



Projet GREENSKILLS4VET

-

N° 2016-1-DE02-KA-202-003386

1

Ressource Educative Libre

Faisabilité

de l'implémentation d'une logistique des retours durable

Document n°1 : WebQuest – Enquête en ligne

Auteurs : Félicie Drouilleau et Mathieu Hocquelet

*Avec l'appui de Nathalie Durandet,
enseignante au Lycée Professionnel Jean-Albert Grégoire (Soyaux)*



GreenSkills4VET - The Attribution-ShareAlike, or **CC-BY-SA**, license builds upon the CC-BY by requiring that the user license any new products based on the original under identical terms (in addition to crediting the original author).

This project has been funded with support from the European Commission. This publication reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.



Document n°1 : WebQuest – Enquête en ligne

Identifier les contraintes liées à la logistique des retours

2

Objectifs pédagogiques :

- Identifier les contraintes réglementaires, matérielles, humaines, financières et environnementales à l'implémentation d'une logistique des retours
- Synthétiser l'information utile à la prise de décision



GreenSkills4VET - The Attribution-ShareAlike, or **CC-BY-SA**, license builds upon the CC-BY by requiring that the user license any new products based on the original under identical terms (in addition to crediting the original author).

This project has been funded with support from the European Commission. This publication reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.



Recyclons !

Gestion des flux retours durables à Electrodis

Vous faites votre stage auprès du responsable logistique e-commerce d'Electrodis, une grande enseigne d'électroménager française, qui vend essentiellement ses produits par le biais de son site internet.

3

Nombre de magasins	130
Effectifs	10 500 salariés en France
Nombre de colis expédiés	Plus d'un million par an
Audience web	150 millions de visites par an sur le site internet qui représente 80% des expéditions totales de l'enseigne

Dans le cadre de sa gestion logistique, Electrodis envoie les produits électroménagers commandés par internet sur sa plateforme logistique nationale dans l'Oise. A partir de cette plateforme, les colis sont remis aux différents prestataires de transport travaillant en partenariat avec l'enseigne. Ces prestataires logistiques gèrent les flux conventionnels d'Electrodis (de la plateforme vers le client final).

Jusqu'à présent, Electrodis a fait appel à un autre prestataire de transport (Transportator) pour la gestion de ses flux retours.

Ces flux retours peuvent être liés à une erreur de commande ou un produit défectueux renvoyé au producteur pour échange, ou encore à la remise d'un produit usagé pour recyclage, récupération ou réemploi.

Dans le cadre de la réglementation nationale et européenne, Electrodis, en tant que producteur d'électroménager, doit proposer la reprise de produits électroménagers usagés, défectueux, abîmés ou hors d'usage pour collecte, traitement et recyclage. La reprise pour échange ou remboursement est plutôt un outil de fidélisation du client.

Les flux retours d'Electrodis, comme ceux de nombreux vendeurs en e-commerce, sont en forte augmentation ces dernières années (+7% en 2017). La direction d'Electrodis a donc demandé à son responsable logistique e-commerce de faire un bilan de ces flux retours (coûts, plus-value, etc.) pour



GreenSkills4VET - The Attribution-ShareAlike, or **CC-BY-SA**, license builds upon the CC-BY by requiring that the user license any new products based on the original under identical terms (in addition to crediting the original author).

This project has been funded with support from the European Commission. This publication reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.



évaluer la pertinence d'une internalisation de ce service ou d'une modification de sa sous-traitance à d'autres opérateurs.

Dans le cadre de votre stage, le responsable e-commerce, qui connaît peu le fonctionnement et les contraintes des flux retours, vous demande de faire un premier bilan des contraintes économiques, réglementaires, matérielles, humaines et environnementales d'une logistique des retours internalisée.



GreenSkills4VET - The Attribution-ShareAlike, or **CC-BY-SA**, license builds upon the CC-BY by requiring that the user license any new products based on the original under identical terms (in addition to crediting the original author).

This project has been funded with support from the European Commission. This publication reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.



TRAVAIL A FAIRE

Un travail par petit groupe est souhaitable, chaque groupe prenant en charge une tâche (1, 2, 3 ou 4)

1. Analyser la documentation professionnelle pour produire une définition de la logistique des retours

Sites internet recommandés :

<http://www.faq-logistique.com/> [consulté le 23/07/2018]

<http://www.logistiqueconseil.org/> [consulté le 23/07/2018]

<https://www.inter-logistic.eu/> [consulté le 23/07/2018]

2. Produire une liste et une définition des réglementations en jeu dans la logistique des retours

Sites internet recommandés :

Site du ministère en charge de l'écologie (description des implications pour les DEEE)

<https://www.ecologique-solidaire.gouv.fr/dechets-dequipements-electriques-et-electroniques>

[consulté le 23/07/2018]

Loi sur la consommation (2014)

<http://www.supplychainmagazine.fr/TOUTE-INFO/Archives/SCM084/SommaireSCM84.html>

3. Identifier les contraintes liées à l'internalisation des flux retours

Site internet recommandé :

Supply Chain Magazine, 2014, « Dossier : Reverse Logistics, une source de valeur », *Supply Chain Magazine*, n°84, pp. 38-47.

<http://www.supplychainmagazine.fr/TOUTE-INFO/Archives/SCM084/SommaireSCM84.html>

[consulté le 23/07/2018]

4. Déterminer les offres existantes d'externalisation ainsi que les acteurs positionnés sur ce créneau

Chercher sur internet des prestataires de transports proposant des flux retours

Par ex :

<https://www.puolator.com/fr/resources-and-support/resources/logistics-centre/returns.page>

[consulté le 23/07/2018]

Déterminer les associations situées sur ce créneau

Sites internet recommandés :

https://www.darty.com/achat/boutique/consommer_responsable/recyclage.html [consulté le 23/07/2018]

<https://www.fnac.com/recyclage> [consulté le 23/07/2018]



GreenSkills4VET - The Attribution-ShareAlike, or **CC-BY-SA**, license builds upon the CC-BY by requiring that the user license any new products based on the original under identical terms (in addition to crediting the original author).

This project has been funded with support from the European Commission. This publication reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.