



APPRÉHENDER LA LOGISTIQUE URBAINE PAR LES CARACTÉRISTIQUES DU SUPPLY CHAIN MANAGEMENT

Jack CHEN & Philippe LEBRUN

Université de Caen

28 Juin 2011

Transposition pour la logistique urbaine

- Outils Supply Chain Management
- Business intelligence
- Méthode applicable :
adaptation expérience récente, projet OSCIA.

Identification d'une logistique urbaine

L'organisation de la logistique urbaine pose les questions :

- De l'horizon de temps pour le retour sur investissement
- Du recours à la mutualisation
- De la pluralité des acteurs (objectifs parfois contradictoires)

D'où une focalisation sur la relation entre les acteurs

- Instituer un mode collaboratif
- Construire un outil qui permette d'échanger

Qui s'appuie sur une base de connaissance

- 1ere phase : Extraire la connaissance des flux informationnels
- 2eme phase : Etablir une cartographie des relations et des attentes

Extension au champ des services

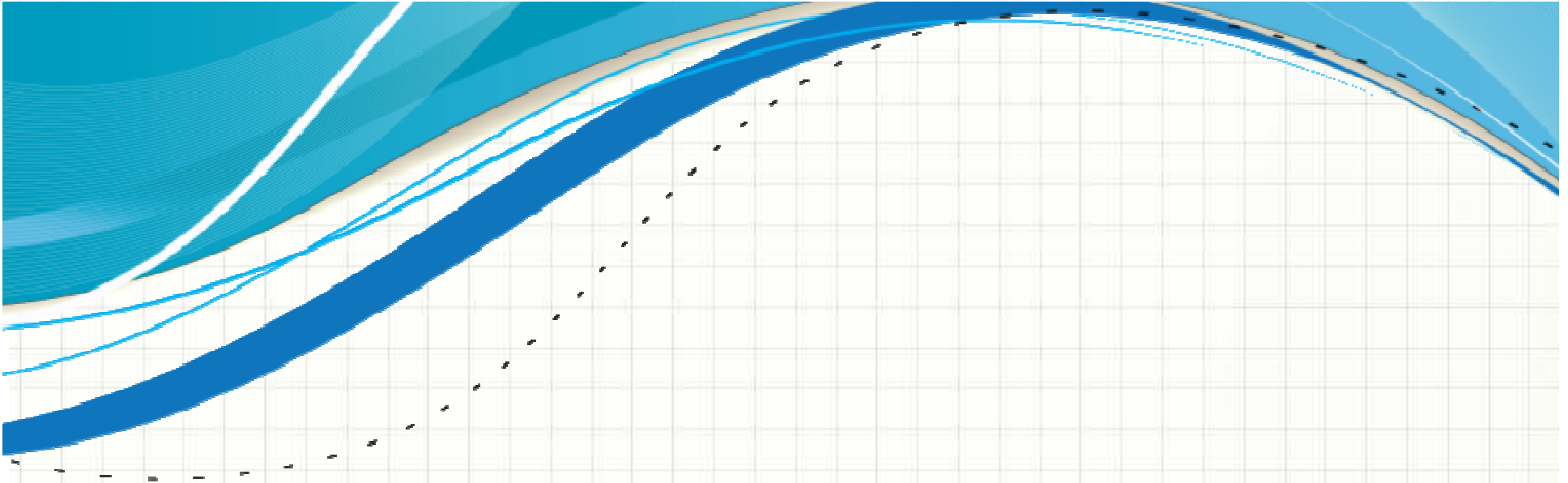
pour une logistique urbaine de services

Les forces et les opportunités

- Associer deux sujets complémentaires
 - La dynamisation du centre ville
 - L'acheminement des biens dans les années à venir
- Disposer d'une base de connaissance

Les freins et les risques

- Ignorer les enjeux d'une problématique grandissante.
- Surreprésenter une dominante métier.
- Percevoir le projet de façon autoritaire.



LE POSITIONNEMENT DE LA VILLE DANS LA CHAÎNE LOGISTIQUE

Configuration des « supply chain »

Configuration des supply chains	Interdépendance								
	Modalités		Profondeur						
	Processus décisionnel		Facteurs de confiance	Partage de l'information			Congruence des buts	Relations inter-organisationnelles	
	forme	fondement		fréquence	périmètre	objet		Forme de la dépendance	Au sens de Fiske
non structurée	Individualiste	Parité Myopie	fiabilité	sporadique	le voisinage	données transactionnelles	inexistante	Echange marchand	
coordonnée	Individualiste	Asymétrie myopie	Peur de représailles	permanent	toute la supply chain	toutes données nécessaires aux objectifs premiers du pilote	modérée	échange autoritaire	Autorité hiérarchique
collaborative	dyadique	parité centralisation	fiabilité, compétence bonne volonté	permanent	toute la supply chain		faible-modérée	échange égalitaire	Interdépendance faible et égalitarisme
co-opérative	dyadique	parité	fiabilité, compétence bonne volonté	permanent	toute la supply chain, toile de relations	favorise la complémentarité et la compétition	réelle	partage communautaire	Interdépendance forte

Les acteurs

Du côté de la demande

=> représentation du lieu, de l'action et de la fréquence

Lieu de résidence	Type d'action	Fréquentation
Centre-ville	Habiter	Quotidienne
Agglomération (communes proches du centre-ville)	Travailler	Régulière/Fréquente
Hors agglomération (communes dans un rayon de 15 km)	Consommer (Choisir, Acheter/Payer, Livrer, S.A.V.)	Occasionnelle
Région (Commune dans la zone d'attraction de la ville-centre 15 à 100 km)	Se Divertir Se Promener	Exceptionnelle/Ponctuelle

Du côté de l'offre

=> Processus et logistique

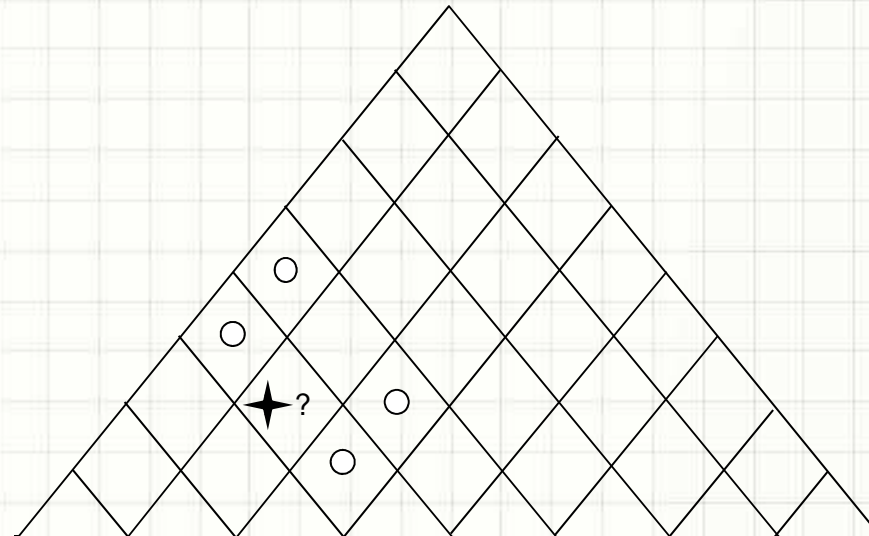
Nature	Physique	Spatiale	Temporelle		Contrôle
Fonctions de base	Préparation	Déplacement Livraison	Stockage	Synchronisation	Maîtrise
Contenu	Préparer, conditionner, déconditionner	Livrer, charger, décharger	Entreposer, approvisionner	Gérer la relation CF, Contrôler les flux	Vérifier et assurer le respect des standards qualité, quantité et délai
Symbolique	○	⇒	▽	D	□
Au sens SC	Métier ou exercice du savoir faire	Dimension logistique du processus			Contrôle du processus

Croisement des acteurs et des actions logistiques

Prestataire/ Fournisseur	Boulangier	Agent de voirie	Service public	Centre de soins	Enseigne commerciale
Transformer	1	1	1	1	0
Distribuer	1	0	1	0	1
Transporter	0	0	0	1	0
Stocker	1	0	0	1	1
Synchroniser	1	0	0	1	0
Contrôler/ Réguler	1	1	1	1	1

Un exemple : analyse d'un service

« Pressing »

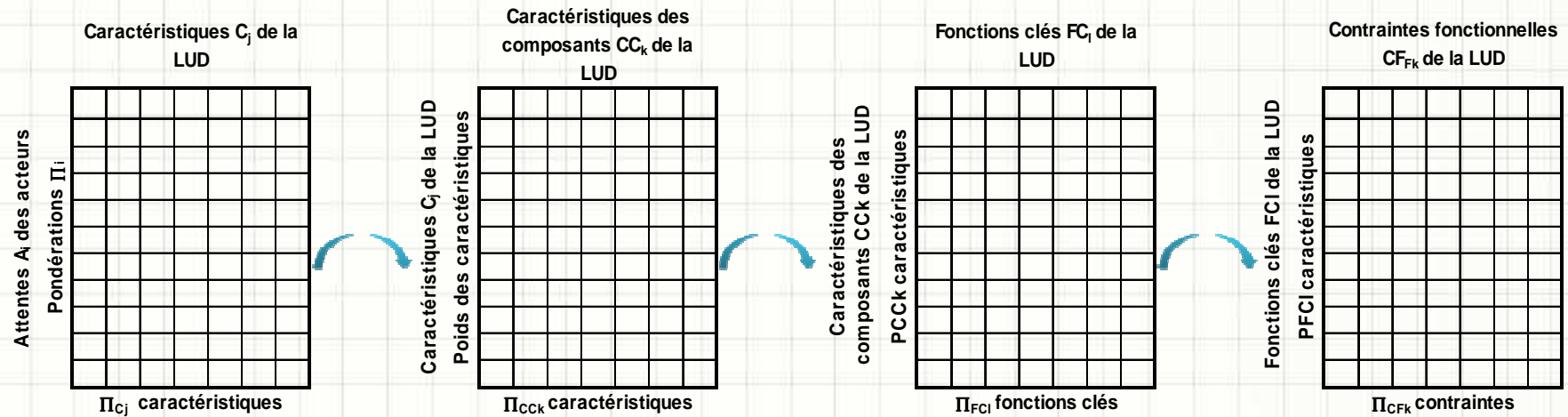


Structuration par les 5 M

		Mo	Mil	Mac	Met	Mat			
COMMENT: <i>Caractéristiques j du service</i> →		Personnel compétent	Respect réglementation UE sur solvants	Maintenance efficace	Technique nettoyage efficace	Technique repassage efficace	Aire de dépose	Service à domicile	De bons fournisseurs
QUOI: <i>Attentes i du client</i> ↓		Poids Π_i							
Vêtement bien nettoyé	500	○		◎	◎				○
Vêtement bien repassé	450	○		◎		◎			
Accueil professionnel	200	◎	△						
Service rapide	150	○						◎	
Temps de service bref en magasin	100	◎						◎	
Respect de l'environnement	100		◎						
Accessibilité	50						◎	◎	
Accessoires disponibles	50	△							○
Pondérations des caractéristiques Π_j	1600	6050	1100	8550	4500	4050	450	2700	1650

Une méthodologie : le QFD

Quality Function Deployment



Business intelligence

Moyen opérationnel pour le « mode collaboratif »

- Comprendre des problématiques qui s'entrecroisent
 - Gestion de l'information/synchronisation des flux
- Apprendre à se connaître (entre acteurs)
 - Augmenter la transparence, limiter les risques d'incompréhension
- Par l'expérimentation et la simulation

Démarche

- Constituer une base de connaissance
- Construire une colonne vertébrale assortie de modules
- Pratiquer l'approche « bottom-up »

Logistique Urbaine de Services

Outil de dynamisation

- Identifier les « clusters » comportementaux
- Comprendre l'évolution de l'ensemble :
 - Flux logistiques physiques réels
 - Points d'accumulation

Capter l'information

- Utiliser le commerce de centre ville comme « pivot »
- Carte d'accès type « Pass pour la ville »

Programme de fidélisation

- incitations pour développer des services spécifiques
- comprendre et intervenir sur la composante relationnelle de la supply chain urbaine

Logistique Urbaine de Services

Rassembler

les commerçants

- Dynamiser le commerce de centre-ville.
- Répondre à l'organisation commerciale et à la concurrence en périphérie des villes.
- Procurer un service à leurs clientèles.
- Participer à un programme de fidélisation et aux techniques de marketing mutualisé.
- Rompre leur isolement dans un contexte de forte évolution de la distribution.

les citoyens

- Améliorer le cadre de vie, moins de mouvement de véhicules.
- Profiter d'un service de livraison au parking du véhicule
- Associer la promenade en ville et les achats sans contraintes de « portage ».
- Accéder aux Espaces Logistiques Urbains Sécurisés à proximité du stationnement.

les collectivités

- Fluidifier l'accès au centre-ville.
- Améliorer le confort et le cadre de vie de la population.
- Réduire les émissions de gaz à effet de serre (améliorer le bilan carbone).
- Disposer d'une connaissance réelle des flux de centre-ville et pouvoir les améliorer.
- Diffuser et partager le dynamisme associatif (culturel et sportif).
- Stimuler et participer à la création d'emploi.

les prestataires

- Etendre les plages horaires de livraison.
- Eviter la circulation en centre-ville pendant la journée.
- Multiplier les rotations (améliorer le TRS).
- Mise en place de navettes intra-urbaines (organisation en milkrun).

