Pour plus de contenu, connectez-vous !

Avant de se lancer : en quoi consiste l'activité de panier / précommande ?

> Interview réalisée auprès de Sylvie Huber (S.) (ex. PZI - épicerie avec activité de panier) et Raphaël Kalfa (R.) (accompagnateur à la Caap) le 18/04/2024

> “ Quand et pourquoi mettre en place un système de précommande en ligne dans son activité ?

S : Petits Zestes était dans une **zone non passante** : la précommande était essentielle pour nous, sinon on aurait eu personne. L'espace épicerie permettait de compléter les achats, en plus des précommandes que les clients venaient récupérer sur place.

Ça nous **sécurisait sur le chiffre d'affaires** prévisionnel, c'était rassurant. Sur une épicerie de centre ville, je ne sais pas si ça a du sens.

Quand je commandais en Sicile, je m'appuyais sur les commandes faites en ligne **pour ne transporter que de l'utile**. Je n'avais pas de perte. Ensuite, les gens ont changé de façon de fonctionner, ils avaient besoin de plus de spontanéité, donc le délai entre la commande et la récupération était plus court, je devais commander avant d'avoir les quantités définitives sous les yeux.

L'outil informatique a énormément simplifié mon travail (le site de précommande avait été créé pour Petits Zestes). L'aspect visuel pourrait être amélioré, mais le reste est très bien. Le **lien entre la prépa et la caisse**, ça change la vie !

Même si on était nombreux.euses à préparer, c'était chronophage et très physique. Les moments de préparation en équipe, on fermait la boutique. C'était difficile de faire les 2 en simultané. Pendant le covid, plusieurs épiceries ont essayé de se munir d'un site de précommande et se sont rendues compte que c'était énorme comme travail !

C'était très bien aussi que les gens puissent **choisir leur point de livraison et le moment de retrait**. Ça permettait d'échelonner la préparation.

R : à la Caap, on a des activités de transfo et des épiceries avec un site de précommande, ça ne fonctionne pas de la même manière. Il faut une appétence pour l'outil informatique. Le plus long, c'est la mise en place, avec le référencement des articles à mettre sur le site. Pour nous, le site et son aspect visuel simple et épuré convient très bien.

Le Coin du levain (Clermont) a mis en place le site de précommande dès le départ, et c'est adapté à leur fonctionnement, avec une **volonté de 0 pertes**. Il y a un fournil de production, à Clermont-Ferrand, sans point de vente à proprement parler, qui cible les habitants du quartier. La précommande sur le site représente 20% de leur chiffre d'affaires, le reste correspond aux ventes aux pros, une autre forme de précommande. En soit, même les pros pourraient précommander en ligne puisque l'on peut personnaliser les prix via les listes de prix. La Newsletter et les rappels récurrents renvoient les clients particuliers sur les commandes en ligne, ça fonctionne.

L'épicerie La Tournée Générale voulait mettre en place un **nouveau circuit de distribution en milieu rural** via ce site de précommande. La communication a été insuffisante alors ça n'a pas bien pris, et ça a coûté beaucoup d'énergie qui aurait pu être placée ailleurs.

L'Epiforie va mettre en place un site de précommande pour **développer l'activité**, maintenant qu'iels sont assez staffé.e.s. Les nouvelles personnes sont par ailleurs à l'aise avec les outils informatiques.

> “ Pour quel(s) type(s) de produits ?

S : Ce n'est pas possible de mettre tous les produits de l'épicerie en achat en ligne, il faut faire une sélection. Nous mettions des minimas de commande par article sur le site en ligne, donc les gens qui voulaient moins prenaient dans l'épicerie.

La manutention est énorme dès qu'on touche au vrac, donc je le déconseille, c'est chronophage.

Les rayons fruits et légumes étaient plus vivants que les rayons vracs. Je ne mettais pas tous les articles, surtout quand je n'étais pas sûre d'avoir un produit, je ne le mettais pas. J'avais quand même environ 600 références potentielles dans la eboutique.

> “ Est-ce que c'est vraiment rentable ?

R : je ne pense pas que l'on puisse dire que ça soit "rentable". Si le temps et les efforts mis dans le site de précommande était mis ailleurs, ça serait valorisé autrement. Il faut plutôt le voir comme un **service supplémentaire proposé aux clients**, c'est une manière de communiquer.

> “ Combien de temps ça prend ?

S : la mise en place est assez simple, il y a un bouton "proposer à la eboutique", mais il faut mettre une photo, un texte, parler du producteur, etc. Je peux pas le quantifier en temps. Entretenir le site est plutôt simple aussi (activer / désactiver un article). C'est **la communication qui prend beaucoup de temps**.

Pour la préparation, on faisait **8 à 10 paniers de l'heure**. On avait des techniques de préparation : on savait qu'il fallait faire tant de fois 1kg d'oranges, on préparait à l'avance, on disposait puis avec la feuille de commande on piochait dans les sachets que l'on avait préparés. C'était assez fluide ensuite. Pour PZI, il fallait **1,5 voire 2 temps plein de commandes.** A un moment, on avait **400 commandes par semaine**, on a mis un frein. La personne qui entreposait les éléments était celle qui faisait l'assemblage pour bien savoir où était chaque chose et identifier plus facilement les erreurs. L'**espace de préparation** est très important.

Chaque client composait son panier avec plein de flexibilité. Il n'y avait pas de panier-type. Cette flexibilité était choisie, mais ça se paie en temps.

R : j'ai été épicier dans des structures avec préparation de paniers. On mettait entre **4 à 6mn par panier**, avec une desserte sur laquelle on avait 4 paniers en simultané. On était aussi autour de **10 paniers de l'heure**.

> “ Quels sont les avantages / inconvénients ?

Avantages	Inconvénients
R : On garde le lien avec le client. Le coût du site de précommande lié à Odoo est très faible. Je pense que pour les transfos en particulier, en milieu isolé, c'est un vrai tremplin pour avoir plusieurs lieux de dépôt et développer les ventes : la liste des articles est plus limitée, les mises à jour de prix sont moins régulières, la préparation des paniers est plus simple. En plus, ça limite les pertes. S : ça renforce vraiment le lien avec les clients, on échange régulièrement sur les propositions en ligne, ce que j'ai écris, les producteurices... Développer un point de vente extérieur à la boutique, se déplacer, élargir sa clientèle aux entreprises ou aux coins un peu plus isolés. Ne transporter que de l'utile, commander ce que l'on a réellement besoin en fonction des précommandes. **Par rapport à une boutique en ligne** R : par rapport à une boutique en ligne avec paiement en ligne, la précommande ne génère pas de gestion d'avoirs, ni de perte de temps quand on est en rupture de stock ou qu'on a pas le poids exact. L'idéal, ce serait de faire un pré-paiement avec un compte client sur lequel le client aurait mis des crédits. S : pas besoin de ressaisir dans Odoo.	S : ça prend beaucoup de place, les paniers, il faut un espace dédié. Sur le site de précommande, le stock n'apparaît pas, et il n'y a pas de blocage quand le stock est épuisé. Il aurait fallu afficher non pas le stock en cours mais le stock prévisionnel en tenant compte des commandes en cours. R : la main d'oeuvre, en ETP, c'est non négligeable. C'est jouable sur des équipes d'au moins 3 personnes pour une épicerie. L'aspect esthétique actuel peut être un frein, il est un peu rudimentaire.

Pré-requis / recommandations :

- être à l'aise avec l'informatique,
- il est indispensable de bien communiquer, prévoir une bonne campagne de communication dédiée (articles, newsletters, ...),
- aménager un lieu dédié pour entreposer les commandes, préparer et stocker les paniers, avoir du matériel adapté pour le stockage / déplacement,
- sur une épicerie : faire les préparations de commande sur un temps de fermeture, être au moins 2 (voire 3), avoir un.e référent.e plus ou moins dédié à cette activité.

Created 2025-09-16 13:44:08 UTC by Sandie Favre

Updated 2025-09-16 13:44:08 UTC by Sandie Favre