



**en route pour...**

**France Express Poitiers**

# Enlèvement tardif pour Poitoo Adhésifs

Spécialiste du négoce et du reconditionnement de matières premières pour l'impression, la découpe, la publicité, Poitoo Adhésifs livre des rouleaux de film adhésif. L'enlèvement tardif proposé par France Express Poitiers garantit une livraison le lendemain matin sur les départements 37, 79 et 86.

« Nos clients (imprimeurs numériques, peintres en lettres, sérigraphes, etc.) ont peu de visibilité sur leurs marchés, aussi préfèrent-ils ne pas avoir de stock. Plus de 60 % des commandes arrivent entre 15 et 18h pour une livraison attendue le lendemain matin », explique Emmanuel Mitteault, gérant de Poitoo Adhésifs (30 salariés). « Pour satisfaire ces demandes, nous devons être hyper réactifs, de la préparation des colis à la livraison », ajoute-t-il. Poitoo Adhésifs a choisi France Express Poitiers pour assurer ce dernier maillon. « En 2015, nous avons acheminé 50 000 colis pour l'entreprise, principalement des rouleaux de 1 à 1,5 m de long », rappelle Maxime Père, responsable >



Fabrice Chapot, préparateur de commandes, FE Poitiers.



Corentin Delahais, conducteur FE Poitiers.

Le conditionnement des produits par Poitoo Adhésifs. Le service des expéditions emballe les rouleaux d'adhésif.

L'enlèvement tardif : le semi-remorque France Express arrive chez le client vers 18h. Si les volumes sont importants, un doublage est prévu.



Le conducteur relève les casiers de tri. Afin de gagner du temps, les colis ont été préalablement répartis en fonction de leur destination (numéro de traction et département).

**Agence France Express Poitiers**

Date de création : 1991

Périmètre couvert : Vienne (86), Indre-et-Loire (37), Deux-Sèvres (79)

Nombre de collaborateurs : 240 salariés

Combien de colis expédiés par an : 500 000 colis express expédiés en 2015





Evans Fouchereault, agent de quai FE Poitiers.



## L'INTERVIEW CROISÉE

**Emmanuel Mitteault**, gérant de Poitoo Adhésifs  
**Maxime Péré**, responsable commercial de l'agence France Express Poitiers  
(sur la photo de gauche à droite)

### « Un objectif commun : la satisfaction du client final »

commercial de l'agence. « Nous travaillons ensemble depuis plus de vingt ans. Notre relation commerciale repose sur l'écoute mutuelle, l'efficacité et l'innovation ».

### Premier tri chez le client

Il y a une dizaine d'années, pour renforcer la livraison J+1, l'agence de FE Poitiers a proposé à la PME de mettre en place une prestation d'enlèvement tardif, entre 18h et 18h30 au lieu de 17h, le maximum. Un « plus » pour les clients ! « Ce délai supplémentaire nous permet d'expédier les derniers colis de la journée le soir-même. Lorsqu'un imprimeur de Reims commande 100m de film à 17h 15, nous lui garantissons une livraison le lendemain avant 13h », précise Emmanuel Mitteault. Un argument concurrentiel pour la PME ! Aujourd'hui le process est parfaitement rodé : Poitoo Adhésifs trie les colis en amont, avant l'enlèvement. Cette opération permet de réduire le temps de manipulation de retour à l'agence. Le dispatching étant fait, les premières tractions peuvent partir vers 19h30. Tous les matins, un conducteur ramène les casiers vides sur lesquels figurent un numéro de traction et les départements desservis. Bilan ? Un partenariat gagnant-gagnant : plus de commandes pour Poitoo Adhésifs, plus d'expéditions pour France Express Poitiers !

Retour au dépôt France Express, les casiers sont vidés. Ils seront ramenés chez le client dès 9h le lendemain. Les codes-barres des étiquettes sont flashés et les colis rapidement chargés. À 19h30, les premières tractions prennent la route.

Le transport en semi-remorque aux couleurs de France Express.

La livraison chez le client final, avant 13h sur la plupart des départements, dans l'après-midi pour les plus éloignés.



Eric Geay, conducteur FE Poitiers.

### Départs tardifs les bonnes procédures :



**Tri des colis par code traction au départ du client**



**Étiquettes apparentes dans les casiers**



**Chargement des colis à l'arrière des tractions afin d'assurer les transits**

**Qu'est-ce qui fait la solidité de votre partenariat ?**

**Emmanuel Mitteault :**  
Le dialogue permanent. Nous formons une équipe centrée sur l'efficacité et la satisfaction client. Nous sommes en contact permanent pour résoudre les problèmes quotidiens. L'enlèvement tardif requiert de la rigueur et de la vigilance. Nous apprécions la capacité d'écoute et de remise en question de nos interlocuteurs, leur ouverture...

**Maxime Péré :**  
Nous sommes dans une démarche d'amélioration continue et de fidélisation. Trois conducteurs sont dédiés à Poitoo Adhésifs. Le service client connaît parfaitement le marché et les contraintes de l'entreprise. Nous sommes pro actifs : il y a quatre ans, nous avons proposé de remplacer les premiers casiers en bois par

des casiers en métal empilables... La qualité de notre relation nous a même permis une originalité : nous avons opté pour un rose flashy plutôt original dans la profession, ce qui a beaucoup amusé les équipes.

**Des améliorations en perspective ?**

**Emmanuel Mitteault :**  
Nous devons conserver une longueur d'avance... Nous réfléchissons avec les équipes de France Express au renforcement de la traçabilité des colis et à l'amélioration de la carte de transport, notamment sur l'est de la France qui n'est livré que le lendemain après-midi.

**Des chiffres ?**

**Maxime Péré :** Poitoo Adhésifs est notre 3<sup>e</sup> client. L'année 2016 reste orientée à la hausse, avec une estimation de + 15 % en volume.