

RAPPORT ANNUEL
2020



INVENTER LA LOGISTIQUE DE DEMAIN





Pure player de la logistique contractuelle

Implanté dans près de vingt pays, ID Logistics est présent sur toute la chaîne de valeur de la logistique contractuelle. Le Groupe élabore et exploite pour le compte de ses clients des solutions globales et adaptées à leurs enjeux. Il se positionne comme le partenaire privilégié de grands industriels et distributeurs, qu'il accompagne dans leur développement international.

La digitalisation et la mécanisation, l'essor du e-commerce et la nécessité de développer une logistique responsable exigent une technicité de haut niveau, à laquelle les collaborateurs du Groupe contribuent au quotidien. Les témoignages de ce rapport illustrent l'intelligence collective, la culture de l'innovation et du service qui caractérisent ID Logistics depuis vingt ans. L'année 2020 hors-norme a permis au Groupe de démontrer une fois encore la pertinence et la solidité de son modèle, avec une croissance de plus de 7 % et une nouvelle progression de la marge d'exploitation à 3,7 % du chiffre d'affaires.

L'action ID Logistics est cotée sur le marché réglementé d'Euronext à Paris, compartiment B.

(Code ISIN : FR00110929125, Mnémono : IDL).

21 187
collaborateurs

1,64
Mds€
de chiffres
d'affaires en 2020

Plus de

340

sites implantés
dans

17
pays

SOMMAIRE

CARTE D'IDENTITÉ	02
ACTUALITÉS	06
COVID-19	08
E-COMMERCE	10
RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DES ENTREPRISES	12
INNOVATION	14
RESSOURCES HUMAINES	16
RÉSULTATS FINANCIERS	18

INTERVIEW CROISÉE

➤ **ÉRIC HÉMAR**, PRÉSIDENT-DIRECTEUR
GÉNÉRAL ET **CHRISTOPHE SATIN**,
DIRECTEUR GÉNÉRAL DÉLÉGUÉ

La logistique au cœur de la gestion de crise des clients

Quel regard portez-vous sur 2020 ?

Éric Hémar : 2020 aura été une année pour le moins atypique dont nous sommes sortis paradoxalement renforcés. Notre métier a été reconnu à sa juste valeur, grâce au travail de nos collaborateurs qui, même dans des conditions hors normes, ont assuré partout où nous sommes implantés le service attendu pour l'approvisionnement de nos concitoyens. Notre business model nous a permis de trouver les réponses adaptées à chacune des problématiques clients. Nous avons fait face à des situations contrastées, avec des secteurs très sollicités comme l'alimentaire ou le e-commerce, tandis que d'autres tels que l'automobile ou certaines enseignes de mode restaient à l'arrêt.

Christophe Satin : Des tendances déjà sous-jacentes ont été accélérées en 2020, comme l'essor du e-commerce, devenu incontournable pour tous nos grands clients. Clairement, le e-commerce n'est plus un marché exclusivement de *pure player*. Les distributeurs comme les industriels ont dû déployer leur stratégie en créant des départements ou filiales spécifiques, et nous les avons accompagnés dans cette mise en œuvre.

Qu'a révélé la crise sanitaire ?

E. H. : L'ensemble du Groupe a réagi très rapidement dans tous les pays, sur la base de trois priorités absolues : la sécurité de nos collaborateurs, l'accompagnement des clients et l'accent mis sur une gestion

“ Nous savons bâtir non seulement les offres les plus pertinentes par rapport au cahier des charges du client, mais aussi celles qui sauront s'adapter dans le temps aux changements de paramètres. ”

– **Éric Hémar**, Président-Directeur Général
(à gauche sur la photo)

financière rigoureuse. Le premier défi a été relevé grâce au déploiement de protocoles et guides de bonnes pratiques suivis scrupuleusement partout. Nous avons d'ailleurs été un des seuls acteurs à créer un label “Safe zone” certifié par un cabinet extérieur et aucun site n'a été mis à l'arrêt à ce jour pour raison sanitaire.

C. S. : Notre mode de fonctionnement à la fois décentralisé mais cadré par un socle de processus standardisés a apporté satisfaction à nos clients. La crise a eu deux effets paradoxaux : elle a à la fois resserré les liens entre les directions pays car nous avons partagé les mêmes urgences, et renforcé la décentralisation et l'autonomie des prises de décision sur les sites. Faute de pouvoir voyager, les équipes ont lancé seules des démarrages de dossier selon des processus bien rodés. Nous constatons que les efforts de structuration des process que nous avons menés les années précédentes, ont porté leurs fruits. La crise n'a pas obéré notre capacité de croissance et notre capacité d'investissement. Avec l'ouverture de 18 sites, nous avons même dépassé le plan de marche initial.

Quels ont été les projets structurants ?

C. S. : Nous avons renforcé notre agilité opérationnelle avec le lancement du programme *IDeLiver* (cf. page 16). Avec des méthodes et outils standardisés dans tous les sites, comme le *Performance corner* ou les formations au management participatif, nos collaborateurs sont embarqués plus activement dans la recherche de solutions.

E. H. : Nous avons également structuré notre démarche RSE (Responsabilité Sociétale des Entreprises) en nommant un directeur dédié qui siège au Comité exécutif, et nous avons validé des objectifs précis à moyen terme. Nos clients nous sollicitent de plus en plus sur la maîtrise de l'empreinte carbone et des déchets, ils attendent des résultats. Nous devons aussi permettre à nos équipes de travailler dans les meilleures conditions et de renforcer notre politique de



“ Nos métiers évoluent, il nous faut trouver des compétences rares, pour répondre à des besoins toujours plus sophistiqués. ”

– **Christophe Satin**, Directeur Général Délégué (à droite sur la photo)

promotion interne. Nous avons d'ailleurs mis l'accent sur les formations qualifiantes, notamment pour assurer la mutation des métiers vers l'automatisation et la robotisation.

Le e-commerce représente à présent un quart de l'activité : sera-t-il toujours un moteur de croissance en 2021 ?

E. H. : Oui, plus que jamais. L'e-commerce représente cinq points de plus dans notre chiffre d'affaires cette année, avec tous les types de clients. Il a changé notre dimension technique, car il s'agit de préparer des colis ➤

+ 7,1 %
de chiffre d'affaires
en 2020

+ 12,1 %
de résultat
opérationnel
courant en 2020

➤ à la pièce pour le client final, avec un enjeu fort sur la qualité de la préparation, sa traçabilité et sa livraison. Nous avons donc beaucoup investi dans les systèmes d'information et dans les outils de mécanisation. En France, Espagne et Pologne, nous développons également la livraison à domicile opérée par nos propres véhicules, car nous souhaitons proposer toute la palette des services logistiques à nos clients.

L'innovation reste un élément majeur de votre activité, quelles nouveautés dans ce domaine ?

C. S. : 2020 a encore été une très belle année sur le plan de l'innovation. Des collaborateurs de tous les pays ont participé au concours interne appelé "Rois de l'Innovation". Nous allons à présent soutenir les meilleures idées et les déployer dans un maximum de pays, grâce au nouveau challenge que nous avons baptisé "Innovation Games", un vrai booster d'implémentation, très terrain, très opérationnel. Nous devons sans cesse prouver à nos clients que notre offre saura répondre à leurs enjeux dans le temps, qu'elle sera évolutive et durable.



Aucun site du Groupe n'a fermé pour cause de Covid-19

Assurer la continuité des activités tout en garantissant la sécurité sanitaire des collaborateurs, tel a été le challenge du Groupe en 2020. Aussi, dans chaque pays, en concertation avec les organisations professionnelles, chaque cellule de crise locale a diffusé auprès des sites, des services et des partenaires le protocole sanitaire établi par le Groupe. Les formations, les guides de bonnes pratiques, les affichages spécifiques ainsi que les produits virucides ont été rapidement mis à disposition.

Pour continuer de garantir la sécurité sanitaire des équipes, préparer l'avenir et maintenir un bon niveau d'hygiène général, le Groupe a déployé, en France, le label sanitaire SAFE ZONE établi selon la procédure standard du référentiel du Groupe. Ce label est validé sur tous les sites par un auditeur indépendant de façon inopinée.



+ 27 %
de trésorerie générée
par les activités
en 2020

GOUVERNANCE

Conseil d'administration

Composé de représentants des actionnaires de contrôle du Groupe et de personnalités indépendantes, le Conseil d'administration a pour mission de définir la stratégie de développement de l'entreprise et d'en assurer sa mise en œuvre.



ÉRIC HÉMAR,
PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL

Ancien élève de l'ENA, il a commencé sa carrière à la Cour des comptes avant de rejoindre, en 1993, le ministère de l'Équipement, des Transports et du Tourisme, où il était conseiller technique auprès du ministre Bernard Bosson. En 1995, il a intégré le groupe Geodis, en tant que Secrétaire Général puis comme directeur de l'activité logistique. Il a quitté Geodis Logistics en mars 2001 pour créer le groupe ID Logistics. Depuis septembre 2001, Éric Hémard est Président Directeur Général du groupe ID Logistics. En mars 2019, il prend également la présidence de la fédération professionnelle "Union TLF" regroupant les entreprises du secteur du transport et de la logistique en France.



CHRISTOPHE SATIN, DIRECTEUR GÉNÉRAL DÉLÉGUÉ, ADMINISTRATEUR

Diplômé de l'ISG, il a débuté chez Arthur Andersen puis dans différents groupes industriels avant de rejoindre Geodis. En 2001, il est cofondateur d'ID Logistics.



HERVÉ MONTJOTIN,
ADMINISTRATEUR INDÉPENDANT

Diplômé de l'École Normale Supérieure, agrégé de Sciences sociales et titulaire d'un master ESCP, il démarre sa carrière en 1989 chez Bossard Consultants (devenu Cap Gemini). Puis, de 1995 à 2015, il occupe différentes fonctions pour le groupe Norbert Dentressangle et devient en 2016 CEO de l'entreprise SOCOTEC.



GÉRARD LAVINAY,
ADMINISTRATEUR INDÉPENDANT

Il a débuté sa carrière chez Euromarché, une chaîne d'hypermarchés reprise par le groupe Carrefour en 1991. Après de nombreuses années en magasin puis à la logistique, il a alterné les fonctions exécutives en pays et au siège du Groupe où il a notamment dirigé la supply chain et les marchandises. Après une dernière mission à la tête de Carrefour Italie, il a fait valoir ses droits à la retraite. Il est aujourd'hui président de Page Conseil.



COMÈTE REPRÉSENTÉE PAR MARIE-AUDE HÉMAR, ADMINISTRATRICE

Diplômée de l'IDRAC Paris, elle a exercé diverses fonctions à la Caisse d'épargne IDF, dont celle d'inspectrice au contrôle général.



VERA GORBACHEVA,
ADMINISTRATRICE

Diplômée de l'Université d'État des télécommunications et de l'informatique de Povolzhsky en 1998, elle a poursuivi sa carrière en tant que directrice des ventes et du marketing en Russie, puis a été directrice du développement commercial des douanes chez FM Logistics. Elle a rejoint ID Logistics Russie en 2012 en tant que directrice du développement commercial. En janvier 2019, elle est nommée Directeur Général d'ID Logistics en Russie.



JESUS HERNANDEZ MUÑOZ,
CHIEF INTEGRATION OFFICER, CENSEUR

Diplômé de l'université de Madrid, il a dirigé ID Logistics Espagne de 2006 à 2015 et ID Logistics Brésil de 2016 à 2018, avant de prendre la tête d'ID Logistics Allemagne puis de se consacrer à l'intégration de Jagged Peak aux États-Unis.



ÉLÉONORE LADREIT LACHARRIÈRE, ADMINISTRATRICE

Diplômée de Dauphine et de l'ESSEC, elle est membre du Comité exécutif de Fimalac dont elle dirige la Fondation d'entreprise, Culture & Diversité, depuis sa création en 2006. Elle est aussi membre du Conseil d'administration du Musée du Louvre et Présidente des conseils d'administration du musée Rodin et des Beaux-Arts de Paris.



MICHEL CLAIR, ADMINISTRATEUR INDÉPENDANT, PRÉSIDENT DU COMITÉ D'AUDIT

Ancien élève de l'ENA, conseiller référendaire à la Cour des comptes, il a dirigé le cabinet du ministre du Commerce, de l'Artisanat et des Services, puis présidé Klépierre (BNP Paribas). Président d'HLM France Habitat, il est également vice-président de la CCI Paris Île-de-France, en charge des congrès et des salons.



PASCAL TERANNE, ADMINISTRATEUR, REPRÉSENTANT DES SALARIÉS

Titulaire d'une maîtrise en droit des affaires et diplômé de l'École Supérieure des Transports, il a débuté sa carrière à La Flèche Cavaillonnaise, avant de rejoindre ID Logistics en 2001 en qualité de Directeur Juridique.

Comité exécutif restreint

Cette instance de direction a pour fonction d'appliquer la stratégie définie par le Conseil d'administration et de prendre les décisions opérationnelles nécessaires à la vie du Groupe.

ÉRIC HÉMAR,
PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL

CHRISTOPHE SATIN,
DIRECTEUR GÉNÉRAL DÉLÉGUÉ



YANN PEROT,
DIRECTEUR GÉNÉRAL ADJOINT FINANCES

Diplômé de l'Edhec, il a débuté sa carrière chez Deloitte (France et États-Unis), l'a poursuivie au sein des groupes Lagardère et NRJ avant de rejoindre ID Logistics en 2009.



LUDOVIC LAMAUD,
DIRECTEUR GÉNÉRAL ADJOINT DÉVELOPPEMENT ET INNOVATION

Titulaire d'un DESS en répartition pharmaceutique, il a commencé sa carrière à l'OCF, puis à Geodis avant de rejoindre ID Logistics en 2002.



LAURENT NICASTRO, DIRECTEUR GÉNÉRAL ADJOINT OPÉRATIONS

Diplômé de l'université Panthéon-Sorbonne, titulaire d'un DESS Management logistique et ingénierie transport, il a débuté sa carrière chez Hays Logistique, puis dirigé la supply chain de Castorama avant de rejoindre ID Logistics en 2017.

FAITS MARQUANTS



2020, une nouvelle année de croissance soutenue

Dans un contexte inédit, ID Logistics a démontré cette année encore la solidité de son modèle. Le Groupe a consolidé ses positions et a continué d'investir pour préparer sa croissance future.

JANVIER 2020

ID LOGISTICS BENELUX

Sur le site d'Etten-Leur aux Pays-Bas, ID Logistics Benelux a installé sa troisième machine d'emballage "Pack-To-Size" dédiée à l'un de ses clients e-commerce. En un an, "Pack-To-Size" est devenue la machine la plus efficace au monde en adaptant parfaitement la taille de l'emballage au produit livré.

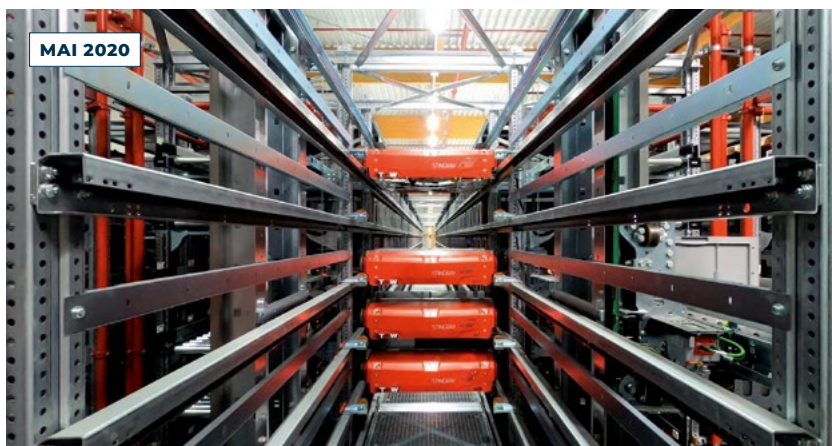
FÉVRIER 2020

ID LOGISTICS FRANCE

ID Logistics France continue sa démarche de réduction des accidents de travail et de sécurisation des entrepôts avec l'organisation d'événements internes tels que les *safety day* et la mise en place des *Sécuritab*. Cet outil digital dynamise les remontées d'informations liées aux situations à risque et accélère leur traitement. Pour en savoir plus, visionnez la vidéo en flashant le QR code.



MAI 2020



ID LOGISTICS ALLEMAGNE

L'entrepôt de Weilbach développé par ID Logistics Allemagne est un exemple d'innovation pour le secteur de la cosmétique. Il est doté de nouveaux équipements automatisés à la pointe de la technologie et d'une station de prélèvement intelligente. Des navettes transportent les produits vers des postes de préparation ergonomiques appelés "smart pick". Ces innovations permettent d'augmenter les performances opérationnelles et optimisent l'utilisation de l'espace.

JUIN 2020

ID Logistics, 1^{re} place des prestataires logistiques en France



ID Logistics décroche la 1^{re} place des prestataires logistiques en France au classement annuel établi par *Supply Chain Magazine*. Ce classement, devenu une institution dans la profession,

met en lumière les acteurs dont la stratégie a su répondre avec agilité aux défis du moment. Les équipes ont été récompensées pour leur expertise et la dynamique entretenue ces dernières années.

JUILLET 2020

Plus de 117 projets innovants

➤ ID LOGISTICS POLOGNE

Plus de 117 projets innovants ont été présentés au concours interne "Les Rois de l'Innovation" issu du programme "Innovation Booster". ID Logistics Pologne arrive sur la 1^{re} marche du podium avec le Chariot ID Smart. Ce chariot, utilisé pour la préparation de commandes multiples, est équipé d'un système put-to-light pour guider la prise en main et d'une caméra qui enregistre en temps réel le processus de préparation. Pour en savoir plus, visionnez la vidéo ID Smart en flashant le QR code.



OCTOBRE 2020

ID LOGISTICS TAÏWAN

La livraison du dernier kilomètre a été un enjeu majeur en 2020. Les services de livraison à domicile à destination des particuliers ne cessent de croître, offrant une nouvelle palette de services adaptés au e-commerce. Les conducteurs ID Logistics Taïwan assurent la continuité de l'activité de l'entrepôt jusqu'aux consommateurs finaux, avec la même exigence que dans l'ensemble des opérations. Les motorisations bas-carbone sont privilégiées pour répondre aux enjeux écologiques des centres-villes.

**+70%
de volumes**

NOVEMBRE 2020

➤ ID LOGISTICS US

Après seulement un an de présence aux États-Unis, ID Logistics US a connu une forte montée en puissance de son activité opérationnelle avec une augmentation des volumes de 70 % par rapport à 2019. Les processus Groupe ont été déployés en un temps record et ont démontré leur succès auprès des clients. Le Groupe a également renforcé son réseau grâce à l'ouverture de deux nouveaux sites à Santa Ana en Californie du Sud en mai et à Irving au Texas pendant l'été.



SEPTEMBRE 2020

ID LOGISTICS FRANCE

Dans le cadre du programme *IDeLiver* et de la démarche d'amélioration continue, ID Logistics France a mis en place une nouvelle pratique : l'AIC (Animation à Intervalle Court). Ce processus a pour objectif le développement des compétences individuelles et collectives des collaborateurs. Il est articulé autour de modes de communication à la fois ascendants et descendants, pour mieux anticiper les imprévus à l'aide de courts briefings. De nouveaux process ont pris place sur les *Performance corners* avec une participation accrue des équipes. Les collaborateurs s'écoutent et s'entraident davantage, créant ainsi une véritable dynamique collective.



DÉCEMBRE 2020

➤ HAPPY AT WORK

Le Groupe a obtenu la note de 4,24/5 à l'enquête HappyIndex® AtWork 2020 menée auprès des managers de plusieurs pays pour connaître la perception des équipes sur leur quotidien. Une note en augmentation depuis les classements 2018 (4,07) et 2019 (4,18).

DÉCEMBRE 2020

ID LOGISTICS ESPAGNE

Spécialiste de la gestion de la logistique pharmaceutique, ID Logistics Espagne a été sélectionnée pour recevoir la première livraison de doses de vaccins Pfizer contre la Covid-19. La préparation et le conditionnement du vaccin Pfizer sont réalisés par les équipes ID Logistics pour une expédition dans les 24 heures.

En première ligne pour répondre aux défis de la crise sanitaire

À la lumière de la crise, les priorités ont évolué. La pandémie a amplifié des tendances déjà perceptibles : l'importance de la santé-sécurité, la vigilance sur la continuité des opérations et le développement du e-commerce. Les services logistiques vont devenir encore plus nécessaires et sophistiqués, face à ces changements structurels. Illustration de la capacité d'accompagnement et d'adaptation du Groupe avec le client MediaMarktSaturn Retail Group.

- Markus Mehrtens, responsable de l'approvisionnement logistique et des partenaires, MediaMarktSaturn Retail Group

Comment la crise sanitaire a-t-elle influencé votre activité ?

En tant que leader européen de la vente d'électronique grand public et de la fourniture de services connexes, nous avons été confrontés à des variations brutales d'approvisionnement et de comportements d'achats : la crise a vraiment mis à l'épreuve notre capacité d'adaptation. Mais elle a également révélé la solidité du modèle de "flexibilité planifiée" adopté pour notre chaîne d'approvisionnement. Nous pratiquons le double sourcing pour les services logistiques clés, et nous encourageons l'utilisation des différents sites de stockage de notre réseau. Si besoin, les commandes peuvent aussi être livrées à partir d'un de nos 1 000 magasins européens. Nous appelons ce processus *Ship-From-Store-Stock*.

Dans quelle mesure ID Logistics vous a-t-il aidé à développer si rapidement votre concept de "Omnicanal Supply Chain Network" ?

Partout en Europe, ID Logistics s'est révélé être l'un de nos principaux partenaires logistiques. Nous avons surmonté ensemble les défis posés par la crise sanitaire et par l'accélération induite du e-commerce. En particulier, ID Logistics est le premier partenaire à avoir déployé notre plateforme One-Stock. Elle réapprovisionne les magasins et livre pour le e-commerce à partir d'un seul stock, en une véritable chaîne d'approvisionnement omnicanale. Cela nous permet de fournir encore plus efficacement nos clients, quelle que soit l'évolution de la demande. Nous avons fait front commun et cela a porté ses fruits, nous sortons renforcés de la crise.



“Grâce aux processus élaborés avec ID Logistics, nous avons pu assurer la continuité d’activité dans des conditions très spécifiques pour nos clients néerlandais et espagnols.”

– Markus Mehrstens



55 000 m² dédiés à l’électronique avec un fort accent sur le e-commerce, sur le site d’Etten-Leur (ID Logistics Benelux).

Les réponses d’ID Logistics



– Marco Van Walraven,
Directeur Général ID Logistics Benelux

Les priorités pour les équipes du site : sécurité et flexibilité

Le plan de continuité d’activité a servi de fil conducteur pour assurer la gestion de crise : l’équipe coordinatrice a très rapidement mis en place un large éventail de mesures d’hygiène et de distanciation sociale, tout en faisant face à l’accélération de la demande pour les produits électroniques et aux spécificités du e-commerce.

Deux défis relevés pour MediaMarktSaturn

À aucun moment l’activité n’a dû être interrompue à cause de la pandémie, la chaîne d’approvisionnement a été maintenue jusqu’aux magasins et aux consommateurs. Le matériel électronique s’est révélé essentiel pour bon nombre de clients contraints de télétravailler. Ils devaient absolument être livrés malgré les disruptions du commerce international.

La force d’un groupe

Le soutien du Groupe a été déterminant pour assurer la sécurité des collaborateurs et servir au mieux les clients en ces temps difficiles. L’entraide, le partage des meilleures pratiques et des protocoles ont permis de garder le virus et ses conséquences sous contrôle.

Un enseignement pour l’avenir

En un mot, ce serait le travail d’équipe : tout le monde a fait front commun, non seulement en tant que groupe ID Logistics, mais aussi avec les clients.

2020 a renforcé le boom du e-commerce

Sur tous les continents, les consommateurs ont plébiscité ce mode de consommation qui répond à leurs attentes en matière de service, de disponibilité, de coût et de flexibilité. Entretien avec Ludovic Lamaud, Directeur Général adjoint Développement et Innovation.

Le commerce en ligne s'est imposé comme une norme de consommation. D'une part, les grands acteurs du e-commerce ont consolidé leurs positions en ouvrant de nouvelles plateformes, notamment en France, Allemagne et Pologne. D'autre part, les enseignes et grandes marques ont toutes développé une organisation multicanale pour soutenir les ventes. En règle générale, la crise sanitaire n'est pas le déclencheur de cette stratégie, mais elle a accéléré le déploiement concret des projets de transformation.

L'expertise du Groupe en matière de solutions e-commerce et d'ouverture de sites a fait la différence. Bien structurés autour de *core models*, les temps de conception et de démarrage d'un entrepôt dédié au e-commerce ont été divisés par trois par rapport aux années précédentes. Ces sites sont modélisés pour répondre aux enjeux spécifiques du commerce en ligne : la multiplication des références, la multiplication des actes de manutention et la variabilité des volumes. Néanmoins, les pics d'activités sont prévisibles, ils correspondent aux périodes de soldes et d'événements spécifiques au e-commerce comme le Black Friday ou la *cyber week*. Les équipes et les solutions techniques sont calibrées pour traverser ces moments forts en offrant la même qualité de service.

Le Groupe se positionne sur toute la chaîne du commerce en ligne

Avec la diversification des acteurs, l'offre logistique dédiée au e-commerce se segmente. Les grands entrepôts organisent différemment les flux selon que les produits sont lourds et encombrants,



“Disposer d’une expérience client optimale est décisif pour répondre à l’essor du e-commerce.”

– Ludovic Lamaud

petits et faciles à emballer, ou encore de forme inhabituelle, comme une tringle à rideau ou une chaise de salon. Plus les produits sont petits, plus leur traitement est mécanisé. Le Groupe a ainsi beaucoup investi dans des systèmes d'emballage automatisés qui optimisent la taille des cartons et évitent de transporter du vide. Par exemple, pour Mediamarkt aux Pays-Bas, trois machines "Pack to Size" de ce type ont été installées. Enfin, un stockage logistique spécifique est appliqué aux produits nécessitant des autorisations spéciales comme les aérosols

et produits inflammables. ID Logistics opère par exemple des entrepôts dédiés au e-commerce des parfums, aérosols ou alcools.

L'offre se déploie jusqu'au domicile du consommateur final

Chez les grands acteurs du secteur, des plateformes régionales permettent de trier les livraisons vers des centres de distribution locaux, aussi dénommés centres du "dernier kilomètre". Dans ces sites, les trieurs ont permis d'améliorer les performances en termes d'efficacité et de fiabilité des livraisons. Il ne faut pas oublier que cette dernière demeure le premier critère de satisfaction du e-consommateur, avec la rapidité et le coût. En développant une offre de livraison à domicile à partir des dépôts locaux, ID Logistics fiabilise l'ensemble du processus de livraison. Pour ce dernier maillon de la chaîne, les équipes privilégient l'usage de camionnettes électriques qui présentent deux avantages : elles participent aux ambitions environnementales du client, et elles sont compatibles avec les restrictions de circulation qui s'imposent dans un nombre croissant d'agglomérations.

Une offre spécifique pour l'alimentaire

Les produits alimentaires sont soumis à des contraintes spécifiques en matière de gestion de la température. Traditionnellement concentré sur les produits d'épicerie secs, le commerce alimentaire en ligne s'ouvre à présent aux produits frais et surgelés. Pour cela, il faut être en mesure de livrer des produits irréprochables en termes de fraîcheur et d'aspect. Les préparateurs sont d'ailleurs spécialement formés à contrôler les produits. Afin de réduire les kilomètres parcourus, ID Logistics a implanté des plateformes "tri-températures" au plus près des zones de consommation des consommateurs. Le sec, le frais et le surgelé sont livrés dans des emballages dédiés, dans des délais records.

**+ de
40 %**
des appels d'offres
intègrent aujourd'hui
du commerce
en ligne

Le e-commerce en action

TAÏWAN

Pour Carrefour à Taïwan, la ventilation et l'emballage des commandes en ligne des clients sont assurées par des équipes ID Logistics. Les collaborateurs et les installations sont implantés dans la réserve même du magasin et livrent les courses au domicile du client. Cette nouvelle offre de service permet à Carrefour de développer sa stratégie de croissance en e-commerce.

ALLEMAGNE

La toute première plateforme de tri du Groupe mise en service à Ginsheim en Allemagne.

POLOGNE

En Pologne, à Wroclaw, un site spécialement adapté aux produits volumineux a ouvert en août 2020 pour un géant du commerce en ligne.

FRANCE

Top Départ Mécanisation à Allonnes

ID Logistics continue d'accompagner son client Descours & Cabaud avec l'ouverture d'un site automatisé et mécanisé à Allonnes (région Ouest). Ce dernier a démarré ses activités en deux temps avec la réception des marchandises fin octobre 2019 et le début des préparations de commandes mi-2020.

Un démarrage qui s'est bien déroulé pour les 55 nouveaux collaborateurs. D'une surface de 24 000 m² (4 cellules en tout), le site prépare des colis d'articles de quincaillerie. Ce sont environ 23 000 références qui sont disponibles actuellement sur l'entrepôt, avec une cible de 30 000 références d'ici à la fin d'année, puis 40 000 à long terme ! 83% des volumes transitent sur le convoyeur desservant les différentes gares du site et 63% sont traités grâce à un système *goods-to-man*. Il permet aux produits de venir directement vers les collaborateurs qui pourront, à terme, préparer entre 12 000 à 15 000 lignes par jour.

Agir au plus près des clients pour une logistique responsable

Pour leurs projets de développement, les clients privilégient des partenaires de confiance totalement engagés à leurs côtés pour promouvoir une logistique responsable, établie sur les meilleurs standards de la profession.



“Dans la chaîne logistique, tous les acteurs contribuent solidairement à répondre aux enjeux du développement durable.”

– Maria Enrech

– **Maria Enrech**, *Global Logistics and Customer Service Director* chez Puig

Pouvez-vous présenter Puig ?

Puig crée des marques de beauté et de mode uniques et hautement désirables, qui renforcent la confiance en soi et permettent d'exprimer sa personnalité, dans le cadre d'une entreprise familiale qui aspire à laisser un monde meilleur à la génération suivante.

Depuis 1914, notre esprit d'entreprise, notre créativité et notre passion pour l'innovation nous positionnent comme un acteur incontournable dans le domaine de la beauté et de la mode. Présentes dans la mode et dans les trois catégories de prestige de la beauté (parfums, maquillage et dermo-cosmétique), les marques de Puig génèrent de l'engagement à travers un formidable storytelling qui suscite des émotions.

Notre portefeuille de marques s'articule autour de trois divisions : Fashion and Beauty, Charlotte Tilbury et la division Derma.

Que signifie la RSE pour Puig ?

Chez Puig, nous défendons les valeurs et principes établis par trois générations de leadership familial. Nous continuons actuellement à nous appuyer sur cet héritage en nous engageant fermement



Ligne de production de parfum de l'usine de Puig.

en faveur de notre programme ESG (environnemental, social et de gouvernance) aligné sur les Objectifs de Développement Durable des Nations unies.

Pour quelle raison la RSE est-elle si importante pour Puig ?

Notre programme ESG nous permet de répondre de manière tangible aux défis internationaux auxquels sont confrontées la société et la planète, tels que définis par les Objectifs de développement durable des Nations unies et l'Accord de Paris sur le climat. Nous avons pour objectif d'avoir le réseau logistique le plus durable du secteur de la beauté, grâce à la collaboration et à l'engagement de nos partenaires stratégiques.

Quels sont les 3 plans d'actions que ID Logistics doit mettre en œuvre dans le cadre de sa collaboration avec Puig ?

- 1 - Développer des entrepôts verts (approvisionnement en énergie renouvelable, utilisation de matériaux d'emballage recyclables et décarbonation des transports).
- 2 - Encourager l'utilisation de carburants propres.
- 3 - Favoriser la mutualisation entre acteurs de la logistique.

Puig n'envisage de relations futures qu'avec des partenaires pleinement engagés en faveur d'un programme ESG et de normes de durabilité.

La démarche #Ensemble+Responsables

La démarche responsable d'ID Logistics est formalisée en 2020 dans le Rapport RSE détaillant les engagements et les actions du Groupe selon 3 ambitions.

En 2021, la démarche s'enrichit du programme #Ensemble+Responsables, assise sur la boîte à outils Développement durable élaborée depuis 2009, la proximité client et les engagements des équipes sur le terrain.

La démarche a pour objectif d'atteindre et maintenir dans la durée l'excellence sur des sujets RSE précis, en résonance avec les enjeux globaux mais centrés sur les problématiques locales.

D'ici à fin 2022, chaque site se sera engagé sur une thématique, en collaboration avec ses clients. Le site s'appuiera sur la boîte à outils évolutive du Groupe pour mettre en œuvre les actions RSE lui permettant d'atteindre les objectifs définis. Une fois atteint, l'engagement sera formalisé par un label qui devra être maintenu dans le temps. Le site sera alors en mesure de choisir de nouvelles thématiques.

10 sites pilotes

lanceront la démarche en 2021 avant de généraliser le programme.

Insuffler, au quotidien, la culture de l'innovation

Optimiser le temps, la fiabilité, les coûts, les performances écologiques des opérations logistiques, c'est l'objectif de la démarche innovation d'ID Logistics. Elle concerne aussi bien les outils que les processus. Elle permet d'imaginer de nouveaux services ; elle est aussi un puissant outil de management, fédérateur pour les équipes. Revue de détails avec Benoît Boiron, Responsable Innovation.

“ Une équipe spécialisée porte les projets stratégiques, qui impliquent de lourds investissements et une ingénierie de haut niveau. Elle accompagne sur le terrain des projets répondant à des enjeux à moyen et long termes directement suivis par la direction générale du Groupe. Cet axe est complété depuis 2018 par le programme “Innovation Booster” qui a permis d'initier une approche *bottom up* offrant à chaque manager l'opportunité de présenter une innovation. Aujourd'hui, 80 % des solutions innovantes sont issues du terrain.

L'innovation est l'affaire de tous

Les initiatives fleurissent dans tous les sites, sur des thématiques variées comme la digitalisation, la sécurité ou l'ergonomie. Nous sommes fiers d'avoir su insuffler cet esprit innovant qui mobilise chacun au quotidien. Les collaborateurs apportent des idées pragmatiques très efficaces et à retour rapide, car elles sont fondées sur l'observation

et le vécu. Lors du concours des “Rois de l'Innovation”, issu du programme “Innovation Booster” initié en 2019 et 2020, tous les pays ont répondu au challenge avec enthousiasme.

De l'idée à la solution opérationnelle

Nous avons reçu 117 contributions qui nous ont séduits par leur pertinence et l'utilisation intelligente de la technologie. Les équipes gagnantes, représentantes de la Pologne, du Benelux et de la péninsule ibérique, ont pu développer concrètement leur projet sous forme de POC (*Proof of Concept*). Le Chariot ID Smart (Pologne), le Pick Trolley 2.0 (Benelux) et les Smart glasses (Iberia), figurent aujourd'hui dans l'éventail de solutions qui facilitent et fiabilisent le travail des collaborateurs. Portés par ce succès, nous devons aller plus loin. Nous avons donc lancé le concours “Innovation Games” dont l'objectif est de collecter un maximum d'étoiles. Il s'agit de capitaliser sur l'inventivité déployée dans le concours des “Rois de l'Innovation”,

et de dupliquer les solutions partout où elles ont un sens opérationnel. Chaque projet est évalué selon son degré de nouveauté. Plus il est novateur, plus il génère des étoiles. Le site qui déploiera le plus grand nombre d'innovations et donc collectera le plus grand nombre d'étoiles sera le grand gagnant. Ce nouveau challenge nous permettra d'accélérer l'industrialisation des idées innovantes, tout en les adaptant aux réalités locales. Les premiers résultats sont encourageants : 750 projets sont en cours d'implémentation et nous espérons atteindre une moyenne de trois innovations déployées sur site à la fin mai 2021.



Innovation
Booster
2020

Le programme “Innovation Booster” est composé :

- du concours des “Rois de l'Innovation”, qui s'est déroulé de septembre 2019 à juin 2020
- du concours “Innovation Games”, qui a démarré en septembre 2020 et dure jusqu'en juin 2021.



“ Le concours *Innovation Games* déploie l’innovation partout où elle a un sens opérationnel. ”

– Benoît Boiron

CINQ INNOVATIONS AU SERVICE DES HOMMES

1 - VÉRIFIER LES CHARGEMENTS AVEC LES BALISES IBEACON

Placées sur les portes de quai, les balises IBeacon sont des dispositifs Bluetooth *Low Energy* qui permettent de valider le chargement de la bonne palette dans le bon camion. Les opérateurs sont équipés d’un terminal captant les signaux émis par les Beacon situés sur les portes de quai. Le logiciel embarqué analyse l’intensité des signaux émis par les balises. Cette information permet de valider automatiquement l’opération de chargement et de fiabiliser à 100 % le processus d’expédition et d’améliorer l’ergonomie du poste de travail.

2 - LA RÉALITÉ VIRTUELLE, UNE AUTRE FAÇON DE SE FORMER

Simplifier les formations, veiller à la bonne intégration des nouveaux collaborateurs font partie des préoccupations constantes des sites souvent confrontés à des difficultés de recrutement ou à des variations de volumes nécessitant un renfort ponctuel de ressources. Pour répondre à cette problématique et intégrer plus simplement ses nouveaux collaborateurs, ID Logistics a développé trois modules de formation en réalité virtuelle. L’apprenant est plongé dans une expérience ludique qui lui permet d’apprendre les bons gestes dans un environnement stimulant et sécurisé. Les premiers modules conçus permettent de s’initier aux gestes métier, d’assurer la formation sécurité de manière ludique sur de nombreux sites, ou de maîtriser très rapidement un processus de réception.

3 - L’INTERNET DES OBJETS, UNE SOLUTION ÉMERGENTE

L’IoT (*Internet of Things*) permet d’améliorer la visibilité sur les opérations logistiques en temps réel. Des capteurs permettent le recueil de données opérationnelles. Ils facilitent par exemple le suivi des performances écologiques du site, en mesurant sa consommation électrique ou sa température. Les équipements mécanisés peuvent bénéficier d’une maintenance prédictive en communiquant avec les équipes, ce qui optimise leur cycle de vie. Les détections d’ouvertures de portes améliorent la sécurité, le comptage des colis ou des palettes peut être automatisé. Les cas d’application se multiplient à mesure que cette technologie d’avenir évolue.

4 - COBOTIQUE ET EXOSQUELÈTES POUR AMÉLIORER L’ERGONOMIE DES POSTES DE TRAVAIL

ID Logistics teste actuellement de nombreuses solutions d’exosquelettes et travaille également sur des projets de codéveloppement. Qu’ils soient actifs ou passifs, ces dispositifs soulagent la prise de charges lourdes et sont adaptés à certains cas d’application. Ils peuvent être complétés par des solutions de cobotique fixes ou mobiles, dans lesquelles le robot accompagne le collaborateur dans ses gestes. L’ambition est de déployer un éventail complet de solutions d’ergonomie adaptées à chaque opération.

5 - LA ROBOTIQUE, PRÊTE À RÉVOLUTIONNER LA LOGISTIQUE

Qu’il s’agisse d’améliorer la sécurité ou l’ergonomie des postes de travail, les robots offrent des solutions inédites au service des collaborateurs et de la performance opérationnelle. À titre d’illustration, 2 projets sont en cours d’implémentation à Taiwan avec notamment 25 robots AMR pour ce client RT-Mart. Aux Pays-Bas, 32 AMR sont opérationnels et déjà de nouveaux projets sont en cours en Espagne et en France.

4 millions

de robots en entrepôts d’ici à 2025, soit 1 000 fois plus qu’en 2018

Cultiver l'intelligence collective

Le programme d'amélioration continue *IDeLiver* développe une nouvelle culture managériale basée sur l'expertise métier, la communication efficiente et la montée en compétences des collaborateurs d'ID Logistics. Entretien avec Laurent Nicastro, Directeur Général adjoint en charge des Opérations.

Quel était le contexte et l'objectif de la démarche d'amélioration continue *IDeLiver* ?

Nos activités se déroulent au sein d'écosystèmes en perpétuels changements : l'évolution des flux de nos clients ou de leur organisation, le développement de l'omnicanal, l'apport des nouvelles technologies, ou même encore les orientations "responsables", etc. Les optimisations d'aujourd'hui ne sont plus celles d'hier, et ne seront probablement pas celles de demain. Il nous faut nous adapter en permanence, rester en mouvement. Il était donc primordial de structurer une dynamique de changement continu sur la base de deux piliers : l'utilisation de méthodes, outils, bonnes pratiques d'une part, mais également d'y associer une dimension managériale plus participative afin d'augmenter l'engagement des équipes en les rendant plus actrices.

Comment déployez-vous la culture du management participatif ?

Nous avons co-construit avec les directeurs des opérations de chaque pays un socle de pratiques communes à tous les sites. Au sein de son équipe, le manager devient un animateur de compétences, il partage les objectifs à atteindre, sollicite ses collaborateurs experts pour déterminer avec eux le chemin à suivre et la contribution de chacun. Nous privilégions le dialogue sous des formes pragmatiques et les visuels simples pour faciliter la compréhension : par exemple, les équipes se retrouvent physiquement avant de rejoindre leur poste sur le *Performance corner*, un lieu dédié à l'échange. Les collaborateurs y trouvent affichées

en permanence les informations utiles. L'objectif est de donner du sens à la mission collective et individuelle.

Quels sont les avantages pour les collaborateurs ?

Avec cette organisation, les collaborateurs deviennent acteurs de l'amélioration de leur travail. Lors d'ateliers d'amélioration Kaysen par exemple, ils identifient les tâches irritantes sans valeur ajoutée et proposent des solutions pour les réduire ou les éliminer. En participant aux audits "5S", ils maintiennent un haut niveau de qualité, de propreté et de sécurité de leur environnement de travail, tout en renforçant leur



“L'excellence opérationnelle ne se décrète pas, elle se construit et se vit au quotidien, au sein des équipes.”

– Laurent Nicastro



L'équipe ID Logistics sur le "performance corner" lors d'un brief de début de poste.

engagement. Ou encore, ils améliorent l'efficacité de nos opérations, valorisent leurs actions et leur socle de compétence en se formant et en utilisant les "outils d'optimisation maison" créés par nos ingénieurs.

Comment incluez-vous les clients dans cette démarche ?

Nous sommes un maillon de la supply chain de nos clients, ce qui implique un lien fort d'interdépendances entre nos activités respectives. Lors des "Customer workshops", nous amenons nos clients à imaginer avec nos équipes de nouvelles sources d'amélioration, de nouveaux leviers à actionner. En sortant du cadre de l'entrepôt, nous voulons apporter un regard global "end to end" à nos équipes, et éviter par exemple de dégrader un élément de performance en voulant en optimiser un autre. Testée en 2020, cette démarche a été positive en termes de création de valeur, auprès de nos clients pilotes, mais également auprès de nos équipes. Nous la déployons maintenant dans l'ensemble des pays.

Quel bilan faites-vous de l'expérience ?

Nous réussissons à allier dans cette démarche le savoir-faire de nos ingénieurs, qui imaginent des outils d'optimisation, la mutualisation des bonnes pratiques à l'occasion des échanges entre directeurs des opérations pays, et la diffusion de la culture du management participatif sur le terrain. Nous avons besoin d'une approche singulière pour impulser une réelle appropriation de la démarche d'amélioration continue au sein du Groupe. Nous n'oublions jamais que dans nos métiers basés avant tout sur l'humain, la dimension managériale et culturelle de l'innovation compte au moins autant que la technologie.

La démarche IDeLiver en action



- Sébastien Glenisson,
Responsable de site

"Depuis plus de deux ans, nous mesurons les bénéfices des moments de partage d'informations instaurés sur le site. À chaque prise de poste, les chefs d'équipes font part aux collaborateurs des objectifs du jour et des résultats de la veille. Ils valorisent à cette occasion la qualité du travail réalisé et les bonnes pratiques. Les collaborateurs apprécient d'être au même niveau d'information que les managers et cela favorise la prise d'initiative et leur implication. Comme ils sont encouragés à intervenir lors du brief, l'esprit d'équipe est renforcé. Les managers aussi préfèrent jouer pleinement leur rôle d'encadrant, de facilitateur et d'animateur. N'oublions pas que nos métiers sont faits essentiellement de tâches individuelles, mais que le collectif est primordial pour que la mission soit remplie."

L'accidentologie du site, élevée en 2018, a été fortement réduite pour atteindre

0,48 %

du nombre d'heures travaillées, en ligne avec les objectifs fixés par l'entreprise

L'absentéisme a été

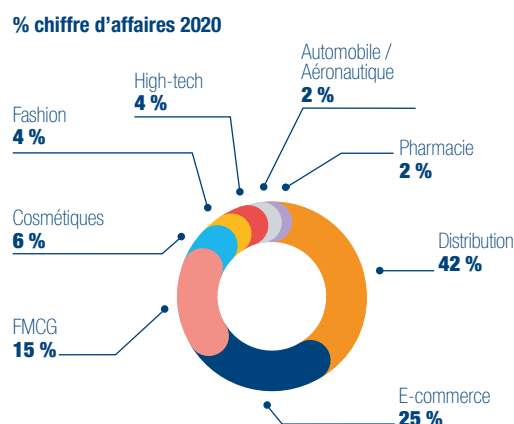
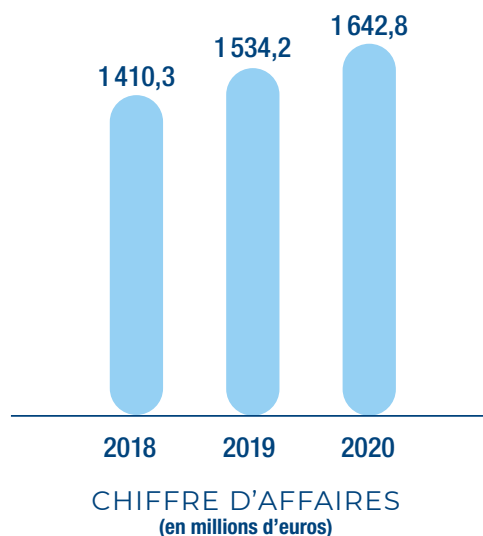
divisé par 4

 en 2 ans

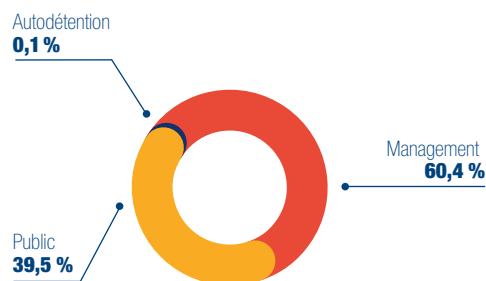
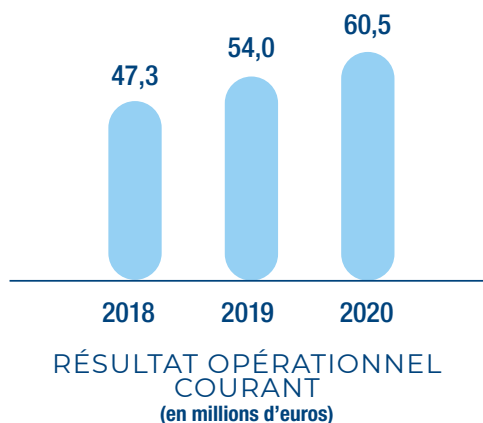


Poursuivre la dynamique de croissance

En 2020, ID Logistics a de nouveau démontré la résilience de son business model. Tous les indicateurs financiers sont en progression : +7,1% de chiffre d'affaires, +12,1% de résultat opérationnel courant et +27 % de trésorerie générée par les activités.



RÉPARTITION DU CHIFFRE D'AFFAIRES



RÉPARTITION DU CAPITAL
(au 31 décembre 2020)

ÉVOLUTION DU COURS DE BOURSE (en euros)



COMPTE DE RÉSULTAT CONSOLIDÉ

(en millions d'euros)

	31/12/2020	31/12/2019
Chiffre d'affaires	1 642,8	1 534,2
EBITDA	223,8	205,1
% du chiffre d'affaires	13,6 %	13,4 %
Résultat opérationnel courant	60,5	54,0
% du chiffre d'affaires	3,7 %	3,5 %
Résultat net de l'ensemble consolidé	28,2	16,9
% du chiffre d'affaires	1,7 %	1,1 %

TABEAU DES FLUX DE TRÉSORERIE CONSOLIDÉ

(en millions d'euros)

	31/12/2020	31/12/2019
Flux net de trésorerie généré par l'activité	212,0	182,1
Flux net de trésorerie lié aux opérations d'investissement	(57,8)	(78,0)
Flux net de trésorerie lié aux opérations de financement	(98,1)	(119,4)
Autres variations	(2,6)	0,1
Variation de la trésorerie courante nette	53,5	(15,2)
Trésorerie courante nette à l'ouverture	90,5	105,7
Trésorerie courante nette à la clôture	144,0	90,5

EUROPE

FRANCE

ID LOGISTICS FRANCE

55, chemin des Engranauds
13660 Orgon
France
Tél. + 33 (0)4 42 11 06 00
contact@id-logistics.com

ID LOGISTICS TRANSPORT

55, chemin des Engranauds
13660 Orgon
France
Tél. + 33 (0)4 42 11 06 00
contact@id-logistics.com

ESPAGNE

ID LOGISTICS ESPAÑA

C/ Federico Mompou, 5
Edificio 1, Planta 6
28050 Madrid
España
Tél. + 34 918 783 800

PORTUGAL

ID LOGISTICS PORTUGAL

EN 3, Km 7.8
Estrada dos Arneiros 2
42050-544 Azambuja
Portugal
Tél. + 351 263 090 100

PAYS-BAS ET BELGIQUE

ID LOGISTICS BENELUX

Dongenseweg 200
5047 SH Tilburg
Pays-Bas
Tél. +31 13 515 7 515
contactnl@id-logistics.com

ALLEMAGNE

ID LOGISTICS GERMANY

Im Leuschnerpark 1
64347 Griesheim
Germany
Tél. + 49 7274 502 11
kontakt@id-logistics.com

POLOGNE

ID LOGISTICS POLSKA

ul. Rozdzińskiego 91
40-203 Katowice
Polska
Tél. + 48 32 411 2100
biuro@id-logistics.com

ROUMANIE

ID LOGISTICS ROUMANIE

IDL Bucharest Srl
Strada Italia nr. 1-7,
P3 Bucharest Logistic
Park,
Depozit 4 si 7
Chiajna, Jud Ilfov
Romania

RUSSIE

ID LOGISTICS RUSSIE

8 Marta Street, Building 1
Construction T2,
Business Center "Trio"
Moscow, 127083
Russia
Tél. + 7 495 228 38 39
contactrussia@id-logistics.com

AFRIQUE

MAROC

ID LOGISTICS MAROC

19, rue Ibnou Koutia Ain
Sebaâ
Casablanca
Maroc
Tél. + 212 5 22 34 43 16
contactmaroc@id-logistics.com

LA RÉUNION

ID LOGISTICS Océan Indien

3, rue Simone Morin
ZI des Tamarins
97420 Le Port
La Réunion
Tél. + 33 262 32 33 64
contact-oi@id-logistics.com

ASIE

TAÏWAN

ID LOGISTICS TAIWAN

No. 36, Section 2,
Changxing Road
Luzhu Distric
Taoyuan City
Taiwan (R.O.C.)
Tél. + 886 33 12 71 66
contact@id-logistics.com.tw

INDONÉSIE

ID LOGITIMA INDONESIA

Gedung Palma One
#05-511
Jl. HR Rasuna Said Kav
X-2/4, Setiabudi
Jakarta Selatan 12910
Indonesia
Tél. + 62 21 252 1002
contact_indonesia@id-logistics.com

AMÉRIQUES

ÉTATS-UNIS

ID LOGISTICS US

7650 W. Courtney
Campbell Causeway, Ste.
1200 Tampa - FL 33607 -
United States
Tél. 813 637 6900
Fax : 813 637 6932
contact@id-logistics.com

BRÉSIL

ID DO BRASIL LOGÍSTICA LTDA

Edifício Icon Alphaville
Alameda Mamoré, 503
- 4º andar
Alphaville Industrial
- Barueri
SP - CEP 06454-040
Brasil
Tél. + 55 11 3809 2600
contato@id-logistics.com.br

ARGENTINE

ID LOGISTICS ARGENTINA

Echeverría 1515
Piso 10 Oficina A
CP 1428
Ciudad Autonoma
de Buenos Aires
Argentina
Tél. + 54 11 3220 2973
contacto@id-logistics.com.ar

CHILI

ID LOGISTICS CHILE

Don Carlos 2939, Of. 407
Las Condes
Santiago
Chile
Tél. + 56 9 8214506
info@id-logistics.cl

