

# Téléphone mobile

## Gadget ou nécessité ?



**«Le téléphone portable, on ne peut plus s'en passer !»**

**Tous les transporteurs équipés sont d'accord sur ce point.**

**Mais est-ce un luxe ou est-ce vraiment un outil de travail**

**«aussi important que les moteurs des camions» comme**

**certains l'affirment ? Afin de répondre plus rapidement aux**

**offres de fret ou de gérer plus aisément sa flotte, il semble**

**être très efficace. Mais face à la diversité de l'offre, le choix**

**des appareils et des abonnements n'est pas toujours évident.**

**Afin d'aider les entreprises dans leurs décisions, certaines**

**sociétés proposent de gérer ce poste, d'autres mettent en place**

**des systèmes qui facilitent la tâche du service exploitation, les**

**opérateurs garantissent un service toujours plus pointu. Même**

**si sa rentabilité reste difficile à chiffrer, et malgré son coût**

**encore élevé, le téléphone mobile tend à se généraliser**

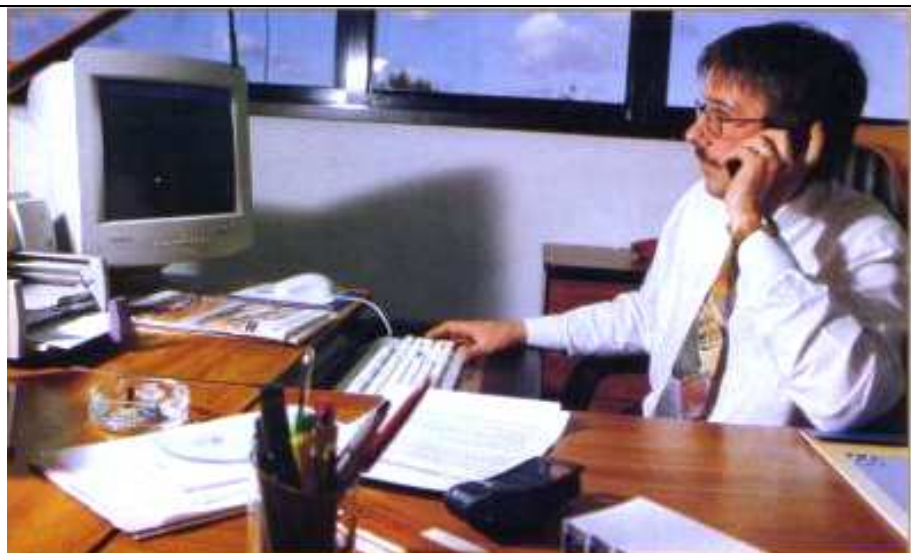
**dans les entreprises de transport.**



# Le GSM comme fondement de l'exploitation

Afin de répondre instantanément aux attentes des clients quant aux retours d'informations sur leurs envois, Bruno Robert a imaginé un système d'exploitation basé sur le téléphone, le fax et les émissions GPS. Ce concept lui permet d'optimiser ses tournées et de tenir ses clients informés en temps réel sur la position de leurs marchandises.

La demande des chargeurs concernant les retours d'informations en temps réel sur leurs envois devient de plus en plus pressante», constate Bruno Robert, pdg des Transports Bruno Robert. «Or, les entreprises comme la nôtre disposent uniquement du téléphone pour répondre à cette requête». Soucieux de devancer la demande du client, le dirigeant a imaginé un système d'exploitation entièrement basé sur le réseau de téléphonie mobile GSM. Ce transporteur de la Chaussée Saint Victor, près de Blois, est spécialisé dans le petit lot. En 1995, il a équipé ses véhicules en GSM. Aujourd'hui, chacun de ses 25 ensembles dispose de trois abonnements GSM. Téléphone, fax et GPS rythment le quotidien des conducteurs. Chaque poids lourd charge cinq à douze clients par jour. «Au début, le téléphone nous servait à débrancher les camions en cas de commande. Le temps de réactivité était très rapide, cette formule permettait d'éviter bon nombre de kilomètres à vide», explique Bruno Robert. Le service exploitation recevait alors 250 à 300 appels par jour. La présence du fax et du GPS dans les cabines a permis de désencombrer le standard de moitié. Quand un client appelle pour l'enlèvement d'une palette, l'exploitation situe le véhicule le plus proche grâce au GPS. Un logiciel de gestion indique s'il lui reste de la place pour le chargement commandé. «Ce qui permet d'économiser quatre ou cinq appels pour savoir quel conducteur est le plus près, lequel dispose de la place disponible», explique Xavier Petit, responsable du service exploitation. Une fois le camion déterminé, le conducteur est contacté. Il est conseillé très succinctement



«Je préfère un coup de fil intempestif à une palette oubliée» affirme Bruno Robert, pdg des Transports Bruno Robert.

quant à la direction à suivre. Les informations complémentaires et précises, telles que l'adresse, l'itinéraire ou l'ordre de mission, sont faxées tout de suite après. «Avec cette manière de procéder, le coût de communication s'élève à trois francs pour un lot dont le prix moyen tourne autour de 1 200 francs. Autrefois, il fallait donner l'adresse au conducteur sous la dictée, lui expliquer l'itinéraire. Cette procédure pouvait prendre un certain temps et le résultat n'était pas toujours très précis. En outre, le conducteur était obligé de s'arrêter, de noter plus ou moins lisiblement les informations et de trouver son trajet. Souvent, il nous rappelait pour confirmation».

L'échange ne coûte que l'envoi d'un fax», précise Bruno Robert. Pour économiser sur l'envoi des fax, du site à destination des camions, il a même investi dans un fax mobile qui reste en permanence au siège. Le chef d'exploitation dispose également d'un mobile pour appeler les chauffeurs. «Les appels de poste fixe à mobile coûtent 3 francs par minute. De mobile à mobile, le prix tombe à 1 franc pour la même durée». Par ailleurs, grâce au GPS, le client peut être renseigné immédiatement sur la position de son envoi à 25 mètres près. Sans déranger le chauffeur.



## Spécialiste de l'axe Lille-Tours-Blois

Les Transports Bruno Robert emploie 39 personnes et compte 47 cartes grises dont 24 moteurs. Créée en 1987, cette entreprise a enregistré en 1998 un chiffre d'affaires de 22,9 MF contre 21,5 MF l'année précédente. Spécialisée dans le petit lot, elle effectue 80 % de son activité sur l'axe Lille-Tours-Blois, 10 % en région parisienne et 10 % en régional. Dans le sens Blois-Lille, la quasi-totalité du CA est réalisée avec des clients en direct; sur la ligne de retour, la sous-traitance constitue 95 % de ses trafics.

**Répondre à toutes les commandes** «Maintenant, assure le transporteur, le procédé est rapide et sans litiges possibles. Et surtout, il permet de répondre favorablement à toutes les demandes». Le conducteur ne perd pas de temps: lorsqu'il arrive sur place, il faxe ce qu'il a réellement chargé et la surface occupée. Le document arrive directement dans le système informatique et remet à jour en temps réel le niveau de chargement du véhicule. «Avec le fax, les informations proviennent du chauffeur et sont précises. Si le client nous a dit qu'il voulait charger des petites palettes et qu'en fait il nous confie des grosses, on le sait directement. Autrefois, toutes ses informations étaient discutées au téléphone. Cela prenait du temps et coûtait cher. Aujourd'hui,

feur dans sa conduite et sans dépenser une communication vers le véhicule et une autre vers le client. Une fois la marchandise livrée, le conducteur faxe le bon de livraison signé par le receveur avec les éventuelles réserves. Enregistré dans le système informatique, le fax peut être envoyé au chargeur en cas de litige.

**1,6 MF d'investissement en 4 ans** En quatre ans, cette pme a investi 1,6 million de francs en informatique. Ces dernières installations lui ont coûté plus de 970 000 F. Chaque véhicule a reçu 15 000 F de matériel. Le total de tous les abonnements s'élève à 11 000 F par mois. Mais en comparaison, il y a dix ans, Radiocom 2000 lui avait été facturé beaucoup plus lourdement. Chaque poste avait alors nécessité un investissement de 25 000 F sans offrir les mêmes services que le système actuel. Aujourd'hui, téléphone, fax et GPS permettent de gérer l'entreprise, de rassurer les clients sur la position de leur marchandise, d'économiser sur la facture de téléphone et de faire face à toutes les situations. «Un jour un client m'a facturé 7 000 F pour le retard d'un de mes camions. Mon gars était bien à l'heure, mais personne n'était là pour le recevoir. Avec l'historique du GPS, j'ai pu prouver la faute et éviter cette dépense. En plus avec cette qualité de service, je peux facturer 1 050 F un lot à 1 000 F», se réjouit Bruno Robert. Pour veiller à ce que ces conducteurs ne dépassent ni les limites de vitesse, ni les temps de conduite, il a également programmé le GPS afin d'être alerté le cas échéant. «Avant d'être équipé, un inspecteur du travail m'a collé 14 procès verbaux à 5 000 F pièce pour des dépassements de quelques minutes. Une contrivention a été dressée pour trois minutes. Avec l'alarme GPS, je préviens mes conducteurs et j'évite de telles dépenses». Compte tenu de l'organisation mise en place, Bruno Robert est obligé de porter son mobile sur lui 24 heures sur 24. Mais, assure-t-il, «je préfère un coup de fil intempestif à une palette oubliée».