

| SOCIETE UTILISATRICE   |   |
|--|---|
| Nom de la société :  | MUJI  |
| Secteur d'activité   | Commerce de détail non alimentaire  |
| Chiffre d'affaires annuel  | 26 M€   |
| Effectif   | 140 personnes   |
| Nom/fonction du représentant (signataire)  |   |
| N° de téléphone  |   |
| e-mail   |   |
| SOCIETE PARTENAIRE   |   |
| Nom du partenaire (qui a fourni tout ou partie de la solution)                         | Groupe Labatut à travers les structures Vert chez Vous et Veolog Fashion  |
| Nom/fonction du représentant (signataire)  |   |
| N° de téléphone  |   |
| e-mail   |   |
| PROJET réalisé depuis 2011   |   |
| 1. Problématique   | <p>Comment éliminer les dysfonctionnements logistiques et transport, sources de mévente et d'insatisfaction clients (20 % de livraison à domicile hors délai + défaut de promesse client + défaut de gestion des stocks.)</p> <p>Comment augmenter la qualité de service pour obtenir un taux de 99 % sur l'ensemble des flux de distribution (multicanal) ?</p> <p>Comment intégrer la nouvelle activité e-commerce ?</p> <p>Comment associer à la Supply Chain de MUJI la démarche environnementale liée au transport ?</p>   |
| 2. Solution mise en œuvre (type d'organisation, de logiciel, d'équipements, autres...) | <p><b>Logistique :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Veolog Fashion <u>mutualise le stock pour l'ensemble</u> des activités BtoB et BtoC de MUJI.</li> <li>- Veolog Fashion a interfacé l'outil de gestion interne de MUJI avec son propre WMS, et <i>Green Go</i>, le TMS de Vert chez Vous, pour s'assurer d'une visibilité complète de l'ensemble des stocks et des flux en temps réel.</li> </ul> <p><b>Distribution :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vert chez Vous a développé <i>Green Go</i>, son propre TMS qui permet notamment de mettre à disposition de l'ensemble des magasins un <u>planning partagé de prise de rendez-vous</u> pour les livraisons BtoC. Celui-ci garantit le respect du créneau horaire de livraison (en validant la disponibilité des moyens transport) pris par le magasin, au moment du passage en caisse du client.</li> <li>- <u>Une traçabilité totale des flux est assurée dès le départ magasin.</u></li> <li>- La livraison est 100% éco-responsable. Vert chez Vous s'appuie sur sa flotte de véhicules électriques et GNV (du vélo au 3T5, en passant par les camionnettes) et sur sa péniche-entrepôt Vokoli, pour les livraisons Paris et RP.</li> <li>- Veolog Fashion et Vert chez Vous partagent un site à Pantin, aux portes de Paris, ce qui leur permet d'être extrêmement réactifs.</li> </ul> |
| 3. Objectif  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mettre en place une solution éco-responsable, conforme aux valeurs de MUJI, aux conditions du prix de marché.</li> <li>- Mutualiser les flux et disposer d'un état de stock commun pour réaliser des réapprovisionnements précis, ajustés et réguliers, tout en gardant la possibilité de gérer indépendamment les deux stocks (magasins &amp; e-commerce).</li> <li>- Réduire le délai d'approvisionnement des magasins MUJI de 30 %.</li> <li>- Réduire le délai de livraison à domicile de plus de 50 %.</li> <li>- Mettre en place des KPIs sur l'ensemble des process logistique et distribution.</li> </ul>  |
| 4. Description de l'application (20 lignes maxi)                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 2 fois par semaine, Veolog Fashion réceptionne et contrôle la marchandise mutualisée pour l'ensemble des magasins français et la e-boutique de MUJI, en provenance du hub central européen situé en Angleterre.</li> <li>- Veolog Fashion assure la réception, le contrôle, le stockage, la préparation fine des commandes hétérogènes.</li> <li>- Vert chez Vous assure le volet distribution BtoB et BtoC. Pour une même</li> </ul>  |

|  |  |
|--|--|
|  | <p>livraison BtoC, selon la disponibilité des produits commandés, Vert chez Vous peut s'approvisionner auprès du magasin du client, d'un autre magasin ou de l'entrepôt (multi-sources).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vert chez Vous assure la livraison à 1 ou à 2 personnes (livraison technique avec montage)</li> <li>- La mission couvre aussi la reverse logistique avec la gestion du retour des produits défectueux et des déchets liés aux livraisons, et leur intégration dans les filières de recyclage.</li> </ul> |
| 5. Périmètre de l'application (fonctions, pays, sites, populations... concernés) | <ul style="list-style-type: none"> <li>- France avec 13 magasins MUJI &amp; leurs clients.</li> <li>- Près de 4.000 références hétérogènes, du stylo au canapé, en passant par la vaisselle.</li> </ul>  |
| 6. Date de mise en œuvre   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Juillet 2012 : Vert chez Vous démarre les livraisons BtoC.</li> <li>- Novembre 2012 : Veolog Fashion déménage l'entrepôt de MUJI et démarre la logistique BtoB (au cœur de la période la plus active de l'enseigne !) et Vert chez Vous lance les livraisons BtoB.</li> <li>- Janvier 2013 : Veolog Fashion lance la logistique BtoC.</li> </ul>  |
| 7. Durée de la mise en place   | 7 Mois (Juillet 2012 / Janvier 2013).  |
| 6 Nombre d'utilisateurs concernés  | Une cinquantaine de personnes (MUJI & Groupe Labatut) + les clients de MUJI  |
| 7 Difficultés rencontrées et réponses apportées                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- La gestion du changement avec une formation continue sur <i>Green Go</i> des équipes magasins à travers des sessions régulières de formation.</li> </ul>  |
| 8 Résultats obtenus (qualitatifs <u>et</u> quantitatifs)                         | <p>Réponse &amp; chiffres MUJI:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- BtoC : réduction des délais de livraison et amélioration très significative des promesses clients (respect des RV à +99%)</li> <li>- Hausse du nombre de livraisons et du CA MUJI associé</li> </ul>  |
| 9 R.O.I. estimé  | Augmentation significative de la satisfaction des clients via la livraison   |
| 10 Perspectives d'évolution  | Ouverture de magasins, développement de la vente en ligne avec augmentation des références et de la visibilité   |
| 11 En quoi cette solution est-elle innovante ?                                   | L'articulation des différents outils informatiques et moyens logistiques (planning partagé, gestion des stocks par le réseau, disposition en temps réel des informations, transport éco-responsable...) ont permis au Groupe Labatut via ses filiales Veolog Fashion et Vert chez Vous, d'apporter une réponse logistique/distribution multicanale, globale et éco-responsable pour servir les intérêts de son client MUJI.  |
| 12 En quoi le projet a-t-il impacté les performances de l'entreprise ?           | L'enseigne s'est reconcentrée sur son cœur de métier et sur l'action commerciale. La problématique « Livraison » sur laquelle l'équipe MUJI passait énormément de temps a été réglée par le Groupe Labatut.  |
| 13. Le projet a-t-il une dimension développement durable ? (Si oui, précisez)    | <p>Oui évidemment, c'est un élément structurant et incontournable vu le positionnement de MUJI. L'écologie fait partie de l'ADN de MUJI qui vend des produits écologiques et qui a souhaité s'associer à une entreprise assurant une livraison 100% éco-responsable.</p> <p>C'est pourquoi MUJI a demandé au Groupe Labatut de développer un label MUJI/Vert chez Vous qu'il a apposé sur l'ensemble de ses vitrines. Ce label indique que MUJI « livre chez vous sans polluer ».</p>  |