

ETUDE BENCHMARKING 2010-2011

Légende des puces :

- plusieurs réponses possibles*
- une seule réponse possible*

Périmètre Activité :

- Mono site
- Multi sites

Nature Activité :

- Concepteur de produits
- Transformateur de matières
- Assembleur de composants
- Distributeur de produits

Rang Activité : BtB4 => BtB3 => BtB2 => BtB1 => BtC

- B to C (fournisseur du consommateur final)
- B to B (fournisseur de rang 1)
- B to B (fournisseur de rang 2)
- B to B (fournisseur de rang 3)
- B to B (fournisseur de rang 4)

Volume Activité :

- Petite entreprise (moins de 50 salariés dont le chiffre d'affaires annuel est inférieur à 10 M€)
- Moyenne entreprise (moins de 250 salariés dont le chiffre d'affaires annuel est inférieur à 50 M€)
- Intermédiaire entreprise (moins de 5.000 salariés dont le chiffre d'affaires annuel est inférieur à 1.500 M€)
- Grande entreprise

Géographie Activité Vente :

- Régionale
- Nationale
- Européenne
- Mondiale

Secteur Activité (environnement économique) :

- Commerce (grande distribution, distribution spécialisée, vente par correspondance et internet)
- Agroalimentaire (liquide, frais, surgelés, sec)
- Santé Beauté (cosmétique, pharmacie, hospitalier)
- Autres Biens de Consommation (personne, foyer)
- Mobilité (automobile, aéronautique, ferroviaire, naval)
- Bâtiment (gros œuvre, second œuvre, électricité/domotique)
- Autres secteurs (mécanique/métallurgie, chimie/plastique, bois/papier, loisirs/restauration)

I. Supply Chain Management

I.1. Concevoir

I.1.1. En phase de conception des nouveaux produits, services et contrats, les contraintes logistiques des flux amont et aval sont-elles prises en compte ?

- OUI
- NON (passez à la question I.2.1.)

I.1.2. Si oui, comment sont elles prises en compte ?

- Il est pris en compte sur l'amont les aspects transports et groupage, et sur l'aval, l'entreposage, la distribution et le transport
- Plusieurs scénarii sont envisagés : pour chaque ressource logistique considérée comme critique ou en surcharge, une solution de « délestage » est étudiée
- Quelle que soit la ressource logistique considérée, une solution de « délestage » est étudiée afin d'anticiper la survenance d'aléas
- Le fonctionnement normal et les solutions de délestages sont testés en phase de démarrage et lors des montées en cadences
- Pas concerné

I.2. Vendre

I.2.1. Comment sont élaborées et suivies vos prévisions de vente ?

- les prévisions de vente sont effectuées régulièrement
- les taux de fiabilité des prévisions de vente sont mesurés
- les commerciaux ou les chefs de produits marketing ont un bonus basé sur la fiabilité des prévisions
- les prévisions sont partagées avec vos partenaires (fournisseurs ou clients)
- Il n'y a pas de prévisions de vente (passez à la question I.2.6.)

I.2.2. Quelle est l' « unité » d'agrégation de vos prévisions de vente ?

- famille de produit
- sous famille de produit (gamme)
- unité de vente consommateur (uvc)

I.2.3. Quelle est la « fréquence » de mise à jour de vos prévisions de vente ?

- semestre
- trimestre
- mois
- semaine
- jour

I.2.4. Quelles entités déterminent et mettent à jour vos prévisions de ventes ?

- une cellule prévision
- le service commercial/marketing
- le service logistique/distribution
- le service production
- la direction générale

I.2.5. Quel est votre taux de fiabilité des prévisions de vente, sachant qu'il se définit comme :

Taux de fiabilité des prévisions de vente =
$$\frac{\text{Somme des prévisions} - \text{Somme des variances}}{\text{Somme des prévisions}} \% = \quad \%$$

- Non mesuré

- Somme des prévisions = la somme des unités (l'unité étant la maille de la mesure : voir question I.2.2) prévues à la vente sur la période de référence (la période étant la durée entre 2 mises à jour : voir question I.2.3.)
- Somme des variances = la somme des valeurs absolues des différences entre les prévisions sur la période de référence et les ventes réelles pour la même période de référence
- Le taux de fiabilité ANNUEL est à calculer en sommant les prévisions et les variances des périodes de référence pour une année entière

I.2.6 Quels sont vos méthodes de commercialisation de vente ?

- internet e-commerce
- enseigne point de vente
- vente négocié
- marché négocié

I.3. Distribuer

I.3.1. Quels sont vos canaux de distribution ?

- direct au consommateur final par livraison terminal (B to C direct)
- direct au consommateur final par livraison dans un point relais (B to C direct)
- direct au consommateur final via des enseignes/points de vente de commercialisation et de distribution
- indirect au consommateur final via un réseau de distributeurs qui fait l'intermédiaire (B to C indirect)
- direct aux entreprises de fabrication par livraison (B to B direct)
- direct via aux entreprises de fabrication via des enseignes/points de vente de commercialisation et de distribution
- indirect aux entreprises de fabrication via un réseau de grossistes qui fait l'intermédiaire (B to B indirect)

I.3.2. Pour chaque poste, quel pourcentage d'externalisation (en % du budget) utilisez-vous ?

- entreposage : %
- manutention : %
- transport : %
- gestion administrative des commandes et de la facturation clients : %

I.3.3. Quel est votre taux de service client, sachant qu'il se définit comme :

- **Taux de service client =**

$$\frac{\text{nombre de commandes complètes livrées dans les conditions demandées}^*}{\text{nombre de commandes total}} \% = \quad \%$$

- Non mesuré

*conditions demandées = respect du premier délai défini avec le client, des quantités, de la qualité, de l'incoterm et de la facture conforme à la livraison.

- Le taux de service client ANNUEL est à calculer en sommant les commandes pour une année entière

Nota : « commande » est remplacée par « livraison » dans le cas des livraisons sans commande

I.3.4. Quel est votre taux de réclamations client consécutives à une livraison (litiges, réclamations diverses : délai, documents), sachant qu'il se définit comme :

- **Taux de réclamation client =** $\frac{\text{nombre de réclamations reçues}}{\text{nombre de livraisons effectuées}} \% = \quad \%$

- Non mesuré

- Le taux de réclamation client ANNUEL est à calculer en sommant les réclamations et les livraisons pour une année entière

I.4. Produire (logistique du mono-site et des inters multi-sites)

I.4.1. Quelles sont les typologies de vos fabrications ?

- production à la commande
- production sur prévision
- production sur stock (gestion par « reorder point »)
- production synchronisée (par exemple takt time de l'automobile)

I.4.2. Pour chaque poste, quel pourcentage d'externalisation (en % du budget) utilisez-vous ?

- entreposage : %
- manutention : %
- transport : %
- gestion administrative de la planification : %

I.4.3. Comment sont entreposés les stocks nécessaires à vos fabrications ?

- tous les stocks sont entreposés en magasin et livrés lors des appels par listes ou KANBAN
- tout ou partie du stockage se fait en bord de ligne
- utilisation de la technique du picking avec un « petit train »
- en silo ou conteneur avec alimentation automatique (liquides ou poudres)
- autre à préciser :

I.4.4. Quel est votre taux de service en production, sachant qu'il se définit comme :

- **Taux de service production interne =**

$$\frac{\text{nombre d'ordres de fabrication soldés dans les conditions demandées}^*}{\text{nombre total d'ordres de fabrication}} \% = \quad \%$$

- Non mesuré

*conditions demandées = respect du premier ordonnancement et des quantités

- Le taux de service production interne ANNUEL est à calculer en sommant le nombre d'ordres de fabrication pour une année entière

Nota : « ordres de fabrication » est remplacée par « approvisionnement » dans le cas des productions sans ordre de fabrication

I.5. Approvisionner (à partir de fournisseurs externes)

I.5.1. Quelles sont vos typologies d'approvisionnement ?

- produits sur catalogue gérés sur stock (délai court)
- produits sur catalogue gérés à la commande (délai long)
- produits non standards gérés sur stock (délai court)
- produits non standards gérés à la commande (délai long)

I.5.2. Pour chaque poste, quel pourcentage d'externalisation (en % du budget) utilisez-vous ?

- entreposage : %
- manutention : %
- transport : %
- gestion administrative des commandes et de la facturation fournisseurs : %

I.5.3. Quel est le taux de service de vos fournisseurs, sachant qu'il se définit comme :

- **Taux de service fournisseur =**

$$\frac{\text{nombre de commandes complètes livrées dans les conditions demandées}^*}{\text{nombre total de commandes}} \% = \quad \%$$

- Non mesuré

*conditions demandées = respect du premier délai défini avec le fournisseur, des quantités, de la qualité, de l'incoterm et de la facture conforme à la réception

- Le taux de service fournisseur ANNUEL est à calculer en sommant les commandes pour une année entière

Nota : « commande » est remplacée par « approvisionnement » dans le cas des réceptions sans commande

I.6. Acheter

I.6.1. Comment sont élaborées et suivies vos prévisions d'achat ?

- les prévisions d'achat sont effectuées régulièrement
- les prévisions d'achat sont consolidées avec les prévisions de vente
- les prévisions d'achat sont consolidées avec le carnet de commandes fermes
- les taux de fiabilité des prévisions d'achat sont mesurés
- il n'y a pas de prévisions d'achat (passez à la question I.6.6.)

I.6.2. Quelle est l' « unité » d'agrégation de vos prévisions d'achat ?

- famille de produit
- sous famille de produit (gamme)
- unité de vente acheteur (uva)

I.6.3. Quelle est la « fréquence » de mise à jour de vos prévisions d'achat ?

- semestre
- trimestre
- mois
- semaine
- jour

I.6.4. Quelles entités déterminent et mettent à jour vos prévisions d'achat ?

- une cellule prévision
- le service achat/sourcing
- le service logistique/approvisionnement
- le service production
- la direction générale

I.6.5. Quel est votre taux de fiabilité des prévisions d'achat, sachant qu'il se définit comme :

Taux de fiabilité des prévisions d'achat = $\frac{\text{Somme des prévisions} - \text{Somme des variances}}{\text{Somme des prévisions}} \% = \quad \%$

Non mesuré

- Somme des prévisions = la somme des unités (l'unité étant la maille de la mesure : voir question I.6.2.) prévues à l'achat sur la période de référence (la période étant la durée entre 2 mises à jour : voir question I.6.3.)
- Somme des variances = la somme des valeurs absolues des différences entre les prévisions sur la période de référence et les achats réels pour la même période de référence
- Le taux de fiabilité ANNUEL est à calculer en sommant les prévisions et les variances des périodes de référence pour une année entière

I.6.6. Quels sont vos méthodes de commercialisation d'achat ?

- internet e-commerce
- enseigne point de vente
- achat négocié
- marché négocié

I.6.7. Avez-vous mis en place des politiques d'achat intégrant des critères environnementaux/sociaux ?

- global compact (Pacte mondial –ONU- 1999- dix principes relatifs à l'environnement, les droits de l'homme, le droit du travail (dont abolition effective travail enfants)
- commerce équitable (FLO – cert : commerce équitable – fairtrade Labelling Organizations- dont Max Havelaar)
- pas concerné

I.7. Retourner

I.7.1. Comment les retours clients sont-ils physiquement gérés ?

- Les entrées de marchandises sont maîtrisées. Pour les retours hors normes, la décision de reprise est collégiale (commercial, logistique, ADV, ...)
- La marchandise est parfaitement identifiée. Un code de reprise précise le motif et la destination de la marchandise (rebut, retour fournisseur, remise en stock, ...)
- Une analyse approfondie et régulière des causes de retour entraîne des actions mesurables et efficaces, dans le but d'en réduire les causes et le nombre
 - Pas concerné

I.7.2. Comment le processus de gestion du cycle de vie du produit et du service associé a-t-il été élaboré ?

- Lorsque cela est approprié, la récupération du produit en fin de vie est prévue
- Le processus qui décrit cette récupération, outre les dispositions commerciales à prendre vis à vis du client, indique comment le produit sera démonté, recyclé, valorisé ou détruit
- Ce processus est en permanence amélioré par le retour d'expérience, l'évolution du marché, les comportements des clients, l'évolution des dispositifs réglementaires ou législatifs
 - Pas concerné

I.7.3. Dans quel cas prenez-vous en charge la logistique des retours ?

- Reprise des produits en surplus et non consommés de vos clients
- Reprise de produits non utilisables (périmés, obsolètes...) de vos clients
- Récupération, le recyclage et la valorisation des produits en fin de vie
- Reprise des déchets et des rebus
- Autre à préciser :.....
 - Jamais

I.8. Gérer

I.8.1. Quelle est votre rotation des stocks, sachant qu'il se définit comme :

- **Rotation = (vente annualisées*) / (valeur moyenne du stock sur l'année**) = fois par an**
- Non mesuré

*Ventes annualisées = calculées sur les douze derniers mois glissants valorisées au coût de vente

**Valeur moyenne du stock sur les douze derniers mois glissants = produits finis (PF) + semi-finis (SF) + produits semi-ouvrés (PSO) + articles de conditionnement (AC) + matières premières (MP) valorisées au coût de revient

I.8.2. Quelle est la fréquence de calcul de votre de rotation des stocks ?

- une fois par an
- une fois par trimestre
- une fois par mois
- autre à préciser :

I.8.3. Comment gérer vous vos inventaires ?

- inventaire tournant sans inventaire annuel
- inventaire tournant avec un inventaire annuel
- pas d'inventaire tournant

I.8.4. A combien évaluez-vous le montant approximatif de vos coûts logistiques globaux* (en % du chiffre d'affaire net) ?

- **Coûts logistique : % du chiffre d'affaire net**
- Non mesuré

*Coûts logistiques globaux = Transport (approvisionnement amont, interco, distribution aval) + Manutention (réception, interne, expédition) + Entreposage (matières premières, en cours de production, produits finis) + Pilotage (planification, administratif des ventes et des achats, gestion des stocks) + Informatique logistique (frais de licence logiciel, administration des bases de données logistiques) + Frais financiers des stocks

I.8.5. Quelle est votre décomposition des coûts logistiques (en % du chiffre d'affaire net) ?

- Transport sur approvisionnement/achat : %
- Entreposage (amortissement ou location immobilière, énergies, gardiennage/nettoyage) : %
- Manutention logistique (chariot, main d'œuvre, maintenance...) : %
- Informatique logistique (amortissement, développement, maintenance) : %
- Transport sur distribution/vente : %
- Frais financier de stock (matière première, en cours, produit finis) : %
- Administratif (pilotage, gestion, planification, administration, facturation) : %
- Autres : %

Nota : la somme des % à cette question I.8.5. doit être égale à la somme indiquée au I.8.4.

I.8.6. Quelle est la répartition de votre budget de transport en % :

- route :%
- rail :%
- maritime :%
- fluvial :%
- aérien :%

Nota : la somme doit être exactement égale à 100%

II. Stratégique et Management de la logistique

II.1. Stratégie

II.1.1. D'après vous, le Supply Chain Management est-il considéré comme un enjeu stratégique par votre entreprise ?

- OUI
- NON

II.1.2. Existe-t-il une démarche d'intégration transversale ?

- non
- oui, avec les fournisseurs
- oui, avec les distributeurs/clients

II.1.3. Comment la logistique est-elle intégrée dans l'élaboration de la stratégie de l'entreprise ?

- les principaux indicateurs de performance logistique et les postes de coûts logistiques sont identifiés et intégrés dans les objectifs budgétaires.
- Les éléments du service apportés aux clients sont considérés comme différenciant et intégrés dans la stratégie de l'entreprise.
- Pour les grandes décisions que doit prendre l'entreprise, une étude de leurs conséquences logistiques (service, transport, stocks, flexibilité) est menée avec soin et systématiquement. Elle est ensuite prise en compte.
- Suivi des concurrents (benchmarking)
- pas concerné

II.1.4. Connaissez-vous les stratégies Supply Chain de vos principaux concurrents ?

- OUI
- NON

II.1.5. Dans vos choix logistiques (d'implantation, de prestataire, de mode de transport, ...) les considérations environnementales interviennent :

- beaucoup
- moyennement
- un peu
- très peu
- pas du tout

II.1.6. Etes vous certifié ?

- ISO 9001
- ISO 14001
- OHSAS 18001
- EMAS
- OEA
- autres à préciser :.....

II.2. Management

II.2.1. Existe-t-il un manager qui pilote globalement et de façon centralisée la Supply Chain ?

- OUI
- NON (passez à la question II.2.4.)

II.2.2. Si oui, ce manager (quel que soit son titre : Directeur Supply chain ou autre) est-il membre du Comité de Direction de l'Entreprise ?

- OUI
- NON

II.2.3. Si oui, ce manager a-t-il un rôle ?

- opérationnel
- fonctionnel

II.2.4. Si non, quelles entités ont les responsabilités logistiques ?

- la direction générale
- la direction industrielle
- la direction de production
- la direction des ventes
- la direction des achats
- la direction administrative et/ou financière
- le service transport
- autres à préciser :.....

II.2.5. Le management logistique élabore t'il un Plan Industriel et Commercial ?

- OUI
- NON (passez à la question II.3.1.)

II.2.6. Si oui, à quelle fréquence : (nombre de fois par an)

II.3. Indicateurs et tableaux de bord

II.3.1. Avez-vous des indicateurs vous permettant de suivre les performances de votre chaîne logistique dans sa globalité ?

- OUI
- NON (passez à la question II.3.3.)

II.3.2 Si oui, lesquels ?

- taux de fiabilité des prévisions de vente, à quelle fréquence : (nombre de fois par an)
- taux de service à vos clients, à quelle fréquence : (nombre de fois par an)
- taux de réclamations client, à quelle fréquence : (nombre de fois par an)
- taux de service en production, à quelle fréquence : (nombre de fois par an)
- taux de service de vos fournisseurs, à quelle fréquence : (nombre de fois par an)
- taux de fiabilité des prévisions d'achat, à quelle fréquence : (nombre de fois par an)
- rotation des stocks, à quelle fréquence : (nombre de fois par an)
- coûts logistiques globaux, à quelle fréquence : (nombre de fois par an)
- autres à préciser :

II.3.3. Si vous effectuez ou faites effectuer des audits logistiques, vous vous appuyez sur :

- le référentiel de performance logistique de l'ASLOG
- un référentiel logistique de votre secteur d'activité. Si oui, lequel à préciser :
- un référentiel spécifique à votre entreprise
- pas concerné

II.3.4. Benchmarkez-vous votre logistique ?

- OUI
- NON (passez à la question II.4.1.)

II.3.5. Si oui, de quelle façon ?

- avec d'autres sites de la même entreprise
- avec des confrères du même secteur
- avec des entreprises d'autres secteurs
- autre à préciser :

II.4. Technologie

II.4.1. Quel(s) type(s) de logiciel(s) compose(nt) votre système d'informations logistique ?

- progiciel gestion intégré type ERP (Enterprise Resource Planning)
 - marques :
- progiciel gestion de production type GPAO :
 - marques :
- progiciel de gestion relation clients type CRM (Customer Relationship Management) :
 - marques :
- progiciel de gestion relation fournisseurs type SRM (Supplier Relationship Management) :
 - marques :
- progiciel de planification des flux type APS (Advanced Planning and Scheduling) :
 - marques :
- progiciel planification ressource distribution type DRP (Distribution Resource Planning) :
 - marques :
- progiciel planification ressource production type MRP (Material Requirement Planning) :
 - marques :
- progiciel gestion de magasin type WMS (Warehousing Management System) :
 - marques :
- progiciel gestion d'atelier type MES (Manufacturing Executive System) :
 - marques :
- progiciel gestion de transport type TMS (Transport Management System) :
 - marques :
- progiciel de gestion des douanes import/export OEA (Opérateur Economique Agréé)
 - marques :
- un système d'information en développement propre (pas de progiciel) :
 - marques :
- autres à préciser :.....
- aucun logiciel

II.4.2. En ce qui concerne les mouvements des produits, comment les opérations sont-elles saisies ?

- par étiquette radiofréquence (RFID)
- par code barre
- par saisie manuelle au clavier
- par déclaration de production sur papier

II.4.3. Comment est réalisée la traçabilité ?

- pas de traçabilité
- sur papier et archivage
- informatiquement avec saisie manuelle
- informatiquement avec saisie automatisée (scanning, EDI, ...)

II.4.4. Avez-vous installé ou demandé à vos prestataires, des technologies embarquées dans les véhicules privilégié ?

- suivi des temps de conduite et de repos
- suivi consommation carburant par véhicule/chauffeur
- géolocalisation (aide déplacement-réduction parcours)
- tracking – scanner des documents (zéro papier)
- messagerie (lien temps réel avec chauffeur)

II.5. Développement durable

II.5.1. Quels sont les principales motivations environnementales :

- amélioration de l'image d'entreprise
- évolution de la réglementation
- réponse aux exigences ou attentes clients
- réduction des coûts
- pression concurrentielle
- autre à préciser :
- rien du tout

II.5.2. Avez-vous adopté une démarche d'éco-conception sur :

- les produits et composants
- le procédé de fabrication
- le packaging
- la HQE pour les bâtiments (énergie, eau, déchets, photovoltaïque)
- les équipements de manutention (label néerlandais PIEK : relatif aux véhicules et moyens de manutention émettant moins de 60 décibels)
- les véhicules de transport (norme Européenne – classification véhicules en fonction émission oxyde azote - label EURO IV, label EURO V)
- autres à préciser :
- rien du tout

II.5.3. Avez-vous réalisé un bilan des émissions de carbone conformément à la réglementation émissions CO2 par tonne de produits livrés (obligation E>500 personnes (grenelle 2) et au 31/12/2011) et/ou avez-vous demandé à vos prestataires logistiques de le mesurer ?

- OUI
- NON (passez à la question II.5.5.)

II.5.4. Si oui, quel est ce bilan ?

- bilan (en kilogramme de CO2 par kilomètre de produits livrés) :

II.5.5. Souhaitez vous faire évoluer votre Transport Routier de Marchandise vers le multimodal ?

- OUI
- NON

II.5.6. Avez-vous signé la charte CO2 transporteurs ou avez-vous incité vos transporteurs routiers à la signer (charte d'engagement volontaire pour la diminution des émissions de CO2 coordination MEEDDAT & ADEME) ?

- OUI
- NON

II.5.7. Avez-vous mis en place des actions /démarches dans le domaine de l'éco-conduite pour les chauffeurs de véhicules ou avez-vous incité vos transporteurs routiers à en mettre en place ?

- OUI
- NON

II.5.8. Avez-vous réalisé un plan de déplacement d'entreprise (PDE) ?

- OUI
- NON (passez à la question II.5.10.)

II.5.9. Si oui, quelles actions avez-vous mis en place :

- covoiturage
- négociation/collaboration PDU transports en commun
- octroi prêts pour aides rapprochement salariés
- vélos et stationnement vélos
- télétravail
- autre à préciser :.....

II.5.10. En matière de réduction de la congestion urbaine, Avez-vous mis en œuvre :

- plans de livraison de nuit 22H/7H
- véhicules avec label PIEK
- démarche de mutualisation des moyens de transports
- démarche de mutualisation des surfaces cross-docking
- pas concerné

II.5.11. Quel est le bilan kilométrique par tonnes de produits livrés à vos clients tous modes de transport confondus

- **Bilan:** **kilomètres par tonne de produits livrés**
- Non mesuré

II.5.12. Quel est le bilan tonne.kilomètre de produits livrés à vos clients par mode de transport

- Bilan:** **tonne. kilomètre de produits livrés par route**
- Bilan:** **tonne. kilomètre de produits livrés par fer**
- Bilan :** **tonne. kilomètre de produits livrés par mer**
- Bilan :** **tonne. kilomètre de produits livrés par fleuve**
- Bilan :** **tonne. kilomètre de produits livrés par air**

ETUDE BENCHMARKING 2011-2012

INDEX

Nombre de questions : 68 → Temps estimé 1h30-2h

I. Supply Chain Management (Nb. questions : 35)

1. Concevoir (2)
2. Vendre (8)
 - Taux de fiabilité des prévisions de vente
3. Distribuer (9)
 - Taux de service client
 - Taux de réclamation clients
4. Produire (9)
 - Taux de service production interne
5. Approvisionner (4)
 - Taux de service fournisseur
6. Acheter (9)
 - Taux de fiabilité des prévisions d'achats
7. Retourner (3)
8. Gérer (6)
 - Rotation stock
 - Coûts logistiques

II. Stratégie et Management de la Logistique (Nb. questions : 33)

1. Stratégie (6)
2. Management (9)
3. Indicateurs et tableau de bord (5)
4. Technologie (4)
5. Développement durable (18)
 - Bilan km/Tonnes produits livrés

Légende des puces :

plusieurs réponses possibles

une seule réponse possible

Périmètre Activité :

- Mono site
- Multi sites

Nature Activité :

- Concepteur de produits
- Transformateur de matières
- Assembleur de composants
- Distributeur de produits

Rang Activité : BtB4 => BtB3 => BtB2 => BtB1 => BtC

- B to C (fournisseur du consommateur final)
- B to B (fournisseur de rang 1)
- B to B (fournisseur de rang 2)
- B to B (fournisseur de rang 3)
- B to B (fournisseur de rang 4)

Volume Activité :

- Petite entreprise (moins de 50 salariés dont le chiffre d'affaires annuel est inférieur à 10 M€)
- Moyenne entreprise (moins de 250 salariés dont le chiffre d'affaires annuel est inférieur à 50 M€)
- Intermédiaire entreprise (moins de 5.000 salariés dont le chiffre d'affaires annuel est inférieur à 1.500 M€)
- Grande entreprise

Géographie Activité Vente :

- Régionale
- Nationale
- Européenne
- Mondiale

Secteur Activité (environnement économique) :

- Commerce (grande distribution, distribution spécialisée, vente par correspondance et internet)
- Agroalimentaire (liquide, frais, surgelés, sec)
- Santé Beauté (cosmétique, pharmacie, hospitalier)
- Autres Biens de Consommation (personne, foyer)
- Mobilité (automobile, aéronautique, ferroviaire, naval)
- Bâtiment (gros œuvre, second œuvre, électricité/domotique)
- Autres secteurs (mécanique/métallurgie, chimie/plastique, bois/papier, loisirs/restauration)

I. Supply Chain Management

Légende des puces :
 Plusieurs réponses possibles
 Une seule réponse possible

I.1. Concevoir

I.1.1. En phase de conception des nouveaux produits, services et contrats, les contraintes logistiques des flux amont et aval sont-elles prises en compte ?

- OUI
- NON (passez à la question I.2.1.)

I.1.2. Si oui, comment sont-elles prises en compte ?

- Il est pris en compte sur l'amont les aspects transports et groupage, et sur l'aval, l'entreposage, la distribution et le transport
- Plusieurs scénarii sont envisagés : pour chaque ressource logistique considérée comme critique ou en surcharge, une solution de « délestage » est étudiée
- Quelle que soit la ressource logistique considérée, une solution de « délestage » est étudiée afin d'anticiper la survenance d'aléas
- Le fonctionnement normal et les solutions de délestages sont testés en phase de démarrage et lors des montées en cadences
- Pas concerné

I.2. Vendre

Légende des puces :

- Plusieurs réponses possibles
- Une seule réponse possible

I.2.1. Comment sont élaborées et suivies vos prévisions de vente ?

- les prévisions de vente sont effectuées régulièrement
- les taux de fiabilité des prévisions de vente sont mesurés
- les commerciaux ou les chefs de produits marketing ont un bonus basé sur la fiabilité des prévisions
- les prévisions sont partagées avec vos partenaires (fournisseurs ou clients)
- Il n'y a pas de prévisions de vente (passez à la question I.2.6.)

I.2.2. Quelle est l'« unité » d'agrégation de vos prévisions de vente ?

- famille de produit
- sous famille de produit (gamme)
- unité de vente consommateur (uvc)

I.2.3. Quelle est la « fréquence » de mise à jour de vos prévisions de vente ?

- semestre
- trimestre
- mois
- semaine
- jour

I.2.4. Quelles entités déterminent et mettent à jour vos prévisions de ventes ?

- une cellule prévision
- le service commercial/marketing
- le service logistique/distribution
- le service production
- la direction générale

I.2.5. Quel est votre taux de fiabilité des prévisions de vente, sachant qu'il se définit comme :

- Taux de fiabilité des prévisions de vente** = $\frac{\text{Somme des prévisions} - \text{Somme des variances}}{\text{Somme des prévisions}} \% = \quad \%$
- Non mesuré

- Somme des prévisions = la somme des unités (l'unité étant la maille de la mesure : voir question I.2.2) prévues à la vente sur la période de référence (la période étant la durée entre 2 mises à jour : voir question I.2.3.)
- Somme des variances = la somme des valeurs absolues des différences entre les prévisions sur la période de référence et les ventes réelles pour la même période de référence
- Le taux de fiabilité ANNUEL est à calculer en sommant les prévisions et les variances des périodes de référence pour une année entière

I.2.5.i Quel est l'horizon de planification (période d'analyse de la fiabilité) pour établir le taux de fiabilité des prévisions de vente ?

- 1 jour
- 1 semaine
- 2 semaines
- 1 mois
- Autre

Légende des puces :

- Plusieurs réponses possibles
- Une seule réponse possible

I.2.5.ii Combien d'unités/produits sont concernés pour le calcul du taux de fiabilité des prévisions de vente ?

- Nombre de palettes :
- Nombre de produits :
- Nombre de lots
- Autre :

I.2.6 Quels sont vos méthodes de commercialisation de vente ?

- internet e-commerce
- enseigne point de vente
- vente négocié
- marché négocié

I.3. Distribuer

Légende des puces :
 Plusieurs réponses possibles
 Une seule réponse possible

I.3.1. Quels sont vos canaux de distribution ?

- direct au consommateur final par livraison terminal (B to C direct)
- direct au consommateur final par livraison dans un point relais (B to C direct)
- direct au consommateur final via des enseignes/points de vente de commercialisation et de distribution
- indirect au consommateur final via un réseau de distributeurs qui fait l'intermédiaire (B to C indirect)
- direct aux entreprises de fabrication par livraison (B to B direct)
- direct via aux entreprises de fabrication via des enseignes/points de vente de commercialisation et de distribution
- indirect aux entreprises de fabrication via un réseau de grossistes qui fait l'intermédiaire (B to B indirect)

I.3.2. Pour chaque poste, quel pourcentage d'externalisation (en % du budget) utilisez-vous ?

- entreposage : %
- manutention : %
- transport : %
- gestion administrative des commandes et de la facturation clients : %

I.3.2.i. Quelles sont les principales raisons d'externalisation ou non (problème social, loi...)?

- entreposage :
- manutention :
- transport :
- gestion administrative des commandes et de la facturation clients :

I.3.3. Quel est votre taux de service client, sachant qu'il se définit comme :

- Taux de service client =**

$$\frac{\text{nombre de commandes complètes livrées} * \text{dans les conditions demandées} **}{\text{nombre de commandes total}} \% = \quad \%$$

- Non mesuré

* **spécifier le type de commande utilisée (commande en ligne, commande en caisse...) :**

**conditions demandées = respect du premier délai défini avec le client, des quantités, de la qualité, de l'incoterm et de la facture conforme à la livraison.

- Le taux de service client ANNUEL est à calculer en sommant les commandes pour une année entière

Nota : « commande » est remplacée par « livraison » dans le cas des livraisons sans commande

I.3.4. Quel est votre taux de réclamations **externes des clients** consécutives à une livraison (litiges, réclamations diverses : délai, documents), sachant qu'il se définit comme :

- Taux de réclamation externe client =** $\frac{\text{nombre de réclamations externes _ reçues}}{\text{nombre de livraisons effectuées}} \% = \quad \%$

- Non mesuré

- Le taux de réclamation client ANNUEL est à calculer en sommant les réclamations **externes** et les livraisons pour une année entière

I.3.4.i. Quelles sont les causes de réclamations externes (dues aux prestataires) ?

- Vols : %
- Colis cassés : %
- Absence du client : %
- Autres..... %

Légende des puces :
 Plusieurs réponses possibles
 Une seule réponse possible

I.3.4.ii Quel est votre taux de réclamations internes client consécutives à une livraison (litiges, réclamations diverses : délai, documents), sachant qu'il se définit comme :

Taux de réclamation interne client = $\frac{\text{nombre de réclamations_int ernes reçues}}{\text{nombre de livraisons effectuées}} \% = \quad \quad \quad \%$

Non mesuré

- Le taux de réclamation client ANNUEL est à calculer en sommant les réclamations internes et les livraisons pour une année entière

I.3.4.iii Quelles sont les causes de réclamations internes (dues aux donneurs d'ordres) ?

- Mauvaises adresses : %
- Mauvaises prises de commandes : %
- Autres..... %

I.3.4.iv Quel est le délai de livraison moyen (Lead Time moyen) entre la réception de la commande et l'engagement de la livraison au client ?

Le délai de livraison moyen est

I.4. Produire (logistique du mono-site et des inters multi-sites)

Légende des puces :
 Plusieurs réponses possibles
 Une seule réponse possible

I.4.1. Quelles sont les typologies de vos fabrications ?

- production à la commande
- production sur prévision
- production sur stock (gestion par « reorder point »)
- production synchronisée (par exemple takt time de l'automobile)

I.4.2. Pour chaque poste, quel pourcentage d'externalisation (en % du budget) utilisez-vous ?

- entreposage : %
- manutention : %
- transport : %
- gestion administrative de la planification : %

I.4.2.i. Quelles sont les principales raisons d'externalisation ou non (problème social, loi...)?

- entreposage :
- manutention :
- transport :
- gestion administrative de la planification :

I.4.3. Comment sont entreposés les stocks de matières premières nécessaires à vos fabrications ?

- les stocks sont entreposés chez les fournisseurs et livrés lors des appels par listes ou KANBAN
- le stockage se fait en bord de ligne (à l'intérieur de l'usine)
- les produits sont stockés selon leurs fonctionnalités
- les produits sont stockés selon la fréquence de leurs demandes
- les produits sont stockés d'après son volume/apparence physique

I.4.3.i. Comment est réalisé le picking des stocks de matières premières ?

- en sélectionnant les produits selon la commande « comme dans un supermarché ».
- l'entrepôt est divisé en plusieurs sections et chaque picker complète la commande en prenant que les produits qui appartiennent à sa section de travail.
- en silo ou conteneur avec alimentation automatique (liquides ou poudres)
- autre à préciser :

I.4.3.ii. Comment sont entreposés les stocks en cours (WIP) nécessaires à vos fabrications ?

- les stocks sont entreposés chez les fournisseurs et livrés lors des appels par listes ou KANBAN
- le stockage se fait en bord de ligne (à l'intérieur de l'usine)
- les produits sont stockés selon leurs fonctionnalités
- les produits sont stockés selon la fréquence de leurs demandes
- les produits sont stockés d'après son volume/apparence physique

I.4.3.iii. Comment sont entreposés les stocks de produits finis?

- les stocks sont entreposés à l'extérieur de l'usine
- le stockage se fait en bord de ligne (à l'intérieur de l'usine)
- les produits sont stockés selon leurs fonctionnalités
- les produits sont stockés selon la fréquence de leurs demandes
- les produits sont stockés d'après son volume/apparence physique

Légende des puces :
 Plusieurs réponses possibles
 Une seule réponse possible

I.4.3.iv. Comment est réalisé le picking des stocks de produits finis?

- en sélectionnant les produits selon la commande « comme dans un supermarché ».
- l'entrepôt est divisé en plusieurs sections et chaque picker complète la commande en prenant que les produits qui appartiennent à sa section de travail.
- en silo ou conteneur avec alimentation automatique (liquides ou poudres)
- autre à préciser :

I.4.4. Quel est votre taux de service en production, sachant qu'il se définit comme :

- **Taux de service production interne =**
$$\frac{\text{nombre d'ordres de fabrication soldés dans les conditions demandées}^*}{\text{nombre total d'ordres de fabrication}} \% = \quad \%$$
- Non mesuré

Spécifier la mesure de fabrication utilisée (unités de produits, tonnes, palettes, cartons...) :

*conditions demandées = respect du premier ordonnancement et des quantités
- Le taux de service production interne ANNUEL est à calculer en sommant le nombre d'ordres de fabrication pour une année entière
Nota : « ordres de fabrication » est remplacée par « approvisionnement » dans le cas des productions sans ordre de fabrication

I.5. Approvisionner (à partir de fournisseurs externes)

Légende des puces :

- Plusieurs réponses possibles
- Une seule réponse possible

I.5.1. Quelles sont vos typologies d'approvisionnement ?

- produits sur catalogue gérés sur stock (délai court)
- produits sur catalogue gérés à la commande (délai long)
- produits non standards gérés sur stock (délai court)
- produits non standards gérés à la commande (délai long)
- par GPA (Gestion Partagée des Approvisionnements : le fournisseur est co-responsable de l'approvisionnement des entrepôts et, sur la base des données qui lui sont transmises, calcule ses prévisions de besoins).

I.5.2. Pour chaque poste, quel pourcentage d'externalisation (en % du budget) utilisez-vous ?

- entreposage : %
- manutention : %
- transport : %
- gestion administrative des commandes et de la facturation fournisseurs : %

I.5.2.i. Quelles sont les principales raisons d'externalisation ou non (problème social, loi...)?

- entreposage :
- manutention :
- transport :
- gestion administrative des commandes et de la facturation fournisseurs :

I.5.3. Quel est le taux de service de vos fournisseurs, sachant qu'il se définit comme :

- Taux de service fournisseur =

$$\frac{\text{nombre de commandes complètes livrées dans les conditions demandées}^*}{\text{nombre total de commandes}} \% = \quad \%$$

- Non mesuré

Spécifier la mesure d'approvisionnement utilisée (unités de produits, tonnes, palettes, cartons) :

*conditions demandées = respect du premier délai défini avec le fournisseur, des quantités, de la qualité, de l'incoterm et de la facture conforme à la réception

- Le taux de service fournisseur ANNUEL est à calculer en sommant les commandes pour une année entière

Nota : « commande » est remplacée par « approvisionnement » dans le cas des réceptions sans commande

I.6. Acheter

Légende des puces :

- Plusieurs réponses possibles
- Une seule réponse possible

I.6.1. Comment sont élaborées et suivies vos prévisions d'achat ?

- les prévisions d'achat sont effectuées régulièrement
- les prévisions d'achat sont consolidées avec les prévisions de vente
- les prévisions d'achat sont consolidées avec le carnet de commandes fermes
- les taux de fiabilité des prévisions d'achat sont mesurés
- il n'y a pas de prévisions d'achat (passez à la question I.6.6.)

I.6.2. Quelle est l'« unité » d'agrégation de vos prévisions d'achat ?

- famille de produit
- sous famille de produit (gamme)
- unité de vente acheteur (uva)

I.6.3. Quelle est la « fréquence » de mise à jour de vos prévisions d'achat ?

- semestre
- trimestre
- mois
- semaine
- jour

I.6.4. Quelles entités déterminent et mettent à jour vos prévisions d'achat ?

- une cellule prévision
- le service achat/sourcing
- le service logistique/approvisionnement
- le service production
- la direction générale

I.6.5. Quel est votre taux de fiabilité des prévisions d'achat, sachant qu'il se définit comme :

Taux de fiabilité des prévisions d'achat = $\frac{\text{Somme des prévisions} - \text{Somme des variances}}{\text{Somme des prévisions}} \% = \quad \%$

- Non mesuré

- Somme des prévisions = la somme des unités (l'unité étant la maille de la mesure : voir question I.6.2.) prévues à l'achat sur la période de référence (la période étant la durée entre 2 mises à jour : voir question I.6.3.)
- Somme des variances = la somme des valeurs absolues des différences entre les prévisions sur la période de référence et les achats réels pour la même période de référence
- Le taux de fiabilité ANNUEL est à calculer en sommant les prévisions et les variances des périodes de référence pour une année entière

I.6.5.i Quel est l'horizon de planification (période d'analyse de la fiabilité) pour établir le taux des prévisions de fiabilité d'achat?

- 1 jour
- 1 semaine
- 2 semaines
- 1 mois
- Autre

Légende des puces :
 Plusieurs réponses possibles
 Une seule réponse possible

I.6.5.ii Combien d'unités/produits sont concernés pour le calcul du taux de fiabilité des prévisions d'achat ?

- Nombre de palettes :
- Nombre de produits :
- Nombre de lots
- Autre :

I.6.6. Quels sont vos méthodes de commercialisation d'achat ?

- internet e-commerce
- enseigne point de vente
- achat négocié
- marché négocié

I.6.7. Avez-vous mis en place des politiques d'achat intégrant des critères environnementaux/sociaux ?

- global compact (Pacte mondial –ONU- 1999- dix principes relatifs à l'environnement, les droits de l'homme, le droit du travail (dont abolition effective travail enfants)
- commerce équitable (FLO – cert : commerce équitable – fairtrade Labelling Organizations- dont Max Havelaar)
- pas concerné

I.7. Retourner

Légende des puces :

- Plusieurs réponses possibles
- Une seule réponse possible

I.7.1. Comment les retours clients sont-ils physiquement gérés ?

- Les entrées de marchandises sont maîtrisées. Pour les retours hors normes, la décision de reprise est collégiale (commercial, logistique, ADV, ...)
- La marchandise est parfaitement identifiée. Un code de reprise précise le motif et la destination de la marchandise (rebut, retour fournisseur, remise en stock, ...)
- Une analyse approfondie et régulière des causes de retour entraîne des actions mesurables et efficaces, dans le but d'en réduire les causes et le nombre
- Pas concerné

I.7.2. Comment le processus de gestion du cycle de vie du produit et du service associé a-t-il été élaboré?

- Lorsque cela est approprié, la récupération du produit en fin de vie est prévue
- Le processus qui décrit cette récupération, outre les dispositions commerciales à prendre vis à vis du client, indique comment le produit sera démonté, recyclé, valorisé ou détruit
- Ce processus est en permanence amélioré par le retour d'expérience, l'évolution du marché, les comportements des clients, l'évolution des dispositifs réglementaires ou législatifs
- Pas concerné

I.7.3. Dans quel cas prenez-vous en charge la logistique des retours ?

- Reprise des produits en surplus et non consommés de vos clients
- Reprise de produits non utilisables (périmés, obsolètes...) de vos clients
- Récupération, le recyclage et la valorisation des produits en fin de vie
- Reprise des déchets et des rebus
- Autre à préciser :.....
- Jamais

I.8. Gérer

Légende des puces :

- Plusieurs réponses possibles
- Une seule réponse possible

I.8.1. Quelle est votre rotation des stocks, sachant qu'il se définit comme :

- Rotation = (vente annualisées*) / (valeur moyenne du stock sur l'année**) = fois par an**
- Non mesuré

*Ventes annualisées = calculées sur les **trois** derniers mois glissants valorisées au coût de vente (**selon les normes comptables IFRS**).

**Valeur moyenne du stock sur les douze derniers mois glissants = produits finis (PF) + semi-finis (SF) + produits semi-ouverts (PSO) + articles de conditionnement (AC) + matières premières (MP) valorisées au coût de revient

I.8.2. Quelle est la fréquence de calcul de votre de rotation des stocks ?

- une fois par an
- une fois par trimestre
- une fois par mois
- autre à préciser :

I.8.3. Comment gérez-vous vos inventaires ?

- inventaire tournant sans inventaire annuel
- inventaire tournant avec un inventaire annuel
- pas d'inventaire tournant

I.8.4. A combien évaluez-vous le montant approximatif de vos coûts logistiques globaux* (en % du chiffre d'affaire net) ?

- Coûts logistique : % du chiffre d'affaire net**
- Non mesuré

*Coûts logistiques globaux = **Transport approvisionnement amont + Transport interco + Transport distribution aval + Manutention (réception, interne, expédition) + Entreposage matières premières + Entreposage en cours de production + Entreposage produits finis + Pilotage (planification, administratif des ventes, gestion des stocks) + Frais de l'équipe d'approvisionnement + Informatique logistique (frais de licence logiciel, administration des bases de données logistiques) + Frais financiers des stocks (s'ils existent)**

I.8.5. Quelle est votre décomposition des coûts logistiques (en % du chiffre d'affaire net) ?

- Transport sur approvisionnement/achat : %
- Entreposage **des achats** (amortissement/location immobilière, énergies, gardiennage/nettoyage) : %
- Entreposage **des produits finis** (amortissement/location immobilière, énergies, gardiennage/nettoyage) : %
- Manutention logistique **en amont** (chariot, main d'œuvre, maintenance...) : %
- Manutention logistique **en aval** (chariot, main d'œuvre, maintenance...) : %
- Informatique logistique (amortissement, développement, maintenance) : %
- Transport sur distribution/vente : %
- Frais financier de stock (matière première, en cours, produit finis) : %
- Administratif (pilotage, gestion, planification, administration, facturation) : %
- Autres : %

Nota : la somme des % à cette question I.8.5. doit être égale à la somme indiquée au I.8.4.

I.8.6. Quelle est la répartition de votre budget de transport en % :

- route :%
- rail :%
- maritime :%
- fluvial :%
- aérien :%

Nota : la somme doit être exactement égale à 100%

II. Stratégique et Management de la logistique

II.1. Stratégie

Légende des puces :

Plusieurs réponses possibles

Une seule réponse possible

II.1.1. D'après vous, le Supply Chain Management est-il considéré comme un enjeu stratégique par votre entreprise ?

- OUI
- NON

II.1.2. Existe-t-il une démarche d'intégration transversale ?

- non
- oui, avec les fournisseurs
- oui, avec les distributeurs/clients

II.1.3. Comment la logistique est-elle intégrée dans l'élaboration de la stratégie de l'entreprise ?

- les principaux indicateurs de performance logistique et les postes de coûts logistiques sont identifiés et intégrés dans les objectifs budgétaires.
- Les éléments du service apportés aux clients sont considérés comme différenciant et intégrés dans la stratégie de l'entreprise.
- Pour les grandes décisions que doit prendre l'entreprise, une étude de leurs conséquences logistiques (service, transport, stocks, flexibilité) est menée avec soin et systématiquement. Elle est ensuite prise en compte.
- Suivi des concurrents (benchmarking)
- pas concerné

II.1.4. Connaissez-vous les stratégies Supply Chain de vos principaux concurrents ?

- OUI
- NON

II.1.5. Dans vos choix logistiques (d'implantation, de prestataire, de mode de transport, ...) les considérations environnementales interviennent :

- beaucoup
- moyennement
- un peu
- très peu
- pas du tout

II.1.6. Etes-vous certifié ?

- ISO 9001
- ISO 14001
- OHSAS 18001
- EMAS
- OEA
- autres à préciser :.....

II.2. Management

Légende des puces :

- Plusieurs réponses possibles
- Une seule réponse possible

II.2.1. Existe-t-il un manager qui pilote globalement et de façon centralisée la Supply Chain ?

- OUI
- NON (passez à la question II.2.4.)

II.2.2. Si oui, ce manager (quel que soit son titre : Directeur Supply chain ou autre) est-il membre du Comité de Direction de l'Entreprise ?

- OUI
- NON

II.2.3. Si oui, ce manager a-t-il un rôle ?

- opérationnel
- fonctionnel

II.2.4. Si non, quelles entités ont les responsabilités logistiques ?

- la direction générale
- la direction industrielle
- la direction de production
- la direction des ventes
- la direction des achats
- la direction administrative et/ou financière
- le service transport
- autres à préciser :.....

II.2.5. Le management logistique **élabore-t-il** un Plan Industriel et Commercial ?

- OUI
- NON (passez à la question II.3.1.)

II.2.6. Si oui, à quelle fréquence : (nombre de fois par an)

II.2.7. Pratiquez-vous le Lean Warehousing (Lean dans les entrepôts)?

- OUI
- NON (passez à la question II.3.1)

II.2.7.i. Si oui, depuis combien de temps :

II.2.7.ii. Quels sont les principales motivations ?

- amélioration de l'image d'entreprise
- évolution de la réglementation
- réponse aux exigences ou attentes clients
- réduction des coûts
- pression concurrentielle
- sécurité
- qualité
- autre à préciser :.....
- rien du tout

II.3. Indicateurs et tableaux de bord

II.3.1. Avez-vous des indicateurs vous permettant de suivre les performances de votre chaîne logistique dans sa globalité ?

- OUI
- NON (passez à la question II.3.3.)

II.3.2 Si oui, lesquels ?

- taux de fiabilité des prévisions de vente, à quelle fréquence :..... (nombre de fois par an)
- taux de service à vos clients, à quelle fréquence :..... (nombre de fois par an)
- taux de réclamations interne client, à quelle fréquence :..... (nombre de fois par an)
- taux de réclamations externe client, à quelle fréquence :..... (nombre de fois par an)
- taux de service en production, à quelle fréquence :..... (nombre de fois par an)
- taux de service de vos fournisseurs, à quelle fréquence :..... (nombre de fois par an)
- taux de fiabilité des prévisions d'achat, à quelle fréquence :..... (nombre de fois par an)
- rotation des stocks, à quelle fréquence :..... (nombre de fois par an)
- coûts logistiques globaux, à quelle fréquence :..... (nombre de fois par an)
- qualité du stock (stocks obsolètes...) : (nombre de fois par an)
- autres à préciser :

II.3.3. Si vous effectuez ou faites effectuer des audits logistiques, vous vous appuyez sur :

- le référentiel de performance logistique de l'ASLOG
- un référentiel logistique de votre secteur d'activité. Si oui, lequel à préciser :.....
- un référentiel spécifique à votre entreprise
- pas concerné

II.3.4. Benchmarkez-vous votre logistique ?

- OUI
- NON (passez à la question II.4.1.)

II.3.5. Si oui, de quelle façon ?

- avec d'autres sites de la même entreprise
- avec des confrères du même secteur
- avec des entreprises d'autres secteurs
- autre à préciser :.....

II.4. Technologie

II.4.1. Quel(s) type(s) de logiciel(s) compose(nt) votre système d'informations logistique ?

- progiciel gestion intégré type ERP (Enterprise Resource Planning)
 - marques :
- progiciel gestion de production type GPAO :
 - marques :
- progiciel de gestion relation clients type CRM (Customer Relationship Management) :
 - marques :
- progiciel de gestion relation fournisseurs type SRM (Supplier Relationship Management) :
 - marques :
- progiciel de planification des flux type APS (Advanced Planning and Scheduling) :
 - marques :
- progiciel planification ressource distribution type DRP (Distribution Resource Planning) :
 - marques :
- progiciel planification ressource production type MRP (Material Requirement Planning) :
 - marques :
- progiciel gestion de magasin type WMS (Warehousing Management System) :
 - marques :
- progiciel gestion d'atelier type MES (Manufacturing Executive System) :
 - marques :
- progiciel gestion de transport type TMS (Transport Management System) :
 - marques :
- progiciel de gestion des douanes import/export OEA (Opérateur Economique Agréé)
 - marques :
- un système d'information en développement propre (pas de progiciel) :
 - marques :
- autres à préciser :.....
- aucun logiciel

II.4.2. En ce qui concerne les mouvements des produits, comment les opérations sont-elles saisies ?

- par étiquette radiofréquence (RFID)
- par code barre
- par saisie manuelle au clavier
- par déclaration de production sur papier

II.4.3. Comment est réalisée la traçabilité ?

- pas de traçabilité
- sur papier et archivage
- informatiquement avec saisie manuelle
- informatiquement avec saisie automatisée (scanning, EDI, ...)

II.4.4. Avez-vous installé ou demandé à vos prestataires, des technologies embarquées dans les véhicules privilégiant ?

- suivi des temps de conduite et de repos
- suivi consommation carburant par véhicule/chauffeur
- géolocalisation (aide déplacement-réduction parcours)
- tracking – scanner (preuve de livraison) des documents (zéro papier)
- messagerie (lien temps réel avec chauffeur)

II.5. Développement durable

Légende des puces :
 Plusieurs réponses possibles
 Une seule réponse possible

II.5.1. Quels sont les principales motivations environnementales :

- amélioration de l'image d'entreprise
- évolution de la réglementation
- réponse aux exigences ou attentes clients
- réduction des **coûts**
- pression concurrentielle
- autre à préciser :.....
- rien du tout

II.5.2. Avez-vous adopté une démarche d'éco-conception sur :

- les produits et composants
- le procédé de fabrication
- le packaging
- la HQE pour les bâtiments (énergie, eau, déchets, photovoltaïque)
- les équipements de manutention (label néerlandais PIEK : relatif aux véhicules et moyens de manutention émettant moins de 60 décibels)
- les véhicules de transport (norme Européenne – classification véhicules en fonction émission oxyde azote - label EURO IV, label EURO V)
- autres à préciser :.....
- rien du tout

II.5.3. Avez-vous réalisé un bilan des émissions de carbone conformément à la réglementation émissions CO2 par tonne de produits livrés (obligation E>500 personnes (grenelle 2) et au 31/12/2011) et/ou avez-vous demandé à vos prestataires logistiques de le mesurer ?

- OUI
- NON (passez à la question II.5.5.)

II.5.4. Si oui, quel est ce bilan ?

- bilan (en kilogramme de CO2 par kilomètre de produits livrés) :.....**

II.5.5 Souhaitez-vous faire évoluer votre Transport Routier de Marchandise vers le multimodal ?

- OUI
- NON

II.5.6. Avez-vous signé la charte CO2 transporteurs ou avez-vous incité vos transporteurs routiers à la signer (charte d'engagement volontaire pour la diminution des émissions de CO2 coordination MEEDDAT & ADEME) ?

- OUI
- NON

II.5.7. Avez-vous mis en place des actions /démarches dans le domaine de l'éco-conduite pour les chauffeurs de véhicules ou avez-vous incité vos transporteurs routiers à en mettre en place ?

- OUI
- NON

II.5.8. Avez-vous réalisé un plan de déplacement d'entreprise (PDE) ?

- OUI
- NON (passez à la question II.5.10.)

II.5.9. Si oui, quelles actions avez-vous mis en place :

- covoiturage
- négociation/collaboration PDU transports en commun
- octroi prêts pour aides rapprochement salariés
- vélos et stationnement vélos
- télétravail
- autre à préciser :

II.5.10. En matière de réduction de la congestion urbaine, avez-vous mis en œuvre :

- plans de livraison de nuit 22H/7H
- véhicules avec label PIEK
- démarche de mutualisation des moyens de transports
- démarche de mutualisation des surfaces cross-docking
- pas concerné

II.5.11. Quel est le bilan kilométrique par tonnes de produits livrés à vos clients tous modes de transport confondus

- Bilan:** **kilomètres par tonne de produits livrés**
- Non mesuré

II.5.12. Quel est le bilan tonne.kilomètre de produits livrés à vos clients par mode de transport

- Bilan:** **tonne. kilomètre de produits livrés par route**
- Bilan:** **tonne. kilomètre de produits livrés par fer**
- Bilan :** **tonne. kilomètre de produits livrés par mer**
- Bilan :** **tonne. kilomètre de produits livrés par fleuve**
- Bilan :** **tonne. kilomètre de produits livrés par air**

II.5.13. Une façon de réduire les émissions de CO₂ est d'avoir une stratégie pour la distribution des entrepôts. Ils sont distribués :

- Concentrés autour des usines.
- Concentrés autour des principaux clients.
- Dispersés tout au long du territoire national.
- Cross-docking.
- Aucune stratégie n'est suivie.
- Autres à préciser :
- Rien du tout

II.5.13.i. Comment réalise l'entreprise le packaging ?

- Emballages recyclables, écologiques.
- Emballages recyclés.
- Emballages dérivés du pétrole.
- Aucune démarche d'éco- conception n'est menée.
- Autre à préciser :
- Pas concerné.

II.5.13.ii. Comment le recyclage des emballages est-il effectué ?

- Décomposés parmi des liquides, dissolvants, gazes ...
- Brûlés.
- Broyés.
- Cette activité est externalisée.
- Aucune démarche d'éco- conception n'est menée.
- Autre à préciser :
- Pas concerné.

II.5.13.iii. Est-ce que des études pour rendre les emballages plus écologiques sont réalisées ?

- OUI.
- NON.

II.5.13.iv. Si oui, quel est le pourcentage du CA investi dans cette activité ?

% CA :

II.5.13.v. Êtes-vous intéressé au passage à 44 tonnes en 2013, comme dans les cas de la distribution agricole et l'agroalimentaire ?

- OUI.
- NON.