



WDP

WAREHOUSES WITH BRAINS



RAPPORT DE TENDANCES WDP

LOGISTIQUE ALIMENTAIRE :

4 TENDANCES QUI REDESSINENT LA CHAÎNE





EN COLLABORATION
AVEC **DES EXPERTS ET
DES DIRIGEANTS**,
NOUS ANALYSONS LES
PRINCIPALES TENDANCES
DANS LE MONDE DE LA
**LOGISTIQUE PHARMA-
CEUTIQUE ET DES SOINS
DE SANTÉ EN 2021**,
ET NOUS ENVISAGEONS LES
DÉFIS QUI SE PRÉSENTERONT
DANS UN AVENIR PROCHE.

CONTENU

1. INTRODUCTION
2. RENCONTREZ LES EXPERTS
3. TENDANCE #1:
LA SÉCURITÉ ALIMENTAIRE
AVANT TOUT
4. TENDANCE #2:
UNE ACCÉLÉRATION
DE LA CHAÎNE DU FROID
5. TENDANCE #3:
LA CROISSANCE FULGURANTE
DE LA LIVRAISON À DOMICILE
6. TENDANCE #4:
TOUT POUR
L'ALGORITHME
7. CONCLUSION

INTRODUCTION

Tendances, technologies et attentes extrêmement élevées : c'est un turbulent mélange de ces 3 facteurs qui a toujours maintenu le monde de la logistique en mouvement. Mais l'évolution connue par le secteur ces dernières années est sans précédent. Année après année, nous voyons comment les entreprises logistiques passent sans cesse à la vitesse supérieure dans leur quête d'efficacité, de sécurité et de durabilité. Misant de plus en plus sur les données pour rationaliser leurs processus et raccourcir leurs chaînes, elles optent également pour des technologies toujours plus respectueuses de l'environnement.

Dans ce monde de la logistique en mutation, un secteur semble évoluer encore plus vite que le reste de la masse : la logistique alimentaire. Ces dernières années, le marché de la livraison de repas et de courses à domicile a connu une croissance exponentielle. La façon dont les aliments arrivent dans nos assiettes, à la maison comme dans notre restaurant préféré, a changé de A à Z. Mû par des réglementations plus strictes en matière de sécurité alimentaire, de nouvelles technologies intelligentes et les attentes d'un consommateur plaçant la barre toujours plus haut, le processus logistique évolue constamment.

Dans ce rapport consacré aux tendances, nous analysons la manière dont le parcours du cultivateur au consommateur a été remanié et examinons les conséquences de cette évolution pour l'immobilier logistique.

A portrait of Joost Uwents, CEO of WDP. He is a middle-aged man with short brown hair, smiling at the camera. He is wearing a dark blue textured blazer over a light green button-down shirt. His arms are crossed. The background is a solid light blue. A semi-transparent green rectangular box is overlaid on the left side of the image, partially covering his arm and torso. The text 'JOOST UWENTS' and 'CEO WDP' is written in white, bold, sans-serif font over the green box.

JOOST UWENTS
CEO WDP

RENCONTREZ LES EXPERTS

Pour identifier ces tendances importantes, leurs causes et leurs conséquences, nous avons parlé à des experts qui connaissent ce monde fascinant comme personne.

Ces derniers ont assisté de leurs propres yeux à l'évolution de leur secteur ces dernières années, connaissent les priorités actuelles et sont en mesure de nous donner un aperçu de l'avenir.



WILCO JANSEN

SLIGRO | RESPONSABLE DE LA COMMUNICATION INTERNE ET EXTERNE

« Passer aux énergies durables coûte de l'argent. Mais tout le monde sait qu'en fin de compte, on y gagne. »



WILJAN DARIS

THE GREENERY | DIRECTEUR DES ACHATS ET RESPONSABLE COMMERCIAL

« Nous n'avons pas d'autre choix que de faire de l'hygiène et de la sécurité des priorités. »



TOM MALFROID

COLRUYT GROUP | SUPPLY CHAIN MANAGER COLLECT&GO

« Nous voulons combiner les trois principales zones de température en un seul trajet. C'est dans cette optique que nous redessignons l'ensemble de notre chaîne. »



JOS MIERMAN

ETHECLO | BUSINESS PARTNER
- COLD CHAIN INTELLIGENCE

« Si nous parvenons à expédier des produits réfrigérés et congelés avec des produits à livrer à température ambiante voire avec des produits non alimentaires, nous n'aurons pas besoin d'autant de camions sur les routes. Ce type de transport spécialisé change véritablement la donne. »



JONATHAN WEBER

URBANTZ | CHIEF EXECUTIVE
OFFICER

« Des livraisons optimisées en fonction du plus grand nombre de données possible : voilà la voie à suivre. C'est ainsi que nos clients peuvent augmenter leur efficacité et résoudre un des principaux problèmes de la logistique du dernier kilomètre : les échecs de livraison. »



FRANCK TOUSSAINT

BIOLOG EUROPE | MANAGING
DIRECTOR

« Le changement climatique va inévitablement provoquer des crises alimentaires majeures à l'avenir. La distribution de denrées alimentaires saines n'en deviendra que sans cesse plus importante. »



STEVEN VAN BELLEGHEM

EXPERT EN MARKETING NUMÉRIQUE,
TECHNOLOGIES ET EXPÉRIENCE CLIENT

« Pour le consommateur, l'efficacité est devenue l'avantage prédominant. Cette tendance s'est encore accentuée pendant la période du coronavirus. »

RENCONTREZ LES EXPERTS

LES 4 TENDANCES

#1 TENDANCE #1: LA SÉCURITÉ ALIMENTAIRE AVANT TOUT

Dans le monde de la logistique alimentaire, la sécurité passe avant toutes les autres priorités, plus encore que dans d'autres branches de la logistique. Et c'est bien normal, car nos aliments parcourent un long chemin pour passer du champ à notre assiette. Un chemin qui est également parsemé de défis : avec des produits frais fragiles comme les fruits, les légumes, le poisson et la viande, beaucoup de choses peuvent mal tourner au fil de ce parcours. Heureusement, l'Europe a édicté un vaste ensemble de normes d'hygiène et de prescriptions en matière de température pour éviter que cela ne se produise. Mais... les respecter rigoureusement nécessite beaucoup d'investissements et d'expertise.



TEMPÉRATURE : COMMENT STOCKER QUOI ?

Pour les produits qui doivent être conservés, transportés et vendus frais, il est vital d'éviter toute rupture de la chaîne du froid. La chaîne ne fonctionne que si chaque maillon fonctionne à 100 %.

Dans la plupart des cas, le terme « frais/réfrigéré » correspond à une température maximale légale de 7 °C mais il existe de très nombreuses exceptions nécessitant une température encore plus basse. Pour les produits congelés/surgelés, la température requise est de -18 °C maximum. Les denrées alimentaires à conserver au chaud ou devant être réchauffées doivent maintenir une température interne constante d'au moins 60 °C.

Un aperçu des différentes réglementations européennes est proposé [ici](#) sur le site du SPF Santé, Sécurité de la Chaîne alimentaire et Environnement.

Le contrôle de ces exigences de température est effectué, en Belgique, par l'Agence fédérale pour la Sécurité de la Chaîne alimentaire (AFSCA) et, aux Pays-Bas, par la Nederlandse Voedsel- en Warenautoriteit (NVWA). Mais les entreprises logistiques apportent également leur pierre à l'édifice. Sur la base du système de « Hazard Analysis and Critical Control Points » (HACCP), elles peuvent elles-mêmes détecter et éliminer tout risque de la chaîne.



HACCP : DE QUOI S'AGIT-IL ?

Le système de «Hazard Analysis and Critical Control Points» (HACCP) est un système international de contrôle de la sécurité alimentaire. Il est appliqué à toutes les composantes de la chaîne alimentaire. Toute organisation qui cultive, prépare, transforme ou vend des denrées alimentaires peut utiliser le système de contrôle pour vérifier la présence éventuelle de risques pour la santé dans le processus de production ou de préparation. Cette méthode structurée de prévention ou d'élimination des dangers repose sur 7 principes de base décrits dans le Codex Alimentarius de l'Organisation mondiale de la Santé (OMS).

1. Faire l'inventaire de tous les risques potentiels et identifier les risques réels
2. Identifier les mesures nécessaires pour maîtriser le danger et formuler les points critiques de contrôle (PCC)
3. Indiquer les limites critiques par PCC
4. Déterminer comment les PCC sont maintenus
5. Définir les actions correctives par PCC
6. Appliquer une vérification
7. Établir une documentation et des enregistrements

LA SÉCURITÉ DU CHAMP À LA FOURCHETTE

Pour le présent rapport de tendances, nous nous sommes intéressés à l'entreprise The Greenery, une entreprise néerlandaise qui travaille avec plus de 300 cultivateurs pour approvisionner les gros détaillants en un vaste assortiment de fruits et légumes. L'organisation comporte trois départements : The Greenery Growers représente les producteurs, The Greenery Logistics propose des solutions logistiques pour les denrées fraîches et The Greenery Retail fournit des emballages spécialisés aux détaillants et aux clients en ligne en Europe. Aux yeux de Wiljan Daris, gestionnaire des achats et représentant commercial, les exigences en matière de sécurité alimentaire dépassent aujourd'hui tout ce que l'on a déjà connu dans le Benelux.

« Il va sans dire que tous les entrepôts modernes du secteur alimentaire belge et néerlandais disposent aujourd'hui d'installations de refroidissement et de congélation avancées. Nous voulons offrir la meilleure qualité à nos clients et nous ne pouvons donc prendre aucun risque. De plus, l'AFSCA nous contrôle régulièrement concernant le bon fonctionnement et l'entretien de nos installations de refroidissement. « Nous n'avons donc pas d'autre choix que de faire de l'hygiène et de la sécurité des priorités. »

“



FRANK TOUSSAINT
BIOLOG EUROPE | MANAGING
DIRECTOR

« La surveillance de la température ne suffit pas. Nous devons être en mesure de rectifier la situation à tout moment, tant dans l'entrepôt que dans le véhicule frigorifique. »

MIND THE GAP: L'ÉCART CROISSANT EN MATIÈRE D'INVESTISSEMENT

Les pouvoirs publics attendent de plus en plus des entreprises logistiques de nos jours. Franck Toussaint, de BioLog Europe, une organisation qui soutient le développement de la logistique dans les secteurs des biotechnologies, de la pharmacie et des dispositifs médicaux, le remarque également : « Les risques liés aux aliments frais et congelés sont énormes et il est donc normal qu'il y ait des règles strictes. Le secteur fait d'énormes efforts pour se conformer à la législation, avec des systèmes de gestion de la chaîne d'approvisionnement innovants qui mesurent et ajustent la température à chaque étape. La surveillance de la température ne suffit pas. Nous devons être en mesure de rectifier la situation à tout moment, tant dans l'entrepôt que dans le véhicule frigorifique. »

« La bonne température n'est du reste pas le seul aspect important de la sécurité alimentaire. Dans le cas d'un stockage à température ambiante, des facteurs tels que la lumière et l'humidité jouent également un rôle extrêmement important. Et les règles sont de plus en plus volumineuses. C'est compréhensible mais le problème est que les entreprises sont censées trouver elles-mêmes des solutions. Cela ne se fait pas partout du jour au lendemain. Les petites entreprises ont besoin de temps pour franchir l'étape. Le risque est d'ainsi créer un fossé entre les grands acteurs, qui peuvent investir massivement dans les technologies intelligentes, et les petites entreprises au budget limité. »



FRANK TOUSSAINT
BIOLOG EUROPE | MANAGING
DIRECTOR

« Chaque maillon de la chaîne est co-responsable de la qualité du produit. Et c'est indispensable, car grâce aux systèmes de traçabilité actuels, la chaîne est à 100 % transparente. »

UNE RESPONSABILITÉ PARTAGÉE

La logistique alimentaire n'est pas une activité nationale : elle nécessite une étroite coopération entre acteurs majeurs et mineurs du monde entier. Le sentiment prédominant est un sentiment de responsabilité partagée : chaque maillon de la chaîne intervient dans la qualité du produit. Tout le monde est conscient de la nécessité de coopérer au mieux, malgré les différences régionales en matière de législation et de technologies utilisées. Et c'est indispensable, car grâce aux systèmes de traçabilité actuels, la chaîne est à 100 % transparente.

BON PÈRE DE FAMILLE

« La réglementation stricte a beaucoup changé », confirme également Tom Malfroid, de Collect&Go, le service de commande et collecte de courses chez Colruyt. « Elle nous force à être innovants. Les techniques que nous utilisons aujourd'hui pour travailler de manière sûre et hygiénique rendent également nos processus plus durables et plus efficaces. Ainsi, le transport vers les magasins Colruyt et les points de collecte Collect&Go ne s'effectue plus au moyen de camions frigorifiques traditionnels, mais avec des compartiments séparés refroidis avec de la glace liquide, un mélange gelé mais liquide d'eau et d'éthanol. Chacun de ces boxes à refroidissement passif comporte des capteurs mesurant la température en continu. Ces données sont lues tant dans notre centre de distribution central que dans les différents points Collect&Go. »

« L'AFSCA effectue régulièrement des audits et des contrôles. Mais en même temps, ils nous abordent en bon père de famille. Tout comme les autres grandes enseignes, nous travaillons chez Colruyt avec un service qualité interne qui veille au grain de très près. L'AFSCA sait donc que nous mettons tout en œuvre pour respecter la législation et prévenir les contaminations. En cas de problème, nous pouvons utiliser les données des cartes Extra pour savoir rapidement qui a acheté un produit déterminé. La personne concernée est alors immédiatement informée par e-mail. »

“



TOM MALFROID

COLLECT&GO | SUPPLY CHAIN
MANAGER COLLECT&GO

« Les techniques que nous utilisons pour travailler de manière sûre et hygiénique rendent nos processus plus durables et plus efficaces. »

DES BOXES RÉFRIGÉRANTS PLUS PETITS

Des compartiments réfrigérants dans lesquels les produits sont maintenus à la bonne température avec de la glace liquide : telle est la spécialité d'Ethe clo. Cette jeune entreprise a développé une nouvelle génération de boxes réfrigérants capables de supporter des trajets logistiques plus longs, offrant ainsi une meilleure sécurité pour le producteur et le consommateur en matière de qualité.

« Ethe clo est l'acronyme de "thermo-controlled logistics" », explique le cofondateur Jos Mierman. « Le grand avantage de nos boxes réfrigérants est que les transporteurs peuvent combiner différentes températures dans un même camion. Pour ceux qui le souhaitent, il est possible de surveiller la température du box en ligne en continu. Un élément qui tombe à pic pour les acteurs de la livraison dernier kilomètre. »

En ce qui concerne la réglementation et les contrôles actuels, J. Mierman voit encore une marge de progression : « En matière de livraison dernier kilomètre, le contrôle peut être encore beaucoup plus rigoureux. Les règles en vigueur aujourd'hui ont été élaborées à une époque où la livraison dernier kilomètre n'en était qu'à ses débuts. Depuis, les applications touchant à différentes zones de température ont changé. »

L'ENTREPÔT COMME ARMOIRE DE STOCKAGE

« Sur le plan du stockage réfrigéré, le secteur de la logistique alimentaire s'est énormément professionnalisé », explique Wilco Jansen, du grossiste Sligro. « Nos clients (l'horeca) prennent le moins de risques possible et font donc appel à notre expertise. Les entreprises de l'horeca ne disposent pas toutes d'une grande capacité de congélation et considèrent donc nos entrepôts comme leur armoire de stockage. Cela signifie que la fréquence de nos livraisons doit s'accroître. Comme il devient de plus en plus difficile de livrer dans les centres-villes, nos planificateurs sont confrontés à un énorme défi. Nous allons devoir encore plus coordonner les transports. Et notre département de planification ressemble d'ores et déjà à la tour de contrôle de Schiphol ou de Zaventem. »



CONCLUSIONS

#1 LA SÉCURITÉ ALIMENTAIRE AVANT TOUT

- Une hygiène irréprochable et un refroidissement rigoureux sont des priorités absolues.
- Un mélange de contrôle par les pouvoirs publics et d'autocontrôle garantit le respect d'une réglementation sévère.
- Les investissements dans les technologies de réfrigération et de congélation augmentent en permanence.
- Tous les maillons de la chaîne d'approvisionnement partagent la responsabilité.
- L'entrepôt fait office d'armoire de stockage.

LES 4 TENDANCES

#2 TENDANCE #2: UNE ACCÉLÉRATION DE LA CHAÎNE DU FROID

Une alimentation sûre dans votre assiette ? Cela dépend en grande partie de la qualité de la chaîne du froid pendant le transport. Et cela est tout sauf une mince affaire. Les clients sont de plus en plus exigeants, les processus logistiques sont soumis à une pression constante et les prescriptions en matière de contrôle de la température sont de plus en plus strictes. Les chaînes du froid ont donc été transformées en un réseau de capteurs intelligents et de flux de données en temps réel. Quelles sont les opportunités qui en découlent et quels sont les défis à relever ?



L'ACCÈS À UNE ALIMENTATION SAINES À L'ÉCHELLE GLOBALE

« Le changement climatique va inévitablement provoquer des crises alimentaires majeures à l'avenir », déclare Franck Toussaint (BioLog Europe). « La distribution à froid de denrées alimentaires saines n'en deviendra que sans cesse plus importante. » Et la coopération internationale a un rôle important à jouer à cet égard. Toutes les parties concernées en sont bien conscientes : « S'il n'y a pas de réponse globale, il n'y a pas de réponse du tout. »

« L'Organisation mondiale de la Santé (OMS) travaille d'arrache-pied pour améliorer la chaîne du froid dans les pays en développement. Les endroits souvent confrontés à des catastrophes naturelles ou à des chaleurs extrêmes (comme Haïti ou l'Inde) ont beaucoup à gagner d'une meilleure chaîne du froid. Les réfrigérateurs compacts à énergie solaire sont un bel exemple de la façon dont la technologie de la chaîne du froid peut faire une différence de nature à sauver des vies. »

« Si nous nous penchons sur notre propre infrastructure en Europe, nous pouvons constater que la capacité de refroidissement et de congélation a reçu un boost énorme. Tout le secteur comprend la nécessité de rendre le lead time entre le champ et l'entrepôt frigorifique ou de congélation aussi court que possible. Plus il est court, meilleure est la qualité du produit. La demande de transport et de stockage réfrigérés spécifiques est si importante que quasi tout le monde investit dans la technologie de la chaîne du froid professionnelle pour avoir sa part du gâteau. »

“



FRANK TOUSSAINT

BIOLOG EUROPE | MANAGING DIRECTOR

« *S'il n'y a pas de réponse globale, il n'y a pas de réponse du tout.* »

La distribution des vaccins covid a également consolidé l'infrastructure de la chaîne du froid en Belgique et aux Pays-Bas. L'aéroport de Liège, par exemple, a fait d'énormes progrès en 2021. On y a transformé un hall de passagers inutilisé en centre logistique doté d'un système de réfrigération au CO2 et mobilisé toutes les capacités de stockage réfrigéré disponibles dans le voisinage immédiat. « Pourtant, nous constatons qu'en Wallonie, il y a encore un retard à combler », indique M. Toussaint. « La capacité y est encore trop faible pour permettre de répondre à la demande. »



UNE DEMANDE PLUS IMPORTANTE, DES BOXES PLUS PETITS

La demande de transport frigorifique dans le secteur alimentaire est en augmentation constante. Mais simultanément, les boxes réfrigérants et congélateurs utilisés sont de plus en plus petits. Un paradoxe ? Plutôt une conséquence de la quête éternelle d'efficacité maximale.

« En tant que détaillant, nous sommes constamment à la recherche de transport présentant le taux de remplissage le plus élevé possible », déclare Tom Malfroid (Collect&Go). « Le congelé représente normalement la plus faible proportion du transport total. Pour organiser cela de manière plus efficace, nous combinons désormais les trois principales zones de température en un seul parcours : réfrigéré, congelé et température ambiante. C'est dans cette optique que nous redessignons l'ensemble de notre chaîne. »

LA GLACE LIQUIDE FAIT SON ENTRÉE DANS LA CHAÎNE D'APPROVISIONNEMENT

Le département Recherche & Développement de Colruyt a développé des chariots innovants pour aliments réfrigérés et surgelés fonctionnant à la glace liquide : les conteneurs à glace liquide (liquid ice containers, LIC). Ce refroidissement passif offre une importante plus-value logistique et des avantages environnementaux notables. En outre, ces chariots garantissent un temps de refroidissement plus long que, par exemple, les packs de gel réfrigérés.

« Les conteneurs à glace liquide sont un succès à différents égards », déclare T. Malfroid. « Ils augmentent l'efficacité de notre chaîne d'approvisionnement et réduisent notre empreinte écologique. Les conteneurs étant fabriqués sur mesure, ils contiennent peu d'air. Aucune énergie n'est ainsi perdue. Pour la chaîne du froid de nos commandes clients, nous utilisons un système de refroidissement passif basé sur des boxes réfrigérants à plaques réfrigérées. Dans ce système, nous contrôlons la température en continu à l'aide de capteurs. Cette technologie de boxes réfrigérants nous permet de gérer tant les commandes des clients pour nos points de collecte que notre service de livraison à domicile à un stade ultérieur. »

LES NOUVEAUX CONCEPTS DE REFROIDISSEMENT ONT LA COTE

Les entreprises qui se concentrent sur ces nouvelles formes d'emballages réfrigérés ont un énorme potentiel de croissance. « Nos boxes isothermes restent froids jusqu'à 36 heures et offrent une solution sûre, durable et intelligente pour le transport réfrigéré », explique Jos Mierman, cofondateur d'Etheclo.



« Les produits réfrigérés et congelés peuvent être organisés en boxes de 18 ou 30 litres dans le même transport. Cela peut empêcher de travailler avec pas mal de camions. Avec leur temps de refroidissement relativement long de 36 heures, ils sont parfaitement adaptés aux longues distances. La température est mesurée en continu et est lisible via une plateforme cloud, l'etheclomonitor. »

L'Etheclobox fonctionne sur la base de plaques réfrigérantes ou de glace sèche et peut être utilisé pour l'envoi de différents types de denrées : poisson et viande, fruits et légumes, ou même encore chocolat et vin. « Nous garantissons 36 heures de réfrigération et 12 heures de congélation à -18 °C, sans glace sèche. Avec l'adjonction de glace sèche, la durée peut être encore prolongée et la température diminuée. Différents volumes sont possibles : la flexibilité est donc un élément central.

Nous nous concentrons pour l'instant principalement sur le transport local, mais les boxes peuvent parfaitement être utilisés pour de plus longues distances. Les avantages sont clairs et nets : si nous parvenons à expédier des produits réfrigérés et congelés avec des produits à livrer à température ambiante voire avec des produits non alimentaires, nous n'aurons pas besoin d'autant de camions sur les routes. Les véhicules frigorifiques traditionnels sont également plus difficiles à concilier avec les différentes zones à faibles émissions dans les villes, c'est pourquoi nous agissons également pour progresser sur ce plan. En outre, refroidir au niveau de l'emballage consomme beaucoup moins d'énergie que refroidir un véhicule entier. Ce type de transport spécialisé change véritablement la donne. »

BETER, SLIMMER EN ZUINIGER

Wiljan Daris (The Greenery) confirme que les grandes évolutions technologiques de 2022 ne concernent pas tant l'entrepôt que la route qui y conduit. « C'est un fait que de plus en plus de produits aboutissent dans la chaîne du froid. Prenons l'exemple des pommes et des poires. Avant, nous devions seulement prévoir un stockage à froid. Mais aujourd'hui, nous sommes tenus de veiller à ce que l'ensemble du transport, du producteur à l'entrepôt, se fasse à froid de manière rigoureuse, indépendamment de la brièveté du trajet. Pour garantir la fraîcheur, nous éliminons complètement tous les facteurs extérieurs. Cette tendance n'est pas nouvelle mais elle signifie que l'innovation intervient actuellement surtout au niveau du transport. En outre, le secteur logistique abandonne progressivement les systèmes de réfrigération diesel traditionnels présents dans les camions. Ces systèmes sont systématiquement remplacés par des technologies de refroidissement intelligentes électriques. Des technologies plus pratiques, plus silencieuses et plus économiques. »



DIRECTEMENT AU CONSOMMATEUR

En raison du durcissement des exigences en matière de refroidissement des produits alimentaires tels que les légumes, les fruits et les pommes de terre, la chaîne du froid ne cesse de s'élargir. Mais en même temps, elle se raccourcit également. En effet, des entreprises telles que HelloFresh, qui livrent des boxes repas à domicile, tentent de se passer du détaillant traditionnel. Ces entreprises travaillent directement avec les producteurs pour réduire autant que possible l'étendue de la chaîne.

« Nous voyons également cette tendance se développer chez The Greenery », explique W. Daris. « Nous nous adaptons en développant par exemple nous-mêmes des emballages destinés aux consommateurs. Et nous observons avec grand intérêt le marché des supermarchés en ligne. De nouveaux acteurs tels que Gorillas et Picnic s'adressent directement au consommateur et représentent un marché de croissance extrêmement intéressant. Si leur formule continue à faire recette, il faut s'attendre à de nombreux changements dans les années à venir. Mais pour nous, le commerce de détail reste le canal principal. »

À LA RECHERCHE D'ÉNERGIE (VERTE) SUPPLÉMENTAIRE

Une automatisation maximale, une technologie de refroidissement gérée minutieusement et des capteurs intelligents ont pris place dans nos entrepôts. Les données en temps réel concernant la température de stockage des produits alimentaires dans la chaîne d'approvisionnement ne relèvent plus de la curiosité futuriste : elles sont tout simplement la norme. Mais tous ces outils incontournables s'accompagnent d'un défi supplémentaire : une facture énergétique qui s'envole. Comment gérer ce problème en tant qu'entreprise, maintenant que l'efficacité énergétique a pris une place prépondérante dans notre société et notre industrie ?



WILCO JANSEN

SLIGRO | RESPONSABLE DE LA
COMMUNICATION INTERNE ET EXTERNE

« Passer aux énergies durables coûte de l'argent. Mais tout le monde sait qu'en fin de compte, on y gagne. »

« L'augmentation de la demande en matière de réfrigération et de congélation et le niveau croissant d'automatisation rendent la transition vers les énergies vertes plus urgente que jamais », explique Wilco Jansen (grossiste Sligro). « Mais les choses se mettent clairement en marche. L'approvisionnement en énergie d'un entrepôt aujourd'hui ne peut être comparé à ce qui se faisait il y a dix ans, par exemple. Tout le monde réalisait déjà d'énormes investissements pour économiser l'énergie. C'est ainsi que l'éclairage LED, l'isolation thermique maximale et l'infiltration des eaux de pluie dans le sol sont devenus la norme partout. Nous utilisons également la récupération de chaleur dans toute la mesure du possible : la chaleur dégagée par nos systèmes de refroidissement et de congélation est réutilisée pour chauffer le bâtiment. Et l'idée d'un nouveau bâtiment industriel dépourvu de panneaux solaires sur le toit est tout simplement devenue inconcevable. »

Toutes ces mesures vertes n'ont-elles pas pour effet de plonger les comptes dans le rouge ? « Passer aux énergies durables coûte en effet pas mal d'argent. Mais tout le monde sait qu'en fin de compte, on y gagne. Nos clients ont également certaines attentes en matière de durabilité. Cet aspect intervient également. Nous voulons montrer à nos clients actuels et potentiels que nous menons une politique énergétique respectueuse de l'environnement. »

CONCLUSIONS

- L'importance de la distribution réfrigérée ne cesse d'augmenter.
- L'immobilier logistique est encore davantage axé sur le frigorifique et le congelé.
- Les vaccins contre le coronavirus ont boosté l'aspect infrastructures.
- Efficacité maximale : un seul transport, différentes températures.
- La transition vers plus de durabilité a commencé.

#2 UNE ACCÉLÉRATION DE LA CHAÎNE DU FROID

LES 4 TENDANCES

#3 TENDANCE #3: LA CROISSANCE FULGURANTE DE LA LIVRAISON À DOMICILE

Ces dernières années ont vu le consommateur succomber totalement à la facilité offerte par le commerce électronique. De fait, pourquoi aller acheter soi-même ce qu'on peut se faire livrer à domicile ? Nous travaillons désormais davantage à domicile qu'au bureau et les avantages pratiques de la livraison à domicile deviennent plus évidents que jamais. La croissance exponentielle du commerce électronique a également chamboulé l'univers de la logistique alimentaire. Le parcours classique du cultivateur au supermarché via le grossiste n'est plus la seule possibilité depuis longtemps déjà.

Pour gagner du temps, il suffit de ne pas aller au supermarché. Vous commandez simplement en ligne et vos achats vous attendent à un point de collecte Collect&Go de Colruyt Group, voire (mieux encore) vous sont livrés à domicile. Des supermarchés en ligne tels que Gorillas, Picnic et Rayon représentent la matérialisation de cette nouvelle manière de faire ses courses, où la facilité pour le consommateur l'emporte sur le prix.

« Le temps est la ressource la plus rare », explique Steven Van Belleghem, expert en expérience client. « Telle est la principale raison pour laquelle le commerce électronique et désormais également la livraison de courses alimentaires connaissent un essor si phénoménal. Pour le consommateur, l'efficacité est devenue l'avantage prioritaire. Cette tendance existait depuis un certain temps déjà mais s'est encore accentuée pendant la période du coronavirus. »

LE MOT D'ORDRE : L'ULTRARAPIDITÉ

« L'Asie a fixé la référence en matière de livraison rapide des courses alimentaires. En Chine et au Japon, un tout nouveau type de logistique a vu le jour ces dernières années : les livraisons ultrarapides en moins de 30 minutes y sont la norme. Mais l'Europe est en train de combler son retard : de nouveaux acteurs tels que l'entreprise allemande Gorillas, également active en Belgique et aux Pays-Bas, promettent carrément une livraison dans les 10 minutes. »



Pour vous donner une idée de la vitesse à laquelle les choses évoluent : Gorillas a été fondée à Berlin en 2020 et est active dans deux villes belges (Anvers et Bruxelles) et dix villes néerlandaises depuis 2021. La valeur de l'entreprise est actuellement estimée à plus de 2,6 milliards d'euros. Pour chaque pays, le service dédié aux courses collabore avec un détaillant partenaire local.

Ce partenaire (la chaîne de supermarchés Jumbo dans le cas de la Belgique et des Pays-Bas) approvisionne les plateformes logistiques des centres-villes avec une gamme limitée de produits. À Anvers, 1 500 produits sont disponibles mais dans les villes plus importantes, il est possible de faire son choix parmi près de 3 000 produits. À titre de comparaison, ce chiffre ne représente toujours qu'un dixième de l'offre d'un supermarché standard. Dans ces plateformes, les commandes sont préparées à la vitesse de l'éclair et transmises à un coursier à vélo.

LES LIVREURS EXPRESS SUSCITENT UNE NOUVELLE DEMANDE IMMOBILIÈRE

L'essor de la livraison express génère l'apparition d'une demande d'un nouveau type d'immobilier : les petits hubs urbains. Ces entrepôts ont une capacité limitée par rapport aux supermarchés traditionnels et ne nécessitent pas ou peu d'espace dédié à la congélation car ils sont principalement axés sur les commandes de dernière minute de produits frais. Les hubs sont situés au cœur de la ville, ce qui les rend aisément et rapidement accessibles pour les livreurs à vélo (cargos) qui assurent les tournées de livraisons.

Avec leur impact limité sur la mobilité dans les centres-villes, ils sont l'exemple type de la logistique urbaine du futur. Une camionnette à moteur thermique faisant du porte-à-porte ? Impensable pour cette nouvelle génération de livreurs express. Ce sont eux qui concrétisent actuellement les ambitions en matière de « dernier kilomètre » en Belgique et aux Pays-Bas. Là où les grandes entreprises de logistique excellent souvent dans les plans très prometteurs, cette nouvelle génération joint l'acte à la parole. Coolblue fait d'ores et déjà de même avec ses emblématiques vélos-cargos bleus mais de très nombreux autres services de livraison de colis pourraient grandement s'inspirer de cette forme durable de logistique urbaine.

« La croissance d'entreprises de livraison rapide telles que Gorillas est tout simplement impressionnante », poursuit S. Van Belleghem. « La start-up est certes encore soutenue par des fonds d'investissement internationaux et n'est pas encore rentable par elle-même mais son avenir semble assuré. Dans les grandes villes, les livraisons à vélo fonctionnent incroyablement bien. »

D'autre part, on voit également des entreprises comme la néerlandaise Picnic accomplir des bonds de géant. Dans cette entreprise, la rapidité de la livraison n'est pas l'aspect prédominant. Picnic livre au moyen de petites camionnettes électriques et assure une livraison quotidienne à heure fixe par quartier.

« Picnic fonctionne un peu comme les mini-supermarchés mobiles d'autrefois. L'entreprise mise ainsi habilement sur la sensation de proximité », explique S. Van Belleghem. « Son approche est moins agressive que celle de Gorillas, mais ça marche. En 2021, Bill Gates a encore investi 600 millions d'euros dans l'entreprise. Picnic est aujourd'hui parfaitement rentable et donc parée pour l'avenir. Associer durabilité, mobilité et respect est la voie à suivre pour le secteur de la livraison. En Belgique, Hoppr, copie de Picnic et active dans le Limbourg, a également bien compris ce message. »



“



STEVEN VAN BELLEGHEM

EXPERT EN MARKETING NUMÉRIQUE,
TECHNOLOGIES ET EXPÉRIENCE CLIENT

« Une combinaison de durabilité, de mobilité et de respect : telle est la voie à emprunter pour le secteur de la livraison. »

LES GRANDES CHÂÎNES DANS L'EXPECTATIVE

Et que font les grands supermarchés en attendant ? Il est parfaitement possible de commander et d'aller chercher soi-même ses courses dans la plupart des chaînes de supermarchés. Mais dès lors qu'il s'agit de livraisons à domicile, les grandes chaînes se font très prudentes. Ne risquent-elles pas de se faire grignoter des parts de marché par de nouveaux acteurs voraces ?



« Les supermarchés belges ne sont pas très enclins à investir massivement dans un service de livraison à domicile », observe S. Van Belleghem. « À leurs yeux, le marché est encore trop réduit pour le moment et ils ne franchiront le pas que lorsque le projet de livraison sera rentable en lui-même. Le risque est bien évidemment de se voir évincés par des acteurs étrangers s'ils ne prennent pas le train en marche au bon moment. C'est exactement ce qui est arrivé dans le secteur du commerce électronique non alimentaire, avec pour résultat la domination actuelle de Bol.com et de Coolblue. »

« Les courses alimentaires en ligne ont incontestablement connu un boost gigantesque pendant la période du coronavirus », explique Tom Malfroid de Collect&Go. « Nous pouvons chiffrer la croissance à plus de 50 %. Ce bond en avant prouve que l'adaptation du commerce physique au commerce en ligne s'est faite très rapidement. En 2020, nous avons progressé à raison de l'équivalent de deux ou trois années avec Collect&Go. Il y a certes eu un pic pendant les confinements stricts mais nous pouvons affirmer avec certitude que nous ne reviendrons jamais à la situation antérieure. »

“



TOM MALFROID

COLLECT&GO | SUPPLY CHAIN
MANAGER COLLECT&GO

« Nous voulons tirer parti de la tendance en faveur de la livraison, mais pas à n'importe quel prix. »

« Nous sommes en forte croissance mais chez Colruyt, nous ne fonçons pas tête baissée », explique T. Malfroid. « Nous nous concentrons pour l'heure sur la croissance de nos points de collecte Collect&Go et continuons à développer notre réseau de Collect&Go Drivers. Les Drivers sont des gens habitant dans votre voisinage qui, moyennant rémunération, assurent des livraisons de courses alimentaires à proximité de chez eux. Avec ces deux services, nous offrons une réponse à la demande du marché. »

Nous continuons activement de développer un mode de livraison à domicile parallèle aux Drivers qui convienne à notre organisation et à nos clients. La durabilité et l'efficacité sont des conditions essentielles pour la livraison à domicile et nous intégrerons sans concession ces aspects dans notre approche. Nous voulons tirer parti de la tendance en faveur de la livraison, mais pas à n'importe quel prix. »

UN CONFLIT CRUCIAL

Pourquoi cette étape est-elle si difficile ? « La livraison est beaucoup plus complexe que l'approvisionnement de magasins », poursuit Tom Malfroid. « Elle implique beaucoup plus de choses et les pics sont encore plus prononcés. Pour éviter les goulots d'étranglement, il est extrêmement important de prévoir un étalement aussi large que possible au niveau de la commande. Mais cela nécessite un changement de comportement majeur de la part des consommateurs. Il est frappant de constater que peu de personnes font leurs achats en ligne les jours creux, par exemple, alors même que cela permet de recevoir la commande plus rapidement. Le samedi reste sacré. »

« Nous aimerions que les gens réservent un créneau horaire trois jours à l'avance pour venir chercher leur commande. Cela leur permettrait d'encore modifier la commande jusqu'à 9 heures du matin la veille du retrait. Mais la plupart des commandes sont passées la veille, et le soir en plus. Il n'est donc pas simple pour nous d'organiser efficacement notre chaîne d'approvisionnement. Disposer de pronostics fiables est donc essentiel pour nos deux grands centres de distribution. »



TOM MALFROID

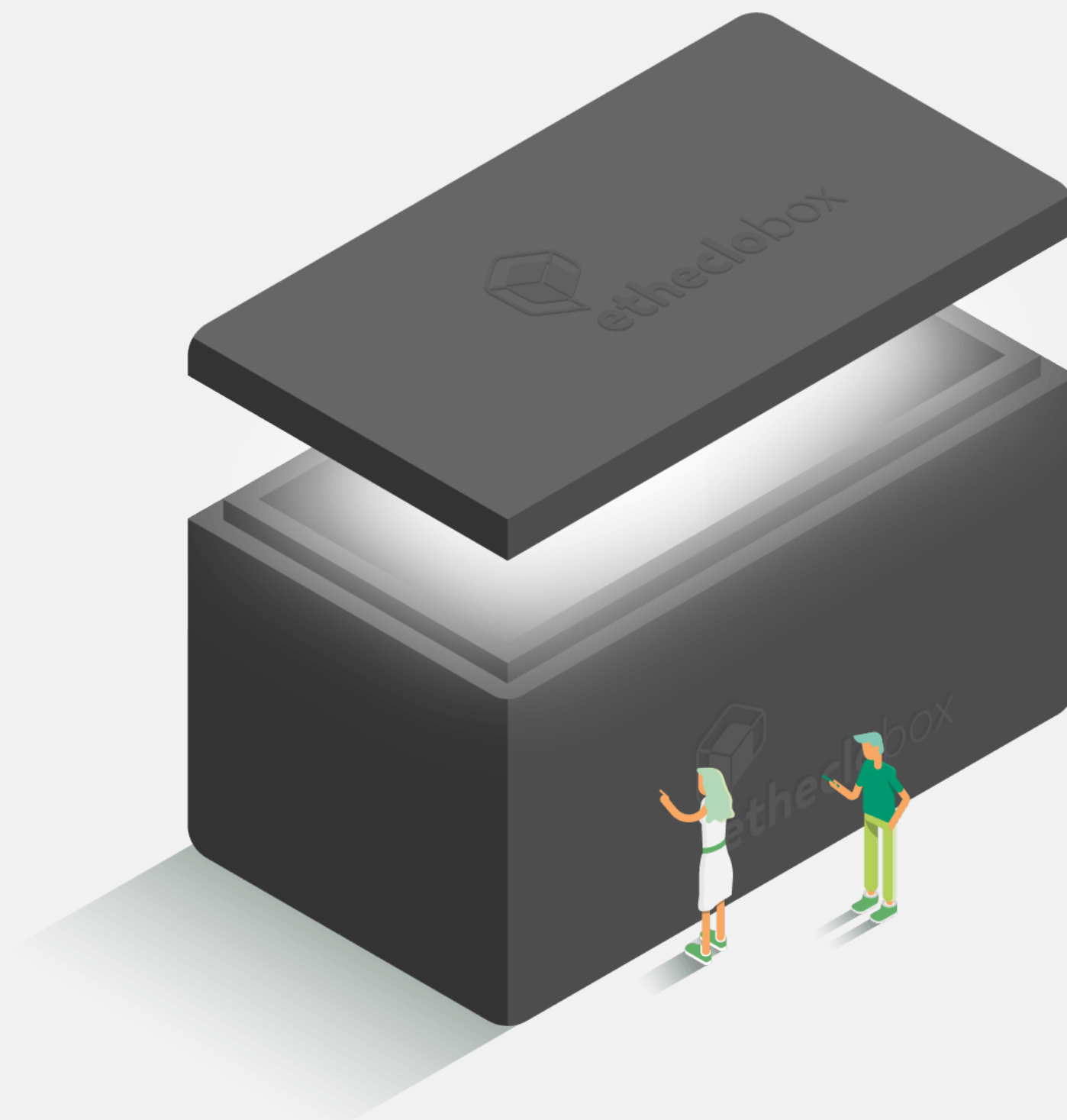
COLLECT&GO | SUPPLY CHAIN
MANAGER COLLECT&GO

« Pour éviter les goulots d'étranglement, il est extrêmement important de prévoir un étalement aussi large que possible au niveau de la commande. Mais cela nécessite un changement de comportement majeur de la part des consommateurs. »

« Les clients attendent à la fois une livraison ultrarapide et le meilleur niveau de qualité. Combiner les deux est un très sérieux défi. Dans notre secteur, un contrôle de la qualité sans faille est vital, même si cela se fait au détriment de la rapidité. Les géants de l'e-commerce tels qu'Amazon ont créé des attentes très élevées pour le non alimentaire à cet égard. Faire face à cette concurrence dans le secteur alimentaire est un énorme défi. Nos livreurs prennent le temps de vérifier les produits, voire de les goûter et éventuellement de les éliminer de la chaîne. Et ils vont continuer de le faire. »

« La marge d'amélioration est encore énorme », déclare Jos Mierman (Ethe clo). Les boxes à refroidissement passif développés par son entreprise offrent d'ores et déjà un moyen d'augmenter l'efficacité de la chaîne d'approvisionnement.

« Nos boxes prolongent la chaîne du froid jusqu'à la porte d'entrée du consommateur. Ils permettent en outre de combiner les produits à livrer à température ambiante, réfrigérés et congelés en une seule livraison. Cela représente un gain de temps potentiel gigantesque pour les fournisseurs. Le consommateur a également beaucoup à gagner avec les boxes Ethe clo, car il reçoit tout en une seule fois. Le risque d'un échec de livraison est considérablement réduit. »



Franck Toussaint (BioLog Europe) constate également que peu d'entreprises réussissent à passer rapidement à une stratégie b2c. « Le secteur de l'alimentaire nécessite tout simplement plus de précision et d'efficacité que les autres secteurs », explique-t-il. « Tout ce qui entre dans un entrepôt doit également en ressortir rapidement. La fenêtre temporelle est déjà extrêmement réduite. Si vous transposez cela dans un contexte de commerce électronique, où tous les produits doivent être traités encore plus rapidement, vous êtes effectivement confronté à un défi gigantesque. Qu'est-ce qui est le plus important : la rapidité ou la qualité ? »



TOM MALFROID

COLLECT&GO | SUPPLY CHAIN
MANAGER COLLECT&GO

« Dans notre secteur, un contrôle de la qualité sans faille est vital, même si cela se fait au détriment de la rapidité. »

CHANGER ? PAS SIMPLE..

Il semble que les grandes chaînes passent à côté d'opportunités en ne se lançant pas sur le marché du b2c. Mais selon Wilco Jansen (Sligro), le passage du b2b au b2c n'est pas vraiment quelque chose qui va de soi. « Dans l'alimentaire, la différence entre le marché b2b et le marché b2c est très marquée », explique-t-il. « Pour les clients b2b, nous travaillons avec des volumes plus importants et suivant des fréquences de commande et de livraison plus fixes. Dans ce domaine, nous pouvons standardiser beaucoup plus en tant que grossiste. La livraison directe aux clients b2c nécessite par contre une approche différente. Ces clients achètent davantage en plus petites quantités. Cela implique plus d'opérations manuelles. »

Wiljan Daris, de l'organisation de vente de fruits et légumes The Greenery, constate également que de nouveaux modèles réussissent leur percée sur le marché. « Le mot-clé est l'efficacité. Les supermarchés en ligne et les repas en box tels que ceux de HelloFresh prouvent qu'ils n'ont pas besoin de la chaîne d'approvisionnement traditionnelle pour atteindre le consommateur. Nous devons, nous aussi, suivre les tendances et rechercher des moyens de nous rapprocher nous-mêmes du client final. Mais dans notre cas, le canal du commerce de détail continue de revêtir une importance stratégique énorme. »



FAIRE SES COURSES DEVIENT UNE EXPÉRIENCE

Le supermarché classique doit-il se réinventer pour contrer le succès des courses livrées à domicile ? Dans le commerce de détail classique, nous voyons comment les magasins maximisent le facteur expérience pour rendre le shopping physique plus attrayant. Les commerces alimentaires doivent-ils aller dans la même direction ?

« Comme je l’ai dit, le gain de temps est un facteur de la plus haute importance », explique Steven Van Belleghem. « Ceux qui veulent continuer à attirer les clients dans des magasins physiques devront faire de l’efficacité et de la convivialité des priorités. » e pense, à cet égard, aux caisses rapides et aux supermarchés sans caisses tels que les magasins Amazon Go. Mais les supermarchés doivent aussi exploiter pleinement le facteur expérience. Il faut proposer aux clients des dégustations, mettre en avant le caractère artisanal de ses produits, stimuler tous les sens. Il faut conseiller et proposer un accompagnement personnalisé dans le choix du bon produit. Autant d’atouts que les commerces en ligne n’ont pas. »



STEVEN VAN BELLEGHEM

EXPERT EN MARKETING NUMÉRIQUE,
TECHNOLOGIES ET EXPÉRIENCE CLIENT

« Je pense qu’il faudra encore de 10 à 15 ans avant que des véhicules autonomes nous livrent des colis chez nous. Rien que les questions de réglementation et de sécurité liées à ces robots vont être un défi incroyable. »

LA PROCHAINE ÉTAPE : LES ROBOTS DE LIVRAISON ?

Le passage au marché b2c a sérieusement chamboulé les processus logistiques dans le secteur alimentaire. Allons-nous assister à encore davantage d’innovations technologiques dans un proche avenir ? Aux États-Unis, par exemple, de nombreuses expérimentations ont déjà eu lieu avec des drones et des robots de livraison. Ces méthodes ne se généraliseront toutefois pas de sitôt, estime Steven Van Belleghem.



« Il y a de nombreux exemples de robots et de drones assurant des livraisons des colis dans certaines régions aux USA. En Chine, on voit même apparaître des voitures dites « volantes », un croisement entre une voiture et un drone. Mais je pense qu’il faudra encore de 10 à 15 ans avant que des véhicules autonomes nous livrent des colis chez nous. Rien que les questions de réglementation et de sécurité liées à ces robots vont être un défi incroyable. Ajoutez à cela le facteur transport réfrigéré et vous comprendrez que les livraisons par drone dans le monde de la logistique alimentaire ne sont pas encore pour tout de suite. »

CONCLUSIONS

- Le commerce électronique crée un nouveau modèle économique.
- La nouvelle chaîne d’approvisionnement passe outre les commerces de détail.
- Les grands entrepôts deviennent de petits hubs urbains.
- Les livraisons doivent être rapides mais également durables.

#2 LA CROISSANCEFULGURANTE
DE LA LIVRAISON À DOMICILE

LES 4 TENDANCES

#4 TENDANCE #4: TOUT POUR L'ALGORITHME

Si l'on veut vraiment gérer sa chaîne d'approvisionnement de manière optimale, il faut des données... beaucoup de données. Car plus vous en savez sur votre client en tant que fournisseur, plus vous pouvez le servir efficacement. Et dans la logistique alimentaire, c'est même une pure nécessité : quand on gère des produits alimentaires frais, il n'y a aucune place pour l'à-peu-près.



« Nous savons parfaitement quand le stock de notre client est vide », déclare Wilco Jansen (grossiste Sligro). « Nous livrons à nos clients presque tous les jours : nous savons donc tout l'un sur l'autre. Nous collectons tellement de données que les algorithmes peuvent nous dire exactement ce dont nos clients auront besoin et quand ils en auront besoin. »

Cet accent mis sur les données n'est bien entendu pas neuf. Des grossistes tels que Sligro utilisent la technologie numérique pour gérer leur chaîne d'approvisionnement depuis plus de 20 ans déjà. « La possibilité de commander en ligne existe depuis déjà longtemps chez nous. L'évolution à laquelle on assiste aujourd'hui dans le secteur du b2b, où l'on peut commander en ligne ce dont on a besoin 24 heures sur 24, date d'il y a déjà 15 ans dans notre cas. L'évolution actuelle est très reconnaissable mais elle se produit à une vitesse beaucoup plus élevée et touche beaucoup plus d'applications. Nous travaillons déjà en ligne avant que l'internet ne se généralise : avec un scanner dans l'entrepôt et l'envoi de toutes les données sous forme numérique, nous fonctionnions déjà comme cela il y a 20, 25 ans. »

DES TRAVAUX ROUTIERS AUX PRÉVISIONS MÉTÉOROLOGIQUES

« Nous regroupons un maximum d'informations numériques. Pour la livraison, nous utilisons des planificateurs d'itinéraires qui sont tenus informés de l'état du trafic et des éventuels travaux sur la route. Et pour l'approvisionnement proprement dit, nous prenons en compte la période de l'année, le jour de la semaine, les pics dans le passé, etc. Mais les prévisions météorologiques sont également importantes. »

« Si l'on annonce du beau temps, nos clients de l'horeca doivent se préparer à gérer des terrasses bondées, où tout le monde veut également déguster une glace. Le fait qu'il fasse réellement beau ou pas est alors, concrètement, moins important. Les gens viennent quand même, simplement en fonction des prévisions météorologiques. »



WILCO JANSEN

SLIGRO | RESPONSABLE DE LA
COMMUNICATION INTERNE ET EXTERNE

« L'évolution à laquelle on assiste aujourd'hui dans le secteur du b2b, où l'on peut commander en ligne ce dont on a besoin 24 heures sur 24, date d'il y a déjà 15 ans dans notre cas. »

« Les données et les algorithmes sont devenus indispensables mais bien sûr, ils ne disent pas tout. L'intérêt d'un certain produit, par exemple, ne peut pas simplement être déduit de données sans plus. Quid si 2 % d'une commande est en retard, mais que ces 2 % en sont la partie la plus importante ? L'impact est alors beaucoup plus important que ce que nos données (les 2 %) laissent présumer. »

Les entreprises qui livrent directement au consommateur peuvent apprendre beaucoup du marché b2b, selon W. Jansen. « La flexibilité avec laquelle nous livrons à nos clients n'est pas encore de mise dans le b2c. Nous encourageons nos clients à commander rapidement et à attendre un peu plus longtemps leur livraison (nous les incitons éventuellement au travers de prix adaptés). Si vous connaissez bien votre client, il est plus facile de s'accorder de la sorte. »

LES ENTREPÔTS REPOSENT SUR DES DONNÉES

Les données ne jouent pas seulement un rôle central dans la chaîne d'approvisionnement : elles ont également un impact énorme sur l'immobilier logistique d'aujourd'hui. Les exigences technologiques actuelles ne sont en effet pas comparables à celles d'il y a dix ans : en matière d'approvisionnement énergétique, par exemple, mais les processus eux-mêmes ont également subi une transformation. La chaîne est devenue beaucoup plus efficace et le délai de traitement des marchandises s'est donc également réduit. Et c'est précisément ce délai qui codétermine l'organisation d'un centre de distribution.

« La vitesse à laquelle les marchandises entrent et sortent est extrêmement élevée », explique W. Jansen. « Dans un entrepôt dont la logistique interne est parfaitement rationalisée, vous gagnez ainsi beaucoup de temps. Et vous avez alors souvent besoin d'un volume de stockage moins important. Il vous faut néanmoins davantage de quais de chargement et de déchargement. Cette augmentation illustre parfaitement où se situe le nouvel objectif : beaucoup d'entrées et beaucoup de sorties, moins de stockage. »



LA RECHERCHE DE PRÉVISIBILITÉ

Les organisations qui misent sur les données poursuivent l'objectif d'une prévisibilité à 100 %. Mais que se passe-t-il si des facteurs externes imprévus viennent perturber la situation malgré tout ? La vulnérabilité de l'ensemble de la chaîne d'approvisionnement est alors subitement mise à nu. Le blocage du canal de Suez en mars 2021 et le premier grand confinement lié au coronavirus un an plus tôt l'ont clairement illustré. La fermeture de l'horeca, singulièrement, a plongé l'ensemble du secteur alimentaire dans l'incertitude pendant des mois.

« La fermeture de nos clients horeca pendant le confinement en 2020 a été le plus grand défi auquel nous avons jamais été confrontés », déclare Wilco Jansen. « Soudain, nos données ne valaient plus rien. La demande de l'horeca avait été quasi totalement annihilée. Nous n'avions strictement plus aucun point de référence. Et lorsque le secteur de la restauration a été autorisé à rouvrir, nous avons été débordés : chaque client voulait tout, et de préférence pour avant-hier. Nous devons retravailler « à l'ancienne ». Une brève interruption d'une semaine ou deux est facile à supporter mais un redémarrage après des mois d'inactivité... C'est une autre affaire. N'oubliez pas que le maillon qui nous précède dans la chaîne (les producteurs) avait, lui aussi, été complètement à l'arrêt. Se remettre à produire la même chose qu'avant d'un jour à l'autre n'est tout simplement pas possible. Un poulet doit grandir, un œuf doit être pondu. »

Et les consommateurs ? Ils ont commencé à s'intéresser à tous ces problèmes de chaîne d'approvisionnement. Et ils ont constaté qu'une courte ligne vers un producteur local présente de très nombreux avantages pratiques et qu'une petite entreprise indépendante pouvait être liée à un meilleur soutien que les grandes multinationales. La demande croissante de transport réfrigéré et congelé n'est pas près de freiner cette tendance au buy local. Mais cela met en lumière une attitude critique chez le consommateur, tant pour ce qu'il achète que pour la manière dont cela lui parvient.



L'ERP MET À NU LA CHAÎNE D'APPROVISIONNEMENT

Avec les logiciels dits d'ERP (Enterprise Resource Planning), les entreprises mettent tout en œuvre pour rendre l'ensemble de la chaîne d'approvisionnement aussi transparente que possible. Un système ERP relie les programmes touchant à toutes les activités importantes de l'entreprise (des achats à la production en passant par les RH, le marketing et les finances) pour en faire un ensemble clair. Pour des entreprises comme The Greenery, ce logiciel est essentiel, mais il subsiste une marge d'amélioration.



WILCO JANSEN

SLIGRO | RESPONSABLE DE LA COMMUNICATION INTERNE ET EXTERNE

« La fermeture de nos clients horeca pendant le confinement en 2020 a été le plus grand défi auquel nous avons jamais été confrontés. Soudain, nos données ne valaient plus rien. »

« La logistique alimentaire est un secteur qui présente ses propres sensibilités et imprévisibilités », explique Wiljan Daris (The Greenery). Aujourd'hui, notre système de gestion ERP nous fournit déjà de nombreuses informations sur nos stocks, nos flux de transport et même des informations actualisées sur les caisses dans nos points de vente. Mais les logiciels ERP ont un potentiel encore beaucoup plus important pour notre branche. Nous dépendons des données de production, lesquelles restent souvent difficiles à prédire. »

W. Daris pense que la logistique alimentaire doit encore relever des défis majeurs sur le plan informatique. « L'intégration des plannings et de toutes sortes de systèmes de données parallèles reste problématique. Nous sommes sur la bonne voie, mais la transition est toujours en cours. En tant qu'entreprise, vous devez mettre sur pied une stratégie informatique solide pour tirer le maximum des systèmes disponibles. Les entreprises logistiques emploient souvent leur propre personnel pour ce type d'intégration mais il ne s'agit pas toujours de gestionnaires de projets dotés d'un bagage informatique. En tant qu'entreprise, vous devez attirer des profils spécifiques pour élaborer des projets informatiques de grande envergure. »

URBANTZ: PLUTÔT DURABLE QUE RAPIDE

L'innovation technologique ne rend pas seulement la chaîne plus efficace et plus transparente, elle permet également un transport plus respectueux de l'environnement. L'entreprise bruxelloise Urbantz, qui développe des logiciels de coordination de la livraison dernier kilomètre et compte le supermarché Carrefour parmi ses clients, a fait de cette combinaison sa mission.

« Nous voulons organiser la livraison dernier kilomètre encore mieux qu'elle ne l'est déjà », explique Jonathan Weber, CEO d'Urbantz. « Nous le faisons, par exemple, en permettant aux détaillants de classer les créneaux horaires pour le consommateur lorsque celui-ci passe à l'étape du paiement. Le consommateur est ainsi encouragé à faire un choix durable : un créneau pris en charge avec un véhicule électrique ou lié à une autre livraison à proximité est associé à un incitant intéressant. »



JONATHAN WEBER

URBANTZ | CHIEF EXECUTIVE OFFICER

« Nos clients peuvent ainsi augmenter leur efficacité et résoudre un des principaux problèmes de la logistique du dernier kilomètre : les échecs de livraison. »

« Le consommateur attend que chaque commande en ligne lui arrive rapidement et sans frais : c'est l'effet Amazon, en quelque sorte. Mais la livraison le jour même est devenue intenable. Si nous devions continuer à travailler de manière traditionnelle, nos camionnettes resteraient littéralement bloquées dans nos centres-villes. Pour tenir leur promesse de livraison rapide, les entreprises ont besoin d'un nombre irréaliste de micro-entrepôts. »

« Des livraisons optimisées en fonction du plus grand nombre de données possible : voilà la voie à suivre. C'est ainsi que nos clients peuvent augmenter leur efficacité et résoudre un des principaux problèmes de la logistique du dernier kilomètre : les échecs de livraison. Un colis qui ne peut être livré est une catastrophe logistique, surtout lorsqu'il s'agit de nourriture. Nous devons ramener ce risque à zéro. Attention : c'est un objectif très ambitieux qui implique une autre manière de planifier de la part du fournisseur et un changement de mentalité de la part du client. Mais c'est parfaitement possible. Grâce à nos systèmes, les clients peuvent communiquer en temps réel avec le livreur et partager des informations importantes permettant d'éviter un échec de livraison. »



« Le secteur du commerce électronique ne va plus se contracter, et la pression exercée sur les entreprises pour qu'elles organisent le transport et les livraisons de façon respectueuse de l'environnement ne va faire qu'augmenter. Le changement est pleinement en marche : les consommateurs tiennent de plus en plus compte de l'impact écologique de leurs commandes. La durabilité devient plus importante que la rapidité. Et dans un proche avenir, nous nous demanderons pourquoi nous faisons autrement. »

CONCLUSIONS

#4 TOUT POUR L'ALGORITHME

- Les données sont le moyen, la prévisibilité à 100 % est l'objectif.
- La chaîne d'approvisionnement reste malgré tout vulnérable.
- Le logiciel intelligent réinvente la logistique urbaine durable.



CONCLUSION

La distribution de denrées alimentaires a toujours formé une composante complexe du secteur logistique. Même quand la Corona n'était qu'une bière d'exportation avant qu'on ne parle de coronavirus, la chaîne d'approvisionnement dans le secteur alimentaire devait déjà faire face à des vulnérabilités et des défis spécifiques. Les producteurs, les grossistes et les détaillants cherchent à déjouer ces facteurs d'incertitude en introduisant davantage de technologie, d'algorithmes et d'intelligence artificielle dans la chaîne. Tous ces éléments constituent des investissements importants, voués à un objectif clair : une offre et une demande à 100 % prévisibles.

Sur le plan des investissements, le secteur de la logistique alimentaire sait ce qu'il y a à faire depuis un certain temps déjà. Les prescriptions de plus en plus strictes en matière de sécurité alimentaire contraignent depuis des années les entreprises logistiques à surveiller de très près chaque maillon de la chaîne du froid et à apporter les rectifications nécessaires immédiatement. Les exigences technologiques en matière de transport spécialisé et d'immobilier logistique ne sont plus comparables à celles d'il y a dix ans.

Toute cette nouvelle technologie annonce une ère de plus grande efficacité mais aussi de plus grande durabilité. Car même si l'entrepôt moderne traite beaucoup plus de données, il consomme moins d'énergie (ou à tout le moins consomme une énergie plus propre) pour le faire. Toute la chaîne devient plus écologique : des panneaux solaires sur le toit du maraîcher aux vélos-cargos électriques qui viennent chercher les courses commandées en ligne dans les hubs urbains pour les livrer à notre porte, en passant par les boxes réfrigérants de dernière génération pendant le transport.

Bon appétit !



WDP

WAREHOUSES WITH BRAINS

WDP NV/SA
Blakebergen 15, B-1861 Wolvertem
T. +32 (0)52 338 400
info@wdp.eu | www.wdp.eu

 www.facebook.com/WDPwarehouses

 [@WDP_EU](https://twitter.com/WDP_EU)

 linkedin.com/company/wdp

Company number: BE 0417.199.869 (Register of legal entities of Brussels, Dutch section)

This report has been printed on FSC certified paper.

www.wdp.eu