

 Microlise

# Coup de Pates

Étude De Cas



# Améliorer les performances des conducteurs et du service client, optimiser les coûts, et être toujours plus écoresponsable grâce aux solutions technologiques de Microlise



“Nous sommes convaincus que Microlise est l’un des outils les plus flexibles du marché et le plus adapté à notre activité. Nous recherchons, pour notre transformation digitale, une solution évolutive en adéquation avec nos différents enjeux comme l’optimisation des performances de nos équipes et de leur sécurité, ainsi que la réduction de nos coûts et de notre empreinte carbone.”

Gaëtane Delacroix, Responsable Logistique Groupe ARYZTA

## Le Défi

L’entreprise Coup de Pates, du groupe ARYZTA, fournit une large gamme de produits de viennoiserie, pains, pâtisserie, snacking, produits-services et de glaces aux professionnels des métiers de bouche (Boulangeries, Restaurants, Hôtels, Traiteurs, etc.). Coup de Pates a trois valeurs qui lui tiennent à cœur : La Proximité, l’Excellence et la Passion. Son ambition : fournir 100% des ingrédients d’une qualité de relation, basée sur la maîtrise et la confiance. Il s’agissait donc de faire face à plusieurs défis logistiques. Avec une distribution en France, en Belgique et une activité d’export, une gestion efficace de sa distribution et de sa flotte de 200 véhicules (Poids Lourds et véhicules légers) est essentielle pour maintenir ses opérations performantes vis-à-vis de clients toujours plus exigeants. Il était important pour Coup de Pates d’harmoniser et standardiser les process de livraison pour l’ensemble des chauffeurs, d’être plus agile et réactif avec nos clients.



“Le projet a été initié avec l’objectif de répondre à nos 5 piliers stratégiques pour une croissance à 360° : i - la performance des équipes et de nos organisations par l’intégration de nouveaux collaborateurs, la formation mais également le développement de la polyvalence, ii- le développement des marques et de nos solutions à travers la qualité de service , iii- l’optimisation des coûts comme ceux liés à nos tournées de livraison , iv- les enjeux RSE avec l’optimisation des conditions de travail et le soutien apporté aux équipes, ainsi que la réduction de notre empreinte carbone et v- la transformation digitale en communiquant sans papier, le suivi en temps réel, ... et encore toutes les potentialités qui ne sont pas encore déployées.”

Gaëtane Delacroix, Responsable Logistique Groupe ARYZTA

### Défis en quelques chiffres



**200** véhicules et **230** chauffeurs



**11** plateformes



Environ **200** tournées/jour



**770 000** livraisons /an



**10,5** millions de Km parcourus par an



**11** millions de colis distribués



## L'approche

Pour répondre à ces défis, Coup de Pates a choisi la solution de management de livraison du dernier kilomètre de Microlise. Cette décision s'est appuyée sur une analyse minutieuse des besoins logistiques et la rédaction d'un cahier des charges précis piloté par les responsables logistiques du Groupe.

“Nous avons choisi la société Microlise comme partenaire pour différents aspects: la réponse à notre cahier des charges, l'autonomie et la souplesse de la solution, et la vision évolutive avec la possibilité d'ajouter des modules complémentaires en adéquation avec notre activité.” -Gaëtane Delacroix.

**Gaëtane Delacroix, Responsable Logistique Groupe ARYZTA**

L'outil de suivi d'exécution Journey Management permet aux équipes de suivre en live les tournées et la conformité des livraisons pour une vision instantanée d'éventuels litiges. Cela leur permet de prévenir les clients et d'agir rapidement en exploitation pour le traitement des non-conformités.

Les 230 chauffeurs ont été équipés d'un terminal mobile Zebra durcis, permettant de simplifier et harmoniser les process de livraison pour l'ensemble des plateformes. Les données collectées via les applications mobiles SmartPOD et DPM (Driver Performance Management) permettent non seulement un suivi précis des livraisons mais, également d'analyser les comportements de conduite dans un objectif d'améliorer les performances de chacun en termes de sécurité et d'empreinte environnementale.

Le projet d'implémentation a été mené efficacement grâce à une forte implication des équipes de Coup de Pates et de Microlise tout au long du projet avec notamment un accompagnement à la transition, une communication active à toutes les phases du projet, des formations individuelles et collectives menées sur chaque site et une grande solidarité.

“La plateforme de Nantes a été volontaire pour réaliser une phase pilote de 4 mois. Cela a permis d'affiner les paramétrages mais aussi d'appréhender l'acceptation au changement par nos chauffeurs. Nous nous sommes rapidement aperçus que la prise en main était intuitive, aussi bien du côté des chauffeurs que du côté des exploitants. Une fois cette phase validée, l'ensemble des sites a été déployé.”

**Nicolas Verron, Responsable Logistique Adjoint chez BOUL'PAT ATLANTIQUE**



## Résultats

L'implémentation de la solution de gestion de flotte Microlise a rapidement porté ses fruits au sein de l'entreprise Coup de Pates. La standardisation des processus logistiques a facilité le travail en équipe, l'intégration de nouveaux chauffeurs et a amélioré globalement l'efficacité opérationnelle.

“Et nous sommes devenus plus attractifs au niveau de nos recrutements.”

Isabelle Daviaud, Responsable Logistique chez BOUL’PAT  
ATLANTIQUE

De plus, la réactivité accrue auprès des clients et la gestion plus rapide des litiges ont renforcé la satisfaction client et la réputation de Coup de Pates dans le secteur.

“C’est également un outil de management qui nous apporte des données factuelles nous permettant de débriefing avec nos chauffeurs en retour de tournées.”

Isabelle Daviaud, Responsable Logistique chez BOUL’PAT  
ATLANTIQUE

C’est une première étape de la transformation digitale de Coup de Pates, il reste encore d’autres évolutions à implémenter, comme la validation des livraisons grâce au scanner des terminaux mobiles et la dématérialisation complète avec l’envoi de nos preuves de livraison aux clients. Microlise a les solutions nécessaires pour accompagner Coup de Pates plus loin encore.

Une étude a été menée en interne par Coup de Pates un an après le lancement des solutions Microlise ; et 96% des personnes de l’exploitation, ainsi que 73% des chauffeurs ont répondu que l’outil était un atout pour leur métier.





Microlise France  
Les Hauts de la Duranne, 505 avenue Galilée,  
13290 Aix-en-Provence, France



+33 (0)1 85 65 08 26



information\_fr@microlise.com



microlise.com/fr/

Microlise Group plc  
Farrington Way, Eastwood, Nottinghamshire, NG16 3AG  
Registered in England & Wales with Company No. 11553192