

## Avant-Propos

Ce guide vise à fournir des conseils aux clients afin qu'ils développent une coopération fructueuse et équitable avec un fournisseur de système.

Il donne des conseils et précise les points clefs d'un système intralogistique performant, répondant aux besoins actuels et futurs du client.

Ce guide est divisé en 4 parties, qui décrivent les 4 étapes majeures de la conception d'un système intralogistique, depuis le choix du fournisseur le plus approprié jusqu'à sa mise en oeuvre :

**1/ Comment préparer un projet ?**

**2/ Comment préparer une méthode de consultation ?**

**3/ Comment comparer les offres ?**

**4/ Comment réaliser la mise en oeuvre du projet ?**

A travers ce guide, les membres du groupe produit FEM IS souhaitent encourager les bonnes pratiques au sein de l'industrie des systèmes intralogistiques, par exemple :

- La proposition de solutions claires, efficaces et clef en main pour le client ;
- La proposition de solutions qui répondent intégralement aux besoins du client, sans omissions délibérées ;
- Le respect de la confidentialité et des règles d'éthique. Les intégrateurs de systèmes considèrent que leur travail d'ingénierie fait partie intégrante de leur propriété intellectuelle et :
  - / S'interdisent de transmettre des données confidentielles à une tierce partie,
  - / S'interdisent d'utiliser des données d'un concurrent,
  - / Demandent à leurs clients de ne pas divulguer leurs propositions.
- L'information des clients sur les normes existantes et réglementations en vigueur (par exemple : la protection incendie, l'ergonomie, la consommation d'énergie) ;
- La mise à jour ou la création de normes au niveau européen voire national.



## FEM & IS PG Qui sommes nous ?

**La FEM est la voix des fabricants européens d'équipements de manutention, de levage et de stockage.**

- Fondée en 1953.
- Aujourd'hui, la FEM défend les intérêts de près de 1 000 sociétés.
- Elle représente près de 80% de l'industrie européenne des équipements de manutention en valeur.
- Et emploie 160 000 personnes directement, bien plus encore indirectement avec les distributeurs, agents et sous-traitants.

**Le groupe produit Systèmes Intralogistiques (IS PG) est un groupe produit de la FEM :**

- Il regroupe autant les sociétés proposant des produits de manutention individuels que des solutions complètes fournies clef en main.
- Il concentre son action sur l'automatisation, le contrôle et l'informatique industrielle, il intègre différents types d'équipements de manutention en un seul système.
- Les membres sont des intégrateurs d'équipements de fabrications distinctes ou des fournisseurs de solutions complètes comme les installations complètes de transport de bagages, les systèmes de stockage automatisés, les systèmes de préparation de commandes.

Le groupe produit Systèmes Intralogistiques se propose d'être la plate-forme internationale d'échanges sur les questions techniques et économiques. Il anticipe en développant des guides techniques au niveau européen pour définir les protocoles d'échanges entre produits, communiquer sur les normes autant que des communications techniques qualifiées.

Pour en savoir plus :

**[www.fem-eur.eu](http://www.fem-eur.eu)**

(Intralogistic Systems Product Group)



Intralogistic Systems Product Group

Diamant Building / 80 Boulevard Auguste Reyers / B - 1030 Brussels / Belgium

Tél : +32 2 706 82 37 / E-mail : [info@fem-eur.com](mailto:info@fem-eur.com)

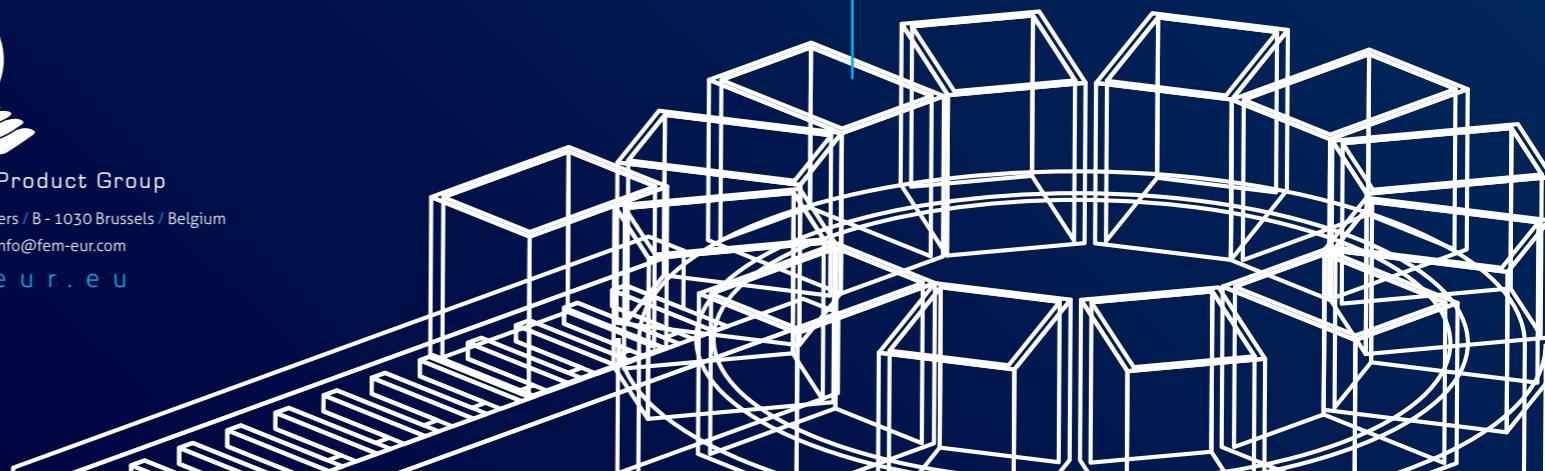
[www.fem-eur.eu](http://www.fem-eur.eu)

© FEM 2015

# GUIDE PRATIQUE pour réussir un projet de système intralogistique

- Comment préparer le projet ?**
- Comment préparer la consultation ?**
- Comment comparer les offres ?**
- Comment organiser et mettre en oeuvre le projet ?**

UN GUIDE CLIENT  
préparé par le groupe produit "Systèmes Intralogistiques",  
de la Fédération Européenne de la Manutention



## Comment préparer votre projet ?

Avant de contacter un intégrateur de système ou un fournisseur d'équipements, vous devez identifier vos besoins actuels, les possibilités de croissance de votre activité ou évolutions futures.

### Etape 1 : Clarifiez votre besoin

- Définissez vos priorités et critères de succès
- Définissez les charges (palettes, colis, bacs...)
- Définissez les dimensions et le poids des produits à manutentionner
- Définissez les capacités, moyennes/maximales, les pics de performance et les fonctionnalités (actuels, progression, marges de sécurité...) de votre process de production
- Étudiez les différents scénarios d'évolution
- Planifiez le projet

### Etape 2 : Définissez l'envergure de votre investissement / ses limites

### Etape 3 : Préparez les informations correspondantes

- L'historique d'activité de votre société
- Le portefeuille de produits

### Etape 4 : Réfléchissez au schéma d'implantation

- Nouveau ou dans un site existant
- Bâtiment cible

### Etape 5 : Intéressez-vous au cadre réglementaire et normatif

- Des équipements et des bâtiments
- Des équipements électriques
- De l'ergonomie

## Comment préparer le processus de consultation ?

Pour sélectionner l'intégrateur et/ou le fournisseur d'équipement, vous devez vous poser les questions suivantes :

### Etape 1 : Quelle liberté de conception êtes-vous prêt à donner à votre fournisseur ?

### Etape 2 : Quelle est la méthodologie utilisée par votre fournisseur ?

- A-t-il des procédures formalisées ? Sont-elles accessibles et consultables ? Sont-elles certifiées ?
- Comprend-il et peut-il reproduire clairement votre process et vos objectifs ?
- A-t-il fait évoluer le contenu de votre projet après relecture et discussion ?
- Vous a-t-il prévenu des risques potentiels ? Vous a-t-il alerté sur quelques points ?
- A-t-il décrit son programme d'action, de formation et de lancement ?
- A-t-il décrit le projet global ? Avec des procédures documentées et consultables (audit) ?

### Etape 3 : Définissez votre propre équipe de projet qui devra avoir

- La responsabilité des informations (données de production, data)
- La responsabilité du management du projet
- La responsabilité de la mise en œuvre du projet

### Etape 4 : Renseignez-vous sur les ressources allouées au projet et aux services mis à disposition par votre fournisseur

- Langues parlées
- Heures d'ouverture
- Service support

## Comment comparer les propositions ?

Dès que vous avez reçu la proposition de différents intégrateurs et fournisseurs d'équipements, vous devez analyser les forces et faiblesses de chaque proposition. C'est une étape cruciale pour identifier le projet qui répond le mieux à vos besoins.

### Etape 1 : Comparez la performance proposée à votre besoin de performance

### Etape 2 : Etudiez la fonctionnalité des logiciels, des systèmes et de la maintenance

### Etape 3 : Cherchez les éventuels coûts cachés et exclusions

### Etape 4 : Analysez la possibilité de faire évoluer la solution proposée : répond-elle aux divers scénarios d'évolution de votre activité ?

### Etape 5 : Demandez-vous si une simulation contractuelle est nécessaire

### Etape 6 : Demandez à consulter des clients et des références de votre fournisseur

## Comment organiser et installer le projet final ?

Dès que vous avez sélectionné l'intégrateur du projet ou le fournisseur d'équipement, la mise en œuvre du projet doit être programmée avec attention pour que l'exécution soit efficace. A cela s'ajoute le service après-vente qui doit être discuté sérieusement.

### Etape 1 : Définissez les rôles et responsabilités entre votre société et l'intégrateur de système

#### Votre équipe

- Le chef de projet
- La supervision du changement (physique, culturel)
- La migration / les changements, mouvements / la montée en puissance

#### L'intégrateur

- Sa capacité à vous conseiller/ vous accompagner
- La méthodologie
- La supervision du projet
- L'engagement en terme de moyens, mais aussi de résultats

### Etape 2 : Définissez les conditions d'échange entre votre équipe et l'intégrateur

- Organisez une réunion de lancement entre votre équipe et l'intégrateur (avec les sous-traitants éventuels) pour assurer que toutes les parties seront sur la même longueur d'onde
- Prévoyez des réunions dédiées (si un WMS Systèmes de Management d'Entrepôt informatisé est inclus dans la prestation fournie par l'intégrateur)

### Etape 3 : Définissez les aspects concernant la sécurité du travail

### Etape 4 : Planifiez les services après-vente

- La formation des utilisateurs et l'équipe de maintenance
- Les services incomptant au propriétaire et ceux incomptant aux sous-traitants
- Le service client (langues parlées, disponibilité, temps de réponse)