



Cette métamorphose permanente nécessite une transformation humaine et technologique gigantesque pour embarquer nos collaborateurs dans le commerce de demain. »

LA PROXIMITÉ URBAINE EST-ELLE VOUÉE À SE RÉINVENTER EN CONTINU ?

Cécile Guillou,
Directrice générale
de Franprix

La proximité urbaine a été à l'origine du renouvellement des standards du commerce. Pour quelles raisons ?

C.G. Il y a bien sûr le goût prononcé des urbains pour la nouveauté. Mais il n'explique pas tout. Il me semble que la capacité de la proximité urbaine à réinventer les codes du commerce tient aux contraintes inhérentes à ce format. Dans quelques centaines de mètres carrés, on ne peut pas proposer plus de 5000 ou 6000 références. Or la vocation de la proximité n'est pas de proposer un concentré de l'assortiment des plus grandes surfaces, mais de sélectionner l'offre la mieux adaptée aux urbains, capable de les surprendre. Cette nécessité a fait naître une culture de changement permanent. Chaque année, 20% de l'assortiment de Franprix est renouvelé, soit plus d'un millier de références ! Ce rôle de sélectionneur fait de nous des défricheurs de tendances.

Comment la crise sanitaire a-t-elle changé la donne ?

C.G. En accélérant le rythme du changement. Aujourd'hui, être équipier Franprix c'est savoir répondre aux questions des clients sur les nouveaux produits, faire cuire les pizzas, renouveler le bar à salade, affranchir des colis, expliquer comment mettre en route un vélo Véligo, mais aussi réceptionner et préparer les commandes e-commerce, décider par quoi substituer un produit s'il est manquant, etc. Et c'est être disponible pour des clients qui ont le choix de commander en ligne : s'ils viennent en magasin, c'est aussi pour être en contact avec l'équipe. Cette métamorphose permanente nécessite une transformation technologique et humaine gigantesque, que je trouve formidable. Notre rôle est d'embarquer nos milliers de collaborateurs dans le commerce de demain.

Le changement, c'est aussi l'expansion continue. Dans quelles géographies se développera Franprix demain ?

C.G. Notre défi est d'accompagner la transformation des centre-villes. L'Île-de-France est foisonnante, la population continue d'augmenter et les nouveaux espaces urbains s'organisent, sous l'impulsion du Grand Paris Express notamment. Et c'est aussi le cas autour de Lyon et dans les grandes villes de Provence-Alpes-Côte d'azur. Dans un tissu urbain en développement, l'installation d'un Franprix apporte une vraie dynamique au centre-ville. La proximité moderne contribue à cette nouvelle vitalité urbaine. J'ajouterais qu'elle a aussi un rôle à jouer pour définir ce que sera demain le vivre-ensemble dans les villes. Comment faire pour se rencontrer, pour faire exister un collectif ? Ce questionnement est au cœur de notre mission.



**EXPANSION FRANPRIX
EN 2021
+ 10%**

TEMPS FORTS

Devenir équipier Franprix en *immersive learning*

Pour faciliter l'intégration de ses équipiers, Franprix adopte la solution développée par la start-up Pitchboy. Via une appli dédiée, les nouveaux collaborateurs accèdent à une vidéo immersive et interactive qui leur permet de faire leurs premiers pas en magasin. Grâce à la technologie d'intelligence conversationnelle, ils s'essaient aux fondamentaux du métier : *facing* des rayons, programme de fidélité, relation client, etc.



Des magasins moins consommateurs de carbone

Franprix accélère sa décarbonation grâce à l'offre « cold-as-a-service » de GreenYellow, qui passe par l'installation et le pilotage d'équipements frigorifiques aux performances énergétiques renforcées. Les travaux ont déjà démarré dans trois sites, et une dizaine de magasins et d'entrepôts suivront en 2022.



Just Eat s'allie au Groupe dans le quick commerce

Pour étendre son activité à la livraison des courses à domicile, la plateforme Just Eat a choisi de s'appuyer sur l'offre et sur le maillage urbain des enseignes du groupe Casino. Accessible dès mars 2022 dans une quinzaine de magasins Franprix parisiens, avec 400 références disponibles en 30 minutes, le service va s'étendre rapidement à plusieurs centaines de points de vente, toutes enseignes confondues.



Partenariat renouvelé avec Deliveroo

Avec déjà 500 points de vente déployés, Deliveroo et le groupe Casino prolongent de deux ans leur partenariat. Amorcée avec Franprix puis étendue aux autres enseignes du Groupe, la collaboration permet aux clients de se faire livrer leurs courses en moins de 30 mn. L'objectif est désormais de couvrir plus de 1 500 magasins, en densifiant progressivement le maillage des villes françaises.

Le grand pari fluvial de Franprix

Instaurée dès 2012, la livraison par voie fluviale des produits secs de 300 magasins parisiens Franprix prouve plus que jamais son utilité. Près de 800 tonnes de produits alimentaires sont transportées quotidiennement sur la péniche circulant du port de Bonneuil-sur-Marne, dans le Val-de-Marne, jusqu'au port de La Bourdonnais, au pied de la tour Eiffel.



Quand Franprix roule pour Véligo

Très engagé pour promouvoir les mobilités douces, Franprix s'est associé à Véligo, le service de location longue durée de vélo électrique mis en place par la Région Île-de-France. Les Franciliens qui louent un deux-roues peuvent venir en prendre possession dans un des 90 magasins Franprix partenaires, où les collaborateurs accompagnent la prise en main du Véligo.