

<b>SOCIETE UTILISATRICE</b>	
Nom de la société :	DAMART FRANCE
Secteur d'activité	Création et distribution de produits textiles
Chiffre d'affaires annuel	330 M€
Effectif	1800 personnes
Nom et fonction du représentant (signataire du document)	
N° de téléphone	
e-mail	
<b>SOCIETE PARTENAIRE</b>	
Nom du partenaire (qui a fourni tout ou partie de la solution)	CIUCH
Nom du représentant (signataire du document)	
N° de téléphone	
e-mail	
<b>PROJET réalisé depuis 2011</b>	
1. Problématique	<p>La reverse logistique de DAMART était implantée historiquement sur 2 sites géographiques distincts induisant de nombreuses ruptures de charges et ne faisait l'objet d'aucune traçabilité de flux. DAMART a donc lancé en 2011 une réflexion de modernisation de l'organisation dans le but de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Améliorer le service client</li> <li>• Mettre en place une traçabilité complète des flux retours</li> <li>• Améliorer les conditions de travail des salariés</li> <li>• Améliorer la performance économique du process de traitement des retours</li> </ul>
2. Solution mise en œuvre (type d'organisation, de logiciel, d'équipements, autres...)	<p>L'activité de traitement des retours a été concentrée sur le site logistique de Damart et l'atelier de travail a été totalement revu. De nouveaux postes de travail ont été créés et implantés autour d'un système de convoyage CIUCH spécialement conçu pour répondre à la problématique d'évacuation et de tri des articles (fonction de leur urgence de remise en stock) après reconditionnement.</p>
3. Objectif	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Pour la cliente :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Améliorer la qualité de service pour la cliente (réduction délai traitement du retour VAD) et réduire le délai de remise en stock pour améliorer la disponibilité articles</li> </ul> </li> <li>• <b>Pour les salariés :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Améliorer l'ergonomie des postes de travail et l'organisation des ateliers</li> </ul> </li> <li>• <b>Pour l'entreprise :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Améliorer la traçabilité des flux physiques, la flexibilité des organisations et réduire les coûts des opérations</li> </ul> </li> </ul>
4. Description de l'application (20 lignes maxi)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Refonte du processus de traitement :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ø Concentration de l'ensemble de l'activité de traitement des Retours sur le site logistique de Damart</li> <li>Ø Création de postes de travail spécialisés par activité (traitement commercial – reconditionnement des articles) en lien avec un ergonome</li> </ul> </li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ø Installation d'équipements facilitant la manutention : basculeur de box palettes, mécanisation de l'évacuation des articles reconditionnés et tri (CIUCH)</li> <li>Ø Intégration du traitement des articles retours dans le WMS afin d'assurer une traçabilité complète des flux retours</li> <li>Ø Mise en place d'une annonce du flux retours magasin et filiales internationales</li> <li>• <b>Optimisation du processus de remise en stock des articles :</b></li> <li>Ø Priorisation des articles retours "urgents" (articles en rupture de stock ou proche de la rupture) pour la remise en stock</li> <li>Ø Mise en place d'un process spécifique de remise en stock des articles "urgents" dans des emplacements multi-références</li> </ul>
5. Périmètre de l'application (fonctions, pays, sites, populations... concernés)	Retours DAMART clients VAD, réseau Magasin et filiales internationales à plus d'1 Million d'articles retournés / an
6. Date de mise en œuvre	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nouvelle organisation de remise en stock des retours : fev 2013</li> <li>• Nouveau process et atelier de traitement des retours : Juin 2013</li> <li>• Mise en place de la traçabilité des flux retours : Nov 2013</li> </ul>
7. Durée de la mise en place	Etude : 1 an - Mise en place : 1,5 an
8. Nombre d'utilisateurs concernés	32 salariés
9. Difficultés rencontrées et réponses apportées	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acceptation, par les salariés, du changement (lieu de travail, process, outils de travail... )</li> </ul> <p>à Il y a eu un accompagnement au changement important par l'entreprise (RH, managers, structure projet, CHSCT), ce qui a permis la réussite du projet</p>
10. Résultats obtenus (qualitatifs et quantitatifs)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réduction du délai de traitement des retours VAD : 1j de gain</li> <li>• Réduction du délai de remise en stock des articles : 1-2 j de gain</li> <li>• Amélioration de la productivité de remise en stock : de 70 art/h à 250 art/h pour le flux "urgent"</li> <li>• Amélioration de la productivité de traitement des retours</li> </ul>
11. R.O.I. estimé	2 ans
12. Perspectives d'évolution	Mettre à disposition du client toutes les informations sur l'avancement du traitement de son retour
13. En quoi cette solution est-elle innovante ?	Totalité de la chaîne retours revue en 2 ans La dimension ergonomie a été prépondérante pour alléger la pénibilité, prévenir les TMS et favoriser l'accessibilité à ce poste pour les autres salariés du site.
14. En quoi le projet a-t-il impacté les performances de l'entreprise ?	De part la réduction des délais et des coûts de traitement.
15. Le projet a-t-il une dimension développement durable ? (Si oui, précisez)	Oui, la nouvelle organisation a permis de supprimer 4000 km parcourus en Poids lourd à Gain de 31 Tonnes eq CO2