



CONDI SERVICES, prestataire de services
logistiques crée sa marque **So**logistic

Dossier de presse (décembre 2014)



CONDI SERVICES, PRESTATAIRE LOGISTIQUE ACCROIT SON DEVELOPPEMENT ET CREE SA MARQUE **SoLogistic**

Reprise par Patrick Isaert en 1999, **CONDI SERVICES** propose un ensemble de prestations logistiques : déchargement containers, reconditionnement, contrôle qualité, préparation de commandes B to B et B to C... Depuis quelques années, le développement de l'e.commerce et des services associés ont entraîné des attentes de plus en plus élevées de la part des consommateurs. Cette évolution génère des prestations complémentaires autour des engagements de base : réactivité, qualité, respect des délais, communication, écoute du Client pour développer une confiance maximale.

Pour atteindre ce niveau de confiance, **CONDI SERVICES** a mis au point un ensemble d'engagements supplémentaires rassemblés au sein d'une marque propre, **SO LOGISTIC**.

Parallèlement, l'entreprise **CONDI SERVICES** accroît son développement dans la logistique liée au e.commerce. Ceci l'a amenée à prendre des surfaces supplémentaires modulables à côté de sa plateforme de Libercourt.

L'entreprise a également recruté de nouveaux collaborateurs pour faire face à cette augmentation d'activité.

Que ce soit au siège à Mouvaux, ou sur les deux sites de Libercourt, à proximité de la plateforme multimodale Delta 3 de Dourges, **CONDI SERVICES** est en connexion immédiate avec les donneurs d'ordre de la VAD/ e-commerce, de la distribution et du transport. Les prestations sont traitées au sein de l'entreprise ou directement externalisées chez les Clients.

Sur l'ensemble des différents sites, l'entreprise compte 120 collaborateurs, tous étroitement associés à la dynamique de développement. Environ 80 intérimaires identifiés, rompus aux valeurs de **CONDI SERVICES**, sont mobilisables en cas d'urgence.

CONDI SERVICES se concentre sur son métier de prestataire logistique et s'appuie sur des partenaires dont il a évalué la qualité de service (transporteurs, cartonnières, etc.).

Quatre impératifs nécessaires à la satisfaction du Client guident les équipes de **CONDI SERVICES** dans son offre de base.

- **La qualité** : le taux de service personnalisé et le taux de qualité du transport sont communiqués à chacun des Clients de façon régulière à travers des documents partagés (mail ou plateforme web, Google doc).
- **Le respect des délais** : **CONDI SERVICES** s'engage sur le respect des délais convenus dans le cahier des charges.
- **La communication** : un interlocuteur attitré est dédié au Client pour faciliter le fonctionnement relationnel avec **CONDI SERVICES**.
- **La proximité et la connaissance des attentes du Client** : des enquêtes de satisfaction sont réalisées systématiquement après la prestation afin de répondre aux besoins spécifiques des Clients.

En appui, **SO LOGISTIC** est une offre premium qui engage **CONDI SERVICES** sur des prestations de services complémentaires pour lesquelles le taux d'exigence est défini dès le départ dans le cahier des charges.

CONDI SERVICES, UNE REPONSE AUX EXIGENCES LOGISTIQUES

DE LA DISTRIBUTION ET DE L'E.COMMERCE

CONDI SERVICES est prestataire logistique pour la distribution (biens industriels, produits de grande consommation : textiles, literie, équipements sportifs...). Dans le cadre de son développement, **CONDI SERVICES** a élargi son offre à l'e.commerce, impliquant des prestations spécifiques dont la préparation de commandes et la gestion de retours marchandises. L'augmentation du e.commerce implique de s'adapter aux exigences croissantes de leurs Clients, elles-mêmes dictées par celles du consommateur final.

2^{ème} centre logistique de France, la métropole lilloise est naturellement une plaque tournante du transport et de la logistique. C'est ici que l'on trouve la plus grande concentration de centrales d'achat et d'entreprises de distribution en Europe. Et les flux de marchandises qui en découlent...

Pour **CONDI SERVICES**, il est impératif d'être en phase avec cet environnement, de faire de la flexibilité et de la réactivité un atout maître de sa prestation de services, tant il est nécessaire de s'adapter à des variations d'activités, associées à un type de marché particulièrement hétérogène. A titre d'exemple, répondre favorablement en 2 heures pour traiter un flux avec l'effectif nécessaire fait partie de ses engagements.

Le e.commerce c'est à la fois, des commandes, des retours, des déchets ; c'est aussi une diversité de consommateurs, et bien sûr de produits qui vont de la très petite pièce (tee-shirt) à l'article encombrant (abri de jardin).



Dans l'un et l'autre cas, l'exigence est la même : meilleurs délais de livraison possible, maîtrise des coûts, traçabilité des produits, suivi de la prestation ! Autant de thèmes inscrits au cahier des charges des Clients de **CONDI SERVICES**.

Derrière ces objectifs de performance interviendra nécessairement l'après-vente incluant la gestion des retours, l'envoi de pièces de rechange, le traitement des articles défectueux, qui seront, soit réintégrés en tant que neufs après avoir été reconditionnés, soit mis en circuit solde ou encore orientés vers le recyclage ou la destruction.

CONDI SERVICES a développé pierre par pierre son offre de prestations en tenant compte de l'évolution très rapide des métiers de la distribution, de la VAD/VPC et du e.commerce.

Une évolution qui exige de l'entreprise un panel de services et différents niveaux de réponses associés. C'est dans ce contexte que s'est construite l'offre de service **SO LOGISTIC**.

Enfin, Patrick Isaert est convaincu de l'importance du facteur humain. Il a associé à ce développement une politique RH qui entraîne les femmes et les hommes à suivre la dynamique de l'entreprise.

Pour lui, « *La situation économique, sociale, politique ou environnementale peut être vécue comme un état de fait mais elle peut aussi nous conduire à impulser un état d'action où nous pensons tout autrement, en créant véritablement du Lien et en apportant du Sens à partager ensemble* ».

CONDI SERVICES, SON OFFRE EN DETAIL



PREPARATION DE COMMANDES

Son expertise dans le domaine de la gestion des flux permet aux équipes de **CONDI SERVICES** de traiter rapidement une diversité de demandes quel que soit le type de produit, de l'équipement sportif ou textile aux articles de literie en passant par des articles de bricolage ou des pièces de rechange industrielles... Pour ce faire, l'entreprise s'appuie sur un logiciel WMS (gestion d'entrepôts) personnalisé aux exigences opérationnelles de ses Clients des secteurs de la distribution, du e-Commerce (B to B ou B to C), du retail, de l'achat non marchand et de la vente par correspondance...

Les équipes maîtrisent toute la chaîne, de la réception des marchandises à l'expédition des colis, en passant par différentes étapes (contrôle qualité, reconditionnement, traçabilité, etc.).

MISE EN CONFORMITE, ETIQUETAGE

CONDI SERVICES propose à ses Clients de vérifier la conformité à la réglementation des articles mis sur le marché, quels qu'ils soient.

Cela en passe par la vérification du respect des normes de sécurité enfant par exemple, ou de la pose de mentions légales. Elle peut se charger de la traduction des étiquettes en plus de 14 langues afin d'imprimer sur l'étiquette la diversité de mentions légales.

TRI, CONTROLE, QUALITE



Absence d'étiquette, coutures défectueuses, défauts de finition sont autant de causes de refus de marchandise du client final, le consommateur. **CONDI SERVICES** assure le contrôle qualité d'articles textiles, mais aussi de chaussures de sport ou encore d'outillage !

A noter également de plus en plus d'interventions sur des produits technologiques et high-tech.

L'entreprise propose au Client d'assurer des livraisons partielles visant à éviter une rupture de stock.

CONDI SERVICES va jusqu'à la préparation des dossiers d'assurance ou recours financier.

CONDITIONNEMENT, RECONDITIONNEMENT

CONDI SERVICES maîtrise le sur-mesure dans ses activités de conditionnement ou reconditionnement. Il s'agit de répondre à des problématiques d'emballages endommagés, d'insertion d'une notice oubliée par exemple.

En témoignent les articles qui passent par les entrepôts de Mouvaux : le réfrigérateur comme le rasoir électrique, le drap ou matelas, de l'armoire à glace à la table de nuit ...



Par ailleurs, chaque enseigne a ses propres exigences logistiques et **CONDI SERVICES** est amenée à mettre en conformité les produits issus des fournisseurs aux particularités des distributeurs (exemple : dimension spécifique du carton, de l'ensachage, positionnement de l'étiquette, ...).

GESTION DES FLUX RETOURS

La vente entraîne l'après-vente ! VPC, distribution, e-commerce, ces activités impliquent des conditions générales de vente de plus en plus strictes. D'autant plus que les distributeurs en font un argument marketing. La maîtrise des obligations de retour marchandises nécessite des process de logistique reverse rigoureux respectant les délais qui lient le distributeur au client final. Depuis plus de quinze ans, **CONDI SERVICES** a acquis un savoir-faire sur les flux reverse avec réintégration des produits défectueux dans le circuit, en premier ou deuxième choix.

CONDI SERVICES traite en outre informatiquement la gestion administrative des retours, jusqu'au remboursement du client final.

DECHARGEMENT DES CONTAINERS ET STOCKAGE

En matière de stockage également, l'entreprise a les réponses aux impératifs de flexibilité. Elle assure également le déchargement des containers chez le client. Les équipes prennent en charge tous volumes de marchandises, pour de courtes ou longues, en vrac ou emballés.



CONDI SERVICES assure également le déchargement des containers chez le client. Auquel cas l'entreprise fait appel à des ressources humaines externes pour des raisons de flexibilité.

AUTRES

CONDI SERVICES assure également désormais des prestations B to B pour des chaînes de distribution textile : logistique d'approvisionnement des magasins, préparation de commandes d'articles non marchands, PLV, cadeaux pour des opérations promotionnelles qui se renouvellent 2 à 3 fois par mois dans près de 450 magasins à équiper en France et à l'étranger.

La marque **SO LOGISTIC** a été décidée par Patrick Isaert pour répondre aux attentes les plus pointues des Clients qui le souhaitent. Elle engage **CONDI SERVICES** sur des prestations de services complémentaires. Le taux d'exigence est défini dans le cahier des charges. L'objectif est ainsi d'augmenter le taux de satisfaction Clients. C'est aussi une source de nouveaux projets évolutifs et adaptés à leurs besoins spécifiques. Une diversité de process sont mis en place et incluent, au-delà de l'amélioration constante de la qualité, l'implication et la motivation des équipes.

Les engagements :

VISIBILITE

Il s'agit d'apporter une visibilité au Client tout au long de la prestation. Différents moyens sont mis en œuvre et notamment la consultation des tableaux de bord de suivi des prestations (1 à 2 tableaux/jour) pour permettre au Client une meilleure anticipation de la gestion de ses stocks, et d'optimiser sa chaîne d'approvisionnement.

DELAIS

Les délais de mise à disposition de la marchandise peuvent être définis à l'heure près. Le délai est renseigné au client lors de l'écriture du cahier des charges. L'information est confirmée par mail peu après le lancement de la prestation. Il y est indiqué l'heure correspondante à la mise à disposition de la marchandise.

TRAÇABILITE

CONDI SERVICES remet aux Clients sur demande tous les éléments relatifs aux déchets industriels banals générés par leur commande. Y sont inclus les certificats de destruction ou de recyclage fournis par les sous-traitants spécialisés de la gestion des déchets. **CONDI SERVICES** met en évidence les différentes possibilités pour le Client de la gestion des déchets : recyclage, remise à des associations, etc. Des propositions de valorisation sont prévues.

CONSEIL & EXPERTISE

CONDI SERVICES repère les améliorations à apporter chez ses Clients **SO LOGISTIC** en s'appuyant sur la collaboration d'un conseiller spécialisé. Cette méthode renforce la proximité Client/prestataire logistique qui obtient ainsi une meilleure connaissance des attentes et une réponse concrète.

UN RESEAU COMPLEMENTAIRE

Des professionnels de la logistique, choisis pour leur efficacité, renforcent les prestations sur demande en réparation textile, certificat de destruction, transport, consommables et déchets industriels recyclés.

FAITS & CHIFFRES

- Créée en 1987 et reprise par Patrick Isaert en 1999
- SAS au capital de 150 000 € - Patrick Isaert PDG
- Sites : siège et entrepôt à Mouvaux, 2 bâtiments sur Libercourt, à proximité de la plateforme multimodale Delta 3 de Dourges
- Chiffre d'affaires : progression de 10% par an en moyenne, sauf en 2013
 - 2013 : 4,6 M€
 - 2014 (prévision) : 6 M€
- 15 millions d'articles traités par an
- 48 000 articles en moyenne jour
- Clientèle : distribution, e-commerce, VPC/VAD, fabricants (textiles, électroménager), ...
- **Contacts :**
 - Patrick Isaert : 06 07 90 37 46
 - Florent Duriez 06 33 13 28 16

www.condiservices.com

