

# La réponse optimale au consommateur

## Efficient Consumer Response

### Définition

La démarche ECR (Efficient Consumer Response ou efficacité du service au client) correspond à une stratégie de collaboration entre fournisseurs et distributeurs visant à améliorer la satisfaction du client.

**Il vise à** rationaliser et automatiser le système de distribution, de la chaîne de production au comptoir caisse de sortie et a pour but d'inciter fournisseurs et détaillants à travailler en étroite collaboration afin de procurer au consommateur un meilleur rapport qualité/prix, en assurant le mieux possible la satisfaction de ses besoins tout en minimisant les coûts.

### Les enjeux

A partir de la connaissance des besoins et des clients, l'ECR vise à optimiser les différents maillons de la chaîne logistique afin de rechercher l'apport de valeur ajoutée pour le client sur chacune des opérations. Dans un contexte de mondialisation, son objectif est double :

- **limiter les ruptures de stocks** (et les pertes de chiffre d'affaires qui en résultent)
- **partager les informations** entre les acteurs des processus grâce aux NTIC (Nouvelles Technologies de l'Information et de Communication)

A partir de la connaissance des besoins et des clients, l'ECR vise à optimiser les différents maillons de la chaîne logistique afin de rechercher l'apport de valeur ajoutée pour le client sur chacune des opérations.

Il repose sur **quatre stratégies fondamentales** :

- **un assortiment judicieux de produits**, par une gestion optimale de l'espace d'étalage ;
- **un réapprovisionnement efficient**, en fournissant le "bon produit, au bon endroit, au bon moment, en quantité voulue et de la manière la plus rationnelle possible" ;
- **une promotion efficace**, en simplifiant les opérations de promotion commerciale, en offrant des formules de rechange pour répondre aux besoins du distributeur, en gérant la publicité grand public, etc ;
- **une mise au point efficace des produits**, en obtenant des informations plus précises sur les préférences des consommateurs et sur les caractéristiques des produits.

### Origines

La première démarche d'ECR a été inaugurée par Procter & Gamble (Industriel) en collaboration avec

Wal-Mart (Grande Distribution) en 1987. L'*Efficient Consumer Response* a vu le jour dans un contexte de mondialisation des échanges (pression sur les prix et laminage des marges) et d'évolution rapide du comportement d'achat (complexité de la demande). D'importants gisements de rentabilité résident dans les relations industriels-distributeurs (coûts d'interfaces).

## Les outils

- **les Commandes Assistées par Ordinateur (CAO) :**

La commande assistée par ordinateur est un outil de calcul automatique des besoins nets qui est alimenté par les données des ventes enregistrées en magasin ou les sorties de produits en entrepôt, intégrant des paramètres de réapprovisionnement définis préalablement par les utilisateurs ,saisonnalité, stock de sécurité, capacité linéaire, stock minimum, stock maximum, fréquence de calcul .

- **les échanges EDI-Internet intégrés :**

On présente souvent l'EDI (échange de données informatisé) comme l'ancêtre du commerce électronique. L'EDI peut être défini comme l'échange, d'ordinateur à ordinateur, de données concernant des transactions en utilisant des réseaux et des formats normalisés.

En France, toutes les grandes enseignes de la distribution ont opté pour ce type de messages à la fin des années 80 pour communiquer plus efficacement avec leurs fournisseurs.

- **la gestion partagée des approvisionnements (GPA) :**

La **G**estion **P**artagée des **A**pprovisionnement (GPA) est un mode de gestion des approvisionnements par lequel :

- le distributeur (commerce) ou l'industriel (consommateur) transmet au fournisseur ou producteur les données de stocks (sorties aux caisses, sorties de stock, sorties d'entrepôt, niveaux de stocks...)
- le fournisseur ou producteur propose un réapprovisionnement selon des règles préalablement négociées
- le distributeur ou l'industriel valide ou corrige la proposition
- le fournisseur ou producteur procède au réapprovisionnement convenu

Le fournisseur devient donc co-responsable de l'approvisionnement de ses entrepôts sur la base des données qui lui sont transmises. A partir des informations concernant les stocks et/ou les ventes transmises par le distributeur, l'industriel peut lui-même calculer ses prévisions de besoins et adapter sa production et ses ressources logistiques.