

La mise en place il y a 3 ans d'un système automatique de contrôle d'accès des poids lourds sur le site Bonilait de Chasseneuil-du-Poitou a eu des retombées positives non seulement sur la fluidité et la sécurisation des flux de véhicules, mais également sur l'organisation de l'activité préparation de commandes. De manière encore plus étonnante, cela a aussi contribué à changer les mentalités, tant en interne qu'en externe, avec les transporteurs et les clients.



Emmanuel Guichard, Responsable prévisions, planification et approvisionnements chez Bonilait-Protéines et **Ludovic Desmaretz**, Responsable du développement de Stackr

BONILAIT PROTEINES

Des flux entrants bien ordonnés

Le lactosérum, plus connu sous le nom de « petit-lait », est la principale matière première de Bonilait Protéines, qui fait partie depuis quelques années de la première coopérative laitière en France, le groupe Sodiaal. Composé à plus de 90 % d'eau quand il sort des fromageries du Massif Central, ce liquide provenant de la coagulation du lait est d'abord préconcentré, à environ 30 % d'extraits secs, dans un atelier situé à Tauves, dans le Puy de Dôme (63). L'intérêt de cette étape ? Diviser par 4 le nombre de citernes nécessaires pour transporter ce lactosérum vers les sites industriels de Bonilait Protéines, situés à Saint-Flour (15), à Belleville-sur-Vie (85), et surtout son site principal, à Chasseneuil-du-Poitou, dans la Vienne, qui concentre à lui seul 4 tours de séchage, 2 ateliers de conditionnement, un atelier ultrafiltration et une unité de stockage automatique.

La société a réalisé en 2016 un CA de l'ordre de 180 M€. Elle transforme chaque année plus d'1Md de litres de lactosérum et près de 40.000 t d'huiles végétales en 120.000 t d'ingrédients laitiers en poudre, à 80 % des « lacto-remplaceurs » pour l'élevage et à 20 % pour l'industrie alimentaire (biscuiterie viennoise, crèmes glacées, etc.). Près de 60 % des volumes partent à l'export, en Europe (Grande-Bretagne, Benelux, Allemagne) mais aussi au-delà (Amérique du Sud, Indonésie, par exemple).

Une centaine de remorques par jour en entrée

Sur le site Chasseneuil-du-Poitou, le siège historique de la société, arrivent chaque jour par la route en moyenne environ 30 citernes de lactosérum, 6 citernes de matières grasses végétales et entre 40 et 60 semi-remorques bâchées, la plupart étant affrétées par les clients de Bonilait qui viennent

procéder à l'enlèvement de leurs commandes. Au total, près d'une centaine de camions entrent quotidiennement sur le site. Il y a quelques années, une seule voie d'entrée existait, avec un passage obligé sur un pont bascule, sous le contrôle manuel d'un opérateur. Certains matins, la file pouvait atteindre 10 à 15 camions, citernes ou bâchés. Premier arrivé, premier servi. « C'était très compliqué, d'autant que les camions n'arrivaient pas forcément avec leurs éléments de rendez-vous. Nous n'avions pas les références des transporteurs, il y avait de grosses pertes de temps. Les temps d'attente pouvaient parfois atteindre plusieurs heures, sans aucune anticipation possible des équipes de caristes sur les quais pour le chargement/déchargement des camions bâchés et des opérateurs de dépotage pour les remorques de liquide », explique Emmanuel Guichard, Responsable prévisions, planification et approvisionnements chez Bonilait-Protéines. En 2014, la société va mettre bon ordre dans l'organisation de ses flux entrants. D'autant qu'elle a le projet de demander la certification OEA, qu'elle obtiendra finalement en 2015.

Prise de rendez-vous obligatoire

Physiquement, désormais 2 voies d'entrées disposent chacune de leur pont bascule pour le pesage. Pour éviter toute congestion en cas de défaillance, elles ne sont pas dédiées, même si l'une est plutôt pour les citernes, l'autre pour les remorques bâchées. Mais le gros changement provient de l'automatisation du contrôle d'accès des poids lourds, avec reconnaissance de plaques d'immatriculation et traçabilité/ sécurisation des flux de véhicules. La solution mise en place est constituée, d'une part, d'un outil de prise de rendez-vous transporteurs, Optidock de GFI, et d'autre part de la plate-forme e-Gestrack de la société lyonnaise Stackr (anciennement Euroshaktiware), avec une partie logicielle (contrôle d'accès, reporting, traçabilité) et des équipements (bornes avec écran tactile, lecteurs de reconnaissance automatiques des plaques d'immatriculation). L'investissement pour la partie matérielle (bornes extérieures

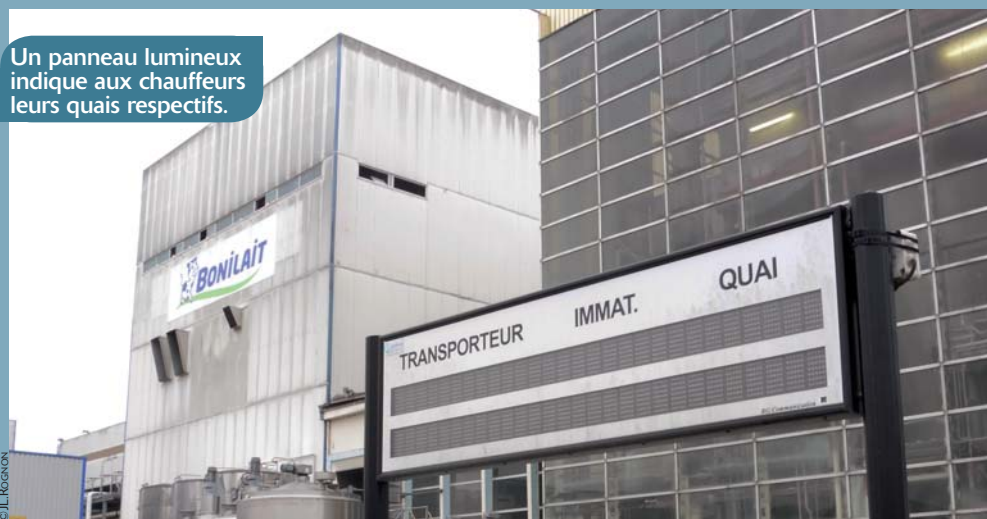
L'arrivée du camion chez Bonilait



Le site de Bonilait



Un panneau lumineux indique aux chauffeurs leurs quais respectifs.



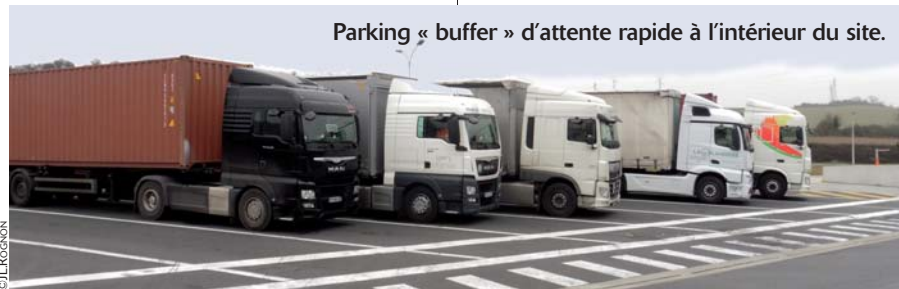
Borne e-Gestrack et caméra pour l'identification de plaque à l'entrée du site.



avec écran tactiles, caméras) et la partie logicielle mise en œuvre par Stackr (e-Gestrack et couplage avec Optidock et les bases de données métier de Bonilait) est estimé à près de 70.000 €.

3 à 6 mois d'adaptation

Le projet a changé beaucoup de choses. « 3 à 6 mois d'adaptation ont été nécessaires car il a fallu que tout le monde joue le jeu, notamment nos clients, qui sont davantage obligés d'anticiper les choses avec leurs transporteurs et de penser à nous informer si le camion ne peut finalement pas arriver dans les temps », reconnaît Emmanuel Guichard. En effet, avec ce nouveau système, aucun camion ne peut passer les barrières sans numéro de rendez-vous validé, ni avant que le chauffeur n'ait saisi sur l'écran tactile de la borne (qui parle 13 langues)



Parking « buffer » d'attente rapide à l'intérieur du site.

son nom, ainsi que ses numéros de plaques avant et arrière. Le camion est pesé, avec lecture automatique de sa plaque (en entrée comme en sortie). Les barrières s'ouvrent, il va se garer sur le parking d'attente, le temps de remettre les documents concernant le chargement à l'accueil poids lourds. Le chauffeur est ensuite informé du quai de chargement / déchargement auquel il doit se rendre à l'aide d'un panneau lumineux. « Durant cette phase d'adaptation, nous avons fait un suivi détaillé des anomalies, notamment des camions qui arrivaient sans leur numéro de rendez-vous. Nous nous sommes rapidement rendu compte que la plupart des complications concernaient au final environ 20 % de nos clients, toujours les mêmes, auprès de qui nous avons mené des actions ciblées pour les sensibiliser à cette nouvelle manière de travailler, d'anticiper les choses, dans l'intérêt de tout le monde », poursuit-il. S'ils arrivent à l'heure, les poids lourds ne font plus la

queue, et ne restent au final pas plus d'1h sur le site. C'est un progrès très significatif pour les conteneurs maritimes grand export, soumis à l'horaire de départ du navire. Par ailleurs, les clients de Bonilait Protéines trouvent financièrement aussi leur compte dans ce gain de temps puisque leurs transporteurs n'ont plus de raison de leur facturer de frais supplémentaires dus à l'immobilisation du camion sur le site pendant plusieurs heures.

Un effet pacificateur

Pour les camions bâchés, la prise de rendez-vous s'effectue via les équipes internes de Bonilait (le service client pour la partie ventes/expéditions et le service approvisionnement pour les livraisons). Le niveau de tolérance est de plus ou moins 2 h. Si le camion arrive en dehors de cette plage horaire et qu'il

existe un autre créneau de disponibilité plus tôt, le camion sera admis pour le chargement ou déchargement. Dans le cas contraire, il devra attendre sur le parking extérieur. Pour les citernes, il s'agit de transporteurs connus, référencés, récurrents, qui prennent eux-mêmes les rendez-vous sur la plateforme Optidock avec un code d'accès, un mot de passe et un numéro de commande. La tolérance sur le retard est plus souple, de plus ou moins 24 h pour au moins 2 raisons : les plages de déchargement sont plus nombreuses (les opérateurs travaillent en 2 x 8) et les fromageries d'où provient le lactosérum peuvent rencontrer des problèmes techniques qui engendrent des retards. « Les échanges avec les clients ont beaucoup évolué. Auparavant, en cas de retard de leur transporteur, certains clients cherchaient à faire pression sur nos commerciaux pour leur demander de faire en sorte que leur camion soit chargé en urgence, quitte à prendre la place d'un camion qui

était lui arrivé à l'heure. Maintenant ils acceptent les règles du jeu, tout le monde dispose du même niveau d'information. Nos équipes commerciales et l'ADV ont accès au logiciel Optidock et peuvent répondre en direct en consultant les créneaux pleins et vides. Cela a aussi permis de pacifier la situation en interne et d'apaiser les tensions qui pouvaient exister chez les caristes, le service client ou les commerciaux au sujet du transport », souligne Emmanuel Guichard.

Anticiper sur l'organisation

Le système d'accès mis en place par Stackr et GFI est couplé au SI de Bonilait (un logiciel développé sous Windev pour la partie liquides, et l'ERP Protéane d'Infor sur la partie sec). Ainsi, pour la partie sec, les équipes d'opérateurs et de caristes reçoivent les commandes à préparer dès que le camion est entré sur le site. Les commandes qui concernent des sacs sur palettes sont préparées automatiquement par un transstockeur Dematic, installé en 2006. Pour la partie liquide, le gain réside moins sur l'organisation du personnel sur les 5 quais de dépotage que sur le fait que les opérateurs qui dépotent les citernes n'ont plus à effectuer les opérations de pesage des camions en entrée, puisque le système le fait automatiquement. L'avantage de la prise de rendez-vous obligatoire est non seulement d'organiser le planning de chargement du lendemain, mais aussi de pouvoir si besoin préparer une partie des commandes le soir pour gagner du temps de préparation et lisser l'activité. Une fois le camion déchargé (ou chargé, selon les cas), la pesée juste avant la barrière de sortie s'effectue également en mode automatique. La reconnaissance des plaques fait remonter l'information dans les bases de données, ainsi que la date et l'heure de sortie. « Le reporting nous donne une mesure factuelle des taux de service des transporteurs, si bien que nous pouvons concentrer nos efforts sur la résolution des problèmes récurrents et non pas sur du ressenti, qui peut s'avérer parfois trompeur », pointe Emmanuel Guichard. Encore un changement à mettre à l'actif du système de contrôle des accès camions. ■

JEAN-LUC ROGNON