



CANDIDATS AU FORUM des Rois de la Supply Chain 2018

DOSSIER 6

Supply Chain
MAGAZINE

SOCIETE UTILISATRICE	
Nom de la société :	Comité International de la Croix-Rouge (CICR).
Secteur d'activité	Le CICR est une organisation internationale neutre et indépendante fondée en 1863. Présent dans plus de 80 pays, il répond aux besoins humanitaires des personnes touchées par un conflit armé ou par une catastrophe naturelle.
Chiffre d'affaires annuel	1,5 milliard d'euros
Effectif	16'000 employés
Nom et fonction du représentant (signataire du document)	Stephane Huot-Marchand, Quality Manager Division Logistique
N° de téléphone	
e-mail	
SOCIETE PARTENAIRE	
Nom du partenaire (qui a fourni tout ou partie de la solution)	KYU Associés, 136, Bd Haussmann - 75008 Paris
Nom du représentant (signataire du document)	Franck LE BAIL
N° de téléphone	
e-mail	
PROJET réalisé depuis 2015	
1. Problématique	Insatisfaction clients (problèmes de non qualité) et risques de réputation liés au non-respect des minimums sociaux et environnementaux par nos fournisseurs.
2. Solution mise en œuvre (type d'organisation, de logiciel, d'équipements, autres...)	Implémentation d'une démarche Qualité, Sociale et Environnementale (QSE) et création par le département Achats d'une entité QSE au sein de la Supply Chain.
3. Objectif	Améliorer la satisfaction clients (produits et services). Assurer le respect des critères Qualité, Sociaux et Environnementaux minimaux par nos fournisseurs.
4. Description de l'application (20 lignes maxi)	Avec 600 millions d'euros destinés chaque année à l'achat de produits et services pour la réalisation des programmes sur le terrain la Supply Chain du CICR se doit d'être efficace et réactive. Il a été possible de déterminer les besoins récurrents en cas de crise. Une dizaine d'articles ménagers de première nécessité représente les biens les plus consommés (tentes, couvertures, moustiquaires, sets de cuisine, jerrycans, matelas...). Le CICR a ciblé ces articles et a défini une politique Qualité, Sociale et Environnementale visant l'implémentation de plans d'audits QSE fournisseurs (intégrant des visites de sites fournisseurs) et le déploiement de bancs de contrôle produits. Les bancs de contrôle sont conçus spécifiquement pour tester nos produits avec des équipes formées dans les centres logistiques régionaux. Les spécifications des produits (http://itemscatalogue.redcross.int/) sont établies en concertation avec les principales organisations humanitaires. Les référentiels d'audit, les règles de contrôle et de pénalité (Niveaux de Qualité Acceptable) sont aussi partagés sur Internet.
5. Périmètre de l'application (fonctions, pays, sites, populations... concernés)	Audits QSE de nos fournisseurs (Inde, Chine, Pakistan, Vietnam, Côte-d'Ivoire...). Bancs de contrôle déployés dans chaque centre logistique (Nairobi, Amman, Abidjan, Peshawar, Genève...).

6. Date de mise en œuvre	Généralisation de l'approche QSE en 2017 (projet KYU), déploiement de la nouvelle organisation Achats / Supply Chain intégrant la Qualité. Suivi via des indicateurs dédiés.
7. Durée de la mise en place	Objectifs de déploiement global : 2025.
8. Nombre d'utilisateurs concernés	La démarche QSE dépasse le cadre de la Division Logistique pour s'adresser à l'ensemble du CICR notamment grâce au processus « écoute clients » (Monitoring Customers Complaints).
9. Difficultés rencontrées et réponses apportées	Le bouleversement des habitudes et l'adhésion des collaborateurs a été un challenge significatif. Un plan de communication (séminaires, réunions, groupes de travail...) et de formation a permis d'obtenir l'adhésion. La communication et la formation font partie intégrante du projet.
10. Résultats obtenus (qualitatifs et quantitatifs)	Grâce au déploiement des bancs de contrôle les produits non-conformes sont bloqués avant d'atteindre les clients. Les audits QSE, le coaching des fournisseurs et les plans d'actions correctives ont permis au CICR de diminuer considérablement les risques de réputation et de non qualité. Des organisations humanitaires majeures ont adopté cette stratégie, participent à des audits QSE fournisseurs et implémentent nos processus de contrôle. 16 Centres de Contrôle « made in CICR » ont déjà été implémentés avec documentation associée, formation au contrôle et validation des résultats de tests (dont 7 centres de contrôle implémentés par l'équipe QSE pour d'autres organisations humanitaires). Avant ce projet le contrôle qualité était quasi totalement sous-traité à des compagnies tierces. Le transfert de technologies et de compétences vers nos équipes Supply Chain nous permet d'être réactifs sur la performance de ces processus critiques.
11. R.O.I. estimé	2017: 200'000 euros de pénalités payées par nos fournisseurs pour problèmes de qualité. Non chiffrable : baisse des non-conformités produits, mitigation des risques, aspects qualitatifs.
12. Perspectives d'évolution	Interne : déploiement de la démarche QSE à d'autres familles d'articles. Externe : Utilisation des processus de contrôle qualité et d'audit QSE fournisseurs par d'autres organisations humanitaires. L'équipe QSE du département Achats est à présent constituée d'une vingtaine de qualitatifs. Projections pour 2025 : 50 personnes.
13. En quoi cette solution est-elle innovante ?	La solution est simple d'utilisation et efficace. Les bancs de contrôle spécifiques et standards ainsi que le traitement des réclamations clients permettent d'avoir une vision factuelle de la performance de la Supply Chain. La réalisation d'audits fournisseurs est basée sur des référentiels conçus par l'équipe QSE et inspirés des meilleures pratiques (Qualité : ISO 9000 et Kaizen, Social : ISO 26000 et Bureau International du Travail, Environnement: ISO 14000).
14. En quoi le projet a-t-il impacté les performances de l'entreprise ?	Le CICR est à présent reconnu par les majeures organisations humanitaires comme le leader de la démarche QSE. La satisfaction clients s'est considérablement améliorée que ce soit sur la qualité des produits achetés ou sur le respect des minimums sociaux et environnementaux par nos principaux fournisseurs.
15. Le projet a-t-il une dimension développement durable ? (Si oui, précisez)	Le développement durable est l'essence même de la démarche QSE et la coopération avec le département développement durable du CICR est au cœur de notre action.

Signature et cachet du représentant
De la société utilisatrice



Signature et cachet du représentant
de la société partenaire

KYU ASSOCIES
136, BOULEVARD HAUSSMANN
75008 PARIS
TEL. : 01.56.43.34.33
RCS PARIS B 444 790 828