

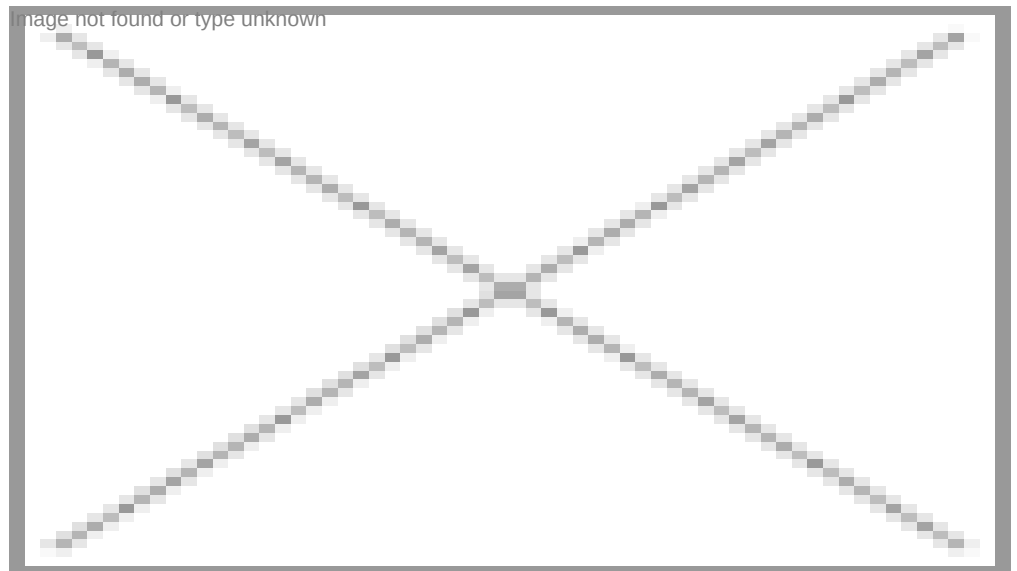
Lyreco

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

Un centenaire tourné vers l'avenir

Engagée depuis plus d'une dizaine d'années dans la distribution des EPI, la société Lyreco s'appuie sur son expertise acquise dans l'univers des fournitures de bureau pour construire un environnement commercial global d'une grande efficacité. Célébrant fièrement son centenaire en 2026, le distributeur accélère encore cette année le rythme de ses investissements pour parfaire son modèle économique, du digital jusqu'à la RSE en passant par la logistique et une politique RH volontariste.

Fondée en 1926, la société Lyreco est passée en un siècle du statut de petite papeterie du Nord de la France à un acteur majeur de la distribution pour l'équipement des lieux de travail. Initialement centrée sur les fournitures de bureau, le mobilier et les services pour les environnements professionnels, l'entreprise a diversifié



son activité à partir de 2013 dans les matériels PHS de protection, d'hygiène et de sécurité. Elle a fortement investi dans cette voie avec notamment fin 2018 la signature de l'acquisition d'Intersafe, acteur important des EPI et de la sécurité industrielle, et lors des années suivantes son expansion dans plusieurs pays européens sous la dénomination Lyreco Intersafe.

Aujourd'hui, Lyreco a choisi de faire de son centenaire un point d'appui stratégique visant à consolider sa compétitivité et à préparer ses prochaines décennies de développement. L'année 2026 sera celle d'une nouvelle phase de transformation stratégique avec une série d'investissements structurants destinés à renforcer sa capacité à servir et à accompagner ses clients, à accroître sa performance industrielle, à accélérer sa digitalisation et à consolider son positionnement en matière d'achats responsables.

Une nouvelle expérience digitale pour des parcours clients simplifiés

Au cœur des priorités du distributeur figure le déploiement progressif d'une nouvelle plate-forme e-commerce conçue selon des standards « B2C-like » et entièrement mobile responsive. Testée depuis l'été 2025, elle sera généralisée au cours de l'année 2026 et vise à simplifier les parcours d'achat des entreprises : création de compte facilitée, choix des modes de paiement, délégation des droits aux collaborateurs, gestion autonome des factures, demandes de retour ou suivi de

commande, etc.

L'objectif est d'offrir davantage d'autonomie aux utilisateurs tout en fluidifiant l'expérience d'achat professionnelle. Parallèlement, un nouveau CRM est déployé afin de structurer la relation client et d'améliorer la coordination entre les équipes commerciales, le marketing digital et le service après-vente. Cette interface interconnectée permettra un meilleur suivi des interactions, une vision consolidée de l'historique client et une approche plus proactive dans le traitement des demandes.

Dans le cadre de cette évolution, Lyreco renforce le rôle stratégique de la data afin de mieux exploiter les données clients, affiner les stratégies marketing, améliorer le pilotage commercial et soutenir la satisfaction client.

Trois pôles pour la relation client

En parallèle de la simplification des parcours d'achat des clients grâce au digital, Lyreco va restructurer sa Direction de la Relation Client autour de trois pôles pour améliorer sa qualité d'écoute et de conseil. L'organisation sera ainsi scindée en : un pôle Expertise commerciale dédié aux devis, aux recommandations produits et conseils personnalisés ; un pôle Administration des ventes chargé du déploiement et du paramétrage des contrats ; un pôle Service client centré sur le suivi des commandes, le pilotage des projets et le service après-vente. Cette transformation concernera directement les 280 collaborateurs du Centre de Contact de l'entreprise à Marly (Nord) ainsi que ses plus de 650 commerciaux terrain.

Un engagement réaffirmé en matière de RSE et d'achats responsables

Parmi les autres axes de progrès qui vont être explorés par Lyreco, l'engagement dans la RSE demeure un axe stratégique majeur, le distributeur désirant placer la responsabilité environnementale au cœur de son modèle. Déjà, l'obtention en 2025 du niveau EcoVadis Platinum a constitué une reconnaissance forte de la maturité de sa démarche, tant sur ses propres activités que sur sa chaîne d'approvisionnement. En 2026, l'offre de produits responsables sera renforcée avec l'objectif de la porter à 90% du chiffre d'affaires. La stratégie prévoit également le déploiement de nouvelles gammes reconditionnées et de seconde main, ainsi que des initiatives visant à réduire significativement les emballages. Déjà, l'entreprise a remplacé dans ses centres logistiques ses palettes en bois par des palettes Algotrack recyclables à l'infini, fabriquées à partir d'algues invasives et de matières plastiques recyclées. Des travaux sont également engagés pour faciliter l'identification des produits compatibles avec les exigences de la loi AGECL et améliorer la lisibilité des cycles de vie des produits dans le parcours d'achat.

En parallèle, la décarbonation des flottes logistiques et commerciales va être accélérée avec l'objectif de porter à 50% la part de véhicules électriques dans son parc de livraison. L'entreprise s'est par ailleurs dotée de deux poids lourds électriques et intègre progressivement cent cinquante nouveaux utilitaires afin de décarboner les derniers kilomètres à l'horizon 2027. Du côté de la flotte commerciale, une nouvelle politique de gestion encourage fortement le recours aux véhicules électriques dans une démarche de remplacement progressif d'un parc de plus de 550 véhicules. Un accompagnement dédié à l'installation de bornes à domicile est mis en place et des crédits mobilité prévoient le remboursement des frais de transport pour les collaborateurs faisant le choix des transports en commun ou de modes alternatifs.

Axes de développement multiples

D'autres volets sont inclus dans le plan d'investissement du distributeur avec notamment un plan RH destiné à préparer les compétences de demain et la modernisation de ses sites logistiques.

Sur le premier point, après un important travail de cartographie des métiers et des compétences actuelles de l'ensemble de ses quelque 2 000 collaborateurs, Lyreco a identifié les populations prioritaires nécessitant une évolution ou une montée en compétences pour les métiers à venir. Un plan de formation sera ainsi déployé dès cette année pour accompagner ces transformations, notamment autour des usages de la data et de l'intelligence artificielle, ainsi que le développement des compétences comportementales et relationnelles indispensables aux métiers de demain. L'objectif est d'aider les collaborateurs à gagner en efficacité dans l'utilisation des outils digitaux pour leur permettre de se concentrer sur l'accompagnement, le conseil et la création de valeur.

Le deuxième point se traduit par un investissement de quelque 25 millions d'euros avec la modernisation du centre logistique de Villaines-la-Juhel (Mayenne) qui entrera en phase opérationnelle au cours du premier semestre 2026. A l'issue de ce chantier, outre les gains de productivité attendus, plus de 10 000 m² de surface logistique seront libérés afin de soutenir le développement de nouvelles activités, notamment autour du mobilier de seconde main et de la gestion des produits en fin de vie.

Frédéric Bassigny

Refonte de la zone d'expédition du centre logistique de Villaines-la-Juhel

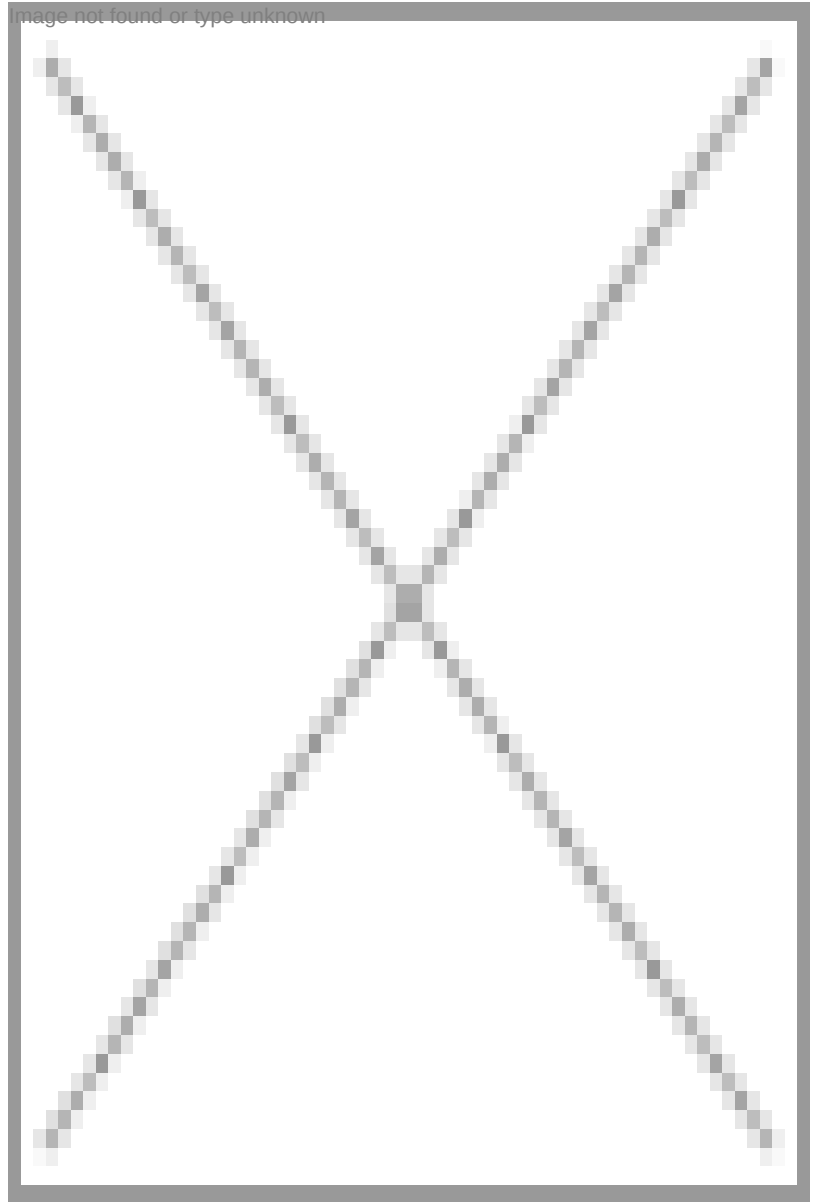
Le groupe Lyreco exploite deux centres de distribution implantés le premier à Villaines-la-Juhel (53) pour servir toute la partie Ouest de la France et le second à Digoïn (71) pour la partie Est, la frontière passant grosso modo par la ligne Tarbes Charleville-Mézières. Depuis 2021, le distributeur a investi quelque 25 millions d'euros dans la modernisation de son hub logistique de Villaines-la-Juhel, avec le lancement de la dernière phase de transformation programmée pour cette année.

Un buffer séquenceur robotisé Exotec

Déployé sur une superficie de 55 000 m², le site mayennais assure 60% des volumes expédiés par le groupe avec 5 500 commandes quotidiennes représentant 27 000 colis pour 35 000 lignes (700 palettes). Malgré cette performance, il était devenu urgent de le moderniser pour adapter ses capacités à la hausse des volumes, à la complexification des flux et aux exigences croissantes de qualité de service. Lyreco a ainsi choisi de refondre la zone d'expédition de son unité, reposant depuis 1991 sur un tri en goulottes et une palettisation manuelle, par un process dont le cœur est un buffer séquenceur développé par la société Exotec. Ce concepteur et intégrateur de solutions robotisées pour les entrepôts logistiques assure par ailleurs la maintenance de ce projet.

Robots Skypod®

Concrètement, ce système intègre une zone de stockage tampon qui permet de stocker temporairement les colis préparés tout au long de la journée, jusqu'à atteindre un volume suffisant pour constituer des palettes cohérentes. Les colis sont pris en charge à l'entrée du système par six modules de transfert (exchangers), puis stockés et restitués par des robots Skypod. En fin de cycle, indépendamment du bon de préparation initial, un algorithme organise leur sortie en fonction des contraintes opérationnelles. Il ordonne leur transfert pour la palettisation avec les colis les plus lourds positionnés en base de palette, suivis des colis plus légers puis des colis fragiles, tout en tenant compte de l'ordre de chargement des camions selon la programmation des tournées de livraison. La zone de stockage tampon s'étend sur environ 900 m² et peut accueillir jusqu'à 21 000 colis simultanément. Elle est organisée en 300 colonnes s'élevant jusqu'à 11,5 mètres, chacune comportant dix-neuf niveaux de stockage.



Convoyeurs aériens et puits de palettisation

Pour faire fonctionner ce buffer séquenceur, un système de convoyage réalisé par l'entreprise française Ciuch assure les différentes liaisons. Les colis sont acheminés depuis la zone de préparation via un double convoyeur aérien long de 130 mètres situé à environ 3,5 mètres de hauteur, d'une capacité de traitement d'environ 3 200 colis par heure. Avant leur entrée dans le buffer, les colis font l'objet de contrôles automatisés, notamment une pesée et une lecture des codes-barres, permettant de fiabiliser les flux en amont. Pour la phase de palettisation, les colis quittent le buffer pour être acheminés vers les postes dédiés via des convoyeurs verticaux (spiraux) jusqu'à une mezzanine située à quelque sept mètres de hauteur. A cet endroit, les

postes de travail sont équipés de puits de palettisation développés par Elten Logistic Systems qui permettent aux opérateurs de travailler en permanence à hauteur d'homme ; la palette descend progressivement au fur et à mesure de son remplissage, garantissant ainsi une zone de dépose constante et ergonomique. Une fois complète, la palette est automatiquement filmée, étiquetée, puis convoyée vers la zone de chargement. Le temps de palettisation est ainsi divisé par deux, tout en réduisant la pénibilité des tâches et en améliorant la stabilité des palettes.

Robots mobiles autonomes Skypod®

Les robots Skypod circulent au sol et grimpent verticalement dans les rayonnages pour aller chercher des bacs ou cartons contenant les produits avant de les acheminer ensuite vers un opérateur ou une zone d'expédition. Ils sont désormais capables de transporter des contenants de tailles variées, jusqu'à un poids de 30 kg, et de prendre directement en charge les contenants d'expédition. Cette évolution permet d'élargir les champs d'application de la solution Skypod au-delà de la préparation de commandes au détail, en intégrant nativement des fonctions logistiques à valeur ajoutée (stock tampon, séquençage des expéditions, mise directe des produits prélevés dans le carton d'expédition) qui nécessitaient auparavant des équipements externes et des sous-systèmes dédiés.

