

La théorie et la pratique

depuis quelque temps, il nous arrive d'avoir à répondre à des questions de clients qui se préoccupent de ces sujets d'actualité. A ce stade, nous tenons à préciser que la protection de l'environnement, la durabilité, la logistique et la protection des données sont des aspects qui ont une priorité élevée dans notre travail et notre quotidien. Nous aimerions vous donner un aperçu des points les plus importants. Éclairons donc ici l'arrière-plan de notre activité professionnel.

Question :

CiPeRe est-elle une entreprise soucieuse du respect de l'environnement dans ses activités économiques? Ou ne vend-elle que de vulgaires pièces de rechange pour des vieux moteurs à combustion équipant des véhicules polluants et qui n'ont même pas de pot catalytique pour la plupart d'entre eux ?

Réponse CiPeRe :

Nous voyons dans la question en elle-même, le clash qui existe entre certaines idées préconçues et la réalité de notre activité. Nous voulons tous plus de durabilité, nous sommes favorables aux comportements éco-responsables, et notre logistique s'efforce de rester sans incidence sur l'environnement. C'est pourquoi CiPeRe est à cet égard un acteur responsable. Nous avons conçu et nous commercialisons des pots catalytiques pour les moteurs des quatrelles et pour les moteurs bicylindres des 2cv Citroën. Mais ce n'est pas la seule chose qui compte. Depuis quelques années, bien avant les décisions politiques récentes et même avant les débats sur ce sujet, nous avons remplacé les sachets plastique par des sacs en papier recyclé. Il en va de même pour l'emballage et le rembourrage des cartons : nous n'utilisons que du papier pour remplir et protéger nos colis. Nous avons totalement supprimé les plastiques à bulles, les granules et chips de polystyrène de nos lignes d'emballage. Toutes les chips de calage, qui sont pourtant plus faciles à manipuler, ont été bannies de nos colis. Pour remplacer ces produits, nous avons investi dans une déchiqueteuse qui nous permet d'effectuer un recyclage direct des cartons que nous recevons avec les livraisons. Ce procédé, parfois laborieux, est parfait d'un point de vue écologique. Les objets très fragiles en verre et les baguettes et enjoliveurs chromé font exception. Faute de mieux, nous devons en-

core utiliser du film à bulles pour les protéger. Nous pratiquons un tri sélectif des emballages à réception des marchandises.

Les films plastiques, le papier, le bois, etc. sont triés et stockés dans des containers prévus à cet effet. Ceci a aussi un coût que nous devons prendre en compte.

Notre maison mère en Allemagne fait partie du réseau Dual System Germany, également appelé Point Vert. Les entreprises financent ce réseau non pas par plaisir, mais parce que le système garantit que les matériaux d'emballage sont recyclés. Et c'est aussi pour cette raison que nous utilisons des matériaux certifiés recyclable dans la mesure du possible. Même le ruban adhésif que nous utilisons est à base de papier, type papier Craft, quand la taille des colis le permet. Nous chauffons nos locaux depuis près de 15 ans avec une centrale de cogénération thermique qui nous permet de chauffer les bâtiments et l'eau sanitaire tout en couvrant nos besoins en électricité. Les surplus produits par la centrale sont réinjectés dans le réseau. Par cela nous économisons de l'énergie et surtout nous ne souffrons pas du froid. Accessoirement, il y a presque un million de pièces de rechange dans nos locaux qui se conservent mieux car elles ne souffrent pas ni de grandes variations de température ni d'un climat malsain qui les feraient vieillir prématurément.

Question :

Pourquoi CiPeRe m'envoie-t-il une toute petite vis seule dans un carton trop grand au lieu d'utiliser une petite enveloppe ? Ce n'est pas vraiment ce qu'on peut prétendre être respectueux de l'environnement !

Réponse CiPeRe :

Certes nous sommes détaillant et n'imposons pas de quantité minimum de commande.

Vous pouvez donc acheter une vis à l'unité si vous voulez et le prix pour une petite quantité est sans supplément ! Mais nous avons choisi d'effectuer tous les envois de marchandise sans exception en colis



recommandés, traçables et donc assurés. Pour dire vrai, d'un point de vue commercial, toute commande de moins de 40 euros est un service au client. Comparé aux frais de fonctionnement qui découlent du traitement des données et de la réception des commandes, de la facturation, de l'impression des factures, des frais bancaires et logistiques, de l'emballage et de l'expédition, ce type de commande doit être considéré en tant que pur service au client. Dans de nombreux cas, les coûts engendrés par le traitement excèdent clairement le produit de la vente. Et si la commande devait être expédiée dans une enveloppe, cela signifierait qu'il faudrait interrompre le processus semi-automatisé du traitement et de la logistique. Il faudrait donc arrêter une chaîne. Ceci serait totalement ingérable et sans aucune proportion par rapport aux coûts. Néanmoins, nous sommes heureux d'offrir ce service à nos clients parce que, d'expérience, nous savons qu'il est parfois inestimable de pouvoir acheter au détail une vis, un écrou, un relais ou un joint spécifique pour remonter une voiture en travaux. Mais bien sûr, nous ne pouvons garantir ce service que si les conditions restent les moins défavorables que possible. L'expérience de nombreuses années dans la vente par correspondance a démontré qu'il est plus écologique d'utiliser une boîte légèrement plus grande pour des articles de tout petit format plutôt qu'une boîte qui conviendrait exactement en dimensions. Plus on augmente le nombre de formats possibles et plus les coûts de la manutention augmentent, l'espace de stockage requis au magasin augmenterait aussi. Et enfin les prestataires sont plus efficaces avec des formats standardisés. Les colis qui peuvent être transportés sur un tapis roulant sont triés de manière entièrement automatique. La manutention disparaît, personne n'a besoin de trier le colis à la main etc.... on a alors un traitement optimal sur le plan logistique et écologique. Mais bien sûr, il s'agit toujours d'un exercice d'équilibre entre "ce que nous voulons", „ce que nous pourrions faire " et " ce qu'il est raisonnable de faire". Ceci vous permettra de mieux comprendre les raisons qui ont motivé notre choix de ne pas envoyer de produits sous enveloppe et au format lettre – Une lettre ne fait que perturber les processus de manutention, elle est chère, le produit n'est pas assuré et il n'y a pas de traçabilité. De même pour des raisons logistiques et écologiques, il n'y a pas de livraison express. D'une part, le processus de traitement, l'expédition et la préparation des commandes seraient massivement perturbés. Et ce qui compte aussi dans notre esprit, c'est le fait que les véhicules qui font les livraisons express ne sont pas chargés, mais ils doivent faire des

tournées supplémentaires même quand ils sont à moitié vides. Le taux de chargement des véhicules utilisés pour une "expédition standard" est nettement plus élevé, et la livraison n'est souvent pas beaucoup plus lente. Ainsi, par ce choix, nous faisons tous un effort pour l'environnement. Le stockage est également écologique tant que possible : nous avons un stock de plus d'un million de pièces détachées pour véhicules, dont certains ne sont plus fabriqués depuis 50 ans ou plus. Vous connaissez peut être le problème : les constructeurs ne stockent plus rien pour les véhicules modernes, pas même un filtre à huile. Le garagiste réparateur doit commander et faire livrer toutes les pièces dont il a besoin – et naturellement qui dit livraison, dit véhicule pour livraison. Quoi de plus écologique ! Un exemple : Notre utilitaire d'entreprise qui a tout juste 2 ans a été immobilisé pendant 5 semaines. Une soupape EGR était tombée en panne (soupape de recirculation des gaz d'échappement) et la pièce de rechange n'était pas disponible. Au bout de 5 semaines elle a enfin été livrée en EXPRESS, bien entendu. Super performance.....



Question :

Pourquoi faut-il attendre plusieurs jours entre la commande et la livraison de ma ligne d'échappement commandé chez CiPeRe ?

Réponse CiPeRe :

Ici encore, c'est un problème de tapis roulant. Un colis trop petit ne peut pas circuler sur un tapis roulant; un colis trop grand, non plus. Au delà d'une longueur de 125 cm, le traitement automatisé n'est plus possible. Concrètement, cela signifie que le colis doit être déplacé plusieurs fois à la main et le transport manuel remplace les automatismes. Donc cela cause toujours un retard d'au moins 1 à 2 jours. Alors n'oubliez jamais quand vous passez commande que les marchandises encombrantes ou les pièces longues prennent toujours plus de temps à être acheminées que les colis standard !

Question :

Pourquoi je ne peux pas faire un ajout à une commande que j'ai passée il y a quelques minutes ? Est-ce que je dois payer les frais de port à nouveau pour chaque complément de commande ?

Réponse CiPeRe :

Quand nous recevons une commande en ligne, par e-mail ou par téléphone et que nous ne savons pas que le client souhaite ajouter quelque chose à cette commande, le traitement informatisé se termine avec l'émission de la

facture . Cela fonctionne de la façon suivante : nous émettons d'abord un reçu de commande proforma. Quand le système de gestion confirme que toutes les pièces listées sur ce proforma sont en stock, la facture définitive est émise et imprimée. Simultanément, le système informatique de gestion des stocks envoie un fichier au préparateur, fichier dans lequel sont enregistrées les données électroniques des articles de votre commande, avec les code barre pour les scanners. Et toujours en même temps, le server DHL enregistre qu'une commande est en préparation. A partir de ce moment, la personne qui était chargée de l'enregistrement de la commande perd totalement la maîtrise du traitement. La commande passe dans un autre bâtiment, elle est imprimée dans le hangar réservé à la logistique. Cette commande est placée dans la chaîne d'expédition, les pièces sont prélevées, emballées, le colis est étiqueté pour l'envoi et le carton est empilée avec des centaines d'autres colis dans les chariots qui partent tous les jours. La recherche d'une commande dans la chaîne d'expédition signifierait l'arrêt complet de la ligne d'emballage et donc le blocage toutes les autres commandes. La situation est quelque peu différente dans le cas d'une commande passée avec le mode de paiement "chèque" ou „virement bancaire“ car, dans ce cas, le reçu de commande proforma n'est transformé en facture définitive que lorsque le paiement a été enregistré. De plus, sur demande explicite du client, nous avons la possibilité de retarder l'émission de la facture de quelques jours. Pour résumer: quand la facture définitive a été émise l'ajout de n'importe quel article, balais d'essuie-glace ou autocollant, n'est pas possible; des frais de port vous seront demandés. Après tout, votre facteur n'a pas envie de faire sa tournée sans salaire le mardi, même si il est déjà passé chez vous le lundi. Au fil des ans, nous avons constaté que les demandes d'ajouts d'articles à une commande sont dues le plus souvent à un manque d'organisation. En particulier en ce qui concerne les professionnels, on a parfois l'impression que celui qui est chargé de passer commande n'est pas au courant de l'avancée des travaux et que le mécanicien lui demande des pièces au fur et à mesure des découvertes effectuées sur le véhicule à réparer. Cette façon de faire est commune quand on travaille avec un fournisseur de pièces détachées local,

un fournisseur chez qui on peut aller plusieurs fois par jour. Par contre, il est plus difficile de demander à un client de payer trois fois les frais de port quand trois commandes ont été passées chez CiPeRe. Notre conseil : faites votre liste de commissions à l'atelier. Dès que vous constatez que vous avez besoin de quelque chose, notez-le et passez votre commande groupée quand la liste est complète. Cela permet de gagner du temps et de limiter les frais d'expédition. Accessoirement, c'est plus respectueux de l'environnement ! Outre les listes sur papier, vous pouvez bien sûr enregistrer vos demandes de pièces dans le panier de l'espace client en ligne. Le panier reste enregistré pendant 6 semaines. Lorsque tout est dans le panier, alors finalisez la commande. C'est aussi plus économique !

Question :

Mon colis est-il emballé par une machine ou un robot? Ou alors, est-ce que des personnes travaillent encore pour l'expédition des pièces chez CiPeRe ?

Réponse CiPeRe :

Si nos clients voyaient qui prépare les commandes, il n'en croiraient pas leurs yeux: toute une équipe de jeunes femmes sympathiques s'active au magasin. Depuis 31 ans, nous avons acquis un savoir faire inégalable en matière d'expédition des pièces détachées. Nous avons optimisé la logistique par notre propre expérience d'entreprise mais aussi grâce aux suggestions d'autres spécialistes de la logistique. Malgré toute les optimisations imaginables, il n'en reste pas moins que le travail au magasin est un travail physique ! En saison, la distance quotidienne parcourue à pied au magasin peut atteindre 10 kilomètres par personne. Et cela n'est pas inhabituel. Et dans les colis, on trouve non seulement des ampoules, des filtres à air ou des autocollants, mais aussi des capots de moteur, des lignes d'échappement et des disques de frein. La manutention et l'emballage des grosses pièces

est un défi quotidien, notamment en raison des volumes de l'emballage. Ce travail d'équipe est entièrement géré et fait par des femmes. Vous vous demandez pourquoi nous leur donnons ce travail physique? Et bien, la raison est simple : nous, les hommes, nous n'avons tout simplement pas leur talent. Plus d'une fois, nous avons essayé de faire entrer du personnel masculin dans l'équipe à l'emballage. Nous avons renoncé et sommes revenu à une équipe „zéro mec“. Il n'y a que deux hommes qui



travaillent à la logistique: il sont chargés de la réception des livraisons. Compte tenu de la pénibilité du travail, les salariés reçoivent un salaire supérieur au salaire minimum. Nous offrons donc une rémunération et des horaires de travail normaux, comme ce que la plupart d'entre vous connaissent aussi.....

Nous développons des relations de travail harmonieuses au sein de l'entreprise. Chez CiPeRe, vous ne trouverez que des employés en CDI. Nous ne travaillons pas avec des intérimaires. L'atmosphère et les conditions de travail sont telles que nous n'avons pratiquement aucune fluctuation dans l'équipe. Tous fidèles à la devise "Une fois CiPeRe, toujours CiPeRe"!

Question :

mes données sont elles protégées chez CiPeRe et l'entreprise respecte-t-elle les exigences du RGPD (règlement général sur la protection des données) ?

Réponse CiPeRe :

La numérisation est en plein essor, avec ses avantages et ses inconvénients. À cet égard, nous comprenons votre questionnement au sujet de la protection des données. Et c'est un plaisir de vous exposer comment nous faisons face aux problèmes qui se présentent. Tout d'abord, il est nécessaire de préciser que les grands acteurs du commerce en ligne à l'échelle mondiale travaillent différemment par rapport à nous. Chez ces „grands acteurs“, toutes vos activités en ligne sont stockées et permettent un suivi client sous de nombreuses formes. Il y a une surveillance par votre assistant vocal (Alexa, Google, Siri...) si vous en avez un. Ou encore des logiciels espions quand vous écoutez de la musique, ou que vous regardez des films, ou même quand vous lisez des livres en ligne. Si vous utilisez une carte de fidélité pour faire des achats, votre profil personnel est complet. Il est probable que les grandes entreprises du numérique connaissent vos heures de travail par l'analyse de votre comportement en ligne, elles savent aussi quand vous prenez des vacances et même où vous partez. Elles connaissent vos préférences personnelles, etc... Très bien, c'est parfait pour ceux qui aiment ça. Bienvenue dans le monde du numérique! Nous adoptons une approche complètement différente parce que nous considérons que votre vie privée est beaucoup plus importante que nos intérêts. Nous stockons vos données en ligne sous forme cryptée. Notre serveur se trouve à Berlin, où la très stricte loi allemande sur la protection des données s'applique. Vos coordonnées bancaires et de carte de crédit ne sont pas stockées par nous, mais par notre banque en ligne le CIC, en France. Le traitement des paiements est bien sûr soumis au plus haut niveau de sécu-



rité. Nous utilisons les données de votre carte de crédit exclusivement pour un seul et unique processus de paiement en cours - c'est la raison pour laquelle, vous devez les saisir à nouveau complètement à chaque nouvelle commande. Toutes les autres données dont nous avons besoin pour traiter votre commande ne sont stockées dans nos locaux qu'à 2 endroits différents: dans la salle des serveurs du bâtiment administratif et dans le local externe qui abrite un second server. Nous n'enregistrons rien sur le cloud, car il y a 4 ans, nous avons choisi d'investir une somme importante pour acheter notre propre technologie avec un serveur externe sur un terrain sécurisé, à l'extérieur de nos bâtiments. Ce serveur est surveillé par caméra et protégé par une alarme. Il est aussi équipé d'un système d'extinction d'incendie et d'un groupe électrogène de secours. Rien de ce que vous nous confiez, aucune de vos données n'est enregistrée sur le cloud.

Nous n'établissons pas de profil d'utilisateur; cela ne nous intéresse pas et nous n'analysons pas votre comportement sur notre site. Nous avons arrêté les publicités sur Google et leurs analyses, il y a quelques années et nous ne permettons à aucune plate-forme d'obtenir des données concernant notre clientèle. Il va de soi que nous ne vendons pas vos adresses, aucune donnée vous concernant n'est transférée à des tiers. Nous ne voulons rien de tout cela. C'est une preuve de confiance mutuelle.

Pour la mise en conformité de notre entreprise au RGPD, un délégué à la protection des données est devenu obligatoire. Nous avons confié cette tâche à une société externe qui a une rigueur, une expérience et une image différente de celles que nos propres employés peuvent avoir sur le sujet. Tous nos employés qui sont en contact avec vos données personnelles dans le cadre du traitement des commandes ont reçu une formation complète et spécifique sur le thème de la protection des données. Ils sont tenus à une discrétion absolue. Dans notre esprit, cela va de soi depuis bien longtemps mais cela mérite d'être mentionné de nos jours.

Tout comme vous, nous nous intéressons à l'automobile ancienne avec beaucoup de passion... même si cela nous cause parfois quelques tracas.