

**Votre entreprise.  
Votre solution.**

## Devanlay-Lacoste trouve la solution parfaite auprès de Purolator



Nom de l'entreprise :

**Devanlay  
Canada Inc.**

Emplacement :

**Montréal (Qc)**

Secteur de l'industrie :

**Distribution  
et vente au détail**

### Profil de l'entreprise :

Devanlay Canada Inc, une filiale de Devanlay S.A en France détenant une licence mondiale de fabrication et de distribution des vêtements Lacoste, possède et exploite 12 magasins d'entreprise Lacoste au Canada, un point de vente à Toronto et distribue les vêtements Lacoste à 230 acheteurs au détail pour des boutiques haut de gamme d'un océan à l'autre.

### Situation de l'entreprise :

La mode est éphémère et, pour soutenir la concurrence sur le marché des vêtements de luxe, les vêtements Lacoste doivent se trouver sur les tablettes lorsque les consommateurs commencent à magasiner pour la nouvelle saison. Comme on faisait appel à un transitaire international pour importer la marchandise et à un autre service de messagerie pour la livrer, les vêtements Lacoste arrivaient en retard dans les boutiques. En outre, l'entreprise perdait la trace de sa marchandise depuis le moment où les conteneurs arrivaient dans le port de Montréal par avion et par bateau jusqu'au moment où les colis étaient balayés au carrefour de distribution du service de messagerie. Ainsi, Devanlay pouvait seulement dire aux clients que les vêtements Lacoste qu'ils avaient commandés se trouvaient quelque part entre la France et le magasin.

### Solution:

Purolator accepte les conteneurs qui arrivent de la France et trie les colis préétiquetés pour chaque client. À partir de la même installation de distribution Purolator à Montréal, les colis sont scrutés en utilisant des codes de lecture optique et acheminés vers les camions qui se dirigent vers chaque province. Tout cela se produit dans les 6

à 12 heures de l'arrivée du conteneur au centre de tri de Purolator à Montréal. Étant donné que le colis entre dans le système de suivi en ligne dès sa lecture optique, les représentants du service à la clientèle de Devanlay peuvent maintenant informer leurs clients de l'heure exacte d'arrivée de leurs vêtements mode Lacoste.

Comme le nouveau processus de distribution fonctionne si bien, les magasins d'entreprise Lacoste utilisent Expédition en ligne de Purolator pour que les employés puissent facilement expédier la marchandise entre les magasins.

### Avantages :

- Le processus de tri de la marchandise dans les conteneurs qui nécessitait auparavant de deux à cinq jours prend maintenant de six à 12 heures.
- Les vêtements Lacoste arrivent plus rapidement dans les boutiques partout au Canada, ce qui se traduit par des ventes accrues et la possibilité que de nouvelles commandes soient passées pour que les vêtements Lacoste soient toujours en stock pour les consommateurs.
- Grâce au suivi en temps réel, les clients savent exactement quand leur envoi Lacoste est arrivé et quand il a été expédié aux magasins.
- Les magasins Lacoste peuvent facilement établir le calendrier des cueillettes en ligne et se faire livrer la marchandise par le service de messagerie quotidiennement.
- Les vêtements Lacoste arrivent sur les tablettes le premier jour possible de la saison.

### Résumé

Les délais d'une semaine dans le cycle de distribution faisaient en sorte que les vêtements Lacoste arrivaient sur les tablettes des magasins canadiens après l'arrivée des vêtements haut de gamme de leurs concurrents. Le distributeur Lacoste pour le Canada, Devanlay Canada Inc., a trouvé une solution pour que ses vêtements mode de luxe arrivent plus rapidement dans les magasins : confier le tri et la distribution à Purolator. En outre, grâce au suivi en temps réel de Purolator, Devanlay peut mieux voir où étaient ses commandes, ce qui contribue à la tranquillité d'esprit.



# Votre entreprise. Votre solution.

## Profil de l'entreprise :

Depuis 1933, année où le fondateur René Lacoste a révolutionné les vêtements de sport pour hommes en remplaçant la chemise empesée à manches longues par ce qui est maintenant reconnu à l'échelle mondiale comme le polo classique, Lacoste est renommé pour offrir des vêtements mode de luxe et de qualité supérieure. Le crocodile de Lacoste, qui distingue toute une gamme de produits comprenant chemises, pantalons, polos, robes et accessoires, est largement perçu comme un symbole du style de vie Lacoste, qui incarne l'élégance, le raffinement et le confort.

**Le délai d'exécution rapide de Purolator dans le carrefour de distribution fait en sorte que la nouvelle gamme Lacoste arrive sur les tablettes des magasins le premier jour possible d'une nouvelle saison, au lieu de plus tard que la concurrence.**

Au Canada, les produits Lacoste sont apportés aux détaillants par Devanlay Canada Inc., une filiale de Devanlay S.A. en France, qui détient les droits mondiaux de fabrication et de distribution des vêtements Lacoste. La filiale canadienne exploite également 12 magasins d'entreprise Lacoste au Québec, en Ontario, en Alberta et en Colombie-Britannique.

En tant que seul distributeur de vêtements Lacoste au Canada, Devanlay a besoin de s'assurer que les vêtements mode Lacoste sont sur les tablettes des magasins à l'arrivée des saisons printanière et automnale. Deux cent trente détaillants dans l'ensemble du Canada comptent sur Devanlay pour que leurs commandes arrivent à temps dans leurs boutiques pour les saisons de vente.



DEVANLAY



## Défis et solutions

Par le passé, Devanlay utilisait un transitaire pour qu'il s'occupe des conteneurs arrivant par avion et par bateau. Ce service triait les commandes de chaque magasin et transférait la marchandise vers un service de messagerie national aux fins de distribution aux magasins.

Yanick Turgeon, directeur financier chez Devanlay Canada Inc., affirme qu'il fallait presque une semaine pour décharger la marchandise des conteneurs et l'acheminer vers les magasins.

« Notre ancien processus prenait beaucoup de temps. Il fallait de deux à cinq jours pour que le transitaire international décharge les conteneurs et fasse cueillir les colis par un autre service de messagerie », déclare-t-il.

Les pertes de temps en transit se traduisent par des pertes de vente pour Lacoste, surtout dans les boutiques où les clients pourraient choisir les vêtements ou accessoires mode Lacoste plutôt que ceux d'un concurrent. Les consommateurs commencent souvent à magasiner pour une nouvelle saison de nombreux mois d'avance; les boutiques doivent donc être prêtes à offrir les toutes dernières tendances, sinon elles perdent la vente.

« Les consommateurs pourraient acheter des produits d'une autre marque s'ils entrent dans un magasin où l'on vend des produits Lacoste et que nos nouveaux vêtements mode ne sont pas disponibles. Il est très important que les produits arrivent en même temps que ceux des concurrents ou avant », précise M. Turgeon.

Bien que M. Turgeon ne possède pas de données précises sur les pertes de vente, il sait que les délais requis pour placer les commandes sur les tablettes nuisaient à l'entreprise. Ses clients lui disaient que les produits Lacoste étaient parmi les derniers à arriver, ce qui, dit-il, n'est pas très bon pour les affaires. En bout de ligne, on ne commandera pas la marchandise si la période de vente est passée.

# Votre entreprise. Votre solution.

« C'est très important pour nous de recevoir les produits dans les magasins le plus tôt possible afin d'accroître le nombre de ventes. »

Le groupe Devanlay était frustré parce que, en plus des produits livrés en retard, il ne pouvait pas suivre l'acheminement des commandes avant que ces dernières ne soient transférées au service de messagerie. Par ailleurs, a ajouté M. Turgeon, lorsque le service de messagerie précédent transférait la marchandise à un plus petit transporteur aux fins de livraison dans un emplacement rural, l'entreprise perdait la trace des marchandises jusqu'à leur arrivée au magasin du client.

devait y avoir une meilleure solution. Il a donc essayé Purolator et a trouvé la solution idéale.

## Transferts plus rapides du conteneur au service de messagerie

Grâce à Courrier Purolator, les vêtements Lacoste sont maintenant déchargés des conteneurs qui arrivent par avion ou par bateau et transférés dans le réseau de messagerie national de Purolator dans les 6 à 12 heures qui suivent. Cela permet de gagner de deux à cinq jours par rapport au processus antérieur, qui faisait en sorte que les vêtements Lacoste arrivaient dans les magasins plus tard que ceux des concurrents.

« L'équipe responsable des comptes de Purolator nous a promis qu'un conteneur sera ramassé et que son contenu sera vidé, trié et envoyé dans les bons camions dans un délai de 6 à 12 heures. Déjà là, nous gagnons immédiatement beaucoup de temps », explique M. Turgeon.

Des clients appelaient souvent pour demander où étaient leurs commandes, particulièrement lorsque la marchandise d'un concurrent était déjà arrivée. Compte tenu du temps gagné grâce aux services de messagerie de Purolator, les vêtements mode Lacoste arrivent maintenant dans les magasins plus tôt que jamais et juste à temps pour séduire les premiers acheteurs de la saison.

Grâce aux délais d'exécution rapide de Purolator dans le centre de tri de distribution, la nouvelle gamme de produits Lacoste est placée sur les tablettes des magasins le premier jour possible d'une nouvelle saison au lieu d'arriver plus tard que les produits concurrents. Cela peut engendrer des ventes additionnelles puisque les magasins dont les stocks sont épuisés au début d'une saison sont plus susceptibles de passer une autre commande pour s'assurer d'avoir des vêtements mode en stock.

**Grâce aux capacités de suivi en temps réel de Purolator et au vaste réseau transcontinental de l'entreprise, Devanlay sait où se trouve chaque vêtement, en tout temps.**

« Notre processus antérieur ne nous permettait pas de savoir où se trouvaient les commandes. Était-on en train de les trier? Les avait-on remises au service de messagerie? Étaient-elles en route vers le centre de tri? Nous pouvions seulement dire à nos acheteurs qu'elles étaient quelque part entre la France et leur magasin, explique M. Turgeon. Nous perdions la trace de la marchandise pendant presque une semaine. De plus, lorsque le transporteur confiait en sous-traitance la livraison à un service de messagerie plus petit qui desservait les régions périphériques, nous perdions de nouveau la trace de notre marchandise. »

M. Turgeon a précisé que le processus antérieur ne permettait pas d'offrir un bon service à la clientèle puisque la marchandise d'une nouvelle saison arrivait fréquemment en retard. Il était impossible de savoir à quelle étape du cycle de distribution en étaient les commandes. M. Turgeon était certain qu'il



DEVANLAY



# Votre entreprise. Votre solution.

« Les clients aiment le fait que nous utilisons Purolator, car un bon nombre de leurs autres fournisseurs l'utilisent aussi. Ils connaissent déjà le conducteur, leurs marchandises arrivent au même moment et c'est plus facile de faire affaire avec nous. »

## Possibilité de voir la marchandise Lacoste dans l'ensemble de la chaîne de distribution

M. Turgeon est également satisfait du fait qu'il peut maintenant voir exactement où sont ses commandes, en tout temps.

et récupérée pour chaque magasin », fait remarquer M. Turgeon. « C'est bon pour les affaires et les relations avec la clientèle. Au lieu de dire aux clients que leur commande se trouve quelque part entre la France et leur boutique, nous pouvons maintenant leur dire exactement où elle est dans la chaîne de distribution. »

« Nous pouvons également leur dire à quel moment Purolator la livrera à leur porte. Purolator sait respecter les délais de livraison », ajoute-t-il.

## L'entreprise adopte les services de messagerie de Purolator

Compte tenu de la réaction positive obtenue par suite de l'utilisation des services de Purolator pour vider les conteneurs qui arrivent par avion et par bateau et pour livrer les commandes aux magasins, l'entreprise a retenu les services de Purolator pour toutes les expéditions internes.

« Comme nous avons eu une si bonne expérience, nous prenons les dispositions nécessaires pour que tous les magasins d'entreprise Lacoste utilisent l'Expédition en ligne de Purolator pour les expéditions internes, explique M. Turgeon. Les directeurs de magasin adorent ce nouveau système facile à utiliser qui permet de planifier rapidement les cueillettes, et le service de messagerie arrive à temps pour ramasser les colis. »

Il n'y a pas de retour en arrière pour Devanlay qui compte sur le suivi amélioré et facile à utiliser de Purolator pour exécuter rapidement les commandes.

« Les directeurs des magasins d'entreprise Lacoste sont d'accord avec la décision d'utiliser Purolator. Le service d'expédition en ligne est très facile à utiliser, le suivi en ligne permet de voir facilement où se trouvent les colis, et des conducteurs courtois arrivent à la même heure chaque jour. Tout fonctionne bien. »

**« Les directeurs des magasins d'entreprise Lacoste sont d'accord avec la décision d'utiliser Purolator. Le service d'expédition en ligne est très facile à utiliser, le suivi en ligne permet de voir facilement où se trouvent les colis, et des conducteurs courtois arrivent à la même heure chaque jour. Tout fonctionne bien. »**

Par le passé, Devanlay ne pouvait pas voir où se trouvait la marchandise expédiée et il se demandait si on ne l'avait pas égarée pendant le transfert du conteneur au service de messagerie ou le transfert du service de messagerie au transporteur plus petit desservant les zones rurales. Grâce aux capacités de suivi en temps réel de Purolator et au vaste réseau transcontinental de l'entreprise, Devanlay sait maintenant où se trouve chaque vêtement, en tout temps.

« Purolator peut suivre de près nos colis plus efficacement que les transporteurs précédents. Nous pouvons voir exactement où se trouve la commande d'un client à partir du moment où elle est déchargée du conteneur, scrutée par lecture optique



# Votre entreprise. Votre solution.

## L'avenir

M. Turgeon est tellement satisfait de la façon dont fonctionne le nouveau cycle de distribution qu'il songe à créer un nouvel entrepôt central et à utiliser Purolator pour distribuer les colis depuis cet emplacement centralisé. Cela réduira la marchandise que doit entreposer tout magasin, tout en assurant une gestion des stocks juste à temps grâce au réseau de livraison complet et rapide de Purolator.

« Cela signifie que le nombre de commandes augmentera et que nous aurons besoin d'un service de messagerie fiable pour traiter ces commandes, explique M. Turgeon. Si un client passe une commande pour un article précis, il faut que cet article soit livré dans de brefs délais, avant que le client ne change d'idée. »

Grâce à la livraison rapide des commandes, aux capacités de suivi en temps réel et à l'Expédition en ligne de Purolator, Devanlay a assemblé d'importants avantages.



Pour obtenir de plus amples renseignements sur la manière dont Purolator peut faire équipe avec votre organisation pour surpasser les attentes de vos clients, appelez un(e) représentant(e) du Service des ventes de Purolator dès aujourd'hui, au **1 888 529-9777**.

Copyright © 2008 Courrier Purolator Ltée. Tous droits réservés.

Devanlay Canada Inc. est une filiale de Devanlay S.A. en France. Devanlay S.A. en France détient la licence mondiale de fabrication et de distribution des vêtements Lacoste. Toutes les autres marques de commerce, marques de service, marques déposées ou marques de service déposées appartiennent à leur propriétaire respectif.

