

Le terrain comme moteur de la stratégie avec Sarah Gimenez-Fauvety, COO chez Trusk

Chaque semaine, Maddy+ vous propose de découvrir le quotidien d'un collaborateur clé au sein d'une startup, d'un grand groupe ou encore d'un fonds d'investissement. Cette semaine, Sarah Gimenez-Fauvety, COO chez Trusk.

Temps de lecture : minute

26 août 2024

Trusk, fondée en 2016, est spécialiste de la livraison du dernier kilomètre au service des enseignes en partenariat avec les transporteurs. Avec un modèle B2B2C, Trusk livre des colis volumineux de plus de 30 kg : électroménager, meuble, literie etc. À mi-chemin entre l'artisanat, l'industrie et la tech, Trusk collabore majoritairement avec des PME côté transporteurs. Côté clients, la société travaille pour Leroy Merlin, Emma, Ikea, Decathlon etc, avec un statut particulier : celui de commissionnaire de transports.

Sarah Gimenez-Fauvety a rejoint Trusk un an après la création de la startup. *“Nous étions encore une dizaine à ce moment-là”*. La COO a participé au pivot de la jeune pousse vers le B2B2C et structuré toutes les opérations. *“C'est très complexe opérationnellement d'organiser ces livraisons, à la fois au pied du camion et à l'étage pour les e-commerçants. Nous sommes dans toute la France. Nous avons des équipes à Marseille, à Toulouse, à Montpellier, à Bordeaux, à Lyon...”* Pour Sarah Gimenez-Fauvety, le terrain est aussi important que la stratégie.

Maddy+ : Comment faire pour tenir vos engagements de qualité :

livraison à J0 flexible et à l'heure, dans un environnement si variable et imprévisible ?

Sarah Gimenez-Fauvety : C'est un mélange de gestion de partenariat et de technologie. Notre premier métier est d'être optimisateur. Nous avons développé en interne tous nos systèmes d'optimisation, tant pour les tournées avec des véhicules thermiques que celles avec des véhicules électriques. Nous opérons à 38 % en électrique. Notre savoir-faire d'optimisation prend en compte tous les paramètres qui permettent une livraison fluide et réussie : à l'heure, sans pertes et avec un livreur aimable.

Pour toutes les livraisons planifiées, nous faisons donc de l'optimisation globale. Pour toutes nos demandes immédiates, nous avons des équipes dédiées qui réalisent du "dispatch". Elles regardent partout où sont nos livreurs pour leur proposer des courses et être sûrs d'assurer les livraisons en permanence.

Nous avons également un système de mesure permanente de la performance. Nous nous mettons d'accord avec les partenaires transporteurs pour définir ces critères. Il y a une émulation positive pour avoir le meilleur score possible !

Votre rôle est-il plus technique ou opérationnel ? Comment s'organisent vos journées ?

Je m'assure de mettre en place la bonne gouvernance et les bons outils de pilotage pour pouvoir faire en sorte que tout fonctionne bien. C'est essentiel que l'équipe se sente bien et responsable de ses flux de livraisons.

Je n'ai pas de journée type. C'est justement pour ça que j'aime mon métier et que j'aime Trusk. Je bouge tout le temps et il y a sans cesse de nouveaux enjeux. Il y a quelques semaines, nous étions en séminaire

avec tous les managers pour les féliciter de notre bon premier semestre et pour leur donner la stratégie à venir. La semaine suivante, j'étais chez un partenaire en train de pousser des palettes dans l'entrepôt et analyser comment optimiser les stocks.

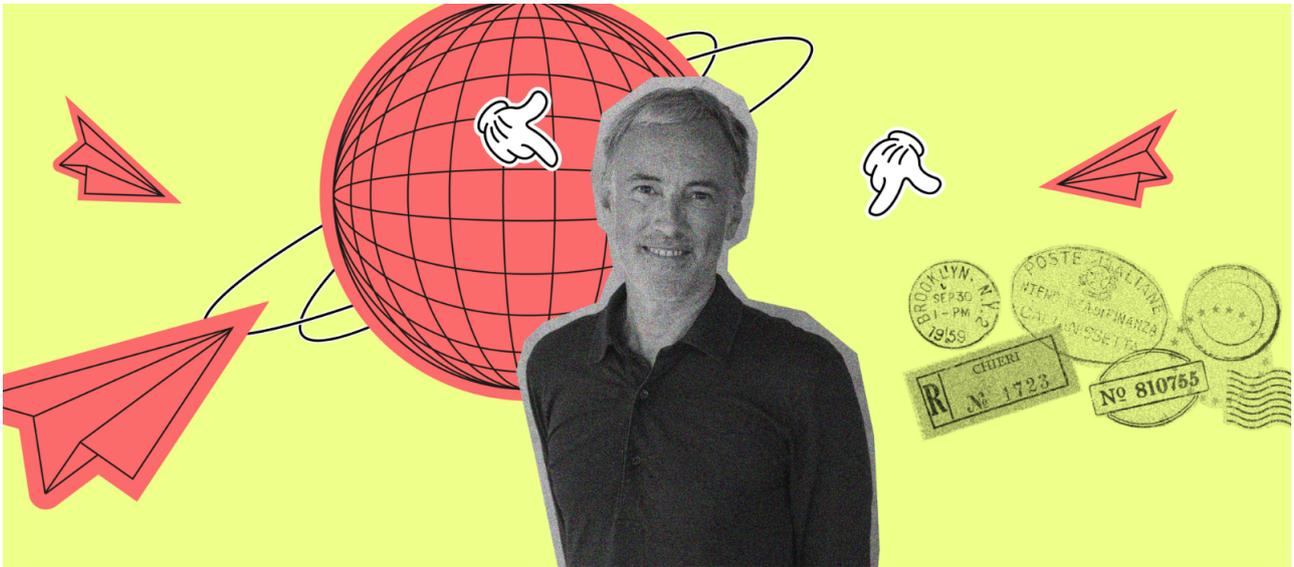
Il y a des moments clés. Toutes les semaines, nous faisons une revue de la performance. Dès que nous remarquons une baisse sur une zone ou chez un client, nous mettons en place des actions correctives. Ces actions sont toujours un mélange d'humain et de tech. Nous travaillons toujours avec ce mix. Pour donner un exemple, il peut y avoir des améliorations dans les ordonnancements qui concernent la partie technique mais aussi des améliorations dans le relationnel.

Comment maintenez-vous un lien fort avec les équipes en régions ?

Le terrain est toujours important, aller rencontrer les équipes régulièrement, ne serait-ce que pour discuter, passer des bons moments. Il faut aussi se rendre compte de ce qui fonctionne, de ce qu'il faut ajuster.

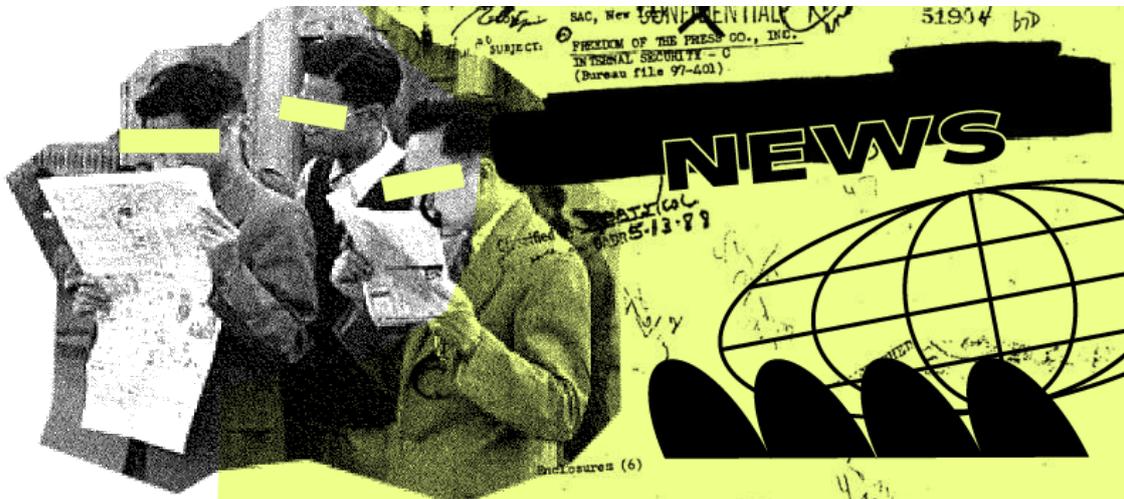
Mes équipes et moi allons régulièrement en régions. Par exemple, pendant la période du "Black Friday", qui est très importante pour nous, tous les collaborateurs vont dans les entrepôts pousser de la palette pour aider et soutenir les équipes ! Cela est essentiel et crée du lien entre toutes les équipes. Nous ne pouvons pas avoir cet ADN de solidarité si nous ne comprenons pas le travail de l'autre.

Je vous donne un autre exemple : une fois par mois, tout le monde fait ce qu'on appelle du "backup" : nous prenons le relai du service client afin que ce service puisse avoir un moment collectif avec tous.



À lire aussi

“Le feedback est la clé du progrès” : Adapter les techniques de l’enseignement supérieur à l’entreprise avec Boris Walbaum



MADDYNEWS

La newsletter qu'il vous faut pour ne rien rater de l'actualité des startups françaises !

