



UEMOA: ATELIER REGIONNAL SUR LE COMMERCE ELECTRONIQUE SESSION 6

Présenté par
M. ETCHE
FATTOH
ELLEINGAND
*Chef de
département
Express
domestique*
LA POSTE COTE
D'IVOIRE

Ouagadougou ,Burkina Faso
9-11 octobre 2018
Ramada Pearl Hôtel

INTRODUCTION

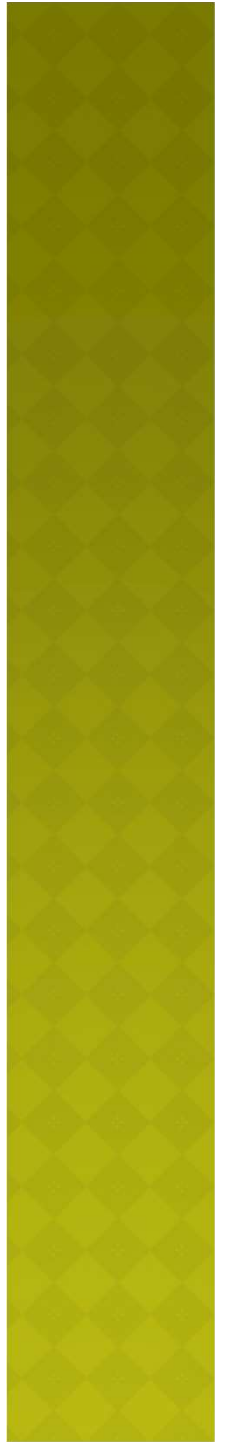
Le e-commerce a véritablement commencé à prendre de l'importance en Côte d'Ivoire avec l'arrivée de la société Jumia en 2013. Cette société avait comme problématique majeure la livraison des envois à domicile.

Pour s'adapter et répondre à la demande de cette nouvelle clientèle des e-commerçants, la Poste de Côte d'Ivoire qui distribuait essentiellement en boîtes postales, a revu ses stratégies de distributions en se basant à la fois sur ses agences postales réparties sur l'ensemble du territoire et sur une flotte d'engins pour la distribution à domiciles.

Cette activité de distribution prend certes du volume mais il reste encore beaucoup de difficultés techniques, financières, sécuritaires etc.

Dans cette présentation nous ferons un état des lieux concernant les acteurs du commerce en ligne, ensuite nous parlerons des difficultés rencontrées et enfin nous indiquerons quelques recommandations en fonction de nos propres expériences sur le terrain.

ETAT DES LIEUX



1. ETAT DES LIEUX

Le e-commerce est en pleine expansion en Côte d'Ivoire. On dénombre plusieurs sites de ventes en ligne dont les plus importants en termes de visites sur 3 mois (Septembre, octobre et novembre 2017), selon un extrait d'analyse réalisée par Emmanuel BOCQUET, ex DG de Cdiscount Sénégal, sont classés comme suit:

Le leader incontesté du e-commerce en CI:

- ① 1. www.jumia.ci: 5 220 000 visiteurs

Le groupe de tête

- ② 2. www.afrimarket.ci : 290 611 visiteurs
- ③ 3. www.africashop.ci : 161 000 visiteurs
- ④ 4. www.ivoiremobiles.net : 80 652 visiteurs
- ⑤ 5. www.yatoo.ci : 78 213 visiteurs
- ⑥ 6. www.shopabi.com : 76 113 visiteurs
- ⑦ 7. www.sitcom.ci : 56 864 visiteurs

⊙ Le peloton :

8. www.librairiedefrance.net : 21 300
9. www.boutique.dreamstore.ci : 17 818
10. www.afrikdiscount.com : 17 582
11. www.ciexpress.ci : 15 600
12. www.tekcom.ci : 12 981
13. www.afrishop.ci : 11 188
14. www.zandoo.ci : 10 957

- ⊙ Au plan de la distribution, plusieurs sociétés participent à la livraison à domicile mais restent limitées pour la plupart à la capitale. La Poste CI est pratiquement la seule qui couvre le territoire national avec ses 200 points de contacts. Malheureusement elle reste limitée en termes de moyens logistiques et logiciels.

LES DIFFICULTÉS



2. DIFFICULTES LIÉES À LA LOGISTIQUE

Une flotte de véhicules en nombre insuffisant par rapport à la demande et peu adaptés à certains types d'envois.

Exemple:

un client qui a commandé un réfrigérateur , un téléviseur, un micro onde pouvait se faire livrer la télévision et le micro onde et attendre des jours pour recevoir son réfrigérateur.

3. DIFFICULTÉS LIÉES AU COÛT DES PRESTATIONS

L'activité du commerce en ligne n'étant pas maîtrisée au départ, les tarifs proposés par la Poste CI étaient ceux de la Poste Traditionnelle c'est-à-dire facturés au poids sans étude préalable du marché et surtout sans tenir compte de la concurrence.

Nos tarifs n'étaient donc pas compétitifs. D'où les plaintes de nos clients tels que JUMIA.CI

Exemple:

Un réfrigérateur coûtant 60 000 FCFA pour un poids de 70 Kg sur le site de Jumia était facturé à 1000 FCFA/Kg soit 70.000 fcfa, plus cher que la valeur de la marchandise.

4. DIFFICULTÉS LIÉES AU MODE DE PAIEMENT

Le paiement en ligne est de loin le mode de paiement le plus commode et le plus rapide mais peu utilisé pour diverses raisons par les clients qui préfèrent faire les règlements à la livraison.

Ainsi plus de 70% des envois livrés sont payés à la livraison et pourtant ce mode de paiement, très répandu, comporte beaucoup de risques. On peut citer entre autres le désistement du client au moment de la réception des envois, le reversement tardif des fonds encaissés à la livraison, l'accroissement du taux de retour des colis).

Exemple:

Avec nos délais de livraison long à cause des problèmes logistique cité plus haut les montants à payer étaient utilisés à d'autre fins et donc au moment de la livraison le client final refusait son colis.

Conséquence: retour important de colis sur Abidjan.

5. DIFFICULTES LIÉS AU TRAITEMENT DES COLIS

L'absence d'application et de scanner pour l'enregistrement automatisé des envois constituent des problèmes réels de traitement des envois de nos clients . Ce traitement manuel (édition des feuilles de route) a pour conséquence les retards, les perte de colis et surtout les expéditions en fausse direction.

Exemple:

Il nous arrivait pour la collecte des colis au sein de JUMIA de faire plusieurs tours dus au manque de véhicules adaptés. Pour le traitement des colis, nous mettions en entre 4 H et 5 h par jour. Ce qui est de nature à rallonger le délais de livraison.

6. DIFFICULTÉS LIÉES AU SUIVI DES COLIS

Le manque d'un local adéquat disposant de meubles de rangement pose également des problèmes. Il est parfois difficile de retrouver des envois à livrer du fait d'un entreposage en vrac. Cette perte de temps se répercute malheureusement sur le délai de livraison.

Exemple:

De JUMIA notre partenaire principal, nous recevions en moyenne 30 requêtes (plaintes) par jour sans pouvoir fournir des informations précises sur les colis en cause.

PROPOSITIONS



7. PROPOSITIONS AU NIVEAU DES COÛTS

Une livraison rapide, pratique et peu onéreuse: voilà les attentes du consommateur lorsqu'il achète en ligne. Délivrer une commande à un client dans des conditions optimales est devenu un **enjeu de premier plan pour un e-commerçant**.

Passée la guerre du meilleur prix, c'est celle du **meilleur service** qu'il faut aussi remporter.

8. PROPOSITIONS SUR LE MODE DE PAIEMENT

Bien qu'encourageant le paiement en ligne, le paiement à la livraison est une réalité à laquelle nous devons nous y adapter. Pour lever les obstacles qui se dressent devant ce mode de paiement, il importe de disposer d'un mode de livraison approprié et surtout bien connaître les lieux dans lesquels on effectue sa livraison.

À Abidjan les rues n'étant pas adressées, disposer des agents livreurs connaissant bien les rues est un atout majeur.

Mais il est nécessaire d'encourager les autres types de paiement.

9. PROPOSITIONS SUR LE TRAITEMENT DES COLIS

Au Centre *POSTE PLUS*, nous avons développé une application qui nous permet de faire le tri préliminaire des colis par destination et d'en sortir des feuilles de routes informatisées. Cette initiative nous permet d'automatiser en partie le traitement des colis et donc de réduire le délai de traitement en passant de 4 heures à 2 heures de temps au maximum.

La Poste doit donc s'appuyer sur des outils technologiques de pointe pour traiter les colis de ses partenaires e.commerçants (des installations de tri, qui assurent rapidité et fiabilité et permettent de tracer leurs colis).

10. PROPOSITIONS SUR LA TRAÇABILITÉ

Notre application de traitement des colis évoquée dans le slide précédent nous fournit une base de données que nous intégrons sur une plate forme web pour le suivi de nos colis. Ce qui nous permet d'avoir une vue d'ensemble: de la collecte - du traitement - de l'acheminement vers les villes de destination- à la livraison au client Final.

*LA POSTE de Côte d'Ivoire gagnerait donc en qualité de service en optant pour un système qui lui permettra d'identifier et de suivre **les colis entrants**. Grâce à ce système de traçabilité, le processus complet sera organisé de manière efficace et les colis arriveront toujours chez le bon destinataire.*

RÉSULTATS



11. RÉSULTATS DES RÉFORMES ENTREPRISES

- ❑ Le chiffre d'affaires mensuel du Centre *POSTE PLUS* est passé de 17 millions en 2017 à 28 millions en 2018 soit 76,47% de croissance
- ❑ La durée de traitement des envois est réduite de moitié
- ❑ Le nombre de réclamations a considérablement baissé
- ❑ Un accroissement de l'effectif
- ❑ Une augmentation de la flotte de véhicule est passée du simple au triple.

CONCLUSION

- ⦿ Les efforts fournis par la Poste de Côte d'Ivoire ont permis d'augmenter de façon notable le chiffre d'affaire et d'améliorer la qualité de service.
- ⦿ Par ailleurs, la mise en place d'une direction dédiée au numérique a créé de la visibilité de nos activités sur la toile.
- ⦿ Les autres grands chantiers en cours de réalisation (La refonte et l'animation du site de vente en ligne Sanlishop pour en faire un marketplace, le projet Dor2Dor pour faciliter la localisation de nos clients, le déploiement de l'application de traçabilité IPSA, l'attrait de la clientèle au site de Document.ci, le projet Ecom@Africa de création d'un hub de plateforme logistique dont notre pays est bénéficiaire, etc.) permettront à la Poste de Côte d'Ivoire de conforter sa place de leader en matière de distribution.

MERCI POUR
VOTRE
ATTENTION

