



MAZET

430

TRACTEURS

127 M€
CA 2012

1550

GARTES
GRISES

850

VÉHICULES

Armé pour l'Internet

MAZET AUTOMATISE LES ÉCHANGES AVEC SES CLIENTS ET DESTINATAIRES. IL AFFINE LE SUIVI DES COLIS ET FIABILISE LES LIVRAISONS À DOMICILE, AVEC DEUX STRATÉGIES : MAITRISER LES PROCESSUS DE LEAN MANAGEMENT ET PROGRESSER DANS LE E-COMMERCE, QUI COMPTE DÉJÀ POUR 20% DE LA MESSAGERIE.

Le site de Gonesse,
sur 10 hectares,
compte 4000 m² dédiés
à la messagerie
(70 portes à quai).



A force de couper les lots en quatre, de tracer unitairement les colis, et de s'ouvrir à des prestations de plus en plus particulières, Mazet pourrait bien devenir un acteur significatif du e-commerce. Le groupe familial en a les moyens. Basé à Montélimar (26), il compte 25 agences, 1300 collaborateurs et 1550 cartes grises. La messagerie — transport de colis et palette (de 1 à 4) — est son cœur de métier. Son réseau lui permet de livrer tous les départements métropolitains à 95 % en 24/48h. La branche messagerie compte pour 62 % de son chiffre d'affaires (127 M€ consolidés en 2012). « Le commerce électronique représente déjà 20% de l'ac- ...

tivité messagerie chez Mazet, chiffre Thierry Gallier, directeur de la région Nord du Groupe. *Nous avons accompagné l'essor du secteur, qui ne générait que 2% de la messagerie en 2005. Nous travaillons notamment au service d'Allopageus.com, leader de la vente de pneumatiques sur Internet, et des fabricants de matériels de sport.* »

La marche technologique de nous allons détailler est animée par le e-commerce, qui induit de nouvelles pratiques. L'idée est de proposer plus de services et plus de choix au client final. *« Lorsqu'il faut livrer quatre jantes montées à un particulier, il faut bien tenir compte de ses disponibilités et desiderata. La fonction de rendez-vous par SMS que nous avons développée répond à cette problématique. Idem pour les prestations de montées à l'étag, en soirée ou le samedi matin, ou encore pour livrer du matériel de sport très lourd, avec l'aide d'un manutentionnaire. Ce sont autant d'options nées avec le e-commerce, et qui sont inutiles dans la messagerie industrielle. »*

► Un TMS « made in Mazet »

On sait que les messagers, pour rationaliser leurs organisations particulièrement complexes de transport par étapes, ont été les premiers à adopter des logiciels de planification. Fluidifier les relais, fiabiliser les opérations, éviter les litiges... ils sont logiquement bien disposés à adopter des processus de plus en plus industrialisés, où le transport fait partie intégrante d'une chaîne logistique globale.

Le groupe drômois ne fait pas exception à la règle. Parti d'une exploitation sous AS400, un serveur d'applications solide

RIC 42502 | #domestic
ur (Mazet)

REDI 22 JANVIER 2014
nent nuageux

SUIVEZ VOS ENVOIS EN DIRECT

Expéditions

GÉREZ VOS EXPÉDITIONS

- EXPÉDITIONS
Saisir des expéditions dans StationChargeur
- ETIQUETTES
Demander des étiquettes rouleaux ou A4
- RAMASSE
Demander le passage d'un camion
- ENLÈVEMENT
Demander un enlèvement
- ENLÈVEMENT
Gérer les demandes d'enlèvement

MODIFIER VOS PARAMÈTRES
CONSULTER LES INFOS

1	Stop	1 Distribution 0 Enlèvement 0 Ramasse
13-BH	Stop	Distribution Enlèvement Ramasse
19	Stops	16 Distributions 1 Enlèvement 2 Ramasses
24	Stops	21 Distributions 2 Enlèvements 2 Ramasses
27	Stops	27 Distributions 0 Enlèvement 0 Ramasse

Mazet utilise depuis avril 2013 un nouveau logiciel d'exploitation maison.



1923
Création de l'entreprise par Louis Mazet



1982
Le Groupe se structure en Messagerie



1983
Transformation de la société Etablissements Louis Mazet en Holding

1990
Création de la société Poids Lourds Albenassiens



1993
Le Groupe s'ouvre sur l'International

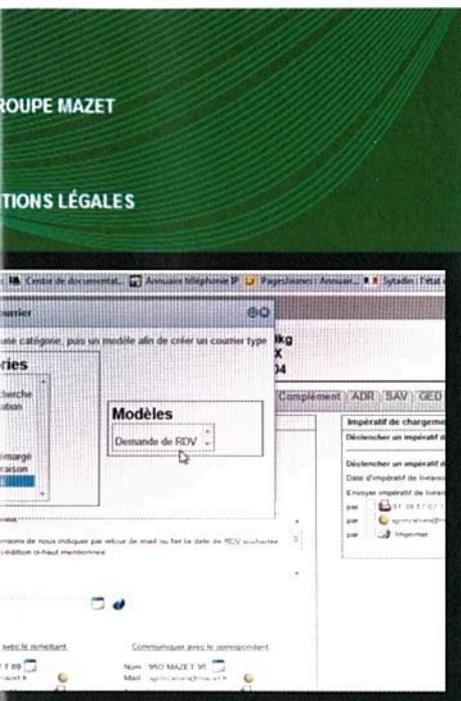
2007
Création de Mazet Logistique à Artois

CTURES ET
consultez vos fact

FOS COMMER
trouvez nos tarifs, o

OTATIONS
consultez vos demande

RIFS, CO
obier tarifs,



mais peu ergonomique, Mazet a lancé en 2010 le projet informatique « Team ». La refonte du système s'est faite en partenariat avec Teliæ, l'éditeur rhodanien de la solution Teliway vouée aux activités de messagerie, de groupage et de distribution. Le nouveau logiciel d'exploitation « made in Mazet » est une version améliorée de Teliway. Le TMS a été programmé sur mesure pour répondre aux besoins spécifiques du groupe de transport organisé en agences. « C'est maintenant un produit maison qui a été mis en œuvre en avril 2013. L'adaptation du soft nous a demandé deux ans de travail, précise Thierry Gallier, qui pose les principes fondateurs de cette évolution : optimiser la gestion des données liées aux ressources disponibles et aux destinataires ; nourrir l'optimisation par des échanges d'informations réguliers, automatisés avec les donneurs d'ordre ; impliquer un minimum de papiers ; et réduire les coûts. In fine, l'informatique doit servir la stratégie de l'entreprise, orientée vers le e-commerce et la construction de partenariats de plus en plus étroits avec certains donneurs d'ordre, sur des marchés choisis. Comme avec le groupe pharmaceutique Hartmann, dont nous allons développer le cas dans la suite de cet article.

contraintes de livraison quand une nouvelle fiche est créée, explique Thierry Gallier. Nous intégrons aussi dans notre module de gestion des destinataires les fichiers clients de nos donneurs d'ordre, par EDI (échange de données informatisées). Les contraintes de livraisons des destinataires récurrents y sont indiquées. Elles sont prises en compte automatiquement par le logiciel de planning. »

► Une main sur l'ordonnancement

L'étape suivante consiste à organiser les tournées de manière aussi fluide que possible. Une partie des livraisons sont déjà planifiées. Celles-ci sont donc « livrables ». Le module de gestion des rendez-vous permet d'isoler automatiquement les positions « non livrables », qui doivent faire l'objet d'un appel. « Cela pour éviter d'insérer dans le planning des positions inutiles, susceptibles de retarder l'ensemble de la tournée et d'engendrer des kilomètres parasites, justifie Maxime Douchet, informaticien responsable du déploiement du TMS chez Mazet. Ces positions « non livrables » viennent se placer à part. L'exploitant sait ainsi qu'il doit appeler pour prendre rendez-vous avec le particulier ou le commerçant. Pour sa part, le chauffeur obtient une feuille de route où n'apparaissent que les « positions livrables », c'est à dire où l'on est quasi-certain qu'une personne sera présente pour réceptionner la marchandise. »

► Livrable ou non livrable ?

Tout repose d'abord sur un fichier client bien instruit. Commune aux 25 agences, la base de données intégrée au logiciel d'exploitation a été conçue pour s'enrichir de nouvelles informations sans ressaisie. « Concrètement, chaque exploitant renseigne les coordonnées de ses destinataires et leurs

L'objectif est double. D'une part, automatiser ce qui peut l'être. D'autre part, garder la main sur ce qui doit l'être. C'est à dire utiliser le temps gagné grâce à l'informa- ...

2009
Création des sociétés Mazet Messagerie S.A.S, Mazet Route S.A.S, Mazet Logistique S.A.S, Mazet Location S.A.S



2010
Achat du Groupe Belmonte



2011
Achat de Sud Transport



2013
Achat de Ferrapie Transport Affrètement

2012
Achat des Transports Laperrière



tique pour affiner le planning, augmenter sa valeur ajoutée. Maxime Douchet poursuit : « L'exploitant peut paramétrer l'ordre dans lequel il veut voir ses positions par tournée. A Paris par exemple, il peut choisir de livrer d'abord tel arrondissement avant tel autre, et d'optimiser la tournée en tenant compte de cette priorité. Il peut trier les opérations à l'aide de différents critères, par localité ou par destinataire. Par exemple, il peut sélectionner ses positions en passant d'abord par le 13e, puis par le 20e, en précisant que dans le 20e, le destinataire X doit être livré en premier pour une raison Y. Puis il demande au logiciel de calculer le meilleur chemin satisfaisant ces conditions. »

Un colis, une palette ou tout autre unité de manutention (UM) est suivi tout au long de son parcours. L'itinéraire est jalonné de « positions » identifiées dans le système informatique par les scans successifs d'un code à barres unique. Concrètement, avant de charger une remorque, un manutentionnaire procède comme suit : il scanne d'abord son propre badge et le code à barres identifiant la remorque, puis il flashe les codes des palettes à mesure qu'il les charge. L'étiquette associée à l'UM indique son poids, le code du fournisseur, et éven-

tuellement, une mention relative à des matières inflammables (UN 1266), ou à d'autres spécificités de produits. Les informations scannées sont comparées automatiquement avec le poids et le volume de la palette, contrôlée par une machine sur le quai.

► Les archives au placard

« En cas de litige sur une UM, on peut retrouver la dernière position flashée et cibler sa recherche sur un quai donné. Car si une UM n'est pas scannée, elle ne remonte pas dans le système. Elle génère donc une anomalie par rapport à ce qui est prévu. En général, ce dispositif nous évite de faire partir deux palettes sur trois, alors que la troisième est bien présente sur le quai ! Résultat : nous limitons les coûts, les kilomètres, et surtout nous fiabilisons les opérations », se félicite Thierry Gallier. Tous les documents récupérés et générés par le logiciel d'exploitation sont sous format électronique. Ils sont reliés aux unités de manutention, et à leurs positions successives. « Nous limitons ainsi l'utilisation du papier. Chaque facture, par exemple, est rattachée automatiquement à la position et disponible en cas de demande du client ou

d'un confrère. Il n'y a plus de recherches dans des archives, plus d'impressions ou de photocopies ni d'envois de fax. De même, les documents externes peuvent être rattachés à une position. Les constatations de quai se font directement sur pistolet par flashage (point de quai, déclaration des volumes, etc.). Dans la même logique, toutes les communications internes et externes se font au travers d'un seul et même onglet, principalement par mail. Et tous les retours d'informations, hors EDI, se font également par courrier électronique (rapport d'arrivage, articles en souffrance, etc.). Enfin, les masses est gérées sur un écran tactile et non plus sur des feuilles A-3 et des post-it. »

En effet, Mazet affiche aussi du neuf en informatique embarquée. Le groupe vient d'investir dans du matériel mobile. Il a acquis 130 PDA (personal digital assistant) Intermecc CN 70, après 8 mois d'essais entre avril et octobre 2012. Ses 25 agences sont toutes équipées depuis le mois d'avril 2013. Une gestion fine des flux et des informations associées est indispensable au métier du e-commerce. On l'a vu. Mais elle permet aussi de séduire une nouvelle clientèle, attachée à une chaîne logistique globale. Comme Hartmann, un laboratoire ...

L'écoconduite est un axe fort de l'engagement environnemental de Mazet entre 2014 et 2017.
Photo James Iriart, conducteur.

Bernard Chevet, cariste manutentionnaire, porte un badge à code barres pour valider les opérations qu'il réalise.



L'informatique doit servir la stratégie de l'entreprise, orientée vers le e-commerce et la construction de partenariats de plus en plus étroits avec certains donneurs d'ordre, sur des marchés choisis.

pharmaceutique avec lequel Mazet a développé un processus de lean management à partir de 2012.

► Le concept japonais du Lean

Ce système d'organisation du travail met à contribution l'ensemble des acteurs de la chaîne afin d'éliminer les gaspillages. Pour cela, le concept japonais du lean se fixe comme objectif d'éradiquer trois « démons » de l'organisation du travail : le Muda (sans valeur), c'est à dire les gaspillages, les déplacements inutiles, les pertes de temps, tout ce qui n'ajoutent pas de valeur à un produit. Ainsi que le muri ou l'excès, la surcharge de



travail engendrée par des processus non adaptés. Et enfin le mura ou la variabilité, les irrégularités qui perturbent l'ensemble. « Hartmann nous a lancé dans un processus de lean management à l'initiative de son président européen, indique Thierry Gallier. Nous avons réalisé ensemble une étude d'optimisation des coûts qui nous a conduit à travailler à livre ouvert avec ce client. Nous l'informons de la capacité des camions, notamment à doubles étages pour limiter les flux. Nous travaillons à la mise en place du

« Le commerce électronique représente déjà 20% de l'activité messagerie chez Mazet », chiffre Thierry Gallier, directeur de la région Nord du Groupe.

ENGAGEMENT ENVIRONNEMENTAL L'EXTENSION À LA ROUTE



Un demi-litre gagné par an ! Mazet est passé d'une consommation moyenne de 34 l en 2007 à 30 l en 2014. Depuis 2010, le groupe est signataire de la Charte Ademe « Objectif CO₂ » pour l'activité Messagerie. Il a largement dépassé son objectif de réduction de 5% des émissions de CO₂ sur une période de trois ans. Mazet précise dans un communiqué : « Les émissions totales de CO₂ ont été réduites de 16%. Nous sommes passés de 19 247 T de CO₂ en 2010 à 16 276 T CO₂ en 2013. Nos émissions de CO₂ à la tonne transportée ont diminué de 25% (235 gCO₂/t.km en 2010 à 175 gCO₂/t.km en 2013). Cependant, les émissions de CO₂ au kilomètre parcouru ont augmentés de 3,5% (756 gCO₂/km en 2010 à 783 gCO₂/km en 2013). » De nouveaux objectifs vont être fixés lors d'un nouvel engagement de trois ans entre 2014 et 2017. Il a été décidé d'inclure l'activité Route (ou transport de lots) à l'engagement du Groupe. « Notre nouveau plan d'action inclura un suivi de l'éco conduite. Nous allons travailler sur la formation et le retour d'information aux conducteurs ».



44 tonnes. Et sur le plan informatique, le traitement des données fait l'objet d'une profonde réflexion pour intégrer au mieux nos deux systèmes. Sur le même dessin, nous avons mis en place la palette technique ou « master », bien utile en messagerie. Le support est enregistré comme contenant un ensemble de références répertoriées, ce qui évite de scanner tous les colis à chaque rupture de charge. Ce n'est que le destinataire final qui dépote et recompte les colis unitaires. Le rapport final vaut pour l'ensemble de la chaîne logistique. » ● TEXTE ET PHOTOS : WILFRIED MAISY

Avant de charger une remorque, un manutentionnaire scanne son propre badge et le code à barres identifiant la remorque, puis il flashe les codes des palettes à mesure qu'il les charge.