

Colissimo veut améliorer son service de livraison de colis

La crise sanitaire va favoriser le commerce en ligne et d'ici la fin de l'année, les livreurs vont être nombreux sur les routes pour fournir des millions de colis. Colissimo, leader du secteur en France, veut améliorer son service.

Colissimo, c'est le poids lourd de la livraison de colis en France, la filiale de La Poste en assure la moitié avec près de 2 millions de paquets livrés chaque jour. Mais le moins qu'on puisse dire, c'est que l'image de marque de l'entreprise n'est pas au beau fixe, entre les colis jamais livrés, les avis de passage manquants ou trompeurs. Xavier Mallet, le directeur général de La Poste, veut améliorer la qualité du service et ce, dès le mois d'octobre. Cela passera notamment par un travail avec les plateformes de commerce en ligne, qui devront distribuer des colis plus petits pour qu'ils entrent plus facilement dans les boîtes aux lettres normalisées. Pour les 10% de paquets trop gros, Colissimo va systématiser l'envoi d'un e-mail avec une fourchette d'horaires de passage, explique-t-il au Parisien.

Des paquets plus petits

Un second passage, le lendemain, sera également organisé, là aussi de manière systématique. Des tests vont être rapidement mis en place, avec l'objectif d'y parvenir dès le 1er octobre. Les facteurs pourront par ailleurs passer des appels téléphoniques aux clients pour prévenir de leur arrivée. Enfin, afin de respecter les règles de distanciation physique, le dirigeant annonce qu'il sera possible au client de présenter au livreur un simple code reçu par e-mail au lieu d'une signature physique. Toutes ces mesures seront les bienvenues, alors que la période va conduire beaucoup de Français à consommer en ligne.

20.000 erreurs en temps normal

Xavier Mallet a également donné quelques chiffres concernant l'activité de Colissimo après le confinement : elle a tout simplement explosé, « +50% du jour au lendemain ». L'entreprise livrait 1,2 million de colis chaque jour, c'est passé à 1,7 million, et même 2 millions durant les jours les plus chargés. Cette croissance s'est accompagnée d'un taux d'erreur de livraison lui aussi en hausse : +2% après le confinement, contre 1% en temps normal (soit 20.000 erreurs). « Le problème, c'est le dernier kilomètre. Avant le Covid, nos 80.000 facteurs livraient du premier coup 91% des colis. Pendant le confinement, ce taux est monté à 98%. Aujourd'hui, nous sommes à 94%. Pour améliorer ces taux, nous avons travaillé avec nos clients », explique-t-il.

