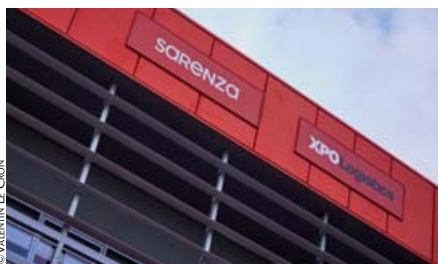




De gauche à droite : **Malcolm Wilson**, DG des activités logistiques chez XPO Logistics Europe, **Bertrand Le Goff**, Directeur Général, Supply Chain de XPO Logistics en France, **Hélène Boulet-Supau**, DG de Sarenza, **François Hollande**, Président de la République et **Stéphane Treppoz**, Président de Sarenza.

SARENZA.COM

change de peinture



Pour soutenir ses ambitions de croissance forte au niveau européen dans les années qui viennent, le leader français de la vente de chaussures sur Internet s'est doté d'un nouvel outil semi-automatisé de préparation de commandes. Visite guidée de cet écran technologique conçu pour traiter la plupart des commandes en 30 min chrono.

En octobre dernier, c'est le Président de la République François Hollande lui-même qui avait inauguré le nouveau centre de distribution automatisé de Sarenza.com, situé à Réau, en Seine-et-Marne. C'est dire le chemin parcouru par le spécialiste français de la vente de chaussures sur Internet, créé en 2005, et qui est devenu au fil des ans un acteur européen du e-commerce, avec plus de 50 % de son CA réalisé à l'étranger, une présence dans 27 pays d'Europe, et un catalogue de plus de 750 marques et 55.000 modèles. Avec ce vaisseau amiral, qui emploie 110 personnes, Sarenza.com peut désormais soutenir opérationnellement ses perspectives de croissance dans les années à venir : passer d'un CA de 200 M€ en 2015 à 500 M€ en 2020.

L'obsession de servir le client

Le projet a été conçu et réalisé sous la maîtrise d'œuvre du prestataire XPO Logistics, pour un investissement

estimé à 25 M€, dans le cadre d'un partenariat, signé en avril 2015, incluant une prestation logistique pour 6 ans. Le cahier des charges de la solution logistique automatisée développée sur mesure imposait des objectifs de qualité, de rapidité et de flexibilité, quels que soient les volumes d'activité. « Avec ce nouvel espace de 19.500 m², Sarenza affiche ses ambitions de croissance en Europe, et une obsession : la satisfaction de ses clients qui, désormais, verront leur commande prête à partir moins de 30 min après sa confirmation », a déclaré Stéphane Treppoz, Président de Sarenza.com. Comment arriver à cet objectif ? Construite en 10 mois et composée de 3 cellules de 6.000 m² (avec plusieurs plateaux mezzanines de 500 m² chacun, sur 2 étages), la plate-forme est très fortement mécanisée, avec un système mis en place par l'intégrateur autrichien TGW : 3 km de convoyeurs, 23 transstockeurs (350.000 emplacements) et 7 postes de préparation de commandes de type goods to person. Sa

capacité : jusqu'à 40.000 colis expédiés par jour vers 29 pays en Europe. Elle pourra stocker jusqu'à 2,7 M de paires de chaussures, contre environ 1,8 M dans l'entrepôt de Beauvais, que le prestataire ADS Rakuten a exploité pendant 6 ans pour le compte de Sarenza.com. En fait, tout a été conçu pour respecter un engagement de délai compris entre 10 min et 2 h entre le « clic » de la commande et le départ du camion. Dans la première cellule, 5 quais sont consacrés à la réception des colis fournisseurs. Chaque colis est appairé informatiquement à la commande attendue, l'opérateur l'injecte sur un convoyeur en spirale qui le monte jusqu'au 2^e étage de la mezzanine.

Des bacs cartons, sécurité incendie oblige

Une fois au 2^e étage, les colis arrivent sur un convoyeur central et sont dispatchés sur une vingtaine de postes de travail. Ces postes de mise en bac (en anglais « toting stations ») sont alimentés par des bacs de stockage provenant soit du stock automatisé (350.000 emplacements) soit revenant des postes de picking au 1^{er} étage. Il est à noter que ces bacs, pourtant à usage interne dans l'entrepôt, ne sont pas en plastique comme dans beaucoup d'installations mécanisées, mais en carton. Cela a son importance, notamment sur la conception du



© SARENZA



© J.L. ROSSON

Poste de picking



© J.L. ROSSON

Phase de pesage et prise de dimension.



© J.L. ROSSON

Eva Rajery-Rasata,
Responsable
d'exploitation chez
XPO Logistics



© J.L. ROSSON

Poste de mise en bac



© J.L. ROGNON

bâtiment. En effet, en cas d'incendie, contrairement à un bac plastique, le bac carton est perméable, et laissera s'écouler vers le bas l'eau provenant des sprinklers. C'est ce qui a permis au bâtiment, qui culmine pourtant à près de 13 m sous poutres, de se contenter d'un système de sprinklage fixé au toit, et non pas à tous les étages de stockage. Mais revenons à nos « toting stations » : l'opérateur va scanner le SSCC (Serial Shipping Container Code) du colis fournisseur, rattaché informatiquement à la commande, puis va scanner les boîtes de chaussures multi-références qu'il contient. Celles-ci sont systématiquement banderolées à l'aide d'un adhésif siglé Sarenza, afin d'être sûr que le colis ne s'ouvrira pas ni pendant le stockage, ni pendant le transport.

Chaque boîte a un numéro unique

Chaque boîte est étiquetée. La traçabilité va très loin chez Sarenza, puisque sur l'étiquette EAN de chaque paire de chaussures sont inscrits non seulement le code article, la marque, le modèle, la couleur, la taille mais aussi un numéro de série unique qui permet à l'e-commerçant de pouvoir retracer toute la vie du produit durant sa livraison ou lors de l'éventuelle phase de retour. Quand une référence arrive pour la 1^{ère} fois sur le site logistique, la boîte est placée sur un appareil de pesage et de prise de dimensions (par ailleurs une paire d'une pointure particulière, toujours la même, prend aussi la direction du studio photo). En effet, les tailles des boîtes ne sont pas homogènes, entre une paire de boots et de tongs. D'ailleurs, les boîtes « hors gabarit » qui dépassent les car-

tons d'expédition le plus grand de la chaîne mécanisée (600 x 400 x 250 mm) sont orientées vers un espace de stockage en racks conventionnels (environ 1.000 emplacements). Ces mesures de dimensions de boîtes sont utiles au WMS (Reflex web de l'éditeur Hardis) lorsqu'il s'agit de déterminer la taille du carton d'expédition (3 choix possibles), pour la préparation de commandes. Une fois étiquetées, pesées et mesurées, les paires de chaussures sont scannées et placées dans un bac de stockage, dont la plupart sont déjà à moitié remplis. Le système de rangement est complètement aléatoire, on peut trouver plusieurs modèles, plusieurs tailles, et plusieurs marques dans un même bac. Peu importe, le WMS s'y retrouve, il associe le code du bac carton avec les numéros de série des paires de chaussures qu'il contient. Une fois le bac plein, il s'évacue automatiquement vers le système de stockage automatisé et un autre prend sa place sur la toting station. Quand le carton fournisseur a été vidé de ses paires de chaussures, il est jeté sur un convoyeur directement rattaché à un compacteur.

Préparation au fil de l'eau

En plus de la réception fournisseurs, ces 20 postes de travail sont également utilisés pour gérer les retours (les clients ont 100 j pour changer d'avis et se faire rembourser), pour inventorier (même si cette opération est majoritairement effectuée au niveau des postes de picking, sous forme d'inventaires tournants) ou pour contrôler le stock. « Sarenza

est extrêmement attentif à l'expérience client. Dès qu'un certain nombre de réclamations sont remontées sur un même article, un contrôle de stock est effectué sur une bonne partie du stock pour s'assurer qu'il n'y a pas d'autre défaut », précise Eva Rajery-Rasata, Responsable d'exploitation chez XPO Logistics. Descendons maintenant au 1^{er} étage, où se situent 7 postes de préparation de commandes de type « goods to person ». Ils sont conçus en forme de U autour de l'opérateur, avec 8 positions de cartons, chacune représentant une commande (qui compte en général de 1 à 3 articles). L'une des positions est dédiée aux commandes mono-articles. C'est le système qui choisit le format de carton à utiliser (petit, moyen ou grand) pour chaque commande. Il n'y a pas de vagues de préparation, le WMS envoie les commandes au fil de l'eau. L'opérateur doit extraire le bon produit du bac de stockage qui arrive devant lui. Une fois qu'il l'a scanné, un signal lumineux lui indique dans quel carton le déposer et il doit valider l'opération. Si la commande est terminée, le carton s'évacue automatiquement et passe dans une machine B+ Equipment pour la pose de coiffe et de l'étiquette transporteur. Les colis sont ensuite convoyés automatiquement vers le rez-de-chaussée où ils sont dirigés vers l'un des brins d'expéditions où ils seront mis sur palettes, ou chargés en vrac avec un système télescopique, dans les camions de plus d'une douzaine de transporteurs, pour être livrés dans toute l'Europe. Au final, il se sera écoulé entre 10 min et 2h entre le passage de la commande et l'expédition. ■ **JEAN-LUC ROGNON**