

Cet article vous est offert par votre magazine PhysicalSupplyChainS.com

### ► Etude : 1644 responsables logistiques interrogés

Capgemini, le Georgia Institute of Technology, Oracle et DHL viennent de publier la treizième édition de leur étude annuelle consacrée aux prestataires logistiques. Cette étude sur l'externalisation des services logistiques s'appuie sur une enquête menée auprès de 1 644 responsables logistiques en Amérique du Nord, en Europe, en Asie pacifique et en Amérique latine. Cette enquête montre que si les prestataires logistiques et leurs clients sont convaincus que les coûts de création d'une chaîne logistique plus sécurisée, intégrée et respectueuse de l'environnement devraient être partagés, ils restent réticents à l'idée de travailler sur un mode collaboratif et considèrent implicitement que les coûts doivent être pris en charge par le client final.



Si les responsables logistiques considèrent que les prestataires logistiques jouent un rôle clé dans l'intégration, la viabilité et la sécurité de la chaîne logistique, l'étude met en lumière trois principales conclusions :

- Selon 98 % des responsables logistiques interrogés, la mise en place d'une chaîne logistique respectueuse de l'environnement est un facteur essentiel dans la réussite de l'entreprise. Cependant, la majorité d'entre eux sont peu enclins à investir des fonds supplémentaires à cette seule fin.
- Le vol de marchandises reste la première préoccupation en matière de sécurité. Cependant, les entreprises sont amenées à se concentrer davantage sur d'autres sources de perturbation de la chaîne logistique, telles que le vol de propriété intellectuelle, les catastrophes naturelles ou encore la fermeture des ports et le sabotage des produits.
- La viabilité et la sécurité de la chaîne logistique reposent sur l'instauration de relations solides entre les différents acteurs du processus. Grâce à une collaboration étroite avec leurs prestataires logistiques - à travers notamment la mise en place de contrats et de critères de réussite détaillés -, les entreprises devraient pouvoir réduire significativement leurs coûts, raccourcir le cycle de traitement des commandes, améliorer le service clientèle ainsi que leur efficacité opérationnelle.

#### Une chaîne logistique respectueuse de l'environnement

Les entreprises reconnaissent quasiment à l'unanimité l'importance des initiatives en faveur d'une chaîne logistique respectueuse de l'environnement - telles que l'approvisionnement au niveau local -, mais elles s'interrogent encore sur la manière de mettre en place ce nouveau modèle de chaîne logistique. Pourtant, les entreprises doivent impérativement agir avant qu'il ne soit trop tard. La conception des réseaux, les modes de transport, le choix des équipements, les processus métier, les comportements et les bilans comptables sont autant de paramètres qui doivent évoluer pour que la chaîne logistique intègre les contraintes environnementales. Pourtant, les entreprises sont moins nombreuses à considérer le facteur environnemental comme décisif au moment du choix d'un prestataire logistique. En effet, seulement 46 % des personnes interrogées ont déclaré prendre en considération ce critère dans leur processus de sélection d'un prestataire logistique. Or, la collaboration joue un rôle décisif : ce n'est que lorsque la source et les effets des émissions de CO2 auront pu être évalués avec précision que les prestataires logistiques et leurs clients seront responsabilisés et que la chaîne logistique deviendra plus respectueuse de l'environnement.

« Le comportement des prestataires logistiques et de leurs clients doit évoluer s'ils veulent trouver des moyens innovants d'améliorer la sécurité de la chaîne logistique et la rendre plus respectueuse de l'environnement », déclare Hans Hickler, directeur général de DHL Global Customer Solutions. « Lorsqu'ils travaillent ensemble, les entreprises et les prestataires logistiques sont encore réticents à l'idée de développer conjointement des solutions nouvelles et à en partager les bénéfices. En revanche, les entreprises qui parviennent à dépasser les situations de blocage avec leurs prestataires gagnent en efficacité, ce qui leur confère un avantage compétitif significatif et améliore à terme la satisfaction client. »

#### La sécurité de la chaîne logistique

76 % des personnes interrogées affirment que leurs prestataires logistiques sont fiables, cependant les entreprises sont de plus en plus préoccupées par les coûts liés aux obligations de mise en conformité pour renforcer la sécurité de la chaîne logistique face aux menaces terroristes. Toutefois, c'est en coopérant étroitement avec leurs prestataires logistiques et en mettant en place les processus adéquats, que les entreprises seront en mesure d'amortir ces coûts tout en rendant la chaîne logistique plus efficace.

« Bien que le paysage des prestataires logistiques n'ait guère évolué depuis l'année dernière, il est clair que le respect de l'environnement et la sécurité constituent aujourd'hui des facteurs clés de succès », commente Dennis Wereldsma, responsable du secteur distribution de Capgemini au niveau mondial. « La réglementation et les exigences de mise en conformité entourant le respect de l'environnement et la sécurité se faisant toujours plus pressantes, les prestataires logistiques et les clients les plus avancés dans ces deux domaines ont un avantage décisif sur leurs concurrents. »

#### La logistique intégrée

Les avantages de la collaboration et de l'intégration logistique peuvent être considérables. Toutefois, cela implique de mettre de côté certaines craintes liées à la perte de contrôle et de visibilité, à la fuite des compétences internes et à une dépendance excessive vis-à-vis d'un prestataire de services. Des contrats de services étendus équilibrant les coûts et les risques, ainsi que l'engagement des prestataires à investir dans leurs propres offres de service, permettront cependant aux entreprises de tirer parti d'une collaboration aussi étroite. En adoptant - conjointement avec les prestataires logistiques - des technologies évolutives facilitant l'intégration, les entreprises gagneront en flexibilité, réduiront leurs coûts et s'assureront des relations plus solides avec leurs partenaires.

« Le principal enjeu consiste à construire et développer des relations fructueuses entre les utilisateurs et les fournisseurs de services logistiques », répète le Dr John Langley, Georgia Institute of Technology. « Faute d'engagement de part et d'autre, seuls des progrès mineurs pourront être accomplis en matière de respect de l'environnement et de sécurité de la chaîne logistique. Plus des trois quarts des clients des prestataires logistiques considèrent le groupage, le choix des itinéraires et des modes de transport comme les trois premiers services que peuvent fournir les prestataires pour contribuer aux démarches visant à protéger l'environnement. Or, seulement 31 % précisent que leur propre prestataire propose aujourd'hui ces services. »

Pour les clients des prestataires logistiques, la technologie est également une priorité. Les fournisseurs de services logistiques continuent d'externaliser les communications en ligne, les outils de visibilité, la gestion des entrepôts et de la distribution, ainsi que la gestion et l'exécution des transports. Pourtant, il subsiste un écart entre les attentes des clients en matière de technologies et les performances réelles. Seules 38 % des personnes interrogées se déclarent en effet satisfaites des capacités de leur prestataire dans ce domaine.

« L'écart entre les capacités des prestataires logistiques et les besoins de leurs clients est extrêmement préoccupante. » commente Sundar Swaminathan, Senior Director, Oracle. « L'IT joue un rôle clé dans la mise en place de chaînes logistiques intégrées, respectueuses de l'environnement et sécurisées. Les prestataires logistiques doivent simplifier et moderniser leurs applications et leur infrastructure. Ils pourront alors proposer de nouveaux services plus rapidement, gagner en flexibilité et en efficacité opérationnelle, tout en garantissant l'excellence de leurs services. »

*Source du communiqué : Capgemini, le Georgia Institute of Technology, Oracle et DHL  
Crédit photo : © Anton Gvozdikov - Fotolia.com*

Mardi 21 Octobre 2008

Source :

<http://www.physicalsupplychains.com>

Nous vous autorisons à imprimer cet article. Pour toute publication, veuillez nous consulter. Merci de votre compréhension. La rédaction