



www.aslog.org

Date : 23/01/12

Oxybul Éveil et Jeux : double jeu logistique

Des magasins en propre réapprovisionnés par un entrepôt central positionné à Dourges qui sert également tous les internautes achetant des jouets sur Internet... Une situation qui évolue avec la mise en place de nouveaux modes de distribution (corners, Id kids)... Autant dire que la logistique d'Oxybul Éveil et Jeux est nécessairement complexe avec pour objectif unique d'offrir un service irréprochable à la clientèle des magasins, comme aux internautes.

Oxybul éveil et jeux est la marque de l'éveil par le jeu. Forte de ses 40 magasins et de son site internet oxybul.com (anciennement eveiletjeux.com), l'enseigne distribue des jeux, jouets, livres, multimédia, matériel de puériculture et de décoration avec pour point commun d'être prétexte à l'épanouissement de l'enfant.

Pour Oxybul éveil et jeux, le jeu n'est pas seulement récréatif. Le jeu est un moment privilégié dans lequel l'enfant s'engage d'autant plus volontiers qu'il rime avec plaisir et partage. Les parents sont sûrs d'y trouver les jeux accessibles et dans l'air du temps les mieux adaptés à l'éveil et l'épanouissement de leurs enfants.

Résolument à l'écoute des besoins de ses clients, la marque - qui a d'ailleurs pour originalité de voir son chiffre d'affaires réparti équitablement entre le réseau de magasins et le site web - teste de nouveaux concepts cross canal pour capitaliser sur la complémentarité de ses canaux de distribution. Dans son tout nouveau magasin Flagship de Lille, un magasin connecté aux lignes contemporaines qui rassemble l'ensemble de l'offre Oxybul éveil et jeux, les clients peuvent commander en ligne et consulter les avis clients...

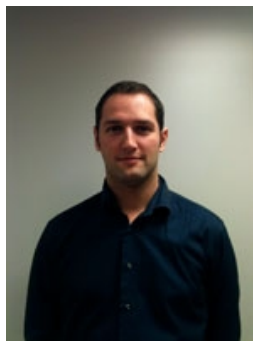
Rachetée par idgroup en septembre 2010, l'enseigne poursuit son développement au travers du nouveau concept idkids regroupant l'ensemble des marques du groupe : Jacadi, Okaïdi, Obaïbi, Vibel, Véronique Delachaux ainsi que des activités ludiques à destination des enfants. Le premier magasin idkids a été implanté à Fâches Thumesnil sur une surface de 2 000 m². L'entreprise dispose d'une plate-forme **logistique** de 33 000 m² sur le site multimodal Delta 3 de Dourges dans le Pas-de-Calais. Une plate-forme pilotée par le **logiciel** de **gestion**

d'entrepôt **Acteos** WMS (Logidrive) d' **Acteos** . Sur la couche WCS (Warehouse Control System) du système d'information se positionne Ciuch qui pilote les convoyeurs. Les fonctions de gestion commerciale sont assurées avec l'assistance d'un ERP : Generix GCE (Generix Collaborative Enterprise). Un site Web a été développé en interne pour la prise de commandes en ligne. Les commandes reçues par Generix GCE sont transmises à Logidrive afin d'être préparées et expédiées... Il est clair que ce système d'information doit pouvoir soutenir la volumétrie des données, notamment lorsque l'activité de la logistique est multipliée par un facteur 8 à 10 au moment de la haute saison ou période de campagne (novembre et décembre) qui voit aussi l'embauche d'environ 400 intérimaires dont chacun reçoit une formation appropriée pour assurer un niveau de performance optimale.

La Supply Chain des jeux et jouets

La gestion des approvisionnements de cet entrepôt est assurée au siège de l'entreprise, à Fourqueux, dans les Yvelines. C'est là que sont implantés le système de gestion commerciale et l'outil de Business Intelligence pour le reporting et les prévisions de ventes.

« Nous avons incorporé dans Generix GCE un module d'optimisation des données logistiques afin de pouvoir piloter les stocks cibles en magasins », indique Damien CLAVON, responsable informatique logistique chez Oxybul Éveil et Jeux : « le stock cible est une indication du niveau de stock dont il faut disposer à certaines périodes de l'année ». Il existe par ailleurs un service marketing qui se charge de la prévision des ventes. « Nous avons pour projet de câbler ces prévisions avec notre WMS afin de prévoir la charge de travail de l'entrepôt. », dévoile Damien CLAVON.



De son côté, Dimitri CHUFFART, chef de projets logistique, indique que dans l'entrepôt de Dourges sont regroupées les deux activités de l'entreprise, l'approvisionnement des magasins, et la vente à distance, les périodes de pointe de ces deux activités étant légèrement décalées. La saisonnalité de ces deux activités est certes très importante, puisque l'on passe de l'expédition de 2 500 colis par jour lors d'une période normale, à 20 000 colis par jour pendant les périodes de pointe pour la vente à distance. L'approvisionnement des magasins est quant à lui assuré tous les jours pendant la période de Noël. (Le restant de l'année, l'approvisionnement des magasins se fait de 1 à 3 fois par semaine, selon la taille des magasins, au travers d'opérations de groupage). Simultanément, la plage de période ouvrée passe de 5 jours à 6 jours, tandis qu'à la seule équipe présente sur le site en basse saison succèdent deux équipes durant la haute saison. « Deux activités séparées dans le système d'information, même si l'on tend à les mutualiser » poursuit Damien CLAVON.

Au total, on compte 10 000 références actives sur le réseau de la vente à distance et des magasins. La plate-forme de Dourges a une capacité de stockage de 30 000 emplacements de palettes. Sur une partie de l'année, il est fait appel à un prestataire de débord, notamment pour couvrir le pic de la fin de l'année : ce sont ainsi jusqu'à 10 000 palettes qui se trouvent en débord pendant la période qui démarre en juillet et s'achève à la mi-décembre.

Il y a sur ce site trois zones de préparation de commandes, deux d'entre elles étant attribuées à la vente à distance, l'une pour le traitement des produits non encombrants (soit à peu près 17 500 commandes par jour), l'autre pour le traitement du flux encombrant (2 500 commandes par jour), en l'occurrence des produits non mécanisables dont le poids ou l'encombrement sont importants (cas des portiques de jardin...). La 3e zone est dédiée aux magasins pour lesquels sont expédiées 60 000 pièces par jour, sur une gamme de produits quelque peu restreinte comparée à celle de la vente à distance : ainsi en est-il notamment pour les encombrants qu'il est plus compliqué d'exposer en magasin que dans un catalogue ou sur Internet.

« Internet est essentiellement le siège de la vente de détail », note Dimitri CHUFFART, « Pour l'approvisionnement des magasins, nous avons également recours à une préparation au détail, voire au colis complet pour les produits à plus forte rotation ».

Comment sécuriser et assurer les livraisons de nos clients ? Dimitri CHUFFART détaille les moyens mis en œuvre à cet effet :

Installation informatique doublée à l'identique et permettant de basculer de l'une à l'autre en quelques minutes, sans pertes de données,
approvisionnement sécurisé sur les consommables (plusieurs semaines d'avance),
Formation d'au minimum deux personnes sur les postes stratégiques afin d'assurer un back up en permanence,
Présence d'un stock de sécurité sur les éléments mécaniques essentiels (moteurs, courroies, cellules de détection),
Location de générateurs électriques afin de palier toute panne électrique,
Mise en place d'une astreinte 24 heures sur 24 pour l'électricité, la chaîne mécanisée, et l'informatique.
Zoom sur l'entrepôt de Dourges

Cet entrepôt dispose de plusieurs modes d'approvisionnement. Une partie des produits provient de France ou d'Europe par camions, tandis que les produits importés d'Asie sont livrés par conteneurs. La marchandise qui parvient sur site est contrôlée (dimensions, poids, volume, quantité...). Avant de la rendre disponible à la vente, la qualité de ces produits est systématiquement vérifiée une nouvelle fois.

Outre les essais induits par le respect des réglementations en vigueur, Oxybul éveil et jeux travaille en amont :

100% des usines auxquelles sont achetés directement les produits sont auditées selon un référentiel « Oxybul éveil et jeux ».

Ces audits sont orientés vers l'organisation et le contrôle de la production mais aussi vers la sécurité des conditions de travail.

Oxybul éveil et jeux a rejoint d'autres marques d'Id group au sein de l'ICS (Initiative Clause Sociale) et a ainsi renforcé son action dans ce domaine.

100% des références fabriquées dans ces usines font l'objet d'une inspection visuelle et fonctionnelle avant départ de l'usine. Celle-ci est exécutée par des organismes compétents et indépendants selon des cahiers des charges spécifiques. Les résultats des inspections nourrissent et confortent la démarche d'amélioration continue engagée avec ces usines. Et à l'arrivée à Dourges :

100% des références jeux, jouets, décoration, puériculture qui sont livrées sur notre entrepôt de Dourges subissent une vérification visuelle et fonctionnelle. C'est l'ultime contrôle après transport avant d'envoyer les produits dans nos magasins ou chez nos clients.

L'internaute, quant à lui, est en mesure d'ajouter des jouets à son panier. Deux descentes de facturation sont déclenchées chaque jour... Toute commande passée le jour J avant 11 heures, est transmise au prestataire de transport de manière à pouvoir être livrée le lendemain (donc à J+1) avant 13 heures partout en France L'internaute peut choisir d'être livré par Chronopost, la poste, ou recevoir sa commande dans un relais colis au plus près de son domicile. « Notre objectif est d'assurer à 100 % la satisfaction du client », commente Dimitri CHUFFART.

La mécanisation en plus

La zone de l'entrepôt réservée à la vente à distance des non-encombrants est parcourue par un convoyeur Ciuch et un système de préparation mécanisée à gares. Le processus de préparation des commandes est découpé en 17 gares. Au début de chaque vague, est réalisé un examen de commandes : une partie des commandes du portefeuille est sélectionnée pour générer des bons de préparation. Chacun de ces bons est associé à un bac (c'est la phase d'appairage). Toutefois, pour optimiser les flux sur la chaîne, on est amené à regrouper jusqu'à 4 commandes dans un même bac... Dès lors, chaque bac est "programmé" pour s'arrêter dans certaines gares particulières de la zone de picking, où les préparatrices affectées à chacune de ces zones vont se munir du bon de préparation, prélever les articles commandés dans les casiers de rangement et les déposer dans le bac. Le contrôle s'effectue à l'extrémité de cette chaîne, sur la zone d'emballage. Parvenus à ce niveau, les articles font l'objet d'une double saisie de codes à barres... Une première fois pour la ventilation des produits déposés dans chaque bac, afin d'associer chaque article à chaque commande et de recomposer les commandes : à cet effet, il est fait usage de meubles de dispatching, comptant 4 positions numérotées, de façon à pouvoir ventiler, toujours sous le contrôle du **logiciel** Logidrive d' **Acteos** , les 4 commandes regroupées dans chaque bac. Au cours d'une seconde étape de scannage, on vérifie l'absence d'erreur au cours de la préparation de commandes. Une façon de garantir un taux de composition du colis correspondant exactement à la commande du client.



Le logiciel Logidrive propose alors un format de carton d'emballage. L'emballuse prépare son colis, dépose chaque article en les scannant de nouveau pour s'assurer de la conformité de l'expédition à la commande passée. Elle y ajoute le bon de livraison. L'étiquette du transporteur est éditée et apposée sur le colis. Celui-ci est déposé sur la chaîne de convoyage, et fermé par un équipement de cerclage automatique. Le processus s'achève par une remontée d'informations de Logidrive vers Generix GCE qui peut alors déclencher la facturation du client... Tandis que le stock est décrémenté à partir du moment où le colis est achevé en sortie de préparation de commandes... De la sorte, la marchandise parvenant sur le quai d'expédition est déjà défacturée du stock, bien qu'elle soit encore physiquement dans l'entrepôt. Le taux de service de ce processus de vente à distance est nécessairement très élevé : 99,87 %. Ce taux correspond au respect (nécessairement irréprochable) des délais du processus logistique.

Et le réapprovisionnement des magasins ?

La préparation de commandes pour le réapprovisionnement des magasins est quelque peu différente. Le processus s'appuie sur un référentiel d'environ 4 500 produits. En outre, le processus de préparation procède à des regroupements beaucoup plus importants et s'effectue à l'aide de terminaux en radiofréquence. La décrémentation du stock est effective dès que les palettes sont chargées dans le camion. Quant au taux de service, il se situe aux alentours de 98,5 %... Il mesure la qualité du réassort en termes de quantité et de référentiel des articles dans les magasins, enfin le timing.

Propos recueillis par Jean-Claude Festinger