

Cofaq

[Accueil](#) / [BBI](#) / [Distribution](#) / [Cofaq](#)

Des ressources de croissance inépuisables

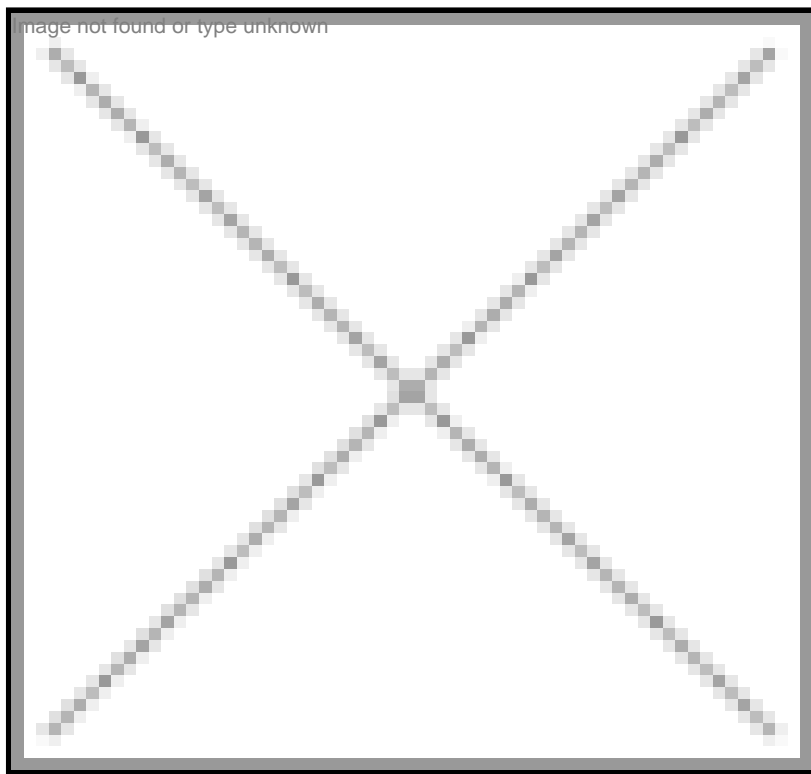
Année après année, le Groupe Cofaq trouve la capacité de progresser et de développer de nouveaux services au profit de la performance commerciale de ses adhérents. Cette évolution semble même s'accélérer avec le temps au vu de tous les chantiers engagés par la coopérative dans tous les aspects de son fonctionnement : le digital avec l'IA, la logistique, les grands comptes avec la labellisation d'un réseau dédié, l'ouverture d'un pôle Energie & Rénovation Energétique, les MDD, etc.

Cofaq est un groupement présent dans les commerces « Professionnel » et « Grand public » avec plus de 400 adhérents et 900 points de vente. Il a connu depuis quelques années une refonte de ses process avec de nombreux projets qui ont été développés en partenariat avec les adhérents. Cette remise en question a coïncidé avec l'arrivée d'Eric Champion à sa présidence en septembre 2020, appuyé depuis mars 2022 dans son action par un directeur général, Laurent Huntzinger, et par un comité de direction dont la composition a été finalisée à l'automne de cette même année.

Nous n'allons pas revenir ici sur tous les développements qui ont été effectués ces dernières années mais juste revenir sur quelques points forts des douze derniers mois. Nous allons nous appuyer pour ceci sur une partie de la trame de l'article paru dans le BBI 205 de mars dernier à la suite du salon de l'outillage du Groupe Cofaq organisé fin janvier sur Lyon, qui commémorait aussi les 70 ans d'existence du groupement. Plusieurs évolutions en cours étaient évoquées, dont la transformation digitale, avec laquelle nous allons commencer.

La digitalisation de l'Univers Cofaq

La transformation digitale doit répondre aux besoins opérationnels et de communication des adhérents. Elle intègre de nombreuses solutions dont en premier lieu l'application Cofaq 360° qui, par un système « push », amène en temps réel directement aux adhérents toutes les informations relatives au groupement, aux fournisseurs, à l'environnement des affaires. Elle permet également d'accéder à des données commerciales et de gestion comme le niveau d'activité des fournisseurs.



Dans le même esprit de communication, le groupement a ouvert l'espace Cofaq & Moi qui permet aux adhérents de partager des idées, des solutions et d'effectuer des réclamations. Faisant suite à une première version sortie il y a dix mois, une deuxième mouture a récemment été lancée qui intègre plus de fonctionnalités sur le canal réclamatoire avec une professionnalisation accrue de ce service. De fait, cet espace permet aux adhérents d'effectuer des demandes sur plusieurs thématiques possibles qui doivent diligemment être prises en charge par les équipes du Groupe Cofaq. Celles-ci ont un engagement en termes de rapidité et de qualité de la réponse et l'efficacité du service est mesurée chaque mois avec des statistiques qui sont publiées. Par ailleurs, l'adhérent peut immédiatement noter la qualité des réponses, la note globale étant actuellement de 4,8 sur 5. Comme l'exprime Laurent Huntzinger, « Tout ceci apporte de la sérénité entre les adhérents et le Groupe Cofaq ». Par ailleurs, quand la demande est récurrente, elle est mise en lumière, une façon pour le groupement de déceler les urgences et les problématiques dont il n'avait pas encore pris la mesure.

Ces deux applications seront à terme intégrées dans Univers Cofaq, un lieu qui rassemblera tous les outils digitaux du groupement, « un cockpit digital » pour reprendre l'expression de Laurent Huntzinger. L'adhérent aura aussi accès dans ce portail à un tableau de bord complet comprenant toutes ses informations financières et comptables, avec notamment des relevés 100% digitaux de son activité – à noter que cette nouvelle fonction joue un rôle positif pour la RSE en supprimant l'édition de 100 000 feuilles A4 par an. L'adhérent pourra établir pour ses collaborateurs des accès différenciés à cet Univers Cofaq.

L'IA au cœur de la gestion des données

Un autre pan de la digitalisation est l'utilisation de l'intelligence artificielle au bénéfice de la performance commerciale, un sujet sur lequel le Groupe Cofaq a beaucoup travaillé. L'IA est ainsi utilisée dès à présent pour aider le groupement à établir et tenir à jour une nomenclature claire de sa base articles, qui nourrit notamment les ERP de ses adhérents. De fait, le Groupe Cofaq doit composer avec une base articles dépassant les deux millions de références et plus de 1 000 fournisseurs en compte et son actualisation constitue une tâche exigeante qui mobilise des forces de travail importantes.

Le Groupe Cofaq utilise l'intelligence artificielle pour aller chercher dans toutes les sources disponibles en ligne les données relatives aux produits (visuels, fiches techniques, normes, fiches de sécurité...), les collecter et les classer dans son système d'information. Ce process permet de qualifier la base articles de la façon la plus précise possible, de façon optimale et rapide, et parallèlement d'effectuer les mises à jour de façon automatisée. Ces données intègrent également l'élément tarifaire avec l'analyse des factures propres au groupe et des relevés permettant de visualiser le positionnement de la concurrence sur chaque référence dans les différentes régions françaises. Cette data permet de rapidement prendre en compte les évolutions de marché, d'ajuster le niveau de prix des produits, avec ici toujours une intervention humaine, et d'un autre côté de fournir des arguments pour les négociations fournisseurs.

L'utilisation de l'IA est en cours de déploiement sur cette gestion de...

Veuillez vous identifier pour consulter la totalité de l'article.

[Vous avez perdu votre n° d'abonné. N'hésitez pas à nous contacter.](#)

Valider

Vous n'avez pas de n° d'abonné ?

Abonnez-vous pour bénéficier de nos revues et l'accès à l'intégralité des articles !

[S'abonner à la
revue](#)