



**CENTRALE
LYON**

Logistique inversée - Supply chain (SC02)

Niveau de diplôme : Attestation de formation

Durée de formation : 1 à 3 jours

Langue : Français

Statut : Formation professionnelle

Lieu : Campus Lyon-Ecully

Objectifs

À l'ère du e-commerce florissant, de la prise de conscience écologique et d'un cadre réglementaire de plus en plus exigeant, la gestion des retours n'est plus une simple contrainte opérationnelle, mais un enjeu stratégique majeur. La logistique inversée, ou reverse logistics, englobe l'ensemble des processus de gestion des flux de produits du consommateur vers le producteur ou un tiers. Longtemps perçue comme un mal nécessaire et un centre de coût, elle représente aujourd'hui une opportunité unique de récupération de valeur, de fidélisation client et d'alignement avec les principes de l'économie circulaire. Cette formation de 3 jours a pour but de fournir aux professionnels les clés pour structurer, piloter et optimiser leur logistique inversée, en la transformant en un véritable avantage concurrentiel.

Cette formation s'inscrit au cœur des transformations majeures qui redéfinissent le monde de l'entreprise :

- Transition Écologique et Réglementaire : Elle répond directement aux impératifs de l'économie circulaire et de la Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE). Elle permet de se conformer à des législations comme la loi AGECE (Anti-Gaspillage pour une Économie Circulaire) en France, qui impose de nouvelles responsabilités aux producteurs concernant la fin de vie de leurs produits.
- Transition Économique : Face à la pression sur les marges, une logistique inversée

optimisée permet de réduire les coûts, de récupérer de la valeur sur les produits retournés (réparation, reconditionnement, revente) et de créer de nouvelles sources de revenus.

- Transition Numérique et Comportementale : L'explosion du e-commerce a banalisé le retour produit, le transformant en un critère de choix et de fidélisation pour le consommateur. La maîtrise des flux retours, soutenue par des outils digitaux, est devenue indispensable pour garantir la satisfaction client.

Les objectifs de la formation sont :

- Comprendre les enjeux stratégiques, économiques et réglementaires de la logistique inversée.
- Maîtriser les différentes étapes et processus opérationnels de la gestion des retours.
- Identifier les leviers d'optimisation (coûts, délais, qualité) et de création de valeur.
- Savoir définir et suivre des indicateurs de performance (KPIs) pertinents.
- Développer une vision stratégique pour intégrer la logistique inversée dans une démarche d'économie circulaire.
- Élaborer un plan d'action pour structurer ou améliorer la gestion des retours au sein de leur propre organisation.

Programme

Compétences développées

- Auditer et cartographier les flux de logistique inversée d'une entreprise.
- Concevoir et modéliser un processus de retour client efficace et rentable.
- Mettre en place des indicateurs de performance (KPIs) pour le pilotage des activités de retour.
- Piloter un projet d'optimisation de la logistique inversée (ex: réduction des coûts, amélioration de la récupération de valeur).
- Élaborer un cahier des charges pour le choix d'un prestataire logistique (3PL) ou d'une solution informatique (WMS/TMS) spécialisée.
- Intégrer les contraintes réglementaires (ex: REP - Responsabilité Élargie du Producteur) dans la stratégie logistique.

Contenu

Jour 1 - Les fondamentaux et enjeux stratégiques

Matin (9h00 - 12h30)

- o Module 1 : Introduction à la Logistique Inversée

Tour de table et recueil des attentes.

Définitions : logistique directe vs. logistique inversée.

Les différents types de retours : client, fin de vie, rappels, invendus...

- o Module 2 : Les Enjeux Stratégiques

L'impact sur l'image de marque et la satisfaction client.

Levier de l'économie circulaire et de la RSE.

Enjeux économiques : transformer un coût en profit.

Après-midi (14h00 - 17h30)

- o Module 3 : Le Cadre Légal et Réglementaire

Focus sur la loi AGECE et ses implications.

La Responsabilité Élargie du Producteur (REP).

Les normes et standards applicables.

- o Module 4 : Les Filières de Valorisation

Les 5R : Réparer, Reconditionner, Revendre, Recycler, Rejeter.

Cartographie des options de traitement et prise de décision.

Atelier 1 : Analyser les causes de retour dans son entreprise.

Jour 2 - Le pilotage opérationnel des flux retours

Matin (9h00 - 12h30)

- o Module 5 : L'Organisation du Processus de Retour

La politique de retour : un outil marketing ?

Les étapes clés : autorisation, transport, réception.

Solutions pour le "premier kilomètre" du retour.

- o Module 6 : La Gestion en Entrepôt

Zone dédiée, tri et inspection.

Le diagnostic : vers quelle filière de valorisation orienter le produit ?

Gestion des stocks de produits retournés.

Après-midi (14h00 - 17h30)

- o Module 7 : Outils et Technologies

Le rôle du WMS et du TMS dans la gestion des retours.

Traçabilité : codes-barres, RFID, solutions digitales.

L'importance de la data pour l'analyse et l'amélioration continue.

o Module 8 : Les Indicateurs de Performance (KPIs)

Définir les bons KPIs : Taux de retour, coût par retour, délai de traitement, taux de récupération de valeur...

Mettre en place un tableau de bord de pilotage.

Atelier 2 : Définir les KPIs pertinents pour un cas d'étude.

Jour 3 - Optimisation et stratégie d'avenir

Matin (9h00 - 12h30)

o Module 9 : L'Optimisation des coûts

Analyse des coûts de la logistique inversée (transport, main d'œuvre, stockage...).

Leviers pour réduire les coûts sans dégrader le service.

Prévention : comment réduire le taux de retours à la source ?

o Module 10 : Partenariats et externalisation

Quand et comment externaliser sa logistique inversée ?

Choisir le bon prestataire (3PL).

Collaborer avec des partenaires de réparation, de recyclage...

Après-midi (14h00 - 17h00)

o Module 11 : Atelier fil rouge - Construire son plan d'action

En sous-groupes, les participants travaillent sur leur propre cas ou un cas fictif.

Objectif : Ébaucher un plan d'action structuré (diagnostic, objectifs, actions, KPIs, budget).

Restitution et feedback collectif.

o Module 12 : Synthèse et Perspectives

Les tendances futures : IA, blockchain dans la logistique inversée.

Synthèse des 3 jours.

Évaluation de la formation et remise des certificats.

Intervenants

- Apports théoriques et conceptuels pour poser les bases.
- Études de cas concrets d'entreprises de différents secteurs pour illustrer les bonnes pratiques et les écueils à éviter.
- Ateliers en sous-groupes pour favoriser les échanges d'expériences et la résolution de problématiques communes.

- Mise en situation professionnelle via un atelier fil rouge : "Construisez le plan d'action de votre logistique inversée".
- Sessions de questions-réponses pour un partage d'expérience entre les participants et avec le formateur

Pédagogie

Cette formation est animée par des experts.

Responsable(s) pédagogique(s):

Elisabeth Couzineau, PhD, HDR, professeur associé Centrale Lyon, responsable de la recherche PPA Business School

Durée - Dates

Durée : 3 jours (21 heures)

Dates : formation en intra-entreprises (avec un minimum de 4 participants), dates définies avec l'entreprise

Développement durable et RSE



Conditions d'accès et candidature

Public visé : Directeurs et Responsables Supply Chain / Logistique, Responsables d'entrepôt, Responsables d'exploitation, Responsables E-commerce et Retail, Responsables Service Après-Vente (SAV) et Qualité, Chefs de projet logistique, Contrôleurs de gestion spécialisés en logistique, Consultants en Supply Chain Management.

Pré-requis : une expérience professionnelle d'au moins 2 ans dans les domaines de la logistique, de la supply chain, du retail, du e-commerce ou du SAV est fortement recommandée pour tirer le meilleur profit des enseignements et des partages

d'expérience.

Frais d'inscription

Frais pédagogiques individuels : prix net de TVA (Centrale Lyon n'est pas assujetti à la TVA)

- 2 200 euros

Solutions de financement et qualité des formations :

Nous travaillons régulièrement en partenariat avec les OPCO. Des dispositifs de financement sont accessibles selon les critères de prise en charge de chaque OPCO. Des spécialistes vous accompagnent pour l'optimisation du financement et dans le montage des dossiers.

Selon votre situation, nous pourrions envisager d'activer d'autres dispositifs de financement en vigueur pour l'entreprise et/ou les stagiaires.



L'article L.6316-4 II du code du travail reconnaît la qualité de l'établissement d'enseignement supérieur au titre des 4 catégories d'action concourant au développement des compétences.

Évaluation :

- Évaluation des acquis : en fin de session
- Certification : selon chaque action de formation
- Évaluation de la satisfaction des stagiaires : questionnaire post-formation, taux de satisfaction 2024 : 88,4% (sur la base de 117 réponses)

Inclusion :

Accueil des personnes en situation de handicap et nécessitant un besoin spécifique d'accompagnement, nous vous remercions de nous en informer au moment de l'inscription.

Données administratives :

Centrale Lyon Formation Continue - 36 avenue Guy de Collongue - 69134 Écully Cedex
(04 72 18 60 00) - SIRET : 19690187000010
Enregistrement formation professionnelle sous le numéro 8269P044969 auprès de la
Driets.

Contact administratif

Véronique Billat

Responsable commerciale - relations clients

contact.formation-continue@ec-lyon.fr