



It's time to shift.



UN ŒIL SUR...

**L'ADAPTATION DU SECTEUR DE
LA DISTRIBUTION ALIMENTAIRE
EN LIGNE FACE AU CONFINEMENT**

MARINE MAYRARGUE

HUGUES ODASSO

GERAUD ZELLER

PAR : TOM RAZAFINDRAZAKA

NICOLAS CORNETTE

EMILIEN STORET

LUCAS DENET

16 Avril 2020

**Parmi les bouleversements liés à la
crise sanitaire, les acteurs français de
la distribution de produits
alimentaires sont en première ligne
et doivent s'adapter sur chaque
maillon de la chaîne**

Réassurer le client



DISPOSITIF CORONAVIRUS

Chères Clientes, Chers Clients,
Le gouvernement a été conduit à mettre en place des mesures strictes de confinement. Nous sommes là pour que vous puissiez, malgré tout, faire vos courses le plus normalement possible. Aidez-nous à remplir notre mission dans les meilleures conditions, pour vous, pour nous, pour tous.

EN SAVOIR PLUS

Nos équipes sont mobilisées pour protéger votre santé

Nous renforçons les protocoles de nettoyage et de désinfection dans l'ensemble du magasin.

Les caisses, les écrans de caisse libre-service, les balances fruits et légumes.

Les poignées, les portes, les barres de chariots et les paniers.

COVID-19

2^E ÉTAPE

Ouvrez votre coffre et restez dans votre voiture

Monoprix

Cora

Informez sur de nouvelles conditions ou services



Cher(e)s client(e)s, suite aux circonstances actuelles, seule la livraison à domicile (sans contact) est possible pour vos achats maison et loisirs. Et vous disposez de 60 jours pour effectuer vos retours. Vous pouvez ainsi vous faire plaisir tout en restant chez vous :) Merci de votre confiance

Auchan

Nous privilégions les produits prioritaires. Certains produits peuvent être temporairement indisponibles, et les délais de livraison allongés durant la période impactée. Découvrir les questions fréquentes sur le COVID-19.

Amazon

En cas de créneaux indisponibles, découvrez nos services alternatifs

Savoir plus

Carrefour

Jusqu'au 5 avril 2020

**NOS MAGASINS
SERONT OUVERTS
jusqu'à 16h**

Les Nouveaux
Robinsons

Rappeler les engagements de la marque



Deux semaines déjà. Continuons à nous mobiliser, restons soudés. C'est ainsi que nous surmonterons cette épreuve tous ensemble. Vous, et nous.

COMPTEZ SUR NOUS

- Toute notre chaîne d'approvisionnement, entrepôts, transporteurs, magasins, est mobilisée pour garantir **zéro pénurie**.
- Nos magasins sont **approvisionnés chaque jour**. Nos horaires sont adaptés pour répondre à vos besoins.
- Nous nettoyons très régulièrement tous les équipements en contact avec les mains : poignées des chariots et paniers, tapis de caisse, lecteurs de carte. Des écrans protecteurs sont positionnés devant les caisses. **Objectif : sécurité maximale pour tous.**
- Nous privilégions l'approvisionnement de **productions locales et françaises** pour soutenir nos agriculteurs.

ON COMPTE SUR VOUS

- Évitez les sorties inutiles, ne faites pas vos courses chaque jour. Chaque sortie augmente les risques de contamination.
- Anticipez vos courses : faites une liste, regroupez vos achats avec vos voisins ou vos proches, en respectant toujours les gestes barrières.
- Restez à au moins un mètre des autres, toussiez dans votre coude, lavez-vous les mains avant et après les courses.

Soyez assurés de la mobilisation totale des 133 000 collaborateurs des centres E.Leclerc. Leur engagement et leur énergie sont remarquables.

Restons solidaires, on a tous un rôle à jouer.

E.Leclerc

Inciter à la consommation responsable



INFORMATIONS IMPORTANTES

- Chaque commande est limitée à 50 produits maximum.
- En raison d'une forte demande et de ruptures occasionnelles sur certains produits, nous vous informons que nous vous proposerons automatiquement, à chaque fois que cela est possible, une alternative équivalente à chacun des produits commandés si ceux-ci s'avéraient manquants.
- De plus, suite à un nombre exceptionnel de commandes, nous vous invitons à attendre le mail indiquant "votre commande est prête" avant de passer la retirer. Nous nous excusons des potentiels retards lors des retraits de marchandises.
- Nous vous invitons à vérifier les créneaux disponibles en cliquant ici

Casino

Nous vous assurons que nos magasins seront **normalement approvisionnés**. Soyons cependant tous raisonnables sur les quantités et faisons preuve de **civisme** et de **solidarité**. Prenez soin de vous.

Franprix

100% de l'arrondi en caisse reversé à la Fondation de France au profit des équipes médicales, des personnes vulnérables et de la recherche contre le COVID-19

DON MILITANT

Fondation de France

Biocoop

Une exploitation des recherches internet ...

Sur le mois de mars, les recherches sur les mots-clefs suivants ont explosé :

- “Livraison courses à domicile” : **+2400% ➔ +130k visites SEO** (Leclerc)
- “Courses en ligne” : **+1000% ➔ +45k visites SEO** (Super U)
- “Supermarché drive” : **+450% ➔ +5k visites SEO** (Leclerc)

Source : Touchpoint Media
(<https://www.linkedin.com/feed/update/urn:li:activity:6648244051667746817/>)

...qui se traduit aussi dans les actes d'achat

En conséquence, les services de drive et de livraison font face à une demande exceptionnelle :

- Augmentation des commandes de **+60 à +100%** par jour chez Auchan
- **25x** plus d'inscrits sur l'application Drive de Casino en une semaine
- **+74,3%** de commandes au global sur la semaine du 16 mars (Nielsen)

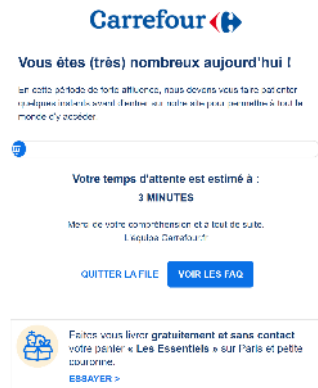
Source : Le Parisien (<http://www.leparisien.fr/economie/coronavirus-faire-ses-courses-via-les-drives-est-toujours-aussi-difficile-27-03-2020-8289411.php>)

EN BREF.

Les distributeurs de produits alimentaires doivent revoir leurs process et leurs offres de services pour faire face à cette demande exceptionnelle et imprévue avec une question sur le moyen terme de la persistance de ces évolutions de comportement.

Cet afflux exceptionnel amène des défis en termes de dimensionnement, d'approvisionnement et de logistique

Mise en place de pages d'attente pour gérer l'afflux et préserver l'expérience d'achat



Absence de créneaux de livraison à moins d'une semaine ou allongement des délais

Aujourd'hui 30/03	Demain 31/03	Mercredi 01/04	Judi 02/04	Vendredi 03/04	Samedi 04/04
MATIN APRÈS-MIDI SOIRÉE					
à partir de 08:00	à partir de 12:00	à partir de 17:00			
à partir de 10:00	à partir de 13:00	à partir de 18:00			
à partir de 11:00	à partir de 14:00	à partir de 19:00			
	à partir de 15:00	à partir de 20:00			



Saturation des sites

Absence de certaines références

Difficultés logistiques

Gestion du no-show

Substitution d'articles avec des références proches ou non facturation de l'article (paiement à la confirmation de la commande ou remboursement)

ARTICLE(S) INDISPONIBLE(S)		
Nestlé Lait concentré sucré ARTICLE(S) INDISPONIBLES NON FACTURÉ(S)	Quantité 1	1.89 €
ART. NON-SUBSTITUÉ		
Bjorg Soja cuisine fluide, bio ARTICLE(S) INDISPONIBLES NON FACTURÉ(S)	Quantité 2	2.58 €
Bjorg Boisson soja nature, sans sucres ajoutés, bio ARTICLE(S) DE SUBSTITUTION	Quantité 2	2.58 €
Suzi Wan Lait de coco ARTICLE(S) INDISPONIBLES NON FACTURÉ(S)	Quantité 2	5.54 €
ART. NON-SUBSTITUÉ		

Immobilisation d'articles (notamment car la facturation se fait souvent au retrait) et risque de ruptures en rayon ou en ligne

10 à 25%

Des commandes passées en drive ou en click & collect ne sont pas retirées

Source : Le Parisien

Les avantages clients

Les clients peuvent commander en ligne (sans attente), se faire livrer gratuitement et même s'abonner hebdomadairement

L'expérience d'achat est ainsi largement simplifiée puisque le client n'a pas à choisir ses produits et s'expose moins à l'absence de certains d'entre eux

Le petit plus : un aspect RSE pour mettre en valeur son offre (pour chaque commande, 1€ est reversé à la Fondation des Hôpitaux de France)



L'idée

Proposer des paniers thématiques permettant de combler l'ensemble des besoins pour une à deux semaines.

Carrefour couvre ainsi l'ensemble des besoins de première nécessité : alimentaire (veggie, terre & mer), pour les bébés, les animaux, l'hygiène et l'entretien du domicile



Les avantages internes

La standardisation des paniers permet de simplifier la chaîne logistique, de faciliter la préparation des commandes, d'augmenter la visibilité sur les demandes et donc gagner en efficacité dans un contexte difficile.

Puisque cette offre possède son site dédié, elle permet aussi de désengorger le site de Carrefour

Par ailleurs, en cas de rupture d'une référence, Carrefour se charge de substituer le produit et prend à sa charge une éventuelle différence de prix



VILLES DESERVIES.

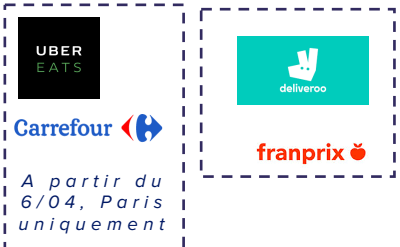
Carrefour
Les essentiels 

<https://essentiels.carrefour.fr/>

Si cette offre est pour l'instant **réservée à Paris et sa proche banlieue**, Carrefour pourrait bientôt l'étendre à **32 autres grandes villes françaises**. **Franprix & Monoprix** proposent eux aussi des paniers (personnalisables) pour les personnes ne souhaitant pas se déplacer en magasin. En revanche, ce service visant en priorité les personnes âgées, la commande n'est disponible que par téléphone (numéro vert dédié).

Un rééquilibrage de l'offre et de la demande

Alors que les retailers font face à une demande décuplée, les entreprises spécialisées dans la livraison de repas font face à une baisse de l'offre (fermeture de restaurants) et de la demande (notamment sur le créneau de la pause midi)



Une différence notable : alors que la livraison via Franprix/Deliveroo est payante (~3,5€), celle-ci est gratuite pour Carrefour (Uber Eats prenant à sa charge les frais).

Les distributeurs forment donc des partenariats win-win avec des acteurs de livraison : la demande des uns permettant de combler le manque d'activité des autres !

La suppression de la signature

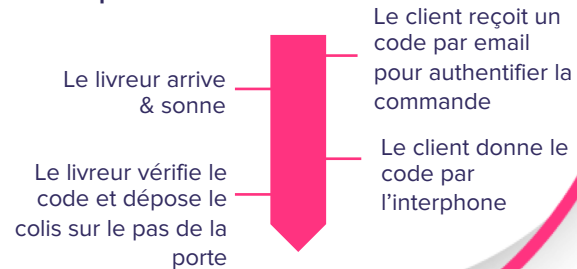
Option 1 : suppression de l'étape

Exemple de Carrefour

« La livraison s'effectue sans contact avec le transporteur, de manière à protéger votre santé et la sienne. Votre livreur sonnera à votre porte, déposera le colis et reculera de deux mètres. Il effectuera la signature du bon de livraison à votre place. Notez que le livreur ne fera pas la reprise habituelle des sacs de livraison. »

Option 2 : nouveau process

Exemple de DPD



La mise en avant des conditions d'hygiène

Du côté des livreurs

Les retailers tiennent à réassurer sur le respect des conditions d'hygiène de leurs livraisons

« Nous avons pris toutes les mesures nécessaires pour protéger la santé des salariés de tous nos sites en France. Nos entrepôts appliquent strictement les gestes barrières : distanciation, nettoyage renforcé, temps de pause aménagés. »
Amazon

Des conseils pour les clients

Ils apportent aussi des conseils pour la bonne réception et pour limiter les risques de contamination

« Nous vous encourageons à vous laver les mains au savon après le déballage du carton et des emballages produits et leur mise aux déchets. »
Carrefour

Cette crise est aussi l'occasion pour certains acteurs, comme le marché de Rungis, d'accélérer un glissement sur la chaîne de la valeur entamé en 2018

Courant 2018, le marché de Rungis avait déjà débuté sa transformation numérique en lançant sa **marketplace B2B**

Cependant, compte-tenu de la **fermeture des marchés** de plein air et **des restaurants**, Rungis doit faire face à de **fortes perturbations dans sa chaîne de distribution**

Ouverte le 1^{er} avril, **la plateforme est même victime de son succès** puisque tous les créneaux de livraison ont rapidement été réservés.

Elle a même dû **faire face à des contrefaçons** (par exemple le site *Rungis.maison*, basé lui en Allemagne)



<https://www.rungislivrechezvous.fr/>

Pour éviter aux producteurs de se retrouver sans débouchés, alors même que les consommateurs finaux ont du mal à s'approvisionner, **Rungis a lancé sa marketplace B2C**

En partenariat avec la Région Île-de-France et **la start-up Califrais** (spécialisée dans l'approvisionnement des restaurants), cette plateforme permet aux particuliers (Parisiens et petite couronne) **d'acheter des produits frais, en circuit court et de se les faire livrer** sans contact chez eux

Sans doute moins préparés que les acteurs généralistes, les distributeurs de produits bio semblent prendre du retard (notamment hors région parisienne), laissant l'espace libre pour d'autres initiatives

Leaders

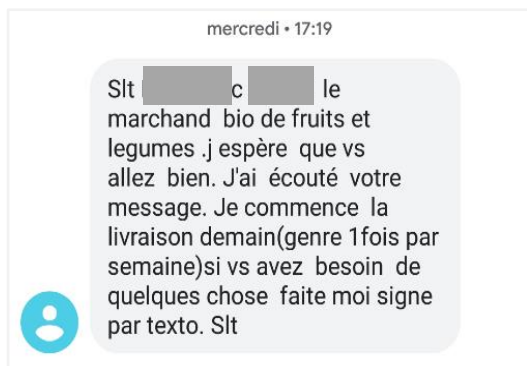
Challengers

Moins matures

						
Livraison	✓	✓	✓			
Drive	✓	✓			Constituée principalement de magasins franchisés, l'enseigne la Vie Claire propose uniquement un site vitrine et non marchand	Créés sous forme de coopérative, Les Nouveaux Robinson proposent uniquement un site vitrine et non marchand
Click & Collect	✓	✓	✓	✓		
Drive Piéton	La plupart de ces enseignes étant déjà présentes en centre-ville, elles ne proposent pas de points de retrait en ville en dehors de leurs magasins					
Produits en vrac	✓	✓	✓	✓		
Modalités	Livraison : minimum 30€, gratuit à partir de 150€ Click & Collect : gratuit et en 1h	Livraison offerte dès 100€ Click & Collect : sous 2h	Livraison offerte dès 60€ et sous 24h	Gratuit, sans panier minimum		
Scope géographique	5 magasins Drive, 8 magasins Click & Collect (Paris & Lille)	Livraison à domicile en Région Parisienne (Poste ou Point Relais sinon) 1 magasin Drive, 44 Click & Collect	Livraison en 24h en Île de France 731 ruches en France	+ 600 magasins en France (mais tous ne sont pas éligibles au Click & Collect)		
Autres services	Store Locator Rendez-vous en ligne avec un naturopathe Recettes Conseils produits, santé & bien-être	Store Locator Recettes Conseils produits, santé & bien-être Vente via Amazon	Store Locator Livraison de produits au poids & en vrac	Store Locator Recettes	Store locator Recettes Conseils produits, santé & bien-être	Store locator Conseils sur les produits

Via des initiatives individuelles

Certains maraichers contactent leurs clients les plus fidèles afin de proposer une livraison à domicile

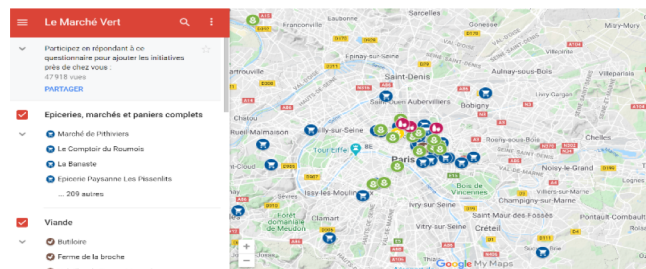


EN BREF.

Malgré le confinement, un certain nombre de consommateurs ne souhaitent pas modifier leurs habitudes alimentaires et continuent de chercher des produits bons pour eux et pour l'environnement.

Des projets collaboratifs

Le marché vert propose une carte collaborative recensant les points de distribution (épiceries paysannes, marchés, point de collecte, etc.) soutenant une agriculture respectueuse et une économie vertueuse



Ou d'acteurs institutionnels

Par exemple, la mairie de Rueil-Malmaison a :

- Créé une application permettant de trouver les magasins d'alimentation ouverts ainsi que les coordonnées des commerçants du marché proposant des livraisons à domicile ou en point de retrait
- Créer des points de retraits dans les différents quartiers
- Mis en place des boutiques alimentaires éphémères dans des centres de loisirs pour aider les commerçants et les habitants

La Poste a, quant à elle, rendu gratuit l'accès à sa plateforme de vente en ligne « *Ma ville, mon shopping* » à tous les commerçants et artisans. Par ailleurs, sa commission sur les ventes réalisées a elle aussi été temporairement suspendue



La digitalisation encore plus accrue des entreprises & des modes de consommation

1



L'adaptativité devient plus que jamais une obligation pour les entreprises qui doivent pouvoir transformer leurs modèles, leurs process et même leurs offres dans une chaîne de valeur en mouvement constant

2



La recherche d'une consommation porteuse de sens & d'une économie durable et solidaire

3



Nous contacter

THINKMARKET

www.thinkmarket.fr

Adresse :

27 rue Blanche,
75009 Paris

Email :

contact@thinkmarket.fr

