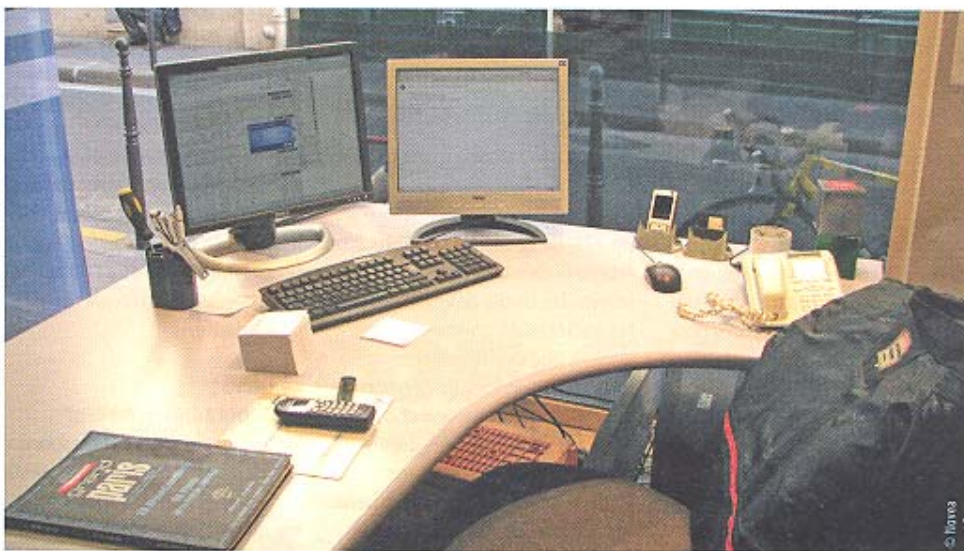


FOCUS : COURSIERS

La course à l'innovation

Un colis à transporter d'urgence ? À votre disposition, plus de 1 300 entreprises sur l'ensemble du territoire entrent aujourd'hui dans une course effrénée à la différenciation. L'objectif ? Répondre à une demande croissante d'accompagnement avant, pendant mais aussi après la prestation. Leur secret ? L'innovation.



Les sociétés de courses n'échappent ou n'échapperont pas à la vague du « tout numérique ».

Le leitmotiv des donneurs d'ordres : « C'est urgent et extrêmement important ! » C'est également le quotidien de plus de 12 000 coursiers (source : SNTL, Syndicat national des transports légers) qui s'affairent au quotidien sur les routes, de jour comme de nuit, pour assurer la livraison de milliers de plis, colis et autres paquets. « Du déplacement d'un parc informatique à la remise de fleurs à une diva », comme s'en amuse Philippe Tellini, PDG de la société Gold Race. Capitale et cruciale, la bonne exécution des courses est incontestablement stratégique voire même critique pour l'entreprise. Aujourd'hui, la livraison d'un point A à un point B n'a plus de secret pour personne.

Cette activité étant largement maîtrisée, le nouvel enjeu pour les sociétés est désormais d'accroître les services associés pour répondre aux nouvelles exigences en matière d'organisation, de rationalisation et de suivi.

Traçabilité et transparence

Dématérialisation des ordres de courses, traçabilité en temps réel, export de données statistiques, interfaçage des applications métiers développées par les sociétés avec les outils internes de gestion des donneurs d'ordres... le marché de la course n'échappé pas au phénomène du « tout technologique ». Pour Novea, ces innovations ont été intégrées dès 2002. Parce qu'il

n'existait aucune solution fiable sur le marché, le groupe a pris le parti de développer sa propre application. Un investissement lourd qui porte aujourd'hui ses fruits puisque plus de 60 % des courses sont à présent directement saisies sur Internet. Comme le confirme Mickael Macé, PDG de l'entreprise, « l'interface de saisie automatique via un accès Internet sécurisé est aujourd'hui un outil indispensable pour les grands comptes qui passent des centaines de courses chaque jour ». Pour des volumes moins importants, le réflexe de « décrocher son téléphone » pour passer commande semble perdurer. C'est ce que constate Régis Reze, PDG de Ruthillus Courses, présent ●●●

SOLUTIONS

Législation

Désormais, les salariés mis à disposition intégrés de façon étroite et permanente à la communauté de travail sont pris en compte pour le calcul des effectifs, mais également électeurs aux élections des délégués du personnel et des membres du CE. Thomas Godey, cabinet DRL associés page 20

●●● sur Paris et la banlieue Ouest : « beaucoup de clients sont encore très attachés à la relation humaine ». Rassurant et sécurisant, le contact humain est dans certains cas maintenu et complémentaire de l'offre Internet. Ainsi, Top Chrono, le leader sur le marché, a privilégié le déploiement d'une cellule spéciale, véritable interface entre le client et l'équipe de production qui réalise la prestation, comme nous l'explique son président Stanislas de Berc. « *Si en cours de parcours, le client décide de modifier la destination, de décaler un horaire ou de rajouter une information complémentaire, cette cellule, accessible grâce à un numéro unique, centralise et transmet l'information au coursier concerné.* » Le client acquiert ainsi la certitude que sa demande est prise en compte et qu'elle sera obligatoirement transférée au messenger.



La course à vélo pour limiter les émissions de CO₂.

Applications web et relations clients

Transmettre l'information en cours de livraison est essentiel. Signaler la bonne exécution de la course est primordial. Dans ce sens, de plus en plus de coursiers sont équipés d'un terminal mobile qui enregistre une signature électronique à l'enlèvement et à la livraison. Véritable chaîne numérique, ce type d'équipement permet de répertorier et de sauvegarder toutes les informations sur des bases de données de type SQL (Structured query language). Tout est tracé, de la

prise de commande à l'attribution de la course. La transparence est ainsi totale. Une transparence chère aux donneurs d'ordres pour qui, comme l'exprime Nadège Leterte, directrice des services généraux de l'agence de communication FCB France, « *l'essentiel est de choisir un partenaire possédant un outil capable d'identifier les courses, de les analyser et de traiter la facturation de façon fiable et détaillée* ». Plus qu'un outil de prise de commande *on line*, les applica-

tions web tendent aujourd'hui à devenir de véritables supports aux relations clients. Stables et performants, les outils développés par les sociétés de courses donnent accès à une multitude d'informations et de services. Révolution ou évolution naturelle, une chose est sûre : les demandes des donneurs d'ordres en termes de courses sont équivalentes à n'importe quelle prestation de services importante pour l'entreprise. Les moyens mis en œuvre par les prestataires doivent l'être également. Ainsi, dans certaines sociétés, le temps où le service courses réceptionnait toutes les demandes, remplissait à la main les bordereaux d'enlèvement et tenait à jour les registres est définitivement révolu. Ce processus s'avérant contraignant et surtout coûteux pour l'entreprise car chronophage, certaines sociétés de courses proposent à leur client de l'optimiser. Une solution : le déploiement d'un extranet de suivi. Comment ça marche ? Chaque service de l'entreprise dispose d'un compte client. En totale autonomie, chaque utilisateur est libre de déclencher au besoin le passage d'un coursier. Un gain de temps – et d'argent ! – considérable pour l'entreprise qui optimise sa gestion interne en réduisant les intermédiaires et les tâches habi-

tuellement exécutées par le service courses. Sur ce type d'application, la discipline est toutefois de rigueur de la part des utilisateurs internes. Pas question d'en user et d'en abuser. Dans les faits, le problème se pose peu. Un budget est alloué à chaque service et, en accord avec le prestataire (selon le principe simple des cartes de téléphone prépayées), le système est automatiquement bloqué lorsque la totalité est consommée. Le principe est enfantin mais a le mérite de fonctionner. En revanche, une question se pose alors : assisterons-nous de fait à une mort annoncée des services de courses ? Nous n'en sommes pas encore là. Ces derniers jouent un rôle fondamental d'assistance et de conseil auprès des utilisateurs. Véritable lien entre le prestataire et les clients internes, leur support est nécessaire. Faire transporter une maquette d'immeuble par un coursier en scooter, aussi urgente que soit la course, est délicat, voire impossible. Le service doit apporter ces informations à l'utilisateur et lui conseiller un mode de transport adapté.

Le DRSG : un superadministrateur

En termes de gestion, le responsable des services généraux reste seul maître à bord. Superadministrateur, il a accès dès qu'il le souhaite à tout un ensemble d'informations. Des données de masse visant à définir le nombre de courses consommées sur l'année jusqu'à celui des urgences commandées par une personne en particulier, les données disponibles sont précises et accessibles en temps réel depuis le monde entier. Il va pouvoir les contrôler, les exporter et éventuellement les intégrer dans ses tableaux de bord pour contrôle et étude.

Formidable outil de suivi et d'analyse, les extranets de gestion déployés permettent de définir formellement le volume et le type de courses achetées. « *En analysant ces comportements d'achat et les consommations, la politique de l'entreprise liée à ces prestations peut être ainsi réajustée et mieux maîtrisée* », souligne Benjamin Huet, PDG de la société Coursier.fr. Pour Top Chrono, le déploiement

Et demain...

Aujourd'hui, de plus en plus de grandes entreprises mettent en place des outils ERP (Enterprise resource planning). Les sociétés de courses développent des applications informatiques capables de s'interfacer avec ces outils, le tout en totale transparence pour l'utilisateur. Prototype pour certain, service déjà commercialisé pour d'autres, le e-procurement constitue dans ce domaine une formidable piste d'innovation.

de ce type d'application sur l'ensemble des sites permet de réaliser une économie substantielle de 25 % par rapport aux factures « théoriques ». C'est un fait, les sociétés de courses n'échappent ou n'échapperont pas à la vague du « tout numérique », pas plus qu'elles n'échappent à la vague « développement durable » qui inonde les entreprises.

Innovation et développement durable

Consommer mieux pour durer plus : sur ce point, les sociétés de courses ne prennent pas le train en route. Développement des coursiers à vélo, mise en place de tournées de nuit, accroissement des enlèvements groupés, elles innovent en proposant à leurs clients toute une panoplie de moyens destinés à réduire les émissions de gaz à effet de serre. Chez Novea, plus de 25 coursiers à vélo tournent dans le cœur de Paris. Trans-

port écologique ? Pas seulement. L'entreprise anticipe une éventuelle restriction de la circulation dans la capitale comme cela se passe outre-Manche. Ainsi, le développement de ce type de transport devient stratégique et industriel. Comme le précise Mickael Macé, « l'objectif est que les courses à vélo deviennent un moyen de production au même niveau que celles à moto ». Pari visiblement réussi : Novea a multiplié par vingt sa flotte de bicyclettes. Annuellement, les clients du groupe reçoivent un rapport d'analyse leur précisant qu'ils ont effectué x kilomètres à vélo au lieu de x kilomètres en véhicule motorisé, ceci ayant fait économiser x grammes de CO₂. Un geste pour la planète que d'autres sociétés proposent de pren-

« C'est urgent et extrêmement important ! », le quotidien de plus 12 000 coursiers en France.

dre en considération en multipliant les tournées nocturnes par exemple. Ainsi, SVP Transport, dont près de 500 coursiers roulent en voiture, met en place des livraisons de nuit, pour la distribution du courrier interne des entreprises par exemple. Circulation fluide, consommation de carburant en baisse, délais d'acheminement réduits, toutes les parties prenantes semblent satisfaites. Les enlèvements groupés ou la distribution sur ramassage sont également très en vogue actuellement. « Pour les

clients qui ont un gros volume de courses journalières, sur le principe du "passage poste", SVP Transport propose l'envoi d'un coursier, tous les jours à la même heure, qui achemine ensuite les plis dans un créneau horaire défini », explique Pascal Poussineau, directeur commercial. Réduction des coûts, gestion facilitée et planète préservée, de quoi combler les plus exigeants.

● ANNABELLE RIPOLL

