

FIN D'ANNÉE HISTORIQUE POUR LE COLIS : LA POSTE SE PLIE EN 4 !

LA POSTE DISTRIBUE ACTUELLEMENT 30 % DE VOLUME DE COLIS SUPPLEMENTAIRES DEPUIS LE DECONFINEMENT ET S'ATTEND A UNE FIN D'ANNEE SANS PRECEDENT AVEC DES VOLUMES DE COLIS JAMAIS ATTEINTS.

Crise sanitaire, promotions (Black Friday, Cyber Monday...), achats de Noël vont inciter encore plus de Français à commander en ligne. La Poste mobilise toutes ses forces et déploie un dispositif exceptionnel réunissant la logistique, la distribution, l'accueil en bureaux de poste et les services numériques pour pouvoir accompagner au mieux ses clients dans cette période inédite.

Pour livrer partout en France les colis qui lui sont confiés, 18 plateformes Colissimo, dont 4 nouvelles, tourneront à plein régime. Un dispositif de recrutement de plus de 9 000 emplois viendra renforcer la mobilisation des postiers et de nouveaux services seront proposés. Une organisation efficace et respectueuse de l'environnement avec des livraisons neutres en carbone.

Les prévisions de volumes de colis des e-commerçants annoncent de nouveaux records pour la fin de l'année. En 5 ans, les volumes de Colissimo sur novembre-décembre ont doublé. La Poste se prépare à traiter jusqu'à près de **4 millions de colis en une seule journée** contre 3,1 millions en 2019. (*Annexe 1 : Les chiffres clés de la fin d'année et depuis 5 ans*).

Des tendances similaires sont également constatées dans les filiales du groupe. Chronopost, spécialiste français de la livraison express aux particuliers et aux entreprises, devrait voir ses volumes colis bondir en passant de 800 000 colis par jour à plus d'1,3 million.

DPD France, au service des entreprises et des particuliers, s'attend aussi à une augmentation de ses volumes qui devraient passer de 400 000 colis par jour à plus de 500 000 colis.

LES POSTIERS MOBILISÉS ET SOUTENUS PAR UN RENFORT DE 9 000 EMPLOIS

Déjà très mobilisés pendant la crise, plus de **100 000 facteurs, livreurs et chargés de clientèle en bureaux de poste** feront de nouveau preuve de tout leur engagement pour traiter et distribuer tous les colis confiés à La Poste mais, aussi accueillir et accompagner les clients. Des postiers du siège seront également mobilisés pour prêter main-forte aux opérationnels.

« Les équipes seront par ailleurs renforcées par plus de **9 000 emplois en renfort** pour assurer la logistique dans les plateformes de tri colis, la distribution des colis et l'accueil et la prise en charge des clients dans les bureaux de poste. La Poste a anticipé ces recrutements avec ses partenaires emplois (agences pour l'emploi et agences d'intérim). Une partie de ces emplois est encore à pourvoir dans toute la France sur le site laposterecrute.fr. »

UNE LOGISTIQUE PLUS PUISSANTE ET PLUS VERTUEUSE

L'e-commerce est devenu l'un des principaux moteurs de croissance de La Poste qui a investi 450 millions d'euros depuis 4 ans afin d'adapter son outil industriel et logistique.

Ainsi, 4 nouvelles plateformes de tri colis ultra-modernes permettront de traiter chacune jusqu'à **35 000 Colissimo par heure** contre 10 à 15 000 pour les plateformes de précédente génération. (*Annexe 2 : le nouveau réseau de plateforme colis*).

Afin de garantir le transport de tous les Colissimo, **des liaisons routières supplémentaires** seront déployées.

Un plan d'actions a été mis en place pour compenser la très forte diminution des liaisons aériennes :

- Pour la Corse avec une liaison aérienne supplémentaire chaque jour pendant les 3 semaines avant Noël ;
- Pour l'Outre-Mer, La Poste finance un plan de transport de plusieurs millions d'euros avec de nouveaux affrètements d'avions cargos et le renforcement du plan de transport maritime afin d'assurer la continuité territoriale.

Malgré une croissance constante des colis, La Poste veille à toujours réduire ses émissions et son impact environnemental, comme depuis 2012. Elle possède par exemple la première flotte de véhicules électrique d'Europe avec 37 000 véhicules dont 20 000 vélos à assistance électrique. La construction des 4 nouvelles plateformes Colissimo prend en compte des critères environnementaux élevés (HQE / BREEAM).

DES SERVICES INNOVANTS POUR LES CLIENTS

- **Absent de votre domicile lors du passage du facteur ? Il repasse une 2^{de} fois ou dépose votre colis dans le point de contact de votre choix !**

94 % des Colissimo sont livrés à domicile dès le premier passage du facteur, les 6% restants bénéficieront d'une seconde livraison à domicile et ne seront plus placés directement en instance en bureau de poste en cas d'absence du destinataire. Un avis sera déposé dans la boîte aux lettres du destinataire qui pourra faire part de son choix sur laposte.fr ou sur l'application La Poste pour le nouveau jour de livraison (sur un des sept jours suivants) ou demander une mise en instance dans un point de contact de son choix. Sans choix de sa part, une seconde livraison sera systématiquement effectuée le lendemain à son domicile.

- **Pas le temps de vous rendre en bureau de poste pour envoyer ou faire un retour Colissimo? Votre boîte aux lettres le fait pour vous !**

Pour envoyer un colis, il n'est plus utile de se déplacer. Il suffit de le déposer dans sa boîte aux lettres personnelle normalisée et le facteur passe le chercher. L'affranchissement du colis se fait la veille de l'envoi avant 23h sur laposte.fr ou sur l'application La Poste. L'étiquette colissimo est à imprimer puis à coller sur son propre emballage carton ou son enveloppe. Enfin, le colis est à déposer dans sa boîte aux lettres avant 8h le lendemain matin.



LE GROUPE LA POSTE

De la même manière, La Poste propose désormais à tous ses clients d'envoyer leur lettre recommandée physique, sans se déplacer. Une étiquette d'affranchissement dédié aux envois en recommandé est disponible sur laposte.fr.

- ***[Vous ne pouvez pas être à votre domicile pour réceptionner votre colis ? Vous pouvez le récupérer dans plus de 30 000 lieux](#)***

Toute l'année, il est possible de récupérer son colis dans 17 000 points de contacts dans le Réseau La Poste. Avec l'ouverture de 3 000 nouveaux relais Pickup en cette fin d'année, ce sont au total 13 000 relais Pickup installés chez les commerçants que La Poste met également à disposition. Enfin, 450 consignes Pickup Station permettent aussi le retrait de son colis dans de nombreuses villes en France, à des horaires particulièrement accessibles.

- ***[Vous voulez vous faire livrer vos repas de fêtes à domicile ? C'est possible avec Chronofresh !](#)***

Chronofresh propose un service de livraison express de produits alimentaires frais et surgelés partout en France. En 2019, Chronofresh avait livré 25 000 colis par jour lors des fêtes de fin d'année. Pour cette année inédite, Chronofresh s'attend à livrer près de 40 000 colis par jour et a donc renforcé l'ensemble de son dispositif logistique pour les fêtes. Deux fois plus de tournées qu'habituellement sont prévues pour assurer les collectes auprès des commerçants et les livraisons auprès des particuliers. Une solution pour profiter de produits frais du terroir tout en soutenant les commerces alimentaires et les restaurateurs. ([Annexe 3 : Présentation de Chronofresh](#)).

- ***[Plus simple de rester chez vous ? LaPoste.fr propose une multitude de services !](#)***

LaPoste.fr propose un ensemble de services accessibles depuis le domicile du client :

- Il est possible d'affranchir simplement ses colis grâce à l'assistant d'envoi, et de demander sur laposte.fr ou sur l'application La Poste, l'envoi depuis sa boîte aux lettres normalisée. Le facteur passe le récupérer et l'envoie pour le client ;
- Le client peut acheter tout ce qu'il lui faut pour préparer ses colis avec plus 80 000 références autour de l'emballage, la papeterie et des idées cadeaux ;
- Il peut imprimer ses timbres aux couleurs des fêtes avec son imprimante ;
- Le client peut suivre facilement ses colis et modifier ses livraisons depuis l'appli La Poste ;
- Les horaires d'ouverture des bureaux de poste sont accessibles en ligne.

([Annexe 4 : C'est simple de tout envoyer avec laposte.fr](#)).

- ***[Vous ne savez pas où stocker les factures de vos cadeaux ? Digiposte les conserve pour vous !](#)***

Simple et pratique, Digiposte vous permet de stocker au format numérique les factures de vos achats de Noël. Une solution utile pour effectuer un échange ou faire jouer la garantie d'un cadeau. Digiposte est la boîte aux lettres numérique, intelligente et sécurisée de La Poste. Diplômes, bulletins de paie, contrat de travail, mais aussi relevés de comptes ou attestations d'assurances... Digiposte centralise et classe automatiquement tous les documents importants au format numérique, pour qu'ils soient toujours à portée de main via son ordinateur ou son mobile.

([Annexe 5 : Présentation de Digiposte](#)).

Les services numériques du Groupe La Poste s'appuient sur des infrastructures sécurisées pour garantir une expérience client cohérente avec ses engagements.

DES INITIATIVES LOCALES DANS TOUTE LA FRANCE

Partout en France, les postiers vont mettre en place des actions pour faciliter la livraison, le retrait et le dépôt de colis des particuliers et professionnels.

Afin de s'assurer de la livraison au domicile :

- ***Le livreur vous appelle pour faciliter la livraison de votre colis***

La Poste expérimente « l'appel du livreur » qui sera susceptible d'appeler le client destinataire afin de faciliter la livraison de son Colissimo. Le client peut donc renseigner ou mettre à jour son numéro de téléphone dans son espace client (Mon Compte) sur laposte.fr, sur l'application La Poste ainsi qu'en bureaux de poste.

En cas de succès de cette expérimentation pendant la « Peak Period » 2020, le service sera étendu à l'ensemble des facteurs du territoire national courant 2021.

Afin de faciliter le dépôt et le retrait de vos colis, La Poste expérimente :

- ***Le dépôt de son colis à l'entrée de stations de métros parisiens***

Les Parisiens peuvent tester un nouveau service de dépôt de colis au pied de leur station de métro. Ce concept a été imaginé par Pickup, le réseau de Relais du Groupe La Poste et est en expérimentation actuellement.

- ***Des positions d'accueil avancées dans 50 bureaux de poste***

Afin d'accélérer la prise en charge des opérations de dépôt ou de retrait de colis dans 50 bureaux de poste à forte affluence, des positions d'accueil à l'entrée du bureau seront mises en place afin de servir le client en moins de 20 secondes.

- ***50 consignes automatiques pour déposer et retirer des colis***

La Poste déploie des consignes dans plus de 50 bureaux de poste en zones urbaines pour simplifier le dépôt et le retrait d'instances des Colissimo. Les clients peuvent déposer leurs colis et retirer automatiquement leurs instances à la consigne en toute autonomie.

- ***48 nouveaux sites dédiés au retrait de colis***

La Poste va créer 48 lieux afin de faciliter le retrait des Colissimo au sein des grandes agglomérations. Ce sont près de 18 sites éphémères dédiés à la remise des colis qui ouvriront leurs portes ainsi que 30 corners qui concentreront les colis de plusieurs bureaux en zones hyper-urbaines.

LA POSTE DANS LE MONDE

DPDgroup, premier réseau de livraison de colis en Europe, prévoit de livrer jusqu'à **14 millions de colis dans le monde pour les jours les plus forts** contre 10 millions de colis au plus fort de l'année dernière (le 2 décembre 2019).

Après un premier semestre 2020 où les volumes étaient déjà de 20 à 50 % supérieurs à ceux de l'année dernière, DPDgroup prépare cette deuxième période de pic avec des mesures concrètes en amont comme par exemple :

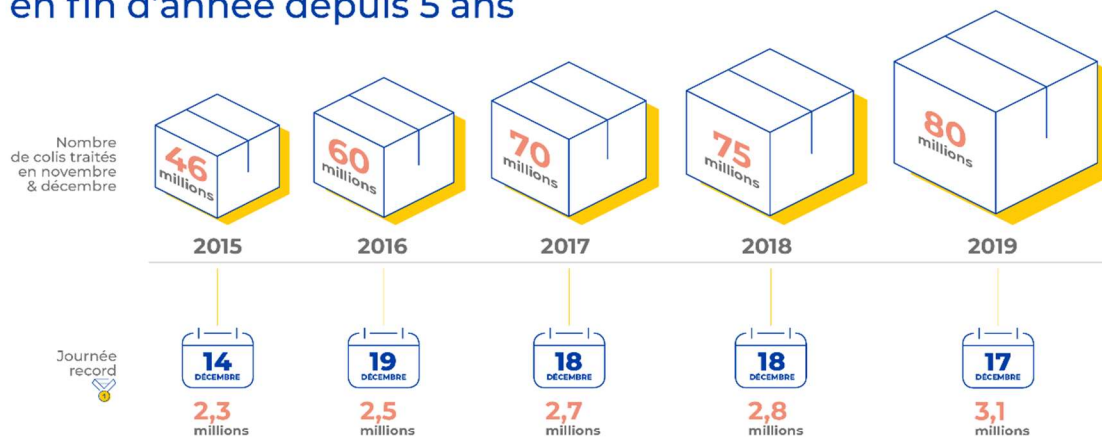
- Des heures d'ouverture et de production étendues sur les plus de 1000 hubs et dépôts
- Une capacité de transport international supplémentaire avec :
 - 120 sites additionnels
 - 200 liaisons routières internationales additionnelles
- Le renfort de personnel temporaire :
 - 17 000 chauffeurs livreurs
 - 5 000 recrutements sur site

ANNEXES

ANNEXE 1

LES CHIFFRES CLÉS DE LA FIN D'ANNEE ET DEPUIS 5 ANS - COLISSIMO

Évolution des volumes de colis en fin d'année depuis 5 ans



Prévision fin d'année 2020

 **9 000**
emplois saisonniers
supplémentaires

Journée record attendue
mi-décembre
avec jusqu'à
 **4 millions**
de colis

 **100**
millions
de colis attendus sur novembre et décembre
(+20% par rapport à 2019)

 **30 000**
lieux
pour récupérer son colis

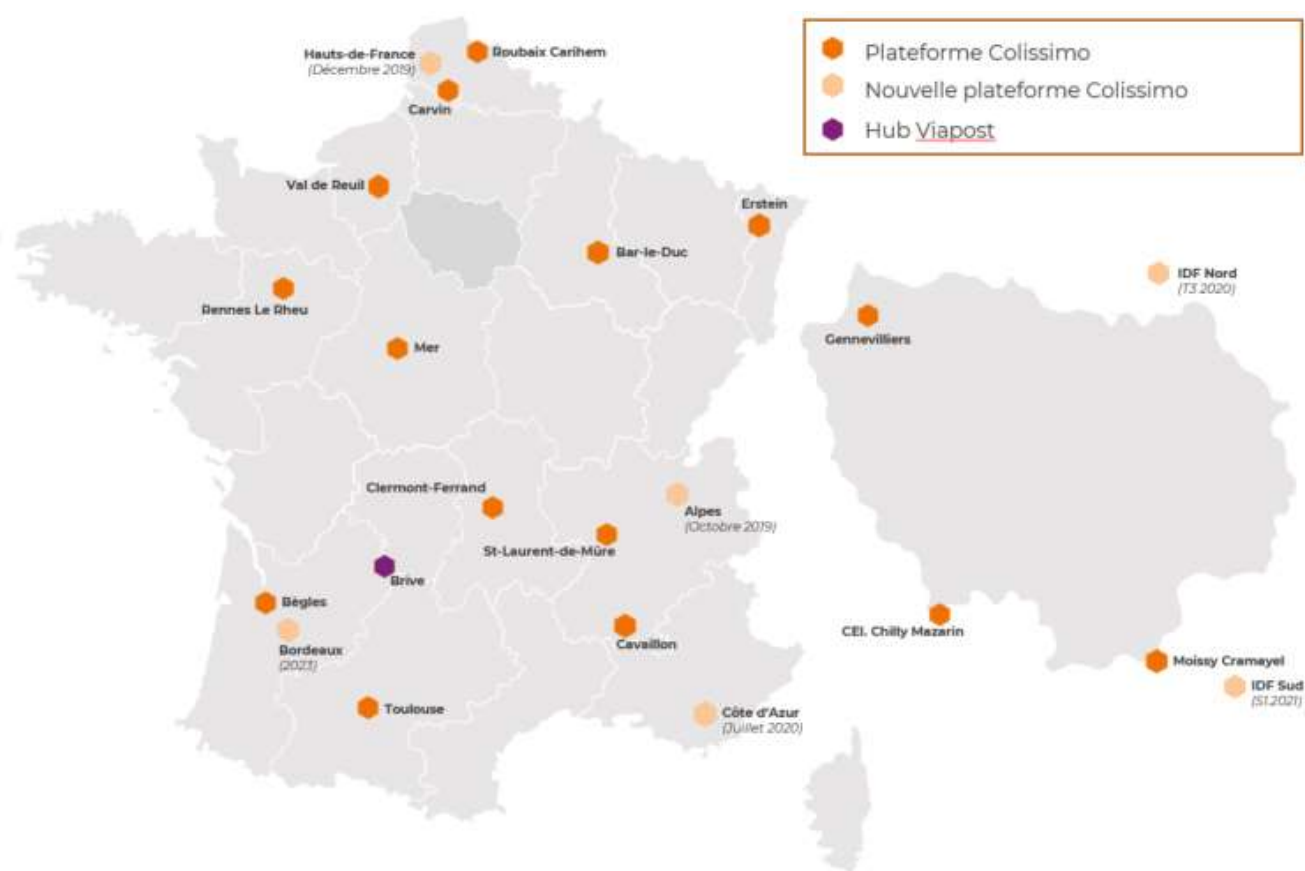
 **18**
plateformes colissimo
dont 4 nouvelles avec une capacité
de traiter 35 000 colis par heure

 **450**
millions d'€
investis pour moderniser
l'outil industriel

ANNEXE 2

LE NOUVEAU RÉSEAU DE PLATEFORMES COLISSIMO

450 millions d'€ investis depuis 2018 dans des plateformes qui allient performance, conditions de travail et respect de l'environnement



Les plateformes Colissimo nouvelle génération :



Nom : **PFC Alpes**

Ouverture : Octobre 2019

Lieu : La Buissière

Superficie :

- Hall de production de 7 200 m²
- Terrain de 53 000 m²

Caractéristiques :

- 50 portes à quai
- 9 express snoot
- Capacité du trieur : 12 000 colis/heure
- Prévisionnel 2020 : 22 millions de colis traités
- Lecture code à barre sur **les 6 faces** du colis



Nom : **PFC Hauts de France**

Ouverture : Décembre 2019

Lieu : Douvrin

Superficie :

- Hall de production de 23 000 m²
- Terrain de 107 000 m²

Caractéristiques :

- 137 portes à quai
- 24 express snoot
- **Double trieur** de dernière génération
- Capacité du trieur : 32 000 colis/heure
- Prévisionnel 2020 : 103 millions de colis traités
- Lecture code à barre sur **les 6 faces** du colis



Nom : PFC Ile de France Nord

Ouverture : 3^{ème} trimestre 2020

Lieu : Le Thillay (proximité aéroport CDG)

Superficie :

- Hall de production de 17 000 m²
- Terrain de 83 000 m²

Caractéristiques :

- 98 portes à quai
- 20 express snoot
- **Double trieur** de dernière génération
- Capacité du trieur : 31 000 colis/heure
- Lecture code à barre sur **les 6 faces** du colis



Nom : PFC Côte d'Azur

Ouverture : Juillet 2020

Lieu : Les Arcs sur Argens

Superficie :

- Hall de production de 7 200 m²
- Terrain de 48 000 m²

Caractéristiques :

- 68 portes à quai
- 10 express snoot
- Capacité du trieur : 12 000 colis/heure
- Prévisionnel 2020 : 14 millions de colis traités
- Lecture code à barre sur **les 6 faces** du colis



Nom : PFC Ile de France Sud

Ouverture : Début 2021

Lieu : Montereau sur le Jard

Superficie :

- Hall de production de 23 000 m²
- Terrain de 120 000 m²

Caractéristiques :

- 138 portes à quai
- 24 express snoot
- **Double trieur** de dernière génération
- Capacité du trieur : 37 000 colis/heure
- Lecture code à barre sur **les 6 faces** du colis

ANNEXE 3 PRESENTATION DE CHRONOFRESH



Depuis 2015, Chronofresh propose différents services de livraison de produits alimentaires secs, frais et surgelés partout en France. Au total 92 agences et hubs sont équipés de chambres froides sur l'ensemble du territoire afin d'assurer la livraison à destination des professionnels et des particuliers dans le strict respect de la chaîne du froid. Une solution pour profiter de produits frais du terroir tout en soutenant les commerces alimentaires et les restaurateurs.

Pour 2020, Chronofresh s'attend à avoir livré plus de 4 millions de colis ce qui correspond au double de l'année passée.

Un dispositif renforcé pour les fêtes de fin d'année

En 2019, Chronofresh avait livré 25 000 colis par jour lors des fêtes de fin d'année. Pour cette année inédite, Chronofresh s'attend à livrer près de 40 000 colis par jour et a donc renforcé l'ensemble de son dispositif logistique pour les fêtes :

- Le recrutement de 30 emplois supplémentaires pour prêter main forte aux équipes ;
- 30 liaisons routières supplémentaires pour garantir les collectes et les livraisons sur tout le territoire ;
- Deux fois plus de tournées qu'habituellement pour assurer les collectes et les livraisons.

A noter que pour être livré à temps pour Noël, votre commande Chronofresh doit être passée avant le 22 décembre.

ANNEXE 4

C'EST SIMPLE DE TOUT ENVOYER AVEC LAPOSTE.FR

Avec 25 millions de visiteurs uniques mensuels et un chiffre d'affaires de 213 M€ réalisés en 2019, laposte.fr permet d'accéder aux offres et services de La Poste 24h sur 24 et 7 jours sur 7 sur le web et son application mobile. Avec le lancement de sa marketplace début 2020, le site renforce son positionnement de référent numérique de l'envoi.

Pour simplifier l'envoi, laposte.fr propose un ensemble de services postaux à la fois simples et pratiques tels que :

- L'affranchissement depuis chez soi
- L'envoi de colis depuis sa boîte aux lettres
- L'envoi de courriers et lettres recommandées 100% digital, imprimés et distribués par La Poste.
- L'impression de timbres à domicile
- Le transfert de son courrier à sa nouvelle adresse
- L'achat de timbres livrés à domicile.

Vous souhaitez envoyer un objet ?
On vous accompagne pas à pas :



Un assistant pour affranchir ses envois en quelques secondes

Grâce à son assistant d'envoi, LaPoste.fr offre à ses clients un outil innovant qui permet d'affranchir des objets sans avoir à les peser ou les mesurer. Quelques secondes suffisent pour choisir le tarif d'envoi.

Le boom de l'envoi des colis via sa boîte aux lettres

Service accessible sur laposte.fr ou l'application La Poste, l'envoi de colis depuis sa boîte aux lettres normalisée a connu une forte augmentation de son usage pendant le confinement. Plus d'1 million de colis ont été envoyés par ce moyen depuis le début de l'année.

80 000 nouvelles références pour répondre aux besoins des clients

LaPoste.fr propose également à ses clients une large gamme de produits dédiée à l'expédition à travers sa marketplace lancée en mars 2020. Des fournitures de bureaux, aux enveloppes en passant par les cartons d'emballage et autres rubans adhésifs, plus de 80 000 références sont proposées sur le site par des vendeurs partenaires référents.



De multiples services pour faciliter la vie des clients, au quotidien, grâce à l'application LaPoste

Sur l'application La Poste, les clients peuvent suivre en temps réel leurs envois, modifier leurs livraisons, et retrouver les informations pratiques des bureaux de poste près de chez eux.

ANNEXE 5

DIGIPOSTE, LA BOITE AUX LETTRES NUMÉRIQUE, INTELLIGENTE ET SÉCURISÉE DE LA POSTE



Digiposte est un outil personnel, fiable, pérenne et universel, qui permet de recevoir, retrouver et partager les documents indispensables à la gestion du quotidien. Il a pour ambition de faciliter les échanges numériques sécurisés des Français et la gestion de leur vie administrative. Pour cela, Digiposte permet de centraliser les documents fournis par plus de 300 organismes, de les classer en fonction de leur nature : logement, finances, santé... et de les partager dans le cadre de démarches en utilisant notamment les documents à valeur probante tels que les attestations de diplômes. Les documents et données personnelles sont dès lors protégés à vie dans un espace numérique hautement sécurisé.

LES ENGAGEMENTS

La sécurité : Digiposte permet aux utilisateurs d'ajouter un niveau de connexion sécurisé supplémentaire à double facteur, soit par sms, soit par l'application.

La confidentialité : Une protection et une confidentialité des données personnelles stricte et garantie. Les documents contenus dans votre compte personnel Digiposte ne sont pas accessibles par La Poste ou les équipes de Digiposte.

La pérennité : Un espace de stockage en ligne qui conserve la valeur juridique des documents stockés à vie. Un service de coffre-fort numérique conforme au décret de loi.

Tiers de confiance numérique : Un hébergement 100% en France (sur les serveurs hautement sécurisés de La Poste) pour un espace numérique hautement sécurisé, conforme aux exigences du RGPD et, pour les données de santé, certifié HDS (Hébergeur Certifié de Données de Santé).

DIGIPOSTE EN CHIFFRES

- 5,1 millions de comptes Digiposte
- Plus de 300 organismes permettant de recevoir automatiquement ses documents
- 240 millions de documents hébergés
- 5 000 entreprises dématérialisent et envoient les bulletins de paie de leurs salariés sur Digiposte



LE GROUPE LA POSTE

A PROPOS :

Le Groupe La Poste

La Poste est une société anonyme à capitaux publics, filiale de la Caisse des dépôts et de l'Etat. Le groupe La Poste est organisé en cinq branches : Services-Courrier-Colis, La Banque Postale, Réseau La Poste, GeoPost, Numérique. Le Groupe est présent dans 47 pays sur 4 continents. Chaque jour, les 17 000 points de contact de La Poste, 1er réseau commercial de proximité de France, accueillent 1,3 million de clients. La Poste, neutre en carbone depuis 2012, distribue 21,6 milliards d'objets par an dans le monde (lettres, imprimés publicitaires et colis), 6 jours par semaine. En 2019, le Groupe a réalisé un chiffre d'affaires de 26 milliards d'euros, dont 30% à l'international, et emploie plus de 249 000 collaborateurs. La Poste s'est donné pour objectif d'accélérer sa transformation en continuant à se diversifier. Avec pour ambition de devenir la première entreprise de services de proximité humaine, pour tous, partout et tous les jours, La Poste s'engage à simplifier la vie.

Contacts presse

Mélanie JEAMBEAU – 07 86 74 61 61 – melanie.jeambeau@laposte.fr

Perrine LANDRY – 06 84 36 27 76 – perrine.landry@laposte.fr

Médias audiovisuels

Jacques GOURIER – 06 87 60 77 11 – jacques.gourier@laposte.fr