

# LES BÉNÉFICES D'UNE CULTURE DATA DRIVEN POUR UNE ENTREPRISE DE L'ÉCONOMIE CIRCULAIRE

Fernandez-Calleja, Sara, sara.fernandez-calleja@recommerce.com, Recommerce, Bordeaux (Orateur)  
Kraan, Matthieu, matthieu.kraan@recommerce.com, Recommerce, Grenoble  
Schepler, Xavier, xavier.schepler@recommerce.com, Recommerce, Gentilly

## Résumé :

Recommerce est une entreprise de l'économie circulaire, spécialisée dans la reprise, le reconditionnement et la revente de téléphones usagés. Ses activités sont rendues complexes par les processus de reprise, par le traitement de nombreux modèles, de différentes qualités cosmétiques et fonctionnelles, puis par leur revente sur de multiples canaux. Pour gérer cette complexité, ses équipes ont adopté une culture « data driven », rationalisant les processus. Nous présenterons notre retour d'expérience réussie avec Tableau, Talend et Snowflake.

## Mots clés :

Économie circulaire ; Reprise ; Reconditionnement ; Tableau ; Talend ; Snowflake

## 1. Introduction

Le processus de reprise est particulier car il nécessite de racheter chaque produit usagé apporté par un client au prix publié pour sa qualité déclarée. Les produits usagés se déprécient rapidement, à une vitesse qui dépend de leur qualité : par exemple 0.5% par semaine pour un téléphone fonctionnel en bon état, et jusqu'à 2% par semaine pour un téléphone avec l'écran cassé. Le mix de qualité se détériore aussi avec le temps. De plus, la qualité réelle d'un produit est inconnue jusqu'à ce qu'il soit testé en atelier. Certains défauts sont difficiles à détecter, et d'autres sont volontairement cachés par les vendeurs. La qualité d'un produit détermine le traitement qu'il recevra en atelier, puis le canal sur lequel il sera vendu. L'instauration d'une culture de la donnée chez Recommerce a permis d'effectuer ces opérations efficacement, en s'assurant de leur rentabilité.

## 2. Méthodologie

De la reprise à la revente, chaque produit est rigoureusement suivi à toutes les étapes de son traitement par Recommerce : reprise en boutique, transport, arrivée en atelier, tests, effacement des données, réparation, nettoyage, stockage, revente et SAV. Les données générées sont extraites des systèmes opérationnels, transformées et chargées dans un entrepôt de données Snowflake avec Talend.

Des sources de données Tableau permettent la création de visualisations, non seulement par l'équipe Data, mais aussi par les métiers. Ces visualisations facilitent le monitoring des processus de l'entreprise. Elles sont utilisées par tous les employés, et aussi par des centaines de prestataires.

Par ailleurs, Talend permet d'alimenter en données une suite logicielle d'aide à la décision, utilisée notamment pour les tarifications reprise et revente.

### **3. Originalité / perspective**

Le succès des entreprises de l'économie circulaire est nécessaire pour la planète. Les processus de la reprise, du reconditionnement et de la revente de produits usagés sont complexes, et difficiles à maîtriser. L'instauration d'une culture de la donnée a permis à Recommerce de croître tout en restant rentable. L'adoption de l'outil de visualisation Tableau par l'ensemble de l'entreprise a aussi facilité la mise sous contrôle de ses processus. Cet outil présuppose un entrepôt de données correctement alimenté.