



LE BAROMÈTRE QS DES TRANSPORTEURS

« *Pas d'excellence sans transparence* »

www.barometreqs.com

Édition n°106
18/12/2023

Rapport sur le mois de

Novembre 2023

France métropolitaine

Index

1. DÉLAIS MOYENS DE PREMIÈRE PRÉSENTATION	3
2. DÉLAIS MOYENS DE PRISE EN MAIN	4
3. RÉPARTITION PAR DÉLAI DE PREMIÈRE PRÉSENTATION	5
a. Livraisons standards	
b. Livraisons express	
c. Livraisons relais	
d. Livraisons rendez-vous	
4. RÉPARTITION PAR DÉLAI DE PRISE EN MAIN	7
a. Livraisons standards	
b. Livraisons express	
c. Livraisons relais	
d. Livraisons rendez-vous	
5. DÉLIVRABILITÉ DÈS LA PREMIÈRE PRÉSENTATION	9
6. DÉPARTEMENTS LES MIEUX DESSERVIS	10
a. Livraisons standards	
b. Livraisons express	
c. Livraisons relais	
d. Livraisons rendez-vous	
7. ÉVALUATION DE LA QUALITÉ DE LIVRAISON RESENTIE PAR LE DESTINATAIRE	14
a. Taux de livraisons conformes	
b. Types d'incidents déclarés par le Destinataire	
c. Expérience du Destinataire sur la livraison	
8. PARTICIPANTS	17
9. ANNEXE MÉTHODOLOGIQUE	24
a. Définitions	
b. Données utilisées	
c. Méthode ITinSell	
d. Méthodes de calcul	
À PROPOS D'ITINSELL	26

1. DÉLAIS MOYENS DE PREMIÈRE PRÉSENTATION



Délai s'écoulant entre la prise en charge de l'expédition par le Transporteur jusqu'à sa première présentation, avec ou sans remise au Destinataire. Les délais sont calculés en fonction des engagements respectifs de jours de livraison des Transporteurs.

Fonction :

Évalue la célérité brute d'un Transporteur pour présenter au Destinataire les expéditions qui lui sont remises. Ce critère permet d'évaluer un Transporteur par rapport à ses engagements de livraison notamment.

RÉFÉRENTIEL CONTRACTUEL

LIVRAISONS STANDARDS

Colis Privé  1,74 J

Colissimo 2,14 J

LIVRAISONS EXPRESS

Colis Privé  1,15 J

Chronopost 1,16 J

LIVRAISONS RELAIS

Chronopost 1,14 J

Colissimo 1,91 J

Mondial Relay 2,78 J

LIVRAISONS RENDEZ-VOUS

Chronopost 1,82 J

LIVRAISONS RETOUR

Résultats dévoilés prochainement

 Transporteur partenaire du Baromètre QS en transmettant à l'étude l'intégralité de ses flux d'expéditions.

2. DÉLAIS MOYENS DE PRISE EN MAIN



Délai s'écoulant entre la prise en charge de l'expédition par le Transporteur jusqu'à sa livraison effective au Destinataire (remise à la première présentation, au second rendez vous, retrait en point de retrait ou agence). Les délais sont calculés en fonction des engagements respectifs de jours de livraison des Transporteurs.

Fonction :

Évalue la qualité du réseau et de l'organisation du Transporteur pour procéder à la remise effective au Destinataire.

Ce critère met en évidence les moyens mis en place par le Transporteur comme la prise de rendez-vous préalable, la présentation de l'expédition directement au pas de porte, la densité et l'amplitude des horaires d'ouverture de son réseau de points de retrait, etc.

RÉFÉRENTIEL CONTRACTUEL

LIVRAISONS STANDARDS

Colis Privé 	1,96 J
Colissimo	2,27 J

LIVRAISONS EXPRESS

Colis Privé 	1,28 J
Chronopost	1,23 J

LIVRAISONS RELAIS

Chronopost	1,85 J
Colissimo	3,19 J
Mondial Relay	3,71 J

LIVRAISONS RENDEZ-VOUS

Chronopost	2,42 J
------------	--------

LIVRAISONS RETOUR

Résultats dévoilés prochainement

 Transporteur partenaire du Baromètre QS en transmettant à l'étude l'intégralité de ses flux d'expéditions.

3. RÉPARTITION PAR DÉLAI DE PREMIÈRE PRÉSENTATION



Répartition des expéditions selon leurs délais de première présentation. Les délais sont calculés en fonction des engagements respectifs de jours de livraison des Transporteurs.

Fonction :

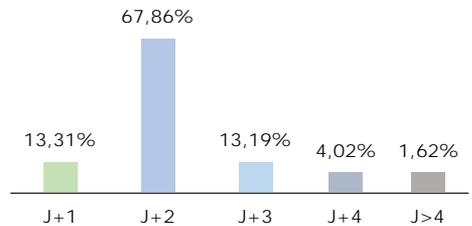
Évalue la quantité moyenne d'expéditions livrées dans un délai fixe selon les Transporteurs. Elle permet une analyse simple et rapide des délais de livraison pour chaque Transporteur.

a. Livraisons standards

Colis Privé

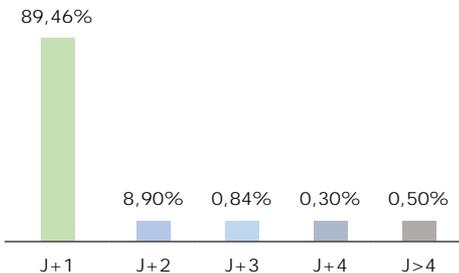


Colissimo

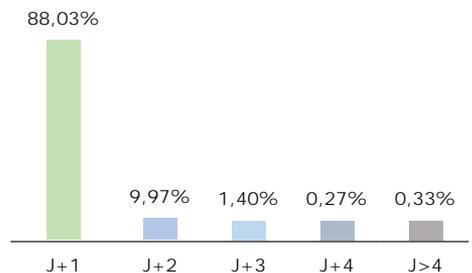


b. Livraisons express

Colis Privé

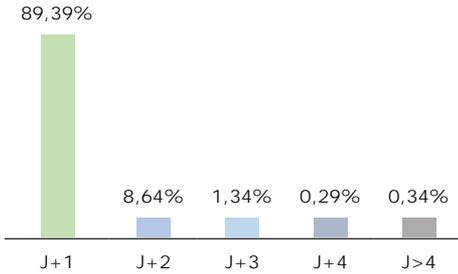


Chronopost

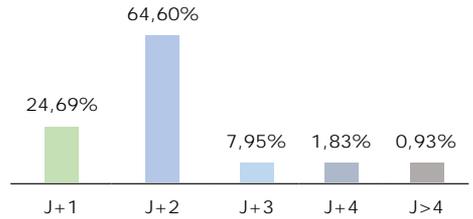


c. Livraisons relais

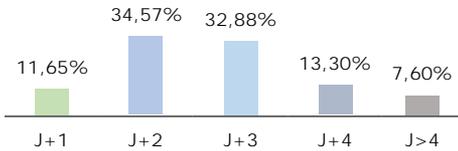
Chronopost



Colissimo

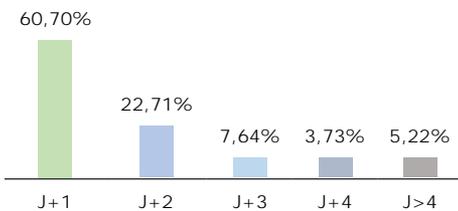


Mondial Relay



d. Livraisons rendez-vous

Chronopost



 Transporteur partenaire du Baromètre QS en transmettant à l'étude l'intégralité de ses flux d'expéditions.

4. RÉPARTITION PAR DÉLAI DE PRISE EN MAIN



Répartition des expéditions selon leurs délais de prise en main. Les délais sont calculés en fonction des engagements respectifs de jours de livraison des Transporteurs.

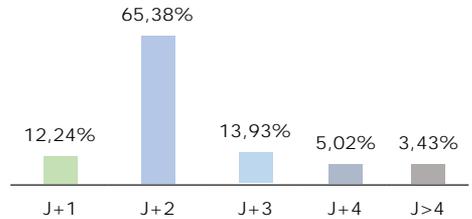
Fonction :

Évalue la quantité moyenne d'expéditions livrées dans un délai fixe selon les Transporteurs. Elle permet une analyse simple et rapide des délais de livraison pour chaque Transporteur.

a. Livraisons standards

Colis Privé 

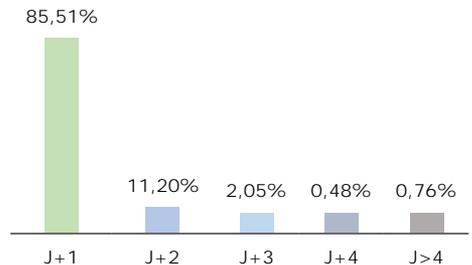
Colissimo



b. Livraisons express

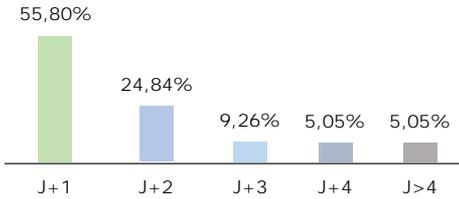
Colis Privé 

Chronopost



c. Livraisons relais

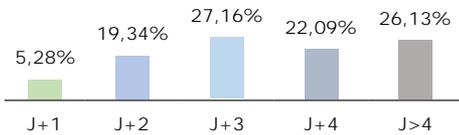
Chronopost



Colissimo



Mondial Relay



d. Livraisons rendez-vous

Chronopost



 Transporteur partenaire du Baromètre QS en transmettant à l'étude l'intégralité de ses flux d'expéditions.

5. DÉLIVRABILITÉ DÈS LA PREMIÈRE PRÉSENTATION



Pourcentage d'expéditions livrées au Destinataire (ou voisinage) dès la première présentation.

Fonction :

Évalue le taux de succès de livraison des expéditions dès la première présentation.

Ce critère affine les délais moyens de prise en main, il permet d'identifier la capacité du Transporteur à remettre l'expédition dès sa première présentation (présentation du livreur au pas de porte, avertissement du Destinataire la veille de la livraison, prise de rendez-vous, etc.)

RÉFÉRENTIEL CONTRACTUEL

LIVRAISONS STANDARDS

Colis Privé 	89,11 %
Colissimo	89,71 %

LIVRAISONS EXPRESS

Colis Privé 	89,16 %
Chronopost	62,38 %

LIVRAISONS RENDEZ-VOUS

Chronopost	59,02 %
------------	---------

LIVRAISONS RETOUR

Résultats dévoilés prochainement

 Transporteur partenaire du Baromètre QS en transmettant à l'étude l'intégralité de ses flux d'expéditions.

6. DÉPARTEMENTS LES MIEUX DESSERVIS



Les départements les mieux desservis pour chaque Transporteur en fonction de différents critères vus précédemment.

Fonction :

Permet d'identifier les points forts de chaque Transporteur et notamment leur complémentarité sur des zones géographiques déterminées.

a. Livraisons standards

COLIS PRIVÉ 🚚

Meilleurs délais moyens de première présentation

1.	1,36 J	Ardennes (08)
2.	1,42 J	Seine-et-Marne (77)
3.	1,43 J	Yvelines (78)

Meilleurs délais moyens de prise en main

1.	1,46 J	Ardennes (08)
2.	1,61 J	Seine-et-Marne (77)
3.	1,61 J	Aisne (02)

Meilleures délivrabilités dès la 1ère présentation

1.	98,21 %	Morbihan (56)
2.	97,83 %	Jura (39)
3.	97,65 %	Meuse (55)

COLISSIMO

Meilleurs délais moyens de première présentation

1.	1,83 J	Essonne (91)
2.	1,88 J	Seine-et-Marne (77)
3.	1,88 J	Val-d'Oise (95)

Meilleurs délais moyens de prise en main

1.	1,95 J	Essonne (91)
2.	1,98 J	Val-d'Oise (95)
3.	1,98 J	Côtes d'Armor (22)

Meilleures délivrabilités dès la 1ère présentation

1.	99,34 %	Haute-Marne (52)
2.	99,18 %	Gers (32)
3.	99,08 %	Loire-Atlantique (44)

b. Livraisons express

COLIS PRIVÉ 🚚

Meilleurs délais moyens de première présentation

1.	1,06 J	Creuse (23)
2.	1,06 J	Allier (03)
3.	1,06 J	Calvados (14)

Meilleurs délais moyens de prise en main

1.	1,09 J	Creuse (23)
2.	1,11 J	Dordogne (24)
3.	1,13 J	Allier (03)

Meilleures délivrabilités dès la 1ère présentation

1.	98,58 %	Vendée (85)
2.	97,67 %	Puy-de-Dôme (63)
3.	97,32 %	Haute-Saône (70)

CHRONOPOST

Meilleurs délais moyens de première présentation

1.	1,02 J	Loiret (45)
2.	1,03 J	Yonne (89)
3.	1,04 J	Pas-de-Calais (62)

Meilleurs délais moyens de prise en main

1.	1,03 J	Yonne (89)
2.	1,06 J	Pas-de-Calais (62)
3.	1,07 J	Loiret (45)

Meilleures délivrabilités dès la 1ère présentation

1.	96,08 %	Moselle (57)
2.	67,31 %	Loire-Atlantique (44)
3.	59,26 %	Paris (75)

c. Livraisons relais

CHRONOPOST

Meilleurs délais moyens de première présentation

1.	1,02 J	Indre-et-Loire (37)
2.	1,02 J	Puy-de-Dôme (63)
3.	1,03 J	Charente-Maritime (17)

Meilleurs délais moyens de prise en main

1.	1,49 J	Eure (27)
2.	1,54 J	Charente-Maritime (17)
3.	1,56 J	Somme (80)

COLISSIMO

Meilleurs délais moyens de première présentation

1.	1,28 J	Pas-de-Calais (62)
2.	1,35 J	Nord (59)
3.	1,44 J	Seine-Saint-Denis (93)

Meilleurs délais moyens de prise en main

1.	2,57 J	Pas-de-Calais (62)
2.	2,65 J	Haute-Marne (52)
3.	2,67 J	Aisne (02)

MONDIAL RELAY

Meilleurs délais moyens de première présentation

1.	1,62 J	Ille-et-Vilaine (35)
2.	1,74 J	Mayenne (53)
3.	2,22 J	Orne (61)

Meilleurs délais moyens de prise en main

1.	2,53 J	Ille-et-Vilaine (35)
2.	2,65 J	Mayenne (53)
3.	3,03 J	Indre (36)

d. Livraisons rendez-vous

CHRONOPOST

**Meilleurs délais moyens de première
présentation**

1.	1,34 J	Seine-Saint-Denis (93)
2.	1,50 J	Bas-Rhin (67)
3.	1,54 J	Seine-et-Marne (77)

Meilleurs délais moyens de prise en main

1.	1,69 J	Bas-Rhin (67)
2.	1,94 J	Val-d'Oise (95)
3.	2,15 J	Haute-Savoie (74)

**Meilleures délivrabilités dès la 1ère
présentation**

1.	96,72 %	Charente-Maritime (17)
2.	81,13 %	Yvelines (78)
3.	68,63 %	Seine-et-Marne (77)

7. ÉVALUATION DE LA QUALITÉ DE LIVRAISON RESSENTIE PAR LE DESTINATAIRE



Évaluation de la qualité de la livraison par le Destinataire à l'aide d'un formulaire envoyé à l'issue de la livraison.

Fonction :

Évalue la rapidité et la qualité de la livraison réalisée par l'Expéditeur puis acheminée par le Transporteur directement à partir du ressenti Destinataire.

a. Taux de livraison conforme

TAUX DE LIVRAISON CONFORME

Colissimo

97,44 %

 Transporteur partenaire du Baromètre QS en transmettant à l'étude l'intégralité de ses flux d'expéditions.

b. Types d'incidents déclarés par le Destinataire

	Expéditions non reçues	Détériorations & spoliations	Expéditions refusées	Incidents autres
Colissimo	1,74 %	0,30 %	0,01 %	0,51 %

 Transporteur partenaire du Baromètre QS en transmettant à l'étude l'intégralité de ses flux d'expéditions.

c. Expérience du Destinataire sur la livraison

Évaluation sur ★★★★★	Rapidité de la livraison	État du colis	Qualité de l'emballage	Satisfaction générale
Colissimo	4,83 ★	4,82 ★	4,83 ★	4,79 ★

 Transporteur partenaire du Baromètre QS en transmettant à l'étude l'intégralité de ses flux d'expéditions.

8. PARTICIPANTS

Ils ont contribué à l'élaboration de ce Baromètre :

3/SUISSES



arvato
BERTELSMANN



Auchan

BALSAMIK

BAZARCHIC
MODE · DECO · VIN · VOYAGES

Bizzbee

BLEU
BONHEUR



boulanger
ELECTROMENAGER & MULTIMEDIA

BRICE

BRICOPRIVE.com
Ventes privées Bricolage, Jardinage, Maison



chausport,



CINRAM

loseout.fr
La mode à tout prix

Cocooncenter.com

colis
privé

ONRAD

CreaVea.com
Activités manuelles & créatives

Cultura
l'esprit jubile

Daxon.fr

D
DEBONIX.FR

deguisetoi.fr
* le plus grand choix au meilleur prix *

DESTOCK
MAGASIN

DEVA
LES ÉMOTIONS

DORISE
GROUPE DE NEGOCIE TECHNIQUE INDUSTRIEL

DU PAREIL... au même

edisac

EDITIONS
ATLAS
A D+AGOSTINI GROUP COMPANY

ELECTRO
DEPOT

e-liquide-fr
CIGARETTES ÉLECTRONIQUES E-LIQUIDES

eminza



Etam

FEELUNIQUE



FloraQueen



 **FREEGUN**

GALERIE-CHIC
LES PLUS GRANDES MARQUES À PORTÉE DE CLIC



JULES







PRIVATESPORTSHOP

Promobo
Juste des petits prix

promod
BOUTIQUE FRANÇAISE

RAPIDFLYER
Imprimez votre identité

RLO24
ENTERTAINMENT & ELECTRONICS

rougegorge
LINGERIE

E.Leclerc

SARENZA
THE SHOE LOVING COMPANY

Sensee.

SFR

Spa Shape

SPORT
POSITION

supplyweb
e-logistique

TK Taklope
Cigarettes électroniques & E-liquides.com

TENDANCE FASHION
au de vos envies

The Kooples

ToysRUS

vente-privee



9. ANNEXE MÉTHODOLOGIQUE

a. Définitions

Transporteur : Professionnel de la livraison de plis, colis et/ou de palettes.

Expéditeur : Professionnel ayant recours aux services du Transporteur pour la livraison de plis, colis et/ou de palettes.

Destinataire : Professionnel ou particulier étant livré par le Transporteur à la demande de l'Expéditeur.

Expédition : Terme regroupant les plis, colis et/ou palettes remis au Transporteur dans l'objet d'une livraison au Destinataire.

Trieur : Expéditeur effectuant lui-même le tri de ses Expéditions par zone géographique de destination, en amont de leur prise en charge par le Transporteur. Par accord réciproque entre l'Expéditeur et le Transporteur, ces Expéditions ne font l'objet d'aucun flashage de prise en charge dans le centre régional du lieu d'expédition ou national du Transporteur. Le premier flashage intervenant dans l'agence régionale de destination du Transporteur.

Fichier d'annonce : Fichier informatique à partir duquel l'Expéditeur transmet au Transporteur la liste des Expéditions qu'il considère lui avoir remis à une date donnée.

Délai de première présentation : Délai s'écoulant entre la prise en charge de l'Expédition par le Transporteur et sa première présentation au Destinataire (remise ou avis de passage en cas d'absence du destinataire, dépôt direct en point relai ou agence). Cela permet notamment d'évaluer le respect de la prestation conformément aux engagements de délais contractuels du Transporteur.

Délai de prise en main : Délai s'écoulant entre la prise en charge de l'Expédition par le Transporteur et sa remise physique et réelle au Destinataire ou à l'Expéditeur en cas de retour (remise à la première présentation, au second rendez-vous, en point de retrait ou agence). Cela permet notamment d'évaluer la qualité du réseau et de l'organisation du Transporteur pour procéder à la remise concrète de l'Expédition à son Destinataire.

Délivrabilité dès la première présentation : Taux d'Expéditions livrées directement au destinataire (en main propre, boîte aux lettres, voisin ou gardien) dès la première présentation.

Date de prise en charge : Date d'entrée d'une Expédition dans le réseau du Transporteur. Si les échanges entre l'Expéditeur et le Transporteur étaient parfaits, les dates de prise en charge seraient identiques à 100%.

État d'acheminement : Donnée issue du système d'information du Transporteur et permettant la traçabilité d'une Expédition dans son réseau.

EDI retour : Fichier contenant l'ensemble des informations sur la traçabilité des Expéditions acheminées dans le réseau du Transporteur.

Flux propres : Expéditions ayant été conservées dans le réseau interne du Transporteur de la prise en charge jusqu'à la livraison.

Flux délégués : Expéditions dont la livraison a été déléguée à un Transporteur tiers.

Livraison finale : Expédition remise au Destinataire.

Expéditeur considéré comme fiable pour la Date de prise en charge : Expéditeur dont les dates d'expédition déclarées dans ses fichiers d'annonce sont cohérentes par rapport aux dates de prise en charge déclarées par le Transporteur. Un Expéditeur peut également être considéré comme fiable lorsque sa qualité de service est proche d'un référentiel d'Expéditeurs considérés comme fiables.

Données EDI retour du Transporteur réputées fiables : Présence de suffisamment d'états d'acheminement par Expédition comprenant plusieurs flashages obligatoires, notamment lors de sa prise en charge ainsi que de sa livraison (ou première présentation).

Btrust® : Service de la société ITinSell permettant notamment le recueil d'informations et d'évaluations par le Destinataire lors de la livraison sur les items suivants : Livraison conforme – Livraison non conforme (Expéditions non reçues – Détériorations & Spoliations – Expéditions refusées – Incidents autres) - Rapidité – Qualité de l'emballage – État de l'emballage à l'arrivée – Satisfaction globale sur la livraison.

b. Données utilisées

Les Expéditions retenues pour l'analyse des flux ont été expédiées du **01 novembre 2023 au 30 novembre 2023**. Seules les Expéditions disposant d'un état de prise en charge et d'un état de présentation ou de Livraison finale sont analysées. Les Expéditions ne possédant pas l'ensemble de ces événements ou étant livrées en 0 jour de livraison sont exclues.

Cette méthode permet de disposer de données fiables sur lesquelles les calculs de Qualité de Service peuvent être réalisés.

Les produits retenus pour l'étude des flux d'Expéditions correspondent au cœur de métier du Transporteur sélectionné (par exemple : livraison à domicile pour les services standards et express, en relais pour les points de retrait, etc.). Les produits transversaux ne sont pas toujours inclus dans le Baromètre QS des Transporteurs mais peuvent être disponibles à partir des tableaux de bord à la disposition des membres participants.

Dans le cadre du service Btrust®, le Transporteur est évalué par les Destinataires dans sa globalité quel que soit le service de livraison et avec de multiples Expéditeurs.

Ces données permettent d'évaluer la chaîne logistique dans son ensemble, l'Expéditeur étant également responsable d'une partie de la satisfaction du Destinataire sur son expérience de livraison : Rapidité d'expédition, qualité de l'emballage, etc.

c. Méthode ITinSell

États d'acheminement du Transporteur :

ITinSell analyse chaque État d'acheminement fourni par l'EDI retour des Transporteurs et l'interprète afin de lui attribuer une désignation précise dans le processus de livraison (prise en charge de l'Expédition, présentation de l'Expédition, Livraison finale, etc.). Les états d'acheminement considérés comme trop ambigus ou susceptibles de véhiculer des informations contradictoires sont systématiquement interprétés comme des **états indiquant que l'Expédition demeure dans le réseau du Transporteur (et donc non livrée ou présentée au Destinataire)**.

Dans la présente étude, **aucun État d'acheminement n'a été interprété de manière favorable aux Transporteurs**.

Analyse du Fichier d'annonce des Expéditeurs et de l'EDI retour du Transporteur :

Le Fichier d'annonce fourni par l'Expéditeur au Transporteur est analysé par ITinSell afin de vérifier la pertinence des informations de l'Expéditeur en le comparant à l'EDI retour du Transporteur.

ITinSell croise par la suite les données de l'Expéditeur et du Transporteur afin d'identifier la Date de prise en charge la plus pertinente qui sera retenue pour les calculs. Si aucune des données de prise en charge de l'Expéditeur ou du Transporteur n'est reconnue comme fiable par ITinSell, le flux d'Expéditions est totalement retiré des calculs.

Validation de la liste des jours fériés, d'interdiction de circulation (nationaux ou régionaux) et éventuellement des jours permettant une exonération de responsabilité du Transporteur sur une zone géographique :

ITinSell a intégré dans ses calculs la liste des jours non comptabilisés dans les délais d'acheminement pour des raisons extérieures à l'organisation des Transporteurs.

Ces exceptions concernent principalement les jours fériés et les interdictions de circulation pour les poids lourds empêchant l'acheminement des Expéditions entre les différentes plateformes et agences du Transporteur.

d. Méthode de calcul

Les calculs de délais sont effectués à partir des données issues simultanément des fichiers d'annonce des Expéditeurs considérés comme fiables pour la Date de prise en charge ou, à défaut, des données EDI retour du Transporteur réputées fiables :

- 1 **Référentiel contractuel:** Ce sont les délais calculés conformément aux jours de livraison garantis par le Transporteur.

Exemple :

Expédition réalisée le jeudi et livrée le mardi suivant (sans jour férié ou interdiction de circulation).

- o Pour un Transporteur garantissant une livraison du lundi au vendredi : Le délai de livraison calculé est de **3 jours** (vendredi, lundi et mardi en jours de livraison).
- o Pour un Transporteur garantissant une livraison du lundi au samedi : Le délai de livraison calculé est de **4 jours** (vendredi, samedi, lundi et mardi en jours de livraison).

À PROPOS D'ITINSELL

Depuis 2008, ITinSell développe **des systèmes à destination des professionnels de la logistique et du E-Commerce**. Présente de la préparation des commandes jusqu'à leur livraison, ITinSell met à disposition son savoir-faire sur toutes les étapes de l'expédition pour éditer le Baromètre QS des Transporteurs.

Le Baromètre QS des Transporteurs est élaboré à partir d'iThoth[®], le moteur analytique de la suite TMS d'ITinSell. Cette suite unique et complète qui permet de simplifier, centraliser et d'améliorer le management de la supply-chain, répond à **l'ensemble des problématiques rencontrées lors de l'expédition de commandes**.



LYON

61 rue Sully
69006 Lyon
France



LILLE

45/1 Avenue de Flandre
59290 Wasquehal
France



PARIS

149 Rue de Saint Honoré
75001 Paris
France



BARCELONA

Carrer d'Àvila
112 08018 Barcelona
ESPAÑA



LONDON

Wilberforce House
NW4 4QE London
United Kingdom



BERLIN

Postdamer Platz
- Kemperplatz 1
10785 Berlin
Deutschland



MILANO

Via Giovanni Spadolini 7
Building B 6th floor
20141 Milan
Italia

VOTRE CONTACT



Julien FIETTE
Co-fondateur d'ITinSell
Directeur du Baromètre QS des Transporteurs
Tel. +33 (0)4 30 65 04 10
barometregs@itinsell.com