



## Rhodia

### Le fret palettisé : simple, efficace et économique

Leader mondial de produits chimiques de spécialités, Rhodia est le partenaire des industriels de l'automobile, de l'électronique, de la parfumerie, de l'hygiène, de la beauté et de l'entretien de la maison. Avec 20 sites industriels, deux centres de recherche et des clients répartis à travers l'Europe, Rhodia place le transport parmi les activités stratégiques. *"Le Groupe Norbert Dentressangle fait partie de nos 20 partenaires-clés de transport, explique Bertrand Bucaille, responsable des Achats Logistique Europe. En choisissant un opérateur européen, nous capitalisons sur l'homogénéité du service, le respect des engagements et la qualité du suivi."* Pour la distribution européenne du fret palettisé, le Groupe Norbert Dentressangle

gère d'une part les flux entre les sites de production de France, d'Italie, d'Allemagne ou de Grande-Bretagne. D'autre part, le Groupe assure les livraisons depuis les sites de production de Rhodia vers ses clients industriels. *"Nos clients nous jugent sur le respect des délais OTIF (On Time, In Full), insiste Bertrand Bucaille. Aujourd'hui, nous enregistrons 98 % de satisfaction."*

#### 50 000 kilomètres en moins par an

Dans la pratique, des véhicules navettes Norbert Dentressangle font le tour des usines de production et effectuent des ramasses groupées pour différentes destinations. Les ramasses se font à heures fixes cadencées, à raison de six navettes

quotidiennes. Cette organisation permet une optimisation des flux et une diminution du nombre de véhicules circulant sur les sites. Il en résulte une simplification de la documentation et de la planification, ainsi qu'une réduction considérable de la consommation de carburant. *"Le groupage représente une économie de 50 000 kilomètres par an, soit une fois le tour de la terre !", expose Justo Marco, directeur des Achats Europe, qui souligne l'intérêt écologique d'une telle réduction kilométrique.*

Chaque jour, ce système prouve son efficacité en région lyonnaise (sites de Belle-Étoile, Saint-Fons Chimie et Blue Star). Le déploiement de cette pratique dans d'autres pays en Europe est à l'étude.

## General Motors

### Livrer la nuit, pour un SAV accéléré

L'un des premiers constructeurs automobiles du monde, General Motors (GM) a vendu près de 427 000 véhicules au Royaume-Uni en 2007. Depuis 1997, le Groupe Norbert Dentressangle assure la distribution nocturne de pièces détachées auprès des 320 concessionnaires Vauxhall (Opel) du pays. 5 jours sur 7, les commandes sont passées par les concessionnaires jusqu'à 17 h 00 ; les pièces sont prélevées et conditionnées par le personnel

GM dans son entrepôt de Luton (au nord de Londres). Des navettes de nuit conduisent les pièces vers huit dépôts Norbert Dentressangle où ont lieu les opérations de répartition. Elles sont ensuite livrées aux concessions avant 8 h 00, du mardi au samedi. *"Les revendeurs disposent ainsi plus vite de leurs pièces, pour mieux servir leurs clients. Notre partenaire a analysé et pris en compte leurs besoins dans les moindres détails",* constate Keith Delderfield, directeur des Opérations Logistiques de GM.

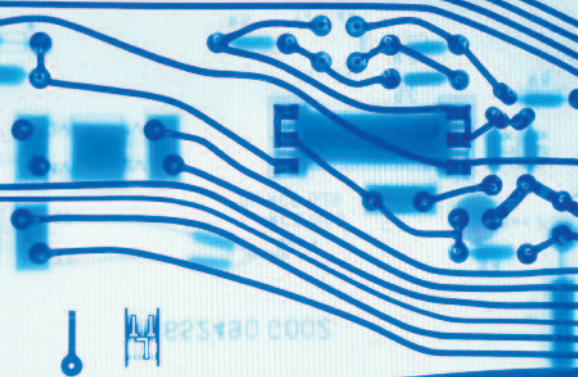
#### La traçabilité des lots multimarques

Depuis 2 ans, pour rationaliser la distribution des pièces détachées, GM consolide les livraisons auprès de trois de ses marques : Chevrolet

(100 concessionnaires), Saab (120) et Vauxhall. Au lieu de livrer un lot par marque et par site, l'équipe Norbert Dentressangle a travaillé en étroite liaison avec celle de GM pour regrouper les lots dans les mêmes chariots métalliques. Cette organisation est possible pour environ 30 % des concessionnaires GM, qui accueillent au moins deux des trois marques. Le taux de remplissage des camions est ainsi optimisé et il en résulte une réduction des coûts pour GM et une diminution du nombre de véhicules sur les routes.

*"Pour traiter les lots multimarques, notre prestataire a dû modifier son logiciel de traçabilité. L'essai s'est révélé très concluant",* précise Keith Delderfield. Désormais, les clients comptent sur l'extrême fiabilité des livraisons pour s'approvisionner : l'objectif de 98,5 % a été dépassé en 2007. *"Ils ne tiennent plus des stocks comme avant. Certains en profitent même pour ouvrir plus tôt et doper ainsi leur chiffre d'affaires",* conclut Keith Delderfield.





# Imaginarium

## Tous les jouets, tous les jours

### Rhodia chiffres clés 2007

- Chiffre d'affaires : 4 781 millions d'euros.
- 15 000 collaborateurs.
- 68 sites industriels dans le monde.
- 6 entreprises mondiales : Acetow, Eco-Services, Energy Services, Novecare, Polyamide, Silcea.
- Achats transport Europe : 125 millions d'euros, dont 65 millions pour la route.
- 50 000 opérations de transport routier par an, dont 20 000 opérations de distribution à la palette.



### General Motors chiffres clés 2007

- Chiffre d'affaires : 132 219 millions d'euros.
- 266 000 collaborateurs.
- Des sites industriels dans 35 pays.
- Près de 9,37 millions de véhicules vendus sous 13 marques : Buick, Cadillac, Chevrolet, GMC, GM Daewoo, Holden, Hummer, Opel, Pontiac, Saab, Saturn, Vauxhall et Wuling.
- 50 millions de pièces détachées distribuées au Royaume-Uni, soit 21 % du volume européen global.

Le groupe espagnol Imaginarium est spécialisé dans la distribution de jouets éducatifs pour les enfants de 0 à 10 ans. Le groupe conçoit également la plupart de ses produits. Outre un service de vente "on line", la chaîne dispose de 340 points de vente situés en centres commerciaux, en centres-villes ou dans les aéroports. Présent dans 28 pays, notamment en Amérique latine et en Europe, Imaginarium connaît une forte croissance en Espagne et au Portugal. Créée par un groupe de professionnels du jouet et de la distribution en 1992, l'entreprise est présidée par Félix Tena Comadrán depuis sa création.

L'originalité du système Imaginarium : une distribution qui s'adapte à chaque point de vente, en connexion permanente avec le client. En effet, chaque nuit, un système informatique transforme automatiquement les ventes effectuées dans la journée en commandes pour réapprovisionner le magasin. Les produits sont alors dirigés vers une plateforme pour être conditionnés. Puis, une fois étiquetés, ils sont pris en charge par les transporteurs. Cette prestation est assurée par des équipes dédiées qui s'appuient sur une technologie de pointe.

#### Livrés avant l'arrivée des clients

Pour assurer le transport, Imaginarium a choisi des partenaires capables de gérer au mieux ses contraintes de livraison. Ainsi, le Groupe Norbert Dentressangle a su mettre en avant les moyens et la technologie appropriés pour répliquer le

modèle de distribution d'Imaginarium dans les différentes zones d'implantation. Les équipes Norbert Dentressangle effectuent la livraison des jouets tôt le matin, avant l'ouverture des magasins, afin de ne pas interférer avec l'arrivée des premiers clients. Sans manutention intermédiaire, la qualité des livraisons est garantie. Sur ce modèle, le Groupe Norbert Dentressangle assure depuis 5 ans des livraisons rapides et optimisées, avec un faible niveau de litige marchandise et une extrême réactivité lorsque nécessaire. Pour la plus grande satisfaction des clients finaux. En effet, Imaginarium apprécie particulièrement le savoir-faire et l'expertise du Groupe Norbert Dentressangle en matière de livraisons en centres commerciaux ou encore en zones piétonnes avec, de surcroît, des horaires d'ouverture variables. "Nous livrons en moyenne 2 m<sup>3</sup> par point de vente et par picking, et l'approvisionnement s'adapte à chaque magasin, précise Julio de la Calle, responsable Transport de Imaginarium. En 2007, 45 000 m<sup>3</sup> ont été expédiés de notre plateforme de Saragosse vers toutes les boutiques d'Espagne et du Portugal." La clé du succès de cette collaboration ? Les enjeux d'Imaginarium constituent le défi du Groupe Norbert Dentressangle.

