



PRESTATAIRES DE SERVICES LOGISTIQUES : TOUJOURS PLUS HAUT POUR RELEVER LES DÉFIS DE L'ÉCONOMIE DE L'IMMÉDIATÉTÉ

La logistique fait partie intégrante des activités de nombreux secteurs différents, de l'industrie automobile au commerce de détail de produits alimentaires et de boissons. Cependant, bien que les charges transportées puissent être différentes, tous les centres logistiques sont confrontés à des défis similaires, à une époque où la fabrication se mondialise et où le comportement des consommateurs change.

Quelles sont les tendances qui font évoluer le secteur de la logistique ? Et comment les équipements de manutention aident-ils les prestataires de services logistiques à relever ces défis ?

// COVID-19

Dans le secteur de la logistique, des changements étaient déjà perceptibles. Cependant, comme dans bien des secteurs, la pandémie de COVID-19 de 2020 les a accélérés. Il a fallu réagir avec plus d'immédiateté à des tendances que les entreprises s'attendaient à

prendre en compte sur une décennie. Ce constat est particulièrement vrai en ce qui concerne le e-commerce.

En janvier 2019, les sites Web de vente au détail ont enregistré environ 14 milliards de visites*, qui ont augmenté au cours de l'année pour atteindre quelque 16 milliards en 2020*. Toutefois, lorsque la pandémie s'est installée, ce chiffre a grimpé à près de 22 milliards en juin 2020*, et le secteur de la logistique a joué un rôle clé dans les achats effectués. Ces données ont été confirmées par un rapport de 2021 selon lequel 46 % des consommateurs avaient acheté en ligne, pendant la pandémie, un article qu'ils n'auraient auparavant acheté qu'en magasin.**

Cependant, malgré ces pics de vente inédits, le secteur de la logistique n'a pas été épargné par le coronavirus. Les chiffres montrent que le marché européen du transport routier a diminué de 17 %***, et qu'au niveau mondial, la valeur brute du secteur a reculé de 6,1 %***



PRESTATAIRES DE SERVICES LOGISTIQUES : TOUJOURS PLUS HAUT POUR RELEVER LES DÉFIS DE L'ÉCONOMIE DE L'IMMÉDIATÉTÉ

En période de crise économique, la manière dont les prestataires de services logistiques réagissent non seulement aux difficultés posées par la COVID-19, mais aussi aux autres tendances clés du secteur, est déterminante pour leur pérennité.

// COMMERCE EN LIGNE

Bien avant la COVID-19, l'essor du e-commerce a modifié le profil de la demande dans le domaine de la logistique, qu'il s'agisse du type de produits commandés, des quantités ou des attentes en matière de rapidité de livraison. Les entrepôts connaissent désormais des pics de demande plus fréquents et plus extrêmes, et pas uniquement pendant les périodes habituelles. Ils doivent donc faire preuve de souplesse et d'agilité pour livrer dans les plus brefs délais et doivent disposer des équipements de manutention adéquats. Des contrats souples et la location courte durée de chariots élévateurs peuvent à cet égard jouer un rôle important.

Les clients bénéficiant d'un choix plus large, les entrepôts doivent disposer de beaucoup plus d'emplacements de stockage. Et les sites peuvent être amenés à gérer des pickings de plus petites quantités dans un plus grand nombre d'emplacements différents. Dans un entrepôt efficient, les articles les plus demandés doivent être aisément accessibles, car la concurrence sur les prix entraîne des pics à court terme et transforme les produits à faible rotation en produits phares. Les prestataires de services logistiques réorganisent donc fréquemment le stockage et l'espace. Le fait de veiller à ce que les marchandises se trouvent au bon emplacement permet d'accélérer les opérations et d'éviter l'engorgement dû aux

équipements de manutention.

Pour les entrepôts spécialisés, il est également important de mieux exploiter la hauteur disponible et d'optimiser l'espace grâce à des allées plus étroites, ce qui a une incidence sur les exigences liées aux équipements, du rayon de braquage à la hauteur ou profondeur de gerbage.

Parallèlement à ces pressions, il convient également de tenir compte de la "logistique inverse". L'explosion du commerce en ligne a donné naissance à la culture des retours. Pour les entrepôts, cette problématique est un défi du point de vue du contrôle de la qualité et des aspects pratiques de la remise en rayonnage de l'article retourné.





PRESTATAIRES DE SERVICES LOGISTIQUES : TOUJOURS PLUS HAUT POUR RELEVER LES DÉFIS DE L'ÉCONOMIE DE L'IMMÉDIATÉTÉ

UNE CHAÎNE D'APPROVISIONNEMENT BOULEVERSÉE

Dans ce qu'on appelle l'économie de l'immédiateté, les consommateurs finaux veulent être livrés rapidement. Cela signifie que les entrepôts sont sous pression pour charger les commandes dans les camions de manière efficiente, en particulier ceux qui doivent faire face aux retards dus à la COVID-19.

Mais en général, lorsqu'il est nécessaire de déplacer les marchandises plus rapidement d'un endroit à l'autre, les sites logistiques doivent prendre en compte la vitesse maximale des chariots élévateurs et des équipements de magasinage et les domaines où les temps de cycle peuvent être améliorés. D'autres fonctionnalités telles que la levée intelligente sur les transpalettes, qui combine traction et levée/descente des fourches, peuvent également avoir une incidence sur l'amélioration du cycle de manutention des charges.

Avec la course à la productivité et l'urgence d'acheminer les marchandises, un autre facteur important est l'engorgement. Pour leur productivité, la façon dont les sites gèrent le flux des différentes tâches peut être tout aussi importante que la rapidité. La simulation d'entrepôt et la télématique intéressent de nombreux prestataires de services logistiques, qui analysent comment leurs chariots élévateurs et leurs équipements de magasinage peuvent être un plus dans différents scénarios, notamment pour les pics et les retards.

// PRODUCTIVITÉ

Dans l'entrepôt, il est important d'avoir suffisamment de chariots disponibles pour accomplir les différentes tâches au moment voulu. Mais la pression sur les marges est forte, et les entreprises essaient d'en faire plus avec le même parc en évitant d'acquérir des équipements dont elles n'ont pas besoin. Les prestataires de services logistiques opèrent généralement sur la base de contrats courte durée, ce qui fait que d'importants investissements en

technologies ou en équipements et la garantie d'un bon retour sur investissement se justifient difficilement.

En matière de productivité, il est important que les prestataires de services logistiques se penchent sur l'optimisation de leur parc, et beaucoup adoptent la télématique pour disposer des données essentielles dont ils ont besoin. Certains sites peuvent donc être amenés à choisir des équipements polyvalents susceptibles d'être utilisés pour différentes tâches, du pré-inventaire au chargement du camion, en passant par le transbordement et la préparation de commandes. Prenons l'exemple de la préparation de commandes : cette tâche nécessite beaucoup de main-d'œuvre et s'avère très chronophage. Dans la plupart des cas, elle ne se prête pas bien à l'automatisation. Disposer des équipements adéquats joue donc un rôle prépondérant pour la productivité. Les entrepôts peuvent avoir intérêt à se doter de chariots qui effectuent le picking à différents niveaux, ce qui leur confère la polyvalence nécessaire pour accomplir tout un éventail de tâches différentes.

Cela dit, les sites logistiques peuvent aussi être très spécialisés : dans ce cas, le choix du chariot dépend de l'intensité du site et des équipements spécifiques peuvent être nécessaires pour des actions et des tâches spécifiques. Et là, le fait que ces équipements soient abordables financièrement est souvent essentiel. Dans le cadre de la logistique 4.0, l'automatisation va être de plus en plus prise en compte même si, dans un secteur très changeant qui travaille sur la base de contrats courte durée, il est difficile d'affirmer qu'il s'agit d'un investissement sûr. Toutefois, plusieurs possibilités s'offrent aux entreprises désireuses d'adopter cette technologie. Des solutions robotisées pouvant s'adapter à l'évolution des exigences et des infrastructures et être, en cas de besoin, utilisées en mode manuel par un opérateur, peuvent constituer un choix viable pour certaines d'entre elles.



PRESTATAIRES DE SERVICES LOGISTIQUES : TOUJOURS PLUS HAUT POUR RELEVER LES DÉFIS DE L'ÉCONOMIE DE L'IMMÉDIATÉTÉ

// EXÉCUTION DES COMMANDES

Ces dernières années, le processus d'exécution des commandes a bien changé. Par le passé, l'expérience de la marque consistait pour de nombreux consommateurs à se rendre dans un magasin traditionnel et à évaluer la disponibilité du produit ou à bénéficier d'une opportunité d'achat exclusive. Le commerce en ligne a rendu presque tout ce qu'on peut imaginer disponible en quelques clics auprès d'une multitude de fournisseurs. Dans cet environnement plus concurrentiel, l'exécution des commandes est devenu un facteur de satisfaction crucial pour l'expérience client. Désormais, l'exigence d'être livré le lendemain ou gratuitement joue un rôle dans la décision d'achat.

D'aucuns se demandent si la logistique est le nouveau commerce de détail. Les entreprises de logistique doivent dorénavant offrir une expérience client comparable à celle d'un détaillant. Le client s'attend à obtenir la marchandise qu'il veut quand il le veut et à pouvoir la renvoyer. L'exécution des commandes, et donc l'opération logistique, devient un élément d'incitation à acheter. Les avantages et la disponibilité du produit lui-même ne suffisent plus.

Et n'oublions pas les détaillants. Face à la guerre des prix en ligne et à la concurrence acharnée, les marges sont peut-être plus que jamais liées à la livraison et à l'exécution des commandes.

Dans les zones d'exécution des tâches logistiques, la pression est telle que le même chariot doit faire plus de trajets et qu'il faut préparer davantage de commandes dans le même laps de temps. Dans ces zones, le ratio entre le nombre de chariots et le nombre d'opérateurs peut également s'avérer plus élevé. Des technologies d'assistance telles que les projecteurs destinés à attirer l'attention des piétons et les systèmes de détection d'objets peuvent contribuer à la sensibilisation des conducteurs formés et de ceux qui travaillent autour d'eux. Ces solutions peuvent également contribuer à réduire les dommages coûteux causés aux marchandises.

Bien sûr, l'exécution des commandes ne se fait plus uniquement dans de grands entrepôts. Du fait que les livraisons du "dernier kilomètre" et en ville sont en augmentation, de nombreuses entreprises mettent en place des centres d'exécution locaux destinés à répondre aux exigences d'un plus grand volume de





PRESTATAIRES DE SERVICES LOGISTIQUES : TOUJOURS PLUS HAUT POUR RELEVER LES DÉFIS DE L'ÉCONOMIE DE L'IMMÉDIATÉTÉ

petites livraisons. Ces sites logistiques doivent non seulement veiller à ce que leurs chariots manuels soient capables de répondre aux exigences d'un planning de livraison exigeant, mais aussi prendre en compte des facteurs tels que les réglementations sur les nuisances sonores dans les centres urbains et vérifier si leurs équipements sont à la hauteur.

// LE FACTEUR HUMAIN

Sur de nombreux territoires, le secteur de la logistique est confronté à une forte pénurie de main-d'œuvre. Ce secteur a du mal à attirer et à recruter la main-d'œuvre apte à pourvoir les postes disponibles. Il est également confronté à des problématiques de vieillissement de la main-d'œuvre.

La COVID-19 a fait naître des défis supplémentaires liés aux employés. L'auto-isolement et la garde des enfants ayant entraîné des perturbations imprévisibles sur la vie de leur personnel, les entreprises de logistique ont dû dispenser des formations non prévues à d'autres membres de leurs équipes ou faire appel à des intérimaires pour faire face à la charge de travail. Il s'agissait notamment de formations sur les chariots élévateurs, sur les équipements de magasinage, sur les systèmes de stockage, entre autres, abordant les problématiques de santé et de sécurité et concernant également les ressources humaines.

En outre, les prestataires de services logistiques étant soumis à des pressions sur les coûts et les marges, il a été plus rentable pour certaines entreprises de faire appel à un personnel intérimaire plutôt qu'à des employés à temps plein pour leurs entrepôts. Pour nombre d'entre elles, cela a également simplifié le recrutement pour faire face aux pics d'activité. Quoi qu'en soit, cette situation a une incidence sur le choix des équipements de manutention. Il est très important que les chariots élévateurs soient intuitifs et faciles à utiliser pour les opérateurs, lesquels doivent être

productifs très rapidement lorsqu'ils sont envoyés par une agence d'intérim.

Les centres logistiques doivent opter pour des chariots élévateurs et des équipements de magasinage qui offrent des modes de conduite pouvant être adaptés au niveau de compétence de l'opérateur. Il doit par exemple être possible de modifier les réglages de la vitesse pour les utilisateurs novices afin d'obtenir le juste équilibre entre productivité et sécurité. Il est également essentiel de tenir compte de l'ergonomie du chariot : les opérateurs se sentiront plus à l'aise pour utiliser les équipements et seront, de ce fait, plus confiants et plus productifs.

// GESTION DES COÛTS ET DES ACTIFS

Bien que certaines parties de la chaîne d'approvisionnement aient vu la demande augmenter et aient abordé 2021 sur les chapeaux de roues, ce n'est pas le cas pour toutes. Par exemple, bien que le commerce en ligne soit en plein essor, le commerce de détail dans son ensemble a connu un déclin****, ce qui se répercute sur les activités de logistique. Dans le cadre d'une récente étude, 55 % des détaillants interrogés ont également déclaré avoir d'ores et déjà diversifié leur chaîne d'approvisionnement, et ils sont encore plus nombreux à envisager de le faire au cours de l'année qui vient***** Ce secteur étant de plus en plus concurrentiel, la gestion des coûts n'a peut-être jamais été aussi cruciale.

Choisir judicieusement ses équipements de manutention peut contribuer à limiter les coûts des centres logistiques. En optant pour des chariots élévateurs et des équipements de magasinage qui soient non seulement fiables et peu exigeants en maintenance, mais qui affichent également un faible coût total d'exploitation, il est plus facile de gérer les budgets.

Les systèmes de gestion de parc et de télématique qui fournissent des données essentielles sur l'utilisation des chariots peuvent également être un atout non



PRESTATAIRES DE SERVICES LOGISTIQUES : TOUJOURS PLUS HAUT POUR RELEVER LES DÉFIS DE L'ÉCONOMIE DE L'IMMÉDIÉTÉ

négligeable pour les sites qui cherchent à optimiser leurs tâches. Ils peuvent dans certains cas contribuer à réduire la taille des parcs et, par ricochet, leur coût. Cette démarche peut aussi permettre d'identifier de meilleures méthodes de travail qui améliorent la productivité des parcs et assurer un meilleur retour sur investissement des équipements de manutention.

// DÉVELOPPEMENT DURABLE

Dans la plupart des secteurs, le développement durable et les problématiques environnementales ont une influence. Dans le domaine de la logistique, cette approche est souvent motivée par les attentes des clients. Les milléniaux et les "consommateurs conscients" sont de plus en plus désireux de faire des choix éthiques en matière d'achats et réagissent plus favorablement aux entreprises ayant une bonne réputation écologique. Cette attitude porte autant sur l'aspect logistique de leur transaction que sur la marque achetée.

De nombreuses entreprises s'efforcent de réduire les emballages et de les rendre plus recyclables. Un seul camion peut transporter un plus grand nombre de petits colis, ce qui contribue à réduire les trajets et les émissions des véhicules, un domaine qui fait l'objet d'une législation de plus en plus stricte.

Néanmoins, les chariots élévateurs contribuent également aux émissions et - inévitablement - à l'empreinte carbone des entreprises. Certains sites sont donc incités à passer de chariots thermiques (GPL et diesel) à des chariots électriques. Pour faire face à

l'intensité des activités des prestataires de services logistiques, des solutions durables - telles que des chariots élévateurs au lithium-ion - conjuguent les avantages du biberonnage (charge partielle) et d'une grande autonomie de la batterie, contribuant à la continuité de l'activité pendant les longues périodes de travail. Toutefois, avant de passer du thermique à l'électrique, les entreprises doivent examiner les réalités de ce qui est le mieux adapté aux besoins de leur organisation et ne pas se précipiter pour cocher la case "écologie".

ET SI C'ÉTAIT LE MOMENT D'ÉVOLUER ?

La manière dont le secteur de la logistique se redressera et s'adaptera à l'après-pandémie de COVID-19 variera

selon les pays et selon les industries, comme on peut s'y attendre dans un secteur aussi diversifié.

Toutefois, s'ils tiennent compte du rôle prépondérant que les équipements de manutention et les solutions de magasinage ont à jouer en matière de productivité et de rentabilité, les sites logistiques pourront conserver leur compétitivité et leur flexibilité face aux défis de demain. Pour connaître les solutions spécifiques disponibles en soutien de votre activité de logistique, adressez-vous à Hyster.

www.hyster.com

* <https://www.statista.com/statistics/1112595/covid-19-impact-retail-e-commerce-site-traffic-global/>

** <https://www.retailconomics.co.uk/white-papers/outlook-for-uk-retail-and-leisure-2021-ten-trends>

*** https://www.statista.com/topics/6350/coronavirus-impact-on-the-transportation-and-logistics-industry-worldwide/#dossierSummary__chapter3

**** <https://econsultancy.com/how-is-coronavirus-impacting-the-retail-industry/>

***** https://www.alvarezandmarsal.com/sites/default/files/the_future_of_retail_supply_chains.pdf