**SUSMILE Capsule 2.2.4 Source 1**

**Réponses**

Veuillez noter que les réponses ci-dessous ont été simplifiées pour permettre aux enseignants d’évaluer la qualité des réponses en fonction de leur niveau de compréhension, de la perspective prise en lisant les documents et éventuellement de la qualité de leurs arguments pour compenser les éléments manquants.

**Etude de cas n°1**

**CEC niveau 4**

1. Quels sont les quatre piliers de la méthode de calcul du « coût de service » ?

• Opérations de stockage, de ramassage et d’emballage

• Frais de fonctionnement de la livraison

• Frais de gestion des retours

• Assistance à la clientèle

2. Pourquoi la livraison du dernier kilomètre est-elle chère ?

• Vitesses moyennes inférieures = taux de distance non optimisé par carburant consommé

• Plus d’arrêts = plus de ralenti et de temps d’arrêt

• Une livraison défaillante est possible, en particulier pour les modèles B2C

• Routes complexes = plus de distances hors route

• Gestion des retours, des remboursements et des remises, liés aux lois de protection des consommateurs

3. Pourquoi les chauffeurs sont-ils la partie la plus importante du processus de livraison du dernier kilomètre ?

Un chauffeur expérimenté et compétent fera une différence importante dans le processus de livraison :

• S’en tenir au plan d’itinéraire, trouver des alternatives efficaces

• Gardez les arrêts de livraison au minimum

• Communiquer instantanément face à des défis

• (extra) Gérer le client final et représenter l’image de marque de l’entreprise

**CEC niveau 5**

1. Quels sont les trois aspects à privilégier pour optimiser les opérations du CEP selon cette source (Accenture) ?

• Conception de réseau adaptée qui équilibre les coûts et les exigences en fonction de la segmentation de la clientèle

• Une gestion rigoureuse des coûts qui exige une visibilité complète de tous les éléments de coût de la chaîne d’approvisionnement afin de permettre :

• Optimisation de l’assortiment

• Examiner les niveaux de service

• Détermination des mesures d’amélioration des coûts

• Contrôle et surveillance stricts des prestations de tiers, appuyés par des technologies habilitantes, étant donné que le nombre de partenaires augmente et que les entreprises doivent se tourner vers un rôle d’orchestrateur pour remplir leur fonction

2. Pourquoi l’optimisation des itinéraires contribue-t-elle à réduire les coûts d’exploitation du dernier kilomètre ?

• Une application de routage peut informer les clients en temps réel, réduisant ainsi les risques d’échec de livraison

• Les notifications automatisées réduisent également les coûts d’assistance à la clientèle

• La planification des itinéraires permet d’éviter les embouteillages, d’anticiper les délais de livraison, les horaires des conducteurs, etc.

• Le routage automatisé et calibré par GPS permet de réacheminer et de reprogrammer plus rapidement les changements nécessaires à prendre en compte tout au long des opérations de livraison

• Les systèmes de calcul automatisés peuvent faciliter l’intégration des fluctuations dans toutes les opérations de l’entreprise, réduisant le temps d’ajustement ou de révision de l’organisation, ainsi que les coûts de personnel, de gestion des stocks, etc.

3. Que faut-il en amont de tout investissement dans les nouvelles technologies pour réellement améliorer les opérations de livraison du dernier kilomètre ?

• Déterminer les bons indicateurs et mesures

• Normaliser et automatiser autant que possible les pratiques en place

• Déterminer la bonne méthode de planification

**CEC niveau 6**

1. Pourquoi les IRC essentiels sont-ils importants à déterminer avec les partenaires ?

• Ils encouragent le partage des données entre les partenaires

• Ils fournissent des informations déterminantes pour améliorer les opérations à différents stades de la chaîne d’approvisionnement

• Ils garantissent la même compréhension et projection de l’activité et réduisent les coûts globaux d’approvisionnement

• Ils assurent la transparence sur la volumétrie des opérations et les coûts d’appui (par ex. gestion du service à la clientèle)

• Ils fournissent des données pour une meilleure connaissance des comportements des clients

• Ils fournissent des données permettant une répartition précise des responsabilités en fonction des problèmes signalés le long de la voie d’approvisionnement

NB : cette question invite les élèves à réfléchir à tous les avantages potentiels d’indicateurs conçus conjointement, mais une autre formulation pourrait se concentrer sur les avantages opérationnels de chaque indicateur pour l’acteur de transport du dernier kilomètre.

NB : aucune question spécifique de niveau 6 du CEC sur la source n°3.

2. Quelle est la logique qui sous-tend la plupart des domaines d’optimisation suggérés pour les opérations de livraison du dernier kilomètre ?

• Le service à la clientèle est l’objectif le plus important des opérateurs CEP pour réduire beaucoup de coûts d’exploitation en connaissant mieux leurs habitudes, attentes et satisfaire leurs demandes d’un seul coup. Elle aura un impact significatif sur l’organisation, l’utilisation des technologies, le nombre et la fréquence des cycles de livraison, etc.

**Etude de cas n°2**

**CEC niveau 4**

1. Quel est le concept suggéré par l’étude pour appuyer les opérations de livraison du dernier kilomètre ?

• Mise en place d’un « parcel shop » urbain

2. Quels concepts évoqués dans la capsule 2.2.3 ce type de proposition vous fait-il penser ?

• Centre de consolidation urbaine

**CEC niveau 5**

1. Qui est l’acteur ultime chargé de livrer les colis aux clients finaux dans ce modèle ?

• Les clients finaux eux-mêmes

2. Quelles opérations ont été optimisées grâce à une telle proposition ?

• Le nombre de livraisons effectuées par de multiples acteurs dans un quartier donné

• Le risque d’échec des livraisons et de surcoûts de livraison

**CEC niveau 6**

1. Quelle est la particularité du label ISO 26 000 par rapport aux autres certifications ISO ?

• Il ne s’agit pas d’une certification car elle ne contient pas d’exigences

• Il s’agit d’un document destiné à encourager les entreprises à aller au-delà du respect de la législation et à tenir compte de la diversité sociétale, environnementale, juridique, culturelle, politique et organisationnelle.

1. Quels sont les avantages d’une « boutique de colis » par rapport aux services de livraison à domicile pour un client final ?

• Aucune obligation pour un rendez-vous au guichet de livraison et libre circulation des clients

• Je peux faciliter des livraisons multiples auprès de différents vendeurs ou opérateurs logistiques

• En cas d’indisponibilité, c’est un processus de livraison sécurisé qui prend soin des produits

• Peut être mélangé avec d’autres services (ex : biens de consommation rapides – FMCG)