

Programme des conférences

Les usages de la RFID dans le transport et la logistique en 2012. Témoignages d'utilisateurs.



Mardi 27 mars | 10h30 - 12h00

Type : Conférence plénière

Sujet :

[Walter BESSIS](#) , [Lilian MARIANI](#)

Supply Chain mondiale : les nouvelles attentes des chargeurs. Présentation de l'étude PwC et débat.



Mardi 27 mars | 10h30 - 12h00

Type : Conférence Inaugurale

Sujet :

Pour optimiser leurs logistiques de plus en plus multimodales, les chargeurs ont besoin de transports massifiés pour réduire les coûts à l'unité transportée, en utilisant chaque mode selon ses caractéristiques. Aux plans technique et économique, les offres évoluent grâce à de nouvelles infrastructures ou de nouveaux matériels (avec le passage à 44 tonnes), mais aussi sous l'effet de réglementations plus contraignantes (en milieu urbain) et de durcissements de la fiscalité (comme l'écotaxe). Anticiper les nouveaux paramètres pour adapter ses choix est une façon pour la logistique d'améliorer sa productivité pour amortir les effets de la crise. PwC's PRTM Management Consulting – conseil en stratégie opérationnelle de PwC – publie son étude mondiale « Global Supply Chain Trends » réalisée auprès de cadres dirigeants de plus de 150 entreprises dans le monde, tous secteurs d'activité confondus. Cette étude confirme deux priorités: (1) baisse des coûts d'exploitation et (2) sécurisation des approvisionnements, dans un contexte de hausse continue des matières premières industrielles et agricoles. L'ambition d'une supply chain flexible reste également un axe de développement majeur.

[François SOUBIEN](#) , [Denis CHOUMERT](#) , [John PATTULLO](#)
[Gilles BRIDIER](#)

La mesure de l'impact environnemental transport



Mardi 27 mars | 11h00 - 12h30

Type : Conférence thématique

Sujet :

[Marc GEFRAULT](#) , [Thierry FARGAS](#) , [Pascal OLIVIER](#) , [Alexandre Vallès](#) , [Thierry RUDOWSKI](#)
[Frédéric DENHEZ](#)

RFF : des solutions foncières pour développer votre logistique



Mardi 27 mars | 12h00 - 13h00

Type : Conférence thématique

Sujet :

Réseau Ferré de France vous invite à découvrir son activité de gestionnaire du 2ème plus important patrimoine foncier de France.

[Véronique LECHEVIN](#) , [Lionel MARY](#) , [Jean ARNOU](#) , [Jerome CAUSSE](#) , [Sébastien ROULOT](#)

Cérémonie des 12èmes PRIX DE L'INNOVATION



Mardi 27 mars | 12h00 - 13h00

Type : Conférence Inaugurale

Sujet :

Désignation des nominés et remise des trophées aux lauréats 2012.

Business Intelligence temps réel dans le domaine de la logistique



Mardi 27 mars | 13h00 - 13h45

SEE MORE. DO MORE.

Type : Atelier

Sujet :

Basés sur différents types de technologies, les systèmes de Gestion d'Entrepôts, WMS, sont utilisés depuis longtemps pour la gestion des plateformes logistiques. Les Systèmes d'Information Géographiques, SIG, fournissent, quant à eux, des informations sur le statut et la localisation géographique lors l'acheminement des produits. Les deux systèmes se « rejoignent » au niveau de la gestion des cours et des quais; l'enjeu est, alors, de valider des chargements avec précision, de séquencer efficacement les priorités des camions et des remorques, et d'assurer un flux optimisé des produits en provenance ou à destination des clients. Zebra Location Solutions, grâce à ses solutions de localisation intégrées, vous permet d'atteindre cet objectif, et vous fournit les informations nécessaires en temps réel pour des décisions en temps réel.

[Laurent Tordjman](#) , [Egon Guilliams](#)

Enjeux et opportunités des outils de Field Force Management



Mardi 27 mars | 13h15 - 14h15

Type : Conférence thématique

Sujet :

Aujourd'hui 36% des travailleurs utilisent des smartphones et tablettes numériques en situation de mobilité. Intégrer le nomadisme au SI est une nécessité pour les entreprises qui souhaitent établir une traçabilité de bout en bout. Spécialiste de la mobilité applicative, Hub télécom dispose d'une forte expertise pour automatiser le suivi de vos flux logistiques et optimiser vos ressources nomades. Nos solutions vous assurent optimisation et gain de temps dans l'accès, la collecte sur le terrain et la diffusion auprès de tiers des données de l'entreprise.

[Stanislas DE CORDOUE](#)

Solution RFID de suivi en temps réel des contenants sur l'ensemble de la chaîne logistique



Mardi 27 mars | 14h00 - 14h45

Type : Atelier

Sujet :

La lecture de l'étiquette RFID placée sur le contenant (bac plastique, palette...) à chaque point de passage entre deux sites (sortie de production, plateforme logistique, entrepôt magasin...) permet : • Une traçabilité complète des contenants tout au long du circuit proche de 100% • Une validation des expéditions et des réceptions • Une amélioration du taux de rotations des contenants • Une fiabilisation de leur utilisation Particularités : Solution RFID mise en œuvre sur la chaîne logistique AUCHAN (filiale fruits et légumes) : 1 500 000 bacs tracés, 200 portiques et 200 PDA déployés pour assurer une traçabilité complète des contenants de la production au point de vente.

[Daniel BIGAGLI](#) , [Gilles RALUY](#) , [Vincent SECHER](#) , [Frédéric DITTMAR](#)

Charte Objectif CO² : 500 signataires pour quel bilan?



Mardi 27 mars | 14h00 - 15h30

Type : Conférence plénière

Sujet :

[Julien DARTHOUT](#) , [Gérald LELEVEE](#) , [Aurélien COUDRAY](#)
[Frédéric DENHEZ](#)

L'offre de transport maritime : une révolution culturelle ?

Mardi 27 mars | 14h00 - 15h30

Type : Conférence plénière

Sujet :

Le prix des soutes est de plus en plus élevé, mais l'augmentation des capacités des porte-conteneurs, qui passent de 12.000 à 16.000 boîtes voire plus, permet d'absorber une partie des surcoûts. De nouvelles routes, plus rapides entre l'Europe et l'Asie, se dégagent à travers l'Arctique sous l'effet du réchauffement climatique. Une nouvelle vague de concentrations se profile. Les paramètres du transport maritime changent. Les directions logistiques s'emparent de ces phénomènes pour déterminer leurs nouvelles stratégies.

[Bernard MAZUEL](#) , [Franck DEDENIS](#) , [Stephan SNIJDERS](#) , [Vincent ROME](#) , [Philippe BONNEVIE](#)
[Gilles BRIDIER](#)

MAROC : les opportunités d'un nouveau territoire logistique

Mardi 27 mars | 14h30 - 15h30

Type : Conférence plénière

Sujet :

[André BENAYOUN](#)
[BRUNO DURAND](#)

Lean et supply chain : la maturité ?

Mardi 27 mars | 15h30 - 17h30

Type : Conférence thématique

Sujet :

Conférence-débat animée par Caroline MONDON, CFPIM, CIRM, CSCP, présidente de CPIM de France Fapics, auteure de « Le chaînon manquant », avec Pierre-Marie GALLOIS, CFPIM, président du Groupe Proconseil, professeur affilié ESCP Europe : Les fondamentaux du lean management ; leurs applications à la supply chain, Yves MEREL, vice president Industrial Development, FCI Automotive : Une expérience de lean dans la gestion industrielle de la supply chain, Julien MOREL, président du groupement achats-supply chain des centraliens, directeur des Opérations de Nespresso France : Une expérience de lean dans la gestion informationnelle de la supply chain ; synthèse par Laurent GREGOIRE, animateur du Think Tank « Chaîne logistique » de l'association des centraliens

[Laurent GREGOIRE](#) , [Julien MOREL](#) , [Yves MEREL](#) , [Pierre-Marie GALLOIS](#)
[Caroline MONDON](#)

L'innovation environnementale dans les emballages et consommables de conditionnement

Mardi 27 mars | 15h45 - 16h45

Type : Conférence thématique

Sujet :

[Frédéric DENHEZ](#)

Transport et logistiques: comment sécuriser vos actifs ?

Mardi 27 mars | 15h45 - 16h45

Type : Conférence plénière

Sujet :

Le développement du Supply Chain Management a créé de longues chaînes d'entreprises interconnectées, vulnérables aux accidents et à leurs effets en cascade. Ainsi, cette année, les Supply Chain automobiles mondiales ont été durement éprouvées par les événements intervenus au Japon qui ont entraîné des problèmes d'approvisionnement en composants électroniques, dont le Japon est un grand spécialiste. Il devient donc impératif aujourd'hui de sécuriser les chaînes d'approvisionnement contre ces risques naturels mais aussi contre ceux liés à des interventions humaines : - la contrefaçon constitue un phénomène en augmentation constante qui n'épargne aucun secteur de l'activité économique - les menaces liées au terrorisme et à la piraterie, par exemple, s'intensifient, et commencent déjà à affecter les réseaux d'approvisionnement Cette conférence plénière abordera ces différents thèmes. Y seront notamment présentés en introduction les résultats de l'étude PwC TRANSPORT ET LOGISTIQUE 2030 sur la sécurité des routes empruntées, la protection contre les cyber-attaques et la gestion du risque Supply Chain.

[Stéphane DERVIEUX](#) , [Klaus-Dieter RUSKE](#) , [Patrice RULLIER](#)
[Nicolas Desombre](#)

Logistique de E-Commerce et distribution traditionnelle : quels schémas d'organisation pour quelle performance ?



Mardi 27 mars | 15h45 - 16h45

Type : Conférence plénière

Sujet :

18% de croissance en France en 2011 après 24% en 2010, 25% en 2009, 28% en 2008... les ventes sur internet génèrent un flux d'activité toujours plus grand. La logistique du e-commerce doit prendre en charge des contraintes spécifiques pour livrer les commandes des internautes à domicile ou les déposer à des points relais. Dispersion de l'activité, délais obligatoirement réduits, livraisons en centres villes... autant de spécificités susceptibles de générer des surcoûts qui nuisent à la rentabilité des opérations. Que l'on soit un pure player ou un click&mortar, les producteurs sont les mêmes, les consommateurs également. Mais les circuits diffèrent selon que les contacts avec le client final s'établissent par l'interface d'un magasin ou d'un site internet. Cette distinction semble conduire à l'existence de deux logistiques, chacune adaptée à un type de commerce. Mais la e-logistique passe aussi par des livraisons à des points relais ou points de contact qui sont aussi des magasins. Et les entrepôts à partir desquels partent les articles commandés sur internet ressemblent de plus en plus à ceux qui livrent les magasins. Une superposition de ces deux types de logistique serait-elle possible pour générer des gains de productivité ?

[Michel RAMOS](#) , [Mathieu DESRAME](#) , [Hugues PELLETIER](#) ,
[Alexandre BARON](#) , [Pascale Barbé](#)
[BRUNO DURAND](#)

Les enjeux de la gestion sociale dans le transport routier



Mardi 27 mars | 16h15 - 17h15

Type : Atelier

Sujet :

80% des paies dans le transport sont fausses, c'est ce qu'affirment certains experts du secteur et ils en donnent les raisons : réglementations complexes et multiples soumises à des modifications permanentes et aux aléas de la vie politique. Allègements de charges FILLON, loi TEPA, utilisation du brut abattu, bonne interprétation des données issues des chronotachygraphes et des heures travaillées, autant de spécificités qui nécessitent une grande expertise et une veille permanente pour les entreprises de transport, d'autant que l'Administration (URSSAF, DREAL) multiplie les contrôles et les sanctions. Quels sont les pièges à éviter, comment sécuriser sa gestion sociale, que faire en cas de contrôle, faut-il externaliser sa paie ou l'analyse de ses données sociales, tous ses sujets seront abordés par les intervenants de cet atelier.

[Patrick BOUCHEZ](#) , [Jean-Benoît SANGNIER](#) , [Ghislain FERNANDEZ](#) , [Cécile DAVIDENKO](#) , [Sébastien HUYGHE](#)

Cérémonie des RFID AWARDS



Mardi 27 mars | 17h00 - 18h00

Type : Conférence plénière

Sujet :

Le RFID European Lab [<http://www.rfideuropeanlab.org>] est un laboratoire scientifique dont les travaux se focalisent sur la RFID, l'Internet des Objets, les technologies ambiantes, etc., d'un point de vue management et business. Il est implanté à Paris et Berlin et rassemble des chercheurs dans le monde entier. Il est un laboratoire d'ESCP Europe [<http://www.escopeurope.eu>], l'école de management renommée. Cette session comportera : - la présentation d'une étude en cours sur la protection des données personnelles et la RFID et comment les entreprises du secteur s'organisent pour être en conformité avec les évolutions récentes de la réglementation européenne sur le sujet (cette étude est soutenue par la Chaire "Innovation et régulation des services numériques" [<http://innovation-regulation2.telecom-paristech.fr/about/>] et par le CNRFID [<http://www.centrenational-rfid.com>] ; - la remise des prix des RFID European Awards 2012 [<http://www.rfid-awards.com>] aux projets sélectionnés. Ce sera l'occasion de montrer la diversité des applications en lien avec la RFID ou l'Internet des Objets et de rassembler de nombreux acteurs de ces domaines.

La compétitivité du transport routier de marchandises au travers de l'Europe

FORUM INTERNATIONAL
Transport et Logistique

Mardi 27 mars | 17h00 - 18h00

Type : Conférence thématique

Sujet :

Le transport routier est irremplaçable pour les transports de proximité, et fort compétitif sur les moyennes et longues distances compte tenu de sa souplesse. Mais d'un pays à l'autre de l'Europe, les conditions d'exploitation varient à cause des différences de réglementations sociales, des écarts de salaires et de cotisations sociales, des différences de poids et dimensions des véhicules. La capacité de faire jouer la concurrence entre les différents pavillons, d'utiliser les véhicules étrangers en cabotage ou de créer des filiales au-delà des frontières sont autant de paramètres pour conserver au transport routier sa compétitivité et appréhender de plus en plus l'Union européenne comme un marché domestique.

[Michel SAVY](#) , [Nicolas BOUZOU](#) , [Alexis GIRET](#) , [Jean-Paul DENEUVILLE](#)
[Louis Guarino](#)

La modernisation de la logistique du froid (développement durable, hygiène, sécurité, traçabilité) : comment concilier les attentes des donneurs d'ordres avec les contraintes économiques et techniques des prestataires transport ?



Mardi 27 mars | 17h00 - 18h00

Type : Conférence thématique

Sujet :

L'exemple de la chaîne du froid dans l'alimentaire et la pharmacie : o Suivi du cycle de préparation/production o Suivi transport o Bonne réception o Maintenance o Suivi des températures...

L'externalisation de la logistique pour un e-commerçant. Comment la mettre en œuvre ? Sur quel périmètre ?



Mercredi 28 mars | 09h30 - 10h30

Type : Conférence plénière

Sujet :

En 2011, les ventes sur internet ont atteint 37,7 milliards d'euros, en hausse de 22% sur un an. La FEVAD estime à environ 5000 sites le nombre de site marchands qui dépassent les 1000 commandes par mois en France. Qu'ils soient "pure players" ou "click & mortars", tous font face aux mêmes problématiques : Où et comment stocker et préparer les commandes ? Comment gérer les retours les pics d'activité ? Comment être compétitif sur la logistique ? Comment s'organiser à l'international ? Comment livrer le client en B to C ? Comment gérer les retours ? La question de l'externalisation de la logistique auprès d'un prestataire se pose très vite. Comment externaliser ? Sur quel périmètre ? Faut-il conserver une partie de sa logistique en propre ? Et surtout... avec quels acteurs ?

[Christophe CANEVET](#) , [Emmanuel GIRAUD](#) , [BRUNO DURAND](#) ,
[Ivan LOUGE](#)

Le fret ferroviaire, un mode d'avenir compétitif pour l'Europe. Regards croisés de chargeurs, opérateurs et pouvoirs publics



Mercredi 28 mars | 09h30 - 11h00

Type : Conférence plénière

Sujet :

Présentation de l'étude EUROGROUP et débat : "Le fret ferroviaire, un mode d'avenir compétitif pour l'Europe : regards croisés de chargeurs, opérateurs et pouvoirs publics." Peut-on considérer le fret ferroviaire comme un mode de transport d'avenir ? Le cabinet Eurogroup Consulting s'est nourri des témoignages « de terrain » de chargeurs, de commissionnaires, d'opérateurs pour répondre à cette question. Alors que le fret ferroviaire français traverse une crise aiguë, certains acteurs, sans attendre que les conditions idéales soient réunies, ont déjà entrepris à leur niveau des actions pour redynamiser le fret ferroviaire, en attendant qu'une démarche plus collective et plus européenne voie le jour. Quelles sont ces actions pragmatiques qui peuvent d'ores et déjà être mises en place ? A plus long terme, quelles difficultés devront être impérativement surmontées pour faire du fret ferroviaire un moyen de transport d'avenir ? Au-delà d'une simple photographie de la situation actuelle, l'étude d'Eurogroup Consulting dresse le portrait d'un mode de transport en plein renouveau.

[Xavier PIECHACZYCK](#) , [Pascal SAINSON](#) , [Vincent DUGUAY](#) ,
[Mario CASTALDO](#) , [Joachim FRIED](#) , [Anne-laure NOAT](#)
[Gilles BRIDIER](#)

Les opportunités de la livraison urbaine. Côté voies d'eau.

Mercredi 28 mars | 09h45 - 10h45

Type : Conférence thématique

Sujet :

[Benoit BARBEDETTE](#)

L'EOA, un statut incontournable.



Mercredi 28 mars | 10h45 - 11h45

Type : Conférence thématique

Sujet :

Optimiser la planification et l'exécution des transports, un retour d'expérience avec Oracle OTM

Mercredi 28 mars | 10h45 - 11h45

Type : Conférence thématique

Sujet :

Oracle Transportation Management permet de contrôler les opérations de transport et de logistique tout en réduisant les coûts et en éliminant les procédures inefficaces et redondantes. Cette application unique repose sur une architecture Web et répond à tous vos besoins en matière de transport. Elle combine de vastes capacités logistiques avec des fonctionnalités approfondies pour la gestion des transports. Logica, Mavenwire et notre client présenteront leurs retours d'expériences et bénéfices rencontrés. Quelles sont les leçons à retenir ?

Les opportunités de la livraison urbaine. Côté routes.

Mercredi 28 mars | 11h00 - 12h30

Type : Conférence plénière

Sujet :

[Danièle PATIER](#)
[Benoît BARBEDETTE](#)

Le transport combiné, avenir et enjeux pour nos échanges logistiques



Mercredi 28 mars | 11h15 - 12h15

Type : Conférence thématique

Sujet :

Le transport multimodal et en particulier le transport combiné rail-route (TCRR) est perçu comme le secteur d'avenir le plus porteur pour le fret ferroviaire. Pourtant ce dernier se développe encore trop faiblement. Quelles sont les conditions (économiques, organisation...) qui permettront de favoriser le report vers un mode massifié multimodal ?

[Edouard LAVERNY](#) , [Jean-Claude BRUNNIER](#) , [Jean-Pierre ORUS](#)

L'axe France-Maroc : Enjeux et opportunités d'une chaîne logistique performante



Mercredi 28 mars | 12h00 - 13h00

Type : Conférence plénière

Sujet :

Le Maroc est un partenaire commercial privilégié et prioritaire pour la France mais aussi pour l'Union Européenne. Le développement des liaisons entre l'Union Européenne et le Maroc et l'émergence des nouveaux services logistiques apparaissent comme des vecteurs importants d'activité auxquels tous les acteurs de la chaîne peuvent utilement contribuer. Aujourd'hui, l'axe France-Maroc offre des rotations maritimes, des transports routiers performants et des passages portuaires compétitifs. Cependant, l'optimisation de certains maillons de la chaîne, notamment le mode maritime se révèle indispensable afin de concurrencer ou de compléter avantageusement l'offre hispanique. Pour les industriels et les donneurs d'ordre européens et marocains, le Port de Marseille doit devenir une alternative pertinente pour le transit des flux de marchandises entre l'Union Européenne et le Maroc.

TMS/WMS, quelles complémentarités ?



Mercredi 28 mars | 12h00 - 13h00

Type : Conférence thématique

Sujet :

[Evelyne RAYNAUD](#) , [Luc VANDEWALLE](#)

L'axe France-Maroc : Enjeux et opportunités d'une chaîne logistique performante



Mercredi 28 mars | 12h00 - 13h00

Type : Conférence plénière

Sujet :

Le Maroc est un partenaire commercial privilégié et prioritaire pour la France mais aussi pour l'Union Européenne. Le développement des liaisons entre l'Union Européenne et le Maroc et l'émergence des nouveaux services logistiques apparaissent comme des vecteurs importants d'activité auxquels tous les acteurs de la chaîne peuvent utilement contribuer. Aujourd'hui, l'axe France-Maroc offre des rotations maritimes, des transports routiers performants et des passages portuaires compétitifs. Cependant, l'optimisation de certains maillons de la chaîne, notamment le mode maritime se révèle indispensable afin de concurrencer ou de compléter avantageusement l'offre hispanique. Pour les industriels et les donneurs d'ordre européens et marocains, le Port de Marseille doit devenir une alternative pertinente pour le transit des flux de marchandises entre l'Union Européenne et le Maroc.

Du projet d'implantation d'un opérateur ferroviaire de proximité à la définition d'une nouvelle gouvernance d'un hub ferroviaire régional à Châlons-en-Champagne

Mercredi 28 mars | 12h30 - 13h00

Type : Atelier

Sujet :

[Jean-Jacques JUVIEN](#) , [Jean-Jacques MARY](#) , [Jacques CHAUVINEAU](#) , [Jean Louis DEVAUX](#)

Les solutions de transport alternatif : quelles perspectives de développement... durable ?

Mercredi 28 mars | 12h45 - 13h45

Type : Conférence thématique

Sujet :

[Xavier HUA](#) , [Jean-Claude BRUNIER](#)
[Frédéric DENHEZ](#)

Chaînes logistiques étendues – de la visibilité à l'anticipation



Mercredi 28 mars | 13h15 - 14h15

Type : Conférence thématique

Sujet :

Une visibilité par domaine n'est plus suffisante ; la satisfaction de vos clients nécessite une visibilité sur l'ensemble de la chaîne logistique. Il devient ainsi possible d'anticiper et répondre aux incidents afin de respecter vos SLAs. Dell Services présentera sa stratégie pour une gestion prédictive de sa chaîne logistique, grâce à la solution Progress Software.

[Steve STURR](#) , [Guy COURTIN](#)

Optimiser ses coûts logistiques (Douane, transport/commission de transport, externalisation logistique)



Mercredi 28 mars | 14h00 - 15h00

Type : Conférence thématique

Sujet :

Dans un contexte d'adaptation à la reconfiguration rapide des flux mondiaux que la crise de la zone euro accélère, mais aussi à la hausse des prix des carburants, et en l'absence de visibilité consécutive aux comportements des chargeurs, comment anticiper la douane et se servir au mieux des outils douaniers, optimiser les coûts transport/commission de transport et/ou établir un bon contrat d'externalisation logistique.

[Pierre CORNET](#) , [Pascal QUERRO](#) , [Jean-Michel THILLIER](#) , [Michel ABGRALL-LEVY](#)
[Gilles NAUDY](#)

Taxe PL, 44 t, 6ème essieu, 25.25, quelles perspectives réglementaires pour quel bénéfice environnemental ?

Mercredi 28 mars | 14h00 - 15h00

Type : Conférence thématique

Sujet :

Lancement de la plateforme du Havre et regard croisé avec la plateforme de Duisbourg (partenariats multimodaux)



Mercredi 28 mars | 14h00 - 14h45

Type : Atelier

Sujet :

Retour d'expérience sur la manière dont se prépare l'organisation de la plateforme du Havre, et retour d'expérience sur les bonnes pratiques mises en place sur la plateforme de Duisbourg en termes d'organisation, de gouvernance, de gestion de la chaîne logistique.

[Christian FEUVRE](#)

Optimiser ses coûts logistiques (Douane, transport/commission de transport, externalisation logistique)



Mercredi 28 mars | 14h00 - 15h00

Type : Conférence thématique

Sujet :

Dans un contexte d'adaptation à la reconfiguration rapide des flux mondiaux que la crise de la zone euro accélère, mais aussi à la hausse des prix des carburants, et en l'absence de visibilité consécutive aux comportements des chargeurs, comment anticiper la douane et se servir au mieux des outils douaniers, optimiser les coûts transport/commission de transport et/ou établir un bon contrat d'externalisation logistique.

Les WMS et TMS en mode SaaS (software as a service)

Mercredi 28 mars | 14h30 - 15h30

Type : Conférence plénière

Sujet :

L'acquisition et l'installation de logiciels de gestion d'entrepôt ou de transport sont-elles devenues obsolètes ? En effet, ces applications sont maintenant accessibles sur internet : un abonnement suffit pour en tirer le meilleur parti. Cette formule, qui permet de bénéficier des innovations grâce à une actualisation en continu, est aussi plus rapide à mettre en œuvre et financièrement intéressante (notamment pour les PME) mais aussi pour les grandes entreprises qui peuvent ainsi transformer leurs coûts fixes de licence en coûts variables.

[Olivier Gourdou](#) , [Jean Pierre GUILLIN](#) , [Jean-Philippe GUILLAUME](#) , [Thierry MORIZUR](#)

Evolution et tendance de l'immobilier logistique en Europe

Mercredi 28 mars | 14h30 - 15h30

Type : Conférence plénière

Sujet :

Des projets d'implantation ou d'extension d'entrepôts sont différés en France et au Royaume-Uni à cause des plans d'austérité et des sombres perspectives de croissance. L'Allemagne et les pays d'Europe centrale sont un peu moins touchés. Dans ces conditions, comment se présente le marché de l'immobilier logistique en Europe, et quelles opportunités peuvent se présenter ?

[Gilles BRIDIER](#)

Comment sauvegarder les dessertes de sites en zone peu dense ?



Mercredi 28 mars | 15h00 - 16h00

Type : Conférence thématique

Sujet :

Face au désengagement des entreprises ferroviaires dans les zones de faible densité (fin de l'offre wagon isolé, fermeture de lignes secondaires), quelles sont les solutions alternatives pour maintenir une offre ferroviaire de proximité ? Quel rôle peuvent jouer les chargeurs, les logisticiens ferroviaires, les collectivités locales dans le renouveau de cette offre ?

[André MARCON](#) , [François COART](#) , [Jacques CHAUVINEAU](#) ,
[Philippe GUILLARD](#) , [Patrick PARIAT](#) , [Philippe POTTIER](#)

Retours d'expériences sur les véhicules écologiques (Hybrides, électriques,...)

Mercredi 28 mars | 15h15 - 16h45

Type : Conférence plénière

Sujet :

[Laurence LEMAY](#)
[Benoît BARBEDETTE](#)

Distribution mutualisée pour la métropole Lilloise, vers une solution SaaS clés en main pour les PME



Mercredi 28 mars | 15h45 - 16h45

Type : Conférence thématique

Sujet :

Le projet CMDU© (Centre Multimodal de Distribution Urbaine) envisage la création d'un environnement industriel permettant d'organiser, de mutualiser et d'optimiser le transport de marchandises en ville, avec une première expérimentation prévue en 2013 à Lille (France, Nord). Il s'appuiera sur les solutions supply chain SaaS (Software as a Service) de Generix Group dont la capacité à piloter les processus collaboratifs inter-entreprises constitue un atout clé pour le dispositif. L'offre permettra aux entreprises de réduire radicalement et durablement leurs coûts logistiques pour livrer les centres urbains.

[Christophe DEFLORENNE](#) , [Didier LIEVEN](#)

Les spécificités de la logistique du froid



Mercredi 28 mars | 15h45 - 16h45

Type : Conférence thématique

Sujet :

[Jean-Michel FRAMMERY](#) , [Gilles SAUBIER](#) , [Julien MILLET](#)

Comment un chargeur peut-il s'organiser pour continuer à faire du fret ferroviaire?



Mercredi 28 mars | 16h15 - 17h00

Type : Atelier

Sujet :

[Jean-Jacques MARY](#) , [Mohamed ZARIOUHI](#)

Comment financer une flotte de véhicules verts et équipés en sécurité ?

Mercredi 28 mars | 17h00 - 18h00

Type : Conférence thématique

Sujet :

[Julien TONNER](#) , [Nicolas MORISSE](#) , [Yvon POUHAËR](#)
[Frédéric DENHEZ](#)

La gestion des retours dans le E-Commerce



Mercredi 28 mars | 17h00 - 18h00

Type : Conférence plénière

Sujet :

La gestion des retours fait partie intégrante de la e-logistique. Elle ne se limite pas au rapatriement des marchandises retournées par les clients internautes, mais peut aller jusqu'au reconditionnement et à la remise en stock, ou à l'envoi en réparation et la revente à prix cassés. Poste de dépenses, elle peut aussi générer des économies si ces retours sont l'objet d'une véritable gestion et d'une logistique aussi pertinente que pour la livraison initiale.

[Isabelle de Loisy](#) , [Jean-Sébastien LERIDON](#) , [Olivier THEULLE BRUNO DURAND](#)

Quel avenir pour les schémas de relocalisation de la production et de la distribution ?

Mercredi 28 mars | 17h00 - 18h00

Type : Conférence plénière

Sujet :

Comment analyser les opérations de relocalisation de certaines productions qui, après les délocalisations, ont alimenté la chronique ? Quels en sont les ressorts, et les périmètres ? Sont-elles les prémices d'un mouvement plus large qui pousserait à remettre en question des schémas de transport, ou sont-elles destinées à rester isolées sans véritable incidence sur les flux de marchandises ? Les relocalisations ne sont pas des délocalisations à l'envers ; la demande de logistique va évoluer.

[Alain ROUSSET](#) , [Xavier DERYCKE](#) , [William PARRAMORE](#)
[Gilles BRIDIER](#)

Construction d'un réseau européen de fret ferroviaire: mythe ou réalité ?



Jeudi 29 mars | 09h30 - 11h00

Type : Conférence plénière

Sujet :

De nombreux projets transfrontaliers sont en cours sous l'égide de la Commission Européenne : projets d'axes ferroviaires européens du RTE-T, mise en place des corridors ERTMS, offre de sillons internationaux... Que recouvre ce concept de « réseau européen de fret ferroviaire » et où en sont ses réalisations ? Quelles sont les problématiques et les solutions envisagées en termes de financement, de gouvernance d'interopérabilité, d'intermodalité ? Cela répond-il à une demande, à une offre logistique ?

[Joachim FRIED](#) , [Jean-Michel GENESTIER](#) , [Michel DUPUIS](#) ,
[François COART](#) , [Jean-Eric PAQUET](#)

Immobilier logistique : quels atouts pour un investisseur ? Quels avantages pour un utilisateur ?



Jeudi 29 mars | 09h30 - 10h30

Type : Conférence plénière

Sujet :

En prise directe sur la production et les échanges, le marché des locaux industriels et plateformes logistiques est un indicateur avancé de l'activité économique. A ce titre, avant la crise, l'immobilier logistique occupait la troisième place dans les portefeuilles immobiliers des investisseurs institutionnels, après l'immobilier de bureau et les centres commerciaux. Les positions ont été malmenées pendant deux ans. L'excès d'offre s'est résorbé suite au coup d'arrêt donné aux constructions nouvelles. Le rendement de ces placements peut redevenir attractif. Qu'en est-il aujourd'hui ?

Livraisons urbaines : les grandes tendances et avancées

Jeudi 29 mars | 09h30 - 10h30

Type : Conférence plénière

Sujet :

Dans les agglomérations, les transports de marchandises qui représentent 30% du trafic doivent s'adapter aux réglementations toujours plus contraignantes qui régissent l'acheminement du fret et visent à réduire la pollution. Tout cela sans dégrader le bilan économique. De nouvelles techniques se mettent en place à partir d'entrepôts urbains, des nouveaux matériels sont mis au point, des modes sont réhabilités comme le transport fluvial au cœur des villes ou... le tramway. A quelles mutations doivent faire face les livraisons urbaines, à la demande des municipalités et des résidents qui sont aussi les clients finaux ?

[Bernard PACORY](#) , [Luc SERVEAU](#) , [Christophe POTELOIN](#) , [Michael DARCHAMBEAU](#) ,
[Jean-Louis LEONARD](#)
[Benoit BARBEDETTE](#)

S'engager dans un projet de mutualisation logistique : retours d'expérience

Jeudi 29 mars | 09h45 - 10h45

Type : Conférence thématique

Sujet :

[Xavier VILLETARD](#) , [Isabelle BADOCC](#)
[BRUNO DURAND](#)

Marketing , Transport et Logistique : les PME innovent et défient la crise.

Jeudi 29 mars | 10h00 - 11h15

Type : Atelier

Sujet :

Plébiscitée dans les pays anglo-saxons, la démarche marketing peine à s'installer en France dans les projets marketing et à en faire un axe d'innovation pour l'avenir. Cet atelier , qui découle d'un programme « Mercatique Transport. » conduit par TLF en partenariat avec la DGCIS, s'attache aux spécificités du marketing dans le transport et la logistique, il fait le constat de l'existant, analyse les nouvelles attentes des chargeurs, et présente un certain nombre d'initiatives innovantes imaginées par les PME pilotes. »

[Hélène GUILLEMET](#) , [Fabienne GENSOLLEN](#) , [Anne SANDRETTO](#) , [Patrick BOUCHEZ](#) ,
[Alain COMTE](#) , [Thierry PETIT](#)

Ecotaxe poids lourds, Charte CO², ... Comment concilier compétitivité et développement durable ?



Jeudi 29 mars | 10h45 - 11h45

Type : Conférence thématique

Sujet :

La profusion de nouvelles réglementations environnementales conduit les entreprises du transport et de la logistique à réfléchir sur le rapport évident qui peut exister entre productivité et développement durable. Comment les acteurs de l'éco-système du transporteur et du logisticien sont en mesure aujourd'hui d'accompagner les changements et conséquences sur un marché mondialisé ? Comment faire d'une contrainte un levier de croissance ? Comment profiter de ces grandes évolutions pour redynamiser la relation Transporteur / Chargeur ?

[Marc DALBARD](#) , [Iwen LAYEC](#) , [Rodolphe HENRY](#) , [Didier TAORMINA](#)

HQE et immobilier logistique: bilan, perspectives et retours d'expériences

Jeudi 29 mars | 11h00 - 12h30

Type : Conférence plénière

Sujet :

[Patricia SAVIN](#) , [Laurent PAYET](#) , [Jean-Baptiste REROLLE](#)
[Frédéric DENHEZ](#)

L'autoroute ferroviaire, quel avenir ?



Jeudi 29 mars | 11h15 - 12h15

Type : Conférence thématique

Sujet :

Le ferroutage a fait l'objet d'une forte volonté politique en France suite au Grenelle. Ce mode de transport est-il une mode environnementale ou bien répond-il à un vrai besoin, en particulier de report modal ? Quelle est sa pertinence économique et son avenir ? Quelles sont les pratiques des pays européens en termes de ferroutage ? Où en est-on de l'harmonisation sur ce sujet ?

[Thierry LE GUILLOUX](#) , [Xavier GROSSE](#)

L'automatisation et les prestations logistiques à valeur ajoutée dans les entrepôts

Jeudi 29 mars | 12h00 - 13h00

Type : Conférence plénière

Sujet :

L'automatisation n'est pas une fin en soi. Lorsqu'elle est source de productivité, et qu'elle autorise une plus grande rationalisation de l'activité dans un entrepôt, elle permet de mettre au point des prestations logistiques à valeur ajoutée aussi bien dans l'intérêt du client qui bénéficie d'un meilleur service, que dans celui du prestataire dans le bilan global de son activité. Les matériels sont de plus en plus sophistiqués, l'investissement doit être en adéquation avec la valeur ajoutée qu'ils génèrent. Retours d'expériences et bilans d'opérations pilotes.

[Philippe LACHAIZE](#) , [Chistian MORIN](#) , [Stéphane CONJARD](#) , [Raul BRAVO](#)

Quelle stratégie immobilière pour un chargeur ?

Jeudi 29 mars | 12h00 - 13h00

Type : Conférence plénière

Sujet :

Un chargeur a-t-il intérêt à immobiliser des capacités d'investissement dans des acquisitions immobilières, plutôt que de les utiliser pour développer son cœur de métier ? Tout dépend de sa stratégie de développement, et des propositions des prestataires pour lui fournir l'immobilier logistique dont il a besoin. Surtout, le chargeur doit disposer d'un regard averti sur le marché des locaux industriels, en fonction de la localisation de ses besoins. Tour d'horizons des différents paramètres, et de la pondération à accorder à chacun.

[Pascal Franceschi](#) , [Philippe AMIOTTE](#) , [Patrick CANAC](#)
[Gilles BRIDIER](#)

Logistique - les clés d'une externalisation réussie

Jeudi 29 mars | 12h15 - 12h45

Type : Atelier

Sujet :

L'écoroute en France et en Europe : panorama des techniques de construction.

Jeudi 29 mars | 12h45 - 13h45

Type : Conférence thématique

Sujet :

[Frédéric DENHEZ](#)

Quels outils pour lisser ses flux et orchestrer ses commandes ?

Jeudi 29 mars | 13h15 - 14h15

Type : Conférence plénière

Sujet :

Une activité en « dents de scie » génère des surcoûts qui nuisent à la compétitivité d'une supply chain. En lissant le plan de charge à chaque maillon de la chaîne, on améliore la productivité de l'ensemble. Des outils existent pour favoriser l'anticipation dans l'organisation et la gestion des flux, grâce à des interfaces qui intègrent le déclenchement et la préparation des commandes. Pour répondre aux besoins du chargeur et satisfaire le client final sans dégrader l'efficacité de la supply chain.

[Chantal LEDOUX](#) , [Henri SEROUX](#)
[Cathy POLGE](#)

Les énergies renouvelables dans les entrepôts logistiques

Jeudi 29 mars | 14h00 - 15h00

Type : Conférence thématique

Sujet :

[Frédéric DENHEZ](#)

Illustration d'un service transeuropéen de transport de marchandise



Jeudi 29 mars | 14h00 - 14h45

Type : Atelier

Sujet :

Illustration d'un service transeuropéen de transport de marchandise : le cas de la supply chain automobile Vesoul-Kaluga de GEFCO.

[Pawel SOKOLOV](#) , [Xavier WANDERPEPEN](#) , [Peter REINSHAGEN](#)



Jeudi 29 mars | 14h30 - 15h30

Type : Conférence thématique

Sujet :

Historiquement, le transport de marchandise était facturé au poids. A l'heure de la mondialisation des échanges et de la prise de conscience des impacts écologiques des transports, il apparait que ce seul critère ne peut plus suffire comme base de tarification. C'est pourquoi, nous assistons depuis quelques années à une évolution des transporteurs vers une facturation combinant poids et volume, cette association permettant de caractériser bien plus précisément la nature du fret transporté. Ce mode de facturation est aujourd'hui acté dans les échanges internationaux en messagerie et express, et cette tendance commence à s'affirmer également dans les mouvements de marchandises nationaux. De même que l'expéditeur devra maîtriser cette évolution pour adapter au mieux les solutions de transports à sa typologie d'envois, le transporteur, lui, pourra mieux optimiser les moyens à mettre en œuvre et ainsi accroître sa facturation et sa rentabilité. C'est pourquoi SICK, en partenariat avec BIZERBA, a développé toute une gamme de solutions permettant, dans un contexte de métrologie légale, de répondre à cette évolution. La conférence portera donc sur les thèmes suivants : - Les systèmes de mesure poids/volume, pourquoi cette évolution, quels en sont les enjeux. - Correction du poids volumétrique, les règles de calcul et leur incidence sur les retours sur investissement. - Aspects légaux : les réglementations internationales, état actuel de la réglementation, évolutions prévisibles de cette réglementation. - Questions réponses.

[Rémy Grançon](#) , [Lionel GARNIER](#) , [Bruno Lisena](#) , [Laurent ROMMEL](#)

Jeudi 29 mars | 14h30 - 15h30

Type : Conférence plénière

Sujet :

La mondialisation a rendu plus stratégique le rôle des acheteurs et des transitaires. Si l'identification des sources d'approvisionnement les plus compétitives est de la compétence des acheteurs, la construction de chaînes logistiques dans lesquelles les coûts de transport ne neutralisent pas cet avantage compétitif est du ressort des transitaires. Les uns et les autres sont complémentaires car les coûts logistiques sont intégrés par l'acheteur pour déterminer la meilleure source d'approvisionnement. Les prix de transport doivent être calculés au plus juste sans laisser de place aux imprévus afin qu'aucun coût parasite ne remette en question les anticipations de marges. L'évolution des coûts de production dans les pays émergents et des coûts de l'énergie qui se répercutent sur les transports modifient sans cesse les paramètres de l'équation.

[Jérôme BOUR](#) , [Yves Détrie](#) , [Philippe MAUPIN](#)
[Gilles BRIDIER](#)

La filière industrielle ferroviaire européenne : comment faire coopérer les industriels ferroviaires européens au service de l'innovation ?



Jeudi 29 mars | 15h00 - 16h00

Type : Conférence thématique

Sujet :

Suite aux conclusions des Assises du Ferroviaire, quelles orientations donner à une filière « Fer de France » en matière de fret ferroviaire? Quelle est la politique menée par les autres pays européens à ce sujet et quelles collaborations sont possibles, pour quel bénéfice?

[Marc CHATELARD](#) , [Yanick PATERNOTTE](#) , [Benoit CHEVALIER](#) , [Yves ANTONINI](#) , [Philippe Citroën](#) , [Luc Aliadière](#)

Comment réduire les nuisances sonores de la livraison ?

Jeudi 29 mars | 15h15 - 16h45

Type : Conférence plénière

Sujet :

[François Hebrard](#)
[Frédéric DENHEZ](#)

Ecotaxe : Comment cela va-t-il fonctionner et comment puis-je gérer efficacement ce nouveau péage ?



Jeudi 29 mars | 15h45 - 16h15

Type : Atelier

Sujet :

DKV, l'expert européen en Péages, vous informera des aspects techniques liés à l'Ecotaxe et des différences avec TIS PL. DKV présentera ses solutions pour une gestion et un contrôle optimisés des coûts de ce nouveau péage mais également pour l'ensemble des systèmes de péages en France et en Europe.

[Susanne Müller](#) , [Agathe DELESTIENNE](#) , [Eddy BAHOUICHE](#) , [Guillaume CUNTY](#)

Gestion des risques majeurs au sein d'une Supply Chain internationale

Jeudi 29 mars | 15h45 - 16h45

Type : Conférence plénière

Sujet :

Toutes les relations internationales ne présentent pas les mêmes caractéristiques pour les échanges de marchandises. Le risque géopolitique existe ; ce n'est pas forcément le plus fréquent. Le risque juridique en cas de sinistre pour la marchandise ou de contentieux avec des partenaires étrangers est bien plus courant. Le risque monétaire doit être encadré par des procédures bien formalisées. L'insécurité dans la fiabilité de supply chain spécifiques, concernant par exemple la chaîne du froid dans les franchissements de frontières, peut aussi poser des problèmes, comme le respect rigoureux des délais dans certains pays pour certains produits, pharmaceutiques par exemple. La gestion de tous ces risques entre dans le champ d'action des responsables logistiques.

[Gilles BRIDIER](#)

Croissance du transport fluvial : une nouvelle offre de services vers les villes

Jeudi 29 mars | 15h45 - 16h45

Type : Conférence plénière

Sujet :

Pour décongestionner les agglomérations et participer à la réduction de la pollution, les systèmes logistiques ménagent une place de plus en plus importante au transport fluvial qui réinvestit les zones urbaines. La conteneurisation favorise ce regain d'intérêt. De nouvelles plateformes intermodales sur la voie d'eau voient le jour aux abords des villes. Les travaux dans le cadre du Grand emprunt sur un projet de bateau du futur participent à cette modernisation. La perspective de l'entrée en service du canal Seine-Nord Europe, avec une ouverture directe sur les ports d'Anvers et Rotterdam, renforce l'intérêt de la voie d'eau pour l'acheminement du fret jusqu'aux abords des villes.

[Bruno KAUFFMANN](#) , [Emmanuel CHEREMETINSKI](#) , [Philip MAUGE](#)
[Michel Hagège](#)

Réduction des nuisances sonores des wagons de fret



Jeudi 29 mars | 16h15 - 17h15

Type : Atelier

Sujet :

Les innovations peuvent aider à rendre le fret plus performant et plus respectueux de l'environnement, par exemple par le perfectionnement des systèmes de freinage (utilisation de matériau composite). Comment inciter au développement et à l'adoption de ces nouvelles technologies ? La Commission Européenne doit-elle jouer un rôle pour mettre en place un dispositif incitatif ?

[Vaerst MARKUS](#) , [Jean-Gabriel AMPEAU](#)

La gestion des palettes et des bacs, quelles solutions ?

Jeudi 29 mars | 17h00 - 18h00

Type : Conférence plénière

Sujet :

L'invention de la palette fut une révolution en logistique, la gestion d'un parc de palettes pose toujours des problèmes. Comme les bacs. Comment réduire la gestion de ces parcs en réduisant les opérations de manutention et les transports ? Car les palettes et les bacs ne créent, en soi, aucune valeur ajoutée. Leur transport, du même coup, génère pour le responsable logistique des coûts imputables au fonctionnement de l'activité, qui pénalisent les marges et la productivité globale des prestations. Des solutions existent pour obtenir la meilleure rotation des matériels.

Les nouvelles routes commerciales : quels impacts sur les délais de livraison ?

Jeudi 29 mars | 17h00 - 18h00

Type : Conférence plénière

Sujet :

Les changements climatiques et la fonte de la banquise sont à l'origine de l'ouverture de nouvelles routes maritimes à travers l'Arctique. Encore peu fréquentées, elles sont appelées à se développer compte tenu de la réduction des délais de transport qu'elles autorisent entre l'Europe et la zone Pacifique. D'autres aléas, notamment géopolitiques, peuvent avoir une influence sur la fréquentation de certaines routes et le choix d'itinéraires de substitution. Des économies dans un cas, mais aussi des surcoûts dans l'autre, peuvent en découler.

[Gilles BRIDIER](#)

Hardware / software, les meilleures pratiques de la mobilité dans le transport et la logistique.

Vendredi 30 mars | 09h30 - 10h30

Type : Conférence thématique

Sujet :

Les technologies mobiles évoluent plus vite qu'elles ne sont appliquées. Lorsque les matériels d'une entreprise doivent être renouvelés, c'est l'occasion de franchir un saut technologique. La première étape consiste à bien cerner les besoins, la seconde à anticiper l'évolution de l'activité pour sélectionner les applications les mieux adaptées et faciliter les actualisations à venir. Le choix d'une solution aura une incidence sur les procédures et l'organisation de l'activité ; il peut donc s'inscrire dans le cadre plus vaste d'un audit. Les fabricants de matériels et les éditeurs de logiciels ont des réponses, des cabinets spécialisés proposent des synthèses. Retours d'expériences.

Santé et sécurité au travail dans le transport et la logistique

Vendredi 30 mars | 09h45 - 10h45

Type : Conférence thématique

Sujet :

[Ronan POUZOULLIC](#) , [Anne-Sophie VALLADEAU](#)
[Frédéric DENHEZ](#)

L'évolution des métiers de la logistique. Quels profils recherchés ? Quelles formations proposées ?

Vendredi 30 mars | 10h45 - 12h00

Type : Conférence plénière

Sujet :

[Jean DAMIENS](#)

Entreprises, avec vos commissionnaires en douane : Gagner plus en risquant moins à l'International.

Vendredi 30 mars | 10h45 - 11h45

Type : Conférence thématique

Sujet :

[Anne SANDRETTO](#) , [Jean-François AUZEAU](#) , [Sylvie BOURLHONNE](#)

Engager ses collaborateurs dans une démarche durable



Vendredi 30 mars | 11h00 - 12h30

Type : Conférence plénière

Sujet :

- Bilan des démarches durables en entreprise : qu'ont-elles changé dans le management, l'image, la gestion du personnel ? - Écoconduite, une démarche durable réussie - Comment faire du Développement Durable une envie et pas une contrainte pour les collaborateurs ? - Diversité des profils pour manager les projets durables. - Vade mecum de la RSE et point sur la norme ISO 26000 - S'engager dans une politique sociale de discrimination positive : insertion, handicap... - Adopter de nouvelles formes d'organisation : l'exemple des SCOP

[Patricia SAVIN](#) , [Samuel DUFAY](#)
[Frédéric DENHEZ](#)

Le matériel de manutention, quelles solutions pour quels besoins ?

Vendredi 30 mars | 12h00 - 13h00

Type : Conférence plénière

Sujet :

D'abord simple outil au service de la manutention, le chariot élévateur est aujourd'hui à l'origine de toute réflexion sur l'organisation d'une plateforme d'entreposage. Automatiques ou à pilotage manuel, du simple transpalette au chariot porte-conteneur, à moteur électrique ou thermique, à mât télescopique ou rotatif et à débattement duplex ou triplex pour stocker des colis jusqu'à 10 mètres de hauteur... les chariots élévateurs composent aujourd'hui une offre extrêmement diversifiée pour répondre à la multiplicité des besoins. Un choix adapté est un élément de la productivité des opérations d'entreposage. Comment s'y retrouver ? Tour d'horizon des critères à considérer. Impact sur la réduction des TMS (troubles musculo-squelettiques). Evolution des offres de service de constructeurs (SAV, financement, total cost of ownership).