

# SCAlandes, La voix sous tous les climats



# SCALandes, la voix sous tous les climats



**Une centrale d'achats se doit de fournir dans les temps le bon produit au bon client. Or, les volumes et les échanges de marchandises croissent constamment, alors que dans le même temps les délais accordés se réduisent. L'exigence toujours plus importante adressée au distributeur crée pour lui une problématique difficile, qui impose plus que jamais la mise en place d'une gestion d'entrepôt à toute épreuve. Pour y répondre, les technologies d'identification vocale sont tout indiquées.**

La SCALandes, centrale d'achats du groupe E.Leclerc sise à Mont de Marsan dans les Landes, approvisionne les supermarchés landais grâce à trois entrepôts (sec, froid et grand froid) répartis sur 6 hectares d'installations. La composante rennaise de Nomadvance, qui avait déjà aidé la centrale à intégrer du matériel d'impression, a été contacté suite à un appel d'offre pour la mise en place d'une solution de gestion dématérialisée. L'objectif était double : il s'agissait d'une part d'accompagner la mise en service d'un nouvel entrepôt dédié au grand froid, et d'autre part de moderniser le système en place dans l'entrepôt réservé au froid positif. L'intégration des

solutions, compliquée par l'ampleur des équipements à réaliser, a nécessité de la part des deux parties dialogue et méticulosité. Notamment, l'introduction du voice picking en remplacement des techniques de gestion manuelle a modifié les habitudes de travail des opérateurs, ce qui a poussé les dirigeants de la SCALandes à bien veiller au choix des matériels et à responsabiliser leur personnel dans le passage au nouveau dispositif ; une implication qui peut seule garantir la réussite de l'intégration de solutions dématérialisées. A l'arrivée, des gains significatifs en termes de productivité et de confort ont récompensé les efforts consentis.

## Le voice-picking, solution des environnements difficiles

A l'instar de leurs confrères de Lecasud, société d'entrepôt provençale, les dirigeants de la SCALandes ont décidé d'essayer la technologie vocale à l'occasion de l'ouverture d'un entrepôt dédié au grand froid. Pour ce faire, Nomadvance a intégré sa solution d'identification vocale VoCollect, parfaitement applicable en environnement surgelé. Il n'aura fallu qu'une visite des installations de Lecasud et deux jours de formation du personnel pour que le système soit opérationnel. A la SCALandes, c'est un investissement qu'on se félicite d'avoir réalisé : « nous avons rapidement dépassé le gain de productivité attendu de 15% », déclare le Directeur Général, M. Barbet. De son côté, le chef d'entrepôt, Jean-Baptiste Delaunay, assure qu'en moins de sept mois la productivité moyenne est passée de 120 à 178 colis par heure et par préparateur.

Ces bons résultats ne tiennent pourtant pas du miracle ; ils sont plutôt le fruit de la rationalité et d'une optimisation particulièrement poussée de la procédure de voice-picking, qui tire un profit maximal du système mis en place par Nomadvance. Quand il reçoit au casque l'ordre de commande envoyé par le logiciel, le préparateur se rend au lieu indiqué. Sur place, il fournit oralement au logiciel un code détrompeur qui évite toute méprise quant au produit à saisir. Le logiciel l'informe de la nature et du nombre des colis, après quoi le préparateur palettise les colis demandés et confirme, toujours à la voix, la réussite de l'opération. Ensuite, il se rend au lieu de picking suivant d'après les directives du logiciel. Quand tous les colis de la commande sont palettisés et filmés, le préparateur imprime une étiquette d'identification sur une imprimante thermique Intermec (protégée par un caisson chauffant), qu'il applique sur la palette avant de l'amener sur le quai d'expédition.

La technologie vocale a apporté des bénéfices particulièrement tangibles. Outre que les risques d'erreur ont quasiment été supprimés, la disparition des opérations d'écriture, de même que l'optimisation informatique de tous les déplacements dans l'entrepôt, ont dégagé un gain de temps et d'énergie considérable. De plus, il n'est pas possible qu'un préparateur arrive sur une zone de picking et ne trouve aucun colis. En effet, un terminal embarqué Intermec CV60 prévient le cariste dès qu'il n'y a plus que cinq colis dans telle ou telle zone. Celui-ci peut alors repoter à temps, en prélevant dans le stock les produits



Le matériel destiné à l'environnement surgelé doit tout à la fois supporter les conditions extrêmes et ne gêner en rien l'utilisateur. À ce niveau, des opportunités d'optimisation existent : par exemple, il n'est pas exclu que le casque soit remplacé à terme par une oreillette.



nécessaires à la préparation des commandes. Les temps d'attente sont supprimés et les préparateurs peuvent toujours effectuer leur travail.

Pour ce qui est du confort, particulièrement délicat à créer dans des environnements difficiles tels que le grand froid, il a été amélioré par l'introduction de la solution voice picking : les préparateurs ont notamment les mains toujours libres pour saisir les colis et manœuvrer les transpalettes. Un opérateur fait remarquer qu'au début, les climatiseurs ont posé problème : il était parfois difficile de bien comprendre les instructions reçues au casque, à cause du bruit qu'ils génèrent ; mais quelques jours de pratique ont suffi à surmonter cette difficulté. Ceci est une réussite importante : en effet, la protection voire l'amélioration de l'ergonomie, préoccupation chère à la direction, faisait explicitement partie du cahier des charges soumis à Nomadvance.



L'imprimante PM4i d'Intermec est utilisée pour imprimer les étiquettes d'expédition. À moins 24 °C, sa protection par caisson chauffant est indispensable pour préserver les rubans et les têtes d'impression.



Le système de gestion de l'entrepôt grand froid, entièrement informatisé, est piloté depuis l'extérieur des installations surgelées, par l'intermédiaire du logiciel Gold développé par AIData.



La procédure de pick by line, adoptée dans l'entrepôt frais, consiste à déplacer la palette mono produit vers les palettes commandes, à l'inverse du picking classique. Objectif : accroître la vitesse de préparation des commandes pour réduire les risques de dégradation de ces produits fragiles.

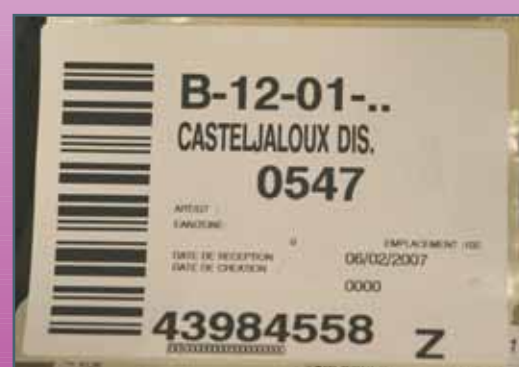


En modernisant l'opération de flashage des colis, Nomadvance a amélioré l'ergonomie et la souplesse du système de gestion ; ceci participe en outre à la réduction des risques d'erreur à l'éclatement des palettes mono produit vers les palettes commande.

### Froid positif : les bénéfices de l'évolutivité

Dans l'environnement froid positif, contrairement à l'environnement surgelé, la durée de péremption relativement courte des produits frais impose une gestion d'entrepôt en « juste à temps » qui réduit les durées d'immobilisation. Il n'y a donc pas de stock à proprement parler : les palettes mono-produit sont éclatées dès réception. La procédure retenue ici est celle du « pick by line » : le préparateur va chercher la palette mono-produit dans une « zone tampon », un « stock » plus que temporaire, et la fait circuler vers les palettes « commande », disposées dans l'axe des quais d'expédition, sur lesquelles il décharge les colis selon la demande du client. Les instructions quant à la nature et au nombre de colis à traiter sont reçues sur des terminaux embarqués, enregistrements, confirmations et vérifications s'effectuant par flashage.

Face aux exigences qu'impose la gestion de ces marchandises, une solution dématérialisée existait avant l'intervention de Nomadvance, mais son obsolescence imposait une modernisation. L'essentiel de la solution déployée par l'intégrateur a consisté à assouplir la gestion d'entrepôt, notamment grâce au recours à des OS évolutifs, adaptables à volonté, et plus satisfaisants au point de vue de l'ergonomie. En ce qui concerne le matériel, les terminaux portables Intermec ont reçu les faveurs des utilisateurs, surtout pour la solidité des connexions physiques et la convivialité des claviers. Sous peu, la mise en place du CV30, nouveau fer de lance de la gamme, devrait encore accroître les performances du système : compact et ouvert (il supporte les OS les plus pointus tels que Windows CE.NET 5.0 ou Mobile 5.0, ainsi que la technologie vocale et la RFID), il est tout indiqué pour l'embarquement sur transpalettes pour qui veut conjuguer rigueur, souplesse et évolutivité.



Dès leur réception, les colis reçoivent un code EAN qui permet de les tracer tout au long de leur séjour dans l'entrepôt froid positif.



## La technologie vocale est extensible à tous types d'environnements

L'entrepôt sec est le seul de la SCALandes à encore connaître une gestion manuelle. Les préparateurs de commandes et le cariste sont donc laissés à leur expérience pour travailler le plus efficacement possible et parer à toutes sortes d'incidents : erreurs, rempotages tardifs, déplacements non optimisés... Du reste, il existe des opportunités d'optimisation spatiale : en effet, les zones de picking ne sont pas situées directement sous les zones de stockage, ce qui génère un nombre important de déplacements. Enfin, le matériel embarqué sert uniquement à enregistrer les rempotages effectués.



Cette image appartiendra bientôt au passé : la SCALandes projette de mettre en oeuvre la technologie vocale dans les environnements secs, ce qui signera la fin des opérations manuelles d'identification et de collecte.



Dans l'entrepôt sec, le terminal embarqué CV 60 permet d'enregistrer les rempotages.

La gestion des entrepôts secs constitue donc un formidable débouché pour la technologie vocale, qui n'a pas vocation à rester cantonnée aux environnements difficiles, mais peut faire valoir ses intérêts dans des circonstances plus classiques. Ceci est loin d'avoir échappé à M. Barbet, lequel a déjà arrêté la mise en place à moyen terme de la solution voice picking en environnement sec, motivé par un constat simple : les bénéfices tirés de cette intégration sont tels que ses employés qui en ont eu la primeur « ne reviendraient pas en arrière ». Un tel gage de réussite aurait plutôt tendance à pousser la SCALandes vers l'avant.



M. Bernard CAMBOU, chef de projet de la SCALandes, a apprécié de pouvoir dialoguer avec son homologue de Nomadvance à toutes les étapes de l'intégration, notamment en ce qui concerne la recevabilité du nouveau système de gestion par le personnel.