

## Glossaire logistique e-commerce

# A

### **Accises ou droits d'accises (contributions indirectes)**

Droits indirects de consommation frappant certaines catégories de produits. Ces droits sont codifiés et régis par des directives communautaires et le Code général des impôts. Les droits d'accises concernent trois catégories de produits - les huiles minérales ; - l'alcool et les boissons alcooliques ; - les tabacs manufacturés. Concernant plus particulièrement les boissons alcooliques, les droits d'accises en France sont : - le droit de consommation sur les vins, cidres, poirés et hydromels ; - le droit de consommation sur les alcools et les produits intermédiaires ; - le droit spécifique sur les bières

### **Ad valorem**

Mot à mot : en fonction de la valeur. Au sens des assurances, ad valorem couvre la marchandise (et non la responsabilité du transporteur) contre risques de perte ou d'avarie jusqu'à concurrence de la valeur déclaré par le client. Cette assurance est donc revendiquée par l'expéditeur et souscrite soit directement par lui, soit par l'intermédiaire du commissionnaire de transport ou du transporteur.

### **ADR**

Accord européen relatif au transport international des marchandises dangereuses par route (ADR) signé à Genève le 30 septembre 1957. Depuis le 1er janvier 1997, cet accord est applicable aux transports routiers intérieurs et internationaux réalisés sur le territoire français.

### **Asilage**

Le principe de l'asile colis, ou *Piggyback Mailing*, consiste à insérer dans un colis de livraison un document ou une offre commerciale en provenance d'une société tierce. Le colis joue un rôle de support publicitaire ou de marketing direct. L'asile colis permet par définition de toucher des acheteurs de vente à distance et permet un ciblage comportemental en prenant éventuellement pour base le type de produits achetés. Les grands acteurs de la VAD proposent généralement des offres d'asiles colis.

### **Association Européenne de Libre Echange - AELE (European Free Trade Association)**

Organisation internationale à vocation régionale, constituée en 1960 par un gouvernement de pays pour favoriser entre eux la libre circulation des marchandises. Etats membres : Islande, Liechtenstein, Norvège et Suisse.

### **ATA**

Contraction des expressions " admission temporaire " et " temporary admission ". Convention internationale signée à Bruxelles le 6 décembre 1961 qui permet la libre circulation de certaines marchandises en franchise de tous droits et taxes sur le territoire de tous les États contractants. Dans les pays adhérents à la convention, le carnet A.T.A. se substitue aux différents documents douaniers normalement requis aux étapes successives d'une opération d'utilisation temporaire de biens à l'étranger : exportation temporaire du pays émetteur du carnet, transit, réexportation du pays d'utilisation et réimportation dans le pays émetteur, importation temporaire dans le pays d'utilisation.

### **Auxiliaire de Transport**

Intermédiaire entre le transporteur (terrestre, maritime ou aérien) et le chargeur au nom duquel il exécute ses obligations de transport mais qui n'effectue pas lui-même le transport.

## B

### **B to B - Business to Business (ou B 2 B)**

Se dit d'une relation ou d'une expédition dont l'expéditeur est une entreprise et le destinataire également.

### **B to C - Business to Consumer (ou B 2 C)**

Correspond, en transport, à une livraison d'une entreprise vers un particulier.

### **Bordereau**

Il s'agit du contrat de transport émis par le transporteur, qui précise l'expéditeur et son numéro de compte, le destinataire, la nature et la quantité des marchandises, le poids brut et éventuellement, la valeur douane et les instructions particulières. En aérien, le bordereau correspond à l'Air Way Bill. L'AWB est à la fois un contrat de transport, un accusé de réception, une facture et un certificat d'assurance. Plusieurs transporteurs appellent le bordereau, le manifeste, l'étiquette ou le cachet.

## C

### **Chaîne d'approvisionnement (*Supply chain*)**

Flux des produits et de l'information le long des processus logistiques à partir de l'achat des matières premières jusqu'à la livraison des produits finis au consommateur. La chaîne d'approvisionnement inclut tous les fournisseurs de service et les clients.

### **Chargeur**

Il s'agit du client donneur d'ordres qui paye le transport.

### **Colis**

Au sens de l'article 2.3 de l'annexe au décret du 4 mai 1988 portant approbation du contrat type pour le transport public terrestre de marchandises applicable aux envois de moins de 3 tonnes pour lesquels il n'existe pas de contrat type spécifique, le colis est l'ensemble matériel composé d'un ou plusieurs objets qui, quels que soient le poids, les dimensions et le volume, constitue une charge unitaire lors des opérations de manutention en cours de transport. Plus généralement constitue un colis toute unité de marchandises transportée, sans limitation de poids et de volume : ainsi une machine de plusieurs tonnes représente un colis tout comme un conteneur ou une prise en charge palettisée, quand le document de transport l'accompagnant ne spécifie pas le nombre de colis qui y sont logés.

### **Colis dévoyé**

Un colis dévoyé est un colis, qui, dans la phase de groupage, a été chargé dans le véhicule de traction ne correspondant pas à son point de destination.

### **Collecte ou Pick-up**

Action de venir collecter le ou les envois chez l'expéditeur. Ce service est généralement intégré au prix, mais certains transporteurs ajoutent une charge pour leurs clients occasionnels. On distingue le pick-up "on request", c'est à dire à la demande, pour les clients irréguliers, et le pick-up systématique qui entraînent le passage quotidien d'un chauffeur. Les transporteurs s'engagent généralement sur des tranches horaires de passage plutôt que sur un horaire précis. A noter qu'en fonction de leurs implantations et de leurs organisations de tournées, les pick-up tardifs, c'est à dire entre 17h30 et 20h, sont généralement réservés aux zones à forte activité économique et principalement aux clients importants.

### **Commissionnaire en douane**

Société accomplissant les formalités de douane pour le compte de tiers (sociétés ou particuliers).

## **Consolidation de fret**

Combinaison cumulative des colis à destination commune, en un même avion ou véhicule afin d'optimiser les dépenses en transport.

## **Conteneur**

D'après le Cercle du Conteneur, on entend par conteneur un engin de transport (cadre, citerne amovible ou autre engin analogue) : - constituant un compartiment totalement ou partiellement clos destiné à contenir des marchandises ; - ayant un caractère permanent et étant de ce fait suffisamment résistant pour permettre son usage répété ; - spécialement conçu pour faciliter le transport de marchandises sans rupture de charge, par un ou plusieurs modes de transport ; - conçu de manière à être aisément manipulé, notamment lors de son transbordement d'un mode de transport à l'autre ; - conçu de façon à être facile à remplir et à vider ; - et d'un volume intérieur d'au moins 1 m.

## **Convention de Varsovie**

La Convention de Varsovie précise à la fois les modalités des titres de transport aérien, dont la Lettre de Transport Aérien, et les limites de responsabilité du transporteur aérien. Sauf assurance complémentaire, à contracter auprès du transporteur ou auprès d'une assurance spécialisée, tout bagage, tout colis perdu ou détruit est indemnisable à hauteur de 17 DTS/kg. Le DTS (Droit de Tirage Spécial) constitue la monnaie du Fonds Monétaire International et 17 DTS correspondent à 20 USD.

## ***Cross-Docking***

Le cross docking est un type de préparation de commandes permettant de se passer des phases de stockage des produits en entrepôt et du picking. Les colis sont regroupés par commande sur une plate-forme où ils ne font que transiter (du quai de réception au quai d'expédition). Ils passent donc du transport amont au transport aval dans un délai très court.

# **D**

## **Dangerous Goods Declaration**

Les marchandises considérées comme dangereuses par IATA et répertoriées dans le Dangerous Goods Regulations doivent faire l'objet d'une déclaration annexée aux documents d'expédition. Impérativement rédigée par l'expéditeur, cette déclaration doit comprendre les informations suivantes : adresses de l'expéditeur et du destinataire, aéroports de départ et d'arrivée, nature et quantité de la marchandise concernée, classe de danger, numéro d'identification United Nations en question et type d'emballage agréé utilisé. Le défaut de déclaration ou sa mauvaise rédaction peut entraîner de très lourdes amendes.

## **Déclaration d'échanges de biens (DEB)**

Déclaration mensuelle de nature statistique et fiscale établie dans le cadre des échanges intracommunautaires par les opérateurs ayant réalisé des introductions ou expéditions de marchandises.

## **Document administratif unique (DAU)**

Formulaire utilisé pour rédiger les déclarations en douane en procédure normale ou les déclarations sommaires en procédures simplifiées. Document présenté sous la forme d'une liasse à 8 feuillets (un 9 ème feuillet est utilisé à l'exportation pour les produits soumis à la politique agricole commune).

## **Document commercial d'accompagnement (DCA)**

Titre de mouvement commercial qui n'a pas la même présentation que le document administratif d'accompagnement mais qui contient les mêmes informations que celles demandées dans le document administratif. La nature de l'information doit pouvoir être identifiée par le numéro correspondant aux codes des cases figurant dans le document administratif. \* Règlement CEE n° 2719/92 de la Commission du 11 septembre 1992 modifié par Règlement n° 2225/93 du 27 juillet 1999

## Document d'accompagnement administratif (DAA)

Titre de mouvement communautaire obligatoire pour la circulation des produits en suspension de droits d'accises entre entrepôts fiscaux communautaires (entre un professionnel ayant le statut d'entrepôt agréé et possédant un numéro d'accise et un autre opérateur possédant un statut fiscal comparable). \* Règlement CEE n° 2719/92 de la Commission du 11 septembre 1992 modifié par Règlement n° 2225/93 du 27 juillet 1993.

## E

### EDI - échange de données informatisées

EDI (ou *Electronic data interchange*) : Transfert de données entre systèmes d'information provenant d'utilisateurs de différents domaines (juridique, économique, commercial), fondé sur des normes matérielles et logicielles.

### Entrepôt agréé

Entrepôts, transporteurs, négociants et toutes personnes qui reçoivent, détiennent ou expédient des alcools et boissons alcooliques (produits accises) en suspension de droits d'accises au sein du territoire communautaire (art. 302 G du Code général des impôts). Ces personnes sont donc autorisées dans l'exercice de leur profession à produire, recevoir, détenir, transformer ou expédier des produits soumis à accises en suspension de droits.

### Emargement

Acte constatant la remise d'une marchandise à un réceptionnaire, libérant le remettant de ses obligations. L'emargement se concrétise par une signature, accompagnée de la mention de la date et du cachet commercial du réceptionnaire, déposée sur le document de transport.

### Entrepôt agréé

Entrepôts, transporteurs, négociants et toutes personnes qui reçoivent, détiennent ou expédient des alcools et boissons alcooliques (produits accises) en suspension de droits d'accises au sein du territoire communautaire (art. 302 G du Code général des impôts). Ces personnes sont donc autorisées dans l'exercice de leur profession à produire, recevoir, détenir, transformer ou expédier des produits soumis à accises en suspension de droits. En France, cette catégorie couvre notamment : \* les producteurs de vin, cidre, poiré et hydromel et les fabricants de produits soumis au droit de circulation ainsi que les brasseurs et les négociants de bière en vrac, \* les marchands en gros, les fabricants de liqueurs et d'autres boissons alcooliques, les distillateurs de profession et les bouilleurs de cru ayant un compte d'entrepôt. Les entrepôts agréés sont enregistrés auprès d'une recette des douanes qui leur attribue un numéro d'accises.

### EUR1

Document utile pour bénéficier d'exonération de droits de douane pour les expéditions de marchandises originaires et fabriquées dans l'Union Européenne vers certains pays. Il remplace souvent la déclaration d'origine qui est réservée aux marchandises n'excédant pas 6000€ de valeur. L'EUR1 peut être utilisé pour les expéditions vers les pays suivants (liste non exhaustive): Islande, Norvège, Suisse, Afrique du Sud, pays du Maghreb, Egypte, Mexique et la majorité des pays de l'Europe de l'Est qui ne font pas partie de l'UE.

### EUR2

Ce document remplit un rôle identique à l'EUR1 mais est spécifique à l'Algérie et la Syrie d'autre part.

## F

### **Factures commerciales ou pro forma**

Ce document doit être joint en 5 exemplaires aux envois de marchandises hors de l'Union Européenne ou vers les DOM-TOM. La facture est dite "pro forma" lorsqu'elle accompagne une expédition qui ne correspond pas à une vente.

### **Franco**

Terme utilisé dans les contrats de vente signifiant généralement livraison « sans frais » pour l'acheteur. Pour éviter tout malentendu, l'expéditeur doit préciser la nature des frais qu'il prend en charge et le point de livraison.

## G

### **Gestion de la qualité ( *Quality management* )**

Ensemble des activités de planification, de direction et de contrôle destinées à établir ou à maintenir la qualité de la production, compte tenu des attentes des clients et de leur évolution.

### **Gestion de la relation client ( *Customer Relationship Management - CRM* )**

Méthode marketing de fidélisation des Clients par l'utilisation de données récoltées à travers différents outils tels que les call center, les newsletter, les cartes de fidélité/paiement. L'ensemble complet d'informations collectées sur la clientèle et les prospects est ensuite exploité de manière à leur proposer des offres en correspondance avec leurs attentes.

### **Gestion de magasin ( *Warehouse management* )**

La gestion de magasin a pour rôle de mettre en œuvre les principes décidés par le gestionnaire de stock en optimisant les flux physiques correspondant à l'intérieur du magasin. La gestion du magasin correspond au niveau N 2 dans la pyramide du CIM. Elle répond aux questions : "où", "comment", "quand" (à court terme).

### **Gestion intégrale de la qualité – GIQ ( *Total quality management – TQM* )**

Gestion qualitative de l'ensemble des facteurs pouvant influencer la qualité des performances d'une organisation. Elle s'appuie en particulier sur des systèmes de mesure de performance et d'amélioration continue.

## H

### **Hub**

Le hub est une plateforme de rabattement / redistribution pour une "région" mondiale (ex : Europe). Le système hub adopté par les intégrateurs s'est calqué sur celui des passagers. Il reprend la logique de consolidation de fret nécessitant l'organisation de réseau en toile d'araignée. Le principe est de procéder au groupage dans un hub/aéroport de toutes les expéditions express collectées le jour pour ensuite, les dispatcher vers leurs agences de destination ou vers un autre hub. Ainsi un pli collecté à Marseille à 17h et destiné à Milan, va partir vers 21H en avion jusqu'au hub européen de l'intégrateur, puis reprendra un avion vers l'Italie quelques heures plus tard pour pouvoir être livré le lendemain matin.

# I

## **IATA - International Air Transport Association**

Association des compagnies aériennes qui détermine la réglementation et les tarifs de fret pour l'industrie du transport de marchandise aérien. International Air Transport Association. Cet organisme est à l'origine de nombreuses lois et règles qui régissent le transport aérien.

## **Incoterms**

International Commercial TERMS Ensemble de règles standardisées pour l'interprétation des termes utilisés dans les contrats de vente internationaux. Publiés pour la première fois en 1936 par la Chambre de commerce internationale et révisés périodiquement, les Incoterms déterminent les obligations réciproques du vendeur et de l'acheteur et précisent les conditions notamment de livraison de la marchandise, le moment du transfert des risques et la répartition des frais. Exemple : CFR : coût et fret (C & F) CIF : coût, assurance et fret (CAF) CIP : port payé, assurance comprise jusqu'à... CPT : port payé jusqu'à DAF : rendu frontière DDP : rendu droits acquittés DDU : rendu droits non acquittés DES : rendu "ex-ship" DEQ : rendu à quai EXW : à l'usine FAS : franco le long du navire FCA : franco transporteur FOB : franco à bord (FAB)

## **Intégrateur**

Ce terme désigne les transporteurs mondiaux qui intègrent la globalité du transport de A à Z. Ils gèrent à la fois les fonctions de compagnie aérienne, de commissionnaire en douane, d'agent de fret et souvent de messagerie routière. Les intégrateurs sont en contact direct avec les chargeurs et disposent de leur propre flotte aérienne de type cargo. Ils se sont développés sur le marché du pli et du colis de moins de 30kg. Mais aujourd'hui, après de nombreuses opérations de croissances externes, ils concurrencent les agents de fret aérien ainsi que les entreprises de messagerie traditionnelle ou rapide.

# J

## **Juste à temps – JAT (*Just in time – JIT delivery*)**

Technique qui permet aux biens d'arriver sur le site précisément au moment où ils sont nécessaires, ce qui permet de réduire les niveaux de stock et par là-même les investissements et frais qui y sont rattachés. Le Juste à Temps s'oppose en fait au plan directeur de production défini à partir de la méthode du MRP pour lequel la production est enclenchée à partir des prévisions de ventes (flux poussés). Avec le juste à temps, les flux sont tirés, la production est enclenchée par les commandes ainsi les niveaux de stocks sont réduits, le risque étant la manque de réactivité du système...

## **Juste à temps par fiches (*Kanban*)**

Méthode de gestion de production, d'origine japonaise, visant à assurer grâce à l'emploi de fiches un approvisionnement en juste-à-temps. L'objectif de cette méthode est d'adapter le niveau des stocks en fonctions des sorties réelles et prévisionnelles. Ainsi, dès qu'un produit est consommé, la méthode préconise le lancement en production de la quantité correspondante afin de reconstituer le niveau de stock initial.

# K

## **Key Performance Indicator - KPI**

Indicateurs clés servant à mesurer la performance d'une activité.

## L

### **Lettre de voiture**

D'une façon générale, document établi pour matérialiser un contrat de transport terrestre. Au titre de la « coordination » des transports et depuis le 1er décembre 1999, document devant être créé pour tout contrat de transport routier de marchandises intérieur ou international, exécuté par une entreprise résidant ou non en France. Au moins un exemplaire de la lettre de voiture, qui est de forme libre, doit être à bord du véhicule.

### **Lettre de voiture CMR**

Lettre de voiture constatant un contrat de transport routier international soumis à la Convention de Genève du 19 mai 1956 (dite CMR). Celle-ci énumère certaines mentions obligatoires devant figurer sur la lettre, mais ne prescrit aucun formulaire spécial.

### **Logistique (*Logistics*)**

Ensemble des opérations qui permette de mettre à disposition le bon produit au bon moment au bon endroit à moindre coût.

### **logistique e-commerce**

La logistique, que l'on appelle dans le cadre du commerce sur internet, e-logistique ou infogistics, peut se définir comme étant une composante essentielle du commerce électronique visant à maîtriser l'ensemble de la chaîne qui peut se décomposer ainsi : - Réception et conditionnement des produits, qui consiste à trier et éventuellement à étiqueter ; - Stockage ; - Picking (action de déplacer les produits afin de préparer les commandes) ; - Préparation de la commande (emballage et impression du bon de livraison, éventuellement carte d'accompagnement) ; - Prise en charge par les transporteurs qui prennent le relais. Toutes ces étapes doivent se réaliser avec des outils de *tracking* (suivi des commandes), l'avantage est de vous permettre un meilleur suivi des diverses opérations et de rendre accessible aux clients toutes ces informations pour qu'ils puissent connaître l'état en temps réel de leurs commandes.

### **Logistique inversée ou Logistique de retour (*Reverse logistics*)**

Système de gestion logistique des produits qui sont récupérés par l'entreprise, qu'il s'agisse de recyclage, récupération et autres formes de retours de produits du client vers le producteur.

## M

### **Méthode ABC ou loi de Paréto**

La méthode ABC est une méthode consistant à classer un référentiel par ordre décroissant des sorties. On se base sur l'idée communément admise qu'environ 20% des références représentent 80% des ventes ! Lors d'une analyse il est donc primordial de s'attaquer en priorité à ces références (le groupe A). On divise donc le référentiel en trois groupes : - le groupe A est composé des références constituant 80% des sorties (représentant généralement 20% des références), - le groupe B est composé des références constituant 15% des sorties (représentant généralement 30% des références), - et le groupe C est composé des références constituant 5% des sorties (représentant généralement 50% des références). Cette méthode permet de connaître les références qui méritent une attention particulière.

### **Multimodal**

Entre l'origine et la destination (O/D) de la marchandise, au moins deux modes de transport sont revenus. Une manutention intermodale est inéluctable.

## O

### **Ordonnancement (*Scheduling*)**

Technique de contrôle de la production dont le but est de permettre la réalisation du programme de production selon les délais établis, au coût minimal. Il se caractérise par la sélection, le séquençement et l'affectation des opérateurs à des tâches à réaliser sur des postes de travail individuels.

## P

### **PERT (*Planning evaluation and review technic – PERT*)**

Technique d'ordonnancement utilisée dans la gestion de projets consistant à mettre en ordre sous forme de réseau plusieurs tâches qui grâce à leur dépendance et à leur chronologie concourent toutes à l'obtention d'un même objectif.

### **Préparation de commande ou *Picking***

Véritable opération à valeur ajoutée, la préparation de commandes consiste à collecter les articles stockés dans l'entrepôt et à les regrouper avant de les expédier aux clients. Réussir à rationaliser et à optimiser cette tâche permet à la fois de gagner en productivité et à améliorer la qualité de service et donc l'image de marque de l'entreprise (prélèvement des bonnes références en bonnes quantités, envoi des commandes dans le respect des délais négociés avec les clients, etc.). Pour préparer des commandes, les informations suivantes sont nécessaires : - Adresses picking des références à préparer - Quantités à prélever - Zone(s) où regrouper les références Grâce à ces informations, le préparateur est en mesure de connaître son chemin de préparation de commandes (ordre de prélèvement des articles).

### **Pilotage des niveaux de stock par les consommations (*Vendor Managed Inventory – VMI*)**

Méthode de gestion des localisations et des niveaux de stock, basée sur les consommations réelles des produits en surface de vente, dont la gestion du flux, depuis les sites de production jusqu'à la mise en place dans les linéaires des magasins est pilotée par le fournisseur. Cette méthode est particulièrement utilisée dans la Grande Distribution.

### **Plan directeur de production – PDP (*Master production schedule - MPS*)**

Son objectif est de planifier les besoins en produits afin de satisfaire la demande finale. Il établit également un échéancier de la production pour satisfaire le plan industriel et commercial (PIC).

### **Plan industriel et commercial – PIC (*Manufacturing and Sales Plan*)**

Conjointement établi par la direction générale, la direction de la production et la direction commerciale à partir du carnet de commandes et des prévisions commerciales, le PIC a pour objectif d'adapter les ressources (main d'oeuvre et niveau de stocks) aux besoins de production pour satisfaire la demande en termes de quantité.

### **Plannification des ressources de distribution (DRP)**

Méthode de calcul des quantités à approvisionner par référence de manière à éviter les ruptures tout en limitant les niveaux de stocks. Cette méthode permet de dimensionner les ressources logistiques et financières nécessaires.

### **Poids volumétrique**

Il s'agit d'un ratio entre le poids des expéditions et leur volume. Il s'établit à 1 pour 6 depuis 1981 : de façon optimale, une tonne doit occuper un volume de 6 mètres cubes. Ce ratio est simplement obtenu à partir des capacités de stockage et de portage des avions.

### **Port dû**

Expédition dont le coût est payé à l'arrivée. Les intégrateurs proposent cette alternative, vers certaines destinations, et uniquement dans la mesure où le destinataire dispose déjà d'un numéro de compte chez eux.



**Prestataire logistique ( *Logistics Service Provider* )**

Acteur logistique réalisant un certain nombre d'opérations logistiques pour le compte de son / ses Client(s).

**Progiciel de gestion intégrée des ressources – PGI ( *Enterprise Resource Planning – ERP* )**

Produit logiciel qui permet de gérer l'ensemble des processus d'une entreprise, en intégrant l'ensemble des fonctions de cette dernière comme la gestion des ressources humaines, la gestion comptable et financière, l'aide à la décision, mais aussi la vente, la distribution, l'approvisionnement, le commerce électronique. Les différents modules et fonctions sont traités autour d'une base de données unique.

**Programme d'approvisionnement continu ( *Continuous replenishment program – CRP* )**

Programme qui déclenche la fabrication et le mouvement d'un produit dans la chaîne logistique d'approvisionnement dès qu'un produit identique est acheté par le consommateur final.

**Programme Directeur de Production – PDP ( *Master Production Schedule - MPS* )**

Il prend en compte les prévisions, le Plan Industriel et Commercial, le portefeuille des commandes, les disponibilités des matières et ressources, les objectifs du management, pour fixer le cadre de référence de la Production sur une période donnée.

**Pyramide du CIM ( *Computer Integrated Manufacturing* )**

Représentation comportant 4 niveaux auxquels correspondent des niveaux de décision. Plus on s'élève dans la Pyramide du CIM, plus le niveau de décision est important et la visibilité globale et plus les cycles standards s'allongent. Un niveau supérieur décide ce qu'un niveau inférieur exécute. Ainsi, sont concernés : - au niveau 3 : la gestion des produits et des stocks, la gestion des approvisionnements, la gestion des clients, des commandes et de la facturation (gérés par les ERP) - au niveau 2 : la localisation des produits en stocks, les mouvements physiques et la gestion des lots (géré par le système de gestion d'entrepôt) - au niveau 1 : les automatismes - au niveau 0 : les capteurs et actionneurs.

## R

**Réserves**

Observations écrites tendant à constater l'existence d'une anomalie sur la marchandise transportée. Elles peuvent être prises par le destinataire (réserves pour manquants ou avaries à l'arrivée), par le premier transporteur ou un transporteur intermédiaire (réserves sur l'état de la marchandise ou sur son emballage). Les réserves sont en général portées sur le document de transport.

**Rétention**

Pour le voiturier, c'est le droit de conserver la marchandise qui lui a été confiée tant qu'il n'y a pas été payé des frais engagés pour son transport. Le commissionnaire de transport dispose d'un privilège plus vaste, puisqu'il peut retenir des marchandises en garantie de paiement de créances acquises antérieurement à la remise à son quai de ces marchandises.

**Ripeur**

Dans le langage professionnel, le ripeur est un manutentionnaire faisant équipe avec un conducteur pour aider ce dernier.

**Rupture de charge**

En transport routier, le transbordement de la marchandise d'un véhicule sur un autre, appartenant ou non au même transporteur, conduisant donc à une exécution fractionnée du transport, puisque chaque véhicule successif n'accomplit qu'une partie du trajet.

## S

### **Supply chain event management – SCEM (*Supply chain event management*)**

Gestion des problèmes de la chaîne logistique.

### **Supply chain management – SCM (*Supply chain management*)**

Mode de gestion des flux physiques et d'information visant à optimiser les processus de commande, de production et de livraison.

### **Surcharge Carburant**

Le carburant représente près de 20% du coût d'exploitation des appareils commerciaux. Les compagnies de fret aérien ont donc mis en place une taxe, appelée Fuel Surcharge, qui déclenche une surcharge tarifaire dépendante du prix du baril.

### **Système de Gestion d'Entrepôt**

Système d'information de préparation, de suivi et d'exécution des activités en entrepôt de nature transactionnelle.

### **Système de logistique intégrée (*Supply chain management system – SCM*)**

Logiciel qui permet de gérer de façon optimale la totalité des flux d'informations et physiques et des interfaces entre les différents acteurs, producteurs et fournisseurs qu'impliquent la fabrication d'un produit ou l'offre d'un service, à partir des renseignements concernant la demande jusqu'aux données nécessaires à la distribution, en passant par la conception et la production. Souvent, le système de gestion de la chaîne logistique se greffe au progiciel de gestion intégrée d'une entreprise et aux logiciels GPAO (gestion de la production assistée par ordinateur) qu'elle utilise.

### **Système de pilotage des activités en entrepôt (*Warehouse Control System – WCS*)**

Ensemble des transactions et données du système d'information qui supporte la supervision d'activités en entrepôt (sur la réalisation des opérations, la qualité de l'affectation et de l'utilisation des ressources, les consommations budgétaires). C'est un système à caractère décisionnel.

### **Systèmes de planification avancée (*Advanced Planning System – APS*)**

Systèmes de planification de l'ensemble des flux de l'entreprise (matières, informations et financiers) qui synchronisent et optimisent les activités et leurs interfaces, de façon globale et collaborative, en fonction d'objectifs de taux de service client et de marges sur les activités.

## T

### **Titre de transit**

Document administratif douanier accompagnant les marchandises en transit (T-DOC)

### **Traçabilité ou Tracking**

Prestation réalisée par les transporteurs Express qui consiste à contrôler informatiquement l'état d'avancement d'une expédition de sa collecte à sa livraison. Les acteurs offrent tous ce type de service sur leur site Internet. Les transporteurs essaient d'offrir le plus grand nombre de points de tracking (en général à chaque rupture de charge). Les équipements électroniques itinérants des chauffeurs/livreurs permettent d'accéder à l'information de livraison finale en temps réel.

### **Transitaire**

Personne ou entreprise mandatée par l'expéditeur ou le destinataire d'une marchandise qui doit subir plusieurs transports successifs. La mission du transitaire est d'organiser la liaison entre les différents transporteurs et d'assurer ainsi la continuité du transport, ainsi que toutes les opérations administratives connexes s'y rapportant, réglementation douanière, gestion administrative et financière, du personnel, commerciale, des assurances, des litiges, des crédits documentaires et de la représentation fiscale etc...

## V

### **Valeur déclarée pour le transport**

Valeur indiquée par l'expéditeur sur le bordereau et qui permet de fixer le montant maximum de la responsabilité du transporteur en cas d'incident. Cette valeur déclarée ne peut excéder la valeur déclarée en douane si déclaration en douane.

## W

### ***Warehouse Management System – WMS***

voir Systeme de Gestion d'Entrepôt