

BAROMÈTRE
QUALITÉ DE SERVICE
DES TRANSPORTEURS

BQS



ÉDITION ANNUELLE
OCTOBRE 2022 - SEPTEMBRE 2023



ITinseil Software

LE BAROMÈTRE QS DES TRANSPORTEURS

Téléchargez chaque mois
le rapport mensuel
et retrouvez nos archives sur

www.itinsell.com



Bonjour à tous,

Je suis ravi de vous présenter la 9ème édition du Baromètre Qualité de Service des Transporteurs, éditée exclusivement par ITinSell.

Ce document a pour objectif de vous présenter les performances globales des transporteurs sur le territoire français et ainsi vous aider à prendre les décisions les plus adéquates pour votre activité.

En nous appuyant sur notre Business Intelligence qui compile des centaines de millions de données logistiques, nous pouvons vous proposer une sélection de statistiques concernant vos transporteurs en France et ainsi éditer ce baromètre.

Nous sélectionnons les indicateurs les plus pertinents pour le marché comme la qualité de livraison, les statistiques de première présentation, les meilleurs délais de prise en main, de délivrabilité, sans oublier la qualité de livraison perçue par les consommateurs.

Ces données de livraison sont compilées mais également décortiquées mois par mois, région par région, transporteur par transporteur.

Tous les mois nous accueillons de nouvelles enseignes, marques, transporteurs, industriels, e-commerçants, 3PL. Nous en comptons aujourd'hui plus d'une centaine, permettant ainsi un recueil objectif et global du secteur.

Si vous souhaitez intégrer cette sélection, n'hésitez pas à contacter nos équipes, la mise en place est très simple et anonymisée.

Le BQS a également son édition mensuelle que nous publions tout au long de l'année. Vous pourrez la retrouver sur notre site internet : itinsell.com

Bonne lecture !

Julien Fiette
CEO & Fondateur ITinSell

Sommaire

Statistiques de première présentation

Délais moyens de première présentation.....	6
Répartition par délai de première présentation.....	10
Délivrabilité dès la première présentation.....	18
Meilleurs délais moyens de première présentation par département.....	21
Départements les mieux desservis dès la première présentation.....	22

Statistiques de prise en main

Délais moyens de prise en main.....	24
Répartition par délai de prise en main.....	28
Meilleurs délais moyens de prise en main par département.....	36

Statistiques de qualité de livraison ressentie

Évaluation de la qualité de livraison ressentie par le destinataire.....	38
--	----

Participants & méthodologie



Statistiques de première présentation

Délai s'écoulant entre la prise en charge de l'expédition par le transporteurs 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.

Délais moyens de première présentation



Cette donnée évalue la célérité brute d'un transporteur pour présenter au destinataire les expéditions qui lui sont remises. Ce critère permet notamment d'évaluer un transporteur par rapport à ses engagements de livraison.

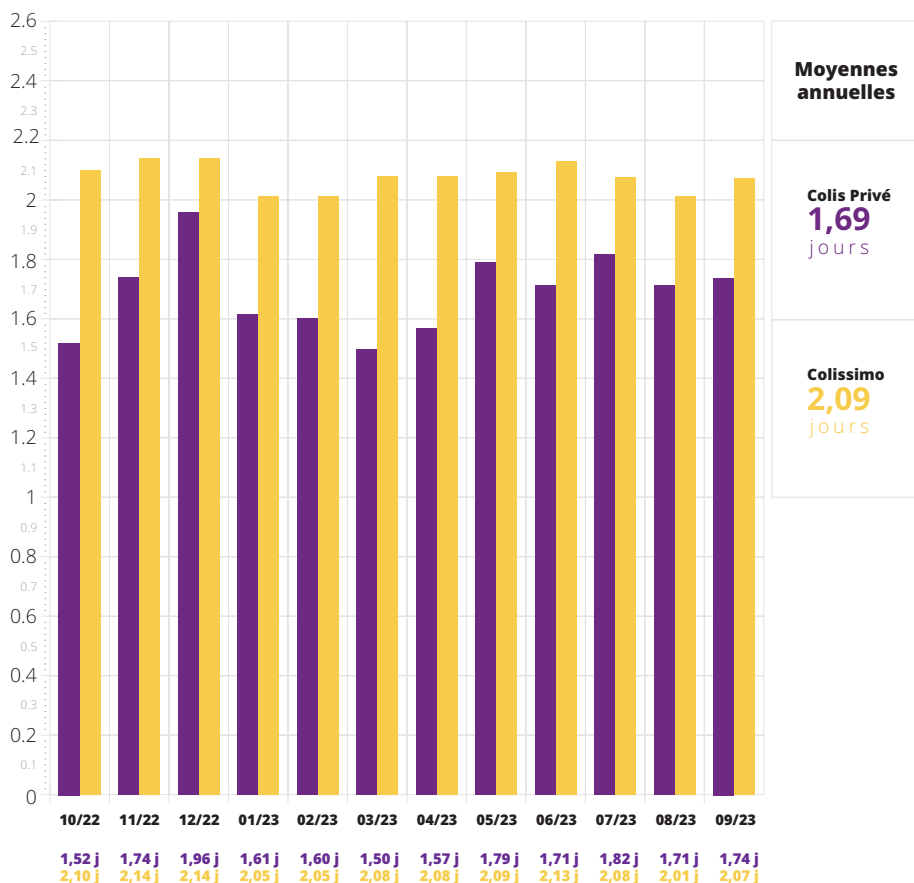
Livraisons Standards



Colis Privé



Colissimo



Délais moyens de première présentation

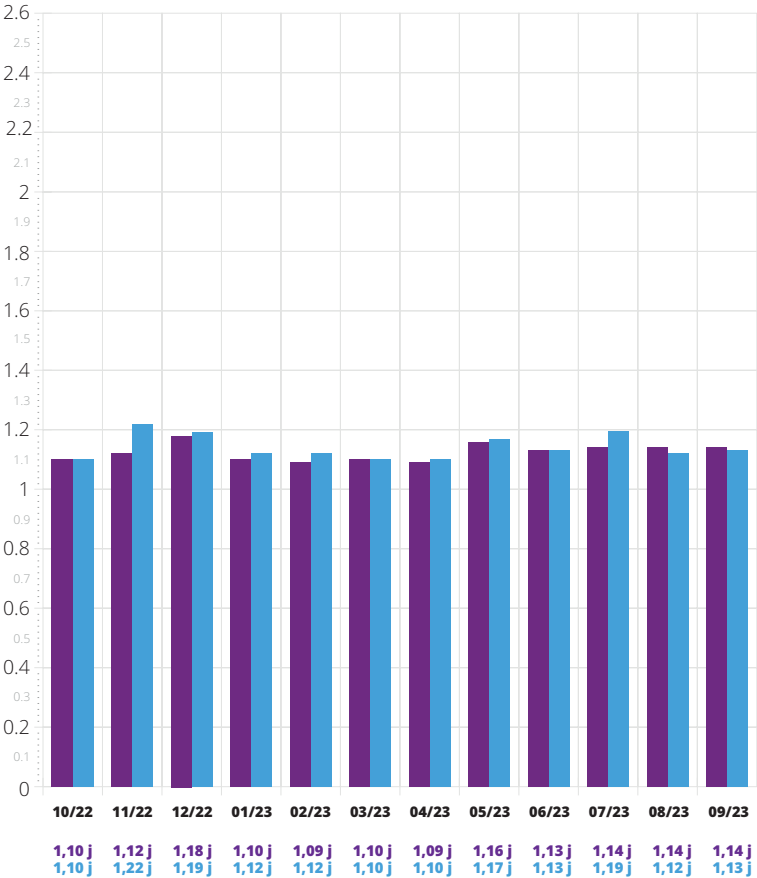
Livraisons Express



Colis Privé



Chronopost



Délais moyens de première présentation

Livraisons Relais



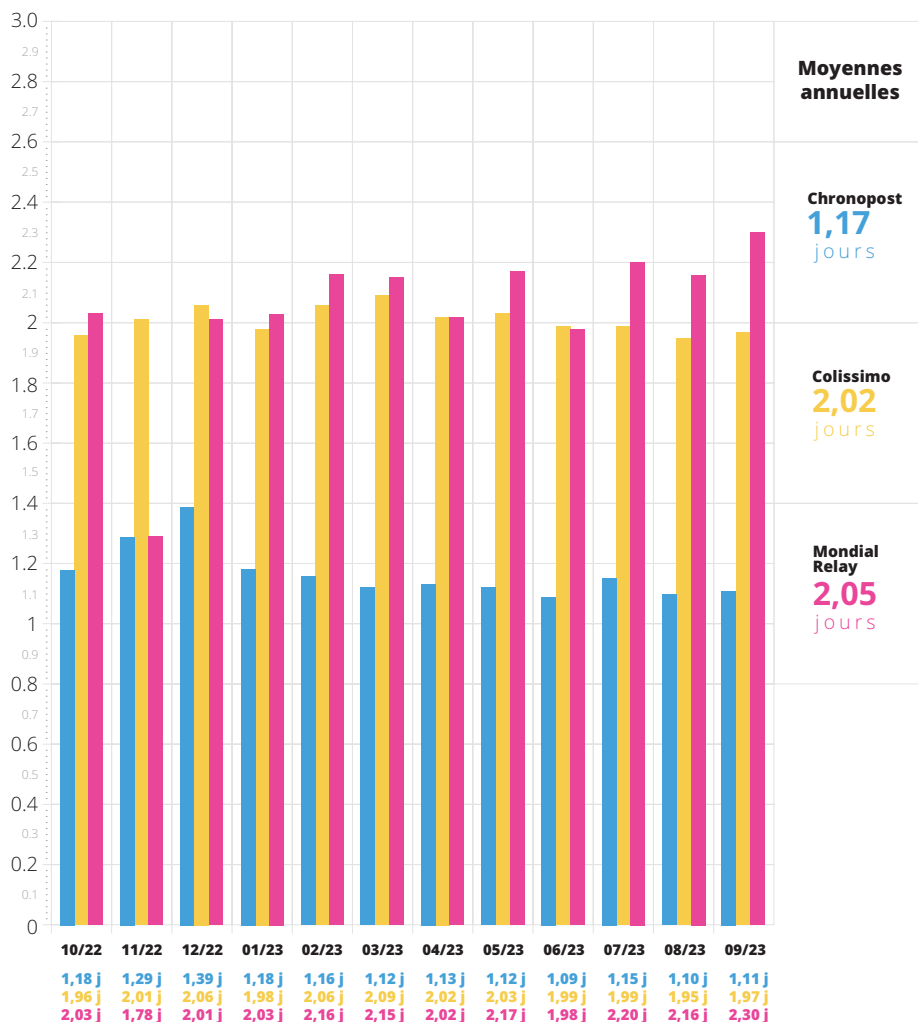
Chronopost



Colissimo



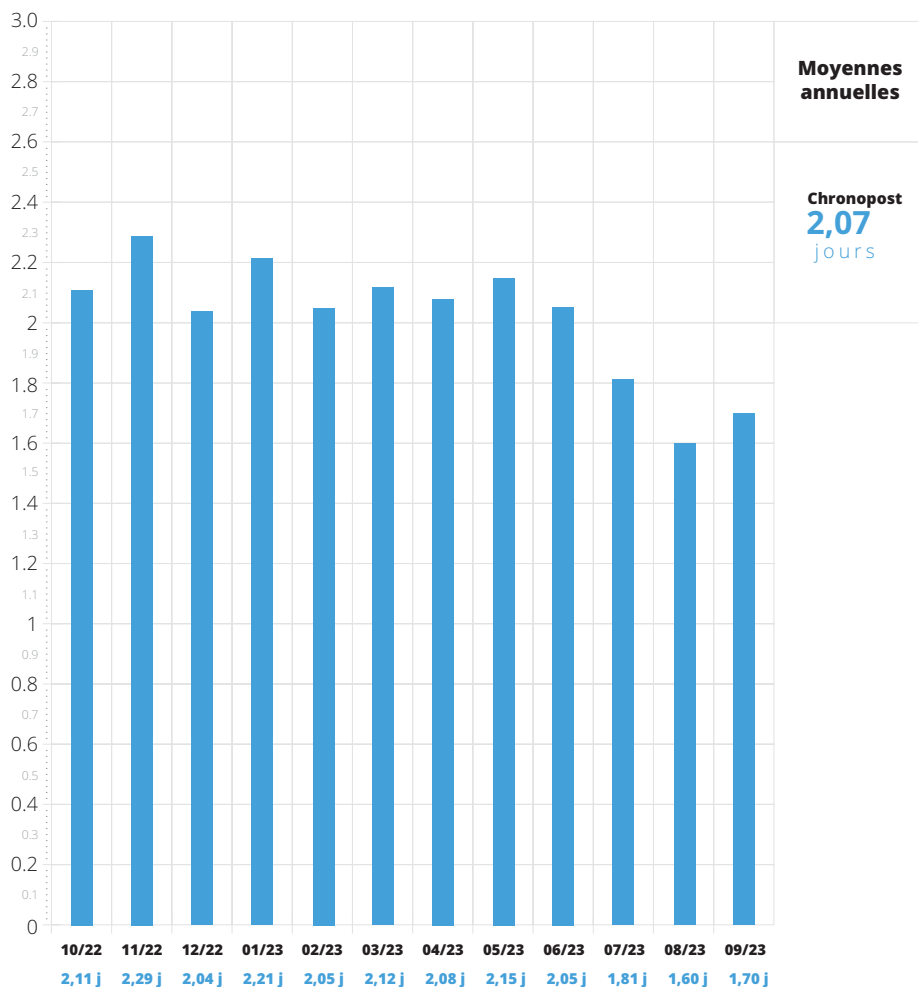
Mondial
Relay



Délais moyens de première présentation

Livraisons
Rendez-vous

 Chronopost



Répartition par délai de première présentation

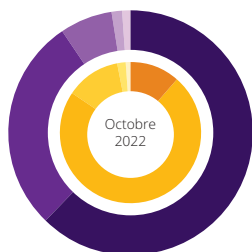


Évalue la quantité d'expéditions moyenne livrée dans un délai fixe selon les transporteurs. Elle permet une analyse simple et rapide des délais de livraison pour chaque transporteur.

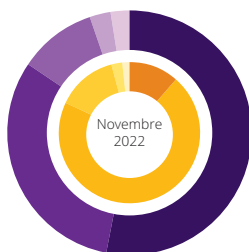
Livraisons Standards

Colis Privé

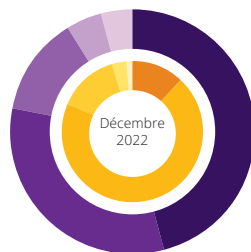
Colissimo



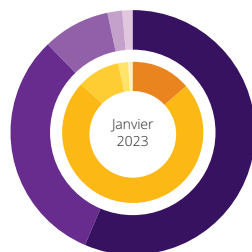
j+1	62,25 %	11,46 %
j+2	28,56 %	73,06 %
j+3	6,88 %	12,47 %
j+4	1,47 %	1,95 %
j>4	0,84 %	1,06 %



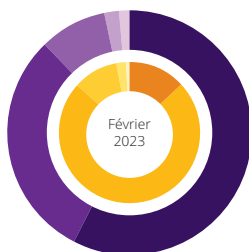
j+1	53,13 %	11,53 %
j+2	31,34 %	70,61 %
j+3	10,26 %	13,74 %
j+4	2,91 %	2,73 %
j>4	2,36 %	1,39 %



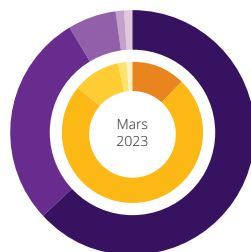
j+1	45,93 %	12,09 %
j+2	32,13 %	69,39 %
j+3	13,15 %	13,96 %
j+4	4,84 %	3,38 %
j>4	3,95 %	1,18 %



j+1	56,51 %	13,80 %
j+2	31,53 %	73,29 %
j+3	8,79 %	9,76 %
j+4	2,03 %	2,09 %
j>4	1,14 %	1,06 %



j+1	57,67 %	13,15 %
j+2	30,12 %	73,55 %
j+3	9,10 %	10,50 %
j+4	1,99 %	2,06 %
j>4	1,12 %	0,74 %

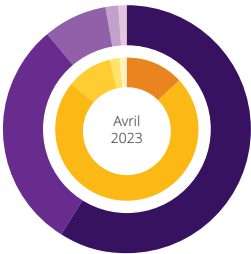


j+1	63,22 %	12,48 %
j+2	28,34 %	73,54 %
j+3	6,37 %	10,66 %
j+4	1,20 %	2,07 %
j>4	0,87 %	1,25 %

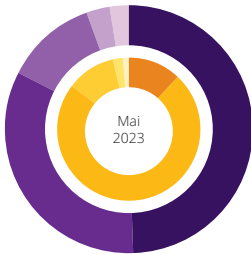
Répartition par délai de première présentation

Moyennes annuelles

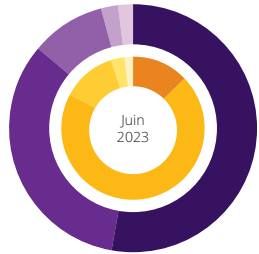
	j+1	j+2	j+3	j+4	j>4
Colis Privé	54,42 %	31,59 %	9,71 %	2,47 %	1,81 %
Colissimo	12,73 %	71,86 %	11,76 %	2,39 %	1,26 %



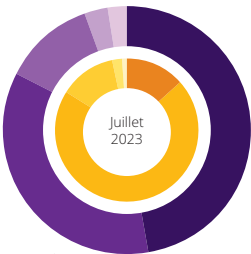
j+1	59,12 %	13,13 %
j+2	29,97 %	72,75 %
j+3	8,21 %	10,40 %
j+4	1,65 %	2,28 %
j>4	1,05 %	1,44 %



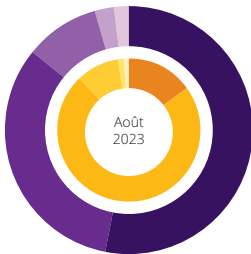
j+1	49,52 %	11,95 %
j+2	33,06 %	73,45 %
j+3	11,92 %	11,06 %
j+4	3,23 %	2,28 %
j>4	2,27 %	1,26 %



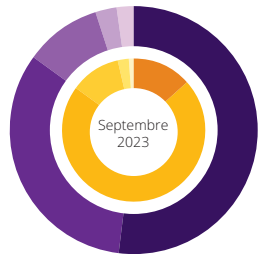
j+1	52,87 %	12,86 %
j+2	33,25 %	69,96 %
j+3	9,78 %	12,27 %
j+4	2,33 %	3,18 %
j>4	1,77 %	1,73 %



j+1	47,40 %	13,34 %
j+2	35,13 %	70,74 %
j+3	12,16 %	12,69 %
j+4	3,04 %	2,13 %
j>4	2,27 %	1,10 %



j+1	53,29 %	15,24 %
j+2	32,66 %	72,73 %
j+3	9,72 %	9,67 %
j+4	2,40 %	1,46 %
j>4	1,93 %	0,90 %



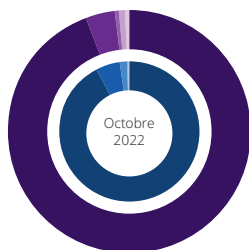
j+1	52,12 %	13,53 %
j+2	32,97 %	71,61 %
j+3	10,15 %	11,51 %
j+4	2,59 %	2,35 %
j>4	2,17 %	1,00 %

Répartition par délai de première présentation

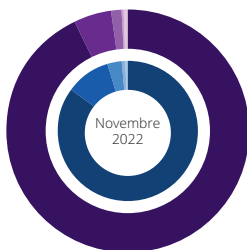
Livraisons Express

Colis Privé

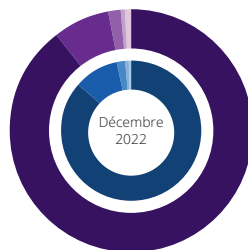
Chronopost



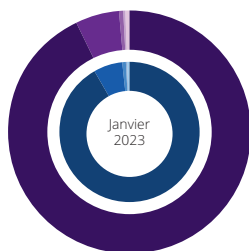
j+1	94,33 %	92,49 %
j+2	3,96 %	5,50 %
j+3	0,57 %	1,58 %
j+4	0,74 %	0,31 %
j>4	0,40 %	0,12 %



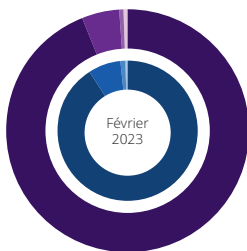
j+1	93,02 %	85,13 %
j+2	5,03 %	10,38 %
j+3	1,17 %	3,15 %
j+4	0,29 %	0,86 %
j>4	0,49 %	0,48 %



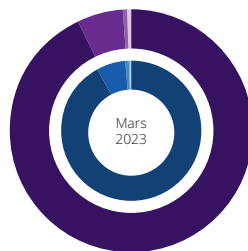
j+1	89,60 %	86,55 %
j+2	7,62 %	10,37 %
j+3	1,51 %	1,96 %
j+4	0,52 %	0,62 %
j>4	0,75 %	0,50 %



j+1	92,91 %	91,70 %
j+2	5,86 %	6,76 %
j+3	0,66 %	0,92 %
j+4	0,20 %	0,28 %
j>4	0,37 %	0,34 %



j+1	93,94 %	90,89 %
j+2	5,08 %	7,64 %
j+3	0,52 %	1,09 %
j+4	0,16 %	0,15 %
j>4	0,30 %	0,23 %

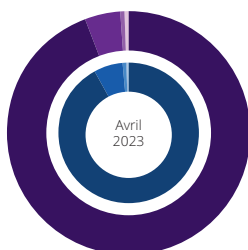


j+1	93,00 %	91,98 %
j+2	6,02 %	6,68 %
j+3	0,54 %	0,97 %
j+4	0,15 %	0,21 %
j>4	0,29 %	0,16 %

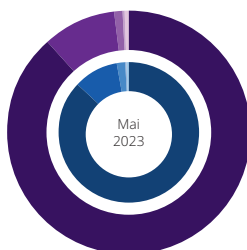
Répartition par délai de première présentation

Moyennes annuelles

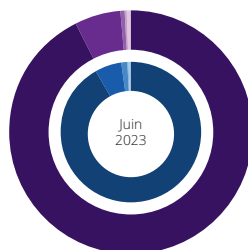
	j+1	j+2	j+3	j+4	j>4
Colis Privé	92,13 %	6,31 %	0,78%	0,29 %	0,49 %
Chronopost	89,75 %	7,92 %	1,62 %	0,38 %	0,33 %



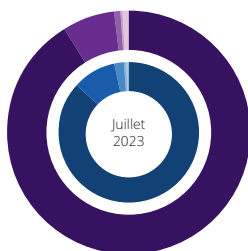
j+1	94,36 %	92,01 %
j+2	4,57 %	6,80 %
j+3	0,55 %	0,85 %
j+4	0,17 %	0,19 %
j>4	0,35 %	0,15 %



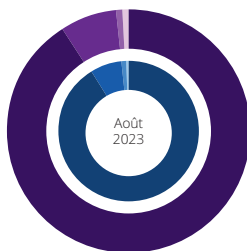
j+1	88,46 %	87,15 %
j+2	9,84 %	10,26 %
j+3	0,95 %	1,99 %
j+4	0,27 %	0,30 %
j>4	0,48 %	0,30 %



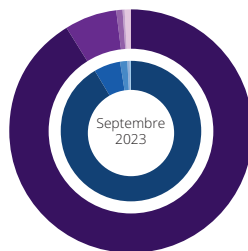
j+1	92,54 %	91,81 %
j+2	6,08 %	6,04 %
j+3	0,64 %	1,50 %
j+4	0,21 %	0,31 %
j>4	0,53 %	0,34 %



j+1	91,12 %	86,87 %
j+2	7,17 %	10,05 %
j+3	0,79 %	2,06 %
j+4	0,29 %	0,51 %
j>4	0,63 %	0,51 %



j+1	90,92 %	91,29 %
j+2	7,57 %	7,30 %
j+3	0,68 %	0,88 %
j+4	0,24 %	0,21 %
j>4	0,59 %	0,32 %



j+1	91,37 %	91,55 %
j+2	6,94 %	5,95 %
j+3	0,78 %	1,85 %
j+4	0,27 %	0,38 %
j>4	0,64 %	0,27 %

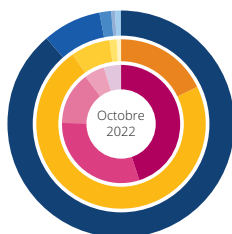
Répartition par délai de première présentation

Livraisons Relais

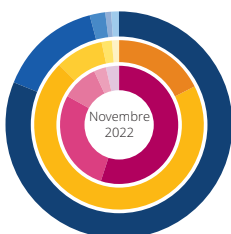
Chronopost

Colissimo

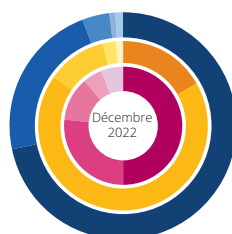
Mondial Relay



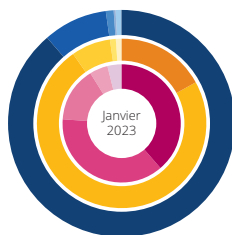
j+1	88,63 %	17,84 %	45,04 %
j+2	8,32 %	72,47 %	30,39 %
j+3	1,93 %	7,48 %	14,31 %
j+4	0,37 %	1,45 %	5,71 %
j>4	0,75 %	0,76 %	4,55 %



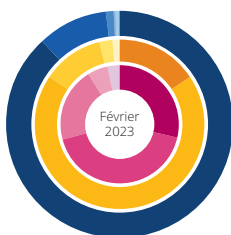
j+1	81,32 %	17,75 %	55,06 %
j+2	14,77 %	69,96 %	28,26 %
j+3	2,24 %	9,18 %	9,83 %
j+4	0,71 %	1,83 %	3,42 %
j>4	0,96 %	1,28 %	3,43 %



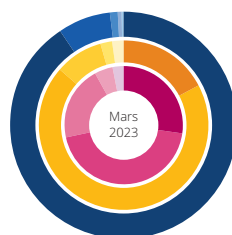
j+1	71,73 %	16,82 %	50,22 %
j+2	22,48 %	68,00 %	26,58 %
j+3	3,99 %	11,40 %	11,87 %
j+4	0,94 %	2,44 %	5,26 %
j>4	0,86 %	1,34 %	6,07 %



j+1	88,69 %	17,04 %	38,83 %
j+2	9,20 %	73,29 %	37,32 %
j+3	1,12 %	7,53 %	15,12 %
j+4	0,28 %	1,27 %	4,98 %
j>4	0,71 %	0,87 %	3,75 %



j+1	88,06 %	15,72 %	28,80 %
j+2	10,13 %	68,80 %	42,19 %
j+3	1,23 %	11,68 %	20,30 %
j+4	0,26 %	2,51 %	5,57 %
j>4	0,32 %	1,29 %	3,14 %

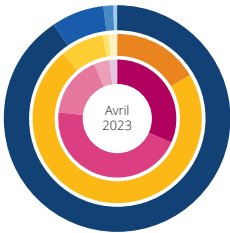


j+1	90,61 %	17,44 %	27,46 %
j+2	7,70 %	69,05 %	44,24 %
j+3	1,12 %	9,25 %	20,51 %
j+4	0,31 %	2,10 %	4,90 %
j>4	0,26 %	2,16 %	2,89 %

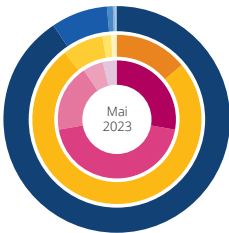
Répartition par délai de première présentation

Moyennes annuelles

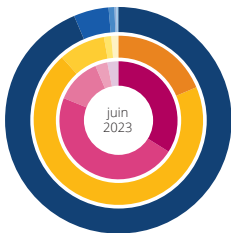
	j+1	j+2	j+3	j+4	j>4
Chronopost	88,09 %	9,56 %	1,50 %	0,38 %	0,47 %
Colissimo	17,26 %	70,96 %	8,84 %	1,72 %	1,22 %
Mondial Relai	37,82 %	37,95 %	15,57 %	4,82 %	3,84 %



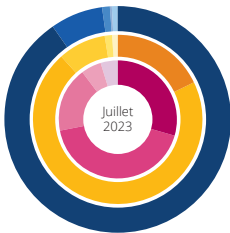
j+1	● 90,70 %	● 16,49 %	● 31,84 %
j+2	● 7,62 %	● 72,49 %	● 45,10 %
j+3	● 1,15 %	● 8,37 %	● 16,85 %
j+4	● 0,25 %	● 1,23 %	● 4,15 %
j>4	● 0,28 %	● 1,42 %	● 2,06 %



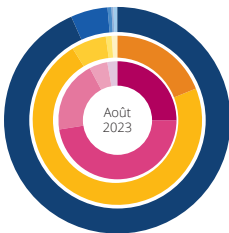
j+1	● 90,58 %	● 13,97 %	● 27,79 %
j+2	● 8,04 %	● 75,55 %	● 44,54 %
j+3	● 0,94 %	● 7,93 %	● 18,48 %
j+4	● 0,26 %	● 1,44 %	● 5,34 %
j>4	● 0,18 %	● 1,11 %	● 3,85 %



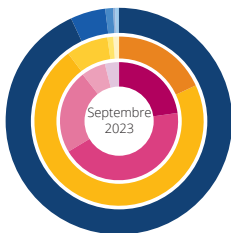
j+1	● 93,67 %	● 18,78 %	● 34,12 %
j+2	● 5,02 %	● 69,80 %	● 47,18 %
j+3	● 0,87 %	● 8,68 %	● 12,40 %
j+4	● 0,24 %	● 1,55 %	● 3,45 %
j>4	● 0,20 %	● 1,19 %	● 2,85 %



j+1	● 90,36 %	● 17,92 %	● 29,54 %
j+2	● 7,43 %	● 70,68 %	● 42,58 %
j+3	● 1,24 %	● 8,90 %	● 17,86 %
j+4	● 0,34 %	● 1,53 %	● 5,49 %
j>4	● 0,63 %	● 0,97 %	● 4,53 %



j+1	● 93,36 %	● 18,96 %	● 25,11 %
j+2	● 5,44 %	● 72,39 %	● 47,50 %
j+3	● 0,62 %	● 6,47 %	● 19,79 %
j+4	● 0,22 %	● 1,23 %	● 4,88 %
j>4	● 0,36 %	● 0,95 %	● 2,72 %

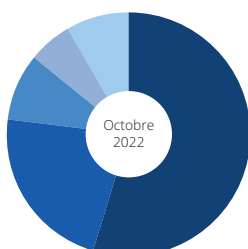


j+1	● 93,22 %	● 18,23 %	● 22,91 %
j+2	● 5,02 %	● 71,54 %	● 43,73 %
j+3	● 0,99 %	● 8,05 %	● 23,06 %
j+4	● 0,28 %	● 1,26 %	● 6,45 %
j>4	● 0,49 %	● 0,92 %	● 3,85 %

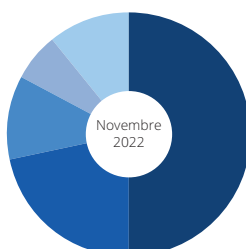
Répartition par délai de première présentation

Livraisons Rendez-vous

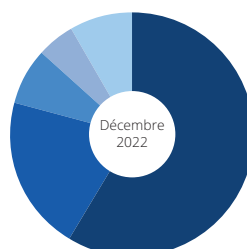
● ● ● ● ●
Chronopost



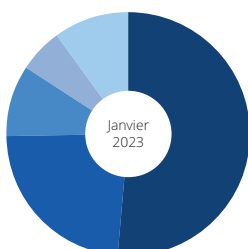
j+1	54,85 %
j+2	22,33 %
j+3	8,77 %
j+4	5,83 %
j>4	8,22 %



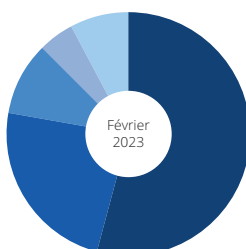
j+1	50,05 %
j+2	21,78 %
j+3	10,97 %
j+4	6,63 %
j>4	10,57 %



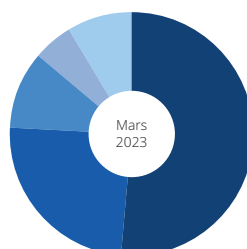
j+1	58,72 %
j+2	20,48 %
j+3	7,65 %
j+4	5,02 %
j>4	8,13 %



j+1	51,43 %
j+2	23,47 %
j+3	9,46 %
j+4	5,75 %
j>4	9,89 %



j+1	54,41 %
j+2	23,47 %
j+3	9,67 %
j+4	4,89 %
j>4	7,56 %

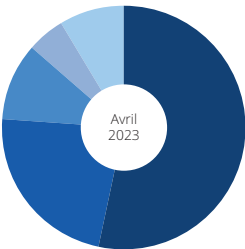


j+1	51,58 %
j+2	24,37 %
j+3	10,4 %
j+4	5,10 %
j>4	8,55 %

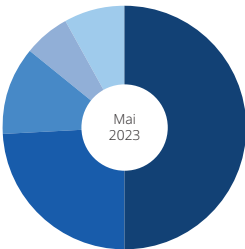
Répartition par délai de première présentation

Moyennes annuelles

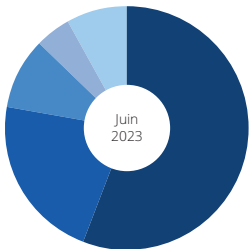
	j+1	j+2	j+3	j+4	j>4
Chronopost	55,26 %	22,30 %	9,43 %	5,08 %	7,93 %



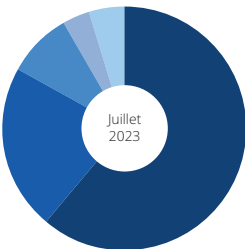
j+1	53,48 %
j+2	22,75 %
j+3	10,22 %
j+4	5,07 %
j>4	8,48 %



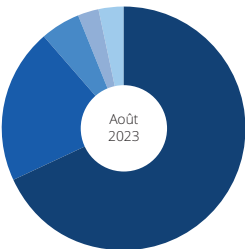
j+1	50,25 %
j+2	24,00 %
j+3	11,77 %
j+4	6,08 %
j>4	7,90 %



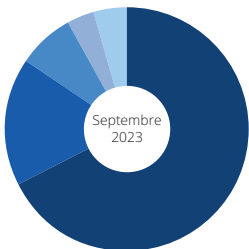
j+1	56,11 %
j+2	21,83 %
j+3	9,48 %
j+4	4,53 %
j>4	8,05 %



j+1	61,14 %
j+2	22,07 %
j+3	8,68 %
j+4	3,50 %
j>4	4,61 %



j+1	68,33 %
j+2	20,41 %
j+3	5,16 %
j+4	2,87 %
j>4	3,23 %



j+1	67,77 %
j+2	16,91 %
j+3	7,39 %
j+4	3,59 %
j>4	4,34 %

Répartition par délai de première présentation

Livraisons Standards

Colis Privé Colissimo



Moyennes
annuelles

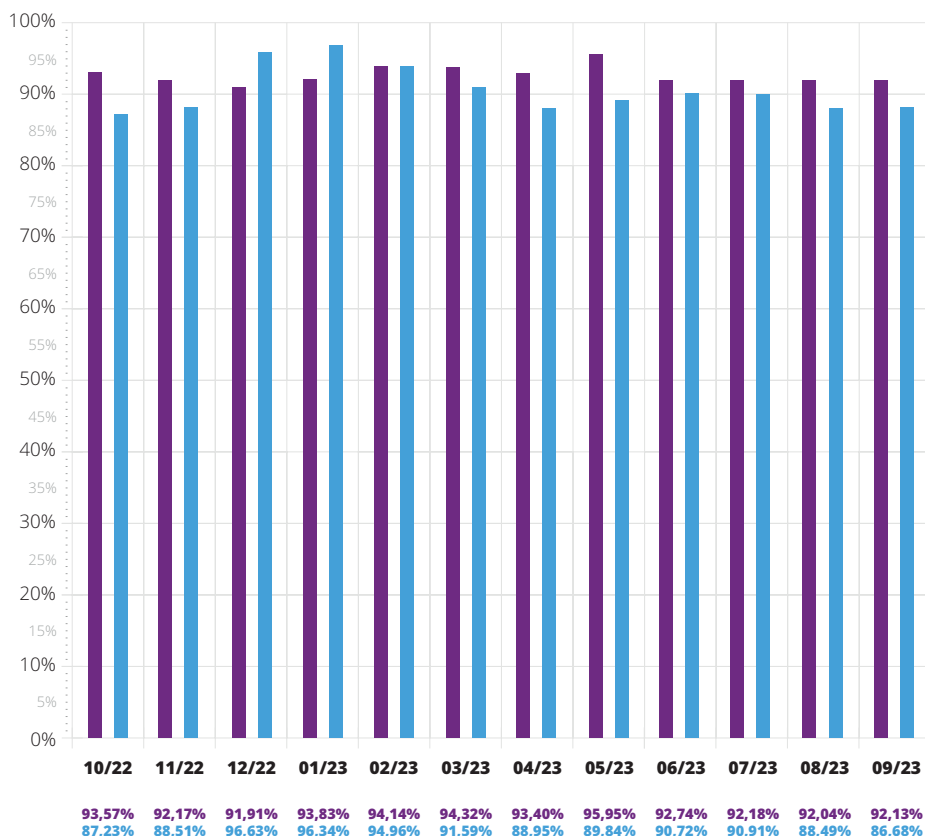
Colis Privé
89,30 %

Colissimo
94,28 %

Répartition par délai de première présentation

Livraisons Express

Colis Privé Chronopost



Moyennes
annuelles

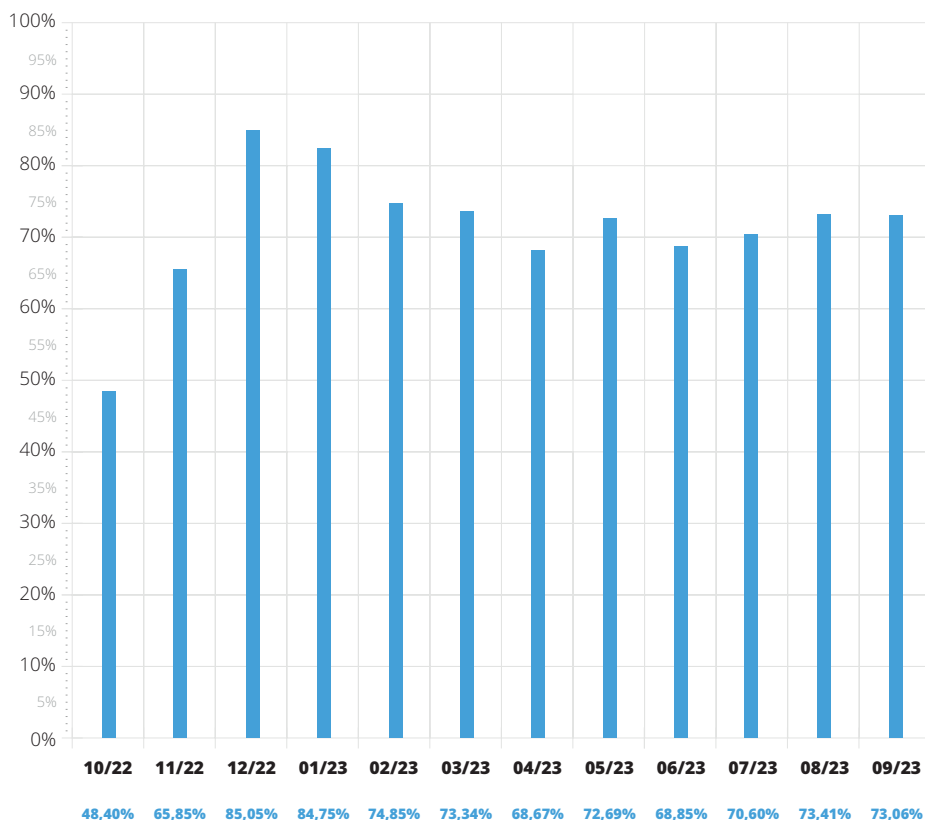
Colis Privé
93,20 %

Chronopost
90,90 %

Répartition par délai de première présentation

Livraisons
Rendez-vous

 Chronopost



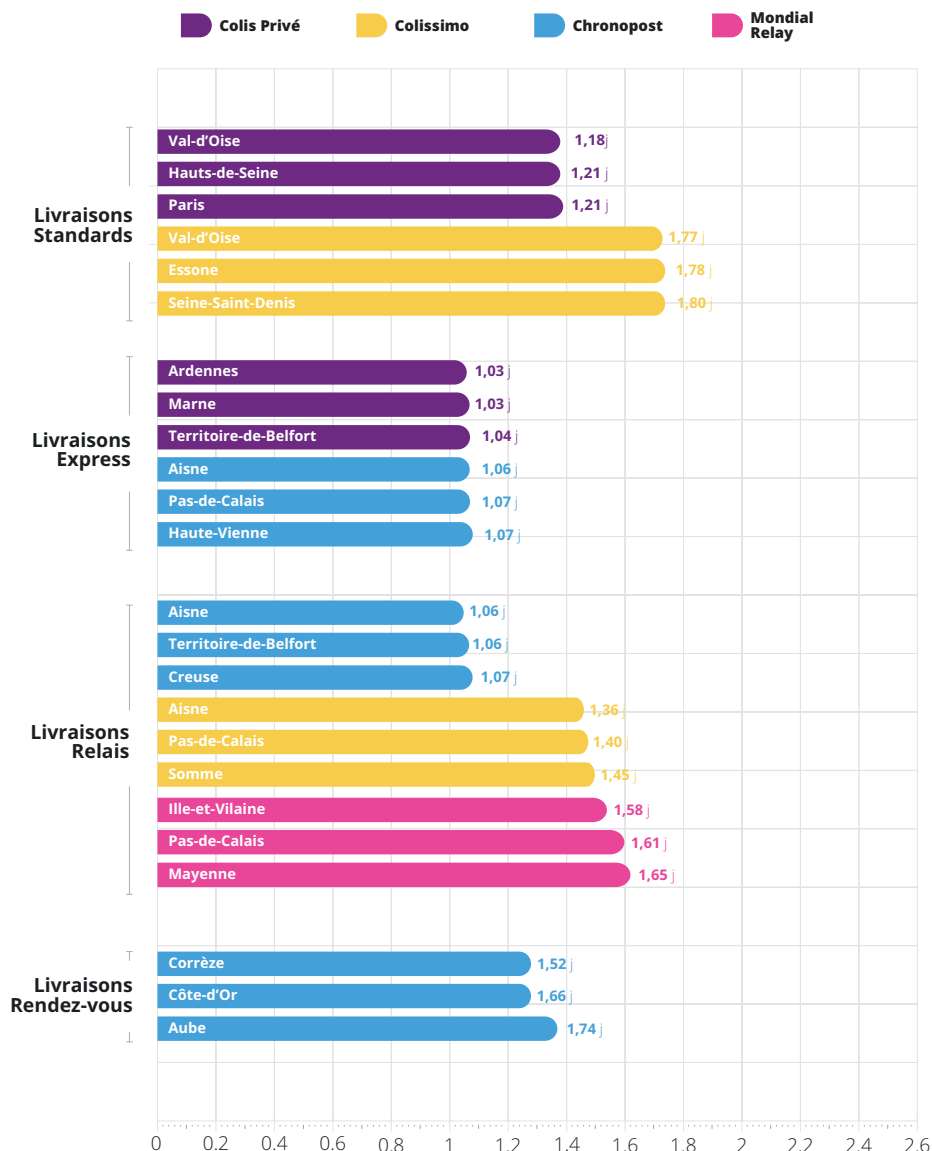
Moyennes
annuelles

Chronopost
69,88 %

Meilleurs délais moyens de première présentation par département



Départements avec les meilleurs délais moyens de première présentation en fonction du type de service de livraison.



Départements les mieux desservis dès la première présentation

Livraisons Standards			Livraisons Express			Livraisons Rendez-vous		
<div> <div></div> <div>Colis Privé</div> </div> <div> <div></div> <div>Colissimo</div> </div>			<div> <div></div> <div>Colis Privé</div> </div> <div> <div></div> <div>Chronopost</div> </div>			<div> <div></div> <div>Chronopost</div> </div>		
1.	Ardennes	93,37 %	1.	Aube	96,04 %	1.	Nord	93,88 %
2.	Bas-Rhin	92,74 %	2.	Ardennes	97,02 %	2.	Bouches-du-Rhône	90,48 %
3.	Aisnes	92,33 %	3.	Landes	95,71 %	3.	Gironde	88,44 %
1.	Creuse	96,59 %	1.	Bas-Rhin	96,66%			
2.	Lozère	96,11 %	2.	Var	96,43 %			
3.	Essone	95,78 %	3.	Loire-Atlantique	96,38%			



Statistiques 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, collecte en point de retrait ou agence).

Les délais sont calculés en fonction des engagements respectifs de jours de livraison des transporteurs.

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, collecte en point de retrait ou agence). Les délais sont calculés en fonction des engagements respectifs de jours de livraison des transporteurs.

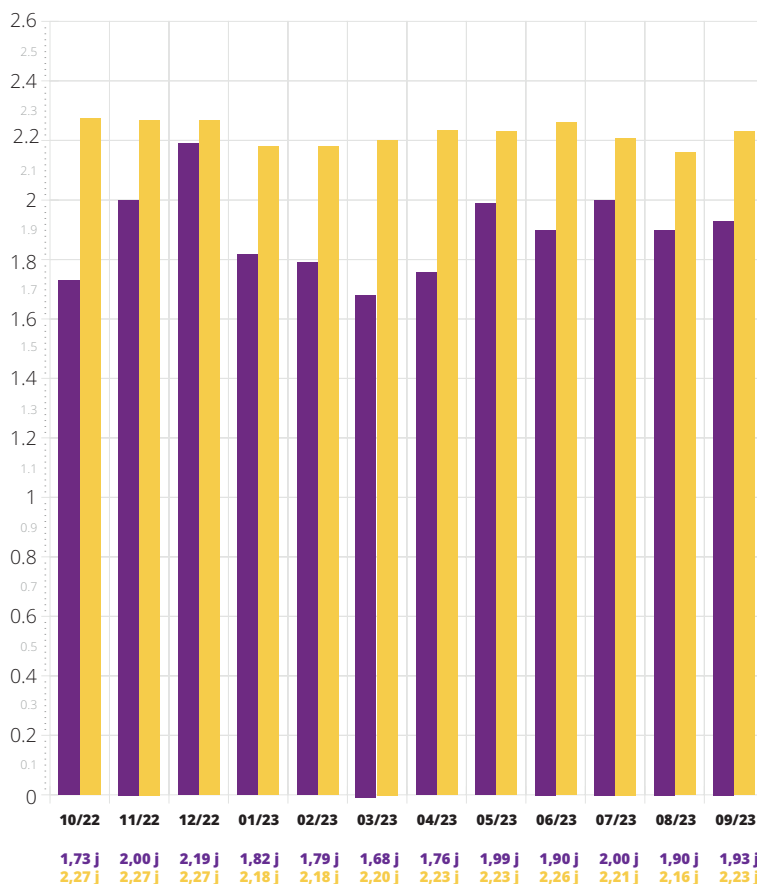
Livraisons Standards



Colis Privé



Colissimo



**Moyennes
annuelles**

Colis Privé
1,89
jours

Colissimo
2,22
jours

Délais moyens de prise en main

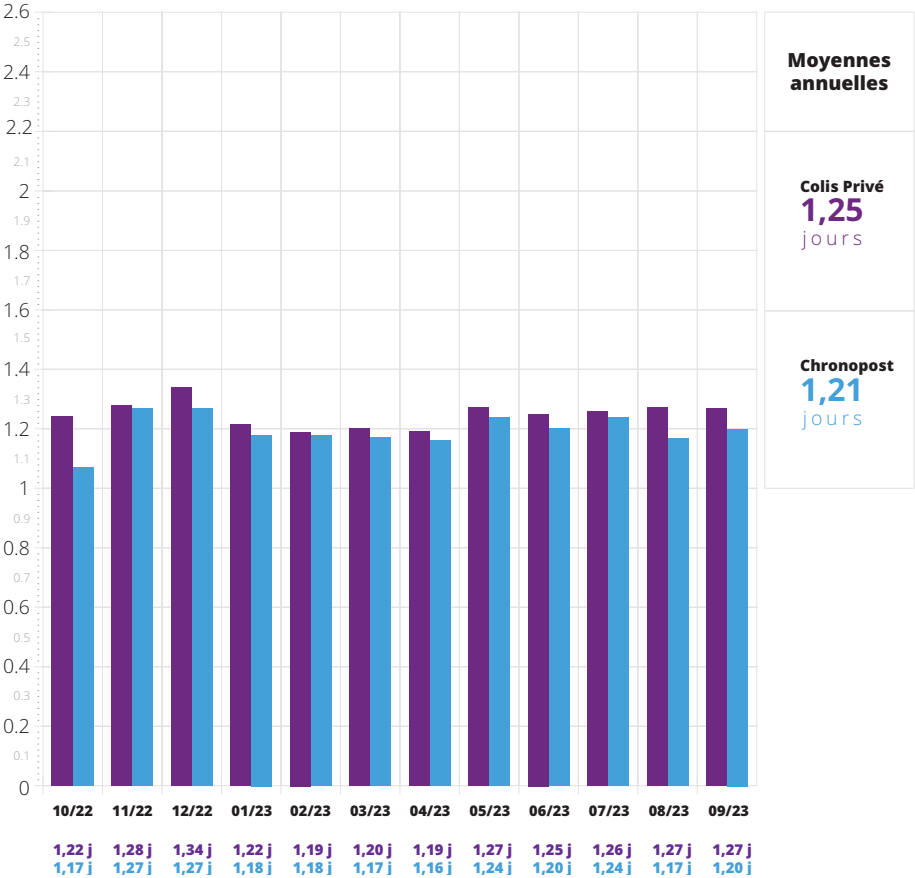
Livraisons
Express



Colis Privé



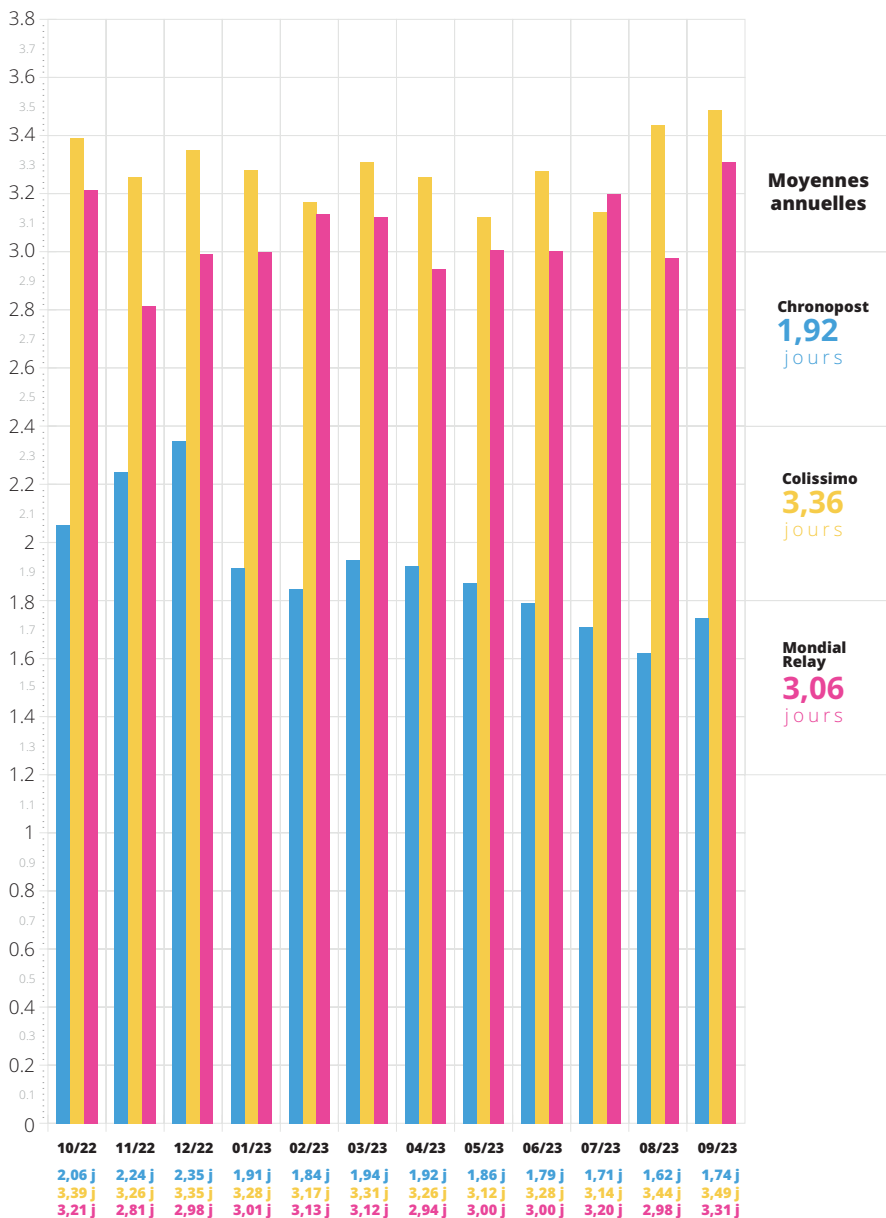
Chronopost



Délais moyens de prise en main

Livraisons Relais

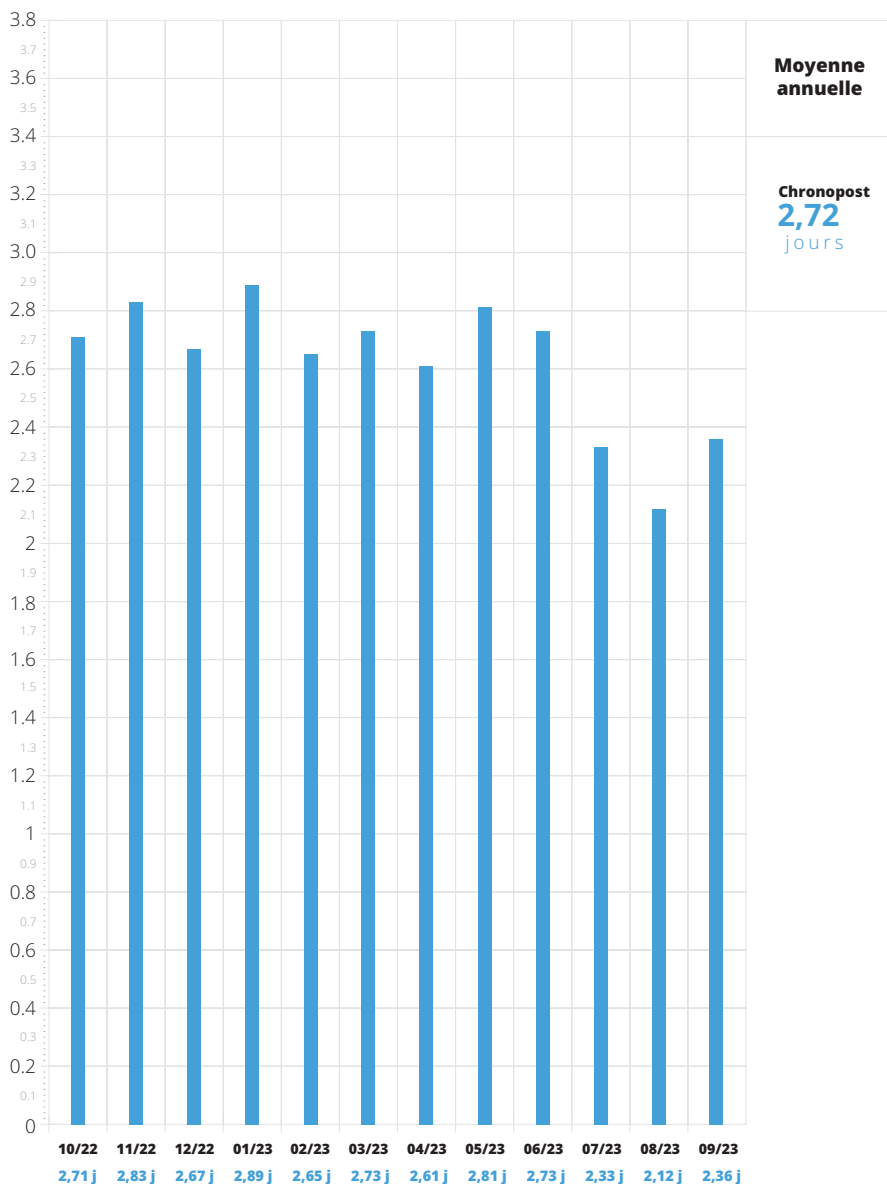
Chronopost Colissimo Mondial Relay



Délais moyens de prise en main

Livraisons
Rendez-vous

Chronopost



Répartition par délai de prise en main

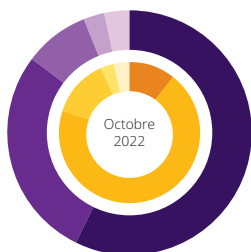


Répartition des expéditions selon leurs délais de prise en main.
Les délais sont calculés en fonction des engagements respectifs de jours de livraison des transporteurs.

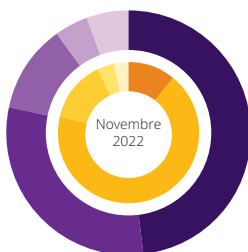
Livraisons Standards

Colis Privé

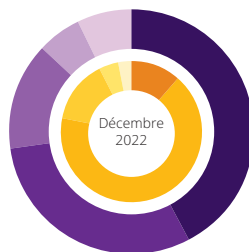
Colissimo



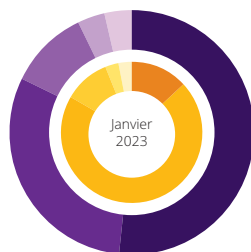
j+1	57,36 %	10,79 %
j+2	27,94 %	69,22 %
j+3	8,59 %	13,37 %
j+4	2,89 %	3,27 %
j>4	3,22 %	3,35 %



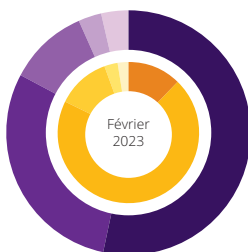
j+1	48,29 %	10,98 %
j+2	30,06 %	67,64 %
j+3	11,67 %	14,38 %
j+4	4,45 %	3,77 %
j>4	5,53 %	3,23 %



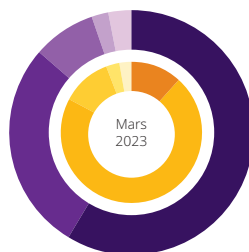
j+1	42,34 %	11,56 %
j+2	30,67 %	66,58 %
j+3	14,00 %	14,56 %
j+4	5,99 %	4,35 %
j>4	7,00 %	2,95 %



j+1	51,87 %	13,12 %
j+2	30,54 %	70,37 %
j+3	10,51 %	10,47 %
j+4	3,50 %	3,22 %
j>4	3,58 %	2,82 %



j+1	53,44 %	12,29 %
j+2	29,35 %	70,20 %
j+3	10,60 %	11,98 %
j+4	3,26 %	3,21 %
j>4	3,35 %	2,32 %

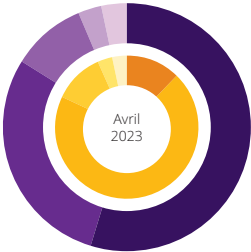


j+1	58,68 %	11,80 %
j+2	27,97 %	71,04 %
j+3	8,09 %	11,51 %
j+4	2,44 %	2,90 %
j>4	2,82 %	2,75 %

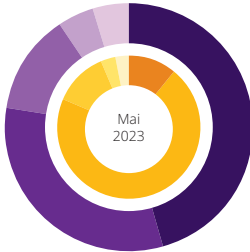
Répartition par délai de prise en main

Moyennes annuelles

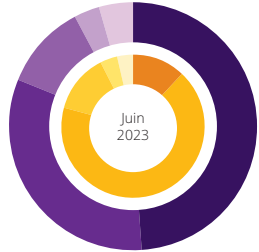
	j+1	j+2	j+3	j+4	j>4
Colis Privé	50,29 %	30,69 %	11,04 %	3,74 %	4,24 %
Colissimo	12,11 %	69,19 %	12,45 %	3,30 %	2,95 %



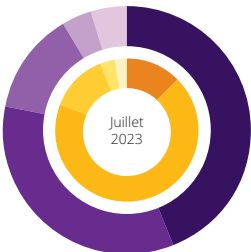
j+1	54,81 %	12,31 %
j+2	29,24 %	69,88 %
j+3	9,77 %	11,33 %
j+4	2,97 %	3,16 %
j>4	3,21 %	3,32 %



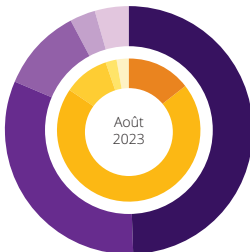
j+1	45,63 %	11,10 %
j+2	32,04 %	70,49 %
j+3	13,16 %	12,04 %
j+4	4,53 %	3,34 %
j>4	4,64 %	3,03 %



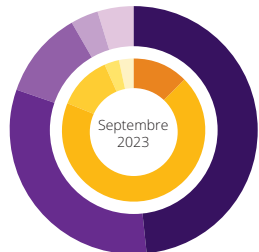
j+1	49,02 %	12,11 %
j+2	32,25 %	67,31 %
j+3	11,02 %	13,11 %
j+4	3,53 %	4,07 %
j>4	4,18 %	3,40 %



j+1	44,02 %	12,54 %
j+2	34,20 %	68,32 %
j+3	13,17 %	13,30 %
j+4	4,15 %	3,11 %
j>4	4,46 %	2,73 %



j+1	49,61 %	14,53 %
j+2	31,92 %	70,15 %
j+3	10,73 %	10,31 %
j+4	3,44 %	2,35 %
j>4	4,30 %	2,66 %



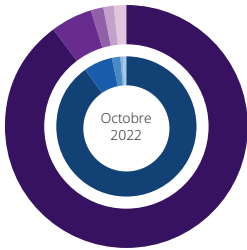
j+1	48,38 %	12,60 %
j+2	32,11 %	68,65 %
j+3	11,20 %	12,24 %
j+4	3,72 %	3,43 %
j>4	4,59 %	3,08 %

Répartition par délai de prise en main

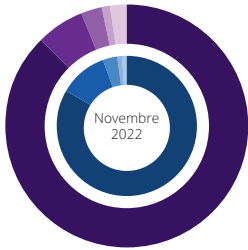
Livraisons Express

Colis Privé

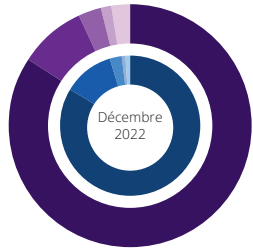
Chronopost



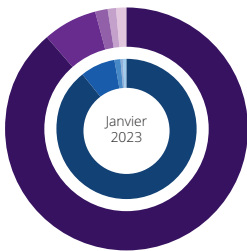
j+1	89,86 %	90,07 %
j+2	5,48 %	6,69 %
j+3	1,83 %	2,01 %
j+4	1,41 %	0,62 %
j>4	1,42 %	0,61 %



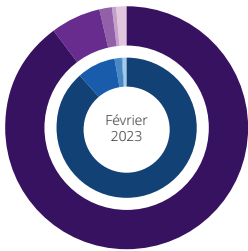
j+1	87,59 %	83,43 %
j+2	6,47 %	11,03 %
j+3	2,64 %	3,58 %
j+4	1,23 %	1,08 %
j>4	2,07 %	0,88 %



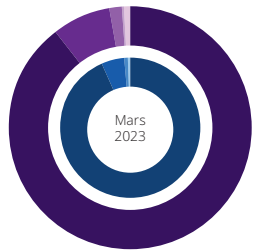
j+1	84,27 %	84,07 %
j+2	8,96 %	11,36 %
j+3	3,00 %	2,53 %
j+4	1,47 %	0,94 %
j>4	2,30 %	1,10 %



j+1	88,65 %	89,38 %
j+2	7,23 %	7,98 %
j+3	1,84 %	1,43 %
j+4	0,90 %	0,53 %
j>4	1,38 %	0,68 %



j+1	89,95 %	88,53 %
j+2	6,51 %	8,81 %
j+3	1,63 %	1,65 %
j+4	0,75 %	0,40 %
j>4	1,16 %	0,61 %

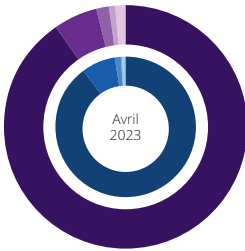


j+1	89,16 %	89,62 %
j+2	7,37 %	7,85 %
j+3	1,61 %	1,47 %
j+4	0,72 %	0,48 %
j>4	1,14 %	0,58 %

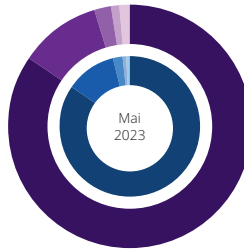
Répartition par délai de prise en main

Moyennes annuelles

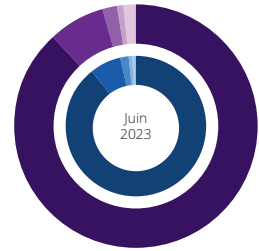
	j+1	j+2	j+3	j+4	j>4
Colis Privé	87,71 %	7,66 %	2,03 %	1,01 %	1,58 %
Chronopost	97,41 %	9,04 %	2,11 %	0,65 %	0,79 %



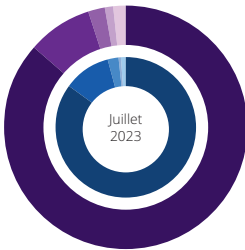
j+1	90,38 %	89,75 %
j+2	5,80 %	7,87 %
j+3	1,73 %	1,41 %
j+4	0,81 %	0,37 %
j>4	1,28 %	0,60 %



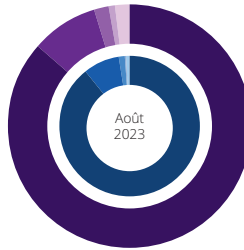
j+1	84,55 %	84,69 %
j+2	10,88 %	11,45 %
j+3	2,19 %	2,44 %
j+4	1,00 %	0,64 %
j>4	1,38 %	0,78 %



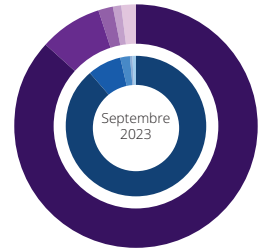
j+1	88,15 %	89,34 %
j+2	7,49 %	7,29 %
j+3	1,87 %	1,97 %
j+4	0,89 %	0,57 %
j>4	1,60 %	0,83 %



j+1	86,62 %	85,04 %
j+2	8,57 %	10,93 %
j+3	2,14 %	2,42 %
j+4	1,02 %	0,74 %
j>4	1,65 %	0,87 %



j+1	86,51 %	89,30 %
j+2	8,88 %	8,40 %
j+3	1,94 %	1,22 %
j+4	0,93 %	0,50 %
j>4	1,74 %	0,58 %



j+1	86,87 %	88,76 %
j+2	8,27 %	7,64 %
j+3	1,99 %	2,27 %
j+4	1,00 %	0,57 %
j>4	1,87 %	0,76 %

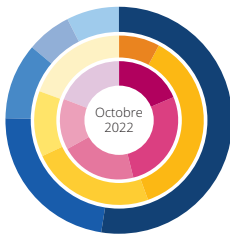
Répartition par délai de prise en main

Livraisons Relais

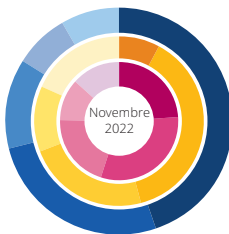
Chronopost

Colissimo

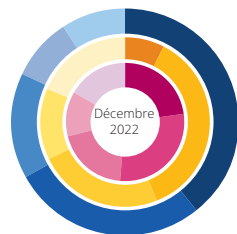
Mondial Relay



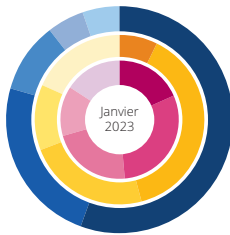
j+1	52,75 %	7,87 %	18,82 %
j+2	22,80 %	36,83 %	27,30 %
j+3	10,75 %	23,42 %	21,08 %
j+4	6,42 %	12,53 %	13,73 %
j>4	7,28 %	19,35 %	19,07 %



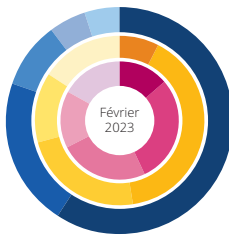
j+1	44,87 %	7,95 %	23,89 %
j+2	26,32 %	37,96 %	31,20 %
j+3	12,81 %	23,38 %	20,44 %
j+4	7,76 %	12,65 %	11,22 %
j>4	8,24 %	18,06 %	13,25 %



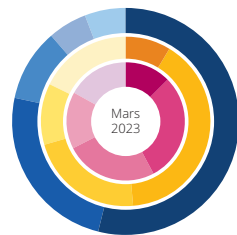
j+1	39,44 %	7,56 %	22,82 %
j+2	27,59 %	36,40 %	28,59 %
j+3	15,16 %	23,99 %	19,80 %
j+4	8,69 %	13,65 %	12,35 %
j>4	9,12 %	18,40 %	16,44 %



j+1	55,75 %	7,49 %	18,42 %
j+2	23,70 %	38,57 %	30,27 %
j+3	10,15 %	23,24 %	22,13 %
j+4	5,21 %	12,57 %	13,57 %
j>4	5,19 %	18,13 %	15,61 %



j+1	59,25 %	7,52 %	13,71 %
j+2	21,18 %	40,12 %	29,58 %
j+3	9,56 %	23,43 %	24,42 %
j+4	5,04 %	13,19 %	15,42 %
j>4	4,97 %	15,74 %	16,87 %

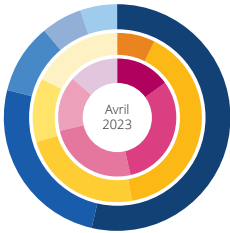


j+1	54,12 %	8,73 %	12,51 %
j+2	24,47 %	40,00 %	29,87 %
j+3	10,03 %	22,09 %	25,26 %
j+4	5,57 %	11,64 %	15,52 %
j>4	5,81 %	17,54 %	16,84 %

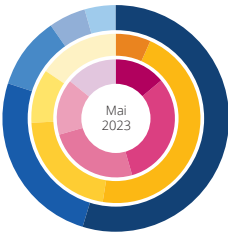
Répartition par délai de prise en main

Moyennes annuelles

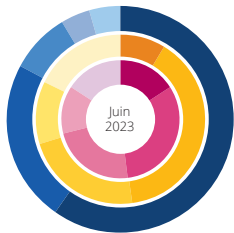
	j+1	j+2	j+3	j+4	j>4
Chronopost	55,35 %	23,79 %	10,06 %	5,40 %	5,40 %
Colissimo	7,84 %	38,64 %	23,01 %	12,31 %	18,20 %
Mondial Relai	16,99 %	30,06 %	22,99 %	13,95 %	16,01 %



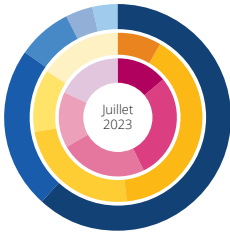
j+1	53,77 %	7,49 %	15,07 %
j+2	25,37 %	39,74 %	31,40 %
j+3	10,00 %	23,30 %	24,95 %
j+4	5,69 %	12,04 %	15,08 %
j>4	5,17 %	17,43 %	13,50 %



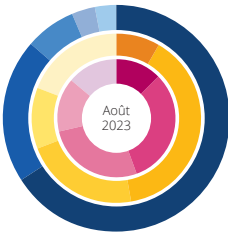
j+1	54,79 %	6,76 %	13,97 %
j+2	25,23 %	46,00 %	31,70 %
j+3	10,53 %	21,61 %	25,08 %
j+4	5,20 %	10,26 %	15,29 %
j>4	4,25 %	15,37 %	13,96 %



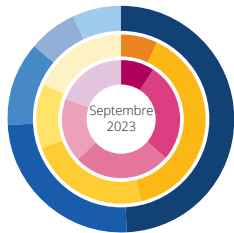
j+1	59,77 %	8,74 %	16,03 %
j+2	23,28 %	39,21 %	32,09 %
j+3	8,36 %	22,56 %	23,12 %
j+4	4,17 %	11,82 %	13,15 %
j>4	4,42 %	17,67 %	15,61 %



j+1	61,86 %	8,55 %	13,97 %
j+2	23,11 %	40,04 %	28,82 %
j+3	7,69 %	23,85 %	23,97 %
j+4	3,83 %	11,94 %	15,20 %
j>4	3,51 %	15,62 %	18,04 %



j+1	66,02 %	8,37 %	12,57 %
j+2	20,41 %	38,89 %	32,10 %
j+3	7,21 %	21,97 %	26,77 %
j+4	3,44 %	11,81 %	14,79 %
j>4	2,92 %	18,96 %	13,77 %

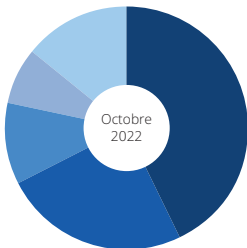


j+1	63,70 %	7,85 %	9,29 %
j+2	20,51 %	37,35 %	27,19 %
j+3	7,42 %	22,26 %	26,79 %
j+4	4,10 %	11,94 %	17,53 %
j>4	4,27 %	20,60 %	19,20 %

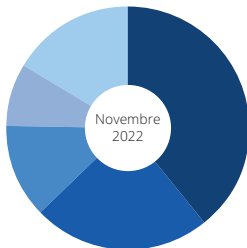
Répartition par délai de prise en main

Livraisons Rendez-vous

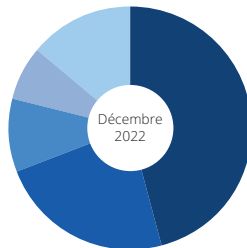
● ● ● ● ●
Chronopost



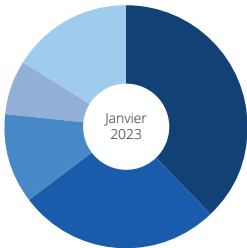
j+1	43,01 %
j+2	24,72 %
j+3	10,67 %
j+4	7,68 %
j>4	13,92 %



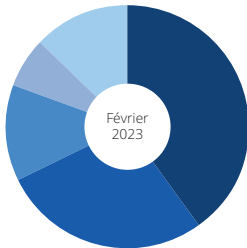
j+1	39,33 %
j+2	23,60 %
j+3	12,45 %
j+4	8,40 %
j>4	16,22 %



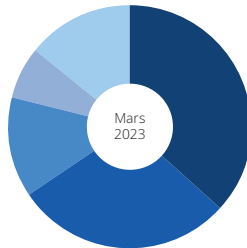
j+1	45,92 %
j+2	23,31 %
j+3	9,84 %
j+4	7,23 %
j>4	13,70 %



j+1	37,98 %
j+2	26,91 %
j+3	11,96 %
j+4	7,30 %
j>4	15,85 %



j+1	40,19 %
j+2	27,85 %
j+3	12,73 %
j+4	6,47 %
j>4	12,76 %

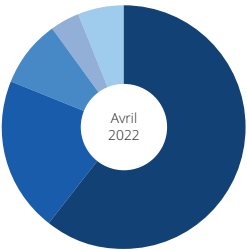


j+1	36,88 %
j+2	28,95 %
j+3	13,24 %
j+4	6,99 %
j>4	13,94 %

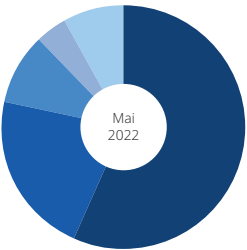
Répartition par délai de prise en main

Moyennes annuelles

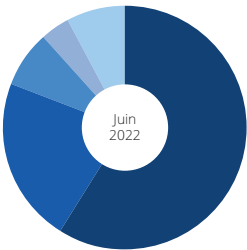
	j+1	j+2	j+3	j+4	j>4
Chronopost	55,85 %	23,02 %	9,30 %	4,41 %	7,42 %



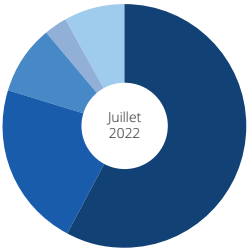
j+1	60,74 %
j+2	20,45 %
j+3	8,86 %
j+4	4,03 %
j>4	5,92 %



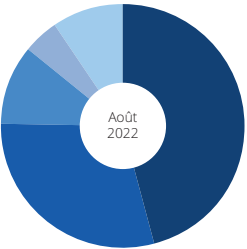
j+1	51,09 %
j+2	26,36 %
j+3	9,99 %
j+4	5,21 %
j>4	7,35 %



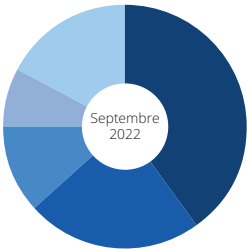
j+1	59,02 %
j+2	21,83 %
j+3	7,59 %
j+4	4,05 %
j>4	7,51 %



j+1	57,82 %
j+2	21,91 %
j+3	9,18 %
j+4	3,14 %
j>4	7,95 %



j+1	56,10 %
j+2	22,14 %
j+3	9,36 %
j+4	3,96 %
j>4	8,44 %

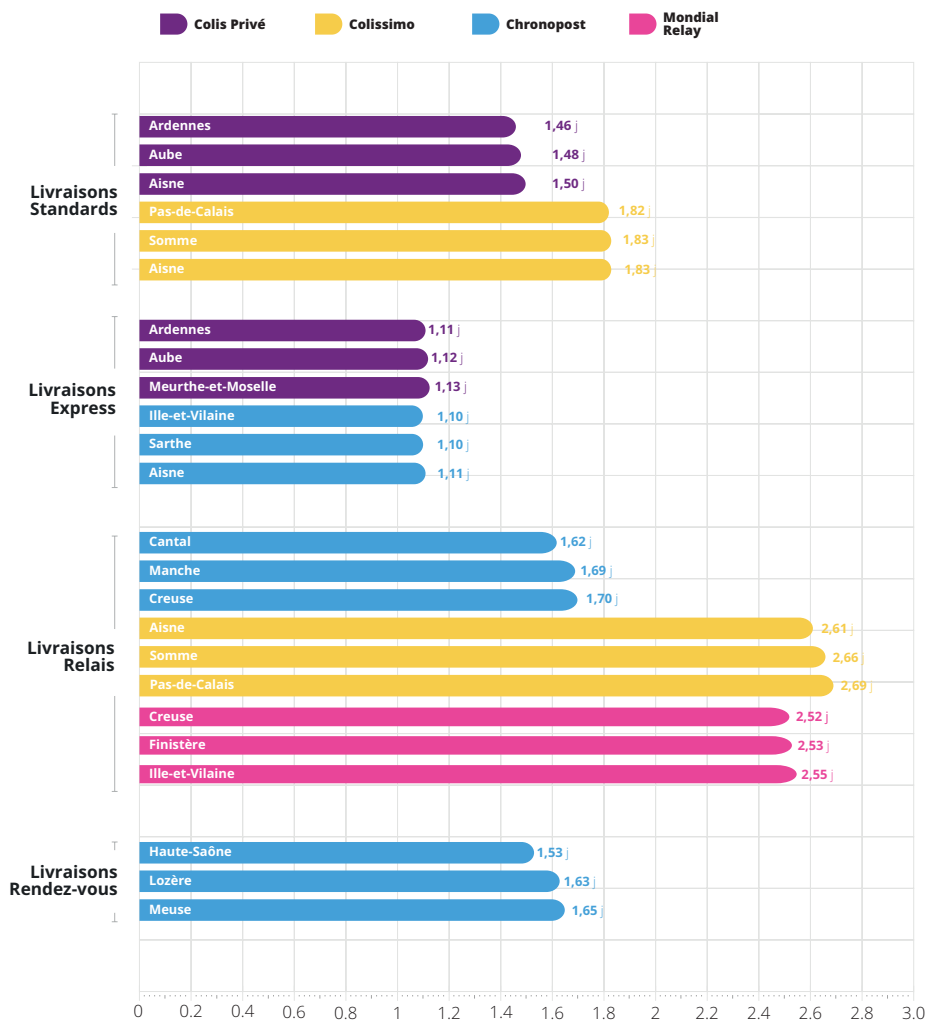


j+1	40,24 %
j+2	23,27 %
j+3	11,72 %
j+4	7,63 %
j>4	17,14 %

Meilleurs délais moyens de première présentation par département



Départements avec les meilleurs délais moyens de première présentation en fonction du type de service de livraison.





Statistiques de qualité de livraison ressentie

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

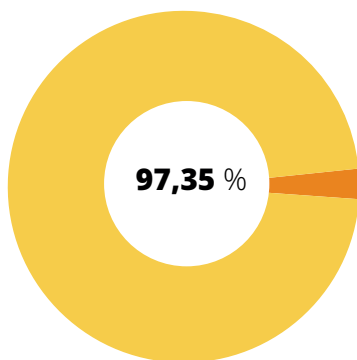
Évaluation de la qualité de livraison ressentie par le destinataire



Évalue la rapidité et la qualité de la livraison réalisée par l'expéditeur puis acheminée par le transporteur directement à partir du ressenti destinataire.

Taux de livraisons conformes

  Colissimo



Types d'incidents déclarés

Expéditions non reçues	1,73 %
Détérioration & Spoliation	0,29 %
Expéditions refusées	0,01 %
Autres incidents	0,62 %

Expérience du destinataire sur la livraison

Colissimo

Rapidité



État de l'emballage



Qualité de l'emballage



Satisfaction générale





Participants et Méthodologies

Participants



DEVA

YVES
LABORATOIRES YVES PONROY

Lafuma
MOBILIER

LANCASTER
PARIS

LANCÔME
PARIS

MondeBio.com

Le
Fleuriste
.com

LEROYMERLIN

PIXMANIA

L'ORÉAL

MARKANIA
SPORTS & MODE

MaxiCoffee
TOUT LE BARBANT DE SON PAYSAN D'ADÈS

mīDAS

MOBILTRON

LE MOINEAU D'OR
ABBAYE
SEPT-FONS

mr
wonderful

Norauto

NYX

ORCHESTRA
www.orchestra.fr

Shopix

Jacques
Briant
JARDINÈRE

Polytrans

SANOFLORE
ORGANIC LABORATORY

CIGARETTE
ELEC

SFR

shu uemura

SKINCEUTICALS
ADVANCED PROFESSIONAL SKINCARE

snow
leader
the collection company

Sprinter

TENDANCE FASHION
— PARIS —

T.O.E. **concept**
TACTICAL OUTDOOR EQUIPMENT

UD
URBAN DECAY
beauty with an edge

VALENTINO

Vente-unique
Du bonheur à tous les étages

VESTIAIRE
[COLLECTIVE]

webdistrib.com
L'ART DE LA DISTRIBUTION

SAINT LAURENT
PARIS

Piscines
waterair

Méthodologies

A. DONNÉES UTILISÉES

Les Expéditions retenues pour l'analyse des flux ont été expédiées du 01 octobre 2021 au 30 septembre 2022. 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.

B. 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.

C. 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 :

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).

• 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).

• 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).



www.itinsell.com

