

Les Nouveaux Coursiers

# Pas de gestion sans informatique

Précurseurs en matière de gestion informatique du transport, les Nouveaux Coursiers, aidés par l'éditeur Infass, ont mis en place un logiciel sur mesure et une base de données complète afin d'optimiser l'activité tout en apportant l'information aux clients. Un outil dont le Pdg, Éric Darras, ne se passerait plus...



Les Nouveaux Coursiers gèrent l'express comme le transport international avec le logiciel d'Infass.

Chez les Nouveaux Coursiers, tout passe par l'informatique. Ce fut le parti pris d'Éric Darras, président du directoire, que de mettre en place des outils logiciels afin de mieux gérer son activité et d'instaurer une culture d'entreprise. "J'ai souhaité intégrer tout type d'information à notre logiciel afin de constituer une base de données extrêmement précise sur mes clients, partenaires, mais aussi sur mon personnel", explique Éric Darras. "La nécessité de traçabilité et d'informer les clients est apparue très tôt et nous avons totalement informatisé l'activité dès 1987", se souvient-il. Le transporteur a ainsi fait appel à l'éditeur Infass qui a développé un logiciel de gestion de l'activité dédié aux problématiques des Nouveaux Coursiers. "Le développement a été assez long car nous avons de nombreuses exigences par rapport au fonctionnement du logiciel, comme, par exemple, la possibilité d'accéder aux informations via Internet. Infass est rapidement devenu un partenaire plus qu'un prestataire informatique." Toujours plus exigeant, Éric Darras estime, en 2001, que son logiciel ne suffit plus. Il refait alors appel à Infass qui, après quatre années passées à élaborer le cahier des charges et déterminer les besoins réels de l'entreprise et de ses clients, fournit une nouvelle solution aux Nouveaux Coursiers.

## Partager l'information

Aujourd'hui, le logiciel de gestion permet à Éric Darras de connaître la position de ses véhicules (via un retour d'information par le biais de l'informatique embarquée à bord des véhicules), de générer des rapports d'activité ainsi que des statistiques, des alertes par e-mail en cas de retard des chauffeurs, etc. "Il ne

s'agit absolument pas de cliquer les salaires, explique Éric Darras. Ils ont d'ailleurs accès à toutes ces informations sur internet et peuvent consulter leurs temps de travail." Des modules spécifiques dédiés à la gestion sociale permettent aux responsables de gérer de la même façon les coursiers/chauffeurs/livreurs que le reste du personnel de l'entreprise. Éric Darras a également souhaité pouvoir constituer une base de données très précise de ses clients comme de ses salariés, partant du postulat qu'une connaissance très fine des hommes permet d'instaurer de meilleures relations professionnelles et un climat de confiance réciproque.

## Anticiper les besoins

Surtout, le Pdg souhaitait optimiser son activité en étant capable de l'anticiper. Infass a ainsi doté son logiciel d'un moteur de calcul d'algorithme capable d'anticiper, à chaque nouvel ordre de transport ou demande de prestation, les moyens à mettre en œuvre ou d'élaborer des plans de transport en fonction de prévisions d'activité. Il est également possible d'attribuer des notes aux clients ou aux chauffeurs et de les mettre en corrélation de façon à attribuer tel livreur à tel client, selon des critères pré-

## En chiffres

Création en 1981  
CA : 7,5 M€  
Personnel : 170 salariés  
100 coursiers 2 roues,  
50 chauffeurs-livreurs PL  
4 agences en région parisienne  
Activités : express, transport urgent, logistique

paramétrés. Le logiciel d'Infass est également capable d'analyser les moyens disponibles à l'instant T (coursier ou véhicule disponible, capacité de traitement, localisation du coursier le plus proche d'un lieu d'enlèvement, etc.). L'exploitant, qui a immédiatement accès à ces informations, peut facilement savoir s'il peut répondre ou non à une demande de transport et dans quels délais. Si l'information devient primordiale pour l'optimisation quotidienne de l'activité des Nouveaux Coursiers, elle l'est aussi pour les clients. "Nous avons mis en place une passerelle Internet grâce à laquelle nos clients peuvent consulter certaines informations, comme la position du coursier ou un horaire estimé de passage, via un accès sécurisé par identifiant et mot de passe", commente Éric Darras.

## Traçabilité des opérations

Et puisque la solution d'Infass gère déjà la majeure partie de l'activité, pourquoi ne pas totalement informati-

ser cette activité et tous les documents qui y sont liés ? C'est ce que décide de mettre en place le transporteur via une fonction de gestion électronique des documents intégrée au logiciel. Tous les documents sont ainsi scannés par les Nouveaux Coursiers et intégrés à la base de données centrale. Toutes les opérations et documents liés sont ainsi directement consultables sur le logiciel qui les archive, assurant ainsi une traçabilité totale de l'activité. Éric Darras, qui s'estime aujourd'hui

très satisfait de son outil informatique, n'exclut néanmoins pas de le faire encore évoluer, notamment avec l'intégration de nouvelles langues (peut-être en vue de gagner de nouveaux clients à l'international?) prévue d'ici quelques semaines. Une chose est sûre, Éric Darras ne se séparerait en aucun cas de son logiciel avec lequel il peut presque tout gérer et contrôler depuis son bureau...

RENAUD CHASLE

## Éric Darras

# Un logiciel "bien pensé"

Dès le départ, notre logiciel a été pensé à l'échelle européenne. Donc multilingue, multi devise et multiculture. L'utilisateur peut donc personnaliser son écran tout en travaillant et échangeant des données avec un pays voisin. Nous avons voulu prendre en compte la gestion et l'optimisation des besoins et habitudes des clients, pour mettre en concordance des moyens humains et matériels à mettre en œuvre avec des prévisions et projections d'activité avec mise en place d'objectifs. Pour ce faire, nous avons développé un module de gestion commerciale, matérielle (de parc), humaine (gestion du personnel), financière (tableaux, statistiques), etc. La finalité étant que, lors de la saisie d'un ordre en temps réel, nous savons quel chauffeur ou coursier (et avec quel véhicule)



Éric Darras, Pdg des Nouveaux Coursiers.

doit effectuer le transport afin de satisfaire aux contraintes et aux objectifs établis. Enfin, le logiciel permet à notre entreprise d'optimiser chaque segment. Une maîtrise de coûts n'était pas suffisante à nos yeux ; c'est pourquoi, nous avons souhaité mettre en place une prévision et une optimisation afin d'accroître notre potentiel humain et matériel... ■