



LOGISTIQUE ET EMBALLAGE

RISQUES DE DEGRADATION, BONNES PRATIQUES ET PISTES D'AMELIORATION

La phase d'acheminement des meubles, depuis le lieu de production jusqu'au lieu de consommation, représente, pour beaucoup d'industriels de l'ameublement, un « trou noir » générateur de réclamations et de SAV.

Dans un dossier d'instruction réalisé en 2015, les fabricants de mobilier de cuisine estimaient que 50% des SAV surviennent entre le départ usine et la pose.

Si les coûts directs de refabrication et de réexpédition peuvent parfois être transférés aux transporteurs, il est plus difficile de compenser, auprès du consommateur insatisfait, le déficit d'image engendré par la livraison d'un produit abîmé. Il est donc primordial que le produit arrive en bon état à destination.

De plus, avec le développement du e-commerce, généralement associé à une livraison directe au consommateur, à domicile ou en point de retrait, l'exigence relative au produit s'est étendue à l'emballage dans la mesure où un colis abîmé génère de la suspicion quant à l'état du contenu. Le consommateur qui n'aura pas la possibilité de vérifier l'intégrité du contenu avant de prendre possession du colis ne prendra pas toujours le risque d'accepter un produit potentiellement détérioré. Ce mode de commerce génère donc de nouvelles contraintes en matière d'emballage, jusqu'alors conçus essentiellement pour une distribution en magasins physiques.

Enfin, face aux enjeux environnementaux actuels, les industriels doivent imaginer des solutions d'emballage qui limitent la quantité de déchets produits et qui favorisent le recyclage, tout en assurant la fonction première de l'emballage qui reste la protection du produit.

Contexte

Entre 2016 et 2017, FCBA a rencontré des acteurs de la chaîne de distribution des produits d'ameublement, s'est entretenu avec eux et a observé leurs pratiques pour collecter, sur le terrain, des informations susceptibles d'apporter des pistes d'amélioration aux industriels de l'ameublement pour améliorer la préservation de leurs produits pendant la phase d'acheminement au destinataire final.

Sur la base de contacts fournis par des industriels de l'ameublement, ces acteurs de la chaîne de distribution ont été sollicités et une dizaine de rencontres ont été organisées :

- ✓ Visite de 3 dépôts ou plateforme de transit/stockage
- ✓ Suivi d'une tournée de livraison de meubles de cuisines
- ✓ Observation d'une livraison de meubles de cuisine et entretien avec le poseur
- ✓ Visite d'une plateforme de transit/stockage d'une enseigne distributeur
- ✓ Visite de 3 dépôts de magasins distributeurs

Ces rencontres ont concerné des produits montés ou en kit, livrés en vrac ou sur palette. Elles nous ont permis de nous entretenir avec des responsables et des opérateurs sur l'organisation et les pratiques, d'avoir des témoignages et des retours d'expérience, et d'observer les pratiques et les produits en situation.



Risques, maîtrise et bonnes pratiques

Nous avons identifié, dans les circuits de distribution que nous avons étudiés, trois composantes sources de risques de dégradation :

- ✓ La manipulation
- ✓ Le transport à proprement dit
- ✓ Le stockage

Nous n'avons pas établi de corrélation entre le type de meuble (monté/kit) et le mode d'expédition (vrac ou palette). En revanche, certains risques sont propres à chaque type de meuble.

Le risque peut être défini comme l'exposition d'un produit à un danger. Il se caractérise par sa probabilité d'occurrence et par sa gravité.

Pour réduire les risques de dégradation, 2 options sont donc possibles :

- ✓ En agissant par la prévention, de manière à supprimer ou réduire la probabilité d'occurrence,
- ✓ En agissant par la protection de manière à réduire la gravité.

Prévenir en évitant les manipulations

Tous les acteurs rencontrés ont bien conscience que les phases de manipulation sont celles qui exposent le plus les produits à des risques de dégradation, et que le risque est multiplié par le nombre de ruptures de charges entre l'expéditeur et le destinataire final.

Logiquement, les industriels vont organiser la distribution de leurs produits en cherchant à réduire au minimum le nombre de ruptures de charges. La livraison idéale, directement du fabricant au consommateur, ne concernera qu'une part infime des cas et ne pourra se concevoir que dans un contexte de distribution locale. Dans la plupart des cas, le fabricant ne pourra éviter des étapes intermédiaires entre lui et le consommateur.

Cependant nos entretiens nous ont montrés qu'un certain nombre de manipulations pourraient être évitées :

- ✓ Expédition en vrac :
 - En préparant les livraisons pour être sûr de pouvoir livrer les produits (destinataire absent ou configuration des lieux empêchant la livraison des colis).
 - En regroupant les colis par client/destinataire au moment du chargement (à l'usine avant expédition au dépôt ou au dépôt avant livraison au destinataire)
 - En facilitant la lecture du code barre ou de l'étiquette apposé sur le produit (idéalement, en les collant ou en les imprimant sur toutes les faces)
 - En prévoyant la place pour stocker les meubles de cuisine hors de la pièce où ils doivent être installés
- ✓ Meubles en kit sur palettes :
 - En composant des palettes mono client (évite des manipulations pour reconstituer des palettes par destinataire au niveau de la plateforme de transit)
 - En regroupant les colis d'un même produit sur la même palette (évite des manipulations pour regrouper les colis dans le dépôt du magasin)

Prévenir en évitant l'exposition aux dangers (chute, chocs, ...)

Nos entretiens ont également montré que les risques de dégradation pouvaient être réduits :

- ✓ Livraison en vrac :
 - En s'assurant que la configuration des lieux est compatible avec les impératifs du client (exemple : un colis trop large mais devant être impérativement livré a été ouvert et les façades de tiroirs démontées pour pouvoir passer)
 - En entreposant les meubles de cuisine, généralement livrés à 2, de manière à ce que le poseur, qui est généralement seul mais qui peut être équipé d'un mini-diable, n'ait pas prendre des éléments lourds en hauteur

- En concevant des colis moins lourds à porter (diviser en plusieurs colis)
- En avertissant par un marquage (auto collant, impression sur le carton, étiquette, ...) des risques particuliers (colis lourd à porter à 2, contenu ne remplissant pas tout l'emballage, contenu fragile, ...)



Photo 1 : Autocollant d'avertissement (colis ne remplissant pas tout l'emballage)

- En intégrant la phase livraison au moment de concevoir une cuisine pour s'assurer que les éléments pourront être acheminés sans risques jusqu'au logement
- ✓ Expédition sur palettes :
 - En faisant en sorte que les colis ne dépassent pas de la palette, en longueur mais aussi en hauteur dans le cas de palettes pouvant être superposées. Une solution souvent rencontrée consiste à utiliser des palettes chevalet pour les éléments longs ou hauts.



Photos 2 : Palette adaptée à la taille du colis / palette chevalet

- En prévoyant des emplacements dédiés pour la réception des colis
- ✓ Meubles montés
 - En emballant les éléments plus fragiles à part (portes, façades de tiroirs, ...)
 - En fixant ou en enlevant les éléments mobiles susceptibles de générer une avarie pendant le transport ou le déballage (étagère, porte, ...)
 - En indiquant le sens du meuble sur l'emballage lorsque celui-ci n'est pas visible à travers l'emballage



Photos 3 : Indications sur l'emballage (sens, fragile, ...)

- ✓ Tous meubles
 - En formant et en sensibilisant aux risques et aux conséquences les personnes qui vont avoir à manipuler les colis (procédures ou instructions avec photos, ...)
 - En faisant appel à des prestataires spécialisés habitués aux produits d'ameublement
 - En concevant un emballage facilitant les manipulations (exemple : polystyrène apparent dans lequel des espaces sont découpés pour servir de poignées et faciliter la préhension)

Protéger pour réduire la gravité des dommages

Protéger est la fonction première de l'emballage : assurer l'intégrité du produit tout au long du circuit de distribution jusqu'au destinataire final. Il doit résister à tous les types d'agression qu'il va subir (chutes, chocs, humidité, chaleur, ...).

Pour être le plus efficace possible, l'emballage doit être adapté au produit et conçu en prenant en compte les contraintes du circuit de distribution. Pour cela, le fabricant doit en connaître les caractéristiques. Ce qui est plus ou moins facile dans le cas de circuits dits « classiques », est plus difficile dans le cas de circuits liés au e-commerce. En l'absence d'informations, les fabricants n'ont d'autres solutions que d'envisager les pires conditions et d'emballer en conséquence, notamment par du suremballage.

Nos rencontres nous ont néanmoins permis de relever quelques bonnes pratiques et d'observer des situations ou de recueillir des avis susceptibles d'apporter des éléments pour améliorer l'efficacité ou la pertinence des emballages :

✓ Des manipulations à risque :

- Manutention des colis lourds tirés, poussés ou basculés qui nécessite que la protection sur les angles et les arêtes soient renforcée (coins plastiques ou mousse). Nous avons constaté que certains meubles en étaient dépourvus ou qu'elles avaient glissé.



Photos 4 : Manipulation de colis lourds

- Manutention mécanique : l'utilisation de planches martyres protège les colis des chocs



Photos 5 : Manutention mécanique / planches martyres

✓ Des matériaux mal adaptés aux manipulations ou au stockage :

- De l'avis de plusieurs interlocuteurs, le film plastique n'est pas efficace dans certaines conditions, notamment lorsqu'il y a des frottements qui peuvent le déchirer. Nous l'avons constaté sur quelques produits où le plastique déchiré n'avait plus protégé le produit qui avait été abîmé ou ne maintenait plus les protections d'angle.



Photos 6 : Emballage plastique déchiré suite aux manipulations

- Le film plastique ne permet pas aux colis de glisser les uns sur les autres (contrairement au carton) et empêche de les stocker à plat.



Photo 7 : Colis emballé sous plastique stocké à part

✓ Les avis des interlocuteurs :

- La protection des plans de travail est jugée insuffisante (sur la face mais pas sur le retour) ; *suggestion* : pourquoi ne pas les protéger comme les façades de placard, avec des protections en mousse sur les chants et les angles ?



Photo 8 : Emballage façades de placard

- Certains fabricants de cuisine emballent les fileurs intégralement dans du carton, alors que d'autres ne les protègent pas complètement



Photos 9 : Fileurs partiellement protégés

- La bonne protection des portes emballées à part



Photo 10 : Emballage des portes

- ✓ **La conception des emballages sur mesure** sur les lieux de production à partir de laizes de largeurs variables permettent de limiter au minimum le vide à combler et de renforcer les zones exposées par des pliages de plusieurs épaisseurs.

Conclusion

Les éléments obtenus lors des entretiens et des observations illustrent des situations particulières qui ne peuvent être considérées comme représentatives de l'ensemble du secteur.

Cependant, il apparaît d'une part qu'il existe bien des pistes d'amélioration pour réduire les risques de dégradation des éléments d'ameublement tout au long du circuit de distribution, tant en termes de prévention que de protection, et que d'autre part, la connaissance des circuits de distribution est essentielle pour protéger efficacement ses produits.

A noter que l'analyse des données collectées a été réalisée dans la perspective de réduire le risque de dégradation. D'autres paramètres, notamment économiques peuvent amener les fabricants à choisir de supporter le risque plutôt que vouloir le réduire.

Etude réalisée en partenariat avec les Industriels :
FOURNIER, PARISOT, ALSAPAN, MENUISERIE DU CENTRE, SCIAE
Partenaires circuits distribution :
MAINFREIGHT, CONFORAMA, BAUS INT'L, SOCOOC, PERENE, LEROY MERLIN, LAPEYRE, GIRARD AGEDISS

Avec le soutien financier de

CODIFAB
comité professionnel de développement
des industries françaises de l'ameublement et du bois

Contact



Jean-Marc LE LEZ ● jean-marc.lelez@fcba.fr
Tél. 01 72 84 98 50

Pôle Ameublement

10 rue Galilée, 77420 Champs-sur-Marne