

AVON PRODUCTS INC.

Ce que veulent les femmes

Leader mondial de la vente directe de produits de beauté et assimilés, Avon Products Inc. réalise un chiffre d'affaires annuel d'environ 6,5 milliards d'euros. Créée aux Etats-Unis en 1886, bien avant que les femmes n'obtiennent le droit de vote, Avon vend ses produits aujourd'hui via près de 5 millions de représentantes commerciales dans plus de 100 pays. Sa vision ? Etre la société qui répond le mieux aux aspirations des femmes en matière de produits, de services et d'épanouissement personnel.



L'essence même d'Avon, ce sont les personnes – des personnes qui vendent aux personnes”, affirme Caroline Owen, Vice-Présidente Exécution des Commandes et Logistique d'Avon pour l'Europe, le Proche-Orient et l'Afrique (EMEA). “Nous partageons des valeurs nobles – la confiance, le respect, la croyance, l'humilité, l'intégrité – et tâchons de les appliquer

à l'ensemble de notre activité.” D'ailleurs Avon assume son discours : l'entreprise figure depuis 6 ans dans le classement des “100 Best Corporate Citizens” établi par la revue américaine Business Ethics. Pour l'EMEA (CA : plus de 1,3 milliard d'euros), Avon ouvre sa “boutique” chez les femmes de 31 pays. Caroline Owen participe à l'organisation de la forte croissance de l'entreprise en Europe Centrale et de l'Est – Russie, Ukraine,

Roumanie – en s'appuyant sur le Groupe Norbert Dentressangle. Les produits basiques (soins des lèvres, produits hydratants, parfums de masse) y font un tabac, alors qu'en Europe de l'Ouest, la tendance est aux soins du corps de plus en plus sophistiqués. "Notre centre R&D à New-York conçoit des produits hi-tech qui sont souvent leaders sur le marché", constate Caroline Owen. Ceux-ci sont également de grande qualité : dans le secteur de la beauté, seule Avon propose une garantie de remboursement total.

Proche de ses clientes

Appuyée par sa marque mondiale et son puissant canal de distribution, Avon maîtrise également la production et la vente de ses produits, pour plus de réactivité vis-à-vis de sa clientèle.

L'engagement d'Avon auprès des femmes se retrouve aussi dans sa culture d'entreprise – en favorisant, par exemple, l'équilibre travail/vie privée grâce notamment à des horaires flexibles. Et également par le biais d'Avon Foundation. Cette fondation a collecté à ce jour plus de 380 millions d'euros pour lutter contre le cancer du sein par la prévention, les soins et la recherche.

"Avon ? C'est une entreprise attachante, très axée sur la famille", confirme Caroline Owen, qui l'a rejointe voilà 31 ans – et qui, lorsqu'elle ne fait pas expédier les produits, se plaît à les utiliser. "Mon coup de cœur, c'est sans doute Anew, notre merveilleuse gamme anti-vieillesse !" confie-t-elle dans un éclat de rire.

Améliorer le ratio efficacité-coût

En 2000, alors qu'Avon EMEA entame la régionalisation de ses opérations logistiques, le Groupe Norbert Dentressangle est bien placé pour étendre sa présence. "Nous recherchons des prestataires plus fiables, à meilleur rapport efficacité-coût," explique Caroline Owen.

En plus de son contrat historique de transport entre les entrepôts de distribution d'Avon en Angleterre, le Groupe Norbert Dentressangle assure aujourd'hui le transport international vers l'usine polonaise depuis l'Italie, la France, la Belgique et l'Angleterre, ainsi qu'entre les usines polonaises et allemandes et l'Angleterre.

La responsable logistique a aussi

d'autres exigences : "La première, c'est d'avoir l'esprit de service – mes partenaires-transport doivent comprendre la fluctuation et le caractère imprévisible de notre activité. Et je tiens à ce qu'ils me proposent des idées d'amélioration de notre supply chain. C'est ce que fait Norbert."



“Mes partenaires-transport doivent comprendre la fluctuation et le caractère imprévisible de notre activité.”

Transport de standing européen

Pour le compte d'Avon, le Groupe Norbert Dentressangle assure des prestations de* :

• Transport international :

- 852 expéditions depuis l'Angleterre vers les usines à proximité de Munich et de Varsovie et vers les entrepôts de distribution centraux de Côte et Madrid ;
- 1 578 expéditions vers l'Angleterre depuis l'Allemagne, l'Italie et la Pologne ;
- 250 expéditions vers la Pologne depuis la France, ainsi que 120 depuis la Belgique.

• Transport en Angleterre :

- 3 369 expéditions depuis l'entrepôt central de Corby (Northamptonshire) vers les 8 dépôts de distribution régionaux.

• Nouveauté 2006 :

Le Groupe assure 1 600 livraisons supplémentaires entre l'Allemagne, l'Italie et la Pologne.

* chiffres 2005.