

Septembre 2021

Les établissements courriers La Poste, partenaires Véligo Location, depuis Septembre 2019.

Serge Meignat, Responsable des Offres Nouveaux Services, nous fait part de son expérience en tant que partenaire logistique Véligo Location.

Présentez-nous votre activité

Je supervise l'ensemble des établissements-courriers La Poste de l'Est de l'Ile de France, qui effectuent des remises de Véligo. Cela correspond aux départements 77, 91, 93 et au 94.

Vous faites partie de l'aventure Véligo Location depuis le début, qu'est-ce-que cela vous a apporté ?

A titre personnel, cela m'a apporté beaucoup de travail (*rires*). C'est vrai que c'est du travail, mais c'est aussi une nouvelle activité très intéressante qui m'a donné l'occasion de nouer de vrais contacts avec les équipes Véligo Location, c'est un grand plaisir de travailler avec eux !

Du côté des établissements-courriers, c'est une nouvelle activité qui étoffe la palette des activités de La Poste. C'est aussi une nouvelle source de clientèle. Cela permet de montrer que La Poste sait s'adapter et c'est une grande aventure écoresponsable qui est tout à fait en phase avec La Poste, et c'est très intéressant d'y contribuer.



Une très bonne option pour remettre des personnes au vélo.



Quelle est l'astuce que vous aimez partager avec les clients Véligo Location lors d'une remise de Véligo, dans les points de location dont vous avez la gestion ?

Il faut savoir qu'à titre personnel, je fais aussi du Véligo. Je le connais donc très bien. Lorsque j'ai l'occasion d'effectuer une remise auprès d'un client, ce que j'aime leur dire, c'est comment jongler entre les vitesses mé-



Etablissement-courriers de Rungis (94)

-caniques et l'assistance électrique. J'aime leur montrer comment économiser la batterie du Véligo, tout en restant dans un pédalage facile.

Avez-vous une anecdote à nous partager ?

Quand j'ai loué mon propre Véligo, ce qui m'avait épaté, c'est que j'ai été interpellé à plusieurs reprises par des personnes dans la rue pour me demander des renseignements sur le Véligo. J'avais été assez fier de pouvoir leur en parler. Maintenant, les gens ne m'arrêtent plus beaucoup, car on voit de plus en plus de Véligo. Mais aujourd'hui, c'est un peu comme les motards qui tendent la jambe quand ils se croisent, il y a toujours un petit signe de connivence, quand on croise un autre Véligo. C'est assez marrant, c'est une sorte de communauté Véligo Location. On se regarde différemment des autres vélos, il y a toujours un petit clin d'oeil ou un petit sourire.

Si vous deviez décrire le service en 3 mots ?

Je dirais "efficacité", "réactivité" et "facilité", pour en avoir loué un, ça va vite, c'est souple, c'est fluide ! Et la réactivité passe aussi par le Centre de la Relation Client qui est très réactif quand on le sollicite.

Dans le cadre de notre amélioration continue, quelle recommandation nous feriez-vous ?

Ce n'est pas facile de trouver une recommandation (*rires*)... Il y a peut-être une chose qui me vient à l'esprit : lorsque les clients viennent récupérer leur Véligo, j'ai l'impression qu'ils n'ont pas assez à l'esprit qu'ils peuvent faire une procuration pour la récupération du Véligo. Nous avons beaucoup de clients qui ne sont pas disponibles sur les plages proposées, alors que, lorsque nous leur parlons de la procuration, ils trouvent une personne de confiance pour le récupérer. Il faudrait peut-être mettre plus en avant que la procuration est possible auprès des clients, en passant par le site internet ou dans un mail envoyé aux clients par exemple.

Le mot de la fin ? Une idée de slogan peut-être ?

J'ai pensé à deux slogans : "Avec Véligo, la vie, c'est beau !" ou alors "Avec Véligo, je me remets au vélo !". Je pense vraiment que pour des personnes qui ont abandonné le vélo, c'est un bon moyen de tester le vélo électrique et de se relancer dans une activité vélo, surtout qu'il est super sécurisant et facile à manipuler, donc cela peut être une très bonne option pour remettre des personnes au vélo alors qu'ils n'iraient pas d'eux-mêmes sur un vélo classique.