

Club Supply du 24 avril 2020

La crise sanitaire que nous traversons actuellement bouscule nos modes de vies. Si notre première préoccupation est bien entendue pour la Santé de nos familles, proches et collègues, nous souhaitons articuler ce Club Supply virtuel autour de problématiques professionnelles.

L'ordre du jour retenu pour cette session particulière était articulé autour de 3 temps

1. **Retour d'expérience de Giphar** sur la crise en milieu pharmaceutique
2. Les adaptations des Retailers grâce aux **Services Digitaux**
3. **Anticipation** de la reprise au niveau des **Approvisionnements**

En résumé, nous partageons les 3 mots clés qui se dégagent de nos échanges :

- **Agilité** pour adapter nos organisations à la période d'aléa qui va suivre
- **Pragmatisme** pour décider des actions à mener dans un contexte économique plus tendu
- **Opportuniste** pour être prêt avant la concurrence à faire les bons choix



Club Supply Vendredi 24 Avril

AGENDA

-  **14h - Témoignage d'Hubert Carpentier DSIO Giphar**
Gestion de crise dans le milieu pharmaceutique
-  **14h30 - Impacts magasins & focus sur les services Digitaux**
 - o Continuité du E-commerce et mise en place de drives piétons
 - o Ship from store pour soulager le web et préparer la reprise
-  **15h à 16h - Anticipation de la reprise & focus Appro.**
 - o Les partis-pris vis-à-vis des évolutions de la demande post confinement
 - o Reconstitution des modèles de prévision pour les outils d'appro
 - o Priorisation et gestion des portefeuilles de commandes

Club Supply organisé par Suppleo
18 résidence Flandre, Croix.
Contact : a.routaboul@suppleo-conseil.fr

A propos du Club Supply

Le Club Supply est un Club professionnel dédié aux Marques et Enseignes du Retail et Négoce dont l'ambition est de réunir plusieurs fois par an, dans la Métropole Lilloise, ses Adhérents autour de problématiques et centre d'intérêts communs. Ce Club est organisé et animé par Suppleo.

Pour tout renseignement complémentaire et / ou demande d'adhésion, veuillez écrire à l'adresse : a.routaboul@suppleo-conseil.fr



Club Supply du 24 Avril 2020

Témoignage d'Hubert Carpentier, DSIO et Membre du Directoire de Giphar

Hubert a partagé son expérience et vécu de cette crise en milieu pharmaceutique. Ce Retailer de 2 Md€, a dû se réorganiser rapidement pour gérer une augmentation de la demande, sur certaines journées, de l'ordre de 40%.

L'enjeu est très fort car, en tant que Grossistes en Médicament, Giphar a une obligation légale de livrer les officines en 24h (sans parler des impacts au niveau commercial en cas de non-respect). Comme d'autres acteurs ayant pu rester ouvert pendant cette période, Giphar a concentré ses efforts sur la partie Entrepôt dans un premier temps (activité de préparation de commandes bien sûr mais également activité réception) puis sur la partie distribution avec une majorité de transporteurs externes qui eux-mêmes ont dus adapter leur activité.

Globalement, l'organisation s'est montrée résiliente et adaptable. Par exemple, la mise en place du télétravail pour les 200 collaborateurs du siège s'est faite sans soucis. Certains projets, comme le déploiement d'un nouveau système de caisse, ont été mis en attente et devront être redémarré ultérieurement.

Adaptation à la crise grâce aux Services Digitaux

Les services digitaux ont été mis à contribution massivement par les distributeurs. Ceux-ci vont perdurer et/ou encore se développer après la crise et des projets omnicanaux seront probablement industrialisés pour réduire les impacts du confinement.

Le rôle du Digital sur la Transformation n'est plus à démontré et, pendant cette période de crise, son rôle a été prépondérant pour de nombreux Distributeurs car le E-Commerce est la seule rentrée de CA. De nombreux consommateurs ont pu (re)découvrir des services digitaux comme le drive dans l'Alimentaire....mais également dans ce nombreux autres secteurs où ce service a été mis sur pieds.

En effet, de nombreuses enseignes comme Top Office ou But, ont utilisé une base de C&C pour mettre en œuvre, via les gestes barrières appropriés, un service de prise de possession (directement dans le coffre du Client) d'une commande E-Commerce.

Questions à appréhender pour la situation post confinement ?



1. *Avez-vous vu un changement de comportement (interne / externe) sur les services digitaux ?*
2. *Quel rôle pour les magasins demain ?*
3. *Comment votre réseau Supply Chain va-t-il évoluer ?*
4. *Quels impacts systèmes présentez-vous ?*

D'autres acteurs du Retail ont également imaginé des partenariats et fonctionnement inédits comme Zalando.de et Unibail-Rodamco-Westfield qui ont développé un système de Ship from Store sourcé



Club Supply du 24 Avril 2020

depuis des boutiques de centres commerciaux à partir de commande E-Commerce du Pure Player allemand.

Pour préparer le déconfinement, le Ship from Store est d'ailleurs la fonctionnalité qui sera activée par plusieurs enseignes pour pouvoir utiliser au plus vite les stocks présents en magasins. Coté Editeurs, les acteurs majeurs du marché ont positionnés des offres de mises en œuvre rapides de ce service.

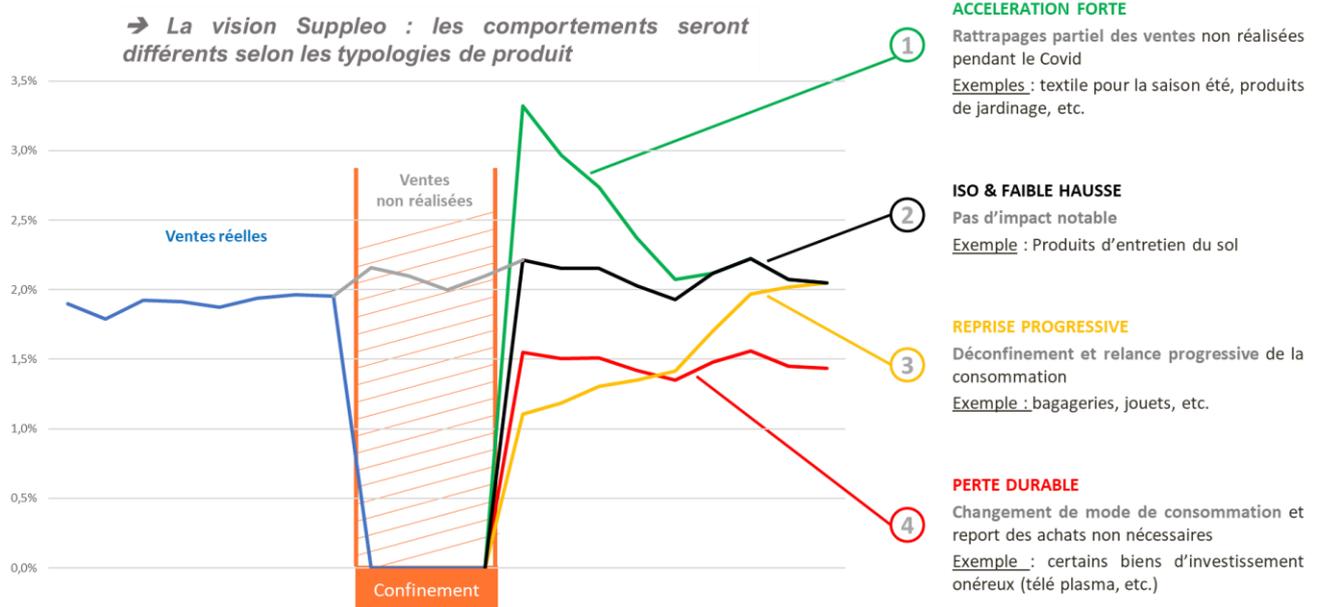
Plus globalement, cette crise a accéléré le changement d'attitude des Marques & Enseignes sur le développement des Services Digitaux et à peut-être fait évoluer quelques barrières sur l'intérêt d'opérer en C&C, drive, ship from store et market place).

Reprise & Approvisionnement

A l'heure de la préparation de la sortie du confinement, tous les managers sont confrontés à une difficulté pragmatique et opérationnelle : Est-ce que le processus d'approvisionnement sont maîtrisés par nos collaborateurs pour piloter des systèmes d'informations et déployer la stratégie de relance de manière efficiente ?

Anticipation de la reprise et focus Appro

1. Les partis pris vis-à-vis des évolutions de la demande post confinement
2. Impact sur vos prévisions et apros
3. Pilotage et ajustement de vos stocks et en-cours fournisseurs



Nous partageons la conviction que la reprise d'activité devra se préparer et se piloter de manière très réactive et agile. Le process collaboratif avec les responsables d'offres permettra d'écrire les paris de relance mais l'ensemble des ambitions seront priorisés sur base des capacités de trésorerie et des stocks.

La reconstitution des données de vente et l'adaptation des modèles de calculs seront des étapes cruciales pour 'relancer la machine'. Une approche factuelle permettra de prendre les meilleures décisions et d'être force d'initiative rapidement. Cette façon de procéder devra vraisemblablement être mise en place en plusieurs étapes collaboratives pour réaliser des scenarii de reprise et piloter les paramètres de systèmes d'information de type ERP et APS.



Club Supply du 24 Avril 2020

C'est d'ailleurs ce que les équipes Appro., Prévisions et Data de Suppleo ont donc étudiées et travaillent avec leurs Clients des outils agiles, statistiques et pragmatiques pour simuler les ventes à la reprise post covid, tout en laissant le « métier » acteur de ses estimations de vente futures.

Conclusion

En résumé, nous partageons les 3 mots clés qui se dégagent de nos échanges :

- **Agilité** pour adapter nos organisations à la période d'aléa qui va suivre
- **Pragmatisme** pour décider des actions à mener dans un contexte économique plus tendu
- **Opportuniste** pour être prêt avant la concurrence à faire les bons choix

A propos de Suppleo

Cabinet à taille humaine du Nord, Suppleo est né de la fusion en 2017 entre Ysily Conseil (créé en 2007) et Suppleo Conseil (créé en 2014), apportant plus de 15 années d'accompagnement Retail et Supply Chain. Nous accompagnons depuis cette date des enseignes majeures du Retail (Alimentaire, Bricolage, Automobile, Décoration, Textile, Sport...) dans leurs projets de transformation.

Animé par ses valeurs 'pragmatisme, proximité et indépendance', Suppleo s'est spécialisé dans l'optimisation de la chaîne d'approvisionnement (APS & ERP), l'amélioration des opérations logistiques (WMS & WCS) et la mise en place d'une chaîne omnicanale (E-Commerce & OMS).

La valeur ajoutée du Cabinet se situe également dans le lien entre les Directions Métier, IT et Organisation.

