**SUSMILE Note de synthèse**

**Capsule 2.2.4 – Etudes de cas n°1 & 2**

**Etude de cas n°1 – Analyse d’un modèle de prestation du CEP**

Vous trouverez dans cette capsule, en lien avec l’étude de cas n°1, trois liens de différentes sources analytiques qui abordent la problématique de la livraison du dernier kilomètre et qui formulent quelques recommandations. Ces conclusions et orientations s’adressent soit à une entreprise qui cherche le bon modèle de livraison avec un flotte propre, soit à une entreprise de transport et de logistique qui doit satisfaire cette partie du service pour ses clients.

Nous avons trouvé ces différentes situations intéressantes à utiliser comme étude de cas principale, en nous basant sur tous les documents fournis précédemment parce que :

• Elles renvoient toutes aux mêmes contraintes majeures

• Elles offrent différents angles d’analyse

Par conséquent, ce que l’on attend de l’apprenant dans cette première partie de la Capsule 2.2.4 est de lire et d’analyser les propositions afin d’être en mesure de formuler une analyse synthétique des propositions et de répondre aux différentes questions posées dans la seconde partie de ce document.

# Etude n°2 - Examen concret d'un modèle de distribution

Le document joint pour cette deuxième étude de cas est intéressant pour la recherche détaillée effectuée par deux enseignants en Allemagne qui ont fait une proposition pour un magasin de colis multifonctionnel. Ils ont basé leur proposition sur l'analyse des tendances en Europe et touchent plus particulièrement la livraison du dernier kilomètre, afin de formuler un système logistique intégré et mutualisé qui répondrait à la problématique du petit commerce de détail dans une ville.

Bien que le modèle soit probablement un prototype, pas encore fonctionnel dans la plupart des pays, il est intéressant de voir comment de telles innovations sont susceptibles de répondre à un certain nombre de défis pour la logistique urbaine et de tenter d'optimiser les coûts d'exploitation.

Ce qui est attendu des apprenants avec cette deuxième partie de la Capsule 2.2.4 est de lire et de critiquer la proposition au regard de différents facteurs qui seront formulés dans les questions ci-jointes. Répond-elle pleinement à tout modèle de distribution? Quels éléments clés pouvez-vous adapter à un autre type de produit ? Etc.

**Questions sur la capsule**

**Etude de cas n°1**

**CEC niveau 4**

1. Quels sont les quatre piliers de la méthodologie "Coût du service" ?

2. Pourquoi l'optimisation des routes permet-elle de réduire les coûts d'exploitation du dernier kilomètre ?

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

**CEC niveau 5**

1. Selon cette source, quels sont les trois aspects sur lesquels il faut se concentrer pour optimiser les opérations du dernier kilomètre du CEP ?

2. Pourquoi l'optimisation des routes permet-elle de réduire les coûts d'exploitation du dernier kilomètre ?

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

**CEC niveau 6**

1. Pourquoi est-il important de déterminer les indicateurs clés de performance essentiels avec les partenaires ?

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

2. Quelle est la principale ligne de pensée derrière la majorité des domaines d'optimisation suggérés pour les opérations de livraison du dernier kilomètre ?

**Etude de cas n°2**

**CEC niveau 4**

1. Quel est le concept clé suggéré par l'étude pour soutenir les opérations de livraison du dernier kilomètre ?

2. Auxquels des concepts mentionnés dans la capsule 2.2.3 ce type de proposition vous fait-il penser ?

**CEC niveau 5**

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

2. Quelles opérations ont été optimisées grâce à cette proposition ?

**CEC niveau 6**

1. Quelle est la particularité du label ISO 26000 par rapport aux autres certifications ISO?

2. Quels sont les avantages d'un "magasin de colis" par rapport aux services de livraison à domicile pour un client final ?