

MION BLANC
VERT POUR
ANAPÉ BLEU.

C Chez Vous livre entre 6 h et 23 h du lundi au samedi, et de 8 h à 17 h le dimanche. Un internaute peut choisir de recevoir son achat le matin entre 6 h et 8 h, ou le soir entre 18 h et 23 h. Il y a cinq ans, les prises de rendez-vous n'étaient possibles que sur des intervalles d'une demi-journée.

C CHEZ VOUS DU SOIR AU LENDEMAIN

Dans le e-commerce, le but, c'est d'aller vite ! Chez Cdiscount, numéro 2 du secteur, et sa branche de distribution C Chez Vous (colis de plus de 30 kg), nous dévoilons les dessous informatiques d'une organisation bien huilée, où la chaîne logistique est connectée à la route jusqu'aux derniers mètres. À bord de leur camion électrique, Wissem et Yassine participent à l'optimisation de créneaux de livraison de plus en plus courts... et « verts ».

La veille de ce reportage, peu avant 23 h, un jeune couple parisien a passé commande d'une machine à laver sur Cdiscount, et demandé une livraison express entre 7 h et 9 h le lendemain matin. Plus exactement, c'est le père de la jeune femme qui a acheté la machine sur le site d'e-commerce. Ce qui explique peut-être qu'en arrivant sur place à 7 h tapantes, le couple mal réveillé n'a pas répondu à l'appel de Wissem et Yassine, des livreurs de C Chez Vous.

Mais nous ne connaissons pas de défaut de livraison ce matin-là ! Le temps de prendre quelques photos

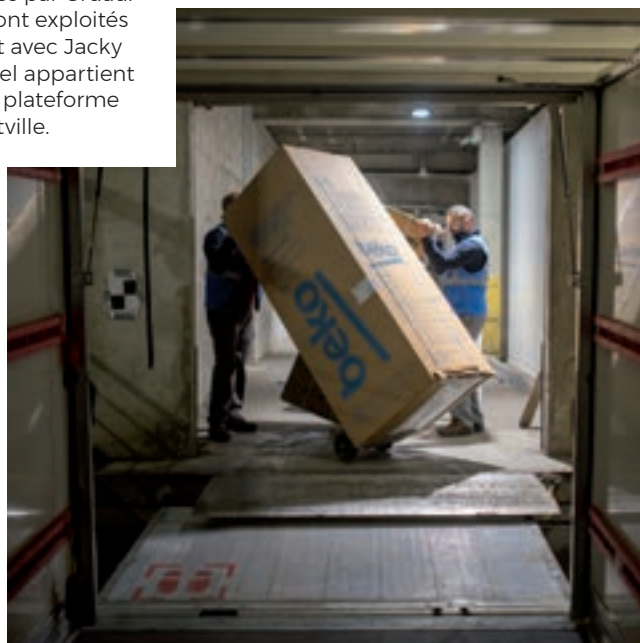
du binôme de transport devant leur nouveau camion électrique, Wissem a réussi à joindre les personnes. Quatre étages plus haut, le garçon signalait sur un smartphone pour accuser réception, et acceptait même quelques images, sa compagne toujours sous la couette...

LE MILLION DE COLIS EN 2019

Du gros électroménager au mobilier de jardin, du matériel Hi-fi à toutes sortes de meubles de 30 à 180 kg... C Chez Vous organise la distribution des produits Cdiscount, filiale du groupe Casino. « Nous



Ce reportage se déroule à bord de l'un des 10 VUL électriques exploités par C Chez Vous. Les utilitaires de 3,5 t, de la gamme Electron, sont développés par Gruau. Les camions sont exploités en partenariat avec Jacky Perrenot, auquel appartient également la plateforme d'Alfortville.



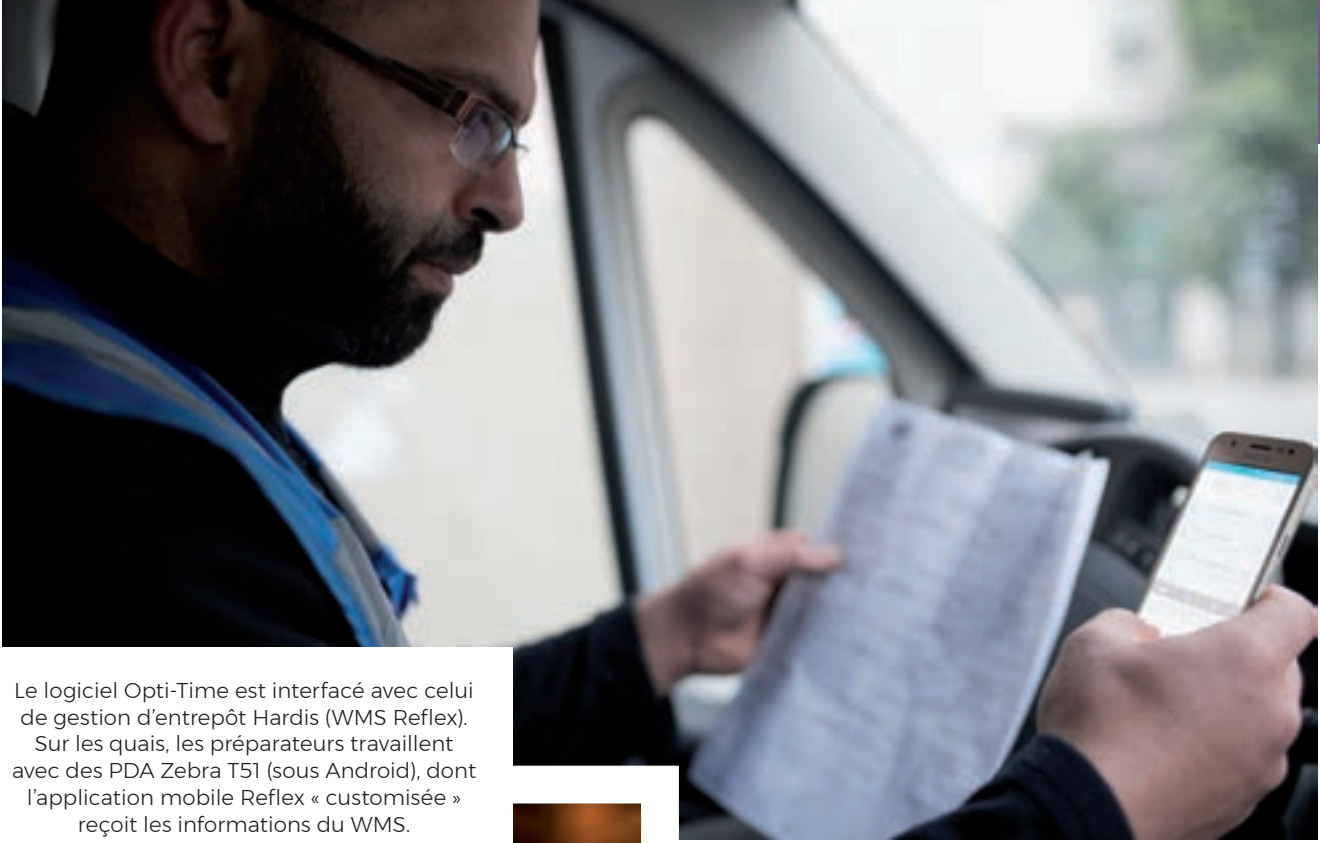
avons livré 480 000 produits en 2014, 880 000 en 2018, et nous comptons dépasser le million cette année! Lance Dominique Chapoton, directeur d'exploitation de C Chez Vous. Au rythme de 20% par an, notre progression est portée par le succès de Cdiscount et par un marché de plus en plus demandeur de services, de plages horaires étendues et d'options. »

En effet, derrière Amazon, Cdiscount revendique la place de numéro 2 du commerce en ligne en termes de visiteurs uniques moyens sur PC et mobile. Son volume d'affaires annuel a affiché en 2018 une crois-

Depuis 2018, le créneau express de deux heures se réserve dès la prise de commande

sance de 9,3% par rapport à 2017, pour atteindre les 3,6 milliards d'euros (voir encadré). Depuis le mois de février 2019, C Chez Vous est entrée dans le giron de C-logistics, filiale logistique et transport de Cdiscount. Le groupe marque ainsi sa volonté de développer un département logistique « pure player » du e-commerce.

C Chez Vous livre entre 6 heures à 23 h du lundi au samedi, et de 8 h à 17 h le dimanche. Un internaute peut choisir de recevoir son achat le matin entre 6 h et 8 h, ou le soir entre 18 h et 23 h Des créneaux de livraison plus ou moins larges sont au choix. Alors



Le logiciel Opti-Time est interfacé avec celui de gestion d'entrepôt Hardis (WMS Reflex). Sur les quais, les préparateurs travaillent avec des PDA Zebra T51 (sous Android), dont l'application mobile Reflex « customisée » reçoit les informations du WMS.



qu'il y a cinq ans, les prises de rendez-vous n'étaient possibles que sur des intervalles d'une demi-journée. Depuis 2018, le créneau express de deux heures se réserve dès la prise de commande sur le site de Cdiscount, et non plus a posteriori. Cela représente une grande différence pour un consommateur pressé et peu disponible, mais aussi en termes d'exploitation, de maîtrise des coûts.

Différentes prestations sont disponibles : livraison Eco, Standard et Confort, selon que le carton est apporté au pied du domicile, d'une pièce donnée, ou que la machine est installée. « *En temps réel, le portail Cdiscount interroge directement notre plan-*

C Chez Vous utilise Opti-Time comme un TMS

ning, puisqu'il est interfacé avec notre logiciel d'optimisation de tournée, précise Jean-Louis Pimentel, responsable Pôle Support SI et Projets de C Chez Vous. Ainsi nous conservons une optimisation systématique de nos tournées. »

Parallèlement à la livraison à domicile, C Chez Vous revendique le réseau de points retraités le plus important du marché pour les produits encombrants de plus de 30 kg, avec plus de 500 points.

DES PRÉVISIONS STATISTIQUES

En quelques années, le logisticien a beaucoup progressé sur le plan prévisionnel. S'appuyant sur un travail statistique, il est aujourd'hui capable d'anticiper les volumes de consommation et de livraison au jour près pour ajuster ses moyens. « *Sur la base d'enquêtes de satisfaction conduites sur un cinquième des livraisons (soit quelque 200 000 cette année), nous bénéficions d'une connaissance de plus en plus fine des créneaux voulus par nos clients, au niveau régional, selon les périodes de l'année, les soldes, mais aussi les jours de la semaine. Par exemple, nous avons constaté que le lundi et le samedi sont les jours massivement choisis par les consommateurs. »*

Dans la logistique du e-commerce, l'anticipation est l'élément essentiel de la maîtrise des coûts, du personnel et des camions engagés, et des kilomètres

parcourus. Sur une activité très variable, qui s'échelonne de 350 à 450 tournées par jour, C Chez Vous ajuste ainsi ses achats de transport, puisque la sous-traitance représente 95 % de ses livraisons. Ses prestataires, tous contractualisés, s'adaptent en fonction d'un planning qui leur est fourni toutes les trois semaines. Chaque agence, jour par jour, commande un nombre de véhicules calculé au plus juste. « *Toute notre activité repose sur la satisfaction client, souligne Dominique Chapoton. Nous avons la nécessité d'être efficaces. En effet, un client qui, en fin de commande, ne se voit pas offrir une livraison qui lui convient abandonne souvent son panier! C'est pourquoi nous proposons aujourd'hui des livrai-*

sons expressives sur Paris (depuis décembre 2018) et Lyon (depuis 2017), à proximité de nos principaux entrepôts. »

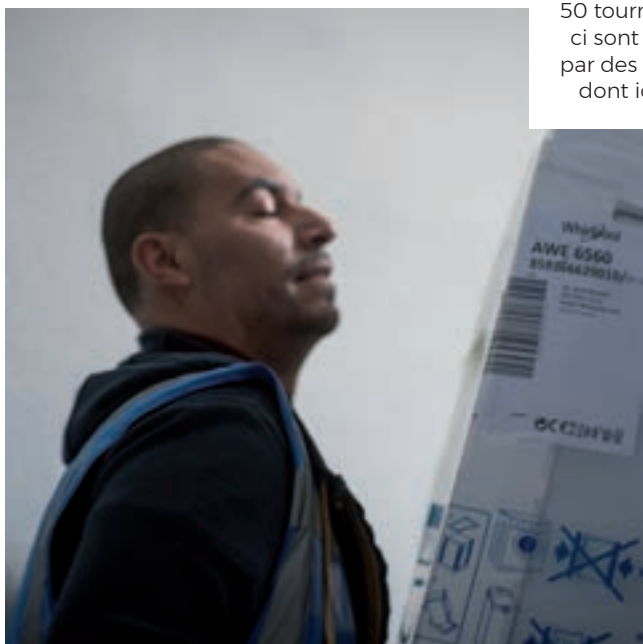
DIX UTILITAIRES ÉLECTRIQUES

Parallèlement, le groupe de distribution affiche une démarche de transport propre. Sur Paris, l'approche urbaine entre l'entrepôt de Saint-Mard et le centre de distribution d'Alfortville s'effectue en tracteur-semi au gaz. Quant aux livraisons intra-muros, elles se font partiellement en électrique. En décembre 2018, Cdiscount s'est affiché comme « le premier e-commerçant à livrer des colis de plus de 30 kg dans Paris et Bordeaux grâce à une flotte de 10 véhicules zéro émission ». Les utilitaires électriques de 3,5 t, de la gamme Electron, sont développés par Gruau sur une base de Fiat Ducato. Ils sont exploités en location longue durée (cinq ans) auprès du transporteur Jacky Perrenot, auquel appartient également la plateforme d'Alfortville – C Chez Vous s'appuie ainsi sur 46 plateformes à travers l'Hexagone, en partenariat avec des acteurs logistiques, et des transporteurs régionaux.

Sur Alfortville, 8 VUL électriques (les deux autres sont à Bordeaux) ont ainsi intégré un planning de 30 à 50 tournées. Celles-ci sont effectuées par des partenaires, dont TLS (93), l'employeur de Wissem Chair et Yassine Merzoug, les deux livreurs que nous avons accompagné. « *Nous travaillons ainsi avec quelque 150 prestataires en France, dont nous gérons la totalité*



Sur Alfortville, 8 VUL électriques ont intégré un planning de 30 à 50 tournées. Celles-ci sont effectuées par des partenaires, dont ici TLS (93).

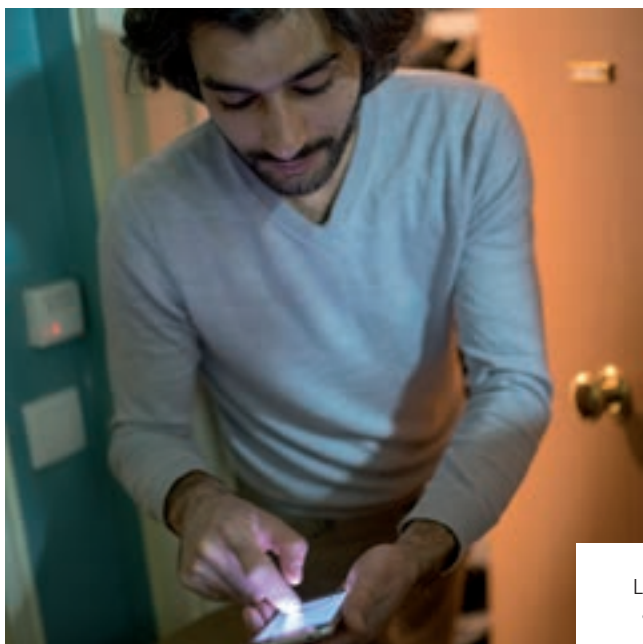


des tournées avec nos propres outils informatiques. De la logistique jusqu'au dernier mètre de transport, peu de sociétés ont atteint un tel niveau d'intégration des flux », souligne Dominique Chapoton.

Au cœur du système d'exploitation, on trouve le logiciel d'optimisation de tournées Opti-Time (éditeur Geoconcept) relié à l'application mobile de même nom, selon un processus peu commun. En effet, C Chez Vous utilise Opti-Time comme un TMS. Parti du logiciel standard, il a développé des modules spécifiques de planning et d'EDI notamment. « *Opti-Time reçoit automatiquement les commandes de Cdiscount. Au fil de l'eau, il réorganise les plannings. In fine, il envoie toutes les informations sur l'application mobile et récupère en retour les informations de livraison, explique Jean-Louis Pimentel. Avec une spécificité: nous travaillons en flux tirés. Lorsque nous recevons une commande, nous proposons immédiatement un créneau de livraison au client. Mais la marchandise n'est préparée dans l'entrepôt central Cdiscount – à Saint-Mard (77) ou Andrézieux (42) – que la veille de son départ, à J-2 de la livraison. L'avantage: un client peut se rétracter sans conséquences sur notre logistique. Et nous ne stockons plus de 24 heures sur les plateformes intermédiaires qu'en cas de défaut de livraison.* »

LA NOTATION BRINGG

Les affrétés utilisent sur leur smartphone l'application mobile Android C Chez Vous (CCV) conçue par l'intégrateur dijonnais Page Up. Opti-Time y envoie

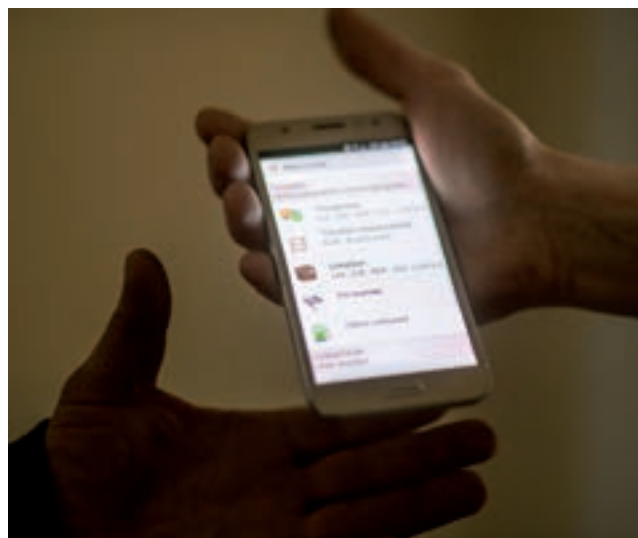


UNE CROISSANCE COMMERCIALE ET LOGISTIQUE SPECTACULAIRE

Basé à Bordeaux, Cdiscount est **n° 2** sur le marché du commerce électronique en termes de visiteurs uniques moyens sur PC et mobile, derrière Amazon. En 2018, son volume d'affaires annuel a affiché une croissance organique de **9,3%** par rapport à 2017, pour atteindre les **3,6** milliards d'euros. En fin d'année dernière, le leader français a ainsi pu enregistrer des performances records de **57** millions d'euros de volume d'affaires en un jour et **23 000** visites par minute.

Pour accompagner sa progression, en été 2019, Cdiscount a pris possession d'un nouvel entrepôt de **61 000 m²** à Andrézieux-Bouthéon, dans la région lyonnaise. La nouvelle plateforme logistique complète l'activité d'un premier dépôt similaire de plus de **66 000 m²** sur la même commune depuis 2007. Pierre-Yves Escarpit, le directeur général adjoint de Cdiscount et directeur général de C-logistics a annoncé que **150** personnes travailleront dans ce nouveau bâtiment. En période de forte activité, l'effectif sera poussé à **250** personnes. Andrézieux-Bouthéon centralise le stockage des gros produits, de plus de **30 kg**.

les feuilles de route et reçoit en retour les comptes rendus de livraison, les signatures électroniques, les photographies éventuellement, etc. Les livreurs doivent également télécharger l'application Bringg de suivi de la clientèle et de notation, permettant de mener des enquêtes de satisfaction. Bringg s'intègre automatiquement sur CCV. Les opérateurs travaillent ainsi sur une interface unique. « *Dans notre*

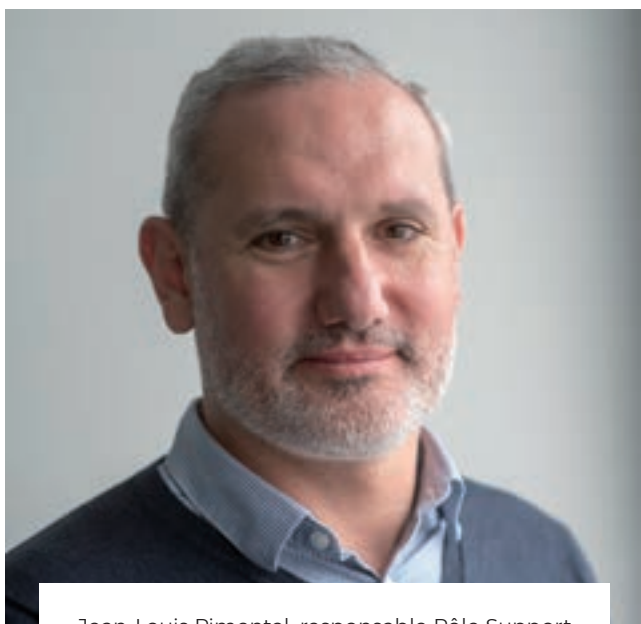


Les affrétés utilisent l'application mobile C Chez Vous en lien avec Opti-Time, ainsi que l'application Bringg de suivi de la clientèle et de notation.



Dominique Chapoton, directeur d'exploitation de C Chez Vous : « Notre objectif est de déployer des livraisons propres mais aussi compétitives. D'où l'optimisation de plus en plus poussée des moyens. » Depuis le mois de février 2019, C Chez Vous est entrée dans le giron de C-logistics, filiale logistique et transport de Cdiscount.

quête d'amélioration permanente des services, une nouvelle application mobile intégrant la gestion des livraisons et la notation, plus complète, plus ergonomique et plus communicante sera bientôt déployée », annonce Dominique Chapoton.



Jean-Louis Pimentel, responsable Pôle Support SI et Projets de C Chez Vous : « Nous travaillons en flux tirés. Lorsque nous recevons une commande, nous proposons immédiatement un créneau de livraison au client. »



Pour le directeur d'exploitation, l'objectif de cette application est double : d'une part, donner de l'information à l'internaute, qui peut suivre les statuts et le cheminement de sa livraison sur une cartographie – sur une portion de trajet limitée à sa commande – et recevoir l'heure d'arrivée estimée (ETA). D'autre part, recueillir son ressenti sur le service rendu, via un lien qu'il reçoit par SMS juste après la livraison. « À partir de là, nous pouvons juger de la qualité de tel ou tel prestataire, et mener des actions en cas de dysfonctionnement, précise-t-il. Globalement, nos clients nous donnent 8,6/10 en qualité de service, et, notre NPS (Net Promoter Score, outil de satisfaction client), qui en découle, est nettement au-dessus de celui du marché. Ce chiffre est d'autant plus significatif qu'il s'appuie sur un grand nombre de clients – 67 000 notations en période haute de janvier 2019

Réduire encore les plages de livraison ? Oui mais dans un contrôle des coûts et de la qualité

et 46 000 en période basse en mars par exemple. Aujourd'hui, l'expérience client conduit vraiment toute notre stratégie. »

Peut-on encore réduire les plages de livraison ? C'est possible, mais dans un contrôle des coûts et du service rendu. « Aujourd'hui, nous maîtrisons notre créneau de deux heures. Nous le satisfaisons à 95%, dans un bon modèle économique. Nous ne descendrons sous ce délai que si nous sommes capables de réaliser parfaitement ces prestations. » ●

Texte et photos, Wilfried Maisy