



LA POSTE

Branche Services-Courrier-Colis

Pôle Services

Direction de la Satisfaction Client

Direction de l'Innovation, de l'Ingénierie des Services et des Organisations

Note de Production

Version 2

Date : 22/05/2015

Nombre de pages (incluant celle-ci) : 9

Affaire suivie par :

Lise LÉPINEUX

Expert Process Distribution

lise.lepineux@laposte.fr

Destinataires :

Mesdames et Messieurs les DE Courrier

Mesdames et Messieurs les DSC

Mesdames et Messieurs les DSCC

OBJET : Préférences de livraison

« Préférences de livraison » (ou *ROCS1, Remise des Objets Contre Signature 1^{ère} présentation*) est un nouveau service qui s'inscrit dans le projet « 100% Réception Choisie » visant à réduire les instances subies, et à rendre le client destinataire d'objets remis contre signature acteur de leur réception à son domicile.

En complément de « Nouvelle livraison » (dit *ROCS2, Remise des Objets Contre Signature 2^{ème} présentation*) qui propose un choix à l'objet, « Préférences de livraison » permet au client destinataire de s'abonner afin d'exprimer un choix permanent de livraison pour ses plis signés, et ce avant leur 1^{ère} présentation du facteur à son domicile.

La réalisation de « Préférences de livraison » est un service dont la réalisation implique de nouveaux gestes métiers pour le facteur et le GCP (Gestionnaire Clients et Production).

La présente note décrit les procédures de mise en œuvre du service « Préférences de livraison ».

1. CONTEXTE

Face à l'évolution des modes de vie de ses clients, et à leurs attentes croissantes en termes de services de proximité, La Poste enrichit les modalités de distribution des plis signés.

« Préférences de livraison » s'inscrit dans ce contexte et vient compléter le service « Nouvelle livraison » dans le cadre de la réduction des instances subies et du 100% Réception Choisie.

« Préférences de livraison » permet de livrer le pli signé selon le jour ou le lieu de prédilection du client destinataire dès la 1^{ère} présentation au domicile.

2. PRESENTATION DU SERVICE

2.1. L'abonnement

Le client qui souhaite souscrire à « Préférences de livraison » devra :

- être un particulier
- être détenteur d'une adresse électronique
- être détenteur d'un compte client La Poste <https://www.laposte.fr/servicereception>

Ces 3 conditions préalablement remplies, le client pourra s'inscrire gratuitement en ligne afin de choisir le mode de livraison qui lui convient le mieux pour ses plis signés, à savoir :

- une distribution à son domicile le **jour** ouvré de la semaine qui lui convient le mieux ;
- une mise à disposition dans un **bureau** de Poste proche de chez lui selon la liste des lieux proposés (même périmètre que « Nouvelle Livraison »).

A l'issue de la phase de création de son abonnement, le client recevra un code d'activation (d'une validité de 30 minutes) par courriel afin de sécuriser la finalisation de son inscription.

Cet abonnement au service « Préférences de livraison » :

- est nominatif ;
- est activé 48h après la finalisation de son initialisation ;
- est valable 12 mois ;
- devra être renouvelé à l'issue des 12 mois, ainsi qu'à chaque changement d'adresse définitif de son titulaire.

A tout moment, sur Internet, le client pourra :

- modifier son abonnement si le choix initial ne correspond plus à son besoin ;
- supprimer son abonnement s'il ne répond plus à son attente.

2.2. La modification ponctuelle

A chaque pli signé reçu par le site distributeur à l'attention d'un client abonné au service « Préférences de livraison », un courriel de notification est envoyé au destinataire pour l'avertir de la distribution prochaine de ce pli conformément à son choix.

- Pour les abonnés ayant initialement choisi un « Jour », ce courriel les informe également que, pour le pli en question, ils peuvent modifier ponctuellement leur préférence de livraison en optant pour un autre jour de présentation, ou pour un lieu de retrait s'ils le souhaitent. Pour ce faire, il leur suffira de se connecter à <https://www.laposte.fr/servicereception> le jour de réception du courriel avant minuit, afin d'exprimer leur nouveau souhait dans la rubrique « Nouvelle Livraison ».

Cas particulier : les clients abonnés dont le jour choisi coïncide avec le jour d'arrivée du pli au site distributeur, ne se verront pas proposer cette option (le courriel leur parvenant alors que le facteur est déjà en cours de tournée).

- Pour des raisons de faisabilité en termes de délais et d'acheminement, cette possibilité n'est pas offerte aux abonnés dont le choix initial est un « Lieu ».

3. PERIMETRE DU SERVICE

3.1. Produits éligibles

« Préférences de livraison » concerne les plis Courrier remis contre signature, à l'exception :

- des Lettres Service Facteur (codes article 1Q, 2Q et 3Q)
- des Valeurs Déclarées
- des plis signés bénéficiant de l'option Contre-Remboursement (*cf. Note Chartée LPGP.DOSI.A.08-068, Fiche Technique 5 « Les Relais Poste Commerçants n'assurent pas la distribution des CRBT »*)

Les objets Colis et les objets Chronopost sont actuellement exclus du service.

3.2. Clients cibles

« Préférences de livraison » est ouvert aux clients particuliers détenteurs :

- d'une adresse électronique
- d'un compte client La Poste

Les professionnels peuvent s'y inscrire à titre personnel à l'adresse de leur domicile privé.

Ce service gratuit n'est pas compatible avec les modes de distribution sous contrat que sont les boîtes postales et les remises payantes. Par conséquent, il n'est pas ouvert aux adresses cedexées.

4. REALISATION DU SERVICE

La mise en œuvre de « Préférences de livraison » nécessite le respect d'un process qui prévoit de nouveaux gestes pour le facteur, mais aussi pour le GCP / Gestionnaire Clients & Production (agent de cabine).

Les différentes actions à réaliser sont décrites chronologiquement dans les paragraphes suivants.

4.1. Les travaux préparatoires du GCP

4.1.1. Les supports facteur

Chaque jour, le GCP doit consulter les mouvements relatifs aux contrats « Préférences de livraison » dans TRACEO pour prendre en compte les abonnements créés, modifiés ou supprimés depuis la veille.

Cette consultation quotidienne s'effectue à partir du menu « EDITIONS », dans l'onglet « ABONNE ».

Les contrats qui s'affichent à l'écran sont ceux pour lesquels le GCP doit (ré-)éditer les supports des tournées concernées, à savoir :

- La liste des abonnés mise à jour
- Et/ou les fiches-facteur (étiquettes de service)

Ces supports devront être mis à disposition des facteurs dans les meilleurs délais.

4.1.2. Les choix destinataire

Dès l'ouverture de sa vacation TRACEO, le GCP doit consulter et traiter les éventuels choix destinataire. Pour le service « Préférences de livraison », il s'agit des modifications ponctuelles des choix initiaux. La procédure de traitement est la même que celle de « Nouvelle livraison » (ROCS2) dans TRACEO.

Nouveau : pour les plis des abonnés, le GCP doit reporter le choix ponctuel du destinataire sur le 2^{ème} feuillet (jaune) de l'étiquette « 100% Réception Choisie » (cf. § 5.1.) collée au recto du pli.

Il doit :

- soit y cocher le nouveau jour ouvré de la semaine souhaité ;
- soit y inscrire le nom du bureau d'instance choisi.

- En cas de modification ponctuelle portant sur un autre « **Jour** » :
 - si ce jour est aujourd'hui, le GCP met le pli en distribution (affectation à la tournée) ;
 - si c'est un autre jour de distribution, le GCP classe le pli selon la journée correspondante afin qu'il soit stocké jusqu'à cette date.

L'étiquette jaune permettra immédiatement au facteur de savoir que le destinataire a modifié son choix initial de livraison, et que le pli est à distribuer selon la nouvelle modalité indiquée.

- En cas de modification ponctuelle portant sur un « **Lieu** » : le GCP intègre le pli aux avisés du site d'instance concerné.
Particularité : les plis « Préférences de livraison » doivent être positionnés en début de contenant afin que les bureaux du Réseau puissent les identifier facilement.

4.2. Avant le départ en tournée

4.2.1. Par le facteur

Après la remise contradictoire des plis 3S de sa tournée par le GCP, le facteur doit repérer les plis signés destinés aux clients abonnés au service « Préférences de livraison ».

Pour réaliser cette détection, le facteur peut s'appuyer :

- soit sur la liste des abonnés de sa tournée ;
- soit sur les fiches-facteurs ;
- soit sur les 2 à la fois.

4.2.1.1. Avec FACTEO

A chaque pli 3S « abonné » détecté, le facteur doit flasher le CAB (Code À Barres) de ce pli à l'aide de son smartphone, puis flasher le QR Code de l'abonnement (issu de la liste ou de la fiche) afin de les associer.

Cette association aura 2 conséquences :

- supprimer ce pli de la liste des objets à distribuer (sauf s'il s'agit d'un jour choisi qui correspond au jour J : ce pli-là ne sera pas décompté puisque le facteur va l'emporter en tournée) ;
- permettre l'envoi par courriel de la notification au client destinataire l'informant de l'arrivée du pli, et de son traitement conformément à son choix permanent.

CE COURRIEL CONTIENT UN BON DE RETRAIT QUI VAUT AVIS DE PASSAGE DEMATERIALISE.

Le facteur doit traiter ensuite chacun des plis de la façon suivante :

- annotation de la date du jour en date de 1^{ère} présentation sur le pli
- apposition de l'étiquette « 100% Réception Choisie » au recto (cf. § 5.1.)
- report du choix permanent de l'abonné sur cette étiquette

Avant de partir en tournée, le facteur doit restituer, au GCP, les plis « Préférences de livraison » qui ne sont pas à distribuer ce jour; ainsi le nombre de plis emportés correspondra bien à celui indiqué dans FACTEO.

4.2.1.2. Avec bordereau de distribution papier

A chaque pli 3S « abonné » détecté, le facteur doit en rayer la ligne sur son bordereau TRACEO s'il s'agit :

- d'un choix « Jour » autre qu'aujourd'hui
- d'un choix lieu

Pour faciliter les éventuelles recherches ultérieures (notamment en cas de réclamations), le facteur annote la mention « Abonné » sur chacune des lignes rayées.

Il corrige également manuellement le nombre total d'objets signés réellement emportés indiqué dans l'entête de son bordereau de distribution.

Le facteur doit traiter ensuite chacun des plis de la façon suivante :

- annotation de la date du jour en date de 1^{ère} présentation sur le pli
- apposition de l'étiquette « 100% Réception Choisie » au recto (cf. § 5.1.)
- report du choix permanent de l'abonné sur cette étiquette

Avant son départ en tournée, le facteur doit restituer tous les plis « Préférences de livraison » au GCP, afin que celui-ci effectue l'association du CAB (Code A Barres) de chaque pli avec le QR Code de l'abonnement correspondant (issu de la liste des abonnés ou de la fiche-facteur).

Le facteur doit attendre que le GCP lui rende les plis « abonné » à distribuer ce jour dès qu'ils sont flashés pour pouvoir partir en distribution.

4.2.2. Par le GCP (Gestionnaire Clients & Production)

Lorsque les facteurs ont terminé l'étape de détection des plis « abonné » sur leur casier, et avant qu'ils ne quittent la PDC, le GCP doit récupérer :

- **Pour les tournées avec FACTEO** : les plis détectés qui ne sont pas à distribuer en J (le facteur emportant en distribution ceux dont le choix est le jour d'aujourd'hui) ;
- **Pour les tournées sans FACTEO** : l'ensemble des plis détectés
Le GCP doit ensuite les flasher dans TRACEO (menu « 100% DISTRI », onglet « ABONNEMENT ») afin d'associer leur CAB avec le QR Code de l'abonnement correspondant (issu de la liste ou de la fiche).

Pour permettre le départ des facteurs en tournée, le GCP peut flasher les plis en 2 temps :

- D'abord ceux à distribuer en J afin de les rendre au facteur qui pourra alors partir (par économie de temps et de papier, le GCP ne réimprime pas les bordereaux de distribution);
- Puis, tous les autres qui, eux, ne sont pas à emporter en tournée.

Une fois cette opération de flashage terminée, et lorsque les facteurs ont effectivement quitté la PDC, le GCP peut alors déclarer l'état « PartiD » de chaque tournée de distribution dans TRACEO.

Le flashage d'association réalisé par le GCP va :

- supprimer ces plis des bordereaux de distribution (sauf ceux choisis jour qui sont à distribuer en J : ils ne seront pas décomptés puisque les facteurs vont les emporter en tournée) ;
- permettre l'envoi par courriel de la notification au client destinataire l'informant de l'arrivée du pli, et de son traitement conformément à son choix permanent.

CE COURRIEL CONTIENT UN BON DE RETRAIT QUI VAUT AVIS DE PASSAGE DEMATERIALISE.

Avec ou sans FACTEO, une fois l'ensemble des facteurs parti en distribution, le GCP doit trier les plis « abonné » selon la nature du choix dont ils font l'objet.

Pour les choix « Jour » : le GCP doit classer les plis selon la journée correspondante afin qu'ils soient stockés jusqu'à cette date ;

Pour les choix « Lieu » : le GCP doit trier les plis par site d'instance et les placer en début de contenant afin que les bureaux du Réseau puissent les identifier immédiatement.

4.3. Pendant la tournée

Le facteur emporte en distribution les plis « abonné » qui doivent être distribués aujourd'hui, soit :

- ceux arrivés antérieurement et qui ont été déstockés aujourd'hui ;
- ceux arrivés du jour dont le choix « Jour » correspond à aujourd'hui.

Les règles de distribution en vigueur doivent être appliquées ici de la même façon que pour n'importe quel autre courrier remis contre signature (hors Lettre Service Facteur et Valeur Déclarée).

Lors de son passage au domicile du destinataire, en cas d'absence de celui-ci, le facteur ne doit pas déposer l'avis de passage du pli dans la boîte aux lettres du client, mais l'imprimé « Mémo d'absence de 2^{ème} présentation » (cf. § 5.2.).

En effet, la notification de l'abonné valant 1^{ère} présentation du pli, le présent passage est considéré comme la 2^{ème} présentation (or l'avis de passage du pli proposerait à nouveau un choix de représentation).

C'est donc le statut « Avisé » qui doit être affecté au pli afin qu'il soit mis en instance dans le site habituel.

Remarques :

- LE BON DE RETRAIT joint au courriel de notification MATERIALISE L'AVIS DE PASSAGE du pli. Le destinataire devra s'en munir, ainsi que d'une pièce d'identité valide, pour récupérer son pli auprès du guichet du site d'instance. A noter que, pour le produire à l'agent du guichet, le client peut soit l'imprimer sur papier, soit l'afficher sur son smartphone (le flashage du CAB directement sur l'écran est possible).
- Le délai légal d'instance (15 jours consécutifs) débutera à partir de la date d'envoi du courriel de notification au destinataire.

4.4. Au retour de tournée

Il n'y a aucune spécificité à la reddition des comptes pour les plis « Préférences de livraison ».

5. IMPRIMES DAPO

La mise en place du service « Préférences de livraison » dans un site nécessite l'approvisionnement préalable en imprimés spécifiques.

5.1. L'étiquette abonnement

Cette étiquette a été spécialement créée pour répondre au besoin d'identification des plis « abonné » lors des différentes phases de leur traitement en PDC, mais également en site d'instances.

Les caractéristiques DAPO de cet article sont les suivantes :

- Référence numéro 621081
- Dénomination « 100% ABONNEMENT RC ».
- Conditionnement par paquet de 70 planches de 10 étiquettes (soit 700 étiquettes par lot).

Cette étiquette se compose de 2 feuillets superposés qui correspondent chacun à un cas précis :

Feuille 1 (bleu) : sur lequel le facteur va reporter le choix permanent du client lors de la détection des plis

Choix **JOUR** de distribution:
L M M J V S

Choix **LIEU** de distribution:

Feuille 2 (jaune) : sur lequel le GCP va reporter le nouveau choix du client (modification ponctuelle)

**CHOIX CLIENT
A DISTRIBUER**
L M M J V S

Lieu de distribution choisi

LA POSTE
100%
Réception Choisie
NEUTRE
ET
CO₂

Ce produit est ouvert à la commande pour les entités Courrier.

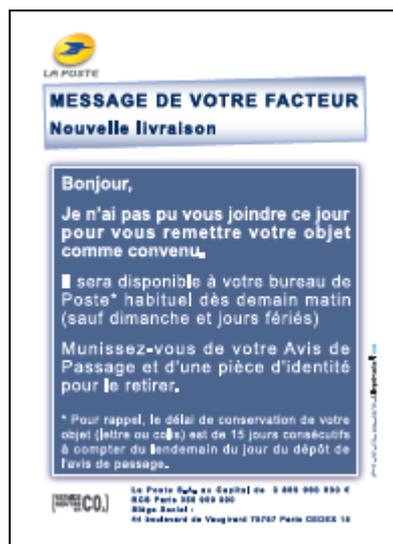
5.2. Le Mémo d'absence

Le Mémo d'absence est celui utilisé pour la « Nouvelle livraison » depuis septembre 2013 :

Caractéristiques DAPO :

- Référence numéro 620 132
- Dénomination « MEMO-ABSENCE 2^{ème} présentation ».
- Conditionnement par boîte de 50 imprimés.

Lors de la présentation d'un pli remis contre signature au domicile du destinataire abonné, le facteur déposera cet imprimé dans la boîte aux lettres du client en cas d'absence de celui-ci le jour choisi.



A noter : L'**avis de passage** mentionné dans la phrase « *Munissez-vous de votre Avis de Passage...* » fait référence au bon de retrait reçu par le client en pièce jointe du courriel de notification d'arrivée du pli.

6. **SITES D'INSTANCE**

Les sites d'instance du Réseau sont informés du lancement du service « Préférences de livraison » par la diffusion d'une communication interne.

6.1. Les plis « Jour choisi »

Les plis signés qui ont été présentés à domicile le jour choisi par le client abonné (en choix permanent ou en choix ponctuel) ont potentiellement pu être préalablement stockés plusieurs jours consécutifs (6 maximum) dans le site distributeur depuis leur arrivée.

En cas de mise en instance de ces plis suite à l'absence du destinataire le jour choisi, ils seront placés, par le GCP, en début de contenant (bak ou ké7) afin d'être réintégrés, par le site d'instances, dans la journée d'instance correspondant à la date de 1^{ère} présentation annotée sur le pli par le facteur.

En effet, le délai légal d'instance ne doit pas excéder 15 jours après l'envoi du courriel de notification au client, envoi qui est considéré comme la date de 1^{ère} présentation du pli concerné.

6.2. Les plis « Lieu choisi »

Les plis qui font l'objet d'un choix Lieu ne sont pas des « instances », mais des « choix client destinataire ».

Contrairement aux plis Jour choisi, ils n'ont pas été stockés : ils parviennent au site choisi le lendemain de leur arrivée au site distributeur. Ils seront donc à classer dans la même date que les plis avisés qu'ils accompagnent (et pas à une date antérieure).

L'indication du choix sur l'étiquette collée au recto du pli permet au site choisi de pouvoir vérifier qu'il est bien le lieu retenu pour la mise à disposition du pli. Si l'étiquette est bleue, c'est qu'il s'agit du choix permanent, si elle est jaune c'est un choix ponctuel (pas d'incidence sur le classement).

7. CAS PARTICULIERS

7.1. Les jours fériés

Concernant les choix « Jour », lorsque le jour choisi tombe un jour férié, alors la présentation du pli au domicile devra intervenir le premier jour ouvré suivant. Le pli devra être réaffecté à la tournée ce jour-là (TRACEO prend automatiquement cette particularité en compte).

7.2. L'organisation Distri'Liv

Cette nouvelle organisation consiste à livrer la tournée déjà préparée à l'agent distributeur en un lieu autre que la PDC. Ce modèle se justifie par l'éloignement entre le site de préparation et la zone de distribution.

Le facteur dont la tournée est en Distri'Liv ne réalise que les travaux extérieurs de celle-ci ; les travaux intérieurs sont effectués par un agent préparateur à la PDC.

Par conséquent, la détection des plis « Préférences de livraison » incombe au préparateur, et non au distributeur (tout comme les plis qui font l'objet d'un contrat de réexpédition).

7.3. Le rattrapage

En cas de pli « Jour choisi » qui n'aurait pas été réaffecté à la tournée à la date prévue, la procédure de rattrapage devra être la 2^{ème} présentation systématique, c'est-à-dire la représentation à domicile au plus tôt afin de ne pas retarder le pli d'une semaine supplémentaire qui viendrait réduire d'autant le délai d'instance le cas échéant (et pénaliser le destinataire).

8. CONTROLE INTERNE

Le Directeur d'Etablissement est garant de la mise en œuvre du service « Préférences de livraison » dans le respect des process en vigueur, ainsi que de la communication auprès de ses équipes.

9. DOCUMENTATION

Les documents utiles sont en ligne dans l'espace « SERVICES » de la Distri'Box, rubrique « Préférences de livraison » : <http://www.modernisation-industrielle.courrier.intra.laposte.fr/node/8404>

- | | |
|---|--------------------------------|
| ➤ <i>Présentation Offre/Service :</i> | Présentation de généralisation |
| ➤ <i>Kit de Démultiplication Opérationnel :</i> | Fiche Savoir-Faire Facteur |
| | Fiche Savoir-Faire GCP |
| | MODOP simplifié FACTEO |
| | MODOP simplifié TRACEO |
| ➤ <i>Foire aux Questions :</i> | FAQ |
| ➤ <i>Outils de Communication :</i> | ETC |
| ➤ <i>Base Documentaire :</i> | logigramme Process Facteur |
| | logigramme Process GCP |