

Appel à candidature relatif à la recherche d'un prestataire logistique pour la mise en place et la réalisation d'un service de livraison à domicile des clients de la presqu'île de Lyon



I. Contexte

Présentation de l'association Tendance Presqu'île

Créée en 2006, l'association Tendance Presqu'île réunit des acteurs publics (Etat, collectivités, chambres consulaires...) et plus de 230 entreprises de la presqu'île de Lyon (commerçants, investisseurs, professions libérales...). Son action vise à promouvoir et développer l'attractivité du territoire de la presqu'île de Lyon, à la fois à travers des outils de communication (site internet, guide...), une gestion transversale des problématiques du centre-ville et la mise en place de nouveaux services pour les entreprises du territoire.

Mise en place d'un service de livraison à domicile de la clientèle de la presqu'île de Lyon

L'association a lancé en 2008 une démarche de plan de déplacement inter-entreprise (PDIE), visant à promouvoir un usage rationnalisé de la voiture individuelle, en proposant des solutions modales alternatives et adaptées aux habitudes de déplacements des salariés de la presqu'île de Lyon (abonnements « City Pass PDE », vélo, autopartage, covoiturage...).

Dans la lignée de son plan de déplacement et forte d'expériences similaires menées à l'étranger notamment (Suisse...), Tendance Presqu'île souhaite aujourd'hui mettre en place **un service de livraison à domicile en vélo, à destination de la clientèle de la presqu'île** et recherche un **prestataire logistique** pour en assurer la réalisation et le suivi opérationnel (gestion des flux de marchandises, facturation-client...).

Ce nouveau service sera proposé aux commerces adhérents de l'association.

II. Réalisation d'un service de livraison à domicile des clients de la presqu'île de Lyon

Enjeux et objectifs d'un service de livraison-client à vélo

Les objectifs de la mise en place de ce service de livraison sont multiples :

- proposer un nouveau service qui offre un confort et une liberté d'achat supplémentaire pour la clientèle des commerces de la presqu'île -touristes notamment -, afin de la fidéliser ;
- s'inscrire dans le prolongement des réflexions sur les déplacements menées dans le cadre du plan de déplacement inter-entreprise de Tendance Presqu'île, en proposant des livraisons à vélo, un mode de transport doux et non polluant, allant dans le sens d'un territoire plus durable ;

- faire valoir le côté innovant de la presqu'île, à travers la mise en place d'un service de livraison qualitatif et « durable », inédit à l'échelle d'un territoire comme celui de l'hyper centre de Lyon ;
- à terme et grâce au confort d'achat généré par la mise en place de ce nouveau service, encourager les clients à se déplacer autrement qu'en voiture individuelle pour faire leurs achats dans les boutiques de la presqu'île de Lyon.

Une première phase de test avait été initiée par Tendance Presqu'île à l'automne 2008, en lien avec un opérateur spécialisé dans le transport de touristes à vélo.

Le bilan de cette opération a révélé à la fois un véritable intérêt de la part des commerçants (fleuristes, commerces de luxe...) et de la clientèle touristique et la nécessité de faire appel à un prestataire logisticien, spécialisé dans la gestion des flux de marchandises et le transport à vélo, mode de transport privilégié dans le cadre de ce nouveau service.

Au regard des enjeux présentés ci-dessus et afin de faciliter le lancement du service de livraison qui sera proposé à ses adhérents, Tendance Presqu'île envisage donc une implication financière de l'association et un suivi spécifique de la mise en place du service, en lien avec le prestataire retenu.

La participation du prestataire

Le prestataire retenu pilotera techniquement le service de livraison, en lien avec l'association Tendance Presqu'île et en assurera la mise en œuvre opérationnelle et le suivi.

L'implication du prestataire dans la mise en œuvre du projet comprend donc :

- **les réflexions préalables sur la mise en œuvre opérationnelle du service (en lien avec Tendance Presqu'île):**
 - o benchmark sur des expériences françaises et étrangères similaires
 - o échanges sur les enjeux et limites opérationnelles du service (périmètre des livraisons, horaires, facturation...) et sur l'implication financière des partenaires
 - o définition d'un concept tarifaire qui devra impliquer les différentes parties prenantes (Tendance Presqu'île, commerçant, client...) et assurer la viabilité du service
 - o définition des conditions générales de vente (délais de livraison, paiement, assurance...)
 - o si besoin, rencontres avec des commerçants pour confronter et adapter les solutions techniques proposées
- **la définition de la stratégie de communication à mettre en place autour du service (en lien avec Tendance Presqu'île):**
 - o réflexions sur le nom commercial attribué au service et création d'une identité visuelle spécifique
 - o mise en place d'outils et supports de communication adaptés (plaquettes, espace internet dédié...)
 - o actions de communication pour le lancement opérationnel du service (street marketing...)
- **la conduite opérationnelle du service :**
 - o gestion et suivi des demandes
 - o réalisation du service par le prestataire logistique
 - o facturation
 - o si besoin, adaptation et ajustement du service en fonction des demandes et contraintes rencontrées

III. Présentation des offres

- **La réponse du candidat devra comprendre :**
 - une présentation du prestataire et de ses références en matière de livraison de marchandises ;
 - une proposition de prestation et de fonctionnement du service, pouvant intégrer différents scénarios possibles (livraison d'un seul achat ; livraison de plusieurs achats réalisés dans plusieurs commerces...);
 - un/des concept(s) tarifaire(s), pour la réalisation de courses sur Lyon-Villeurbanne et sur la première couronne de Lyon, avec la possibilité d'imaginer une tarification dégressive ou préférentielle pour les commerces ;
 - une première réflexion sur les outils de communication et/ou marketing à déployer et sur le nom commercial dédié au service.

- Les réponses sont attendues pour le lundi 27 avril 2009 et sont à envoyer à l'association **Tendance Presqu'île, 13 rue du Griffon, 69001 Lyon.**

Pour toute demande de renseignements complémentaires, vous pouvez contacter **Fabien DELORME**, directeur, par mail fd@tendancepresquile.org ou au 04 78 30 02 26.