



Dossier de presse

Contact :

Cécile Meauxsoone-Manager de centre-ville

Association Oullins centre-ville

7 rue JJ Rousseau

69600 Oullins

06 68 68 68 87- oullinscentreville@hotmail.fr



Le contexte

Le service Panieroullins.com est créé, développé et organisé par l'association de management du centre-ville d'Oullins, « Oullins centre-ville ».

Cette association est basée sur un partenariat public/privé, qui regroupe les collectivités (Ville d'Oullins, Communauté Urbaine de Lyon, Etat), les chambres consulaires (CCI de Lyon, CMA du Rhône) et des acteurs privés locaux (association des commerçants, banques, enseignes, professions libérales). La mission de cette association est de fédérer ces acteurs publics et privés en leur faisant partager une vision commune du centre-ville d'Oullins.

Dans cet état d'esprit, les acteurs ont travaillé ensemble à la mise en place d'une expérimentation de service à la clientèle et aux commerçants, qui puisse répondre à différentes attentes :

- Faciliter l'acte d'achat chez les commerces de proximité
- Coordonner les temps de vie (professionnelles et privées).

L'émergence d'internet et des sites de vente en ligne, plus particulièrement dans l'alimentaire ont nourri la réflexion du projet.

Les partenaires d'Oullins centre-ville ont estimé que l'utilisation, en partie, d'internet pouvait être un nouveau canal de distribution pour les commerces de proximité, vis-à-vis de leurs clientèles habituelles ou potentielles.

Une étude de faisabilité réalisée en 2011 a permis de valider le projet.

Ce projet expérimental est financé :

- dans le cadre d'un appel à projet Région Rhône-Alpes/Europe : TIC et développement durable,
- avec le dispositif du Fond d'intervention pour les services, l'artisanat et le commerce de l'Etat
- par le Grand Lyon et la Ville d'Oullins, dans leurs démarches de développement économique local.
- par les commerçants participants au service
- avec la participation de la Banque CIC, au travers du module de paiement en ligne.

La durée test du projet est de 18 mois. L'objectif de cette expérimentation est le développement de ce service sur d'autres territoires de l'agglomération lyonnaise, avec un modèle économique viable.

Le principe

L'association Oullins Centre Ville développe un service de proximité. Ce dispositif est basé sur un site de e-commerce regroupant les commerçants de la ville et un circuit de livraison. Au démarrage sont principalement présents sur le site des boutiques alimentaires : boucherie, boulangerie, pâtisserie, produits bio, épicerie italienne,...

Le site

Les commerçants ont une boutique virtuelle au sein d'une « place de vente oullinoise », qui leur est propre et qu'ils gèrent. Les boutiques des commerçants sont triées par thème (boucherie, pâtisserie etc.).

La particularité du site réside dans le fait que le client achète dans différentes boutiques virtuelles et n'effectue qu'**un seul paiement**.

La livraison

Le client a le choix de se faire livrer sur son lieu de travail, dans un point relais ou à son domicile (à condition que l'adresse de livraison soit à Oullins, ou à Pierre Benite, Ste Foy-lès-Lyon, Saint-Genis-Laval et la Mulatière).

La philosophie du projet

Son objectif :

La valorisation de la relation de proximité entre les commerces Oullinois et leurs clients.

Ses valeurs :

Qualité-Confiance-Proximité territoriale-Convivialité

Ses valeurs apparaissent par :

- Une visibilité territoriale au travers de la photo de la Grande rue en fond d'écran.
 - Des photos des commerçants et de leurs équipes.
- Des espaces d'information de la part des commerçants vis-à-vis de leurs clients : en particulier dans les fiches produits : temps de cuisson, accompagnement, etc.
 - Des espaces où le client s'exprime :
 - o dans les rayons des commerçants,
 - o au sein du processus de commande.
 - o La possibilité que le commerçant puisse prendre contact par téléphone avec ce dernier.
- Un **service** d'accompagnement- **SAV**.
 - Ce service est organisé par l'association Oullins centre-ville. Il est basé autour de deux missions :
 - o Accompagner les commerçants dans la création et le développement de leur boutique,
 - o Répondre à toutes les interrogations et problèmes que peuvent rencontrer les clients sur le site. Un numéro de téléphone et une adresse e-mail sont dédiés au service (04 78 51 07 43, contact@panieroullins.com) et une permanence est organisée au sein du bureau de l'association du mardi au vendredi de 14h à 18h.

Le fonctionnement

Le client commande ses produits en ligne sur Panier Oullins, avant 12h et il peut recevoir sa commande à son bureau (après accord avec le chef d'entreprise), à son domicile ou en point relais dans la journée même.

Le site internet

Le client commande des produits dans différents commerces (*exemple : du pain dans une boulangerie, de la viande dans une boucherie*). Il n'a pas de minimum d'achat dans les boutiques, mais pour l'ensemble de ses achats. Ce plancher d'achat est de 20€. L'association a estimé qu'avec ce montant, le service pouvait s'adapter aussi bien à des familles que des personnes vivant seule.

Liste des commerces présents sur le site :

Buisson-pâtisserie
Boucherie Petit
Boucherie Antoine
Boucherie Julien
Ma Grand-mère me disait-boulangerie
Grain d'Orge
La Vie Claire
Cerise et Potiron
Ital Market
O Grain de sésame
Les fleurs d'Oullins
Aux Fleurs de l'Yzeron
Coti-Deco
Poopys

Le client doit obligatoirement soit travailler ou habiter dans l'une des communes suivante :

- Oullins
- Saint Genis Laval
- la Mulatière
- Pierre bénite
- Saint-Foy-lès-Lyon

Processus d'achat :

Avant toute commande, le client s'inscrit sur le site Panier Oullins.

- 1- Il se connecte à son compte.
- 2- Il sélectionne différents produits dans différents commerces.
- 3- Il choisit le mode de livraison qui lui convient.
- 4- Il valide le récapitulatif de sa commande
- 5- Il procède au paiement qui se fait exclusivement **par Carte Bancaire** sous un système sécurisé, organisé par le CIC. *(La somme est débitée de son compte seulement après réception de sa commande).*
- 6- Il reçoit un mail de confirmation de sa commande avec un n° de commande (à conserver). *(Il peut modifier sa commande jusqu'à 1/2 heure après le paiement AVANT 11h, pour une livraison le jour même).*

La livraison

Le principal service au client :

Tous les produits commandés par le client sont rassemblés et sont livrés en point relais, en entreprise ou à domicile selon son choix.

Le service de livraison s'organise avec un livreur et un véhicule frigorifique.

Le livreur a un véritable **rôle d'ambassadeur** du dispositif. C'est lui qui est le maillon entre les commerçants et leurs clients.

Les horaires : **du mardi au vendredi de 15h à 20h.**

Dans l'organisation de sa « tournée », le livreur passe tout d'abord, à l'association récupérer les données du circuit : nombre de colis par commerçants, nombre de commandes, etc. Puis il récupère les colis des clients dans chaque commerce et les trie par client dans des bacs. Il livre en premier les entreprises, ensuite les points relais et pour finir les particuliers. Deux créneaux horaires pour les particuliers sont proposés : 18h-19h et 19h-20h, sur les cinq communes desservies.

Le service de livraison est géré par la société Pomme de Carotte.

Processus de récupération des achats :

- Au moment de la livraison ou du retrait de votre commande, le client signe un Bon d'Echange prouvant qu'il a bien reçu les produits commandés.
- Chaque commerçant inclus à sa commande un ticket de caisse qui récapitule les produits achetés en ligne dans son commerce