



Virginie Huré (à gauche) et Anne Leconte (à droite) ont cofondé cette année le cabinet Idée+Solutions.

Interview

Virginie Huré et **Anne Leconte**, cofondatrices du cabinet **Idée+Solutions**

« *La voix du client se fait de plus en plus forte* »

Avant de créer cette année leur structure de conseil en SCM (Idée+Solutions), Anne Leconte et Virginie Huré occupaient des postes à responsabilité au sein de la logistique France du groupe Kingfisher. Elles partagent avec nous leur grande expérience en matière d'externalisation de prestation logistique.

Supply Chain Magazine : Pourquoi les 3PL doivent-ils aujourd'hui s'organiser pour répondre encore plus finement aux attentes de leurs clients ?

Anne Leconte : Mais parce que la voix du client se fait aujourd'hui de plus en plus forte. Les entreprises sont en pleine transformation, avec la multiplication des canaux de vente et la réactivité indispensable vis-à-vis de la concurrence. Il ne s'agit plus de répondre à cela avec des offres logistiques standards de type stockage, préparation, expédition. Les prestataires doivent en faire plus et mettre en avant des innovations, techniques et IT, et un suivi de performance, avec des équipes dédiées.

Virginie Huré : Beaucoup de 3PL, même des grands, sont encore dans la logistique traditionnelle et n'arrivent pas à passer ce cap. Ils ne font pas l'effort de chercher à comprendre en profondeur le besoin du client, ses projets, sa stratégie, pour pouvoir lui proposer un chemin et des moyens technologiques qui vont l'accompagner dans son changement.

SCM : N'est-ce pas aux donneurs d'ordres d'être clairs dans leur cahier des charges ?

Virginie Huré : Bien sûr. Le client se doit d'être clair et de bien expliquer les mutations anticipées sur son marché sur les 3 à 5 ans qui viennent, ainsi que ses objectifs. Mais il revient aussi au 3PL de savoir lire entre les lignes, de faire du réseautage pour entrevoir comment maximiser la valeur ajoutée de sa proposition commerciale, au-delà de l'aspect

tarifaire. Certains ne sont pas structurés pour cela, n'ont pas de ressources pour conduire des projets technologiques. Leurs ingénieurs méthodes, quand ils en ont, sont plutôt focalisés sur les aspects cotation, et non pas innovation.

Anne Leconte : Un des points importants que nous avons mis en place chez Kingfisher, c'était de recevoir tous les 3PL, sélectionnés dans le cadre de l'appel d'offres, pour leur détailler notre écosystème, nos attentes sur les trois prochaines années, afin qu'ils aient une vision plus proche de la réalité et qu'ils puissent proposer une prestation évolutive en fonction des mutations du marché.

SCM : Comment inciter les 3PL à être plus proactifs et inventifs ?

Anne Leconte : Une option est de rétrocéder au prestataire une partie des gains financiers apportés par une solution innovante lors des six premiers mois ou de la première année de sa mise en œuvre. Il faut le spécifier dans le cahier des charges et le contrat. Cela va l'inciter à agir comme un partenaire créateur de valeur et à mettre en place une équipe qui s'investira dans les études et les projets d'ampleur.

Virginie Huré : Au-delà du volet exploitation et logistique standard, il faut aussi prévoir dans le contrat un volet conduite des différents projets, avec un suivi rigoureux, mesuré, monitoré, notamment en matière de ROI. ■

PROPOS RECUEILLIS PAR JEAN-LUC ROGNON