



European Commission

Enterprise Directorate General

Zaragoza 30 Octubre 2001

# Conferencia Europea “logística e Internet”

José Alberto Millán Navarro

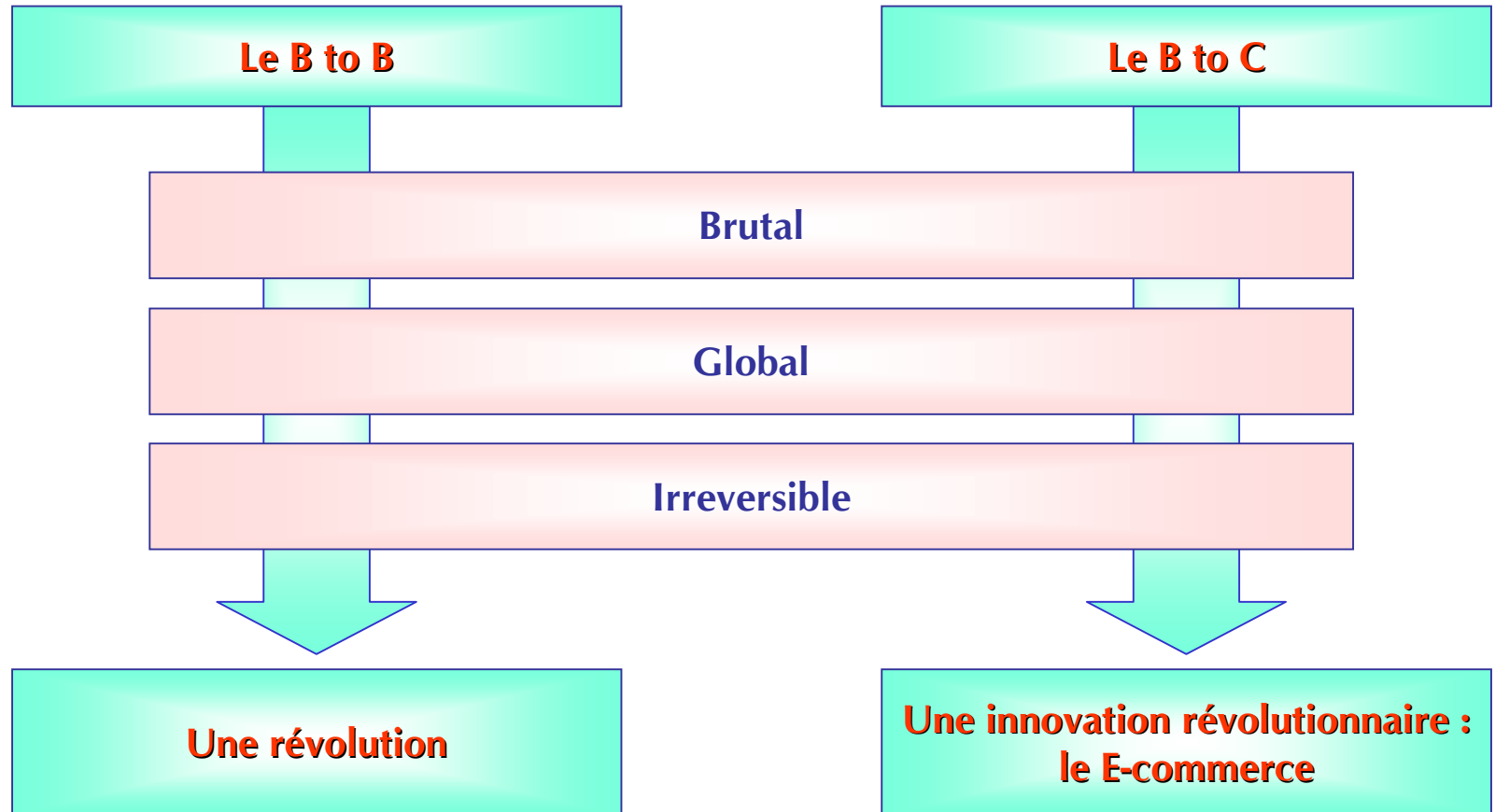
Head of Economic and Policy analysis sector in the ICT/E-Business Unit of the Enterprise Directorate-General of the European Commission.



# Impacto de las TIC en la logística de las empresas del sector comercial

Impact des NTIC  
sur la logistique des entreprises  
commerciales  
Commission Européenne -  
DG ENTR

# Impact des NTIC : Une révolution ?



# B to B : Le bouleversement des relations entre les acteurs

## Au sein de la chaîne d'approvisionnement

- Entre fournisseurs et producteurs (EDI, prévision des flux, Internet, PM, CB)
- Entre producteurs et distributeurs (CRM, Intranet, PM, CR)
- Entre chargeurs / distributeurs et logisticiens (EDI, Internet, CB, WMS)

## Entre concurrents

- Pour les achats (économies d'échelle)
- Pour la logistique de distribution (partage d'entrepôts, transport)

*"La concurrence s'arrête là où la collaboration devient plus rentable"*

# B to B : Les impacts sur la logistique

## Nouveaux métiers à l'extérieur de l'entreprise

- Mutation du métier de prestataire logistique
- Apparition d'"interfaçeurs"
  - Offre / demande
  - Interfaçage technique

## Évolution des métiers dans l'entreprise

- Responsable logistique
- Acheteur
- Télévendeur
- Personnel administratif (assistant commercial, courrier, comptabilité)
- Informaticiens

## Changements en matière d'organisation

- Minimisation des stocks
- Nouvelles organisations dans la distribution (cross-docking)
- Processus de flux tirés
- Traçabilité
- Sécurisation
- Systèmes d'information intégrés

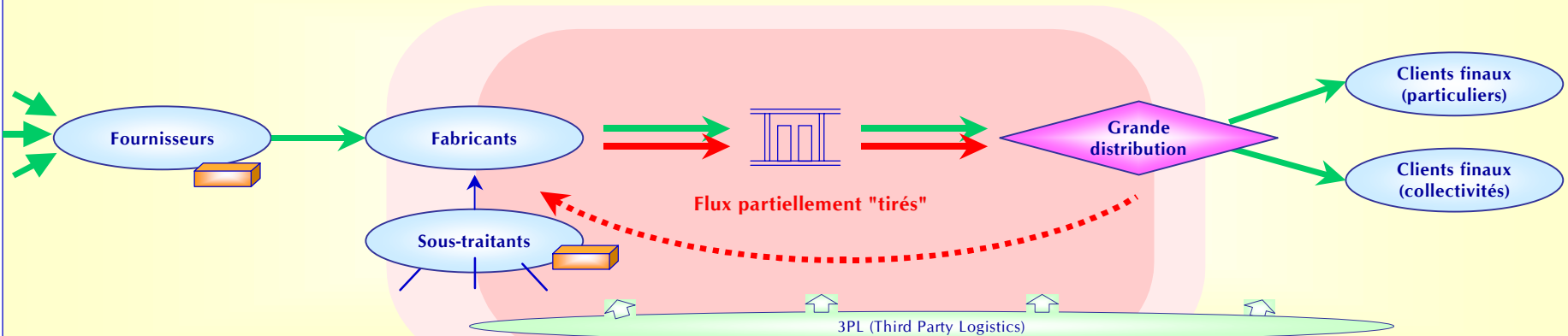
Organisation globale de la chaîne

# AGRO-ALIMENTAIRE

## CHAÎNE TRADITIONNELLE DES RELATIONS ENTRE LES ACTEURS



## CHAÎNE MODERNE DES RELATIONS ENTRE LES ACTEURS



STOCKS

→ FLUX TENDUS

→ TRAÇAGE DES PRODUITS



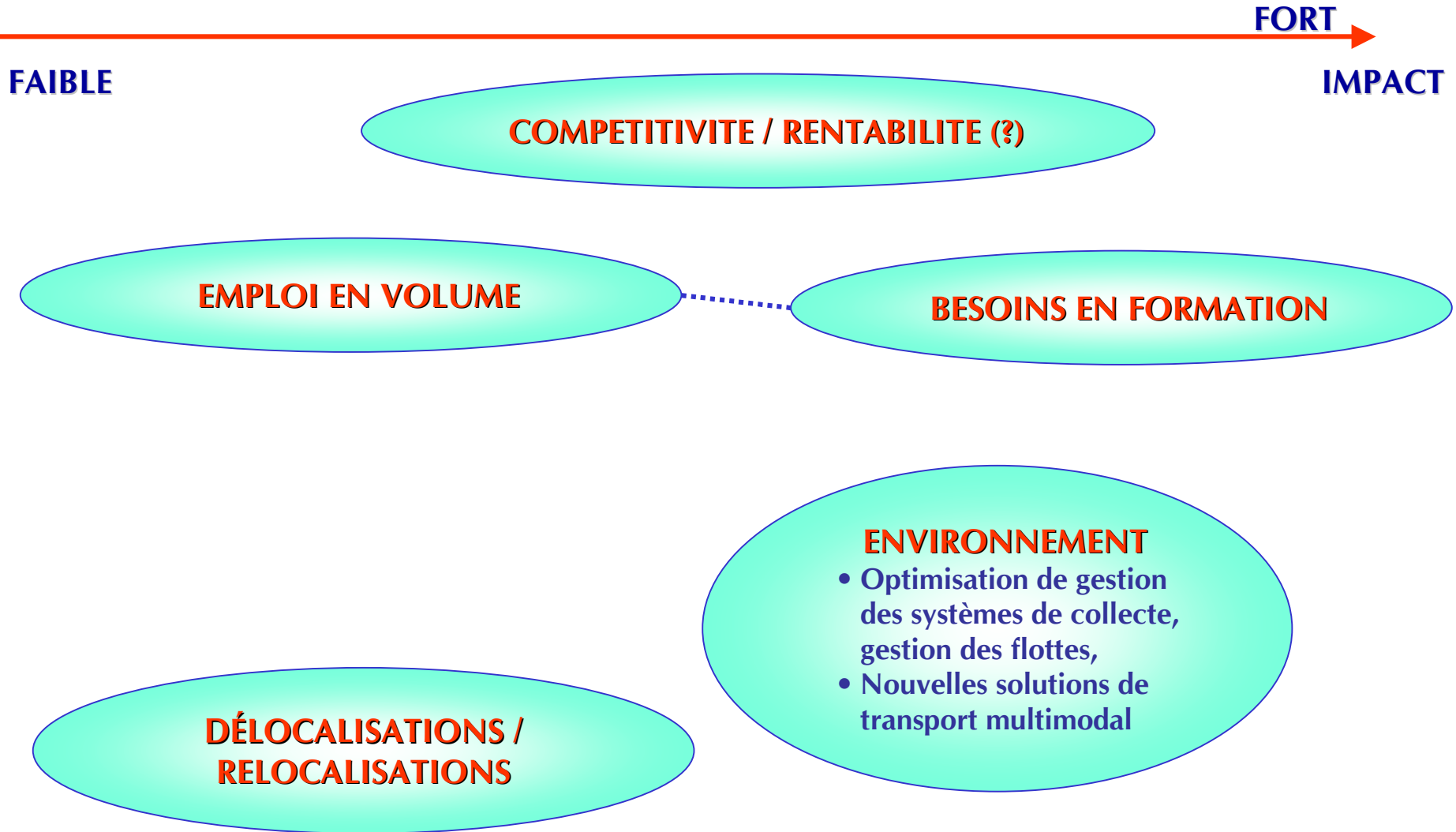
PLATES-FORMES DE DISTRIBUTION (HUBS)

→ DÉCLENCHEMENT DU PROCESSUS DE PRODUCTION (FLUX PARTIELLEMENT TIRÉS)

◇ ACTEURS DÉCISIONNAIRES DE LA STRATÉGIE LOGISTIQUE

INTÉGRATION DES SI

# B to B : Le bilan



# B to C : La révolution du E-commerce

- **Avoir un site internet est un passage obligé pour l'image de l'entreprise, allant parfois jusqu'à développer un site e-commerce non rentable**
- **Des freins puissants : toutes les prévisions de croissances ont été démenties**
- **Facteurs de succès**
  - La maîtrise du dernier km,
  - Sélection pertinente des produits : standardisés, qui n'ont pas besoin d'être "touchés".
    - ➔ niches : livres, informatique, CD, produits alimentaires, fleurs et cadeaux, vêtements
  - Confiance et sécurisation

## **Impacts**

- Les logisticiens se spécialisent dans le dernier km.
- Modification de la relation client (pour les fidéliser)



## B to C : Bilan du E-commerce

- Enjeu qualitatif modéré à moyen-terme :
  - Un marché plafonné à terme à 15% du B to C et limité à des créneaux spécifiques,
  - Un impact marginal sur l'emploi et la compétitivité

# Différences de comportement et de perception des PME par rapport aux grandes entreprises

	PME	Grandes entreprises
Nombre moyen d'applications NTIC par entreprise	4,2	5,8
Principaux problèmes rencontrés lors de leur mise en œuvre : <ul style="list-style-type: none"> <li>humains</li> <li>technologiques</li> <li>financiers</li> </ul>	62 % 43 % 36 %	56 % 62 % 26 %
Principaux impacts des NTIC sur l'organisation <ul style="list-style-type: none"> <li>qualifications du personnel</li> <li>besoins en formation</li> <li>organisation de l'entreprise</li> </ul>	64 % 67 % 71 %	57 % 73 % 79 %
Principaux impacts des NTIC sur la compétitivité <ul style="list-style-type: none"> <li>réduction des stocks</li> <li>flexibilité de la production</li> <li>qualité des produits vendus</li> <li>réduction du coût des intrants</li> </ul>	36 % 14 % 32 % 5 %	56 % 23 % 44 % 17 %
Participation à une place de marché : <ul style="list-style-type: none"> <li>existante</li> <li>en projet</li> </ul>	9 % 18 %	19 % 12 %
Impact des places de marché : <ul style="list-style-type: none"> <li>meilleure collaboration avec les partenaires</li> <li>réduction des coûts</li> <li>disparition d'intermédiaires</li> <li>autres</li> </ul>	31 % 23 % 0 % 85 %	44 % 45 % 6 % 44 %
Principaux impacts positifs du E-commerce : <ul style="list-style-type: none"> <li>rapidité des échanges</li> <li>élargissement du champ de clientèle potentielle</li> <li>réduction des coûts (B to B)</li> </ul>	40 % 37 % 3 %	21 % 29 % 14 %
Principaux impacts négatifs du E-commerce : <ul style="list-style-type: none"> <li>impossibilité de conseiller les clients (B to C)</li> <li>absence de sécurisation des échanges</li> <li>Autres</li> </ul>	0 % 10 % 30 %	10 % 30 %
Rôle possible de la Commission Européenne : <ul style="list-style-type: none"> <li>Améliorer l'information / la formation relatives aux NTIC</li> <li>standardisation / homogénéisation des systèmes</li> <li>faire respecter la concurrence</li> <li>autres</li> </ul>	11 % 11 % 21 % 42 %	5 % 24 % 10 % 14 %

# Recommendations to the EC

RECOMMANDATIONS		ACTIONS
1. HARMONISATION DU CADRE REGLEMENTAIRE EUROPEEN	1 A 1 B	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ HARMONISER LA REGLEMENTATION SUR LES PRATIQUES LOGISTIQUES</li> <li>▪ HARMONISER LES SYSTEMES DE TAXATION</li> </ul>
2. FAVORISER L'INTEROPERABILITE DES SYSTEMES	2 A	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ HARMONISER LES LANGUAGES ET LES SYSTEMES D'INFORMATION</li> </ul>
3. AMELIORATION DES PERFORMANCES DES RESEAUX	3 A	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ FAVORISER L'ACCES DES ENTREPRISES AUX RESEAUX A HAUT DEBIT</li> </ul>
4. FAVORISER LA SECURISATION	4 A	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PROMOUVOIR LES BONNES PRATIQUES EN MATIERE DE SECURISATION DES RESEAUX</li> </ul>
5. PROMOUVOIR LA FORMATION ET L'INFORMATION RELATIVE AUX NTIC	5 A 5 B 5 C 5 D 5 E	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ FORMATION DU PERSONNEL OPERATIONNEL DES PME</li> <li>▪ SENSIBILISATION DES DIRIGEANTS DE PME A L'UTILISATION DES NTIC DANS LE DOMAINE DE LA LOGISTIQUE</li> <li>▪ CENTRE DE FORMATION UNIVERSITAIRE ET PROFESSIONNEL AUX NTIC APPLIQUEES A LA LOGISTIQUE</li> <li>▪ MISE A NIVEAU MINIMALE DES ASSOCIATIONS PROFESSIONNELLES EN EUROPE</li> <li>▪ ACCES A L'INFORMATION SUR LES NTIC UTILISEES EN LOGISTIQUE ET SUR LES MECANISMES D'AIDES EXISTANTS</li> </ul>
6. APPORTER UN SOUTIEN AUX PME	6 A 6 B	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ EXPERTISE GRATUITE</li> <li>▪ PORTAIL EUROPEEN D'AIDE A LA DECISION ET BENCHMARKING</li> </ul>
7. FAVORISER LA LIBRE CONCURRENCE	7 A	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ CREATION D'UN OBSERVATOIRE</li> </ul>
8. AMELIORER L'IMPACT ENVIRONNEMENTAL DES OPERATIONS LOGISTIQUES	8 A	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ FAVORISER LE DEVELOPPEMENT DES NTIC DANS LE DOMAINE DU TRANSPORT MULTI-MODAL</li> </ul>