

Livraison dernier kilomètre

Les processus essentiels à structurer pour piloter cette activité au quotidien.

11 processus à parcourir

01 Définir et piloter le cap de l'activité

Chaque trimestre

- ☐ Choisir les priorités de croissance : tournées denses, comptes récurrents, créneaux rentables, retours maîtrisés et livraison à forte preuve
- ☐ Fixer des objectifs de chiffre d'affaires, marge, ponctualité, qualité et récurrence
- ☐ Comparer la demande visée aux véhicules, conducteurs, compétences et créneaux disponibles
- ☐ Comparer chaque mois objectifs, vendu, réalisé, facturé, kilomètres et capacité

02 Piloter l'exploitation lors d'un point régulier

Chaque jour

- ☐ Créer une vue d'exploitation avec missions, moyens, statut, ETA, incident, preuve et marge
- ☐ Identifier avant départ les risques suivants : volume réel, adresse invalide, créneau serré, accès, colis sensible, destinataire absent et véhicule saturé
- ☐ Affecter à chaque écart une action, un responsable et une échéance
- ☐ Revoir chaque matin absences, véhicules indisponibles, contraintes, retards et priorités

03 Prendre et qualifier une demande client

À chaque demande

- ☐ Qualifier chaque demande avec : zones, volumes, dimensions, poids, créneaux, fréquence, adresses, conditions de remise, retours et données
- ☐ Confirmer le besoin réel, les parties prenantes, le niveau de service et le délai attendu
- ☐ Vérifier avant chiffrage : capacité de tournée, restrictions urbaines, stationnement, scans attendus, contact destinataire et traitement des échecs
- ☐ Identifier les documents, autorisations, assurances et preuves attendus

04 Planifier les tournées, trajets ou missions

Chaque jour

- ☐ Planifier précisément : ordre des arrêts, fenêtres, capacité véhicule, chargement, scans, contacts, zones et procédure de retour
 - ☐ Affecter les moyens selon : nombre d'arrêts, charge utile, zone, véhicule, permis, connaissance de tournée et temps de pause
 - ☐ Calculer trajet, temps réaliste, pauses, chargement, attente et marge de sécurité
 - ☐ Vérifier véhicule, équipement, énergie ou carburant, propreté et moyens de communication
-

05 Suivre l'exécution et gérer les aléas

À chaque mission

- ☐ Standardiser l'exécution : scan au départ, chargement par séquence, suivi des arrêts, contact autorisé, remise conforme et gestion d'échec
 - ☐ Tracer pendant l'exécution : colis, scan, heure, position utile, motif d'échec, contact, photo autorisée, signature et retour
 - ☐ Comparer l'avancement au planning et recalculer l'heure estimée si nécessaire
 - ☐ Informer rapidement le client d'un écart significatif avec impact et solution proposée
-

06 Clôturer une mission avec preuve

À chaque mission

- ☐ Clôturer avec les preuves suivantes : statut de chaque colis, signature ou preuve autorisée, motif d'échec, retour dépôt et anomalies
 - ☐ Faire confirmer la réalisation par la personne autorisée ou enregistrer le motif d'absence
 - ☐ Noter précisément réserve, dommage, refus, attente ou prestation partielle
 - ☐ Joindre les photos, scans, signatures et documents attendus sans donnée superflue
-

07 Traiter une réclamation client

À chaque réclamation

- ☐ Constituer le dossier de réclamation avec : identifiant colis, scans, horodatages, preuve de remise, motif d'échec, échanges et état au retour
 - ☐ Accuser réception et sécuriser immédiatement la personne, le bien ou la suite de service
 - ☐ Comparer commande, planning, géolocalisation autorisée, échanges et preuve de clôture
 - ☐ Qualifier la responsabilité sans promettre une indemnisation non validée
-

08 Payer et encaisser à temps

Chaque semaine

- ☐ Facturer à partir de : volumes confiés, statuts de livraison, preuves de remise, échecs contractuels, retours et grille tarifaire
 - ☐ Contrôler bon de commande, prix, supplément, preuve et coordonnées avant facturation
 - ☐ Émettre la facture dès que les conditions contractuelles sont réunies
 - ☐ Valider chaque dépense avec fournisseur, mission, justificatif et accord prévu
-

09 Tenir les dossiers et piloter la rentabilité de l'activité

Chaque mois

- ☐ Créer un budget par mission avec prix, temps, distance, énergie, péage, achats et sous-traitance
 - ☐ Tracer particulièrement les risques de marge : faible densité, attente, adresse erronée, échec, seconde présentation, retour, kilomètre à vide et pic de volume
 - ☐ Affecter chaque coût au bon client, contrat, tournée ou mission
 - ☐ Comparer prévu, réalisé, facturé et encaissé par mission et par client
-

10 Planifier l'équipe, les absences et les remplacements

À chaque remplacement

- ☐ Créer un plan de remplacement avec compétences, documents, moyens, contacts et limites
 - ☐ Contrôler avant remplacement : tournée, véhicule, permis, application, accès dépôt, chargement, contacts et procédure de preuve
 - ☐ Transmettre lieux, horaires, contraintes, contacts, preuves et incidents déjà connus
 - ☐ Informer client et terrain lorsque le remplacement modifie une information utile
-

11 Décider au quotidien sans tout centraliser

Chaque mois

- ☐ Déléguer explicitement : réordonnancement de tournée, reprogrammation, point relais autorisé, retour dépôt et renfort plafonné
 - ☐ Classer chaque arbitrage selon sécurité, client touché, délai, coût et obligation
 - ☐ Appliquer la mesure conservatoire autorisée puis informer les personnes concernées
 - ☐ Escalader immédiatement accident, personne en danger, marchandise sensible ou document obligatoire absent
-