



Auchan Direct sous le soleil de Marseille

À 2 500 mètres de la Canebière, Auchan Direct livre Marseille et ses environs depuis sa plate-forme logistique. L'implantation au cœur de la ville offre les meilleurs paramètres pour assurer une bonne logistique urbaine.



« Les circuits sont de plus en plus courts, les commerces se recentrent dans le centre-ville, il faut renforcer la logistique urbaine. » Face à ses adhérents du cluster Paca Logistique, son président, Marc Reverchon, ne pouvait trouver meilleur endroit pour délivrer son message. Le «Café de la logistique» proposé par son association se réunissait, en effet, dans les locaux d'Auchan Direct à Marseille sur la plate-forme logistique urbaine d'Arenc.

Seul site en France à être desservi par la route, le train, le métro, le TER et même le tramway, celui géré par Sogaris s'avère une porte d'entrée logistique idéale, avec 41 300 m² d'entrepôts et bureaux. Son directeur commercial régional, Serge Mercier, réfléchit même à utiliser une rame de tramway pour livrer le centre-ville le matin de bonne heure. Opérationnelle depuis le 23 août 2010, la plate-forme d'Auchan Direct se déploie sur 3 500 m² et se divise en trois ateliers de préparation bien distincts : le frais, le surgelé et le PGC.

Pour être livrées dès le lendemain, les commandes ne sont

prises en compte que jusqu'à 23 heures sur le site de la société. De minuit à 2 heures du matin, un opérateur récupère les commandes, et un logiciel lui propose des tournées qu'il affine grâce à sa connaissance de la région. Il les valide, puis les bascule sur un logiciel de préparation de commandes. Le picking peut commencer.

«Pas de sous-traitance»

« Nous nous différencions de la concurrence en ne sous-traitant pas notre transport, car nous voulons maîtriser toute la chaîne, de la réception des produits à la livraison au client », explique

TROIS ENTREPÔTS

Le site est livré par l'entrepôt d'Auchan Le Pontet, pour le frais, par celui de Cavaillon pour le surgelé et par l'entrepôt Simply de Cournon pour le PGC.

Alain Cavicchioli, directeur du centre service clientèle de Marseille chez Auchan e-commerce France. L'acheminement s'effectue grâce à un parc de vingt-quatre véhicules sur châssis classique (20 Clovis et 4 VIA) aménagés par les équipes d'Auchan. Ils comportent trois compartiments (frais, surgelé et sec). La société teste à Toulouse des véhicules électriques. Il a fallu adapter les horaires d'ouverture du site. Lors de

800 000

Le nombre de commandes livrées chaque semaine

Source: Auchan

« En période de faible activité, nous travaillons aujourd'hui en synergie avec les hypers de Marseille Saint-Loup et d'Aubagne pour pouvoir utiliser la place disponible dans nos véhicules afin de les livrer en non-alimentaire. »

Alain Cavicchioli, directeur du centre service clientèle de Marseille chez Auchan e-commerce France





AU QUOTIDIEN

Recevant les marchandises tous les jours pour le frais et l'épicerie et trois fois par semaine pour le surgelé, le site accueille un semi-remorque et demi par jour.

l'inauguration, les livraisons ne s'effectuaient que l'après-midi de 15 heures à 22 heures. Puis la plage s'est étendue au samedi, de 13 à 19 heures, et au samedi et mercredi matin, de 8 à 13 h 30. «*Nous avons aussi testé le lundi matin, mais sans succès!*» Alain Cavicchioli réfléchit actuellement à un aménagement des jours de livraison selon les codes postaux. Il a fallu aussi adapter les équipes. De huit au départ, les salariés sont désormais 65, dont 57 CDI. «*Nous faisons appel à l'intérim sur les périodes de forte activité, notamment les deux premières semaines du mois, le lundi, le mardi et le samedi.*»

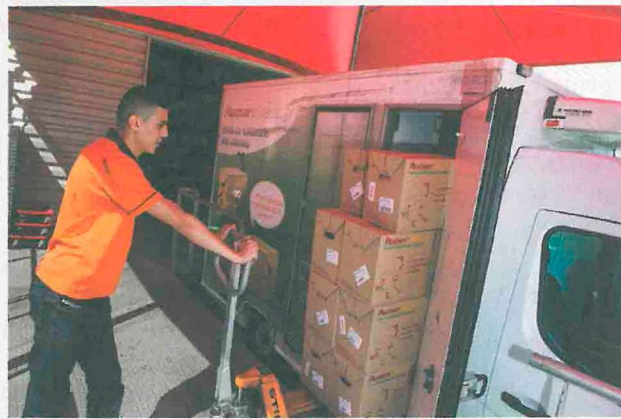
Direct et Drive en synergie

Auchan Direct a été créé en 2010, c'est le cinquième et dernier marché du groupe Auchan (Immochan, Banque Accord, supermarchés, hypermarchés et donc e-commerce). Pas de concurrence entre Auchan Direct et Auchan Drive pour Alain Cavicchioli. «*La différence est simple, Auchan Direct livre à domicile et, pour Auchan Drive, le client vient chercher sa marchandise à un point de retrait.*» Simple?



STOCKS ET FLUX TENDU

Le flux reste tendu sur le frais alors que, pour le PGC et le surgelé, des stocks sont constitués.



Pas si sûr. Le directeur du service clientèle annonce, en effet, qu'un test se poursuit actuellement à Paris pour créer des points de retrait des commandes en centres-villes. Demain, le site qui livre le grand Marseille, Aix-en-Provence et les villes de l'Étang de Berre, pourrait aussi desservir la ville de Toulon, située à 80 km de sa base, via une autoroute directe de centre-ville à centre-ville. Avec 80 000 commandes par an, et comme cœur de cible les cœurs de villes (leur population

représente plus des deux tiers des ventes réalisées par Auchan Direct), Auchan Direct Marseille bénéficie d'un panier moyen de 153€. «*Nous avons connu une progression à deux chiffres chaque année depuis notre implantation à Marseille et nous venons de dépasser Lyon*», se félicite Alain Cavicchioli. Quelque 70 % du chiffre d'affaires sont réalisés à Marseille intra-muros (avec une prédilection pour le VIII^e arrondissement) et 30 % à l'extérieur. ■

FRÉDÉRIC DUBESSY, À MARSEILLE



© FRANÇOIS MOURIAU/LEPCICANDIA.FR

VINGT COMMANDES/JOUR

Chaque opérateur prépare plus de vingt commandes par jour, et une commande contient de 55 à 60 articles en moyenne.

TOURNÉE MOYENNE

Lors d'une tournée, une voiture transporte en moyenne les commandes de 17 à 18 clients. Ce chiffre monte jusqu'à 20 pour les livraisons intra-muros et descend à 13-15 en dehors de Marseille.