



## Réduire le stress de la livraison d'objets lourds et volumineux à domicile : nouveau défi pour Relais Colis

A l'occasion du Paris Retail Week,  
Relais Colis présentera son nouveau terminal de livraison  
et ses solutions innovantes « anti-stress »

Selon un sondage Opinionway, la livraison de colis volumineux à domicile est deux fois plus stressante

Paris, le 10 septembre 2018 – Si le succès de Relais Colis n'est plus à démontrer en matière de livraison en points relais, la PME française fait de la livraison à domicile une priorité. Véritable enjeu du secteur, la livraison des colis lourds et volumineux est au cœur de la stratégie des enseignes du e-commerce. A l'occasion du RDV annuel « Paris Retail Week » qui se tient du 10 au 12 septembre, Relais Colis lance une solution innovante pour la livraison à domicile et révèle les résultats inédits d'un sondage Opinionway pour Relais Colis\* sur le stress des Français face à la livraison de colis. Les résultats sont probants : le type de livraison influe fortement sur le sentiment de stress, notamment la taille du colis. **32%** des Français ressentent un stress important lorsqu'ils se font livrer un colis volumineux à domicile. Et plus particulièrement, les Français craignent principalement de recevoir un colis endommagé (**51%**) et de ne pas savoir à quelle heure passe le livreur (**50%**)

Pour répondre à ces enjeux de la livraison à domicile, Relais Colis continue d'innover et présente son nouveau terminal de livraison qui offre un accompagnement sur-mesure ; avant – pendant et après la livraison. Relais Colis lève le voile sur sa solution globale qui permet d'apporter de la sérénité au client : confirmation de chargement et du créneau de 2h, interaction livreur, photos en cas de réserve, échange avec le livreur, suivi post livraison ... Focus sur une innovation qui s'appuie sur la géolocalisation... mais pas seulement.

### La livraison d'un colis volumineux : une source de stress deux fois plus importante pour les Français

Si **1 Français sur 2** ressent du stress lors de la livraison d'un colis, **32%** affirment que la livraison à domicile de colis lourds et volumineux est un facteur de stress important soit 2 fois plus que celle des petits colis (**14%**)\*.

“*opinionway*”

Les femmes se sentent davantage stressées que les hommes lorsqu'elles doivent recevoir un colis acheté sur internet (**17%** contre 12%). Les jeunes (**20%**) ainsi que les personnes issues des catégories populaires (**18%**) ressentent également un stress plus important. A noter également : Plus la commune est peuplée, plus le stress généré par une livraison est important.

« Dans le cadre de notre plan de transformation, nous nous sommes donné le défi de rebooster la livraison à domicile avec une solution globale. Intégrée à toutes les étapes de la chaîne logistique, il était essentiel que le consommateur final puisse être accompagné et rassuré. La question n'est pas de savoir « ou est mon livreur » mais de savoir « quand passe mon livreur ». Car il n'y a rien de plus désagréable que de devoir se faire livrer un colis à domicile et d'attendre indéfiniment le livreur » déclare Jean Sébastien Leridon, Directeur Général de Relais Colis. Pour relever ce défi de taille, nous avons beaucoup investi dans les nouvelles technologies pour concevoir et développer des outils performants qui soient utiles pour les chauffeurs et les clients. Le coût de ce projet s'élève à plus d'un million d'euros sur le plan total de transformation de 40 millions d'euros annoncé en septembre 2016» poursuit-il.

## La nouvelle solution Relais Colis répond aux principales sources de stress des Français

A l'occasion du grand RDV Paris Retail Week 2018, Relais Colis présente une solution globale dont un nouvel outil technologique nouvelle génération, ultra performant permettant d'améliorer le processus d'attente pour le client final. Selon Opinionway\*, les deux principales sources de stress sont :

- **de ne pas savoir à quelle heure passe le livreur** (pour **50%** des Français)
- **la peur que le colis soit endommagé** (pour **51%**)



Le sondage **Opinionway\*** pour Relais colis révèle également d'autres inquiétudes :

- ne pas pouvoir décider du créneau de livraison (pour **35%** des Français)
- ne jamais recevoir le colis (**34%**) ou ne pas le recevoir en temps et en heure (**33%**) inquiète un tiers des Français.
- voir son colis être laissé devant sa porte (**24%**) ou qu'il y ait une erreur de produit (**21%**),
- et enfin, pour **14%** des Français : que la livraison endommage l'intérieur, que le colis ne soit pas livré à la bonne adresse ou encore de ne pas pouvoir communiquer avec le livreur.

## Relais Colis rassure et réduit le temps d'attente lors d'une livraison

Grâce à son nouvel outil, l'expert du secteur joue un rôle primordial dans l'expérience client d'une livraison de colis lourds et volumineux à domicile :

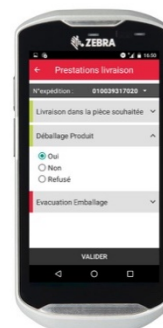
- **il rassure** : dès le chargement du colis, il envoie une confirmation au client et l'informe de sa bonne intégration dans la tournée sur le créneau prévu
- **il indique** : la position dans la tournée au sein du créneau de 2 heures
- **il estime** : en temps réel de l'heure d'arrivée en fonction du trafic, et du déroulement des livraisons précédentes
- **il informe** : envoi des messages d'information en cas d'aléas : approche, retard,
- **il visualise** : visualisation *live* du livreur à l'approche sur carte, via un lien
- **il analyse** : avec l'envoi d'un questionnaire de satisfaction dès le lendemain de la livraison et suivi clients en cas de difficulté

Ainsi, Relais Colis répond à l'un des enjeux majeurs de la livraison en ligne : savoir quand arrive son colis !

## Un investissement d'1 million d'euros

Pour cela, Relais Colis dote ses équipes d'un nouveau terminal – véritable prouesse technologique qui a demandé un investissement financier d'un million d'euros pour la conception et le déploiement technologique. Avec cet investissement, Relais Colis lancera dans le courant de l'année, une nouvelle interface consommateur qui permettra aux clients de localiser son colis :

- ceux de la flotte de 500 véhicules Relais Colis équipés depuis cet été de nouveaux terminaux
- comme les sous-traitants dotés dès septembre d'une nouvelle appli smartphone pro
- les premiers test de la fonction de géolocalisation et live livreur débuteront dès octobre



Aujourd'hui, Relais Colis c'est une multitude de possibilités accessibles à tous !



Recevoir ses achats Internet dans le point Relais Colis le plus proche de son domicile (6100 points relais en France et Belgique)



Recevoir les colis lourds et volumineux à son domicile sur rendez-vous en France et en Belgique



Envoyer des colis de particulier à particulier depuis son point Relais Colis sur [www.relaiscolis.com](http://www.relaiscolis.com)



Envoyer des colis avec son smartphone sans avoir à imprimer d'étiquettes, grâce à l'innovation SMART

#### **\*Sondage Opinionway pour Relais Colis**

La Méthodologie : échantillon de 1148 personnes représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus.

L'échantillon a été constitué selon la méthode des quotas, au regard des critères de sexe, d'âge, de catégorie socioprofessionnelle, de catégorie d'agglomération et de région de résidence.

L'échantillon a été interrogé par questionnaire auto-administré en ligne sur système CAWI (Computer Assisted Web Interview).

Les interviews ont été réalisées les 29 et 30 août 2018.

OpinionWay a réalisé cette enquête en appliquant les procédures et règles de la norme ISO 20252.

Les résultats de ce sondage doivent être lus en tenant compte des marges d'incertitude : 1,5 à 3 points au plus pour un échantillon de 1000 répondants.

Toute publication totale ou partielle doit impérativement utiliser la mention complète suivante : « Sondage OpinionWay pour Relais Colis » et aucune reprise de l'enquête ne pourra être dissociée de cet intitulé.

#### **A propos de Relais Colis :**

Inventeur du concept de livraison en relais de proximité dès 1983, Relais Colis est le 1er réseau de livraison aux particuliers en Relais et à Domicile. Riche de près de 50 ans d'expérience, Relais Colis est le partenaire de nombreux acteurs leaders du e-commerce, et depuis l'annonce de son plan de transformation Relais Colis répond aussi aux problématiques de nouveaux acteurs : ceux des petits et moyens e-commerçants et des particuliers. Désormais Relais Colis propose une gamme complète de solutions toujours plus innovantes alliant livraison en points de proximité, livraison entre particuliers et livraison à domicile pour les colis plus lourds et volumineux. Dans une volonté d'être toujours à la pointe en matière de services et d'expérience client pour la livraison, Relais Colis n'hésite pas à investir dans les technologies pour répondre aux enjeux du marché : Relais Colis a développé de nouvelles solutions de connexion et des outils de traçabilité performants et efficaces, accessibles pour ses clients et de nouvelles plateformes mécanisées pour livrer plus et plus vite. En 2017, Relais Colis, c'est plus de 39 millions de colis livrés par an, dont 2 millions à domicile, un réseau intégré de 4 hubs nationaux, 22 agences régionales, 5.200 commerçants de proximité en France métropolitaine et 6.100 en France et en Belgique. Relais Colis est une société du Groupe New R, co-présidé par Nathalie Balla et Eric Courteille. Plus d'information sur [www.relaiscolis.com](http://www.relaiscolis.com)

#### **Contact presse**

Agence Etycom – Aelya Noiret – [a.noiret@etycom.fr](mailto:a.noiret@etycom.fr) / 06 52 03 13 47