

Transports Jammet (89)

La flotte frigorifique Jammet, à Poitiers, exploite le logiciel de transport Traplus Web associé à **l'informatique** mobile Distrimobile sur 150 véhicules. Jean-François Bon, le Directeur général, dévoile sa stratégie.

Vous utilisez depuis le printemps 2017 la nouvelle interface Traplus Web de votre logiciel de transport (TMS), relié à l'informatique mobile Distrimobile de l'éditeur A Plus Informatique. Expliquez-nous tout d'abord la genèse de ce projet ?

La relation Informatique entre A Plus Informatique et les Transports Jammet remonte à 1999. J'étais alors directeur technique de l'entreprise. Dès cette époque, nous avons eu la volonté d'utiliser le logiciel de gestion des transports Traplus pour administrer l'ensemble de nos activités, de l'exploitation au parc en passant par la comptabilité et l'atelier. Nous utilisons aujourd'hui l'ensemble des modules de ce progiciel.

Comment a évolué votre utilisation du logiciel de transport, jusqu'à aboutir à un suivi des opérations de livraison ?

Nous avons simplement suivi l'évolution de cette suite logicielle jusqu'en 2015, époque à laquelle nous avons décidé de nous équiper d'informatique embarquée. Il nous a paru logique d'utiliser le système proposé par notre logiciel de gestion des transports Traplus, afin d'éviter les interfaces entre un ordinateur de bord et un logiciel d'exploitation. L'idée est d'avoir, pour l'exploitant, une interface unique.

À l'origine, pourquoi avez-vous décidé de mettre en place un suivi des colis ?

Ce qui fait aujourd'hui la différence entre Jammet et un autre transporteur, c'est pour une bonne part la ponctualité. Nous avons vraiment besoin de savoir exactement, sur chaque position, à quelle heure nous avons livré. Lorsque nous répondons à un cahier des charges — une matrice de destinataires dont chacun doit être livré tel jour à telle heure — c'est ce sur quoi nous nous engageons commercialement. Par exemple, aucun magasin de telle enseigne ne doit être livré après 7h30 du matin. C'est le point majeur de notre prestation. Il faut donc pouvoir suivre si les conditions du contrat auquel nous sommes liés sont respectées.

De manière opérationnelle, comment vos exploitants ou vous-même contrôlez-vous le suivi des tournées ?

Sur cet écran, par exemple, je suis en mesure de vérifier que le chauffeur s'est bien présenté dans le créneau horaire contractuel pour ce destinataire. Le magasin X a été livré à 5h47, etc. Ce sont des données qui remontent directement dans le TMS, en temps réel, immédiatement visualisables par l'exploitant. Sur le PDA, de manière très basique, le chauffeur voit apparaître un pouce vert ou un pouce rouge. S'il clique sur le pouce vert, c'est que tout est en ordre. La validation de la livraison horodatée s'effectue immédiatement. Nous pouvons aussi interroger la base de données pour connaître tous les horaires de livraison émanant de tel expéditeur vers tel destinataire, sur une période donnée. Cela nous permet, en négociation commerciale, de justifier d'une qualité de prestation et de travailler précisément sur les livraisons « hors contrat ». En face, nous avons des indicateurs clés (KPI) à respecter, à améliorer continuellement. Nos clients exigent ce type de processus d'amélioration continue.

En outre, il est toujours préférable d'anticiper un problème, donc de visualiser la marche d'une tournée...

Tout à fait. Si une tournée de livraisons a pris du retard par rapport au planning prévisionnel, elle s'affiche en rouge, et l'exploitant appelle les destinataires suivants pour les prévenir. En termes d'optimisation, s'il voit l'état d'avancement de toutes les tournées, l'exploitant peut plus facilement organiser les enlèvements de marchandises. D'ailleurs, nous travaillons toujours sur ce sujet avec A Plus, car les enlèvements non prévus au départ sont encore difficiles à gérer en cours de tournée. Nous travaillons pour envoyer les instructions en temps réel au conducteur sur leur PDA.

Est-ce que les clients ont accès aux mêmes données ?

Pas pour l'instant. C'est néanmoins un prochain objectif de développement avec Traplus, via un portail client.

Conjointement à la mise en place de Distrimobile, le passage de la présentation traditionnelle en mode "caractères" à la nouvelle version du TMS, et son interface plus ergonomique Traplus Web, a-t-elle facilité la transition de vos processus métier ?

En effet, c'est une évolution majeure. Cette nouvelle présentation permet de rassembler sur un même écran toutes les informations nécessaires aux exploitants pour gérer leurs tournées de livraisons. Notez que nous pouvons afficher d'une manière très visuelle l'avancée de toutes les tournées, et par un jeu de différentes couleurs, indiquer si des anomalies ont eu lieu. Le cas échéant, en cliquant sur la position, nous affichons le détail de la situation rencontrée. La présentation de Traplus Web est particulièrement facile à utiliser, puisqu'elle rassemble les commandes de transport, la cartographie de la flotte déployée, et sur le côté gauche de l'écran, un onglet informatique embarqué où l'on retrouve tous les PDA en fonction à l'instant T, et les informations de base : le nom du véhicule, celui du conducteur, le numéro de dossier en cours. Si je clique sur la tournée de Raymond, par exemple, j'obtiens l'ensemble des points qu'il a livré ce matin. Son parcours est dessiné sur la carte à droite de l'écran.

Comment avez-vous déployé la flotte de PDA ?

Nous utilisons aujourd'hui 88 PDA. Nous arriverons à un total de 154 terminaux en novembre 2017. Pour reprendre l'historique, nous avons commencé à tester le système Distrimobile en octobre 2015, d'abord sur l'agence de Lyon (Heyrieux). Nous avons mis en place quatre mobiles sur des tournées existantes pendant 6 mois, avant d'élargir le pilote sur les autres agences, pour un volume total de 10 appareils. J'avoue que nous avons une certaine crainte concernant la conduite au changement des conducteurs. Mais cette appréhension a été vite levée, car le logiciel embarqué est très simple à utiliser, et qui plus est, sur un téléphone Samsung Android dont nos hommes connaissent bien l'interface (modèle durci Samsung XCover). Le produit n'est donc pas rebutant, contrairement à des terminaux logistiques plus complexes et encombrants. Le test ayant été concluant, nous avons décidé de déployer la solution sur l'ensemble de l'entreprise, d'abord à Lyon en 2016, puis à Limoges en début d'année 2017, et à Cholet au printemps. Nous allons conclure ce projet avec l'agence de Fleuré (86) cet automne. Nous avons donc conduit la solution graduellement, en liaison régulière avec A Plus, afin d'affiner quelques fonctionnalités. Un exemple parmi d'autres : Lorsque l'on "survole" un véhicule avec la souris, on voit apparaître son numéro de téléphone. C'est bien pratique.

Comment les conducteurs sont-ils impactés par la mise en place de l'informatique mobile ?

L'objectif de Distrimobile est également d'éviter de solliciter les conducteurs trop souvent en leur demandant « t'es où ? ». Au cours d'une tournée, cela peut arriver si un destinataire ne voit pas un camion attendu et se renseigne chez nous. L'exploitant peut alors lui répondre directement.

Prévoyez-vous d'autres évolutions à venir en termes de traçabilité liée à Distrimobile ?

Actuellement, nous faisons évoluer le produit en collaboration avec Traplus, afin de gérer tout ce qui est lié aux supports de manutention, en particulier les palettes. Il s'agit pour nous d'une problématique très importante. Grâce à Distrimobile, nous allons avoir la possibilité d'unifier les procédures de gestion des supports au sein des Transports Jammet. Jusqu'à présent, nous traitons les flux de palettes de façon manuelle. Tout sera dorénavant notifié par le conducteur sur son PDA et enregistré dans le système informatique de l'entreprise, de manière homogène. Résultat, nous allons tendre vers le zéro papier à l'horizon 2020.

Sur un plan plus général, comment voyez-vous l'avenir de votre système *d'information* ?

Cette évolution fonctionnelle du TMS, qui est véritablement le cœur de notre exploitation, entre dans le cadre du plan de modernisation de l'informatique des Transports Jammet à l'horizon 2022. L'objectif est que tout passe par le PDA Distrimobile, avec la numérisation des lettres de voiture, la capture de photographies des colis, la signature électronique, etc. Tous ces documents seront transmis automatiquement dans le TMS, notamment via le module Traplus image, et pourront être envoyés à un client si besoin.

En ce qui vous concerne, quelle utilisation avez-vous de ce logiciel ?

Au quotidien, j'utilise le module Traplus Direction générale. On y trouve un outil de recherche multicritères, l'un des points forts de la nouvelle version Traplus Web. Je peux identifier les éléments relatifs à un transport spécifique ou à un ensemble de positions sur telle période et tel secteur géographique. J'obtiens facilement le détail de la facturation d'une position donnée, par exemple. Je regarde s'il y a des anomalies, le trajet effectué, etc. Bientôt, je disposerai également de tous les documents numérisés liés à ce transport. Par ailleurs, sur l'onglet résultats, je dispose d'un tableau de bord synthétique où toutes les informations sur l'activité du mois sont disponibles en temps réel.