



De gauche à droite
Christophe Degrande,
Omar Dehdoud et
Christophe Habart
de Toutadom.

TOUTADOM

livre les entreprises sur un plateau

Toutadom, filiale du groupe Star's Service, spécialiste de la logistique du dernier kilomètre, livre des produits alimentaires sous température dirigée et principalement des plateaux-repas en région parisienne.

Pour répondre à la clientèle exigeante des traiteurs haut de gamme, il a optimisé ses processus afin d'être très réactif et de massifier les flux.

Toutadom assure la préparation et la livraison de marchandises alimentaires transformées et de plateaux-repas à destination des entreprises et des particuliers. Il livre 600.000 commandes chaque année, essentiellement en B2B. Au menu : prise de rendez-vous et suivi client, montage et gestion des plans de transport, stockage frigorifique (positif ou négatif) et ambiant des produits, traçabilité des commandes, préparation de commande, mise à disposition de véhicules avec chauffeur livreur, livraisons 7 j/7, régulières, ponctuelles ou urgentes. Les commandes peuvent être passées jusqu'à 18 h 30 pour être livrées à J+1, voire à 10 h 30 le jour même pour les commandes de dernière minute.

La qualité de service au RV

Le respect de la réglementation en matière de gestion sanitaire et des délais affichés est une priorité pour Toutadom. « Dans le monde des traiteurs, l'exigence est très grande et ils privilégient la qualité de service à la productivité, explique Christophe Habart, Responsable d'exploitation du site de Gennevilliers de Toutadom. Nous avons une réunion mensuelle

avec nos grands donneurs d'ordres. Nos atouts sont la réactivité, quelle que soit le type de préparation exigée (classique, pick & pack, cross-docking), la proximité avec le client, et la massification. Dans une même tournée, nous massifions les commandes B2B et B2C. Par exemple, vers la Défense, tous nos camions sont pleins. »

Le groupe spécialisé dans la logistique du dernier kilomètre Star's Service a acquis Toutadom en 2006. L'entreprise est devenue une filiale à 100 % de ce groupe de 3.000 salariés. Elle dispose de 2 sites, au port de Gennevilliers et à Orly, qui traitent respectivement 60 % et 40 % de son activité depuis le sud et le nord de Paris. Le premier compte 110 salariés, le second 40. Près d'une centaine de chauffeurs travaillent hors site car ils sont dédiés à des clients : pour moitié pour la pâtisserie boulangerie, pour moitié pour la restauration collective. Un contrat cadre national a été passé avec Compass Groupe France.

Des clients prestigieux

Au total, ses 250 salariés travaillent pour une soixantaine de clients chaque mois, essentiellement dans le circuit de

la restauration hors domicile et d'autres parmi les métiers de bouche, les pure players de l'e-commerce alimentaire, les ventes privées dédiées à l'alimentaire frais (caviar, foie gras, viande black Angus...). Les noms donnent l'eau à la bouche aux gourmets : Ladurée, Fauchon, Lenôtre, Maison du Chocolat, Dalloyau (pour la livraison des plateaux-repas) le traiteur événementiel Riem Becker et sa marque l'Affiche (plateaux repas, buffets et cocktails livrés en région parisienne), le traiteur parisien Autret, le chef Thierry Marx pour son activité de boulangerie pâtisserie. Il livre des produits quotidiennement pour une quarantaine d'entre eux. Son client principal est Room Saveurs, client depuis 1999 alors qu'il était encore sous la marque Sélection Repas, la branche plateaux-repas de Fleury Michon. Ce spécialiste des plateaux-repas livrés aux entreprises en région parisienne propose plusieurs dizaines de références préparées par différents traiteurs (8 marques dont Flo Prestige, Fauchon, Roberta, Boco, Pause Déjeuner). Toutadom offre également ses services en spot, notamment pour quelques grands palaces parisiens.

Traçabilité des flux

Toutadom, qui utilise l'outil Qlikview pour visualiser ses indicateurs de performance, apporte à ses clients de la visibilité sur la traçabilité des flux. Le client est notifié par SMS du départ de sa commande vers son destinataire, qui est livré sur un créneau variant de 30 min à 2 h. Il peut accéder quotidiennement aux indicateurs clés de performance : qualité de service de la livraison (nombre de livraisons réalisées dans les temps, c'est-à-dire avec moins d'1/4 h de retard), au taux d'erreur dans la préparation de commande. Le 1^{er} indicateur s'élève en moyenne à 98,5 %. Le 2nd est d'1/30.000 plateaux, avec 2nd livraison en cas d'erreur grâce au stock de dernière minute, un stock tampon de 5 à 10 % des volumes.

En back office, le système de gestion du transport utilisé par Toutadom est celui du groupe, Mistral, développé par la cellule informatique de Star's Service, qui crée des outils dédiés aux besoins des entreprises du groupe. Il affecte les chauffeurs aux tournées. Puis les tour-



Les fleurs fraîches ont besoin comme les produits alimentaires frais d'un site à température dirigée.



Colis prêts à expédier pour les clients de plusieurs traiteurs.



Le chauffeur scanne les colis qu'il va livrer avec son camion.



Les produits de Room Saveurs bénéficient de camions aux couleurs du client.



Le site tri-températures à Gennevilliers de Toutadom comprend 3.000 m².



La majorité des camions de livraison partent du site de Gennevilliers entre 5 h et 7 h du matin.

nées sont gérées avec la solution d'optimisation de tournées d'Ortec. Le TMS est relié au logiciel de gestion d'entrepôt de BK Systems. « Depuis 6 ans, l'entrepôt de Gennevilliers a beaucoup évolué, indique Christophe Habart. Le WMS de BK Systèmes, installé il y a 4 ans, a permis de le structurer. Il gère en effet les différents types de préparation, en fonction des besoins de nos donneurs d'ordre et en optimisant les déplacements des préparateurs pour garantir un rythme de travail continu. Les exigences clients et l'évolution de notre TMS ont permis de structurer les processus. Les clients sont très rigoureux dans leurs procédures. Ainsi, Room Saveurs effectue à la réception des contrôles inopinés pour vérifier l'intégrité des produits et voir s'ils n'ont pas été « chahutés » pendant le transport. »

Toutadom poursuit progressivement l'optimisation de ses flux. « Si côté optimisation de tournées nous avons fait ce qu'il faut, nous souhaitons rationaliser le conditionnement, afin d'offrir seulement 2 à 4 types de conditionnements d'ici fin 2017 et d'optimiser les cartons pour les plateaux-repas ».

Fonctionnement 24h/24

Sur ses 2 sites, plus d'une trentaine de personnes réceptionnent, préparent et expédient les commandes alimentaires en B2B et B2C, et parfois celles de vins,

ou de fleurs pour Aquarelle à Paris et dans le Val-de-Maine. Une livraison comprend en moyenne 10 plateaux repas ou 2 à 3 colis. Le site d'Orly a une surface de 1.500 m². Le site de Gennevilliers, que nous avons visité, fonctionne 24h/24, 365 j/an, sauf le samedi soir. L'entrepôt compte près de 30 personnes travaillant sur site, plus près de 80 chauffeurs et 8 chauffeurs travaillant en sous-traitance pour le client Aquarelle. Entré en opération en 2009, sa surface est de 3.000 m² : il dispose de 400 m² en froid négatif, 1.600 m² en froid positif et 1.000 m² à température ambiante pour le sec (cartonnage, cross-docking).

À Gennevilliers, la réception des produits, en particulier ceux du principal donneur d'ordre, Room Saveurs, se fait de 18h à minuit. Les produits sont reçus en rolls et sont identifiés avant d'être préparés pendant la nuit par une équipe, munie de terminal à bras avec du voice picking. Une 2^{ème} équipe débute à 5h du matin et travaille pour d'autres clients, notamment pour Kitchen Diet, spécialiste des repas minceur frais livrés à domicile qui propose une centaine de références. Pour les ventes privées, la préparation s'effectue en pick & pack avec des terminaux RF.

Une fois le colis préparé, le chauffeur scanne le colis avec son téléphone portable Samsung, équipé également de Maps et Waze pour la route. La tournée

s'intègre dans Traceo, l'outil de traçabilité maison qui trace le smartphone du chauffeur, en sus de la géolocalisation du camion. Le chauffeur scanne une 2^{ème} fois le colis à la livraison. Un outil spécifique a été développé pour connaître le niveau de batterie du smartphone de chaque livreur afin d'éviter que cet élément crucial du processus ne tombe en panne au mauvais moment.

De nouveaux objectifs

80 % des tournées partent entre 5 h 30 et 7 h 30 du matin. 60 chauffeurs sont à l'œuvre. Une quinzaine partent entre 10 h et 11 h pour une 2^e tournée, et entre 14 h et 15 h partent les livraisons pour les cocktails de la soirée. Les camions de livraison sont des véhicules à température dirigée de 9 à 12 m³, ou de 3,5 t (16 m³) pour le client Ladurée, qui confie à Toutadom l'approvisionnement de ses boutiques depuis la cuisine centrale. Les prestations de Toutadom font recette auprès d'une clientèle de plus en plus diversifiée, qui a besoin de rapidité et de suivi des commandes. Christophe Habart conclut par ses nouveaux objectifs, en rapport avec la transformation du marché de l'alimentaire : « Nous souhaitons créer des liens avec les entreprises de la Foodtech (les start-ups numériques en lien avec l'alimentaire) qui développent des hubs dans Paris ».

CHRISTINE CALAIS