

Bien que la Vente par Correspondance ne représente encore qu'une petite part dans l'ensemble des ventes au détail dans notre pays ($\pm 1,2\%$), son influence sur la masse des envois est loin d'être négligeable. Et divers facteurs confortent les vécipistes à croire en son développement. Pour eux, la clientèle potentielle ne se réalisera que si elle perçoit bien les avantages, les facilités de la démarche de ce type d'achat, ainsi que la variété toujours bien étendue des produits proposés. La campagne publicitaire de 1985 a bien agi dans ce sens. La qualité du service est également tributaire des prestations des partenaires obligés que sont les PTT et la SNCB.

Bon nombre de petits colis de moins d'un kilo sont envoyés par la poste. Les envois "lourds" - de plus en plus nombreux -, de même que les plus légers quand a été conclu un contrat global d'expédition, se font par chemin de fer. Le chiffre est impressionnant: 5.000.000 d'envois de colis au

tion psychologique que de données économiques. L'acheteur par correspondance se déclare satisfait s'il reçoit le colis dans les 8 jours qui suivent la commande. Après une semaine supplémentaire d'attente, on constate déjà 50% de refus de colis; si celui-ci arrive encore une semaine plus tard, il sera renvoyé dans 80% des cas.

Depuis le début octobre 1985, les colis au départ de Bruxelles arrivent aux centres de destination dans les 24 heures et sont distribués dans les 24 h suivantes. Cette pratique rapide fonctionne grâce aux wagons tirés de nuit.

Des initiatives locales favorisent aussi l'acheminement. Les Centres Routiers de Tournai et de Mouscron s'échangent quotidiennement des colis en fonction de leur destination pour pouvoir utiliser les relations directes (en 24 h), le premier vers la partie francophone du pays, le second vers les Flandres.

Toujours dans cette même opti-

port est comparativement plus cher par chemin de fer au prix normal, voient ce dernier baisser avantageusement. Ces accords particuliers entraînent également une réduction du coût des refus (taxation pour le transport retour).

Le règlement des refus se fait de façon automatique et sans problème administratif. Si la personne qui a commandé ne se trouve pas chez elle lors de la livraison, le camion SNCB s'y rend une deuxième fois, puis le colis est mis à la disposition de l'acheteur pendant 10 jours dans un Centre Routier. Si personne ne vient le chercher, il est renvoyé à l'expéditeur. D'un autre côté, la réception du colis est garantie par la signature de l'acheteur, preuve qui peut devenir utile en cas de non-paiement. La SNCB prend en charge la responsabilité de cette signature, s'il s'avère qu'elle est fautive.

Les données informatisées permettent aussi de diminuer le nombre de retours. La gestion du lis-



La VPC: une montagne de colis

départ par an. Parmi ceux-ci, 4.500.000 sont expédiés par nos 5 plus grands clients de la VPC. Ce total est augmenté de 15% de colis-retour, un pourcentage statistique de colis refusés, dans ce cas 750.000, qui se traduit pour les firmes par un manque dans les ventes et pour le chemin de fer par un plus à transporter. Qu'on ne déduise pas de cette petite mathématique quelque sournois syllogisme!

La politique de la SNCB est bien entendu d'améliorer sans cesse son service de transport. C'est ainsi que nous attachons une grande importance à comprimer le délai de livraison, aspect très conséquent lié à l'aptitude du client à attendre sa commande; cette capacité à différer la satisfaction de la possession est assez réduite et dépend plus d'une réac-

tion, les petits centres (Mons, La Louvière, Alost, Roulers, Bruges, Ostende) ont réinstauré le service de nuit pour permettre le déchargement des wagons qui arrivent de nuit et assurer la distribution le jour suivant.

Pour tous les Centres qui ont des charges insuffisantes pour établir une relation directe, une liaison de semi-remorques routières amène la marchandise vers des Centres complémentaires qui peuvent assurer cette relation.

En ce qui concerne les conditions tarifaires, la solution la meilleure pour notre client VPC est de prendre un contrat global pour l'expédition de tous ses colis. Un prix forfaitaire moyen est ainsi fixé par colis, quels que soient son poids et sa destination en Belgique. De cette façon les petits colis (moins d'un kilo), dont le coût de trans-

porting des clients permet d'écartier les "acheteurs" qui jouent le jeu systématique de la commande sans achat. Il existe également une coordination informatique entre la SNCB et certains de ses clients-vendeurs. La simplification administrative qui en découle accélère la distribution et assure l'exactitude de la taxation. Les données auparavant manuscrites sur les lettres de voiture sont introduites une seule fois sur bande magnétique. Celle-ci permet d'imprimer directement les étiquettes autocollantes à apposer sur les colis, et, via l'ordinateur du chemin de fer, transmet quotidiennement à chaque terminal informatique des Centres Routiers les bons de livraison correspondant au colis.



DES BOITES POUR MIEUX ENVOYER

SNCB-COLIS a conçu pour sa clientèle des boîtes de formats A3 et A4, dans lesquelles les envois de petites dimensions peuvent voyager en tout confort.

Boîtes colorées, envois protégés, formats adaptés... demandez dans votre gare. Vous verrez, c'est pratique.

