



# Le Guide de la traçabilité dans les services généraux et logistiques des grandes entreprises

Lean oriented  
since 2002

# Isitec

International



Depuis l'avènement de l'e-mail et la montée en performance de la dématérialisation, la volumétrie des flux courriers dans l'hexagone a diminué de plus de **5%** par an depuis 2014.

A l'inverse, le nombre de colis envoyés **augmente de plus de 10 % par an**.

Une tendance confirmée par une étude de l'INSEE montrant une augmentation de **35%** des revenus postaux liés à l'activité colis entre 2011 et 2017.

Dans les grandes entreprises, ces changements impliquent des modifications de **l'organisation logistique**.

Les flux d'objets augmentent mais les services généraux, les services courrier et logistique sont confrontés à une problématique constante :

**« Une fois l'objet livré dans le service courrier/logistique, comment prouver qu'il a été remis au destinataire final ? »**

Cette étape manquante est source d'incidents et de ralentissements dans l'organisation logistique.

En parallèle, les normes de sécurité se renforcent et les crises sanitaires comme celle du COVID19 rappelle l'importance de la traçabilité et de la bonne gestion des flux dans une organisation.

Ce guide a pour objectif de vous donner les fondements d'une traçabilité rigoureuse au sein des services généraux et logistiques des grandes entreprises.

# Sommaire

---

- I. Pourquoi la traçabilité ?
- II. Les 5 étapes de la traçabilité
- III. La traçabilité dématérialisée
- IV. Conclusion
- V. A propos d'Isitec International

# I. Pourquoi la traçabilité ?

---

La traçabilité se définit comme la *Méthode consistant à retrouver les informations d'un produit grâce à une identification préenregistrée.*

Elle est aujourd'hui intégrée à un grand nombre de processus de notre économie et apporte de nombreux avantages dans nos organisations.

Dans les services généraux et logistiques, la traçabilité concerne principalement :

- Les colis
- Les marchandises
- Les archives
- Les courriers recommandés
- Les équipements de protection individuel
- Les économats
- Les échantillons marketing et PLV
- Le matériel informatique / médical
- Les colis personnels des collaborateurs
- Les personnes
- Etc...



La traçabilité des objets qui transitent dans les bâtiments apportent **5 avantages** :

- **Gain de temps administratif**

La non-traçabilité des objets est source de perte de temps liés aux recherches et aux réponses aux questions des destinataires ou expéditeurs.

En traçant les objets, on accélère les **temps de réponse** et on limite les sollicitations des collaborateurs en augmentant le **professionnalisme** du service logistique.



# I. Pourquoi la traçabilité ?

---

## - Protection des opérateurs logistiques et de l'entreprise

La collecte et la conservation des données des objets entrants, sortants et circulants **sécurisent** les opérateurs et l'entreprise en cas de litige.

En cas de demande, la traçabilité garantit **l'intégrité** du service logistique.

Pour les produits à haute valeur ajoutée ou à valeur juridique, la traçabilité protège les opérateurs grâce aux **transferts de responsabilité**.

## - Sécurité

Les plans Vigipirate et les périodes de crises sanitaires ont transformés les **normes de sécurité**.

En optimisant la gestion des informations comme le **nom de l'expéditeur** d'un colis ou la **gestion des périodes de quarantaine**, la traçabilité permet de répondre aux **règles de sécurité** des services généraux et logistiques des grands groupes.



## - Gain de temps sur les statistiques et KPI

Une traçabilité rigoureuse permet de fournir des **indicateurs clés de performance** élaborés et précis.

On facilite également la collecte de **statistiques**.



## - Service au collaborateur

En apportant des réponses rapides et en assurant une qualité de service optimale, la traçabilité assure un **service aux collaborateurs** performant et personnalisé.



# II. Les 5 étapes de la traçabilité

## 1. Enregistrement

En phase de réception, il est primordial de conserver un certain nombre d'informations pour chaque objet qui entre dans l'environnement logistique.

Le tableau ci-dessous présente la liste des principales informations à conserver.



Information à conserver	Importance de l'information
Date et heure de réception	Essentielle
Nom du destinataire	Essentielle
Nom de l'expéditeur	Moyenne
Type d'objet	Moyenne Peut-être important si le service traite différents types d'objets sensibles à tracer (Chèques restaurant, Courriers recommandés...)
Transporteur	Moyenne
Etat de l'objet à l'arrivée	Moyenne
Numéro de traçabilité du transporteur	Moyenne
Numéro de BL ou n° de commande	L'importance dépend du fonctionnement l'entreprise et de qui effectue la réception informatique et physique dans l'organisation

D'autres informations peuvent être conservée en fonction de l'organisation et des spécificités de l'entreprise.



# II. Les 5 étapes de la traçabilité

## Information courrier recommandé



Les courriers recommandés sont des produits dont la livraison est encadrée et **garantie** par la Poste Française.

Toute réception d'un courrier recommandé constitue une **preuve juridique** de la bonne prise en compte du contenu du courrier par l'entreprise destinataire.

A la réception des courriers recommandés il est conseillé :

- De pointer le **bordereau de réception**  
Ce bordereau représente un transfert de responsabilité entre La Poste française et **l'entreprise destinataire**.
- De notifier sur ce bordereau les incohérences entre ce que la Poste déclare sur le bordereau et les courriers recommandés factuellement **réceptionné** dans le service.
- De redonner le bordereau signé et tamponné à la Poste une fois le **contrôle de concordance** effectué.
- **D'archiver** ce bordereau pour une durée de 5 ans



## 2. Remise

Les principaux modes de livraison en logistique aujourd'hui sont les suivants :

- Remise en main propre dans **le service** : le destinataire se rend dans le service qui réceptionne et récupère son colis.
- Remise en main propre en **livraison** : l'opérateur se rend auprès du destinataire pour lui livrer son colis
- Remise en **points de distribution** : l'opérateur dépose le colis à un emplacement connu du destinataire qui viendra le récupérer.
- Remise en **consigne sécurisée** : il s'agit pour l'opérateur de livrer l'objet dans une consigne munie d'une serrure à code. Le destinataire récupère son colis en composant son code confidentiel ou en scannant un code à barres.

Lors de la livraison, il est important de récupérer des **preuves de remise** afin d'effectuer des **transferts de responsabilité** entre l'opérateur et le destinataire.



# II. Les 5 étapes de la traçabilité

---

Une preuve de livraison peut être :

- La **signature** d'un collaborateur
- La **preuve du passage** d'un opérateur à un point de livraison
- La preuve de **remise** dans une consigne sécurisée

Chaque preuve de livraison doit être conservée et archivée pour être retrouvée lors d'une recherche.



### 3. Recherche et traçabilité

Les outils de recherche ont pour objectif d'indiquer en temps réel le **statut** et la **localisation** d'un objet.

Les outils de recherche les plus performants permettent d'effectuer des recherches en combinant différents **critères** :

- Nom du destinataire
- Nom de l'expéditeur
- Date de réception
- Date de remise
- Nom du transporteur
- Etc...

Plus la traçabilité est **complète** plus les outils de recherche seront **performants**.

### 4. Reporting et statistiques

L'analyse de la traçabilité permet de ressortir des **reporting** et des **statistiques**.

La consolidation de ces données permet de générer des **indicateurs clés de performance** permettant ainsi :

- De mesurer l'activité
- De détecter les anomalies de fonctionnement dans l'organisation
- D'identifier les axes d'amélioration
- D'anticiper l'activité future

### 5. Optimisation des process

Après collecte et analyse, les indicateurs permettent aux managers d'avoir une vue globale de l'activité logistique et de prendre des décisions sur la base de chiffres et de ratios concrets.



# III. La traçabilité dématérialisée

---

Dématérialiser la traçabilité présente de **nombreux avantages** dans une organisation logistique.

Ce chapitre vous présente de manière synthétique les outils disponibles pour dématérialiser la traçabilité des flux. Pour chaque outil, découvrez les principaux bénéfices et les avantages qu'il procure à votre organisation.

## **Le serveur Informatique**

Pour dématérialiser la traçabilité des flux, il est conseillé d'effectuer le stockage des données sur un serveur afin de sécuriser les informations.



Sécurisez votre traçabilité pour effectuez des backups à tout moment.  
Transférez ou partagez vos données de traçabilité d'un poste informatique à un autre.

## **La saisie informatique**

Saisissez informatiquement les données à enregistrer. Aider vous d'un lecteur code à barres pour capturer les numéros de traçabilité transporteur.



Gagnez du temps de saisie et enrichissez rapidement la traçabilité grâce au lecteur code à barres



## **L'impression d'étiquette de traçabilité**

A l'aide d'une imprimante, éditez des étiquettes de traçabilité à coller sur chaque objet à tracer.



Aide visuellement les opérateurs en charge des livraisons, facilite la remise des colis, rassure vos collaborateurs et renforce votre image de marque.

# III. La traçabilité dématérialisée

## 💡 Dématérialiser les documents de transport

Avec un scanner, dématérialisez les documents de transport du type bon de livraison, bordereau de transport etc...



Libérez vous du papier et faites une croix sur l'archivage physique.  
Gagnez du temps lors des recherches de traçabilité et économisez de l'espace.



## 💡 Envoyez des e-mails

A la réception ou à la livraison, prévenez vos collaborateurs par e-mail.



Rassure, apporte une traçabilité complémentaire et améliore le service aux collaborateurs.



## 💡 La signature électronique

Disponible grâce à plusieurs types de support comme la tablette de signature ou le PDA (Personal Digital Assistant), la signature électronique est le meilleur moyen de récolter vos preuves de bonne livraison de vos objets.



Rendez vos preuves de livraison zéro papier et professionnalisez la livraison.



## Statistiques et KPI

La traçabilité dématérialisée permet de collecter plus facilement les statistiques nécessaires à la constitution de reporting et de KPI. En fonction des outils mis en place, mesurez des indicateurs tels que :

- La volumétrie d'objets traités
- Les délais de livraison
- Les volumétries par service/destinataire/transporteur etc...



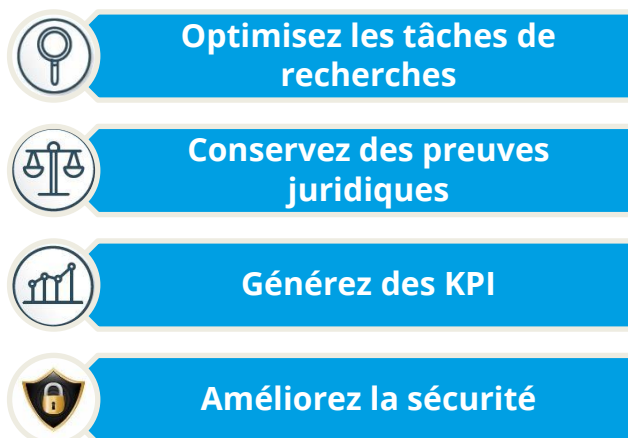
Collecter vos indicateurs facilement et mesurer les performances de votre service.

# IV. Conclusion

La traçabilité des objets sensibles dans les services généraux, services courrier ou services logistiques des grandes entreprises se résume en 5 grandes étapes :



Les principaux bénéfices que vous apporte la traçabilité :



La traçabilité dématérialisée permet d'accéder à d'autres bénéfices :



Réduction de 50% du temps en tâche administrative



Zéro papier



Satisfaction des collaborateurs



Sécurité des données

# U. A propos d'Isitec International

Ce guide vous est offert par [Isitec International](#).

Isitec International est une société d'ingénierie informatique spécialisée dans les solutions de traçabilité pour les services généraux et logistiques des grandes entreprises.



Notre gamme de solutions de traçabilité :



## Isitrac

Traçabilité pour les services généraux



## Isitrac Locker

Consignes sécurisées pour la remise aux collaborateurs



## Isitrac Logistique

La traçabilité des flux de votre supply chain



## Isitrac Stock

Gestion et traçabilité des stocks des services généraux



France – Benelux – Turquie – Roumanie - Tchéquie  
Siège social : 252 rue de guenas  
Parc d'activité des Ayats  
69390 MILLERY - France

Ils nous font confiance :



Pour aller plus loin :

Contactez un de nos  
spécialistes :

+33 4 26 02 40 89

+33 6 50 85 40 86

[commercial@isitec.fr](mailto:commercial@isitec.fr)



Prenez un RDV en ligne

Cliquer sur le bouton  
pour prendre un rdv



**RDV ou démonstration**

Consulter notre site  
WEB



[www.isitec-international.com](http://www.isitec-international.com)

Suivez-nous sur  
LinkedIn



<https://fr.linkedin.com/company/isitec-international>