

AU DU RÉSEAU



Véligo Location Réseau Service Qualité Partenariat

Décembre 2021

Les magasins franprix, partenaires Véligo Location depuis juin 2021.

Thomas JOURDAIN, Chef de projet Innovation Services et Partenariats chez franprix et son collaborateur Baptiste GARREL, nous racontent leur expérience Véligo Location suite au déploiement de 26 magasins en Ile De France.

Présentez-nous votre activité

Je m'occupe de toute la mise en place de nouveaux services dans les magasins pour faciliter la vie de notre clientèle. J'ai un périmètre assez large : gardiennage de clés, transfert d'argent, relais colis (etc.) tous les services complémentaires à franprix. L'objectif étant d'être facilitateur de la vie des urbains et donc de nos clients.

Vous faites partie de l'aventure Véligo Location depuis 6 mois, qu'est-ce que cela vous a apporté ?

Tout d'abord, nous étions très contents de pouvoir être acteur de ce changement de comportement des utilisateurs de vélo. Pour nous, c'était important que franprix suive la tendance de la mobilité douce.

Ça participe à notre image de marque RSE, c'est vraiment dans notre ligne de conduite, dans ce que l'on veut faire et que l'on veut montrer. Le partenariat Véligo montre que franprix est une entreprise dans l'air du temps, qui veut être un véritable acteur engagé du paysage parisien, du paysage urbain. Nous participons ainsi à l'effort collectif du zéro carbone, zéro émission de gaz etc.



Nous sommes très fiers de ce partenariat.



Quelle est l'astuce que vous aimez partager avec les magasins franprix lorsque vous leur expliquez le processus de remise des Véligo ?

On leur dit de vraiment prendre le temps lors de la remise du Véligo aux clients car c'est intéressant pour eux de prendre conscience de tout l'univers qu'offre Véligo. On conseille aux magasins de vraiment bien



Evènement Véligo Paris 11ème Arrondissement

présenter le service Véligo Location, tous les avantages auxquels ils ont accès. Ça permet aussi de nouer une vraie relation client qui est importante et qui permet de contribuer au lien que franprix entretient avec sa clientèle.

Ainsi on construit une relation gagnant/gagnant : des clients informés et sensibilisés à Véligo et un renforcement du lien client/magasin.

Avez-vous une anecdote à nous partager ?

Alors oui, c'est une anecdote qui concerne surtout le lancement et franprix en interne. C'est vrai que lorsque l'on a lancé le service Véligo Location, on ne s'attendait pas du tout à de tels volumes et à un tel succès. On s'est rendu compte qu'il y avait un réel engouement que ce soit de la part des clients, du siège franprix ou même des magasins. Ils sont d'ailleurs souvent surpris, dans le bon sens (*rires*), de voir les volumes qu'ils traitent dès leur ouverture .

Si vous deviez décrire le service en 3 mots ?

Alors moi je dirais "accessibilité" car c'est un service accessible au plus grand nombre. "Simplicité" car en trois clics sur internet on peut louer son Véligo et aller le récupérer en bas de chez soi, chez franprix bien sûr (*rires*). Et enfin je dirais "c'est dans l'air du temps". Bon ce n'est pas un mot mais plutôt une phrase mais ça marche non ? (*rires*)

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

Alors je dirais peut-être penser à une livraison des vélos mutualisée même si effectivement ça me paraît compliqué en terme de logistique. Peut-être essayer de mutualiser les livraisons des vélos voilà.

Sinon je dirais peut être un sujet informatique sur les temps de latence à réduire qui permettrait aux magasins d'être encore plus fluides et rapides dans la remise de Véligo.

Mais sinon, le fonctionnement est vraiment instinctif et on le voit notamment avec le lancement des 25 premiers magasins qui ont très vite pu remettre les vélos et parfois avec de gros volumes.

Le mot de la fin ? Vous êtes libres !

Alors on a pensé à un slogan : "Véligo, une affaire qui roule !" C'est pas mal non ? (*rires*)

Sinon le mot de la fin c'est qu'on est vraiment content de ce partenariat. C'est une très belle surprise pour tout le monde. Les équipes jouent le jeu et on est très agréablement surpris par l'accueil qu'a eu ce service dans les magasins. Avec franprix aujourd'hui ça roule avec Véligo ! (*rires*)