

# SOFRINO-SOGENA

## Le picking vocal en entrepôt frigorifique.



*Lionel, en tenue du parfait préparateur de commandes en grand froid*

# SOFRINO-SOGENA : Le picking vocal en entrepôt frigorifique.



*Les camions de transport frigorifiques entrent en gare pour charger les commandes de produits surgelés à destination des grandes surfaces.*

**Plateforme logistique de préparation de commande en grand froid, le métier de Sofrino-Sogena soumet les hommes à rude épreuve. Soucieux du confort de travail de ses salariés, tout autant que de la productivité, Gilbert Godefroy, directeur du site de Silly en Goufferne a mûri avec les équipes de Nomadvance une réflexion autour d'une solution vocale. Les premières appréhensions des utilisateurs furent très vite oubliées, face à une facilité d'adaptation et des gains de productivité dépassant les attentes des uns et des autres. Le voice picking fût ainsi développé à l'échelle du groupe.**

Le Groupe Sofrino-Sogena est issu des activités maritimes de la Société Navale Caennaise, dont les origines remontent à 1828. Au fil des générations, l'ensemble s'est orienté vers les activités portuaires avec Sogena (1936) et l'entreposage en froid négatif avec Sofrino (1947). Etant l'un des premiers prestataires de logistique frigorifique en France, Sofrino met un point d'honneur depuis 60 ans à détenir une avance stratégique sur ses concurrents. Pionnier en matière de traçabilité en temps réel, Sofrino propose un système d'information homogène sur l'ensemble du réseau. Ce dernier est constitué de 400 000m<sup>3</sup> d'entrepôts frigorifiques

et est implanté en zones de production, de consommation et d'import-export. Le récent regroupement de Sofrino et Sofrica a donné naissance à un nouveau réseau national logistique de 41 entrepôts et plus d'un million de m<sup>3</sup> d'entreposage en froid négatif, géré par 450 employés.

Sofrino répond ainsi aux attentes des producteurs, distributeurs, industriels, restauration hors domicile et importateurs-exportateurs, pour tous les produits surgelés : produits carnés, laitiers et de la mer, boulangerie-pâtisserie, glaces, plats cuisinés, fruits et légumes...

### Picking et confort en grand froid : gageure ou réalité ?

Le picking en grand froid fait partie des axes d'optimisation des performances privilégiés par la direction. En effet, c'est en traitant les flux dans les meilleures conditions que Sofrino contribuera à améliorer sa prestation de service, soit, en d'autres termes, la rentabilité des clients. Gilbert Godefroy, directeur du site Sofrino de Silly en Goufferne, fût précurseur dans la réflexion autour de la préparation de commande en vocal dès 2003. Très à l'écoute de son personnel, sa démarche fût initiée par les remarques des préparateurs concernant la praticité des opérations de picking.

Les préparateurs de commande en grand froid bénéficient d'un équipement spécifique destiné à résister aux conditions extrêmes dans lesquelles ils passent plusieurs heures par jour. Les extrémités des membres étant particulièrement sensibles au froid, ils sont munis de sous-gants et de moufles très épaisses.

Avant l'utilisation de la "Voix", ces dernières leur permettaient de saisir les transpalettes, mais les bordereaux papiers posaient davantage problème. Dans l'incapacité de pouvoir saisir leur crayon pour cocher les colis déposés sur la transpalette, ils devaient à chaque étape des rayons ôter une de leurs moufles pour marquer le bordereau.



*Les préparateurs reçoivent les ordres de commandes directement par le casque, la voix leur indiquant le chemin pour récupérer le colis.*



*Les préparateurs de commande disposent de talkmans et casques Vocollect, adaptés aux situations de grand froid.*

### LES OBJECTIFS DU PROJET :

- Plus de confort pour les préparateurs de commande
- Moins de papier grâce aux informations dématérialisées
- Augmentation de la productivité
- Amélioration de la rentabilité client

Dans les conditions du grand froid, une solution de type PDA n'aurait pas apporté d'avancée suffisante, ni dans le confort de l'utilisateur qui aurait dû continuer à ôter sa moufle, ni dans les gains de productivité et de rentabilité.

Voyant la technologie vocale se développer à grande vitesse, M. Godefroy retint l'attention de la direction générale de Sofrino afin d'en estimer les potentialités. A l'échelle du groupe, le nombre d'entrepôts à équiper représentait un investissement important. Mais les études de ROI à court terme ont largement rassuré les financiers du groupe.



*Gilbert Godefroy, directeur du site de Silly en Goufferne, très impliqué dans le confort de travail de ses préparateurs.*

Une fois la décision prise, Sofrino a fait réaliser une série de repérages Wifi afin de vérifier la faisabilité du projet. Nomadvance, en tant qu'intégrateur de la solution de "Voice Picking", a tout d'abord veillé à prendre en compte les besoins de l'entreprise en termes de gestion des commandes liées aux fluctuations de stock et à la traçabilité en temps réel. Mais aucune intégration ne peut se faire sans l'écoute ni la participation des utilisateurs finaux. Bien comprendre leurs habitudes, leurs attentes, les difficultés qu'ils rencontrent et leurs appréhensions, a permis à Nomadvance de choisir le matériel le mieux adapté. Le WMS Teffry (logiciel de gestion d'entrepôt) a été conçu et intégré en interne avec le même soin. En connectant le système central informatique au matériel vocal, il permet l'envoi et la réception de données. En avril 2007, c'est la solution vocale de Vocollect qui a été adoptée et testée sur le site pilote de Silly en Goufferne. Un parc matériel de 15 talkmans Vocollect avec les casques associés fût déployé en quelques jours.

## Du point de vue du préparateur de commandes

Chaque préparateur de commande dispose d'un talkman T5 attaché à une ceinture et relié à un casque. Avant toute prise en main, le système doit être configuré à la voix de chaque utilisateur. En dictant une quarantaine de mots, plusieurs fois chacun, la voix s'identifie peu à peu. Néanmoins, pour pouvoir être reconnue lors des opérations de picking, Nomadvance a préconisé de réaliser ces enregistrements dans l'environnement de travail des préparateurs. Les systèmes de soufflerie, le bruit des transpalettes, les alarmes et klaxons de passage, sont autant d'éléments qui influent sur le volume sonore de la voix et son audibilité.

### POINTS FORTS DU VOICE PICKING :

- Facilité et rapidité d'utilisation
- Optimisation du temps de préparation et gain de productivité associé
- Réduction du taux d'erreur grâce à des points de contrôle réguliers
- Adaptation du personnel au système grâce au réglage du débit vocal des annonces

Quelques minutes suffisent donc à un préparateur pour que le système lui soit opérationnel. Chaque matin, avant de débiter son activité de préparation de commande, il se munit du talkman T5 Vocollect et du casque afin de s'identifier. La simple mise en route de l'appareil déclenche une instruction simple ("Es-tu ok pour commencer?") à laquelle le préparateur répond par des mots tout aussi simples pré-enregistrés ("oui"). L'énoncé du code préparateur par l'agent lui permet de lancer l'annonce de la commande, du magasin et du nombre de colis général. Son parcours est alors automatiquement généré suivant l'organisation de l'entrepôt afin d'optimiser la collecte des colis. Pour chaque colis à récupérer, le procédé est identique. Le système annonce l'emplacement du picking (zone, allée, emplacement dans l'allée). Afin de vérifier que le préparateur se trouve au bon endroit et s'apprête donc à prendre le bon colis, il reçoit une instruction lui demandant de donner le code détrompeur de la référence produit. - Il s'agit d'un code à deux chiffres, inscrit sur une étiquette au niveau des rayonnages. Modifié régulièrement pour éviter toute habitude, tout apprentissage involontaire de la part des préparateurs, il permet la réduction, quasiment à néant, du taux d'erreur dans le picking. - Dès lors, le système vocal annonce le nombre de colis à prendre, qui, une fois validé par répétition de ce nombre, déclenche un nouvel ordre (allée, emplacement, code détrompeur et nombre de colis...).

Lorsqu'une palette est remplie, le préparateur déclare "nouveau support" grâce au système vocal. Comme pour pratiquement toutes les actions, une commande de contrôle est activée pour lui demander de confirmer son ordre. Un

## MATÉRIEL DÉPLOYÉ SUR LE SITE PILOTE DE SILLY :

- Solution matérielle 15 talkmans T5 de Vocollect avec leurs casques,
- Solution logicielle dont Nomadvance fût également maître d'œuvre.

simple "ok" fera comprendre au système qu'il peut donc passer à l'étape suivante. Pour terminer sa palette et préparer l'envoi de la commande, le préparateur fait appel à une imprimante d'étiquettes code-barres. Grâce à un ordre vocal court, elle sort les étiquettes palette que le préparateur appose sur cette dernière. La "commande client" termine son voyage en passant par la "gare" d'où elle rejoindra le camion frigorifique de livraison.



*Lors de la préparation des commandes, Lionel a désormais les mains entièrement libres et n'a plus besoin d'ôter ses grands pour valider la prise des colis.*



*Le chargement des colis n'attend pas, les transporteurs sont entrés en gare !*

## Bilan et perspectives

Gérer un tel changement dans les méthodes de travail soulève des appréhensions. De la part des utilisateurs bien sûr, qui doivent s'adapter à un nouveau système très inhabituel. Mais aussi de la part de l'encadrement qui doit gérer la mise en place de ce changement, avec les retombées productives et psychologiques lors de la période d'apprentissage. Contre toute attente, la transition a été rapide, facile et surtout très appréciée des préparateurs ; le gain de confort de travail étant moteur dans ce changement. "Nous appréhendions d'être guidés par une machine, mais aujourd'hui nous ne voulons surtout pas retourner au papier-crayon !" nous confie Lionel, préparateur de commande du site de Silly. Le gain a en effet été immédiat pour les utilisateurs du système voice. Leur confort de travail s'est vu nettement amélioré puisqu'ils n'ont plus besoin d'ôter leurs gants dans des entrepôts dont la température se situe entre -18°C et -28°C.

### EXEMPLE DE SCÉNARIO EN VOICE PICKING :

- Es-tu ok pour commencer ? "OK"
  - Allée 2, Emplacement D5, "1-7"\*
  - Prendre 8 , "8 - OK"
- \* code détrompeur

Les préparateurs ont été formés par groupe de deux, avec pour chaque binôme deux jours d'adaptation au système. La facilité avec laquelle les préparateurs ont pris en main le matériel et se sont habitués au système, a effacé toutes les craintes, y compris celles des dirigeants. Le site test de Silly étant concluant, le modèle se verra déployé au cours des années 2008 et 2009 sur l'ensemble des sites du groupe avec la même simplicité.

La satisfaction apportée par la réussite du projet se nourrit non seulement du gain en bien-être des salariés, mais également des gains de productivité réalisés. De l'ordre de 18% à l'aube de 2008, Sofrino pense atteindre rapidement les 20% grâce à la modulation de la vitesse de parole dans les instructions données et à la perfection des préparateurs au système. Le gain "écologique" est également considérable puisque 1000 feuilles par jour et par site sont économisées ! Enfin la satisfaction des clients se mesure à l'amélioration de la qualité de service, grâce à la minimalisation du taux d'erreur, et à l'amélioration de leur rentabilité.

## LES APPRÉHENSIONS USUELLES SUR LE VOICE PICKING

- Est-ce que ça marche ? OUI
- Est-ce que c'est simple ? OUI
- Est-ce que c'est fiable ? OUI



*Les gains de productivité de l'ordre de 20% ont complètement séduit le groupe, qui envisage bien de ne pas s'arrêter là !*

Sofrino, rassuré et fier de cette avancée technologique, prévoit déjà de nouveaux projets pour ses entrepôts "grand froid". L'optimisation du système de réapprovisionnements constitue une nouvelle problématique pour Nomadvance et contribuerait à améliorer la logistique... affaire à suivre.