



Observatoire de la Qualité de la Distribution

Réunion du 20 novembre 2017

CSMP

Sommaire

- 1 Contexte et dispositif mis en place
- 2 Résultats – Logistique (hors Paris)
- 3 Résultats – Facturation (hors Paris)
- 4 Résultats – Qualité de la relation commerciale (hors Paris)
- 5 Résultats – Focus sur Paris

Présentation de la société Feedback

Un Institut d'Etudes expert de l'écoute & de la relation Clients



Spécialiste

du **contrôle des diffusions**



Maitrise

de tous les **protocoles d'études**



Expertise forte

en **Gestion de panel**



Méthodologies

validées **statistiquement**



Agréments

auprès de la **CNIL**



Indépendance

vis-à-vis des **sociétés auditées**



1. Contexte et dispositif mis en place

CSMP

Contexte

Nombreuses réformes du système collectif
de la **distribution de la presse**



Mise en place par le CSMP d'un
« **Observatoire de la qualité de la distribution de la presse** »



Disposer de **données fiables, claires et régulières**
sur le fonctionnement de la distribution de la presse
afin **d'identifier des axes d'amélioration**

Présentation du dispositif mis en place

Constituer un **Panel représentatif des diffuseurs de presse**
et créer un **observatoire de la qualité de la distribution**

Présentation des résultats
Restitution orale

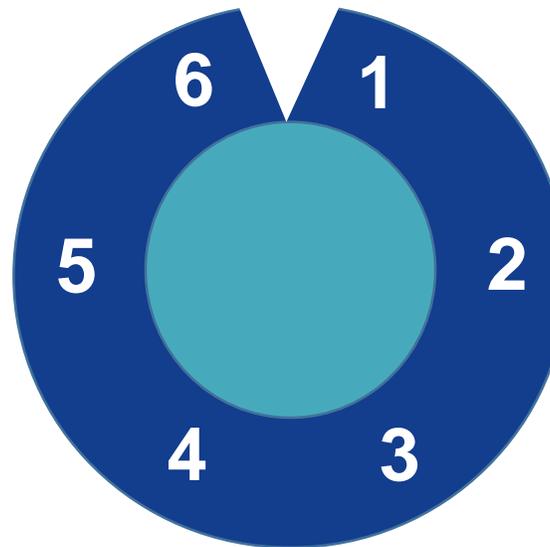
Recrutement d'un panel de diffuseurs
1 700 Diffuseurs recrutés

Intégration des données dans le reporting dédié

Elaboration du questionnaire
Avec les éditeurs et les représentants des diffuseurs

Contrôle & analyse des données

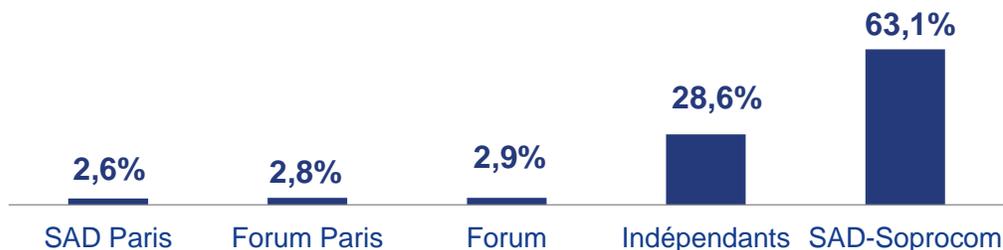
Interviews en ligne des panélistes
le 1^{er} mardi du mois



Echantillon – Données Techniques

1 700

Panélistes, répartis comme suit :



4,6 %

Enseignes
non presse

Rayons intégrés
(hypermarché et
supermarché) (3,8%)

Autres enseignes (0,8%)

28,2 %

Enseignes
presse

Concept Maison de la
presse et Mag Presse
(20,8%)

Kiosques (3,8%)

Relay (3,6%)

67,1 %

Réseau
traditionnel

Tabac presse (35,3%)

Librairies / Papeteries /
Maison de la presse
traditionnelle (13,0%)

Bars (hors tabac) (10,2%)

Presse et connexes (6,3 %)

Autres (2,3%)

3 386 réponses en 7 vagues

Consolidation des résultats : 50 mandats sur les 60 (hors Paris) sont représentatifs

25 SAD-SOPROCOM, 3 Forum, 22 Indépendants

Critères mesurés



Logistique

- ✓ Ponctualité des livraisons
- ✓ Conformité des livraisons (Etat et Bordereau)



Facturation

- ✓ Cohérence du relevé hebdomadaire vs quantités livrées
- ✓ Crédit des invendus



Traitement des réclamations

- ✓ Nombre de réclamations
- ✓ Type de réclamations
- ✓ Temps de traitement



Qualité de la relation commerciale

- ✓ Demandes commerciales formulées
- ✓ Facilité à joindre un interlocuteur
- ✓ Réponses apportées aux demandes
- ✓ Appréciation de la relation commerciale



2. Résultats – Logistique (hors Paris)

CSMP



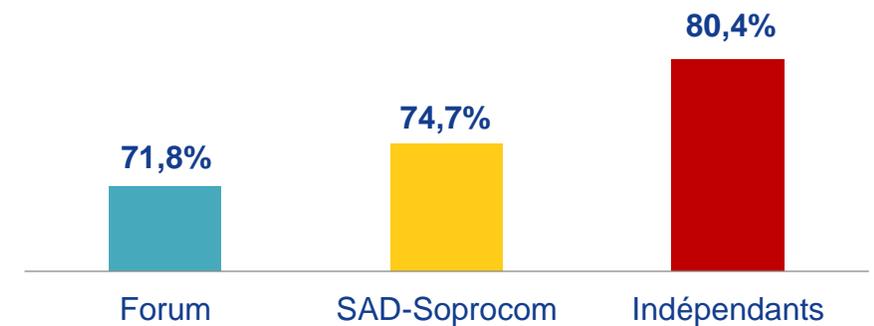
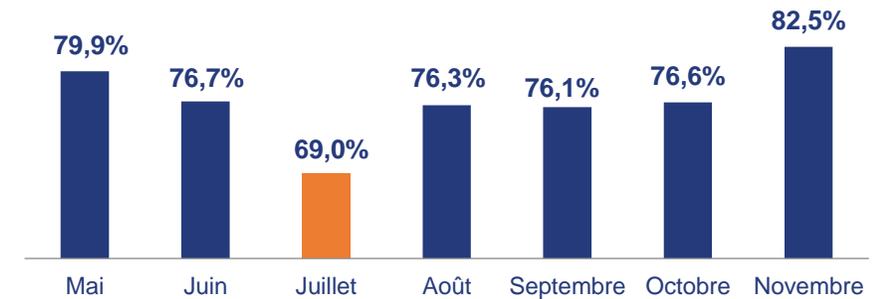
Respect des horaires

76,5 %

Les **horaires de livraison** sont bien respectés **tous les jours de la semaine**, mais des **disparités** existent entre les typologies de dépositaires

Journée la plus sensible : le **vendredi**

2 / 3 des livraisons en retard sont livrés **moins d'une heure après l'ouverture**

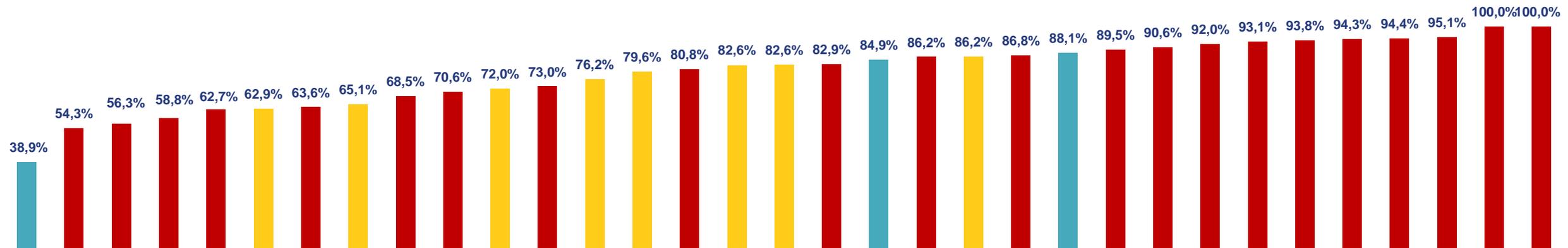




Respect des horaires



Indicateur moyen : **76,5 %**



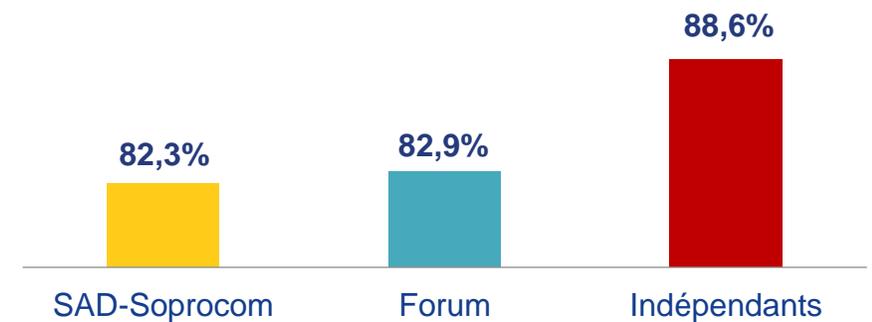
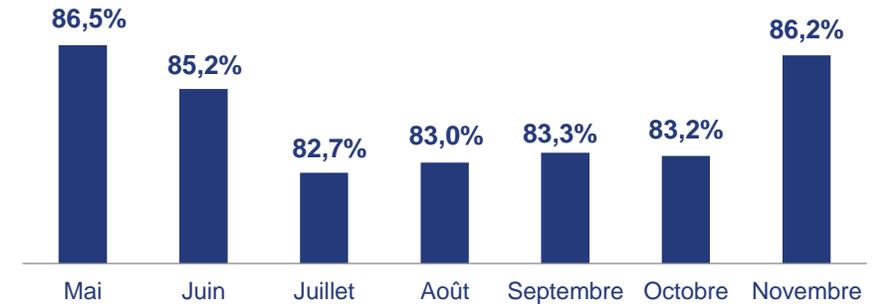
- Forum
- Indépendants
- PTF SAD-Soprocom



Etat des livraisons

84,4 %

des diffuseurs sont **satisfaits**
de l'état des livraisons



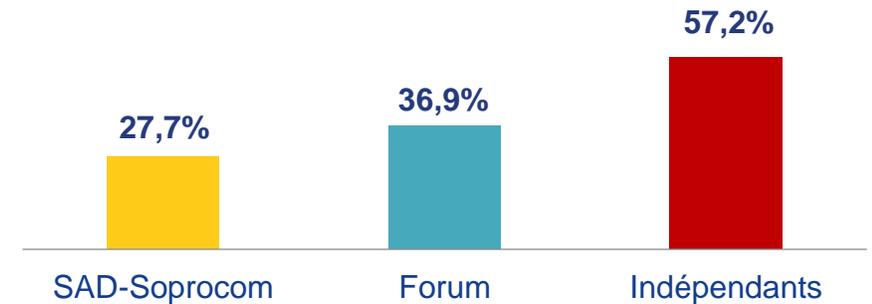
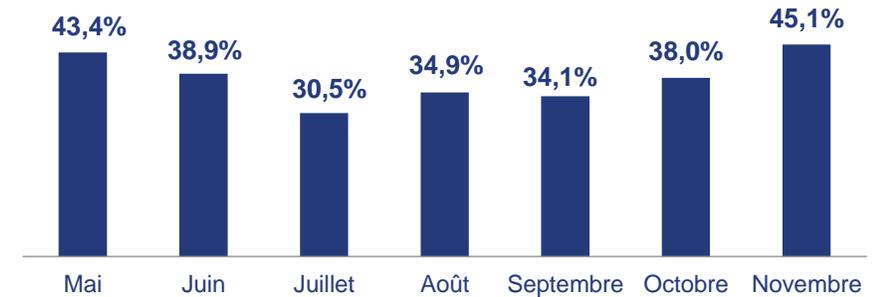


Conformité des livraisons au bordereau



37,8 %

Des **résultats insuffisants**
& **hétérogènes** en fonction des
typologies de dépositaires

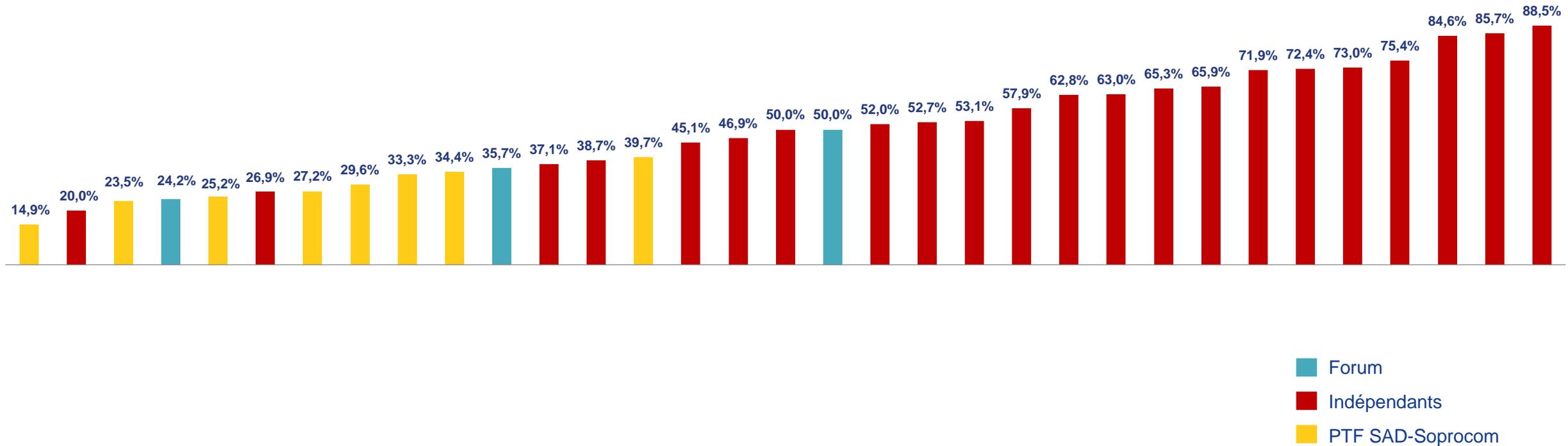




Conformité des livraisons au bordereau



Indicateur moyen : **37,8 %**



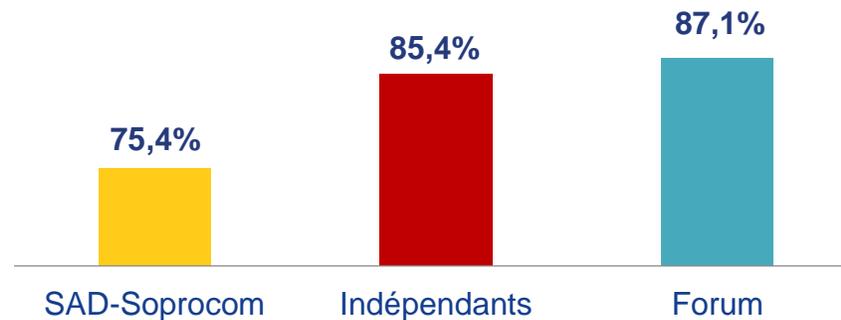


Traitement des réclamations



78,0 %

des diffuseurs indiquent
que les **problèmes** ont été **corrigés**
(partiellement 31,2% ou totalement 46,8%)





Satisfaction du délai de traitement des réclamations



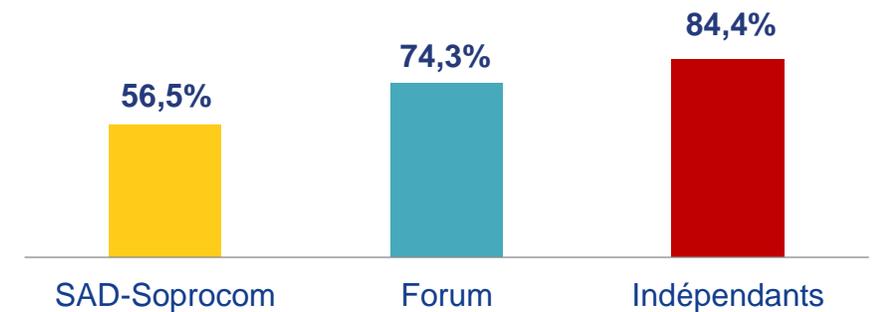
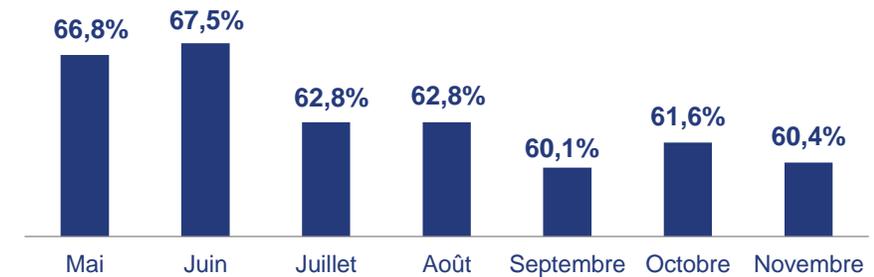
63,7 %

des diffuseurs satisfaits

du délai de traitement

mais une baisse significative

sur les derniers mois

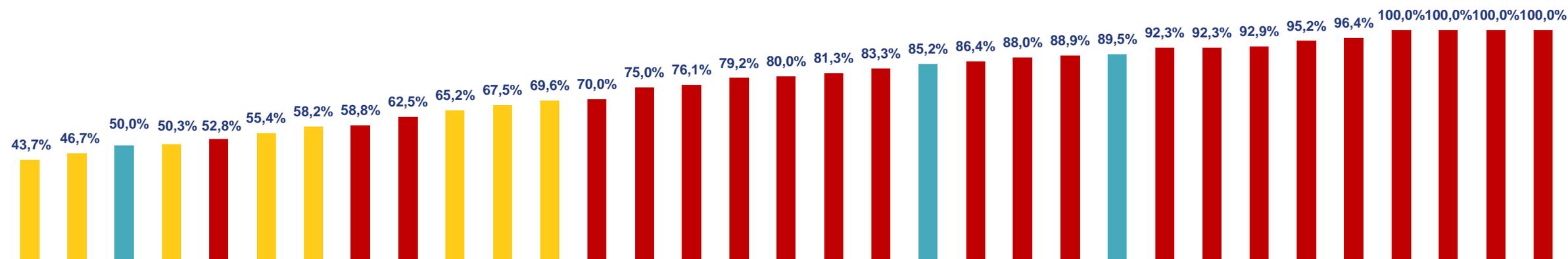




Satisfaction du délai de traitement des réclamations



Indicateur moyen : **63,7 %**



- Forum
- Indépendants
- PTF SAD-Soprocom



Impact sur les ventes



44,7 %

des diffuseurs indiquent que les
difficultés logistiques ont un **impact**
significatif sur leurs ventes



3. Résultats – Facturation (hors Paris)

CSMP

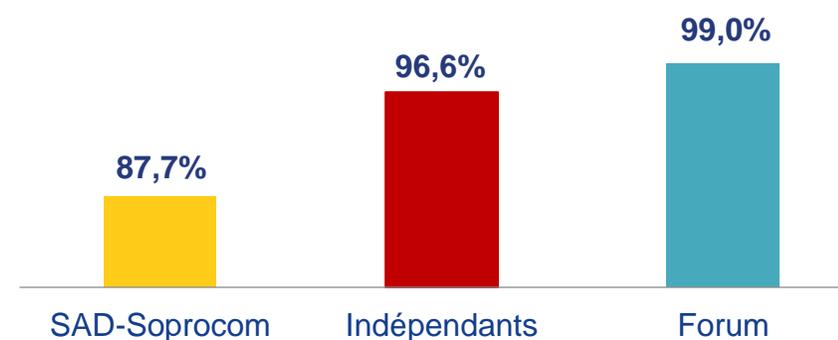
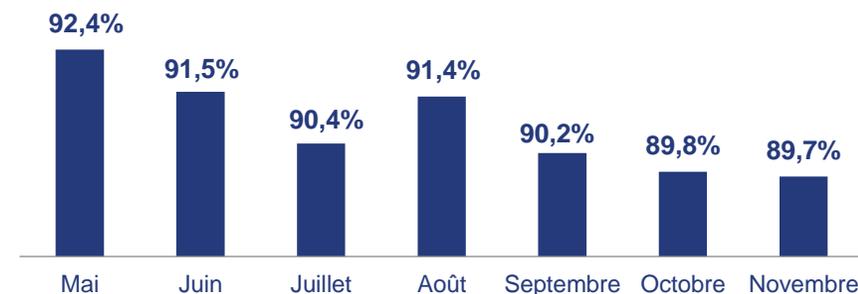


Cohérence entre le RH et les quantités livrées



91,0 %

des diffuseurs indiquent
que les **relevés hebdomadaires**
sont **en adéquation**
avec les **quantités livrées**,
mais des **écarts** existent entre les
typologies de dépositaires

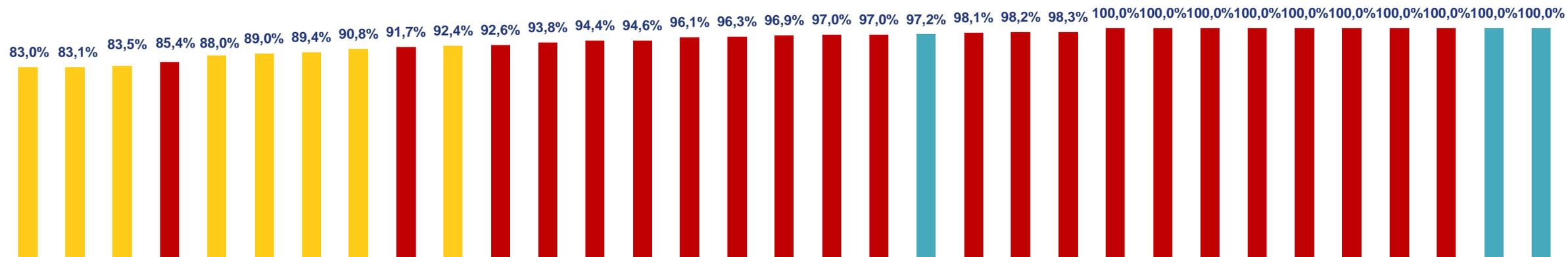




Cohérence entre le RH et les quantités livrées



Indicateur moyen : **91,0 %**



- Forum
- Indépendants
- PTF SAD-Soprocom



Crédit des invendus retournés



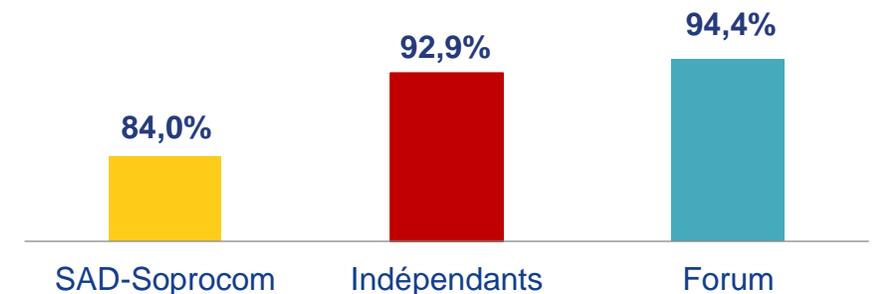
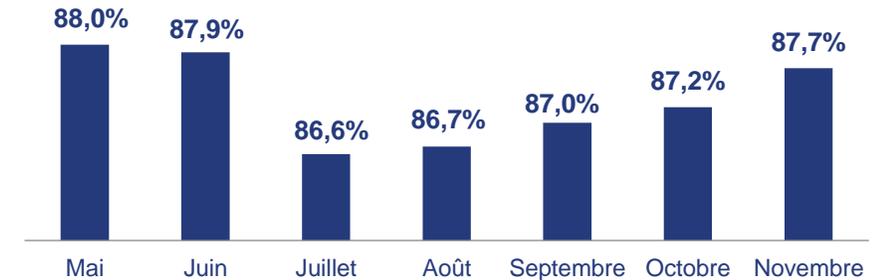
87,3 %

des diffuseurs indiquent que les
quantités d'invendus retournées

sont **bien créditées**

Des **variations**

entre les typologies de dépositaires

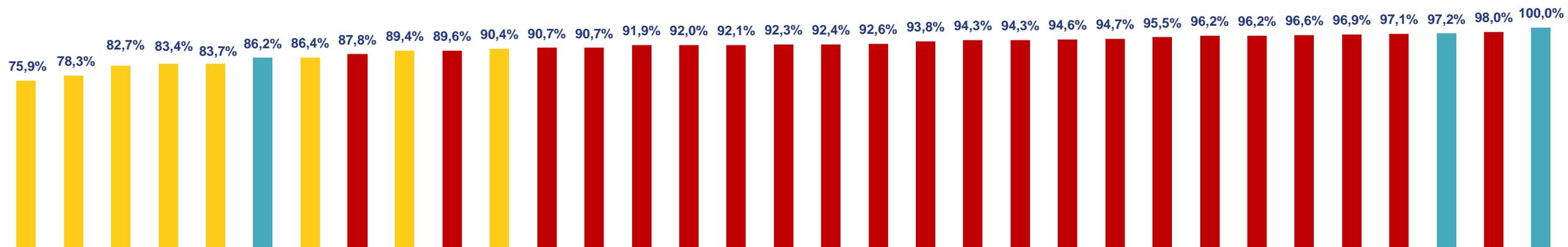




Crédit des invendus retournés



Indicateur moyen : **87,3 %**



- Forum
- Indépendants
- PTF SAD-Soprocom

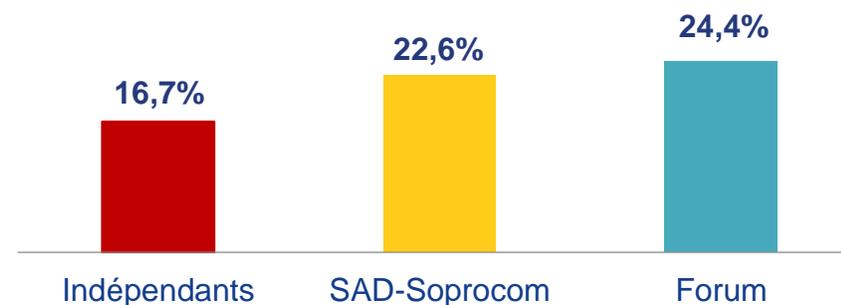
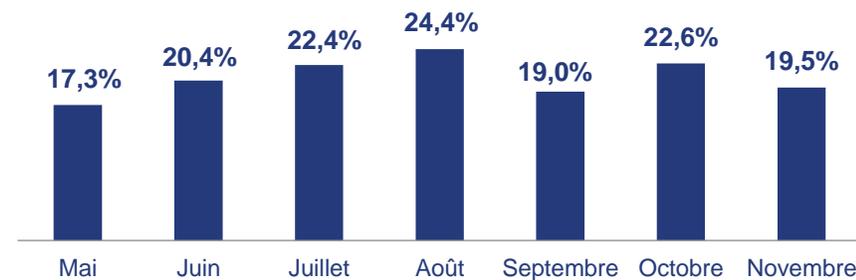


Taux de réclamations par rapport au RH S-1



20,7 %

des diffuseurs ont effectué **une réclamation** portant **sur le relevé hebdomadaire** de la **semaine précédente**

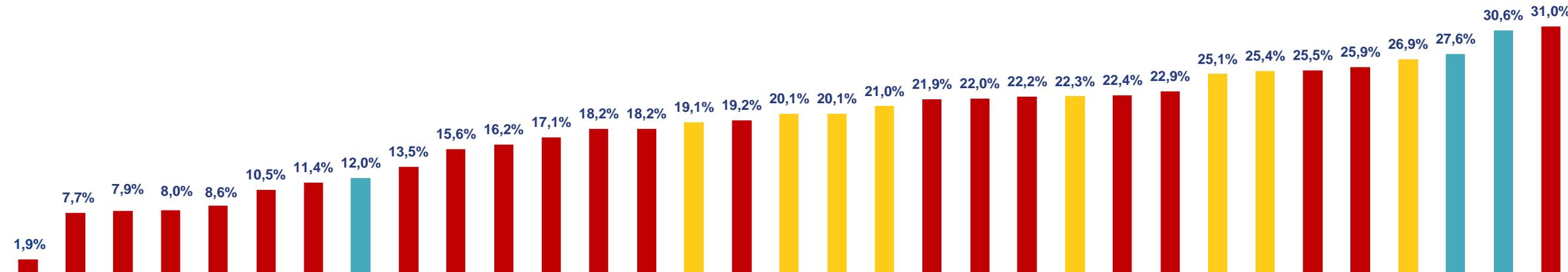




Taux de réclamations par rapport au RH S-1



Indicateur moyen : **20,7 %**



- Forum
- Indépendants
- PTF SAD-Soprocom

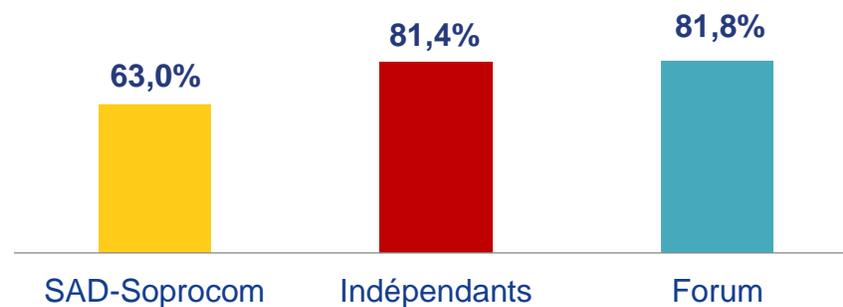


Traitement des réclamations relatives au RH



68,9 %

des **réclamations** ont été traitées
(avec ou sans correction)



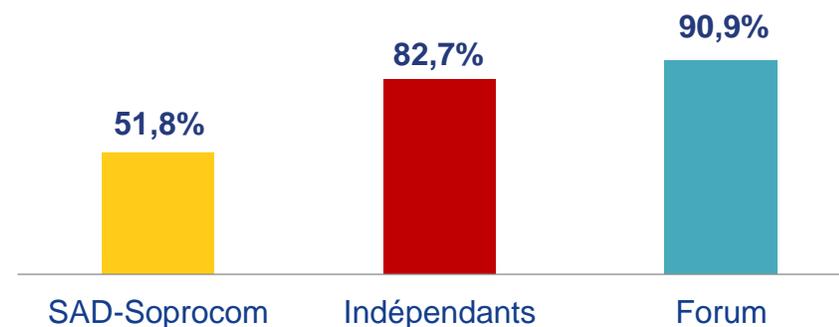
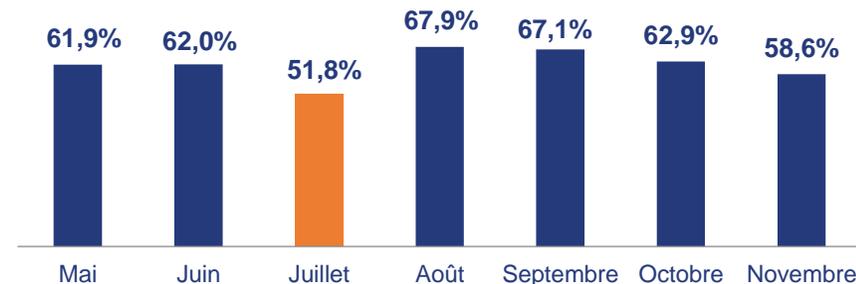


Satisfaction du délai de traitement des réclamations relatives au RH

61,5 %

Des **diffuseurs satisfaits** par le traitement des réclamations

Une **baisse importante** sur le mois de juillet

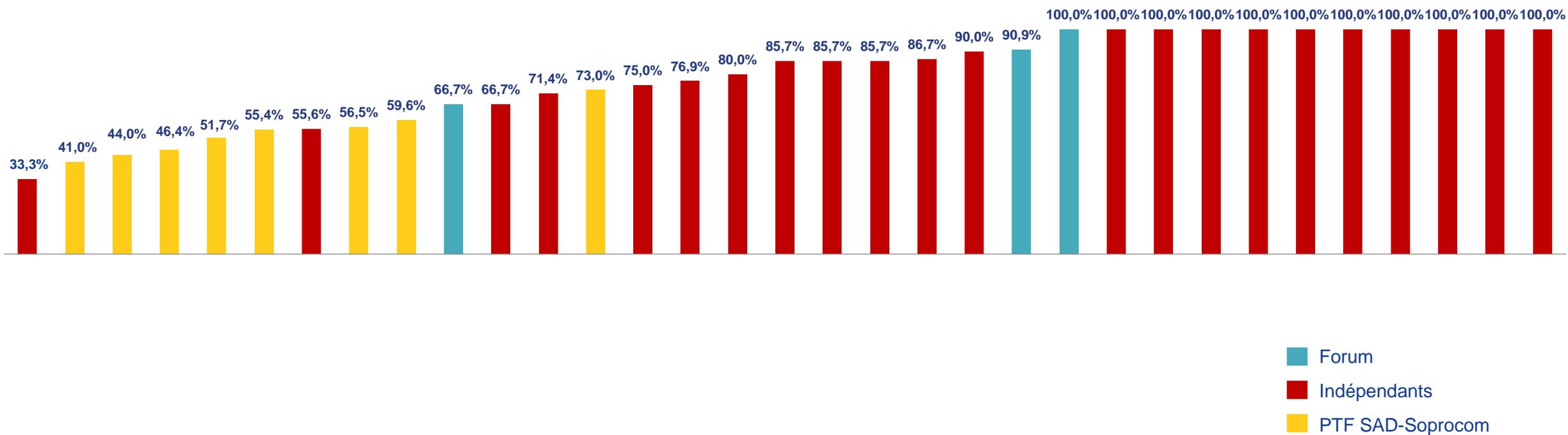




Satisfaction du délai de traitement des réclamations relatives au RH



Indicateur moyen : **61,5 %**





4. Résultats – Qualité de la relation commerciale (hors Paris)

CSMP



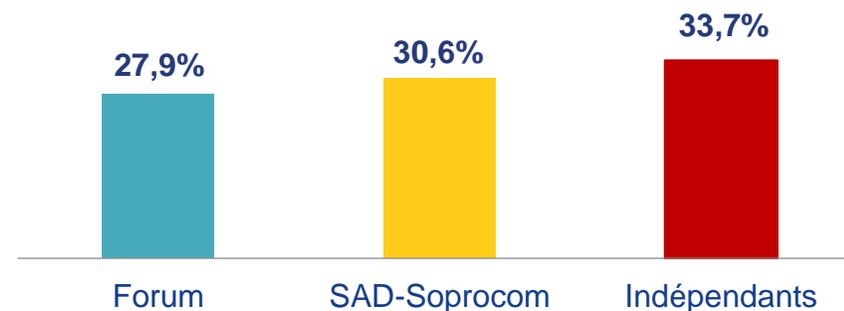
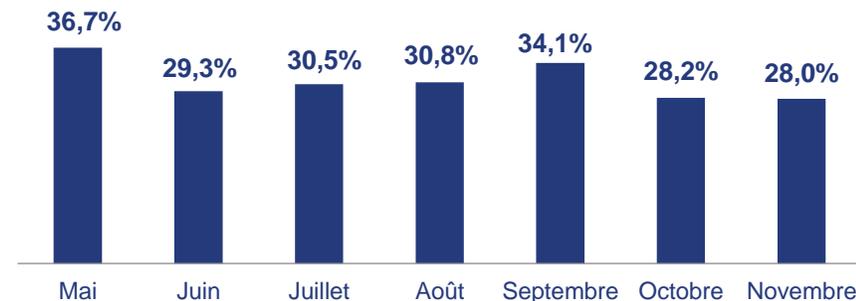
Demandes commerciales formulées au cours du mois précédent



31,5 %

des diffuseurs **ont formulé une
demande commerciale*** au
cours du **mois précédent**

** Gestion des titres, réimplantation linéaire,
modernisation, informatisation, formation...*

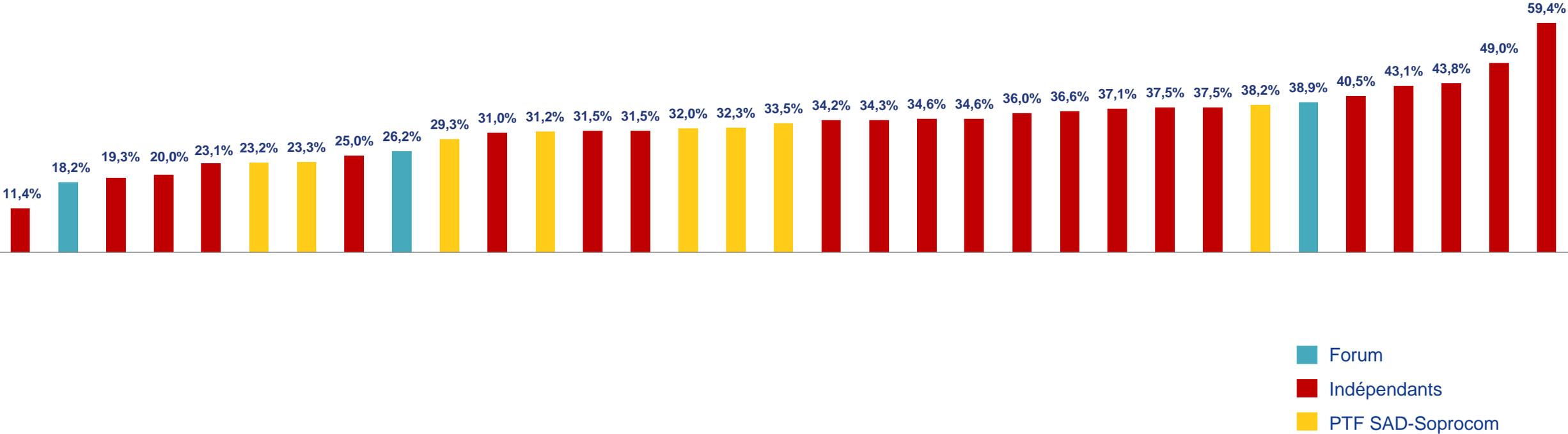




Demandes commerciales formulées au cours du mois précédent



Indicateur moyen : **31,5 %**



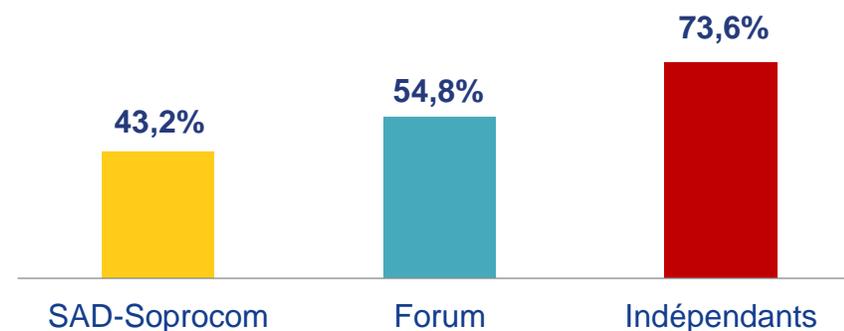
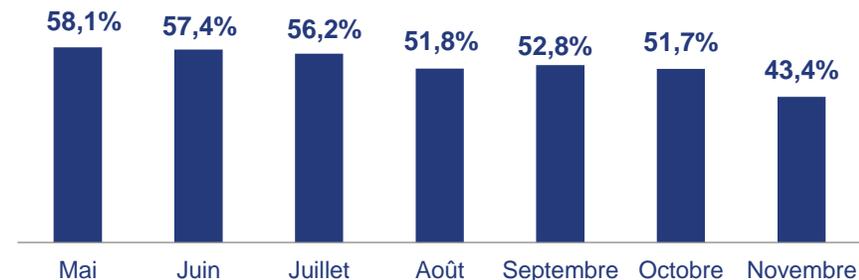


Facilité à joindre un interlocuteur

54,3 %

ont pu **joindre un interlocuteur**
facilement pour formuler une
demande commerciale

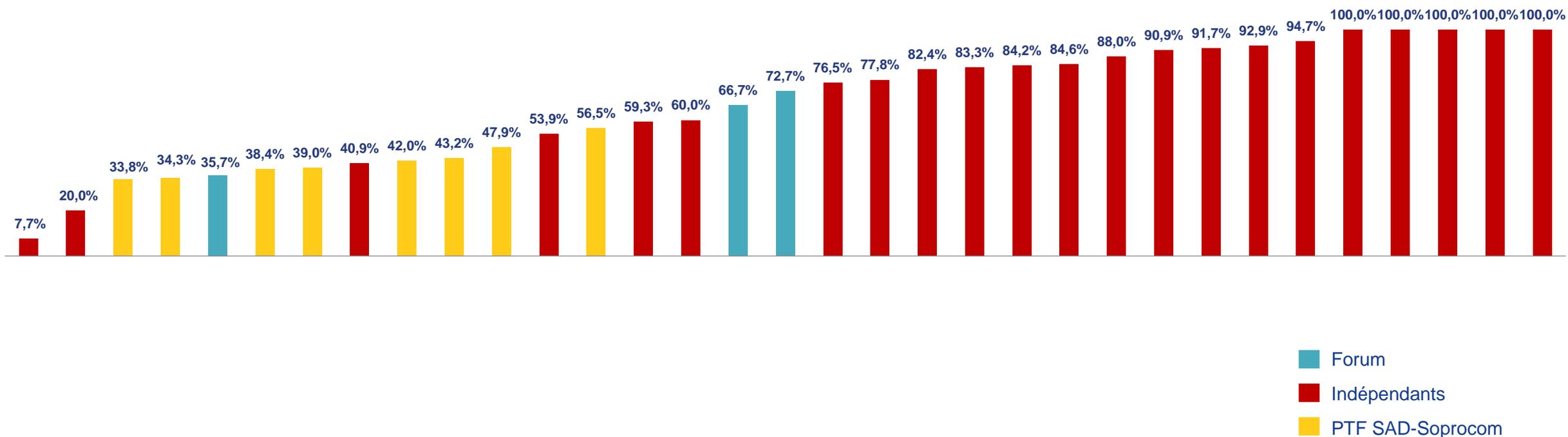
Contrasté en fonction du dépositaire





Facilité à joindre un interlocuteur

Indicateur moyen : **54,3 %**



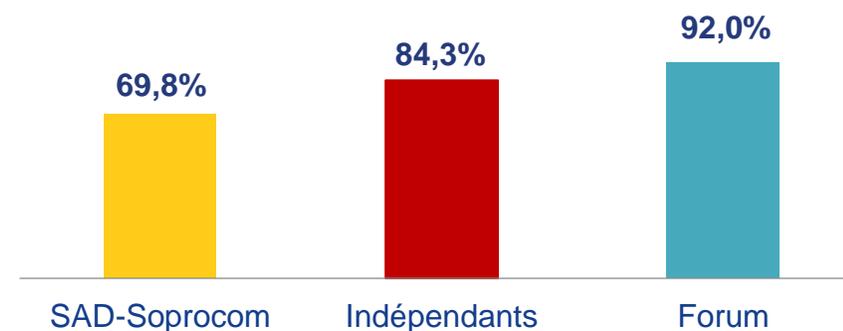
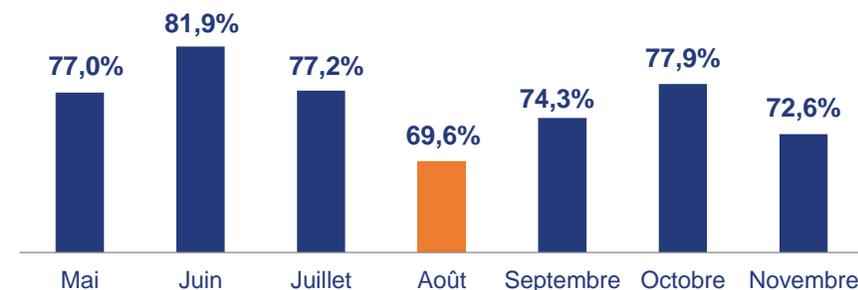


Réponses apportées aux demandes commerciales



76,3 %

ont obtenu des réponses à leurs
demandes commerciales
Des résultats hétérogènes

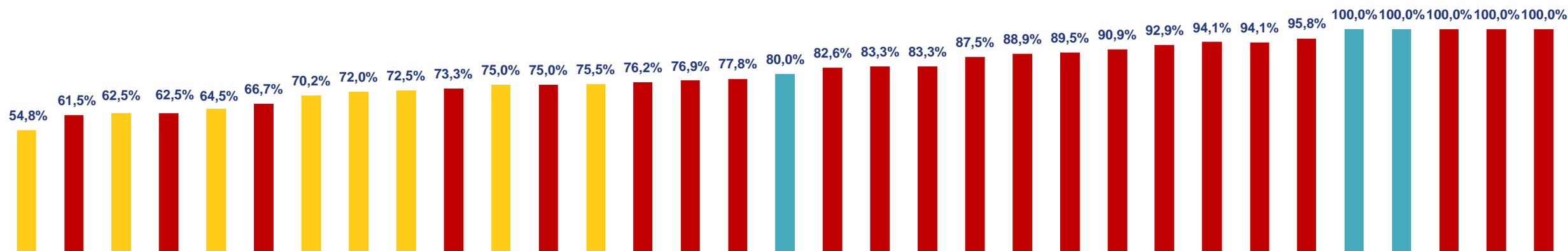




Réponses apportées aux demandes commerciales



Indicateur moyen : **76,3 %**



- Forum
- Indépendants
- PTF SAD-Soprocom

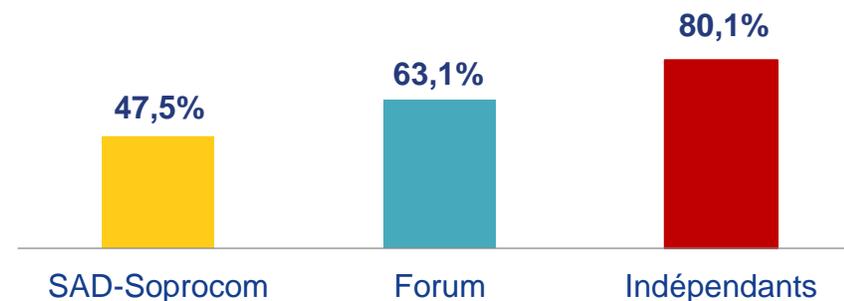
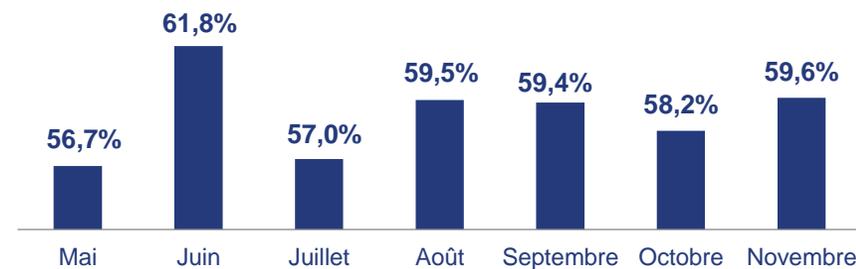


Satisfaction de la relation commerciale avec le dépôt



58,8 %

sont **satisfaits de la relation commerciale** avec le dépôt
Des **disparités marquées**

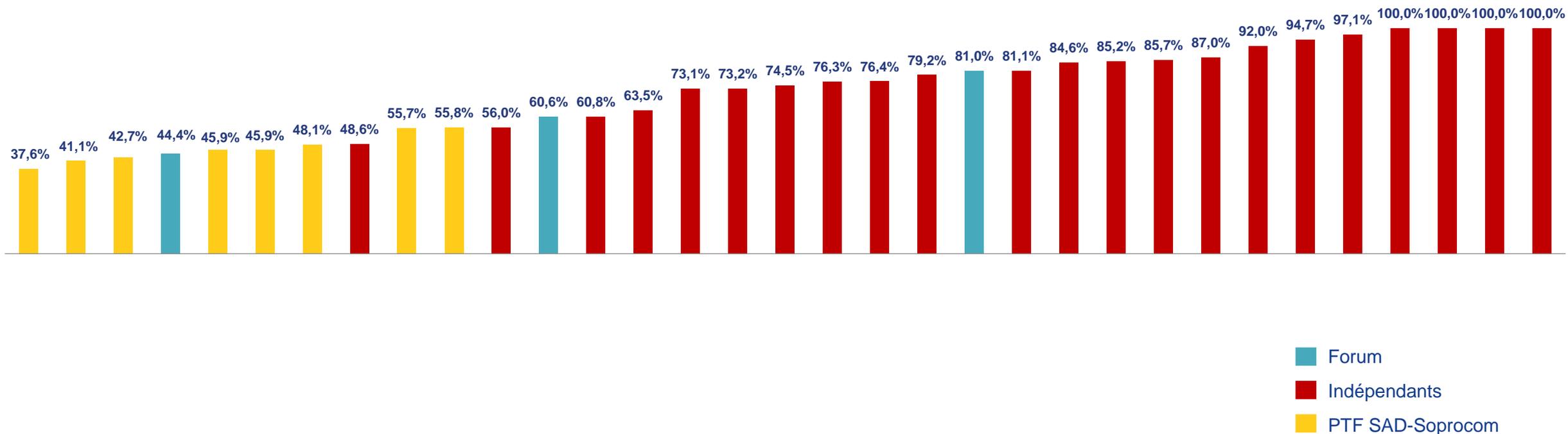




Satisfaction de la relation commerciale avec le dépôt



Indicateur moyen : **58,8 %**



- D'importantes disparités selon la typologie des dépôts, avec un décrochage constaté sur les plateformes Presstalis
- Une forte dispersion des résultats par mandat
- Des résultats rassurants au niveau des horaires de livraison
- Plus contrastés sur d'autres items (*conformité des bordereaux par exemple*)
- Une marge de progression sur l'ensemble des critères et pour tous les dépositaires, notamment en terme de satisfaction



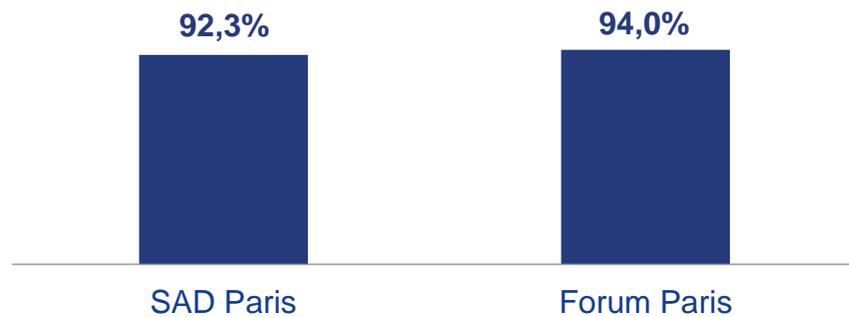
5. Résultats – Focus sur Paris

CSMP



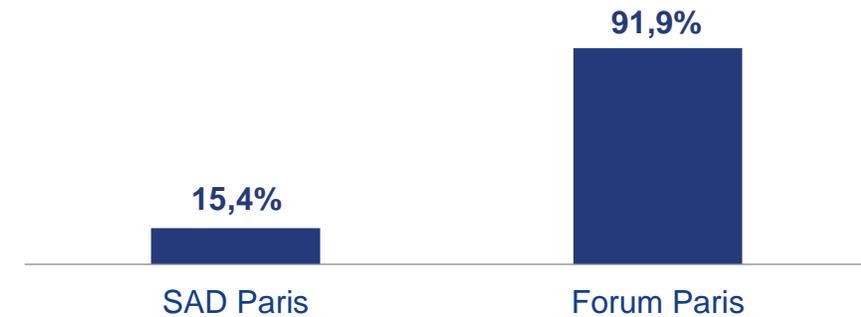
Respect des horaires

93,7 %



Conformité des bordereaux

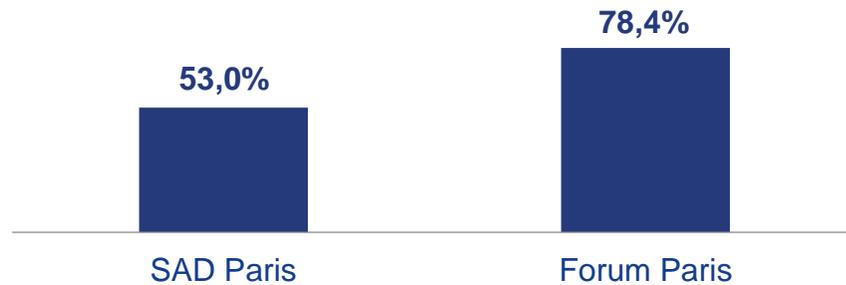
45,0 %





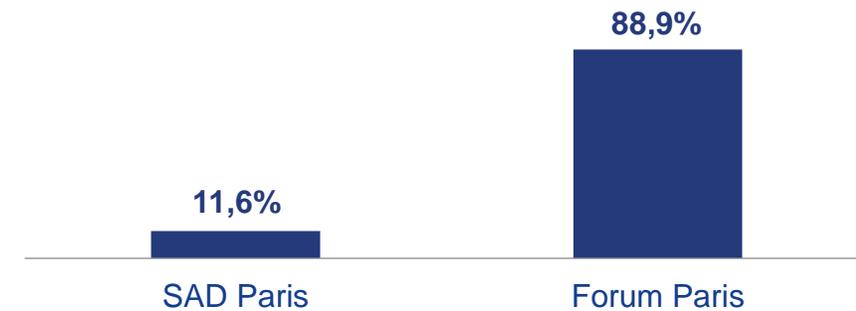
Etat des livraisons

62,8 %



Satisfaction vs traitement des réclamations

23,9 %



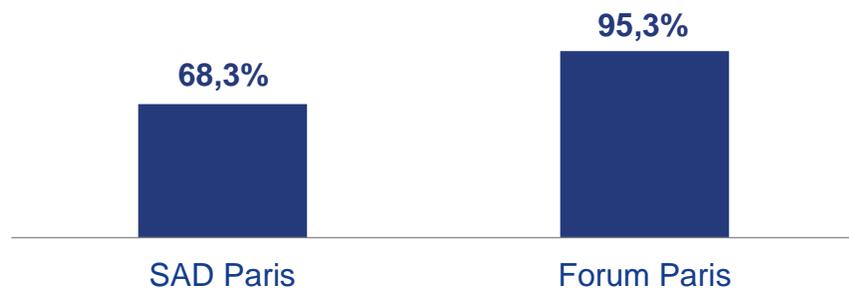


Facturation



Cohérence RH vs quantités livrées

78,6 %



Crédit des invendus retournés

72,6 %



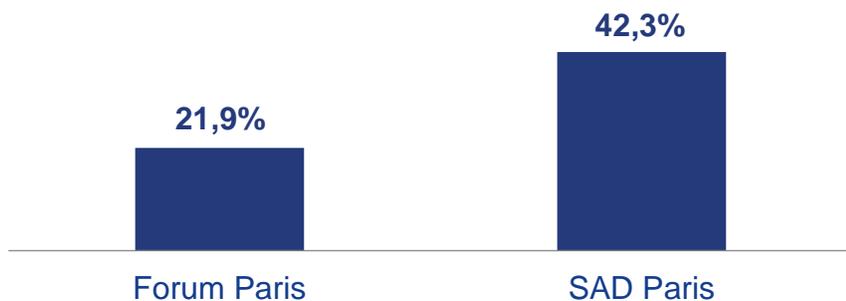


Facturation



Taux de réclamation sur RH S-1

34,5 %



Satisfaction du délai traitement des réclamations RH

20,3 %



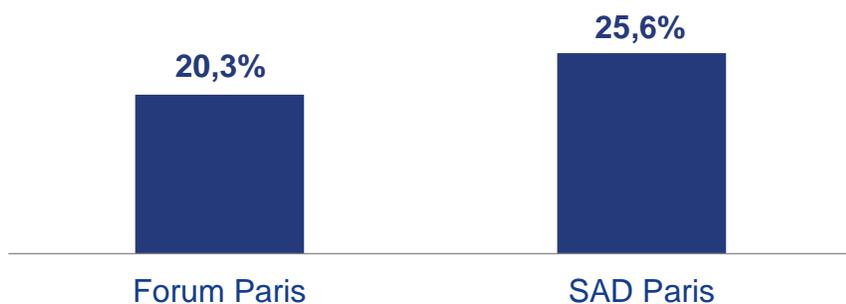


Qualité de la relation commerciale



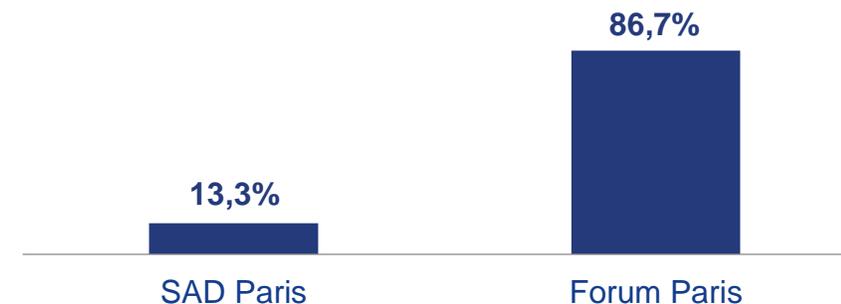
Demandes commerciales formulées

23,6 %



Facilité à joindre un interlocuteur

37,8 %



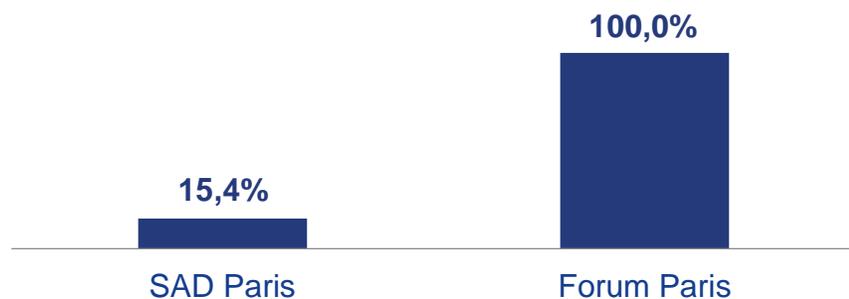


Qualité de la relation commerciale



Réponses apportées aux demandes commerciales

60,7 %



Satisfaction de la relation commerciale avec le dépôt

56,5 %

