**SUSMILE Capsule 3.4.7 Source 1**

**Réponses**

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

**CEC NIVEAU 6**

1. **S2** Pourquoi est-il important pour un opérateur de transport et de logistique de se sentir préoccupé par l’opinion des clients sur Internet ?

* Les avis communiquent des informations sur les problèmes de livraison et les attentes des clients
* Il donne une évaluation du service fourni, qui peut être récompensé ou sanctionné par le client opérateur T&L (distributeur ou industriel)

1. **S3** Que peut-on faire pour contrer la pression de l’augmentation des coûts du carburant sur les opérations logistiques ?

* Optimiser le réseau de distribution en s’assurant que les centres de distribution sont bien coordonnés avec l’offre et la demande
* Rechercher plus d’options d’approvisionnement local
* Rechercher des solutions de transport innovantes

1. **S5** Quelles sont les solutions recommandées pour un e-commerce plus écologique ?

* Se concentrer sur l’organisation de la chaîne d’approvisionnement et l’optimisation des opérations
* Offrir des alternatives d’expéditions écologiques
* Investir dans les énergies /technologies renouvelables

1. **S2** Quel aspect a facilité une meilleure compréhension des chaînes d’approvisionnement pour les clients finaux lorsqu’ils soumettent un avis sur leur expérience d’achat ?

* Les commentaires de l’entreprise aux examens d’évaluation donnent des explications sur le modèle d’organisation et les contraintes
* Elle donne l’occasion d’un dialogue constructif : réorganiser la livraison, proposer des solutions alternatives, offrir une remise, proposer une récupération ou un remplacement d’un produit, etc.

1. **S3** Que peut-on faire pour contrer la pression de l’augmentation des coûts du carburant sur les opérations logistiques?

* Optimiser le rése au de distribution en s’assurant que les centres de distribution sont bien coordonnés avec l’offre et la demande
* Recherchez plus d’options d’approvisionnement local
* Recherche de solutions de transport et alternatives innovantes

1. **S4** Comment les logisticiens raccourcissent-ils le délai et le processus, de la commande du produit à l’emballage et à la livraison ?

* Rapprocher les stocks de produits des clients / point de consommation
* NB (avec recherche supplémentaire sur internet ou grâce au contenu du cours) :
  + Investir dans de meilleurs outils de prévision des ventes
  + Mettre en œuvre un modèle de « différenciation différée »

1. **S5** Pourquoi la compensation carbone n’est-elle pas recommandée ?

* Parce qu’elle ne réduit pas les émissions de carbone : aucun changement dans les pratiques existantes ne peut être compensé par d’autres actions et sera perçu négativement par les clients finaux ainsi qu’ayant un impact négatif sur la planète

1. **S2** À quoi servirait le système d'évaluation, en termes d'indicateurs logistiques ?

* Niveau de satisfaction client

1. **S3** Pourquoi une chaîne d’approvisionnement agile, avec des niveaux de stock et une infrastructure plus faible, aurait-elle un impact sur l’organisation mondiale d’une entreprise ?

* Parce que des stocks plus faibles = des risques plus élevés de pénuries et de ne pas répondre instantanément à la demande, c’est aussi une faiblesse majeure face à un problème d’offre internationale qui prendra beaucoup plus de temps à résoudre.
* Dans une opération « juste-à-temps », cela signifierait une valeur de prix plus élevée pour les produits.
* Si l’agilité consiste en plus de points de distribution et plus d’options pour livrer aux clients finaux, les conséquences sont beaucoup plus de stocks dans les environs ou en ville, et donc plus de transport entre chacun d’eux lorsque la fluctuation de la consommation est importante et crée de petites pénuries dans un ou plusieurs d’entre eux.
* Cela génère une forte dépendance aux outils de projection des ventes, qui doivent être aussi précis que possible pour éviter des coûts opérationnels élevés pour les livraisons de dernière minute.

1. **S5** Pourquoi les livraisons non urgentes sont-elles plus susceptibles d’avoir un meilleur impact sur l’environnement ?
   1. Parce qu’il permet une meilleure préparation et un meilleur taux de remplissage pour les véhicules de livraison
   2. Il permet plus d’options en termes de transport, qui seraient plus lents et sans carbone (comme les barges, les vélos, etc.)
   3. En cas de commande de plusieurs colis, au lieu d’expédier chaque boîte séparément, il vaut mieux attendre et livrer tout à la fois
2. **S6** Pourquoi les clients qui ont déclaré leur intention d’acheter par des sources plus « durables » n’adoptent-ils pas encore ce comportement dans la pratique ?

* En raison de la norme subjective (familiarité, accès à l’information, etc.), ils ont tendance à s’appuyer beaucoup dessus
* Parce qu’ils peuvent manquer de la capacité financière / de ressources pour le faire
* Parce qu’ils manquent d’informations suffisantes sur les alternatives, ou de curiosité et de temps pour trouver cette information