



Confédération des
Grossistes de France

L'IA au service du commerce de gros

Supply chain, logistique
et transport de marchandises

Guide pratique à l'usage des dirigeants
et responsables opérationnels

JUIN 2026



AI CARGO
FOUNDATION

L'IA au service du commerce de gros

Supply chain, logistique et transport de marchandises

Guide pratique à l'usage des dirigeants et responsables opérationnels

Sommaire

Introduction	3
1. Fonctionnalités logistiques clés du commerce de gros	5
2. Applications de l'IA par fonction logistique	6
3. Avantages et inconvénients des solutions IA	8
4. Questions à se poser avant d'implémenter une solution IA	9
5. Bonnes pratiques de mise en œuvre	10
6. Ressources et accompagnements disponibles	11
Conclusion	11

Introduction

Sous l'égide de sa commission Transport & Logistique, la CGF a organisé au premier semestre 2026 deux ateliers sur l'implémentation de l'intelligence artificielle dans les fonctionnalités de la supply chain des entreprises du commerce de gros, dont elle a confié l'animation à AI Cargo Foundation, tiers de confiance de la filière Transport & logistique dans sa transition numérique et énergétique.

Ce guide qui traduit le résultat de ces travaux s'inscrit dans la continuité du guide de référence publié par France Logistique en 2026 et dans le cadre du plan gouvernemental "Osez l'IA".

Les entreprises du commerce de gros évoluent dans un environnement de plus en plus concurrentiel, marqué par la montée du commerce B2B en ligne, la pression sur les coûts logistiques et les exigences croissantes en matière de service client. **La fonction logistique & transport des entreprises du commerce de gros est un facteur de différenciation commerciale et un levier de l'amélioration de la qualité du service due au client.** Dans ce contexte, l'intelligence artificielle (IA) s'impose comme un levier stratégique incontournable **d'amélioration de la performance économique et environnementale et de maîtrise des coûts**, non plus réservée aux grandes entreprises, mais accessible à des structures de toutes tailles.

Pour le secteur du commerce de gros, la question n'est plus de savoir s'il faut s'y engager, mais à quel rythme et avec quels objectifs. Ce constat, partagé lors des travaux **de la CGF**, traduit une prise de conscience collective : l'IA va devenir un facteur **de démultiplication** de la différenciation commerciale et de la compétitivité, voire de survie pour certains acteurs.



OBJECTIF DE CE GUIDE

Ce document identifie les principales fonctionnalités logistiques des entreprises du commerce de gros pour lesquelles des solutions d'IA permettent d'accélérer les traitements ou d'économiser des ressources. Il présente pour chaque cas d'usage les avantages, les limites et les questions clés à se poser avant toute implémentation.



À RETENIR

Un bon projet IA part d'un irritant métier mesurable, s'appuie sur des données accessibles, et reste sous contrôle humain jusqu'à preuve de valeur.

Le principe d'un agent IA métier : données, règles, garde-fous, actions.



★ **Point clé : un agent IA n'est pas un gadget conversationnel ; c'est une interface contrôlée entre les données, les règles métier et l'action.**

IA & commerce de gros

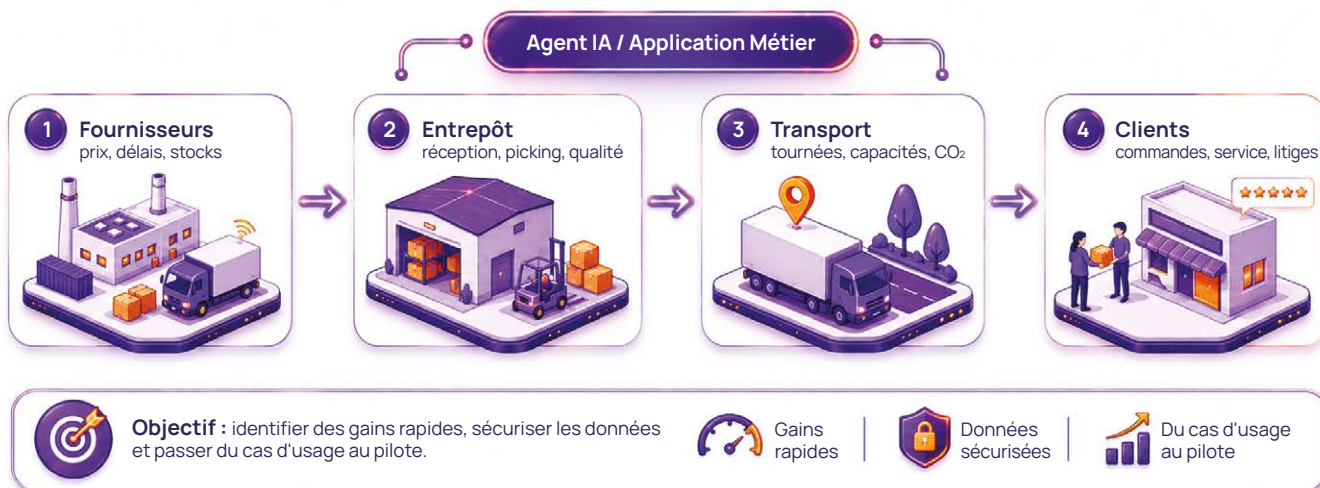
Des données métier aux décisions opérationnelles



Objectif : identifier des gains rapides, sécuriser les données et passer du cas d'usage au pilote.








1. Fonctionnalités logistiques clés du commerce de gros

Chaîne de valeur du commerce de gros et points d'appui IA.



Avant d'aborder les apports de l'IA, il est utile de cartographier les grandes fonctions logistiques d'une entreprise de commerce de gros, qui constituent autant de domaines d'application potentiels.

Cartographie des fonctions logistiques du commerce de gros

Domaine	Fonctions clés	Enjeux principaux
 Approvisionnement	Gestion des commandes fournisseurs, négociation, suivi des livraisons entrantes	Fiabilité, coût d'achat, délais
 Gestion des stocks	Réception, stockage, gestion des emplacements, inventaires, péremption	Ruptures, surstocks, coûts de détention
 Préparation de commandes	Picking, packing, étiquetage, contrôle qualité	Productivité, taux d'erreur, rapidité
 Transport & livraison	Planification et optimisation des tournées, chargement, livraison client, retours	Coût, ponctualité, empreinte carbone
 Relation client / ADV	Prise de commande, facturation, gestion des litiges, SAV	Réactivité, fidélisation, qualité de service
 Pilotage & reporting	Suivi des KPI, tableaux de bord, prévisions d'activité	Visibilité, aide à la décision
 Conformité & qualité	Contrôle des produits, traçabilité, réglementations (ex. Transport de marchandises dangereuses ou contraintes ICPE)	Risque juridique, sécurité

2. Applications de l'IA par fonction logistique

Cette partie détaille, pour chacune des grandes fonctions logistiques, les solutions d'IA disponibles, avec leurs bénéfices attendus et leurs conditions de mise en œuvre.

Gestion des stocks et prévision de la demande

La gestion des stocks est souvent citée comme le premier gisement de gains dans le commerce de gros. L'IA permet de passer d'une logique réactive (on commande quand le stock est bas) à une logique prédictive (on anticipe les besoins futurs).

- Prévision de la demande par apprentissage automatique : analyse des historiques de ventes, saisonnalité, promotions, données externes (météo, événements)
- Optimisation automatique des niveaux de stocks de sécurité par référence et par dépôt
- Détection des anomalies : ruptures imminentes, surstock, dérive des rotations
- Recommandation automatique des réapprovisionnements fournisseurs



EXEMPLE CONCRET

Un grossiste en fournitures industrielles a déployé un modèle de prévision de la demande sur ses 5 000 références principales. Résultat : réduction de 18 % des ruptures de stock et diminution de 12 % du niveau de stock moyen en 18 mois.

Planification et optimisation des tournées de livraison

La livraison représente souvent 15 à 25 % des coûts logistiques d'un grossiste. L'IA permet d'optimiser en temps réel les tournées en intégrant de nombreuses contraintes simultanées.

- Calcul de tournées optimisées multi-contraintes (créneaux horaires, capacités véhicules, zones géographiques)
- Réoptimisation dynamique en cas d'aléa (accident, annulation de commande, retard)
- Réduction du kilométrage parcouru et des émissions de CO₂
- Prévision des temps de trajet intégrant les conditions de trafic en temps réel
- Mutualisation des chargements entre plusieurs expéditeurs (en cas d'externalisation des livraisons)



POINT DE VIGILANCE

Les solutions d'optimisation de tournées sont particulièrement pertinentes pour les entreprises du commerce de gros, qu'elles agissent en tant que transporteurs pour compte propre ou en tant que chargeurs. Dans cette seconde situation, le passage du théorique au réel nécessite de surmonter des obstacles inhérents à toute mutualisation (confidentialité des données clients, souplesse opérationnelle).

Automatisation de la préparation de commandes

La préparation de commandes est une opération à forte intensité de main-d'œuvre. L'IA, couplée à des technologies robotiques, peut significativement améliorer la productivité et réduire les erreurs.

- Guidage intelligent des opérateurs (pick-to-light, voice picking optimisé par IA)
- Ordonnancement dynamique des tâches de préparation selon les priorités et les contraintes des entrepôts
- Contrôle qualité automatisé par vision artificielle (vérification des produits, des quantités, des étiquettes)
- Prédiction des charges de travail pour le dimensionnement des équipes

Traitement automatisé des commandes et de la facturation

Les tâches administratives liées aux commandes (saisie, vérification, facturation) constituent un gisement important d'automatisation par l'IA générative et la RPA (Robotic Process Automation).

- Extraction et traitement automatique des bons de commande reçus par email, EDI ou portail (lecture, rapprochement, saisie dans l'ERP)
- Génération automatique de factures et contrôle de cohérence
- Détection d'anomalies sur les commandes avant traitement (prix, références, quantités inhabituelles)
- Automatisation des relances clients pour impayés



EXEMPLE SECTORIEL

Un logisticien a automatisé l'analyse des fiches de sécurité des produits dangereux grâce à l'IA couplée à la RPA : 98 % de lecture automatique, temps de traitement divisé par 10, disparition du risque d'erreur de saisie.

Gestion des litiges et contrôle qualité

Les litiges de livraison représentent un coût significatif et mobilisent des ressources humaines importantes. L'IA peut accélérer leur traitement et améliorer la qualité des décisions.

- Analyse automatique des réclamations clients et orientation vers le bon interlocuteur
- Comparaison automatisée des données de livraison (poids, dimensions, photos) pour étayer les déclarations de litige
- Aide à la décision pour choisir entre déclaration de sinistre et auto-assurance
- Analyse comparative des données multi-acteurs pour identifier les causes récurrentes de litiges



CONDITION SINE QUA NON

Ces solutions n'ont de valeur que si le client reconnaît une valeur contradictoire opposable aux preuves générées par l'IA. La question de la valeur juridique des éléments produits doit être traitée en amont.

Relation client et assistance commerciale

L'IA générative ouvre de nouvelles perspectives pour améliorer la réactivité et la qualité de service sans augmenter les effectifs.

- Chatbots et assistants virtuels pour répondre aux demandes courantes (suivi de commande, disponibilité des produits, délais de livraison)
- Recommandation personnalisée de produits complémentaires ou de substitution
- Analyse du sentiment client à partir des emails et appels pour prioriser les actions commerciales
- Synthèse automatique de réunions et compte-rendus de visites

Pilotage opérationnel et aide à la décision

L'IA permet de transformer la masse de données opérationnelles en informations actionnables pour les managers et dirigeants.









Tableaux de bord dynamiques avec alertes automatiques sur les écarts aux objectifs

- Prévission d'activité pour le dimensionnement des ressources humaines et matérielles
- Détection précoce des dérives de performance (taux de service, coûts, productivité)
- Simulation de scénarios (ex. : impact d'une nouvelle zone de livraison, changement de fournisseur)

3. Avantages et inconvénients des solutions IA

Le tableau ci-dessous présente une synthèse des avantages et inconvénients des principales applications IA pour le commerce de gros.

Synthèse avantages / inconvénients par domaine d'application

Domaine d'application	 Avantages principaux	 Inconvénients / Risques
 Prévision de la demande & gestion des stocks	<ul style="list-style-type: none"> • Réduction des ruptures et surstocks • Optimisation du BFR • Gains sur les coûts de stockage 	<ul style="list-style-type: none"> • Dépendance à la qualité des données historiques • Nécessite un paramétrage métier fin • Peut fausser les résultats si données incomplètes
 Optimisation des tournées	<ul style="list-style-type: none"> • Réduction du kilométrage (-15 à -25 %) • Diminution des émissions CO₂ • Meilleure ponctualité 	<ul style="list-style-type: none"> • Complexité de la mutualisation entre entreprises du commerce de gros • Résistance des équipes terrain • Efficacité réduite si données en temps réel insuffisantes
 Préparation de commandes	<ul style="list-style-type: none"> • Hausse de la productivité • Réduction du taux d'erreur • Amélioration des conditions de travail 	<ul style="list-style-type: none"> • Investissement initial élevé (robotique) • Temps d'apprentissage du système • Dépendance technologique
 Traitement des commandes & facturation	<ul style="list-style-type: none"> • Gains de temps importants • Réduction des erreurs de saisie • Libération des équipes pour tâches à valeur ajoutée 	<ul style="list-style-type: none"> • Nécessite des données structurées • Risque d'erreur en cascade si non supervisé • Conformité RGPD à assurer
 Gestion des litiges transport et commerce	<ul style="list-style-type: none"> • Traitement plus rapide • Meilleure traçabilité • Aide à l'autoassurance 	<ul style="list-style-type: none"> • Valeur juridique à confirmer • Efficacité limitée aux litiges au chargement/livraison • Nécessite adhésion du client
 Relation client & IA générative	<ul style="list-style-type: none"> • Disponibilité 24h/24 • Meilleure réactivité • Personnalisation de l'offre 	<ul style="list-style-type: none"> • Risque de fuite de données confidentielles • Qualité variable selon le modèle • Acceptation client à travailler
 Pilotage & aide à la décision	<ul style="list-style-type: none"> • Visibilité en temps réel • Anticipation des dérives • Décisions mieux étayées 	<ul style="list-style-type: none"> • Dépend de la fiabilité des données sources • Risque de sur-confiance dans les algorithmes • Nécessite acculturation des managers

4. Questions à se poser avant d'implémenter une solution IA

Avant de s'engager dans un projet IA, toute entreprise doit conduire une réflexion structurée. Les questions suivantes constituent un cadre d'analyse indispensable.



Quel problème précis cherchez-vous à résoudre ?

Définissez clairement l'objectif opérationnel avant de choisir une solution.
« Mettre de l'IA » n'est pas un objectif.
Identifiez le processus à améliorer, la douleur à soulager ou la performance à atteindre.



Disposez-vous des données nécessaires ?

La qualité des données est le facteur n°1 de succès d'un projet IA.
Avez-vous des historiques suffisants ?
Vos données sont-elles structurées, fiables, accessibles ?
Avez-vous une politique de gouvernance de la donnée ?



Êtes-vous en conformité avec la réglementation ?

Identifiez si des données personnelles sont traitées (données chauffeurs, clients...). Vérifiez la conformité RGPD, les obligations sectorielles et les exigences du règlement européen sur l'IA (AI Act).
En cas de doute, consultez votre Délégué à la protection des données ou un conseiller juridique.



Comment gérez-vous la cybersécurité et la confidentialité ?

Toute solution IA traitant des données sensibles (clients, tarifs, plans de transport) représente un risque de fuite. Questionnez l'hébergement des données (cloud souverain européen ?), les droits d'accès, et les garanties contractuelles du fournisseur.



Quel est le modèle économique et le ROI attendu ?

Évaluez le coût total : licence, intégration, formation, maintenance.
Estimez les gains : temps économisé, erreurs évitées, stocks réduits.
Fixez des indicateurs mesurables avant le lancement pour objectiver le retour sur investissement.



Vos équipes sont-elles prêtes ?

L'IA modifie les métiers et peut susciter des résistances. Associez les collaborateurs dès la phase de conception. Identifiez les nouvelles tâches à valeur ajoutée qui seront confiées aux collaborateurs libérés par l'apport de l'IA et mettre en place, le cas échéant, un plan de formation permettant leur montée en compétences. L'adhésion des équipes est aussi importante que la qualité de la solution technique.



Avez-vous évalué l'impact environnemental ?

Toutes les solutions IA ne se valent pas en termes de consommation énergétique. Les IA génératives sont très consommatrices. Questionnez l'empreinte carbone de la solution et favorisez les approches sobres et les hébergeurs engagés.



La solution s'intègre-t-elle à votre SI existant ?

Vérifiez la compatibilité avec votre ERP, WMS, TMS. Une solution IA isolée du reste du système d'information ne peut délivrer sa pleine valeur.
Anticipez les coûts d'intégration, souvent sous-estimés.



Faites-vous confiance à votre fournisseur ?

Évaluez la solidité financière du fournisseur, sa capacité de support, ses références sectorielles. Vérifiez les conditions contractuelles : propriété des données, portabilité, conditions de résiliation. Privilégiez les solutions françaises ou européennes pour des raisons de souveraineté et de conformité réglementaire.

5. Bonnes pratiques de mise en œuvre

Feuille de route type : cadrer, préparer, tester, industrialiser.



Règle d'or : ne pas industrialiser avant d'avoir mesuré la valeur et sécurisé les garde-fous.

Les retours d'expérience des entreprises ayant réussi leurs déploiements IA convergent vers un ensemble de principes clés.



6. Ressources et accompagnements disponibles

De nombreux dispositifs publics et associatifs peuvent accompagner les entreprises du commerce de gros dans leurs projets IA.

Organisme	Offre d'accompagnement	Contact
AI Cargo Foundation	Tiers de confiance de la filière T&L. Plateforme souveraine d'IA, groupes de travail sectoriels, accompagnement à la transition numérique.	www.aicargofoundation.org
Bpifrance	Programme « Accélérateur IA », Diag IA, programme « Osez l'IA », prêt spécifique IA.	www.bpifrance.fr Se faire accompagner par un expert BPI https://www.bpifrance.fr/catalogue-offres/diag-data-ia
ADEME	Outils d'écoconception IA, analyse du cycle de vie, conseils sur la sobriété numérique.	www.ademe.fr
Hub France IA	Cartographie des offreurs de solutions IA français dans la supply chain et la logistique.	www.hub-franceia.fr Catalogue de solutions https://www.cartographie.hub-franceia.fr/index.html
FranceNum	Accompagnement numérique des TPE/PME, liste d'aides financières régionales.	www.francenum.gouv.fr
ANSSI	Recommandations cybersécurité pour les systèmes IA, diagnostic gratuit TPE/PME.	www.ssi.gouv.fr
France Logistique	Guide IA pour la filière Transport & Logistique, coordination de groupes de travail sectoriels.	www.francelogistique.fr

Conclusion

L'intelligence artificielle représente une opportunité réelle et concrète pour les entreprises du commerce de gros. Ses bénéfices sont documentés : réduction des coûts logistiques, amélioration du service client, libération du temps des équipes pour les tâches à valeur ajoutée.

Mais l'IA n'est pas une solution magique. Son efficacité dépend de la qualité des données, de l'adhésion des équipes, de la clarté des objectifs et d'une gouvernance rigoureuse. Les entreprises qui réussissent leurs déploiements IA sont celles qui partent du terrain, progressent par étape et maintiennent une supervision humaine.

Adopter des solutions d'IA françaises ou européennes n'est pas seulement une question de performance : c'est un choix stratégique pour la sécurité des données, le respect des réglementations et l'indépendance technologique.

MESSAGE CLÉ

La question n'est plus de savoir s'il faut intégrer l'IA dans votre entreprise, mais comment le faire de manière pragmatique, sécurisée et créatrice de valeur durable. Ce guide est une première étape. AI Cargo Foundation accompagne les entreprises de la filière à chaque étape de cette transformation.



Les 12 étapes clés avant de démarrer un projet IA

- 1 Identifier un cas d'usage simple et à faible risque
- 2 Vérifier la disponibilité et la qualité des données nécessaires
- 3 Définir des indicateurs de performance mesurables (KPI)
- 4 Évaluer la conformité réglementaire (RGPD, AI Act)
- 5 Identifier les risques cybersécurité et les mesures de protection
- 6 Impliquer les équipes concernées dès la phase de conception
- 7 Choisir un fournisseur de confiance (référence, solidité, hébergement souverain)
- 8 Vérifier l'intégration avec le SI existant (ERP, WMS, TMS)
- 9 Prévoir un plan de formation adapté
- 10 Tester à petite échelle avant d'industrialiser
- 11 Mesurer objectivement les résultats et communiquer en interne
- 12 Évaluer l'impact environnemental de la solution

Exemples de KPI à suivre

Indicateur	Objectif type
Taux de rupture de stock	< 2 %
Taux de service client (livraisons à temps)	> 95 %
Coût logistique par commande livrée	Réduction de 10-20 %
Taux d'erreur de préparation de commandes	< 0,5 %
Rotation des stocks	Amélioration de 15 %
Kilométrage moyen par tournée	Réduction de 15-25 %
Temps de traitement des litiges	Réduction de 50 %

Ce guide a été élaboré par la CGF, avec le concours des membres de son Groupe de travail sur l'IA, et AI Cargo Foundation. AI Cargo Foundation est une association loi 1901 créée en 2021, tiers de confiance neutre de la filière Transport & Logistique, opératrice d'une plateforme souveraine d'intelligence artificielle.

Contact : guillaume.desveaux@aicargofoundation.org