



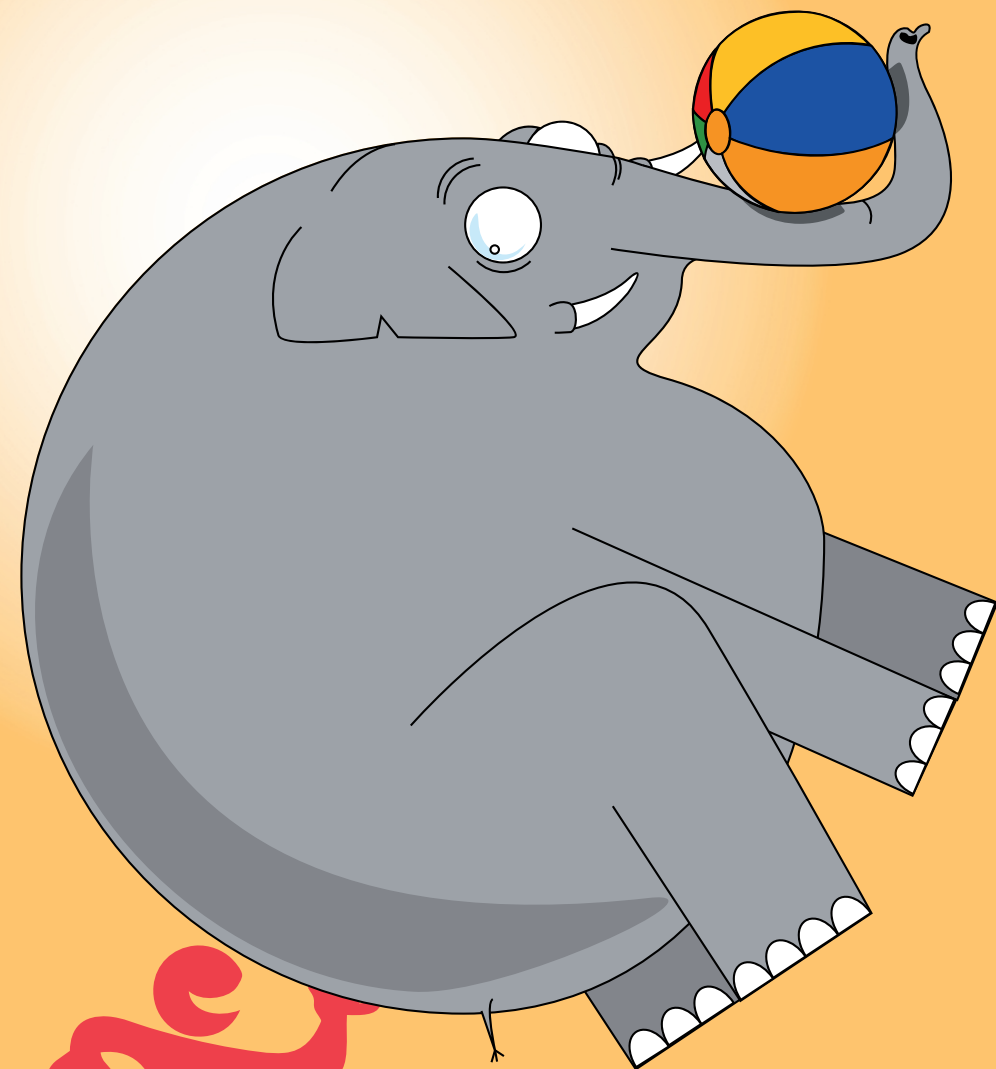
MONDIAL  
**Relay**  
Le spécialiste de la livraison  
aux particuliers.

# Dossier de Presse

Septembre 2009

Contact : Delphine Delory - 03 20 20 33 94 - ddelory@mondialrelay.fr

[www.mondialrelay.com](http://www.mondialrelay.com)



## Mondial Relay, le spécialiste de la livraison aux Particuliers

Depuis 1997, Mondial Relay, société du Groupe 3 Suisses International, développe auprès des entreprises de VAD un service de distribution de colis à domicile ou via son réseau de Points Relais.

Son développement, pensé autour de 5 grands axes, a permis à l'entreprise d'enregistrer un taux de satisfaction avoisinant les 99%.

- Un service sur mesure
- Un réseau bien structuré
- Une traçabilité à chaque étape
- Des solutions dédiées au e-commerce
- Un engagement citoyen



[www.mondialrelay.com](http://www.mondialrelay.com)



# Mondial Relay, un service sur mesure

Au fil des années, Mondial Relay a développé un savoir-faire reconnu : la prise en charge et l'acheminement jusqu'aux particuliers des colis envoyés par les entreprises de Vente à Distance ou les sites de commande en ligne.



[www.mondialrelay.com](http://www.mondialrelay.com)

## • Une aide logistique appréciée par ses clients

Mondial Relay, société du Groupe 3 Suisses International assure depuis plus de 30 ans, la livraison à domicile des colis des Enseignes de son Groupe. Forte de cette expertise reconnue, elle offre désormais ses services à d'autres acteurs de la VAD et du e-commerce.

A Domicile ou en Points Relais, Mondial Relay s'impose aujourd'hui comme le Spécialiste de la livraison aux Particuliers.

## • A chaque attente, des solutions...

**En Point Relais :** plus de 4 300 magasins de proximité à votre disposition

- Colis de 0 à 130 kg
- Livraison en 24h à 72h
- Prise en charge du retour client
- Reprise des D.E.E.E\*
- Avisage des clients (SMS, e-mails, serveurs vocaux)

**A Domicile :** livraison à 1 ou 2 personne(s) pour les colis encombrants et/ou lourds :

- Colis jusqu'à 130 kg et plus
- Livraison avec prise de rendez-vous
- Déballage, contrôle et installation des appareils
- Récupération du matériel usagé et reprise des D.E.E.E
- Prise en charge à domicile du retour client.

**En Colis Drive :** une solution plus économique

- Colis de 30 à 130 kg
- Retrait du colis sur l'une de nos 23 agences en France
- Disponibilité immédiate du colis dès réception en agence

\* Déchets des Equipements Électriques et Electroniques

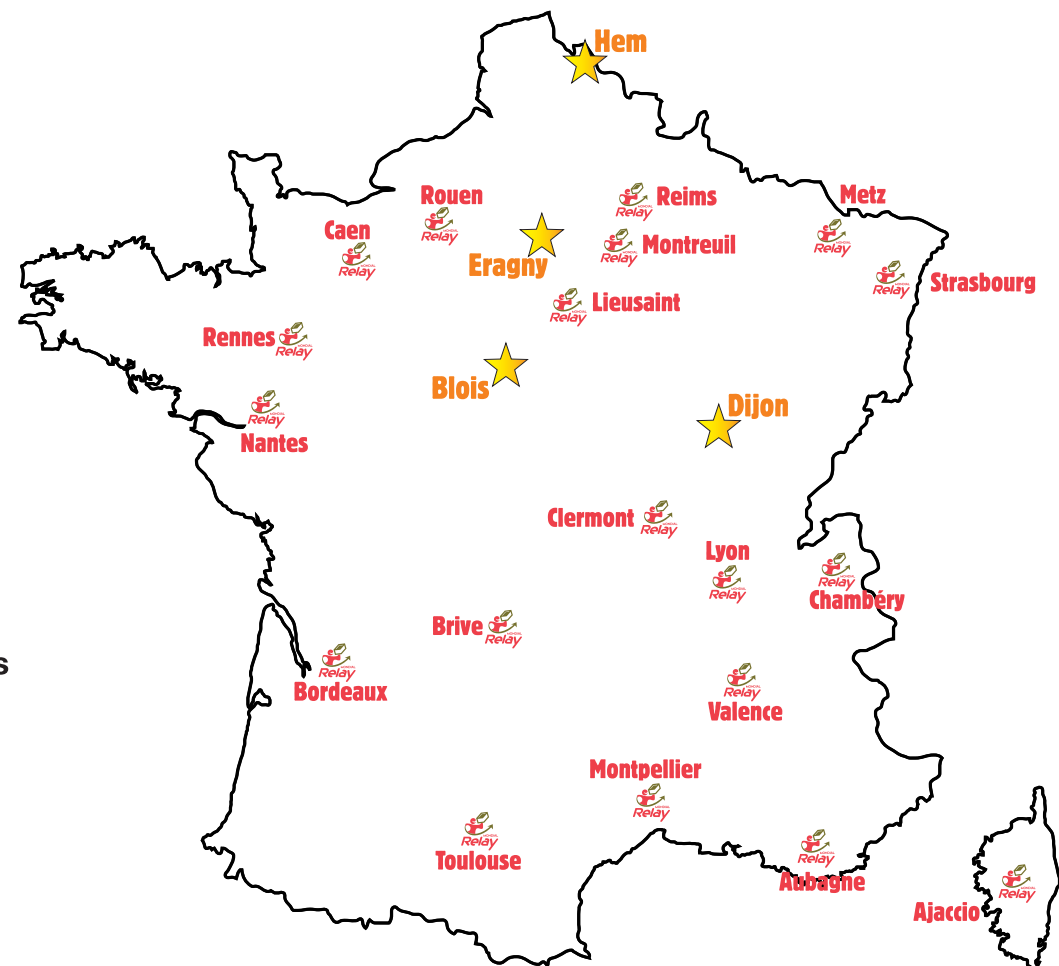


[www.mondialrelay.com](http://www.mondialrelay.com)

## Mondial Relay, un réseau bien structuré.

En France, 450 collaborateurs, 800 transporteurs et plus de 4 300 commerçants œuvrent quotidiennement pour assurer l'acheminement de plus de 35 millions de colis par an dans le respect des délais et des contraintes fixés.

Depuis mars 2008, Mondial Relay a choisi d'étendre sa présence en Europe pour répondre aux attentes de ses clients.



 23 agences

 4 Hubs



[www.mondialrelay.com](http://www.mondialrelay.com)

- **Une organisation logistique performante**

Plus de 140 000 colis transitent quotidiennement par nos 4 hubs pour être identifiés, orientés et acheminés vers nos 23 agences régionales.

Chaque agence optimise la gestion des acheminements vers le client final dans un souci de fiabilité et de respect des délais.

- **En route pour l'international**

L'offre Mondial Relay accessible depuis 2008 dans 8 pays européens, constitue aujourd'hui l'une des seules alternative privée transfrontalière en matière de livraison de colis en B to C et C to C.

Elle fait écho au développement européen de l'entreprise lancé en 2006 : la société a déployé son offre au Luxembourg, en Espagne et en Belgique.

En 2009, ces services sont également proposés en Autriche, Allemagne, UK et Italie.

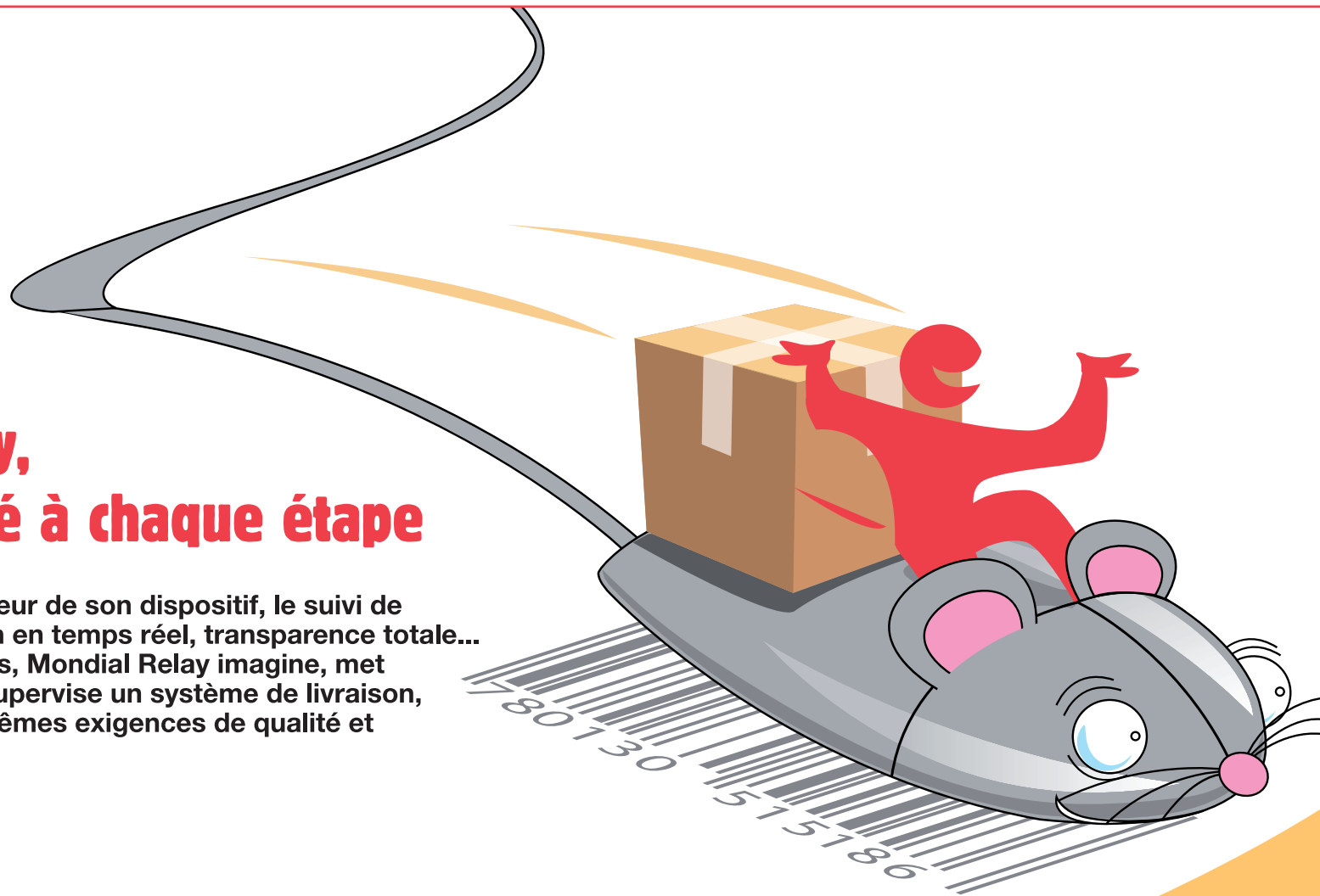
Mondial Relay dispose d'un réseau de 21 000 Points Relais, seule ou en partenariat avec des opérateurs connus et reconnus (Hermes).



[www.mondialrelay.com](http://www.mondialrelay.com)

## Mondial Relay, une traçabilité à chaque étape

Mondial Relay place au cœur de son dispositif, le suivi de tous les colis. Localisation en temps réel, transparence totale... Pour chacun de ses clients, Mondial Relay imagine, met en œuvre, coordonne et supervise un système de livraison, répondant toujours aux mêmes exigences de qualité et de traçabilité.



[www.mondialrelay.com](http://www.mondialrelay.com)



- **Une traçabilité rigoureuse**

De la prise en charge initiale jusqu'à la livraison finale, tous les colis sont localisés à chaque étape de leur acheminement aux moyens de 5 000 terminaux. Cette traçabilité, gage de fiabilité, permet d'apporter rapidement une réponse claire à toute demande de suivi de commandes.

- **Une transparence totale en « ligne »**

En mettant à la disposition de ses clients son site internet ([www.mondialrelay.com](http://www.mondialrelay.com)), Mondial Relay offre à chaque client, la possibilité de visualiser le parcours de son colis.

- **[www.mondialrelay.com](http://www.mondialrelay.com) : un accès illimité à la liberté**

- Rechercher le Point Relais le plus proche de chez soi,
- Donner son avis en direct,
- Créer facilement son étiquette d'expédition,
- Suivre sa commande, ... autant de fonctions interactives du site qui simplifient la vie de nos clients !



[www.mondialrelay.com](http://www.mondialrelay.com)

## Mondial Relay, des solutions dédiées au e-commerce

Le partenariat lancé en 2006 avec 2XMOINSCHER  
(3ème site français de vente de produits neufs et d'occasion)  
amène Mondial Relay à se positionner aujourd'hui sur le  
marché du C to C (Vente de Particulier à Particulier).



[www.mondialrelay.com](http://www.mondialrelay.com)

- **Notre offre Point Relais idéale pour le e-commerce :**

C-Discount, Alapage, Rue du Commerce... autant de partenaires exclusivement web, qui trouvent une solution optimale à travers nos services de livraison en Point Relais. Un service « retour / échange » utilisé par les Fournisseurs d'Accès Internet.

- **Une vraie solution pour le lancement des e-commerçants :**

Un enlèvement au domicile du e-vendeur ou une dépose en Point Relais pour une livraison nationale chez leurs clients. A travers cette solution économique, Mondial Relay accompagne ces nouveaux commerçants dans leur développement.

- **Nos solutions accessibles à tous les particuliers :**

A travers une fonction spécifique de création d'expédition sur notre site, Mondial Relay se fait le partenaire des internautes et leur permet d'envoyer un colis n'importe où en France comme les grandes Enseignes de Vente à Distance.

Du cadeau d'anniversaire au vendeur amateur du net, Mondial Relay offre une solution « sur mesure ».



[www.mondialrelay.com](http://www.mondialrelay.com)

## Mondial Relay, l'engagement citoyen.

Mondial Relay inscrit depuis toujours l'ensemble de son activité dans une démarche de développement durable. Cet engagement citoyen implique également l'ensemble de ses partenaires.

Objectif : ancrer le développement durable dans nos valeurs d'entreprise...



[www.mondialrelay.com](http://www.mondialrelay.com)



- **Des bâtiments conçus pour respecter l'Environnement**

Basé à Hem (59), le centre de tri a été conçu pour répondre aux normes HQE (Haute Qualité Environnementale).

Implantation géographique limitant les impacts climatiques, lumière naturelle privilégiée, chaufferie au bois qui réduit de 38 % les émissions de carbone, collecte et récupération des eaux... La conception du bâtiment apporte des solutions écologiques et économiques pérennes.

- **Un acheminement responsable des colis**

Mondial Relay, première entreprise de Transport ayant réalisé un Bilan Carbone en 2006, a basé l'acheminement des colis sur la mutualisation des moyens.

- **Le Point Relais, symbole de l'engagement écologique**

Maillon primordial de la chaîne logistique imaginée par Mondial Relay, le Point Relais, implanté dans les « centres de vie » principaux, est un symbole concret de sa politique de développement durable : ce système écologique permet d'acheminer en un lieu unique les commandes de 15 clients en moyenne. De plus, ces derniers viennent généralement récupérer leur colis sur le trajet travail-domicile : les déplacements supplémentaires sont donc évités. De par son principe même, le Point Relais contribue donc à limiter considérablement les émissions de gaz à effet de serre.

- **Une production d'électricité éolienne**



## Mondial Relay, les chiffres-clés

### • En France :

- Plus de 35 millions de colis par an
- 450 collaborateurs
- 23 agences régionales
- 4 300 Points Relais
- 800 transporteurs

### • Nombre de Points Relais en Europe :

- Allemagne: 13 500
  - Autriche : 1 200
  - Belgique: 500
  - Espagne : 1 600
  - Luxembourg : 30
- 
- U.K. : 4 000 (fin 2010)



## Mondial Relay, les offres-clés

En France, Mondial Relay propose une large gamme de prestations pour le B to C et le C to C :

- La livraison à domicile.
- La livraison sur rendez-vous pour les colis lourds et encombrants.
- La livraison en 24 heures en Point Relais.
- Le Colis Drive.
- La livraison contre-remboursement.
- La reprise de marchandise au domicile du client.
- La gestion de Déchets d'Equipements Electriques et Electroniques.
- Un contrat d'assurance garantissant 100% la marchandise.
- Un service « Relation Client » disponible qui répond à 100% des demandes.
- Un reporting qualité.



[www.mondialrelay.com](http://www.mondialrelay.com)

## Mondial Relay, les dates-clés

### Début 70

Une grève importante paralyse l'ensemble des services de distribution de ce qui s'appelait encore les PTT. Les grands acteurs de la vente par correspondance prennent conscience qu'ils sont en danger car totalement dépendants sur tout l'aspect livraison.

### 1974

Les 3 Suisses créent leur propre service de livraison de colis. Un système de distribution privée voit le jour pour offrir une alternative à La Poste.

### 1993

De plus en plus de femmes sont actives. Pour s'adapter à cette nouvelle donne, les 3 Suisses créent les Points Relais 3 Suisses, des points de livraison offrant proximité et étendue des horaires d'ouverture.

### 1995

Création de la livraison en 24h dans les Points Relais.

### 1997

Création de l'entité Mondial Relay ouverte aux enseignes du Groupe 3Si et à tout autre acteur de la Vente à Distance. Son centre de tri offre la possibilité de traiter 12 000 colis par heure.

### 2003

Partenariat avec Kiala.

### 2006

Lancement de nouveaux services à destination d'acteurs du e-commerce intervenant sur les marchés du B to C et du C to C.

### 2007

Mondial Relay s'implante en Espagne, au Luxembourg et en Belgique.

### 2008

Ouverture du service au grand public, avec enlèvement et livraison à domicile. Une offre européenne avec Hermes vers l'Allemagne, l'Autriche, l'U.K. et l'Italie.

### 2009

Lancement d'une offre Colis Drive. Un développement accentué sur les offres destinées aux Particuliers.



[www.mondialrelay.com](http://www.mondialrelay.com)

## Pour nous contacter :

### Mondial Relay :

Parc d'activité des 4 vents  
5, avenue A. Pinay  
59510 Hem  
FRANCE

Contact : Delphine DELORY +33 (0)3 20 20 33 94

[www.mondialrelay.com](http://www.mondialrelay.com)



[www.mondialrelay.com](http://www.mondialrelay.com)