

Livre blanc

Les transformations des entrepôts face à l'omnicanal

« Créer de la valeur par l'efficience des flux et l'utilisation optimale des ressources »



Conseil en performance des opérations Supply Chain et Production



L'omnicanal, quelle définition ?

Définition :

« L'omnicanalité est une stratégie commerciale visant à offrir aux clients une expérience d'achat intégrée et cohérente à travers tous les canaux de vente disponibles. »

Objectifs :

- ✓ **Fluidité** : Offrir une expérience client sans interruption entre les canaux.
- ✓ **Personnalisation** : Proposer des offres adaptées aux préférences des clients.
- ✓ **Fidélisation** : Renforcer la satisfaction et la loyauté client.



« Le commerce en ligne représentait **14 %** des ventes au détail en 2019, **19 %** en 2022, et est prévu d'atteindre **25 %** en 2027 »

Les impacts de l'omnicanal sur la Supply Chain

Comparaison d'un flux logistique traditionnel et d'un flux logistique omnicanal

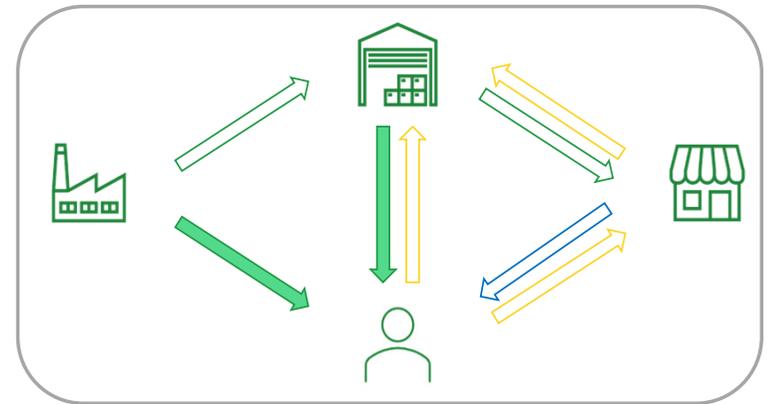
Avec l'omnicanal, la logistique devient nettement plus complexe qu'un flux traditionnel linéaire

- Les produits ne suivent plus un parcours unique, mais peuvent transiter par **divers canaux (flux B2B et B2C)** selon les besoins :
 - livraison directe
 - retrait en magasin
 - retours
- Cette multiplicité des flux implique une **synchronisation en temps réel des stocks**, une attente en matière de **flexibilité des retours**, et une hausse de la **complexité des flux et des volumes logistiques**.
- Lorsqu'une entreprise B2B développe une activité B2C, elle observe par exemple un **pic logistique en début de semaine**, lié à l'accumulation des commandes passées par les particuliers durant le week-end, un phénomène particulièrement marqué dans les secteurs du **retail**, de la **mode** et du **bricolage/jardin**.
- Ainsi, les entrepôts se transforment en **plateformes centralisées**, orchestrant et consolidant les flux provenant de multiples canaux.

Flux logistique traditionnel



Flux logistique omnicanal



Flux logistique traditionnel



Livraison directe vers le client



Flux « Ship from store »



Flux de retours



Les impacts de l'omnicanal sur les entrepôts

Principaux besoins

Synchronisation des stocks en temps réel

Les clients et magasins doivent voir en temps réel la disponibilité des produits, tous canaux confondus.
Les entrepôts doivent donc assurer un **suivi en temps réel des stocks** à la fois **en entrepôts et en magasins**.

Augmentation de la complexité et du volume des flux logistiques

Les entrepôts doivent gérer un **volume croissant de commandes**, avec des pics de demande élevés. Celles-ci sont plus **fragmentées** (B2B, B2C, Click & Collect), contiennent **moins d'unités par commande** et nécessitent des **délais de livraison toujours plus courts**.

Augmentation des attentes des clients en matière de flexibilité des retours

Les consommateurs exigent des **retours simples et rapides**, quel que soit le canal d'achat (en ligne, magasin, point relais).

Les entrepôts doivent donc traiter **efficacement** ces retours pour avoir une **bonne intégration des produits en stock**.

Principaux leviers de transformation

Centralisation et intégration des systèmes de gestion

Les entrepôts doivent s'équiper de **WMS interconnectés aux ERP et OMS** pour une synchronisation instantanée des stocks sur tous les canaux.
L'IA et l'analytique prédictive permettent d'optimiser en temps réel la gestion des stocks et des ressources.

Automatisation avancée des opérations

Les entrepôts adoptent des **robots (AGV, bras robotisés)** et des **solutions de picking automatisées** pour gérer les flux multi-canaux.
Les logiciels de **gestion de la main-d'œuvre** optimisent la préparation simultanée des commandes.

Gestion renforcée des retours

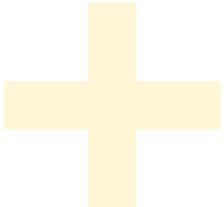
Les entrepôts intègrent des processus dédiés pour identifier rapidement l'état des produits retournés et accélérer leur revalorisation.
Automatisation de la **logistique inverse** pour minimiser l'impact des retours sur les niveaux de stock.



Les nouvelles fonctionnalités des WMS pour répondre à l'omnicanal

Fonctionnalités standards d'un WMS

Réception	Inspection / contrôle qualité
Mise en stock	Cross-docking
Localisation des stocks et gestion des emplacements	Allocation et préparation des commandes
Mise en zone d'expédition	Planification / Gestion des vagues
Emballage / Étiquetage	Chargement des camions
Expédition	Interfaces avec les équipements automatisés de manutention



Centralisation et l'intégration des systèmes de gestion.

- Intégration avec les systèmes d'ERP / OMS
- Module de WMS dédié aux stocks en magasin

Automatisation avancée des opérations

- Intégration des systèmes automatisés (MHE) et WCS
- Module Labour Management

Gestion renforcée des retours

- Gestion des retours (logistiques inverses)
- Réétiquetage des articles

Quelques références d'éditeurs de WMS avec une maturité avancée sur l'omnicanal :

L'Order Management System, pilier de l'omnicanal

Un Order Management System (OMS) est une solution essentielle pour la gestion des commandes et des stocks dans un environnement omnicanal.

Les 3 besoins clés auxquels répond un OMS

- **Orchestration des commandes**
Un OMS unifie les commandes provenant de différents canaux (site web, magasins, marketplaces) pour une gestion centralisée et fluide.
- **Disposer d'une vision centralisée et en temps réel des stocks sur tous les sites**
Un OMS permet de suivre en permanence l'état des stocks sur l'ensemble des points de stockage : entrepôts internes, entrepôts externes (3PL), magasins physiques et fournisseurs partenaires.
- **Déterminer automatiquement le meilleur point d'expédition pour chaque commande**
L'OMS analyse la provenance optimale d'une commande en fonction de plusieurs critères : la disponibilité du produit, la localisation du client, les coûts logistiques et le mode de transport (livraison domicile, point relais, Click & Collect). Il choisit alors l'entrepôt, le magasin ou le fournisseur le plus adapté pour minimiser les délais et les coûts.

Fonctionnalités d'un OMS

Centralisation des commandes	Gestion des stocks en temps réel
Automatisation du traitement des commandes	Vision unifiée des stocks
Promesse de commande	Sélection intelligente du point d'expédition
Automatisation des réapprovisionnements après commande	Gestion des retours



Quelques références d'éditeurs d'OMS :



Principales solutions d'intralogistique pour le passage à l'omnicanal

L'intralogistique optimise les flux internes des entrepôts pour garantir une préparation rapide et précise des commandes omnicanales.

Automatisation

Solutions « Goods-to-person »



AS/RS - Automated Storage and Retrieval Systems – (robot de stockage et de récupération de marchandises)
Exemple : Autostore



Shuttle colis – (déplacement automatique de bacs/colis vers le poste opérateur)
Exemple : OPEX Perfect Pick



AMR shuttle – (amélioration de la rapidité et de l'ergonomie du picking)
Exemple : Exotec Skypod



Unitload – (stockage automatisé pour palette)
Exemple : Transstockeur Kardex

Transstockeurs



Miniload – (stockage dynamique pour petits articles)
Exemple : KNAPP OSR Shuttle Evo

Mécanisation



Étagère grande hauteur – (maximisation de l'espace et productivité accrue)
Exemple : SSI Schäfer



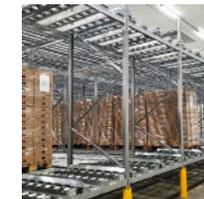
Convoyeurs – (transport automatisé des marchandises)
Exemple : Dematic



Trieur à chute – (tri rapide des produits vers destinations multiples)
Exemple : BG Sorter CB



Formeuse de carton – (ouverture et formation automatique des cartons)
Exemple : Mecabox



Gravitaire (palettier dynamique) – (accélérer les opérations de chargement et de déchargement des marchandises palettisées FIFO ou LIFO)
Exemple : PROVOST



Chariots de picking multiflux – (permet de regrouper plusieurs commandes de différents canaux sur un seul cycle de prélèvement)
Exemple : balea e-Shopeur

Solutions pour améliorer les conditions de travail des opérateurs et booster la productivité

D'autres solutions intralogistiques clés pour faciliter la transition vers l'omnicanal.

Aide à la préparation de commandes



Bras robotisés – (gains de précision et réduction de coûts de main d'oeuvre)
Exemple : RightPick™ Piece Righthand Robotics



Pick/Put-to-Light – (efficacité des préparateurs)
Exemple : Dematic Pick-to-Light

Solution d'identification



Lecteurs RFID portables – (identification et l'évaluation de l'état des articles)
Exemple : ZEBRA Pistolet de support RFID UHF RFD 40

Inventaire robotisé



Drone d'inventaire – (permet une mise à jour temps réel des stocks)
Exemple : EYESEE - Darwin Drones

Trieur multi-catégorie et suspendu



Pocket sorter – (traitement rapide des articles retournés)
Exemple BG Pouch System



Trieur automatisé – (optimisation des retours et réintégration des stocks)
Exemple : Système de tri circulaire Dematic

Retour d'expérience : transition vers l'omnicanal dans l'e-commerce



Contexte

Univers Décor est une entreprise spécialisée dans la vente en ligne de linge de maison et de petites décorations. Fondée en 2013, l'entreprise expédie en moyenne 1 000 commandes par jour.

Univers Décor faisait face à une gestion manuelle et morcelée des commandes. Ils vendaient à la fois sur leur site Univers Decor, en marketplaces ainsi qu'en B2B, ce qui entraînait :

- Une gestion complexe des stocks sur plusieurs canaux (le stock était géré "à vue")
- Des erreurs de préparation (colis manquants, doublons)
- Des retards d'expédition
- Des surventes/ventes hors stock
- Une faible traçabilité des envois
- Une gestion des réassorts complexe, souvent trop tardive, entraînant des ruptures de stock
- Une surcharge pour l'équipe logistique, surtout lors des pics de ventes (soldes, Noël, Black Friday...)
- Une trop grande dépendance humaine de la direction, seuls à connaître les emplacements et produits par cœur. La préparation reposait entièrement sur eux

Problématiques

Univers Décor avait besoin d'une solution capable de :

- **Centraliser toutes les commandes** (site, marketplaces, B2B)
- **Synchroniser les stocks en temps réel** sur tous les canaux
- **Automatiser l'édition** des bons de préparation, d'expédition et des étiquettes transporteurs
- **Optimiser** les sessions de préparation

Solution déployée

Shippingbo a répondu à ces enjeux en proposant :

- Une intégration fluide avec tous leurs canaux de vente, une gestion unifiée du stock
- L'automatisation complète des expéditions via leurs transporteurs (GLS, Colissimo, Mondial Relay...)
- Une visualisation en temps réel de l'état des commandes et des stocks.

Résultats

- ✓ Réduction des **erreurs de préparation**
- ✓ **Intégration rapide d'intérimaires**, immédiatement opérationnels et capables de traiter un volume élevé de commandes dès le premier jour.
- ✓ Réduction du temps moyen de traitement d'une commande, avec un **délaï moyen d'expédition ramené à 0,90 jour**.
- ✓ Gain en fiabilité des opérations, entraînant une **amélioration directe de la satisfaction client**.
- ✓ **Logistique devenue scalable**, permettant de gérer les pics d'activité sans engendrer de surcharge opérationnelle.
- ✓ Développement de nouveaux marchés, notamment à travers les **ventes privées**.
- ✓ **Délégation complète de la préparation des commandes** à l'équipe logistique, libérant du temps pour le développement commercial, ce qui a permis de doubler le chiffre d'affaires.
- ✓ Délégation de **certain flux à des partenaires externes** (ex. : dropshipping via Shippingbo), tout en conservant une visibilité centralisée dans l'OMS.

Retour d'expérience : transition vers l'omnicanal dans le secteur textile



Contexte

Fondée en 1902, Devred est une enseigne française de prêt-à-porter qui s'appuie sur un réseau de 332 magasins complété par un site e-commerce. Pour approvisionner ses boutiques, l'enseigne s'appuie sur trois sites logistiques, dont deux sont dédiés au stockage de masse et un troisième gère le réassort quotidien des points de vente.

Ces plateformes logistiques assurent la gestion de plus de 8M de pièces dont 7 000 références et l'expédition annuelle de 650 000 colis.

L'enjeu majeur pour Devred est de garantir, tout au long de l'année, un niveau de service homogène et de haute qualité pour l'ensemble de son réseau..

Problématiques

Devred souhaitait moderniser son outil logistique pour mieux répondre aux nouvelles attentes des clients et aux exigences de performance. En effet, le WMS historique ne répondait plus aux besoins de flexibilité attendus, notamment face à des contraintes spécifiques liées à la gestion éditique (documents de transport, étiquetage, bons de préparation).

De plus sa e-logistique était sous-traitée à un 3PL, Devred voulait reprendre contrôle et réinternaliser sa gestion du e-commerce. L'enseigne visait notamment à intégrer la gestion des commandes Click & Collect directement dans ses flux de réassort magasins.

Solution déployée

Pour soutenir sa transformation omnicanales, Devred a choisi la solution modulaire ODATiO de SAVOYE, une application SaaS combinant WMS, TMS et OMS dans une même plateforme.

La solution permet de couvrir l'ensemble des processus logistiques, depuis la réception et le contrôle qualité jusqu'à la préparation des commandes et l'expédition, en passant par la mise à disposition des stocks, la gestion intersites et le réassort magasin.

- Parmi les fonctions clés déployées :
- Tournées de rangement automatisées vers les emplacements de picking
 - Mémorisation des emballages fournisseurs pour fiabiliser les flux
 - Intégration des commandes clients e-commerce dans les colis de réassort

Résultats

- ✓ Réinternaliser sa logistique e-commerce, renforçant ainsi sa maîtrise opérationnelle et sa capacité à mutualiser ses flux B2B-B2C
- ✓ Renforcer la structuration de ses flux de stockage, en apportant plus de rigueur et de visibilité sur les emplacements et les niveaux de remplissage, ajustables selon les typologies de produits.
- ✓ L'enseigne a également pu développer de nouveaux services logistiques, tels que :
 - ✓ La préparation de colis assortis pour optimiser les envois vers les magasins.
 - ✓ La gestion des expéditions partielles selon la disponibilité des stocks.
 - ✓ Le regroupement intelligent de commandes pour mutualiser les envois.
- ✓ 90-95% exactitudes des prévisions avec Odatio WMS

Retour d'expérience : transition vers l'omnicanal dans le secteur textile



Contexte

Gémo, enseigne française de prêt-à-porter et de chaussures, filiale du groupe Éram, exploite trois sites logistiques situés dans le Maine-et-Loire, représentant au total 120 000 m² de surface de stockage et assurant plus de 35 000 livraisons par an. Depuis 2014, ces entrepôts sont équipés du WMS Manhattan, complété par plusieurs solutions mécanisées.

Dans un secteur de l'habillement en pleine restructuration, Gémo s'est engagé dans un plan de transformation logistique global, porté par un schéma directeur ambitieux et une volonté de repenser ses processus.

Cette démarche visait à adapter les paramètres spécifiques du WMS pour se rapprocher des standards du marché, tout en préparant l'enseigne à un développement à l'international.

Problématiques

Face aux évolutions rapides du commerce et aux nouvelles attentes des consommateurs, Gémo devait se doter d'outils capables d'accompagner sa transformation omnicanale, tout en garantissant une grande agilité opérationnelle.

L'enseigne souhaitait notamment :

- **Accélérer l'intégration omnicanale**, en assurant le traitement simultané de l'ensemble des flux
- **S'ouvrir à de nouveaux marchés**, avec le développement des ventes en ligne, l'extension à l'international et l'ouverture d'un canal B2B avec Intermarché.
- **Répondre aux nouveaux besoins des consommateurs**, tels que la location ou la seconde main

Solution déployée

Dans le cadre de son plan de transformation, Gémo a déployé **Manhattan Active WM**, la version cloud native du WMS de Manhattan Associates, bénéficiant d'une mise à jour continue tous les 90 jours.

Cette solution comprend :

- L'orchestration fine des solutions de mécanisation
- L'optimisation dynamique des opérations, avec une remise en question continue des étapes du flux logistique pour s'adapter en temps réel aux volumes et aux aléas.
- Une simplification du pilotage opérationnel, grâce à des indicateurs de performances
- Un pilotage multisite unifié
- Une solution Labour Management

Résultats attendus

- ✓ **Rationalisation/synergies** entre les flux des différents canaux de distribution **B2B et B2C** mais aussi les différentes marques du groupe
- ✓ **Meilleur pilotage**
- ✓ Forte stabilité de la solution, sans limiter les possibilités de customisation
- ✓ **Fin des upgrades, des efforts et inconvénients associés**
- ✓ Attractivité de l'outil pour les nouveaux talents

Conclusion et perspectives

Face à la **complexité croissante des flux** et à l'**exigence d'instantanéité imposée par l'omnicanal**, l'entrepôt devient un levier stratégique de compétitivité. Cette transformation ne peut réussir sans une vision claire des enjeux et une intégration cohérente des solutions technologiques, notamment des WMS, OMS et dispositifs intralogistiques avancés.

- *L'omnicanal impose des flux simultanés, hétérogènes et volatils, exigeant une orchestration fine en temps réel.*
- *Les systèmes d'information et les équipements doivent évoluer conjointement pour garantir agilité, performance et fiabilité.*

C'est dans cette dynamique que **Newton. Vaureal Consulting** accompagne ses clients.

Notre approche s'articule autour de cinq leviers clés pour transformer vos entrepôts en véritables atouts de compétitivité omnicanale :



Mécanisation & robotisation par la sélection et le dimensionnement des technologies adaptées à vos flux



Amélioration de la performance à travers l'analyse fine des processus logistiques et la mise en œuvre de plans d'optimisation ciblés



Digitalisation via le choix et le déploiement de solutions WMS, WCS, IA ou jumeaux numériques pour fiabiliser et fluidifier vos opérations



Reverse logistics & circularité en définissant le business model et en optimisant l'organisation des retours



Résilience & agilité enfin, avec des études de scénarios, PCA et outils de pilotage capables de répondre aux incertitudes du marché

 Newton. Vaureal Consulting, votre partenaire pour réussir votre transition omnicanale

Prêts à transformer vos
entrepôts ?
Contactez-nous !



Jérôme Bour
Associé
jbou@newtonvaureal.com



Grégoire Hochu
Consultant