

**Kataliti**

**Comment distribuer  
mes produits sans  
sacrifier ma marge ?**



# Sommaire

## // Première partie : les enjeux de la distribution

Délais de livraison.....	4
Moyens de livraison .....	5
Le suivi de la livraison.....	6
Les moyens de déchargement .....	7
Gestion des litiges .....	8
Les risques de la distribution.....	9

## // Deuxième partie : Comment mesurer les coûts de distribution

Coûts fixes mensuels .....	11
Coûts horaires.....	12
Coûts kilométriques .....	12

## // Troisième partie : Comment facturer les coûts de transport

Définir un montant juste .....	14
Choisir un mode de facturation .....	15
Définir l'argumentaire commercial .....	16

## // Quatrième partie : Quelles sont les solutions Katalii

Sur un temps donné.....	18
Au quotidien.....	20
Avec vos conducteurs .....	21

# Première partie

## Les enjeux de la distribution

La distribution est l'ensemble des processus qui permettent à une entreprise ou une organisation de remettre entre les mains des clients ou consommateurs leurs articles. Elle peut consister en une livraison directe desdits produits chez les clients ou bien une livraison chez un ou plusieurs grossistes qui vont, à leur tour, distribuer les produits aux clients. Dans l'un ou l'autre cas, le défi auquel il faut faire face est le même à savoir : une livraison dans les meilleurs délais, à moindre coût et avec un maximum de sécurité. Ce qui nous permet d'établir les enjeux de la distribution autour de 3 éléments principaux : les délais de livraison, les moyens de livraison et le suivi de la livraison.



## Les délais de livraison

Pour que les marchandises puissent être livrées dans les délais (date, créneau horaire) convenus avec les clients, il faut :



### // Les moyens adéquats

Tous ceux qui interviennent dans la logistique de distribution doivent s'organiser au mieux pour que la circulation des informations et des marchandises soit aussi fluide que possible. Les retards ou blocages peuvent ralentir l'ensemble du processus.

Il faut donc prêter une attention particulière à des paramètres tels que la disponibilité des véhicules et des conducteurs, la durée de transbordement, etc. pour être sûr de respecter le cahier des charges de livraison.

### // Une excellente gestion des stocks

Il faut que les marchandises à livrer soient disponibles en quantité et qualité voulue avant de procéder à la livraison.

Même chose pour les documents administratifs requis pour la distribution de certains produits. Dans le cas contraire, la livraison ne se fera pas à temps et/ou la commande ne sera pas complète. Le client sera mécontent, et une nouvelle livraison devra être effectuée, engendrant des coûts supplémentaires.

### // Une parfaite maîtrise des coûts et des risques liés à la distribution

Les tournées doivent être optimisées. Il faut choisir le meilleur itinéraire pour gagner en efficacité : moins de kilomètres à parcourir, moins de dépenses en carburant, délais d'intervention moins longs, usage optimal des ressources matérielles (pas de retour à vide des véhicules, meilleur taux de remplissage des camions), moins d'émissions de polluants atmosphériques.



**À noter :** si l'entreprise est soumise à une limitation de la durée de conduite il ne faut pas oublier d'en tenir compte dans la logistique.



## Les moyens de livraison

Les véhicules utilisés pour la distribution des marchandises influent beaucoup sur la performance. Leurs caractéristiques doivent être adaptées aux marchandises qu'ils vont transporter. Nous faisons ici référence à leur charge utile, à leur dimension, à leurs spécificités techniques, etc. Si la mission porte, par exemple, sur la distribution de marchandises dangereuses (produits chimiques), marchandises périssables (denrées alimentaires), marchandises fragiles (verres, assiettes en porcelaine, etc.), il faut que les ou les véhicules choisis puissent permettre le transport dans les meilleures conditions. Et ce, pour éviter tout préjudice pouvant altérer la qualité des produits transportés et/ou porter atteinte à la sécurité ou la santé d'autrui.

Spécificités véhicule : autonomie en cohérence avec la tournée, accès ZFE, équipement garantissant la pérennité des produits (frigo, système d'arrimage).

Lorsqu'on parle de moyens de livraison, il faut également parler des moyens de manutention utilisés aux points de transbordement et au point de déchargement final. Il est important de bien les choisir pour gagner du temps, limiter autant que possible la manutention des produits pour minimiser les risques d'accident.

Ces paramètres sont toujours valables, peu importe que l'entreprise choisisse de mettre en oeuvre ses propres ressources ou d'en louer.



## Le suivi de la livraison

Pour que la logistique de distribution soit parfaitement maîtrisée et optimisée, il faut qu'elle puisse être suivie et contrôlée. La meilleure solution pour ce faire est de recourir aux logiciels informatiques spécialisés. Ils combinent plateformes connectées et informatiques embarquées. Ils sont programmés pour sauvegarder et donner des informations telles que :

// **L'ETA : validation des étapes et heures prévues de livraison**

// **La localisation : des véhicules et des marchandises**

// **La comptabilisation des heures de travail des conducteurs facilitant la gestion des conducteurs et des prestataires, et la facturation**

// **L'historique des livraisons afin de réduire les litiges**

Ces outils peuvent également être programmés pour prévenir automatiquement les clients de l'arrivée des livreurs et pour leur envoyer un questionnaire de satisfaction une fois la livraison effectuée afin de connaître leur degré de satisfaction.

## Et ce n'est pas tout !

**Ils offrent différentes fonctions répondant à toutes les problématiques et contraintes liées à la distribution.**



## Les moyens de déchargement

Les moyens mis en oeuvre pour décharger les marchandises doivent être bien dimensionnés et performants pour permettre un déchargement rapide et dans les meilleures conditions. Il faut éviter autant que possible toute manipulation pouvant altérer la qualité des produits ou les déformer. La satisfaction des clients ne repose pas uniquement sur les délais de livraison. L'état des marchandises à l'arrivée est aussi important. Cela garantit également la sécurité des opérateurs avant le déchargement.

Les engins utilisés pour décharger les marchandises sont généralement :

### // Une grue

Il s'agit d'un poids lourd pourvu d'un bras mécanique (grue) pouvant lever une charge importante et la déplacer depuis un point A vers un point B (grande distance).

### // Le hayon élévateur

Plateforme élévatrice installée à l'arrière des camions, permettant de décharger à l'aide de matériel roulant (transpalette, charriot...)

### // Un chariot embarqué

Un chariot élévateur pouvant être embarqué à l'arrière d'un véhicule routier. La personne qui conduit le véhicule routier ou son copilote peut ainsi décharger rapidement les marchandises de façon autonome.



***Leurs caractéristiques (dimension, charge utile, hauteur de levage, etc.) doivent être adaptées aux caractéristiques des marchandises qu'ils doivent soulever.***

## La gestion des litiges

Il est primordial pour une entreprise de transport et de distribution de marchandises de mettre en place une politique de gestion et de prévention de litiges. Il peut arriver que les logisticiens fassent des erreurs qui causent des dommages au colis/produits et qui retardent les livraisons. C'est normal, c'est humain. Mais il faut savoir agir en conséquence pour ne pas perdre le client et limiter les coûts financiers.

La majorité des clients ont, en effet, tendance à annuler leur commande en cas de souci ne relevant pas de leur responsabilité plutôt que de trouver un arrangement avec le transporteur. Or, cela constitue non seulement une grosse perte pour l'entreprise (les dépenses occasionnées tout au long de la chaîne logistique, le temps perdu, etc.), mais enchaîne systématiquement une insatisfaction du client.

Un client qui a annulé sa commande est un client insatisfait qui n'achètera plus les services de l'entreprise et qui en parlera à d'autres clients potentiels pour les en dissuader.

Un client perdu = mauvaise pub (internet).

Il faut donc bien définir les responsabilités de chacun dès le départ et prévoir des actions à entreprendre en cas de survenance d'un litige. Cela doit être porté à la connaissance des clients pour qu'ils puissent eux aussi se préparer aux éventualités pouvant arriver.

Prévoir des modes opératoires + prévenir le client.

### En cas de litiges, il faut faire

#### // Une déclaration

Il faut formuler une réserve et la matérialiser en la précisant sur le bon de livraison, la convention de transport ou la lettre de voiture. Il faut, par la suite, faire signer ce document par l'autorité responsable qui peut émettre un jugement avec des preuves à l'appui (photos, vidéo, etc.). Et enfin, il faut notifier le transporteur (l'entreprise) par écrit afin qu'il puisse mettre en oeuvre des mesures (relivraison ou remboursement).

#### // Un suivi

Une fois le litige déclaré, une solution efficace doit être mise en oeuvre pour mettre un terme au litige et respecter tous les points convenus dans le contrat. Un suivi doit être réalisé à tous les niveaux pour s'assurer que tout se passe bien. La satisfaction du client sera ainsi préservée et celui-ci sera fidélisé.

**Il faut garder en tête que même si le transporteur fait des erreurs, mais qu'il prend ses responsabilités et fait tout pour satisfaire les besoins de ses clients, ces derniers ne resteront pas indifférents. Ils verront les efforts fournis et s'adouciront face au non-respect du contrat. Cela pourrait même leur renvoyer une image positive de la société de transport : une société qui sait réparer ses torts.**

# Les risques de la distribution

**Les 3 principaux risques de la distribution auxquels tout transporteur doit faire face sont :**

**1**

## // Le risque de surcharge

Si jamais le transporteur se fait contrôler et que le poids total (poids à vide + poids des marchandises) du véhicule qu'il conduit dépasse les limites admissibles prévues (PTRA soit le poids total roulant autorisé), non seulement il devra payer des amendes, mais le véhicule en question peut également être immobilisé. La responsabilité pénale de l'entreprise sera engagée en cas d'accident corporel.

**2**

## // RSE = réglementation sociale Européenne

En complément du code du travail, les conducteurs sont soumis à une réglementation les obligeant à faire des pauses dans leur journée de travail. En cas de non-respect de cette réglementation, les autorités sanctionneront le conducteur mais également l'entreprise.

**3**

## // Le risque de sinistres (corporels) avec des tiers

La maîtrise des risques et en particulier du risque routier constitue, pour l'employeur, une véritable obligation juridique susceptible de mettre en jeu sa responsabilité. Si un défaut de mesures de prévention dans le domaine des déplacements routiers est à l'origine d'un accident de la route au travail, l'employeur sera personnellement mis en cause au niveau pénal.



## Deuxième partie

### Comment mesurer les coûts de distribution ?

Qu'une entreprise ait sa propre flotte de véhicules industriels ou décide d'externaliser toute sa logistique de distribution pour se libérer de toutes contraintes y afférentes, le principe de calcul du coût de transport des marchandises reste le même. Elle doit juste payer des frais supplémentaires correspondant aux honoraires du prestataire qu'elle a mandaté ou commissionné pour faire le travail à sa place dans le second cas. Il peut également arriver que l'entreprise mandataire ou commissionnaire applique des assurances supplémentaires relatives à la valeur des produits à livrer ou des frais basés sur un ratio poids-volume des colis à distribuer. Il est donc important de bien se renseigner pour éviter les mauvaises surprises.

Pour calculer le coût de distribution de marchandises, il faut tenir compte de plusieurs paramètres qui peuvent être regroupés sous les 3 catégories suivantes : les coûts fixes mensuels, les coûts horaires et les coûts kilométriques. Et le coût du transport est la somme des 3, c'est ce qu'on appelle « formule trinôme ».



## Coûts fixes mensuels

Les coûts fixes mensuels se décomposent comme suit :



### // Les coûts liés à la détention de véhicules industriels

On parle ici des frais de maintenance, des assurances et des taxes du type passage aux mines ou à l'essieu. Si la flotte n'est pas bien entretenue comme il se doit, les véhicules peuvent tomber en panne et retarder le processus de livraison ou même provoquer une défaillance dans la chaîne logistique (supply chain).



### // Les coûts de maintenance

On parle ici de frais de location d'un ou de plusieurs entrepôts si l'entreprise est locataire et de coûts d'amortissement d'entrepôts si l'entreprise est propriétaire. Il ne faut pas oublier les coûts d'entretien d'entrepôts (si locataire), les assurances ainsi que les diverses taxes (si propriétaire).



### // Les coûts liés aux engins de manutention et aux solutions de stockages (rayonnages) utilisés dans l'espace de stockage

On parle de coûts d'amortissement et de maintenance si l'entreprise utilise ses propres équipements (chariot élévateur, convoyeur, etc.), et de coûts de location si elle les loue.



### // Les coûts liés aux installations et à la gestion de l'entreprise

Coûts énergétiques, eau courante, logiciels de gestion, internet, etc.



### // Les coûts liés aux fournitures

Emballages, consommables, approvisionnements ou achats divers.

## Coûts horaires

Les coûts horaires font référence :



### // Aux charges de personnel

Le salaire de tous les employés de l'entreprise, la sécurité sociale, les rémunérations ponctuelles ou temporaires, les diverses primes (de performance par exemple), les indemnités journalières (nourriture, etc.).

### // Aux indemnités de déplacement des conducteurs.

Ce sont des sommes forfaitaires payés aux conducteur en remboursement des frais qu'il aura eu sur la route pour se loger ou se nourrir.

### // Les cotisations des employeurs.

Les cotisations des employeurs : ce sont les charges que les employeurs doivent payer. Elles sont calculés en fonction du montant du salaire.

## Coûts kilométriques

Les coûts kilométriques comprennent :

// Une partie de l'entretien liée au km (pneumatique / freinage).

// Les péages

// L'entretien des véhicules sur route



Ces listes ne sont pas exhaustives. Tout dépend du fonctionnement et des particularités de l'entreprise considérée. Après l'inventaire des différents postes de dépenses, il faut toujours prévoir une certaine marge pour les coûts cachés.

## Troisième partie

Comment facturer les coûts de transport ?



Pour facturer aux clients au juste prix les coûts de transport et de distribution des marchandises qu'ils ont commandés, il faut respecter ces 3 étapes.

## 1. Définir un montant juste

Pour déterminer le montant à appliquer pour chaque livraison, il faut :

### // Identifier les coûts cachés

Bien identifier le temps et les kilomètres effectués.

### // Anticiper les facteurs externes

Circulation routière, météo (conditionne les accès chantier).

### // Bien définir le contour de la livraison

Lieu exact, nombre de point de livraison, type de déchargement (avec manutention ou non), prestation du place (dépotage, grutage sur toiture).

### // Planifier le moyen de livraison

Il faut, lors de la prise de la commande avec le client, définir les moyens disponibles sur place pour décharger la marchandise du véhicule. En fonction de la réponse du client, il sera nécessaire de prévoir un équipement spécialisé tel qu'un chariot embarqué, une grue auxiliaire ou un hayon élévateur.



## 2. Choisir un mode de facturation du transport

Une entreprise peut facturer ses services de transport de marchandises de plusieurs manières :

### // En fonction du volume

Le calcul du prix est basé sur le volume occupé par le colis dans le camion. La limite étant le volume de la remorque du véhicule.

### // En fonction du poids

Le calcul du prix est basé sur le poids du colis. La limite étant la charge d'exploitation du véhicule.

### // Sur la base d'un ratio poids-volume

Puisque la charge d'exploitation des véhicules et le volume transportable sont des enjeux non négligeables de la distribution de marchandises, certaines entreprises calculent le prix de leur prestation en prenant en compte les 2 paramètres. Et ce, pour optimiser leur profit.



### // En fonction du lieu de livraison

Il est aussi possible de facturer la prestation en fonction de la distance qui sépare le lieu de récupération des marchandises et le lieu de livraison. Plus ce dernier sera loin, plus les frais de distribution seront revus à la hausse.

Penser à ajouter la prestation réalisée sur place.

### // En fonction du véhicule

Le coût du transport ne sera pas le même pour des marchandises périssables et des marchandises ne nécessitant aucune précaution particulière. Les premières peuvent requérir l'usage d'un véhicule avec chambre froide alors qu'un poids lourd classique peut suffire pour les autres. Le coût de distribution sera donc plus cher. Même chose pour une livraison impliquant des véhicules qui offrent la possibilité de suivre l'acheminement des marchandises (traçabilité).

### 3. Définir l'argumentaire commercial



**// La rareté des ressources permettant la livraison :**  
les délais de livraisons des véhicules neufs et la pénurie des conducteurs, conjugués à la demande transport en constante augmentation font de la distribution dernier kilomètre un service ayant de plus en plus de valeur ;



**// L'augmentation des prix du carburant :**  
la seule marge brute sur la vente des produits ne suffit plus à couvrir les frais inhérents à leur distribution ;



**// Le temps gagné :**  
un prestataire proposant des solutions de livraison permet de gagner du temps et de se concentrer sur son coeur de métier.

## Quatrième partie

**Qu'est-ce qu'une entreprise comme Katalii peut proposer pour aider les entreprises à devenir plus performantes ?**



Pour répondre aux problématiques citées dans les parties précédentes, c'est-à-dire faire face aux enjeux de la distribution et optimiser les coûts de distribution et de transport, Katalii vous propose différentes solutions.



## Sur un temps donné les équipes Katalii vont :

### // Réaliser un audit = analyse process interne

Elle va interviewer les différents services qui participent au processus de distribution et va même jusqu'à accompagner vos chauffeurs dans leurs tournées. Son regard neuf et son avis d'expert vous aideront à mieux comprendre ce qui ne va pas et ce qui doit être amélioré ou changé dans le fonctionnement de votre entreprise (organisation, etc.) et dans la méthode de travail que vous avez mise en place.

### // Effectuer un diagnostic de la distribution : analyse du quai au client final

On parle ici d'une étude de la gestion des flux et de la typologie de matériel utilisé.

### // Scénariser et faire des préconisations

Il s'agit ici de créer plusieurs scénarios optimisés d'exploitation et de faire plusieurs simulations avec des mesures de gains. Vous aider à placer le curseur entre l'optimisation et la satisfaction de vos clients.



À la fin de l'audit, un compte rendu détaillé de l'étude réalisée vous sera remis. Vous y trouverez les points positifs et négatifs relevés. Vous y trouverez également les conseils à suivre et les solutions à mettre en œuvre pour corriger ce qui doit l'être et améliorer la situation de l'entreprise.

**Les éléments concernés par les scénarisations et qui peuvent avoir un impact considérable sur la performance de l'entreprise sont :**

### **+ Le maillage logistique**

Nombre de dépôts, localisation des zones de dépôts et la définition de la zone de distribution de l'entreprise. Le nombre de dépôts existants est suffisant et l'emplacement de chacun d'entre eux est-il stratégique ? Sinon, il faut anticiper les coûts et changements pouvant être occasionnés par l'ouverture, le déménagement ou la fermeture d'un ou de plusieurs dépôts mais également les gains associés.

### **+ Le plan de transport**

Itinéraire, type de véhicule, type de contrat conducteur, horaire, etc. Le choix de ces paramètres doit être fait sur la base des contraintes client et des contraintes d'accès (y compris ZFE).

### **+ Le mode de transport**

Dans certaines situations, une modification du mode de transport (routier - ferroviaire, routier - aérien, etc.) peut s'avérer être plus qualitative, plus économique et plus écologique.

### **+ Le volume des marchandises à transporter et à distribuer**

Il faut anticiper les variations (augmentations et diminutions) pour ne pas gaspiller les ressources et agir en conséquence. Et ce, toujours dans le respect des délais impartis.

### **+ Le choix de l'externalisation, de l'affrètement et du transport en propre**

Comparer plusieurs scénarios et choisir le plus intéressant du point de vue économique et organisationnel.

## **// Accompagner vos équipes au changement :**

Katalii ne se contente pas de vous préconiser des changements. Elle vous accompagne dans votre évolution. Elle met en place des indicateurs permettant de valider les améliorations ou changements effectués. Sa mission ne se termine qu'une fois ces derniers adoptés par tous les employés de l'entreprise et que les gains théoriques ne soient atteints et pérennisés.

## Au quotidien

Les outils informatiques font partie des incontournables dans la recherche de l'optimisation des flux de distribution. Elle permet un meilleur suivi de la chaîne logistique.

Elle facilite la communication entre les équipes d'exploitation et les conducteurs.

Elle permet également la traçabilité des marchandises, des documents administratifs liés à l'activité de transport (bon de livraison, facture, autorisation...), des livraisons et récupérations, des chargements et déchargements. Et enfin, elle facilite la gestion des conducteurs et des véhicules (géolocalisation, remontée des données sociales, communication sur l'état du véhicule, notation des performances de conduite du conducteur...).

### Grâce à son expertise, le logiciel Pilot'ing apporte :

- // Une meilleure gestion financière (suivi et maîtrise des coûts, création et suivi d'indicateur clés);
- // Un gain de temps mesurable ;
- // Une meilleure productivité ;
- // Une meilleure organisation ;
- // Une meilleure qualité de service.

Et tout cela concourt à la réussite de votre entreprise ainsi qu'à la pérennisation de votre activité.

### Grâce à la télématique et Pilot'ing, un logiciel associant plateforme connectée et informatique embarquée, Katalii vous permet de :

- // Suivre le cheminement en temps réel de vos marchandises ;
- // Rester en contact avec vos conducteurs ;
- // Géolocaliser les véhicules chargés de la distribution ;
- // Gérer vos conducteurs ;
- // Prévenir automatiquement vos clients de l'arrivée du livreur ;
- // Envoyer un questionnaire de satisfaction à vos clients pour connaître leur avis sur le service fourni.

La liste n'est pas exhaustive, les outils peuvent être programmés en fonction des besoins.

## Avec vos conducteurs

- + Le pôle formation s'occupe de la formation de tous ceux dont l'activité implique le transport et la distribution de marchandises. Le but est de former des professionnels compétents et chevronnés pour qu'ils puissent devenir de véritables ambassadeurs de votre marque.
- + Katalii forme vos conducteurs à l'écoconduite pour réduire l'empreinte environnementale de votre activité. Elle propose également différentes formations (théorie + pratique) certifiantes et professionnalisantes. Elle accompagne vos hommes et les forge pour qu'ils deviennent des professionnels hautement qualifiés à l'image de votre entreprise.
- + Katalii vous propose diverses formations certifiantes ou non et professionnalisantes incluant théories et pratiques. A vous de choisir celles qu'il vous faut et qui correspondent à vos spécialisations.
- + Katalii ne se limite pas aux conseils et à la mise en place de solutions innovantes et efficaces. Elle vous accompagne également dans la conduite du changement. Elle reste à vos côtés jusqu'à ce que les modifications ou réformes opérées au sein de votre entreprise soient acceptées par tous les employés et/ou associés et deviennent une habitude.





**Katalii**