

# Livraison rapide et pratique : mieux satisfaire les Commerçants, les Collectivités et les Consommateurs

Projet SUPER\* : Enjeux et perspectives

BRANCHE SERVICES COURRIER COLIS  
DIRECTION BUSINESS DÉVELOPPEMENT  
CANDIDATURE PRIX SIRIUS 2018  
C0 - Public



\*: Services Urbains de Proximité pour une Expédition Rapide

# Contacts

Alexandre Berger  
Directeur Projets Supply Chain  
Direction Business Développement  
Branche Services Courrier Colis  
alexandre.berger@laposte.fr



Steffen Hack  
Senior Manager Digital Business Development  
Adidas Glitch  
steffen.hack@adidas-group.com



# Les études des dernières années confirment la tendance vers la livraison en J

McKinsey

En 2020, le marché français de la livraison le jour même pour l'e-commerce pourrait peser **1 Md €** <sup>(1)</sup>

McKinsey

En 2020, le marché Français de la livraison same-day BtoC sera de **560 M€**

2014

2015

2016

Roland Berger

A horizon 2020, les flux de « ship from store » pourront représenter **10 à 20 %** des colis du e-commerce en France.

Arthur D. Little

Le marché du same-day delivery pourrait représenter **1,2 G€** et **170 millions** de livraisons à l'horizon 2020

McKinsey

La livraison instantanée et "same-day" devrait atteindre **20 à 25 %** du marché en 2025.

(1) : Étude pour Deliver.ee

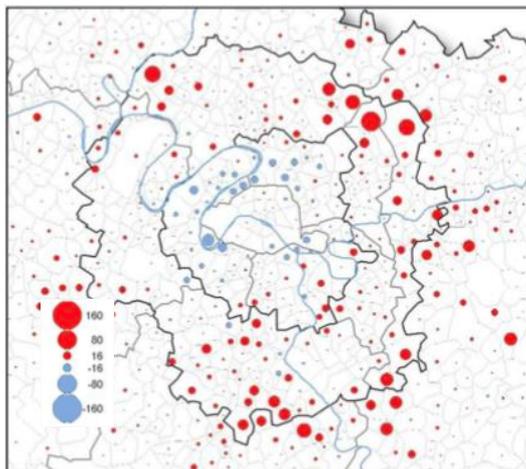


# La logistique urbaine est au cœur des priorités

## LA VILLE IMPORTE LES 2/3 DE CE QU'ELLE CONSOMME

- **1 million** de livraisons chaque jour en île de France, **90%** par la route
- **20%** de l'espace routier est occupé par des activités logistiques
- Le transport de marchandises en villes est responsable de **25%** des émissions de CO<sub>2</sub>, 35% de NO<sub>x</sub> et 50% des particules fines<sup>(1)</sup>.

## L'ÉLOIGNEMENT DES ENTREPÔTS URBAINS DEPUIS 30 ANS



Created and removed surfaces (in hectares) between 1987 and 2013<sup>(2)</sup>

## DES SOLUTIONS POUR LIMITER LES EFFETS DES TRANSPORTS

- Limiter les livraisons
- Imposer d'autres modes ou heures de livraison
- Réduire l'impact par livraison



(1) : Laboratoire SPLOTT et l'INRETS (2010). European Environment Agency (2010). Logicités (2015), (2) : DRIEA 2013

# Les modèles traditionnels sont remis en cause

## LE E-COMMERCE POURRAIT DÉPASSER LES 100MRDS€ EN 2019

- Les ventes en ligne ont crû de **14%** en 2017 pour atteindre **81,7Mrds €**
- Les ventes ont augmenté de 7% au 1<sup>er</sup> trimestre 2018 vs 2017 et la FEVAD envisage **90Mrds €** en 2018<sup>(1)</sup>



## LA LIVRAISON OMNISCANALE COMME ENJEU PRINCIPAL<sup>(2)</sup>



- **70%** des enseignes considèrent la livraison à délai court comme une offre à développer
- **10%** sont capables de livrer le jour J
- **29%** n'ont pas trouvé le bon partenaire logistique

## LA DERNIÈRE ÉTUDE ZEBRA CONFIRME LA TENDANCE

- **40%** des entreprises interrogées prévoient d'être en mesure de livrer dans un créneau de deux heures à horizon 2028
- **76%** des détaillants utilisent les stocks magasins pour répondre aux commandes en ligne
- **86%** des détaillants prévoient la mise en œuvre de la collecte magasin l'année prochaine

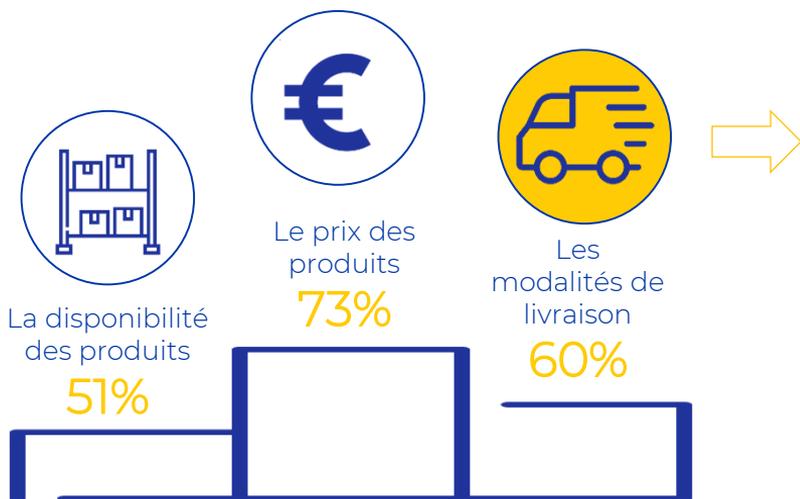
(1) : FEVAD, (2) : 6e baromètre omniscanal de Capgemini Consulting, réalisé avec LSA – Oct 2017, (3) : Zebra – Avril 2018



# La demande des consommateurs est de plus en plus forte

La livraison, au cœur de l'expérience consommateur

« Lorsque vous choisissez un site d'achats en ligne, quels sont les critères les plus importants ? »<sup>(1)</sup>



➔ Abandon d'un achat en ligne car délais de livraison trop longs (41% des acheteurs)

➔ **74%** des acheteurs en magasin ont choisi le commerçant en fonction des modalités de livraison

➔ La livraison à domicile intéresse **93%** des acheteurs et 17% sont prêts à payer plus cher pour ça

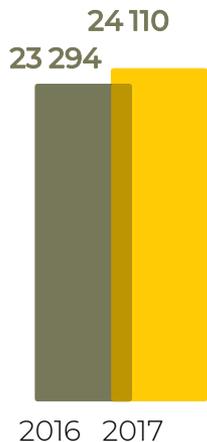
Livraison en **J ou H+** (sur créneau)  
plébiscitée par les consommateurs

(1) : Etude Opinionway pour GSI et Sprint Project ; « Services à la livraison : réalités sur les attentes des Français »

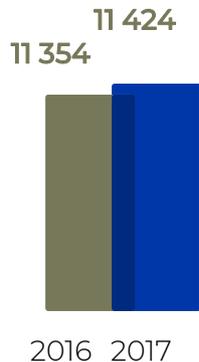


# La Poste est un acteur clé dans ce contexte

Une transformation amorcée vers d'autres activités au service du Commerce



Chiffre d'affaires Groupe (1)



Chiffre d'affaire Branche Service Courrier Colis (BSCC) (1)

 Mais : Baisse moyenne du volume de courrier d'environ 5% par an  
→ Nécessité de trouver de nouvelles sources de revenus

## DIRECTION BUSINESS DÉVELOPPEMENT

« En 2023, nous voulons concrétiser l'existence d'une alternative au « raz-de-marée Amazon » en devenant « Partenaire de référence des commerçants et intermédiaire reconnu des particuliers pour leur achats », mais également booster les nouveaux services aux commerçants. » (2)

- Digitalisation du Point de Vente
  - Caisse Genius
- **Solutions logistiques pour le Commerce**
  - Livraison SameDay
  - SUPER : solution de logistique urbaine et livraison en H+ sur créneaux horaires
  - Messagerie multicolis opérée par le facteur
  - ...



(1) : Chiffres clés groupe La Poste

(2) : Plaquette « Want to be 2023 »

# Comment La Poste peut se distinguer sur le marché des prestataires logistiques ?

## En créant de nouveaux services à partir de ses nombreux actifs



Présente dans **40** pays



**270** filiales et BUs complémentaires



**75 000** facteurs  
tous équipés de  
smartphone



**100%** des communes  
Françaises visitées par nos  
facteurs 6 jours sur 7



**1<sup>ère</sup>** flotte de véhicules  
électriques au monde avec  
**11 000** véhicules



**17 000** points de contact dont  
**3 800** sites de traitement et un  
patrimoine urbain à valoriser



# De l'opportunité d'un appel d'offre

*La chaussure de football Glitch, nouveau produit d'Adidas*



## Un concept innovant :

- Produit développé en collaboration avec des communautés de passionnés
- Achat par cooptation sur les réseaux sociaux via des influenceurs
- M-Commerce intégral de la commande à l'expédition

## Adidas AG

 CA 2017 : 21,3 Mds €

 55 500 Employés

## Concept Adidas Glitch

 Présent à Londres, Berlin, Paris

 Développement en cours à Los Angeles

Cible client : Urbains, CSP +, joueurs de foot entre 18 et 29 ans.

Appel d'offre lancé en Avril 2017 avec trois demandes majeures:

- Stockage des produits Glitch
- Préparation des commandes
- Livraison rapide
  - H+4 Paris intra Muros + 22 communes
  - H+6 dpts 92/93/94
  - J+1 toute France





# Notre réponse à Adidas (2/2)

*Les clés d'une transformation réalisée en 3 mois*

## TRANSFORMATION RH

*Accompagnement et Formation*

- 5 nouveaux métiers logistiques
  - Réception fournisseur
  - Gestion Stocks
  - Préparation de commandes
  - Expéditions
  - Retours
- 19 personnes formées
  - 400 heures de formation

## TRANSFORMATION D'ACTIFS

*Réaménagement de surface*

- 383m<sup>2</sup> transformés en surface de stockage
  - 3 cellules pour 1560 emplacements
  - 1 zone retours
- 5,5 semaines de travaux
  - Sécurisation et mise aux normes incendie

## TRANSFORMATION OPÉRATIONNELLE

*Nouveaux processus et partenaires*

- Application mobile  NEWSTORE
  - Pilotage des opérations logistiques sur mobile
- Recours à des coursiers pour la livraison rapide
- Gestion des retours et rebus
  - Contrôle Qualité

Avril 2017

Appel d'offre de la part d'Adidas

Juillet 2017

Etude technique pour évaluer les travaux du futur site

Août 2017

Début des travaux

Octobre 2017

Premier colis livré

Mars 2018

Promotion : +320 % d'augmentation des ventes par rapport à la période normale

Juin 2018

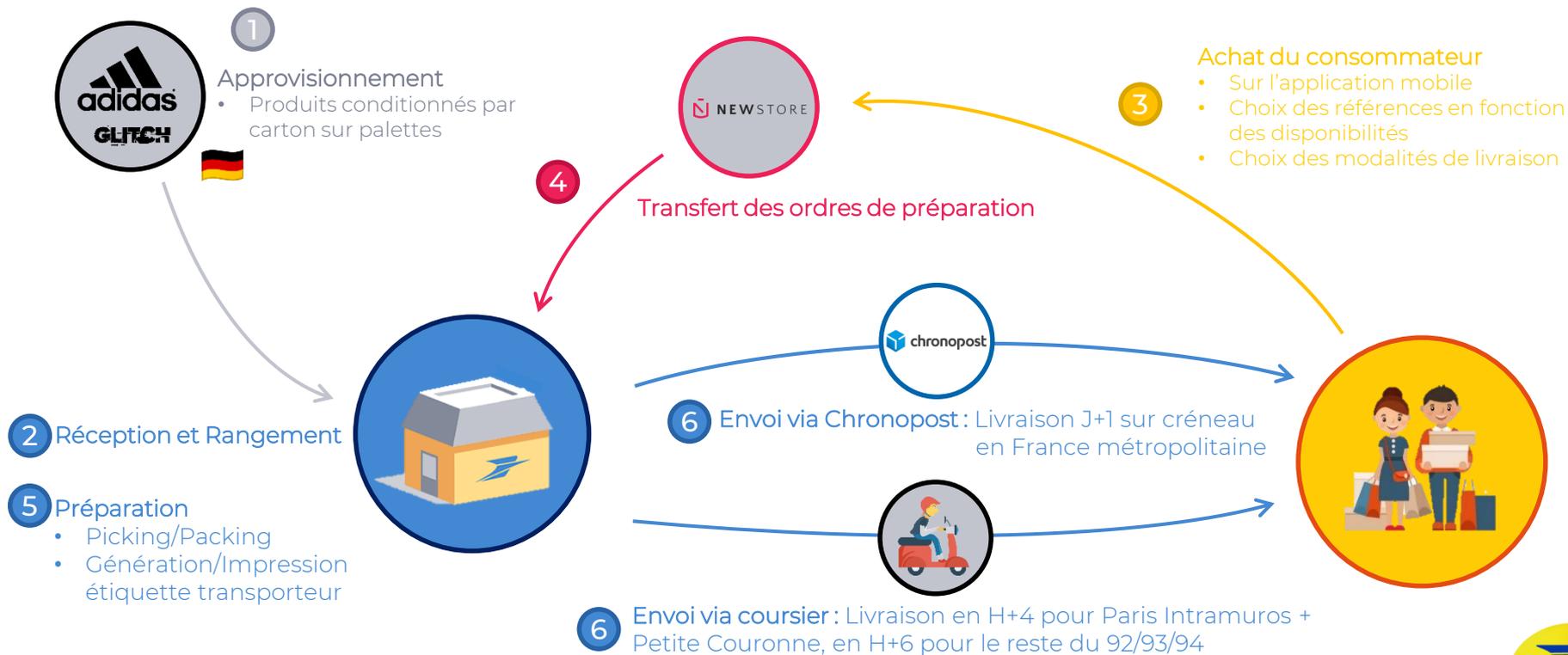
Glitch 2:0 : Nouvelle gamme de produits



# Un envoi rapide et pratique

*L'expérience client au cœur de la livraison*

Parcours  
Produit (Aller)



# Une gestion des retours simple et efficace

*Un retour facilité pour l'utilisateur*

Parcours  
Produit (Retour)



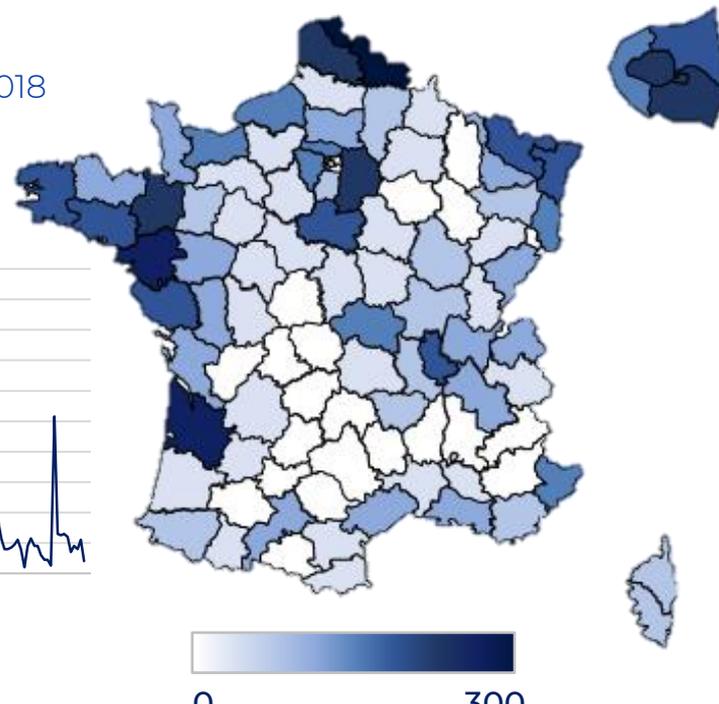
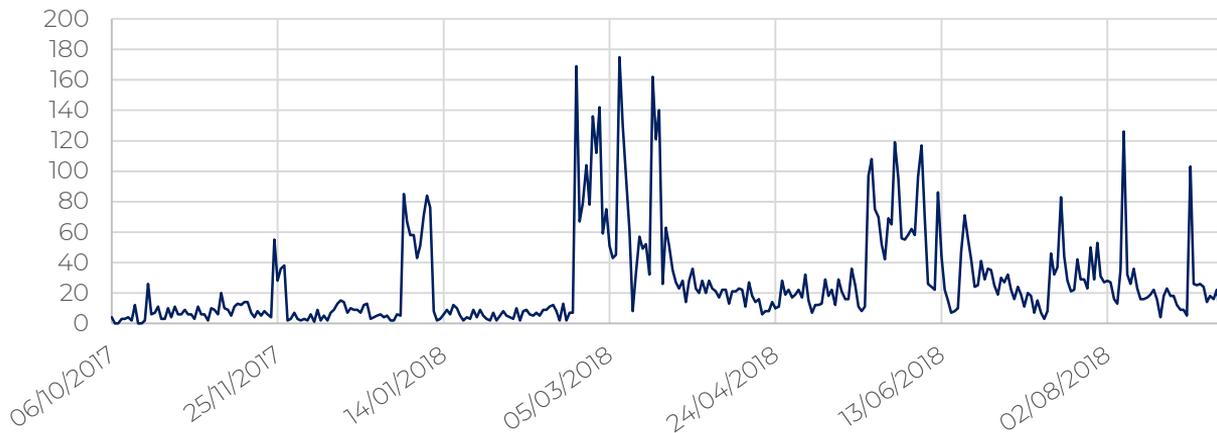
# La première année d'exploitation confirme les enjeux...

... Et l'atteinte d'un ROI rapide

➔ 10 000 commandes livrées entre le 10/10/2017 et le 30/09/2018

➔ 18 000 paires de chaussures

Evolution du nombre de commandes par jour



Flux de commande variable : Géré par la disponibilité de ressources humaines au sein de l'établissement postal

Nombre de commandes par département



# Le projet SUPER

*Pérennisation du projet pour industrialisation*

Axe	ESPACES		OPÉRATIONS		
Levier	Surface Totale	Surface Utile	RH	Système Informatique	Technologies digitales
Objectif	Accueil de nouveaux clients/produits		Augmentation du niveau d'expertise	Optimisation de nos coûts opérationnels	Proposition de services innovants
Action	Ouverture de nouvelles surfaces	Optimisation des surfaces	Formation Professionnalisation	Mise en place d'un ERP/WMS/TMS	Mise en place de technologies innovantes via le Lab
KPI	m <sup>2</sup> occupés	Produit/m <sup>2</sup>	QS / Productivité / NPS		





# Un Laboratoire pour rester à la pointe de la technologie

## ETRE RECONNU COMME LES EXPERTS

- En accueillant des start up stratégiques
  - Terrain de jeux pour les POCs
  - Mise en situation des plus prometteuses
- En garantissant la veille sur les technologies d'avenir
  - I.A.
  - IOT
  - Impression 3D
  - Cobot
  - Smart Glass
  - Traçabilité...
- En développant les partenariats école stratégiques
  - ENSAM
  - Mines
  - ESCP
  - NEOMA



## PROPOSER LES MEILLEURS SERVICES ASSOCIÉS

- Liés à la Gestion de stocks
  - Approvisionnement
  - Modèle prédictif pour positionner les stocks au plus près des ventes à venir
- Liés à la Préparation de commande
  - Co-Packing
  - Façonnage
  - Personnalisation
- Liés à la Livraison
  - Traçabilité et ETA
  - Livraison Destinataire vs Destination
  - Paiement différé
- Liés à la gestion des retours
  - Rebus/Recyclage/ Seconde vie
  - Service clients



# Un projet satisfaisant pour toutes les parties

## COMMERÇANT

- Une facilité pour la livraison urbaine
- Optimisation du BFR/coûts logistiques
- Meilleure expérience client
  - Acquisition/Fidélisation client facilitée

## CONSOMMATEUR

- Rapidité
- Praticité
  - La livraison sur créneau devient la référence
- Utilisation facile du service
  - M-commerce intégral
- Personnalisation de l'achat
  - UX différenciée

## COLLECTIVITÉ

- Désengorgement du trafic
  - Massification des entrées en ville
- Réception au sein de la plateforme de tri
  - Pas de congestion
  - Pas de nuisance sonore



# Le projet SUPER : analyse d'un futur prometteur



- Disponibilité des actifs immobiliers
- Expertise de la logistique urbaine historique et reconnue
- Présence sur l'ensemble du territoire

- Déficit de notoriété
- Conduite du changement importante
- Prédiction des volumes de flux difficile



- Augmentation de l'exigence des consommateurs et des collectivités
- Prise de conscience des commerçants face aux enjeux de la livraison
- Densification des zones urbaines

- Transformation du secteur de la logistique
- Règlementation autour du e-commerce et des normes environnementales



# Merci de votre attention

Avez-vous des questions ?



LA POSTE

**Alexandre BERGER**  
Directeur projets Supply Chain  
📞 : +33 6 88 38 32 87  
✉ : alexandre.berger@laposte.fr

Branche Services-Courrier-Colis  
Direction du Business Développement  
9 rue du colonel Pierre Avia  
75757 Paris Cedex 15

