



Belgium & Luxembourg

# Bricolage & Jardinage

Avec GS1, réaliser une bonne qualité des données de produit et une gestion efficace des retours

Une édition de GS1 Belgium & Luxembourg

Novembre 2011



Le secteur du bricolage & jardinage fait face à un important défi. Une information sur les produits défaillante et une gestion peu efficace des retours de marchandises sont des problèmes auxquels le secteur est confronté depuis des décennies. Aujourd'hui, les chaînes de bricolage & de jardinage dans le Benelux sont disposées à implémenter les solutions GS1 pour l'échange électronique de données et le return merchandise management, ensemble avec leurs fournisseurs. GS1 Belgium & Luxembourg et GS1 Netherlands joignent leurs efforts pour apporter leur soutien au secteur. Nos collaborateurs vous offrent l'information, des directives d'implémentation, des instruments et des formations spécifiques. Dans ce journal vous lirez divers témoignages de représentants du secteur et l'information vous permettant de démarrer. Bonne lecture !

Jan SOMERS  
CEO GS1 Belgium & Luxembourg

## "L'exactitude des données est primordiale"

Gamma ne s'est jamais montré en faveur d'accords bilatéraux avec les fournisseurs. " Plus nous avons des bons de commandes, factures, messages de retours et autres, standardisés et automatisés, plus nous sommes satisfaits" explique Rudi Petit-Jean, directeur de Gamma Belgique. Il nous semble dès lors évident de collaborer via la Central Data Bank de GS1 Belgilux.



"En 1993 nous étions déjà occupés à mieux accorder les flux des commandes," rappelle Rudi Petit-Jean. "Ce fut un processus laborieux. Depuis lors, nos bons de commande, notes d'envoi et factures sont dématérialisés. Quant, au message des retours, nous nous trouvons en pleine phase pilote. Toute cette opération est dirigée, pour les 3 formules de magasin, à partir de la maison mère aux Pays-Bas."

### Face avant et face arrière

La grande force d'une standardisation poussée est bien entendu que, une fois une donnée introduite correctement dans le fichier de base, on peut s'y fier pour l'échange et la déduction d'informations. Rudi Petit-Jean est bien conscient que "Le bon numéro doit

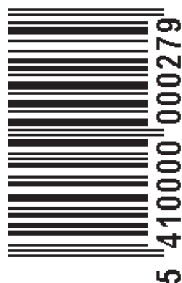
## Réaliser plus ensemble !

GS1 Belgilux est depuis plus de 30 ans la force motrice derrière les réalisations permettant d'améliorer la chaîne d'approvisionnement. GS1 Belgilux est administré par les sociétés du secteur. Ce sont elles qui prennent les décisions de gestion et d'implémentation de solutions à travers les secteurs. Des projets pour améliorer les filières ne sont dé-

marrés que lorsqu'il existe un engagement suffisant de la part des sociétés. Afin de garantir cet engagement, GS1 Belgilux organise un dialogue continu entre les entreprises.

Ensemble avec les acteurs du secteur bricolage & jardinage, GS1 Belgilux réalise les projets suivants :

- Meilleure gestion des rayons : des données de produit correctes, ponctuelles et qualitatives via la CDB ;
- Un traitement efficace des retours (Return Merchandise Management ou RMM).



## Ce que Gamma préconise

Gamma Belgique fait partie de la société belgo-hollandaise Inter-gamma, un groupe qui est représenté par 2 enseignes spécialisées dans les matériaux de constructions (Karwei aux Pays-Bas, Gamma en Belgique et aux Pays-Bas), gérées par des indépendants sous forme de franchise. Aux Pays-Bas, il y a 165 points de vente Gamma et 130 magasins Karwei ; la Belgique compte 82 points de vente Gamma, dont 11 en Wallonie, où le groupe est actif depuis 2001. Aux Pays-Bas, Gamma est leader sur le marché et Karwei se situe en 3ème position. En Belgique, Gamma est le numéro 3, mais son activité a démarré 10 ans plus tard qu'aux Pays-Bas.

être relié au bon article. Que notre description puisse différer quelque peu de celle du fournisseur est tout à fait secondaire. C'est le lien entre les deux qui doit être correct, de manière à éviter toute erreur sur les étiquettes, les tickets de caisse et dans les dépliants. L'enjeu est important."

Un point d'attention supplémentaire est que, pour des raisons légales, un nombre croissant de données est requis. "Par unité de vente, et selon la catégorie de produit, des données supplémentaires s'imposent, comme par exemple dans le cadre de l'éco-certification, les labels Valipac ou Fost Plus. La question est de déterminer comment le fournisseur nous communique ces données. Dans la plupart des cas, on n'y trouve aucune approche systématique. Lorsqu'un papier adhésif devient 'éco', nous souhaitons en être informés... trop souvent on l'apprend ad hoc ou par hasard."

Il n'y a pas que la loi qui nous pousse, une gestion moderne des points de vente doit également pouvoir être opérée à partir de données complexes. "Prenez par exemple la gestion de l'espace" explique Rudi Petit-Jean. "A cet effet, il est crucial de communiquer les dimensions avec précision. Pour ce faire, il faut d'abord convenir de ce qu'est la largeur, la longueur et la hauteur d'un produit ; quelle est la face avant d'un produit ? Les Français et les Allemands appliquent-ils les mêmes raisonnements dans ce

domaine? Toutes ces choses-là jouent un rôle." Après tout, les conséquences ne sont pas des moindres, les erreurs ou manque d'uniformité dans la perception des dimensions ont un effet direct sur la gestion des stocks et sur le plan de rayon. Dans un monde parfait et digital où toutes les spécifications sont saisies correctement, la gestion fluide des données est une évidence et l'échange efficace constitue une valeur ajoutée indéniable dans la communication entre les entreprises concernées.

### L'œuf de Colomb

"Actuellement nous travaillons encore souvent avec des fichiers Excel qui reprennent des colonnes destinées aux prix et aux GTIN mais où rien n'est standardisé pour d'autres données. En outre, les données sont encore en partie saisies manuellement. En effet, la séquence des champs n'est pas uniforme, ce qui oblige à chaque fois à reformater et contrôler. Différents modes opérationnels font en sorte que, dans un cas le nom figure avant la catégorie de produit, et dans un autre, c'est le contraire. »

Rudi Petit-Jean ne cache pas son rêve d'évoluer vers une situation d'uniformité à plus d'un niveau. "Si nous-mêmes et nos fournisseurs faisons une seule fois l'effort de compléter les données exactes pour tous les champs dans un des 28 data pool certifiés de GS1, nous serions déjà bien avancés. Là, au moins, elles sont accessibles à tous



ceux qui adhèrent par exemple à la CDB de GS1 Belgilux." Bref, c'est l'œuf de Colomb.

Afin de traiter les dimensions de manière uniforme, GS1 Belgilux mettra à la disposition des clients un outil, le service de mesure, permettant de vérifier les données. De même, l'exactitude du GTIN peut être testée à l'aide d'un outil en ligne sur le site de GS1 Belgilux. Mais la cerise sur le gâteau est bien entendu la CDB, qui, au niveau du contenu pour le secteur du bricolage & jardinage, répond entièrement aux exigences du marché Benelux grâce à la collaboration étroite avec GS1 Netherlands. Les entreprises n'ont plus qu'à adhérer à la CDB.

Chaque fournisseur, ayant son siège principal sur le territoire belgo-luxembourgeois, rejoindra GS1 Belgilux, et adhèrera auprès de GS1 Netherlands, si son siège principal se trouve aux Pays-Bas. La mise en œuvre et le support est donc fourni par l'organisation membre locale mais l'échange des données est global. Une fois les données introduites, la même information est facilement accessible partout dans le Benelux. Il s'agit bien d'une application au-delà des frontières.

### Qualité des données

Le plus grand gain d'une uniformisation poussée se situe au niveau de la qualité des données. "Non seulement des données correctes permettent de développer de meilleures mises en rayon," explique Rudi Petit-Jean. "Mais le client aussi,

reçoit de meilleures informations et la gestion de l'espace en bénéficie. Actuellement tout cela ne fonctionne pas vraiment comme il se doit, puisque nous ne disposons pas toujours des dimensions correctes. De même, les descriptions peuvent causer des problèmes étant donné qu'elles ne sont pas standardisées." Dans ce monde digital, l'échange et la comparaison sont à l'ordre du jour. Si les données ne sont pas correctes, les erreurs se remarquent d'autant plus rapidement: elles génèrent plus de confusion avec des conséquences importantes. C'est la raison pour laquelle GS1 œuvre à ce point pour la qualité des données. Si l'on veut interagir avec cet échange de plus en plus rapide et cette multiplication de données, on ne peut en aucun moment négliger la qualité ou la perdre de vue. La base consiste à introduire les données correctement et une seule fois. "Chez Gamma on arrive facilement à quelques 100.000 mutations par an. Il va de soi que plus cela se déroule automatiquement, mieux ce sera," dit Rudi Petit-Jean en souriant. "Plus l'information est digitalisée à la source, plus le point de départ est fiable. Alors la transférabilité ne connaît pas de limite." La synchronisation des données en matière de prix reste souvent un point délicat. Jusqu'à nouvel ordre, la communication autour du prix d'achat spécifique par distributeur est évitée dans la base de données de GS1...

Jan VERBANCK  
et Wim PEETERS

Photos : Dieter Paternoster

## Leçons à tirer

Une étude indique que pas moins de 70% des données échangées entre distributeurs et fournisseurs contiennent des erreurs. Dans le secteur alimentaire il s'agit souvent des dates de péremption ou des unités d'emballage. Il faut absolument en tirer des leçons. En outre, il est primordial que les fournisseurs prennent conscience le plus vite possible de la nécessité de standardiser, de façon à ce que l'adoption soit massive. C'est alors que le rendement sera optimal pour tous les acteurs concernés. Information intéressante à ce sujet: des calculs effectués en France ont démontré que l'échange électronique de données de produits via un data pool tel que la CDB, génère une économie de 42€ par fiche produit!

Lisez à ce sujet l'étude Datacrunch de GS1 Belgilux sur [www.gs1belu.org/files/folder\\_datacrunch\\_2011\\_pdf](http://www.gs1belu.org/files/folder_datacrunch_2011_pdf)



# Moins d'erreurs, plus d'efficacité

Il n'y a pas que le 'Return Merchandise Management' qui contribue à l'efficacité et la rapidité de vos process d'entreprise. Order To Cash, ou le traitement électronique du bon de commande, de la note de livraison et de la facture, où tous les messages réfèrent les uns aux autres, apporte de l'amélioration et de la transparence à vos process administratifs et logistiques. Tant le fournisseur que le distributeur bénéficie de l'échange électronique des documents commerciaux.

## ORDERS, DESADV et INVOIC

Le bon de commande, la note de livraison et la facture électroniques, connus également sous les termes EDI "ORDERS", "DESADV" et "INVOIC", constituent les messages les plus échangés en Belgique et au Luxembourg.

## EANCOM 2002

La version actuelle du standard EANCOM est EANCOM 2002, basé sur le répertoire D.01B d'EDIFACT et remplace EANCOM 1997. Néanmoins, dans la pratique, EANCOM 1997 est à ce jour encore largement utilisé. En effet, les

entreprises qui sont parfaitement satisfaites de la manière dont le standard appliqué répond à leurs besoins, ne le remplaceront pas si vite. Toutefois, GS1 Belgilux encourage les entreprises à appliquer la dernière version EANCOM, à savoir EANCOM 2002. En outre, GS1 Belgilux œuvre pour un cadre harmonisé pour la rédaction des messages. En attendant, les Messages Idéaux destinés au secteur Fast Moving Consumer Goods en Belgique et au Luxembourg, constituent le bon exemple.

Souhaitez-vous recevoir les règles d'utilisation pour les messages 'Order To Cash' ou 'return merchandise management'? Contactez [eCom.support@gs1belu.org](mailto:eCom.support@gs1belu.org).

# COLUMN

## GS1 Belgilux et GS1 Netherlands joignent leurs efforts !

Le secteur du bricolage & jardinage dans le Benelux fait face à un réel défi. Afin de donner un coup de pouce aux fournisseurs avec siège en Belgique, au Luxembourg et aux Pays-Bas, GS1 Belgilux et GS1 Netherlands offrent tous deux leurs services de support et de guidance lors de la mise en œuvre du projet 'synchronisation des données' et du projet eCom RMM (Return Merchandise Management).

GS1 Belgilux et GS1 Netherlands mènent en effet une action commune. Ainsi, pour la synchronisation des données, le même modèle de données est adopté et au niveau eCom, les mêmes spécifications de message, règles d'utilisation et conventions sont utilisées. La mise en œuvre de ces projets, dont le support aux entreprises et la communication, s'opère à échelle locale.

Les fournisseurs avec siège principal en Belgique ou au Luxembourg adhèrent à GS1 Belgilux pour s'abonner au data pool CDB afin d'échanger des données produit avec leurs partenaires commerciaux (peu importe s'il s'agit d'un distributeur hollandais ou belge). Pour toute information ou demande de support, contactez le helpdesk CDB via [CDB.support@gs1belu.org](mailto:CDB.support@gs1belu.org). Pour ce qui de l'optimisation de l'échange de données concernant la gestion des retours de marchandises, contactez le helpdesk eCom via [eCom.support@gs1belu.org](mailto:eCom.support@gs1belu.org).

Les fournisseurs avec siège principal aux Pays-Bas adhèrent auprès de GS1 Netherlands pour le service GS1 DAS et Gestion de retours. Les fournisseurs aux Pays-Bas trouveront l'information sur [www.gs1.nl](http://www.gs1.nl).

GS1 Belgilux se sert de différents canaux de communication afin d'atteindre les fournisseurs belges et luxembourgeois. Ces derniers sont informés par le biais de l'eNews, le magazine 'LINK' et le site [www.gs1belu.org](http://www.gs1belu.org).

Toutes les informations concernant les projets hollandais dans le secteur du bricolage & jardinage sont disponibles via le site [www.gs1.nl/samenbouwen/](http://www.gs1.nl/samenbouwen/)

# Une communication univoque vers les clients

AkzoNobel est une des entreprises significatives à échelle mondiale et sans aucun doute le plus grand producteur de peinture & coating dans le monde. Marianne van Gijlswijk, gestionnaire de données de l'entreprise, partage ses expériences en matière de GDSN (Global Data Synchronisation Network) à l'occasion du projet pilote DIY aux Pays-Bas.

"Dès le départ il y avait un esprit d'engagement et le projet devint prioritaire au sein de l'entreprise. C'est important car cela peut avoir un impact significatif sur les processus. Dans un premier temps, il semblait s'agir d'une liste de données à soumettre. Une fois le travail démarré, on prend conscience lentement mais sûrement de tout ce que cela implique comme travail. C'est l'occasion rêvée de mettre de l'ordre dans ses propres processus d'entreprise. On est obligé de prendre chaque donnée sous la loupe. Comment les avons-nous organisées ? Était-ce bien la manière correcte de s'y prendre ? Dans quelques cas, nous avons dû constater que certaines informations étaient présentes dans plus d'un système."

## Avantages

Une meilleure gestion des rayons constitue un avantage important du travail avec GDSN, mais il y en a d'autres. Il s'agit d'un aspect technique, mais en fin de compte cela illustre tout ce qu'on peut faire avec les données. Pour nous, le plus grand avantage consiste à pouvoir communiquer avec les clients de manière univoque. Actuellement, les différents documents source sont rassemblés et retravaillés. Ces interventions humaines peuvent causer des erreurs. Dès que l'on commence à travailler avec un data pool (tel GS1 Das ou la CDB), la chance de commettre une erreur devient nettement moindre et l'échange de données se fait plus rapidement. Et si malgré tout, une faute est détectée, elle ne doit être

corrigée qu'à un seul endroit afin que tout le monde puisse disposer de l'information rectifiée.

Ce n'est que lorsque le nouveau mode opérationnel est intégralement mis en œuvre et amplement testé que AkzoNobel Decorative Coatings peut aussi communiquer de la sorte avec d'autres partenaires. "Tout au long du pilote nous avons opéré avec un système en ligne, mais à présent notre propre équipe de spécialistes SAP veille à ce que notre système ERP soit muni des moyens requis pour communiquer avec le data pool.

## Conseils

Marianne Van Gijlswijk a quelques bons tuyaux pour les entreprises qui doivent encore se lancer. "Ne sous-estimez pas le projet. Chez nous, les données sont de bonne qualité mais cela n'empêche pas de devoir encore effectuer des modifications, par exemple lorsque d'autres abréviations ou terminologies sont utilisées. Adoptez une approche sous forme de projet et profitez de l'occasion pour analyser vos données en profondeur. Veillez à ce que GDSN trouve sa place dans vos processus d'entreprise et prenez le temps de les analyser à fond. Pour conclure, soyez conscients du fait que des adaptations techniques s'imposent. Une bonne raison pour y impliquer un IT manager et/ou fournisseur de solution dès le départ."

Source : GS1 Netherlands  
retravaillé par GS1 Belgique



## Exemple pratique

### Données utiles aux plans de rayons

"Nos tubes ont des perforations de suspension, de manière à pouvoir les suspendre en rayon. Mais dans la plupart des cas, nous plaçons ces tubes dans des présentoirs. Le modèle de données demande des informations concernant les perforations de suspension, étant donné que cela peut servir lorsqu'on effectue des plans de rayons. Au fait nous n'avions jamais eu besoin de cette information, mais là nous nous sommes rendus compte à quel point cela pouvait nous être utile. Les tubes peuvent en effet être disposés différemment ce qui libère davantage d'espace en rayon."



# Des données erronées, et alors ?

Sans mode opératoire standardisé, des données erronées sont inévitables. Quelques exemples pour illustrer les embûches et les conséquences que cela peut causer.

## Mêmes numéros d'articles pour différents articles

Robert Haven, Chef achats affaires opérationnelles DGN retail Nederland, peut énumérer plusieurs raisons expliquant l'origine de données de produit erronées. "Bien entendu l'erreur humaine peut jouer lors du traitement des données fournies. Les données provenant d'un fichier sont traitées manuellement donnant ainsi libre cours à des erreurs de saisie ou de copie. De même, des erreurs de lecture au niveau du logiciel, occasionnées ou non par un bug inopiné lors du traitement des données, peut causer des problèmes qui ne se déclarent qu'à un

stade ultérieur." Afin d'illustrer quelles peuvent en être les conséquences, Robert Haven évoque la fourniture de données fautives dans un fichier Excel. "Si des numéros d'article erronés ou des GTIN identiques pour des articles différents sont fournis, les conséquences peuvent être énormes. Tout récemment encore nous n'avons pas traité correctement un nouveau plan de rayons pour les plinthes. A cause d'un même GTIN attribué à deux articles différents, le système a complètement omis d'enregistrer un article, de sorte à fausser complètement le plan de rayon ; les responsables ont été confrontés à des données incomplètes ce qui à son tour a empêché l'impression d'une étiquette de



rayon. Cette erreur a été communiquée de nombreuses fois auprès de notre siège principal ce qui a demandé de nombreuses heures de travail. Les plans de rayons ont du être refaits et communiqués à nouveau. Cela fait beaucoup d'heures de travail à double emploi et autant d'irritation dans les magasins. Et là, je ne parle pas encore des coûts supplémentaires..."

## Confusion sur des articles composés

De même Arthur Monteiro, Directeur Opérations auprès de JéWéRET Pays-Bas, n'est pas à court d'exemples pratiques. "Prenez un article importé en 1972 qui subit quelques modifications au fil des années. Officiellement un tel produit reçoit à chaque fois un nouveau numéro d'article, mais dans la pratique il arrive couramment que le même numéro soit maintenu et que seul le prix change. Si dans le cas contraire, on applique des modifications dans notre système, comme par exemple dans le cas d'un changement de poids, la réalité et les données dans les systèmes ne correspondent plus après un certain laps de temps. Cela peut prendre 40 ans tout comme ça peut déjà se produire après 4 ans.

Un autre exemple pouvant occasionner pas mal de confusion ainsi que des retours de marchandises exaspérants, concerne l'article composé. "Lorsque deux composants dif-

férents se trouvent dans un carton, tout va bien. Mais lorsqu'il s'agit d'une armoire à monter soi-même dont les composants sont emballés dans trois boîtes séparées, c'est une toute autre histoire. L'un fournisseur munira chaque boîte composante d'un numéro et y ajoutera un numéro représentant le kit complet tandis que l'autre donnera un seul numéro aux trois boîtes. Nous avons les moyens de traiter ces nuances dans nos systèmes, mais il s'agit bien de 700 points de vente qui représentent l'armoire dans leur assortiment. Cela peut causer beaucoup de confusion et de malentendus, comme par exemple lorsque le client s'aperçoit en rentrant qu'il manque un boîte. Il souhaite récupérer l'élément manquant et non pas l'armoire entière. Dans ce cas, seul l'élément manquant doit faire l'objet d'une nouvelle commande. Mais ce n'est pas aussi simple que cela en a l'air. Dans la pratique, la chose suivante s'est réellement produite : un magasinier réceptionne une boîte composante et introduit une demande pour réclamer le restant de l'armoire, ce auquel nous répondons. Mais par ce fait nous avons livré une pièce en trop. Dès lors, le magasinier réclame à nouveau le reste d'une armoire et très vite il s'avère y avoir trop d'armoires dans le point de vente. Celles-ci doivent nous être renvoyées... et ainsi de suite."

Source : GS1 Netherlands adapté par GS1 Belgilux



# Collaborer en agissant ensemble

Le secteur du bricolage constatait déjà en 2009 qu'il était urgent de résoudre le problème des pertes de temps liées aux retours de marchandises. Herman Bult co-président du GS1 Tactical Group DIY aux Pays-Bas est directeur du NE DistriService. Il explique comment ce secteur a abordé ce problème aux Pays-Bas. Bult est persuadé de l'utilité d'une collaboration à travers la chaîne et estime que le secteur du bricolage & jardinage peut servir d'exemple à d'autres secteurs.

Herman Bult



"Le secteur du jardinage & bricolage est très intéressant," affirme Herman Bult. "Il est bien connu du grand public, le chiffre d'affaires est considérable et le terrain d'action est large. Cela fait des années que ce secteur est actif et réussit ce qu'il entreprend. Maintenant le temps est venu de réellement aller de l'avant."

## Comment a-t-on pu créer l'engagement pour ce projet aux Pays-Bas ?

"Dans d'autres secteurs à grand potentiel, la collaboration n'est pas toujours évidente, mais dans le bricolage & jardinage, cela marche. L'introduction du Business Council DIY a été la bonne démarche. Grâce à cela, le dialogue est établi au niveau des directions. C'est la manière par excellence de développer une politique effective et de susciter un engagement pour des projets."

## Quelle est la valeur ajoutée de GS1 dans cette histoire ?

"GS1 offre une valeur ajoutée à tous les acteurs du secteur. En tant que plate-

forme neutre, elle stimule la collaboration, l'intégration dans la chaîne logistique et en procure la forme et le contenu. Des structures, normes, modèles et outils globaux ont été conçus à cet effet. Par ailleurs on peut faire appel à des collaborateurs compétents, tant sur le plan technique que social, parfaitement aptes à rallier les différentes parties. GS1 dispose de la connaissance et des moyens pour vous assister dans la mise en œuvre du projet.

## Comment voyez-vous cette collaboration dans la pratique ?

Outre le flux physique des marchandises, il faut en effet échanger des données. C'est exactement à ce niveau-là que les sociétés partagent des points d'intérêts et qu'une collaboration est possible en vue d'intégrer les process. Cela engendre un traitement administratif plus rapide, moins d'erreurs et des produits reconnaissables et scannables. "Être à l'écoute de l'autre et partager des process peut générer de nouvelles idées", poursuit Bult. "J'aime décrire cela par collaborer en agissant ensemble. On dit aussi souvent 'partager c'est multiplier' et c'est bien vrai. En partageant des informations, on peut en augmenter la valeur".

## Quels sont les points d'attention pour 2012 aux Pays-Bas ?

Les points d'attention pour 2012 sont le Return Merchandise Ma-

nagement (RMM) et l'intégration de la synchronisation des données (GDSN ou Global Data Synchronisation Network).

"Le traitement des retours fait partie à part entière des process dans le secteur du bricolage & jardinage. Ce traitement demande beaucoup d'heures de travail car de nombreux flux de données entre clients, fournisseurs et prestataires logistiques sont impliqués. On peut gagner des minutes - 20% de gain de temps - en accordant et structurant davantage ce flux d'informations à l'aide des solutions proposées par GS1."

Le réseau GDSN de data pools certifiés (tels GS1 DAS et la CDB) est conçu pour éliminer les erreurs et est, selon Bult, particulièrement intéressant en vue des développements futurs. "Il est primordial d'emmagasiner des données correctes dans un data pool dès aujourd'hui. Cela constitue la base des applications et échanges de données du futur. Il ne s'agit donc pas uniquement d'une solution business-to-business (B2B), mais aussi d'une source de solutions axées sur le consommateur (B2C). Ce consommateur a besoin d'informations correctes et fiables. C'est pourquoi, dès le départ, la qualité des données doit recevoir la plus haute priorité."

Source : GS1 Netherlands  
retravaillé par GS1 Belgique

# La technologie est prête, l'êtes-vous ?

Les retours de marchandises au sein du secteur du bricolage & jardinage sont nombreux. C'est donc dans l'intérêt de tous les acteurs au sein de la chaîne de traiter ces retours de manière plus astucieuse et efficace. Cela est possible avec le projet Return Merchandise Management (RMM) à condition de collaborer. Wim Peeters, Directeur Projets chez GS1 Belgilux, est confiant du bon déroulement.

Une étude menée par GS1 Netherlands auprès d'Intergamma, prouve que les traitements administratifs d'un renvoi prennent en moyenne 77 minutes, et qu'il y a moyen d'en économiser 15 en appliquant les standards GS1. GS1 Netherlands a obtenu le soutien des fournisseurs et distributeurs pour élaborer une solution et mettre sur pied un pilote. Ensuite, lors du congrès DIY en mai 2011, le coup d'envoi fut donné pour une mise en œuvre dans tout le secteur aux Pays-Bas, en Belgique et au Luxembourg.

GS1 Belgilux est reconnaissant du terrain préparé par GS1 Netherlands et collabore à présent étroitement avec ses voisins du nord. C'est la seule manière d'œuvrer efficacement pour des solutions standard destinées au marché Benelux. Après tout, bon nombre de fournisseurs et distributeurs ont des établissements tant aux Pays-Bas, qu'en Belgique et/ou au Luxembourg. Lors d'une réunion kick-off tenue fin mai 2011 avec la BDA (Belgian DIY Association) et les organisations regroupant les distributeurs et fournisseurs du secteur (COMEOS et FEBIN), GS1 Belgilux a obtenu l'engagement nécessaire pour élaborer une solution destinée au marché belgo-luxembourgeois. Peu de temps après, les attributs GDSN (Global Data Synchronisation

Network) spécifiques au secteur ont été testés et approuvés dans le data pool certifié GDSN, la CDB de GS1 Belgilux. "La technologie est donc prête", explique Wim Peeters, "maintenant nous devons prêcher la bonne parole."

## La solution

La solution GS1 comprend une combinaison de 3 standards GS1. Tout d'abord, il y a l'identification des produits et des unités logistiques au moyen de codes à barres. Ensuite il convient de créer des étiquettes logistiques GS1 avec le code d'expédition (SSCC). Finalement il y a les messages électroniques standardisés pour l'annonce du retour des marchandises, la confirmation par le fournisseur et la note d'envoi du distributeur, appelés ensemble les messages RMM.

## Améliorer les process

En utilisant les messages RMM, le traitement du retour se déroule de manière plus transparente, plus fluide et efficace. L'implémentation des messages eCom ne suffit toutefois pas à améliorer les process d'entreprise. Ainsi, la société doit notamment adapter ses procédures internes et assurer la formation de ses collabora-

## Un traitement plus efficace des retours



teurs. Ceci a un impact important sur une entreprise et le change management est requis. Nous recommandons de créer une équipe de projet multidisciplinaire et prévoyons des formations spécifiques à son attention. Afin de mettre ensuite le RMM en pratique, des adaptations aux systèmes ICT seront nécessaires. A cet effet, la société peut faire appel à un fournisseur de solutions EDI.

## Déploiement dans tout le secteur

Selon Wim Peeters, les distributeurs constituent la force motrice pour réaliser le déploiement dans le secteur. "Si l'un des distributeurs démarre, plein de conviction, l'implémentation de la solution, le secteur se mettra en mouvement". Nous démarrons 2 groupes de travail, lors de la réunion kick-off du 14 novembre 2011 chez Comeos. Tout le monde est le bienvenu ! Vous trouverez plus d'information sur notre site [www.gs1belu.org](http://www.gs1belu.org). Le déploiement en Belgique est prévu pour début 2012. Peeters remarque que la communication est fort importante dans la réalisation de ce projet. "Ce journal en est un bel exemple, mais visitez également notre site afin de vous mettre à jour."

[www.gs1belu.org/fr/optimaliser-les-renvois-dans-le-bricolage-jardinage](http://www.gs1belu.org/fr/optimaliser-les-renvois-dans-le-bricolage-jardinage)

[www.gs1belu.org/fr/synchronisation-des-donnees-dans-le-bricolage-et-le-jardinage](http://www.gs1belu.org/fr/synchronisation-des-donnees-dans-le-bricolage-et-le-jardinage)

# Franchissez le 1er pas en participant aux formations synchronisation des données et retours !

Comment pouvez-vous améliorer la qualité des données avec votre partenaire commercial ? En quoi consiste exactement l'échange de données de produit ? Etes-vous persuadé que le traitement des retours peut se faire mieux et plus rapidement, mais ignorez-vous comment procéder pour y arriver ? Toutes vos questions obtiendront une réponse en suivant une formation 'synchronisation des données' et 'return merchandise management' (RMM) auprès de GS1 Belgilux ! Ces formations vous permettront également de donner le coup d'envoi à la mise en œuvre de vos projets.

**Quoi ?** GS1 Belgilux propose des formations d'une demi journée, d'une part sur le thème "synchronisation des données via la CDB" et d'autre part sur le "return merchandise management (RMM)". Les formations sont largement orientées vers la pratique. Elles vous procurent un aperçu des modifications nécessaires au sein de vos process d'entreprise.

**Pourquoi ?** Les projets "synchronisation des données" et "RMM" vous permettront d'optimiser votre chaîne logistique et de la rendre plus efficace.

**Quand ?** A partir de 2012, les entreprises avec siège social en Belgique ou au Luxembourg, seront invitées à participer aux deux formations. Les invitations émaneront de GS1 Belgilux, en collaboration avec la BDA (Belgian DIY Association) et Comeos. Les dates seront communiquées dans l'invitation ainsi que sur notre site <http://www.gs1belu.org/fr/seminaires>. Souhaitez-vous démarrer plus tôt votre projet qualité des données ? Contactez [CDB.support@gs1belu.org](mailto:CDB.support@gs1belu.org). Souhaitez-vous plus d'information sur le RMM ? Contactez [eCom.support@gs1belu.org](mailto:eCom.support@gs1belu.org).

**Qui ?** Par entreprise, une équipe de projet est désignée à suivre la formation. Idéalement l'équipe est composée de 3 à 4 personnes. Il peut s'agir d'un chef de projet, un collaborateur fonctionnel (commercial et/ou logistique) impliqué au traitement administratif des retours ou à la saisie de données de produit et un collaborateur ICT concerné par la mise en œuvre technique.

**Où ?** Tous les cours destinés aux entreprises avec siège principal en Belgique ou au Luxembourg se déroulent dans les locaux de GS1 Belgilux (Rue Royale, Bruxelles). Les cours seront proposés en néerlandais et en français.

## Des fournisseurs de solutions mettent en œuvre les standards GS1

Vous souhaitez démarrer avec la CDB ou le RMM ? Dans ce cas, vous pouvez faire appel à un fournisseur de solutions qui met en œuvre les standards GS1 et adapte vos process d'entreprise. Le fournisseur de solutions examine votre infrastructure actuelle, prend note de vos desiderata et exigences et installe le matériel et le logiciel nécessaires pour réaliser vos objectifs. Quel fournisseur de solutions convient à votre société ?

Via [www.gs1belu.org/fr/recherche-fournisseur-de-solutions](http://www.gs1belu.org/fr/recherche-fournisseur-de-solutions) vous trouvez un aperçu des fournisseurs de solutions qui peuvent vous assister dans la mise en œuvre de votre projet. Les fournisseurs de solutions, partenaires de GS1 Belgilux, se sont engagés à suivre les standards GS1. GS1 Belgilux n'émet toutefois aucun jugement de valeur sur les produits et services proposés par les fournisseurs de solutions.

Une édition de  
GS1 Belgium & Luxembourg

Editeur responsable :  
Jan SOMERS, rue Royale 29,  
1000 Bruxelles

Avec nos remerciements à :  
Rudi Petit-Jean (Gamma)  
GS1 Netherlands (Textes  
et matériel photo)

Rédaction :  
Nele De Flou, Steffie Defreyne,  
Robin Goossens, Wim Peeters,  
Lisa Van den Bossche et  
Dominique vertroost

Graphisme et mise en page :  
[www.ramdesign.be](http://www.ramdesign.be)

Impression :  
[www.lamine.be](http://www.lamine.be)

COLOPHON