



Comment l'ECM remet les flux logistiques sur les rails

Sur le continent africain, la logistique est un enjeu stratégique majeur et les défis persistent. Les distances sont vastes, les routes à péage et les chaînes d'approvisionnement fragmentées sur plus de 5000 km de côtes porphyriques, les infrastructures de transport qui structurent les échanges y souffrent également et sont vieillissantes. Dans un contexte où l'activité portuaire est en croissance avec ses infrastructures et les équipements, tandis que le transport terrestre reste insuffisant pour servir les territoires de l'intérieur, les entreprises doivent trouver des solutions. Les solutions de SCM ont permis d'être présents de manière plus efficace sur l'ensemble du territoire.

Plus cette réalité opérationnelle nous soumet à de fortes contraintes de terrain, plus il est difficile de mesurer, les sites de circulation, les ruptures d'infrastructure, les temps d'attente et la coordination entre de multiples acteurs passent directement sur les rails, les codes et la fluidité des échanges.

Dans ce contexte, les organisations doivent déjà composer avec une logistique complexe, des imprévus fréquents et une forte exigence de traçabilité. Le gestionnaire documentaire des données de transport ne doit donc pas venir alourdir davantage les opérations ; il doit au contraire les simplifier, les fluidifier et les fluidifier.

1 DÉFIS ET AMBITIONS

Dans les pays d'Afrique, les acteurs de transport et de la logistique font face à plusieurs défis :

- Des flux documentaires éclatés**
 Entre les bons de livraison, documents douaniers, ordres de transport, contrats, factures, preuves de livraison et pièces liées aux incidents, les informations sont nombreuses et dispersées. Résultat : les données sont incomplètes, les recherches prennent du temps et les équipes travaillent souvent avec des versions différentes.
- Trop de papier, trop de manipulations**
 Dans le papier, des organisations du secteur, le papier reste central. Il circule entre agences, clients, entreprises, transitaires et services adossés. Cela multiplie les scans, les retours, les pertes de documents et les erreurs, avec un coût opérationnel réel.
- Une traçabilité encore trop fragile**
 Quand un document manque, qu'il ait provenu de l'acheteur ou du fournisseur ou qu'un incident n'a pas été correctement documenté, c'est toute la chaîne qui est ébranlée. La traçabilité devient une condition de fiabilité commerciale et juridique.
- Des contraintes terrain fortes**
 Les défis africains imposent de composer avec des réseaux d'équipement vieillissants, des connexions parfois instables, une forte mobilité des équipes et une diversité humaine hétérogène selon les sites. Les outils doivent donc rester simples, accessibles et adaptés au terrain.
- Des tâches codées à gérer**
 Marchandise transportée, pièces défectives, retard, erreur de référence, constatation sur le terrain : sans preuves irréfutables, les litiges s'allongent et mobilisent inutilement les équipes. Chaque incident mal documenté alourdit la relation client et ralentit la facturation.
- Une précision accrue sur la conformité**
 Douanes, réglementation, exigences contractuelles, suivi des performances, contrôle interne, la logistique doit prouver, justifier et retrouver rapidement les bons documents. Sans cette documentation solide, la conformité devient brouille, lente et risquée.

2 LES ACTIONS À METTRE EN PLACE

Faire à cette situation, les acteurs de la logistique doivent modifier leurs pratiques avec les objectifs suivants :

- 01 Centraliser le dossier de transport**
 Assurer de créer dans un même espace numérique toutes les pièces liées à une opération : commande, documents de transport, justificatifs, échanges, incidents, preuve de livraison et facturation. Tout le monde accède ainsi au même dossier, ce fait directement du temps et les équipes travaillent souvent avec des versions différentes.
- 02 Réduire les redondances**
 L'objectif est de limiter les doubles saisies et capturer l'information une seule fois, puis en faire profiter tout le processus. Cela réduit les erreurs, accélère les traitements et soulage les équipes administratives, données au bon moment, prévues de temps et les équipes travaillent souvent avec des versions différentes.
- 03 Structurer la preuve terrain**
 Les chauffeurs, agents et responsables de site doivent pouvoir constituer facilement les informations depuis le terrain (photos, vidéos, formulaires, commentaires, bordereaux...). La preuve est donc plus directe et d'un coup d'œil on voit tout ou rien.
- 04 Fluidifier les validations**
 Les circuits de validation doivent être simplifiés pour éviter les blocages inutiles. Quand les documents sont complets, accessibles et bien classés, les validations sont plus rapides et la facturation peut être déclenchée sans délai inutile.
- 05 Sécuriser les documents sensibles**
 Contrats, documents réglementaires, données, factures, pièces justificatives ou documents liés aux litiges doivent être conservés de façon fiable, avec des droits d'accès stricts et une traçabilité des actions réalisées.
- 06 Donner de la visibilité aux managers**
 Les responsables ont besoin d'une vision claire sur l'état des dossiers, les documents manquants, les incidents ouverts, les validations en attente et les délais de traitement. Un meilleur partage permet d'être plus vite et d'éviter les litiges.

3 POURQUOI PLACER L'ECM AU COEUR DES USAGES

L'ECM constitue une réponse adaptée aux besoins des acteurs du transport et garantit :

- Un dossier unique et exploitable**
 L'ECM permet de rassembler toutes les pièces d'un transport dans un référentiel unique. Plus besoin de chercher les documents dans des fichiers mail, des classeurs ou des applications séparées. Tout est rattaché au bon dossier, avec les bonnes versions.
- Des recherches immédiates**
 Historique de commande, référence, libellé, conteneur, référence, date, etc. L'information devient immédiatement accessible. Ce gain de temps est concret pour les équipes opérationnelles, le service client, l'administration et le management.
- Une traçabilité de bout en bout**
 Chaque document, validation, agent de presse ou modification est suivi. L'organisation sait qui a fait quoi, quand, et dans quel contexte. Un suivi minutieux pour sécuriser les opérations, répondre aux audits et réduire les contestations.
- Une mobilité utile**
 L'ECM apporte une réponse concrète aux équipes mobiles : consultation de documents, nouvelle de justificatifs, preuve de livraison, formulaire d'incident, agent de presse ou signature client. L'info est rendue dans la continuité du dossier, même hors bureau.
- Une base plus solide pour la conformité**
 Classement, conservation, accès maîtrisés, historique complet des données, etc. L'ECM aide les organisations à mieux répondre aux exigences réglementaires et contractuelles, avec une traçabilité et une conformité en toute sérénité.



TROIS CAS D'USAGE DÉJÀ TRAVAILLÉS PAR GDEXPERT

À la suite de l'expérience acquise dans le secteur logistique, GDEXPERT a développé une expertise autour de 3 cas d'usage très concrets, prêts à vous être présentés lors d'une démonstration, qui vous permettent de comprendre comment résoudre des besoins spécifiques pour répondre à vos problématiques de quotidien.

- 01**
 La première porte sur la création d'un dossier de transport en 30 secondes à partir d'un formulaire électronique, afin que toutes les parties prenantes travaillent dans le même dossier.
- 02**
 La deuxième concerne la gestion complète des preuves de livraison, avec collectés, photos, vidéos, photos et déclenchement plus rapide de la facturation.
- 03**
 La troisième vise la gestion des incidents de transport, comme une pièce défective ou un produit manquant, via un formulaire unique qui centralise la circulation de l'information, la prise en compte du problème et la résolution.

Dans la logistique, un document mal géré peut devenir un problème opérationnel. Identifier ou résoudre l'ECM ne règle pas tout, mais il permet de l'ordre à la fois les organisations pendant encore du temps, de la visibilité et de la fluidité. Dans des environnements complexes, maîtriser ces documents, c'est un levier concret pour mieux travailler, mieux tracer et mieux sécuriser les opérations.

Pour en savoir plus sur le sujet, contactez-nous par mail ou rejoignez-nous sur nos réseaux sociaux :

- Sur LinkedIn : <https://www.linkedin.com/company/gd-expert/>
- Sur Twitter : <https://twitter.com/GDEXPERT>
- Sur Facebook : <https://www.facebook.com/GDEXPERTDocumentExpert/>