

GROUPE LA POSTE

LOGISTIQUE CONNECTÉE : LES NOUVEAUX SERVICES ASSOCIÉS À LA LOGISTIQUE DU DERNIER KILOMÈTRE



LA POSTE

COMMERCE – E-COMMERCE – OMNISCANAL

L'ÉVOLUTION DES USAGES CLIENTS

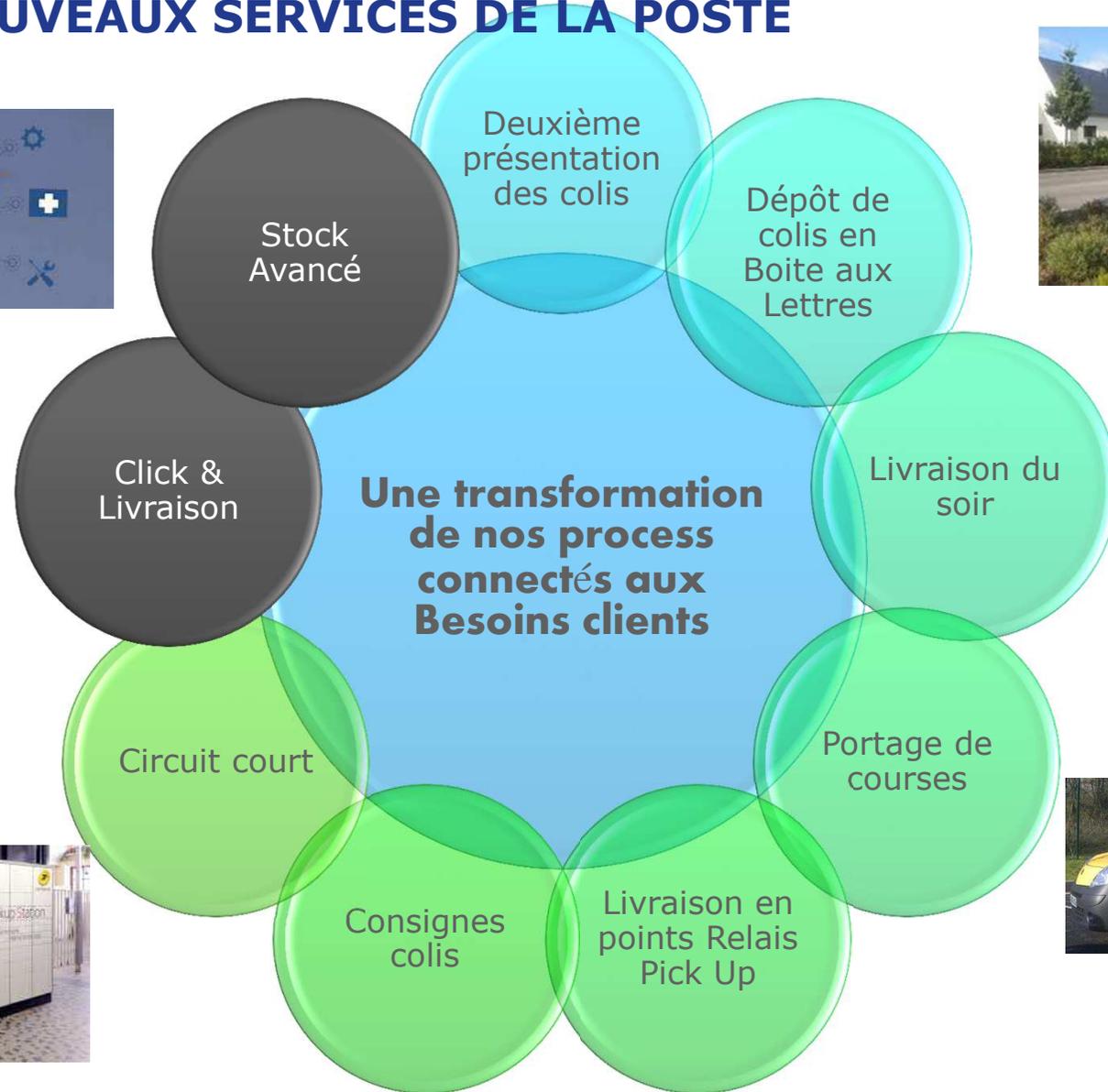
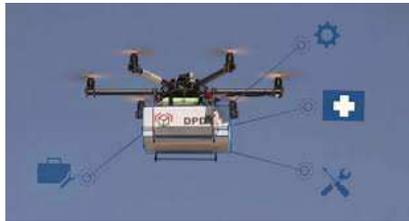
Je veux me simplifier la vie

- Je souhaite recevoir mes colis quand je veux, où je veux
- Je veux pouvoir faire un retour ou une expédition quand je veux, d'où je veux

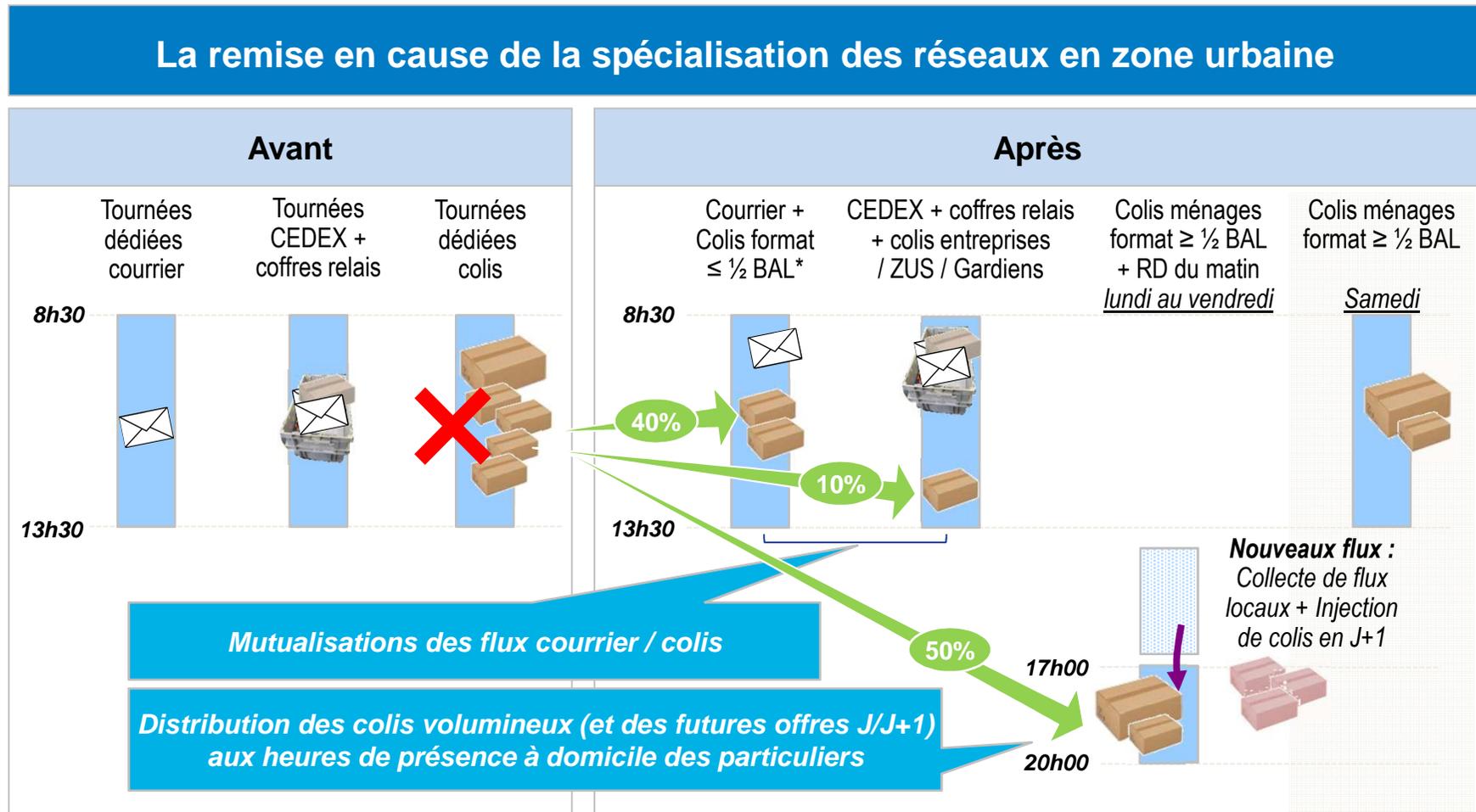
Et je veux être informé « en temps réel » et pouvoir interagir

- Je souhaite savoir ce qui se passe sur mes envois
- Je veux agir sur les modalités de ma réception

DES NOUVEAUX USAGES CLIENTS... ...AUX NOUVEAUX SERVICES DE LA POSTE



LIVRAISONS 2020 : AMÉLIORER LE SERVICE ET LES OFFRES, AMÉLIORER L'ÉCONOMIE, GAGNER EN COMPÉTITIVITÉ POUR CRÉER UN RELAIS DE CROISSANCE DANS LA BRANCHE



*Format $\frac{1}{2}$ BAL normalisée considéré : un format 13*26*34

LES CLIENTS PLÉBISCITENT LA DISTRIBUTION DU SOIR

Questionnaire de suivi de la satisfaction des clients

Questionnaire papier A5 avec adresse T au dos, remis avec l'avis de passage ou le colis **OU** Questionnaire web

DATE DE RÉCEPTION DU COLIS OU DE L'AVIS DE PASSAGE : .../.../...

DONNEZ-NOUS VOTRE AVIS !
Pour les colis qui ne font pas en boîte aux lettres ou qui nécessitent votre signature, La Poste expérimente la livraison le soir en semaine entre 17h et 19h30.

1. Ce soir votre facteur est passé vous livrer un colis. Êtes-vous là pour le réceptionner ?
 Oui
 Non

2. Diriez-vous que ce service de livraison le soir vous simplifie la vie ?
 Oui, tout à fait
 Oui, plutôt
 Non, plutôt pas
 Non, pas du tout

3. La plage horaire proposée, 17h-19h30, vous convient-elle ?
 Oui, tout à fait
 Oui, plutôt
 Non, plutôt pas
 Non, pas du tout

4. Quelles améliorations souhaiteriez-vous que La Poste apporte à ce service ?

5. À titre de retour, vous diriez que vous recevez environ...
 Plus de 2 colis par mois
 1 à 2 colis par mois
 1 colis tous les 2 mois
 Moins de 1 colis par an

Vous avez accepté la possibilité de nous faire part de votre avis sur vos prochains achats par internet, rendez-vous sur www.laposte.fr/retour-avis-achat-POC

Services de livraison du soir

Donnez votre avis

Ce soir votre facteur est passé vous livrer un colis. Êtes-vous là pour le réceptionner ?

Oui
 Non

Valider

Les principaux objectifs sont :

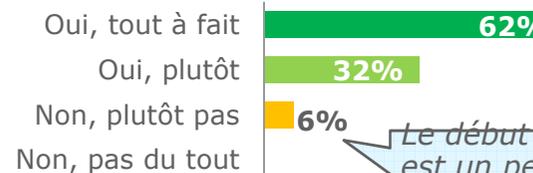
- Suivre la satisfaction client tout au long du POC et repérer les dysfonctionnements éventuels
- Motiver les équipes en local sur l'impact des efforts fournis auprès de nos clients

Retour sur les premiers questionnaires de satisfaction des clients*

Diriez-vous que ce service de livraison le soir vous simplifie la vie ?



La plage horaire 17h-19h30 vous convient-elle ?



Le début de la livraison est un peu trop tôt ! La plage souhaitée est 18h-20h

En terme d'amélioration :

« Il faudrait proposer le choix de la livraison le soir lorsque l'on finalise les achats sur le web »

« Un message pour indiquer un horaire du passage facteur »

*71 questionnaires retournés sur la période du 23 octobre au 6 janvier



LA POSTE

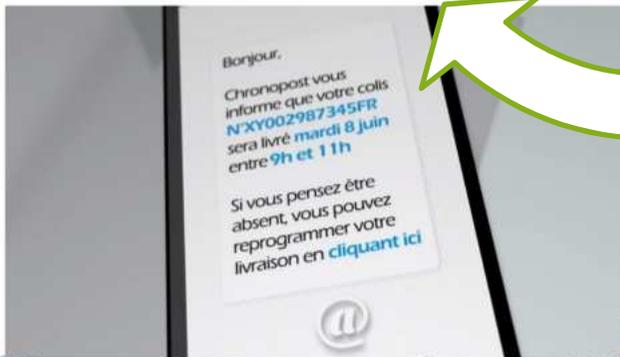
DES NOUVEAUX SERVICES... CONNECTÉS !



Interagir

Inform

Chronopost predict



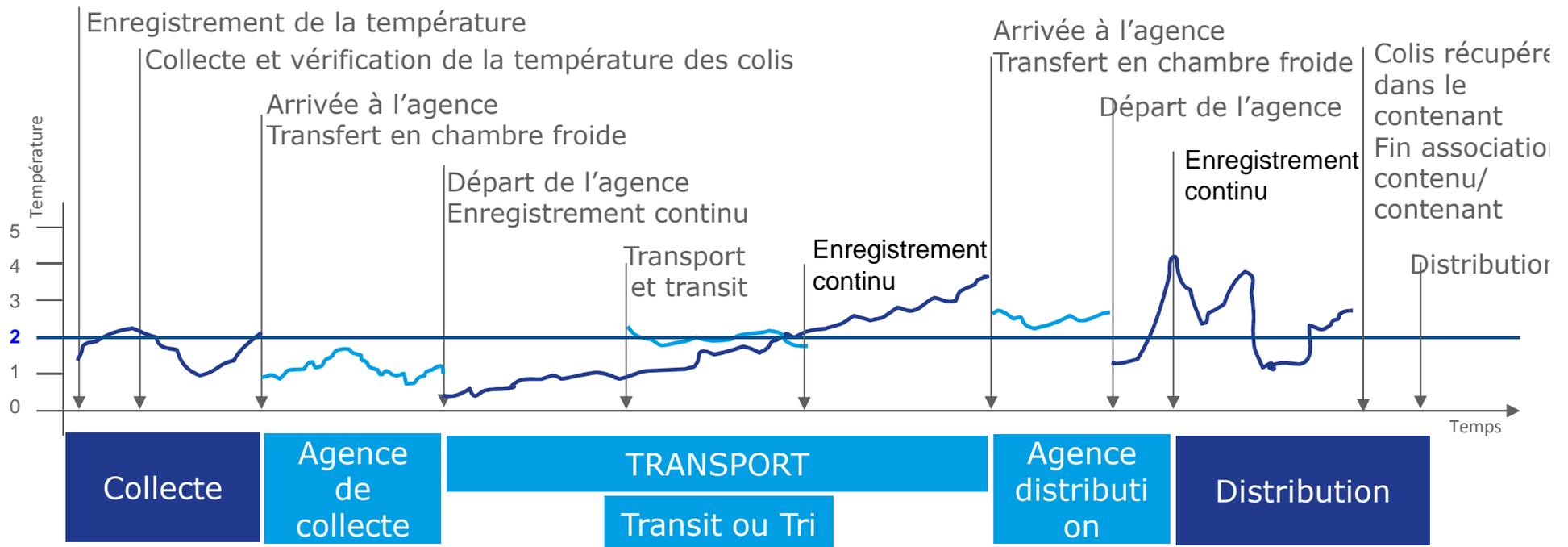


Chronofresh



SUIVI DE LA TEMPÉRATURE DES COLIS

Retour



— T° contenant

— T° Chambre froide



L'enregistrement de la température s'interrompt au point de livraison, lorsque le colis est sorti du contenant.



LA POSTE₉

Quelque soit la livraison choisie et le type de produits commandés, vos clients peuvent prendre la main sur la livraison

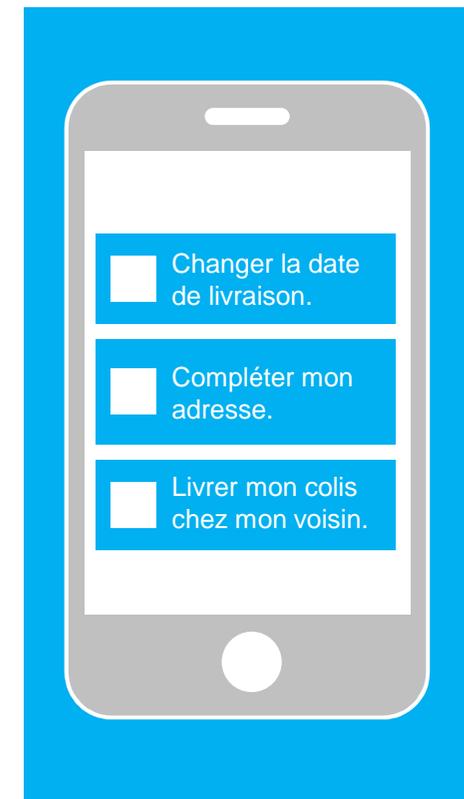


Vos clients sont informés de leur livraison par **email et SMS**, la veille et le jour même du passage du chauffeur.

Ils peuvent **reprogrammer leur livraison** et choisir parmi une liste d'options.

Ils reçoivent le matin même une indication de **créneau horaire de passage de 2H** (notification envoyée en début de soirée pour une livraison le soir même)

Source : Audirep 2013



LA POSTE

Types de flux express alimentaires (secs, frais, surgelés)

		Expéditeurs	Destinataires	Caractéristiques	
1		E-commerce	E-commerçants Producteurs Distributeurs Industriels	Particuliers	Mono-colis Suivi colis et T° Livraison le samedi Reprogrammation Couverture nationale
2		Approvisionnements Réassorts Flux tendu	Producteurs Industriels Grossistes Distributeurs	Détaillants Distributeurs	Multi-colis Suivi colis et T° Livraison A/B Couverture nationale
3		Echantillons	Producteurs Industriels Grossistes Distributeurs	Détaillants Distributeurs Laboratoires	Mono-colis Livraison A/B Suivi colis et T° Couverture nationale Service clients dédié

...ET DES ENJEUX SOCIÉTAUX

Maintenir Développer l'attractivité des cœurs de ville

Veiller à préserver la qualité de l'environnement

- Limiter l'empreinte carbone et les nuisances
- Fluidifier la circulation

