



Contacts presse Capgemini :

Marine d'Anterroches

Tél.: +33 (0)1 49 67 56 71

E-Mail : marine.d-anterroches@capgemini.com

Fabrice Bidault – Bermudes RP

Tél.: +33 (0)1 41 10 42 90

E-Mail : fbidault@bermudes-rp.com

Contact presse DHL :

Lili Koh

Tél.: +65 (0) 6879 8230

E-Mail : lili.koh@dhl.com

**Les prestataires logistiques jouent un rôle clé dans l'intégration,
la viabilité et la sécurité de la chaîne logistique**

Capgemini, le Georgia Institute of Technology, Oracle et DHL publient la treizième édition de leur étude annuelle consacrée aux prestataires logistiques

Paris, le 17 octobre 2008 - Capgemini, un des leaders mondiaux du conseil, des services informatiques et de l'infogérance, publie aujourd'hui conjointement avec le Georgia Institute of Technology, Oracle et DHL, une étude sur l'externalisation des services logistiques. Cette étude, qui s'appuie sur une enquête menée auprès de 1 644 responsables logistiques en Amérique du Nord, en Europe, en Asie pacifique et en Amérique latine, met en lumière trois principales conclusions :

- Selon 98 % des responsables logistiques interrogés, la mise en place d'une chaîne logistique respectueuse de l'environnement est un facteur essentiel dans la réussite de l'entreprise. Cependant, la majorité d'entre eux sont peu enclins à investir des fonds supplémentaires à cette seule fin.
- Le vol de marchandises reste la première préoccupation en matière de sécurité. Cependant, les entreprises sont amenées à se concentrer davantage sur d'autres sources de perturbation de la chaîne logistique, telles que le vol de propriété intellectuelle, les catastrophes naturelles ou encore la fermeture des ports et le sabotage des produits.
- La viabilité et la sécurité de la chaîne logistique reposent sur l'instauration de relations solides entre les différents acteurs du processus. Grâce à une collaboration étroite avec leurs prestataires logistiques – à travers notamment la mise en place de contrats et de critères de réussite détaillés –, les entreprises devraient pouvoir réduire significativement leurs coûts, raccourcir le cycle de traitement des commandes, améliorer le service clientèle ainsi que leur efficacité opérationnelle.

L'étude montre que si les prestataires logistiques et leurs clients sont convaincus que les coûts de création d'une chaîne logistique plus sécurisée, intégrée et respectueuse de l'environnement devraient être partagés, ils restent réticents à l'idée de travailler sur un mode collaboratif et considèrent implicitement que les coûts doivent être pris en charge par le client final.

Une chaîne logistique respectueuse de l'environnement

Les entreprises reconnaissent quasiment à l'unanimité l'importance des initiatives en faveur d'une chaîne logistique respectueuse de l'environnement - telles que l'approvisionnement au niveau local -, mais elles s'interrogent encore sur la manière de mettre en place ce nouveau modèle de chaîne logistique. Pourtant, les entreprises doivent impérativement agir avant qu'il ne soit trop tard. La conception des réseaux, les modes de transport, le choix des équipements, les processus métier, les comportements et les bilans comptables sont autant de paramètres qui doivent évoluer pour que la chaîne logistique intègre les contraintes environnementales. Pourtant, les entreprises sont moins nombreuses à considérer le facteur environnemental comme décisif au moment du choix d'un prestataire logistique. En effet, seulement 46 % des personnes interrogées ont déclaré prendre en considération ce critère dans leur processus de sélection d'un prestataire logistique. Or, la collaboration joue un rôle décisif : ce n'est que lorsque la source et les effets des émissions de CO₂ auront pu être évalués avec précision que les prestataires logistiques et leurs clients seront responsabilisés et que la chaîne logistique deviendra plus respectueuse de l'environnement.

« Le comportement des prestataires logistiques et de leurs clients doit évoluer s'ils veulent trouver des moyens innovants d'améliorer la sécurité de la chaîne logistique et la rendre plus respectueuse de l'environnement », déclare Hans Hickler, directeur général de DHL Global Customer Solutions. « Lorsqu'ils travaillent ensemble, les entreprises et les prestataires logistique sont encore réticents à l'idée de développer conjointement des solutions nouvelles et à en partager les bénéfices. En revanche, les entreprises qui parviennent à dépasser les situations de blocage avec leurs prestataires gagnent en efficacité, ce qui leur confère un avantage compétitif significatif et améliore à terme la satisfaction client. »

La sécurité de la chaîne logistique

76 % des personnes interrogées affirment que leurs prestataires logistiques sont fiables, cependant les entreprises sont de plus en plus préoccupées par les coûts liés aux obligations de mise en conformité pour renforcer la sécurité de la chaîne logistique face aux menaces terroristes. Toutefois, c'est en coopérant étroitement avec leurs prestataires logistiques et en mettant en place les processus adéquats, que les entreprises seront en mesure d'amortir ces coûts tout en rendant la chaîne logistique plus efficace.

« Bien que le paysage des prestataires logistiques n'ait guère évolué depuis l'année dernière, il est clair que le respect de l'environnement et la sécurité constituent aujourd'hui des facteurs clés de succès », commente Dennis Wereldsma, responsable du secteur distribution de Capgemini au niveau mondial. « La réglementation et les exigences de mise en conformité entourant le respect de l'environnement et la sécurité se faisant toujours

plus pressantes, les prestataires logistiques et les clients les plus avancés dans ces deux domaines ont un avantage décisif sur leurs concurrents. »

La logistique intégrée

Les avantages de la collaboration et de l'intégration logistique peuvent être considérables. Toutefois, cela implique de mettre de côté certaines craintes liées à la perte de contrôle et de visibilité, à la fuite des compétences internes et à une dépendance excessive vis-à-vis d'un prestataire de services. Des contrats de services étendus équilibrant les coûts et les risques, ainsi que l'engagement des prestataires à investir dans leurs propres offres de service, permettront cependant aux entreprises de tirer parti d'une collaboration aussi étroite. En adoptant - conjointement avec les prestataires logistiques - des technologies évolutives facilitant l'intégration, les entreprises gagneront en flexibilité, réduiront leurs coûts et s'assureront des relations plus solides avec leurs partenaires.

« Le principal enjeu consiste à construire et développer des relations fructueuses entre les utilisateurs et les fournisseurs de services logistiques », répète le Dr John Langley, Georgia Institute of Technology. « Faute d'engagement de part et d'autre, seuls des progrès mineurs pourront être accomplis en matière de respect de l'environnement et de sécurité de la chaîne logistique. Plus des trois quarts des clients des prestataires logistiques considèrent le groupage, le choix des itinéraires et des modes de transport comme les trois premiers services que peuvent fournir les prestataires pour contribuer aux démarches visant à protéger l'environnement. Or, seulement 31 % précisent que leur propre prestataire propose aujourd'hui ces services. »

Pour les clients des prestataires logistiques, la technologie est également une priorité. Les fournisseurs de services logistiques continuent d'externaliser les communications en ligne, les outils de visibilité, la gestion des entrepôts et de la distribution, ainsi que la gestion et l'exécution des transports. Pourtant, il subsiste un écart entre les attentes des clients en matière de technologies et les performances réelles. Seules 38 % des personnes interrogées se déclarent en effet satisfaites des capacités de leur prestataire dans ce domaine.

« L'écart entre les capacités des prestataires logistiques et les besoins de leurs clients est extrêmement préoccupante. » commente Sundar Swaminathan, Senior Director, Oracle. *« L'IT joue un rôle clé dans la mise en place de chaînes logistiques intégrées, respectueuses de l'environnement et sécurisées. Les prestataires logistiques doivent simplifier et moderniser leurs applications et leur infrastructure. Ils pourront alors proposer de nouveaux services plus rapidement, gagner en flexibilité et en efficacité opérationnelle, tout en garantissant l'excellence de leurs services. »*

À propos de cette étude annuelle consacrée aux prestataires logistiques

Au total, 1 644 responsables logistiques basés en Amérique du Nord, en Europe, en Asie pacifique, et en Amérique Latine ont participé à cette étude en ligne. Un petit nombre de responsables – situés notamment en Amérique du Sud et au Moyen-Orient -, ont également répondu bien qu'il n'existe pas d'analyse approfondie de

Communiqué de presse



la situation dans ces régions. Les résultats ont ensuite été complétés avec ceux obtenus lors d'entretiens approfondis, "focus interviews", nouveauté de l'étude de cette année. Ces entretiens ont été organisés avec des observateurs et des experts, principalement autour des thèmes spécifiques identifiés dans l'étude de cette année : les offres de services intégrés, la chaîne logistique "verte" et la sécurité de la chaîne logistique. La méthode Accelerated Solutions Environment® (ASE) de Capgemini a également été utilisée dans le cadre d'une séance de brainstorming où des responsables ont pu échanger leurs points de vue. Les personnes interrogées étaient invitées à considérer le prestataire logistique (3PL) comme une société fournissant un ou plusieurs services logistiques à ses clients, et un prestataire chargé de l'intégralité de la chaîne de valeur (4PL) comme une société pouvant inclure des services d'externalisation logistique plus évolués qu'un prestataire logistique classique.

A Propos de Capgemini

Capgemini, un des leaders mondiaux du conseil, des services informatiques et de l'infogérance, aide ses clients à se transformer et à améliorer leurs performances en leur conseillant les technologies les plus adaptées. Capgemini s'engage ainsi à favoriser la liberté d'action de ses clients et à accroître leurs résultats, en s'appuyant sur une méthode de travail unique - la « Collaborative Business Experience » - et sur un modèle de production mondialisé baptisé Rightshore®, qui vise à offrir les meilleures ressources au meilleur endroit et au meilleur prix. Présent dans 36 pays, Capgemini a réalisé en 2007 un chiffre d'affaires de 8,7 milliards d'euros et emploie plus de 86 000 personnes dans le monde.

Plus d'informations sur : www.capgemini.com

A propos du Georgia Institute of Technology

The Georgia Institute of Technology, located in Atlanta, is a leader in logistics and supply chain and logistics education. Through its School of Industrial and Systems Engineering (ISyE) and the Supply Chain and Logistics Institute (SCLI), Georgia Tech is committed to serving logistics educational needs through its degree programs and its comprehensive professional education program. Georgia Tech also conducts a fully accredited Executive Masters in International Logistics (EMIL) program, a Supply Chain Executive Forum, and a Leaders in Logistics Research Program. Global involvement is facilitated through TheLogistics Institute Asia-Pacific, a program in partnership with the National University of Singapore. For more information, please visit www.isye.gatech.edu and www.scl.gatech.edu, as well as www.scl.gatech.edu/scef for information about the Supply Chain Executive Forum at Georgia Tech.

A propos de C. John Langley, Jr., Ph.D.

Dr. C. John Langley Jr. is The Logistics Institute Professor of Supply Chain Management and a member of the faculty of the School of Industrial and Systems Engineering at the Georgia Institute of Technology. He serves as Director of Supply Chain Executive Programs at Georgia Tech and as Executive Director of the Supply Chain Executive Forum. Dr. Langley is a former President of the Council of Logistics Management and a recipient of the Council's Distinguished Service Award. The Richmond Events Logistics and Supply Chain Forum named him one of the "Outstanding Logistics Professionals" in 2004. Dr. Langley received the Ph.D. degree in Logistics from Penn State University, and he is a noted author and frequent presenter at professional meetings and forums. He is a co-author of *Supply Chain Management: A Logistics Perspective* (8th edition published in 2008), as well as a number of other textbooks. In addition to his university duties, Dr. Langley consults with both logistics user and provider firms, and serves on the Boards of Directors of several major corporations.

A propos d'Oracle

Oracle is the world's largest enterprise software company. For more information about Oracle, please visit our Web site at <http://www.oracle.com>.

Trademark

Oracle is a registered trademark of Oracle Corporation and/or its affiliates. Other names may be trademarks of their respective owners.

A propos de DHL

DHL is the global market leader of the international express and logistics industry, specializing in providing innovative and customized solutions from a single source. DHL offers expertise in express, air and ocean freight, overland transport, contract logistic solutions as well as international mail services, combined with

Communiqué de presse



worldwide coverage and an in-depth understanding of local markets. DHL's international network links more than 220 countries and territories worldwide. Some 300,000 employees are dedicated to providing fast and reliable services that exceed customers' expectations. DHL is a Deutsche Post World Net brand. The group generated revenues of more than €63 billion in 2007. For more information, please visit www.dhl.com.