

INDITEX

Un modèle déposé

Plus de 4 000 boutiques dans 73 pays, toutes livrées au moins deux fois par semaine, et une offre qui s'adapte en permanence aux demandes des clients : telle est la clé du modèle économique mis au point par le groupe textile espagnol Inditex. Abel Lopez Cernadas, son directeur Import-Export et Transport, dévoile les coulisses d'un succès commercial et logistique.

“Notre priorité, c'est l'écoute du client et l'anticipation de ses envies. Cela suppose une grande proximité avec les magasins pour évaluer au plus juste les besoins en approvisionnement et en réassort. C'est cette approche très pragmatique qui a donné naissance au modèle logistique d'Inditex”, explique Abel Lopez Cernadas, directeur Import-Export et Transport.

Innovation et flexibilité

Zara, Massimo Dutti, Pull and Bear, Bershka, Stradivarius, Oysho, Zara Home

et Uterqüe constituent les huit déclinaisons commerciales du groupe espagnol Inditex. “Fondé en 1963 par Amancio Ortega Gaona et coté en bourse depuis 2001, le groupe se caractérise par un modèle de gestion original, fondé sur l'innovation et la flexibilité. Il défend une conception de la mode qui intègre créativité, design de qualité, prix compétitif et grande réactivité face aux demandes du marché”, continue Abel Lopez. Et c'est ce concept qui a permis au groupe de se développer rapidement à l'international, depuis l'ouverture en 1975 de la première boutique Zara à la Corogne (Nord-est de l'Espagne) : Inditex est



implanté dans 73 pays et compte aujourd'hui 4 280 magasins, tous situés dans les meilleurs quartiers commerçants des grandes capitales. Le fer de lance du groupe, justement, c'est la boutique, un espace au design très soigné, conçu pour répondre aux désirs du client et adapter l'offre le plus rapidement possible.

Logistique inverse

L'intégration verticale du groupe - création, production, logistique et distribution - permet de réduire les délais et de diminuer les stocks au minimum. En provenance d'Europe à 63 %, toute la production est acheminée dans les centres logistiques espagnols de chacune des

Livraison en sas de nuit

Pour Inditex, le Groupe Norbert Dentressangle livre 2 000 points de vente en Espagne, France et Grande-Bretagne, au départ des entrepôts centraux de chaque enseigne (lire ci-dessous). Le Groupe prend en charge la planification, le chargement et la livraison dans le délai imparti, ainsi que le contrôle des stocks en entrepôt et la préparation à la mise en vente, comme l'étiquetage des produits. La livraison est effectuée en "sas de nuit" : le conducteur dépose les marchandises dans le sas avant 8 heures. Ainsi, lorsque le responsable du magasin arrive, il n'a plus qu'à mettre les produits en rayon.



chaînes. A partir de là, les produits sont distribués vers les boutiques du monde entier, deux fois par semaine. De nouveaux modèles - plus de 30 000 références en 2008 - sont systématiquement inclus dans chaque envoi afin de permettre un renouvellement constant des offres dans les boutiques. "Le rythme des expéditions vers les magasins reste le même partout dans le monde. Et le délai de réassort ne dépasse jamais les 48 heures, même dans les pays lointains. Notre objectif : que le client trouve son bonheur dans les rayons de nos boutiques."

"Notre partenaire s'adapte très bien à nos exigences et nous travaillons ensemble de façon intégrée, insiste Abel Lopez. Le personnel de nos entrepôts prépare les envois sur des palettes, en fonction des destinations. Les produits sont étiquetés et chargés sur nos quais par notre partenaire, et ils sont expédiés directement au centre de cross-docking correspondant. Cette intégration permet de raccourcir le temps de transport et de réduire au minimum la manipulation des produits".



**Le modèle Inditex :
une gestion flexible,
une innovation produits
permanente et la distribution,
deux fois par semaine,
des 4 280 magasins
dans 73 pays !**

A chaque enseigne sa plate-forme logistique

- **Zara** à Arteixo, La Corogne (Zara Logistique), Saragosse (Plate-forme Europe) et Madrid (Meco).
- **Pull and Bear** à Narón, La Corogne.
- **Massimo Dutti, Bershka et Oysho** à Tordera, Barcelone.
- **Stradivarius** à Sallent de Llobregat, Barcelone.
- **Zara Home et Uterqüe** à Madrid (Meco)
- **Tempe** (division chaussures) à Elche, Alicante.