

L'e-commerce facile

Juliette est accro aux achats en ligne et au « tout, tout de suite », et Laurent, facteur connecté grâce à son smartphone Facteo, gère en temps réel ses envies et ses échanges.

+1,5 milliard de colis

distribués en 2017 par Le Groupe La Poste en France et dans le monde

Juliette les voulait, ces running légères montées sur coussins d'air pour amortir les chocs du bitume à chaque foulée de sa première Parisienne! Cette course 100% femmes en soutien à la recherche contre le cancer du sein. En gris, bordeaux et rose bien sûr, prête à battre son record de style... Commandées juste à temps, livrées chrono au pressing du quartier qui fait point relais, déballées, essayées et zut! Trop justes... Retour à l'expéditeur direct depuis sa boîte aux lettres, relivrées le soir même, ouf! Parée pour la course. Bravo facteur!

Et demain Juliette, rendez-vous en petites foulées dans un relais Pickup en gare ou dans le magasin d'en bas, et pourquoi pas la livraison à la demande, personnalisée et dans l'heure, même le dimanche.



En savoir +
chronopost.fr/
service-client-en-ligne





Laurent sait que l'e-commerce est l'avenir de La Poste, et le sien d'ailleurs, vu qu'il est facteur. L'explosion du commerce en ligne donne un nouvel élan à son métier. Reste que ce n'est pas tout à fait le même métier, qu'il faut repenser beaucoup de pratiques, adopter le numérique pour maîtriser ce flux en temps quasi réel et satisfaire les clients et les e-commerçants toujours plus exigeants.

« La réexpédition de colis depuis sa boîte aux lettres, ça peut sembler aussi simple que la livraison tout court, mais, quand on parle de milliers de Colissimo par jour, on comprend mieux le défi non ? »

Laurent V., facteur à Lille

**1 million
de colis traités
chaque jour
par Colissimo**



En savoir +
[chronopost.fr/](https://chronopost.fr)
service-client-en-ligne.laposte.fr



Simple comme La Poste

E-commerce facile

Pour livrer plus de 1,5 milliard de colis par an en France et dans le monde (Colissimo, Chronopost et DPD France), en offrant tous les choix de livraison (en boîte aux lettres, en bureau de poste, chez un commerçant, dans une consigne ou sur rendez-vous à domicile), il faut :

Toute une organisation

72000 facteurs et livreurs de colis en France.

68000 experts en livraison de DPDgroup répartis dans le monde.

Une flotte verte

Des vélos, des triporteurs, des camionnettes fonctionnant à l'électrique ou au GNV⁽¹⁾, et un drone pour livrer le dernier kilomètre sans polluer.

2,5 millions

de colis acheminés par jour pendant la période de Noël.

32000 points relais Pickup en Europe.

17100 points de services La Poste en France.

(1) Gaz naturel pour véhicules.



En savoir +
chronopost.fr
dpd.com

Des connexions

Avec le site laposte.fr et sa version mobile pour affranchir, créer des timbres en ligne selon ses envies et expédier ses colis en trois clics.

Avec les e-marchands pour programmer l'expédition en temps réel et améliorer le service de livraison.

Des formations

Pour optimiser les trajets et les gestes, pour organiser le travail des facteurs et des livreurs de colis, pour intégrer le numérique et mieux répondre aux attentes des clients, enfin pour simplifier la vie des postières et des postiers tout au long de la chaîne de distribution de l'e-commerce.

Une expertise unique

La Poste accompagne 57 villes et métropoles françaises dans leur réflexion sur la logistique urbaine.

L'objectif : une distribution plus vertueuse des marchandises en ville, avec des solutions adaptées à l'essor de l'e-commerce.

Les moyens : optimiser les flux de livraison vers le centre-ville via des centres logistiques partagés par plusieurs opérateurs ; réaliser le « dernier kilomètre » en transport propre, avec une flotte de véhicules à faible émission ; développer les alternatives à la livraison à domicile (8000 points relais, 300 consignes automatiques).



Avec DPDgroup, l'expérience client sans frontières

La croissance de l'e-commerce se joue en Europe et dans le monde et passe par DPDgroup, le n° 2 de la livraison de colis en Europe et la marque internationale de GeoPost, filiale à 100% du Groupe La Poste.

L'expansion. En 2017, le Groupe La Poste a investi 677 millions d'euros en acquisitions, dont l'essentiel pour **renforcer les positions de DPDgroup dans le monde**. Le Groupe a acquis 37,5% du capital de l'entreprise BRT, leader du marché du colis en **Italie**. Au **Brsil**, il a pris le contrôle (à 60%) de JadLog, acteur majeur du colis express dans le pays. En **Russie**, la fusion de DPD Russia et de SPSR fait du Groupe La Poste le n° 2 du colis express derrière La Poste russe.



Plus de 677 millions d'euros en acquisitions en 2017

La force. DPDgroup dessert le monde entier, du Royaume-Uni à l'Estonie en Europe, via le 1^{er} réseau routier européen et la 1^{re} ligne commerciale régulière de drones en France, des hubs à couper le souffle pour dispatcher, 32 000 points relais Pickup et 68 000 experts de la livraison. Tout est fait pour **simplifier l'export à des centaines de e-commerçants** et pour offrir chaque jour l'expérience la plus simple et la plus fluide à **4,8 millions de clients dans le monde**.



Près de 68 000 experts de la livraison

L'innovation. La volonté de conquête des géants de l'e-commerce stimule la capacité d'innovation du Groupe La Poste. Pour preuve, **des nouveaux services fleurissent partout**. DPD Croatie déploie ses points relais Pickup (400 à ce jour). En France, le facteur et Chronopost peuvent distribuer des colis en s'adaptant aux choix de livraison des particuliers. Colissimo Europe permet aux entreprises de panacher les livraisons en fonction des préférences des e-acheteurs de chaque pays. Delivengo propulse les colis légers des petits e-commerçants dans le monde.



SEUR Frío permet de se faire livrer des produits frais espagnols sous 48 heures en France

DPDgroup fait du marché de la livraison de produits frais un relais de croissance phare : SEUR Frío propose une offre de livraison des produits frais espagnols sous 48 heures en France ; Chronofresh assure la **livraison de produits frais et surgelés** en Espagne, en Belgique, et maintenant entre la France et le Japon. Au-delà, le Groupe La Poste expérimente des scénarios inédits pour **réduire l'impact environnemental de l'e-commerce en centre-ville**. En partenariat avec la métropole grenobloise et des acteurs locaux, le Groupe a mis en place un centre de distribution urbain. Situé en entrée de ville, il permet de centraliser les marchandises et de mutualiser les livraisons aux entreprises, commerçants et particuliers par le biais de véhicules propres ou à faibles émissions.



En savoir +
dpd.com
chronopost.fr
laposte.fr

Nous répondons à toutes vos envies

Conversation sur la tendance européenne. Réponses grâce à l'étude « E-shopper barometer » 2017 de DPDgroup⁽¹⁾.



Piet, Bruxelles

— Quels sont les produits les plus achetés en ligne en Europe ?

— La mode (46%), les livres (39%), les chaussures (38%), les produits de beauté et de santé (33%), et le high-tech/électronique (30%) décrochent la palme.



67%

des e-acheteurs européens passent commande sur des sites européens



Cécile, Paris

— Y a-t-il des différences entre les e-acheteurs européens ?

— Oui. Les Britanniques sont en avance en matière d'achat de nourriture en ligne et les Allemands sont les plus à l'aise avec la commande de médicaments.



54%

des e-acheteurs européens ont déjà commandé sur un site web étranger



Clara, Espagne

— Les Européens achètent-ils hors de leurs frontières ?

— C'est la tendance. 54% des e-acheteurs européens ont déjà commandé sur un site étranger, et 31% des autres se disent prêts à le faire.



39%

des e-achats sont effectués par smartphone



Günther, Berlin

— Dans quels pays les e-acheteurs consomment-ils ?

— Parmi les e-acheteurs européens qui ont déjà effectué un achat sur un site web étranger, 67% passent commande sur des sites européens et 39% dans des pays voisins. Les Français aiment les sites anglais, les Belges apprécient les sites français et les Autrichiens plébiscitent les sites allemands.



81%

des e-acheteurs préfèrent se faire livrer à domicile



Elton, Londres

— À quand des nouvelles options de livraison ?

— La livraison à domicile rafle les suffrages (81%), mais les e-acheteurs européens sont ouverts à d'autres solutions comme la livraison chez un voisin (59%), et les e-acheteurs anglais peuvent déjà donner un lieu personnel où déposer le colis en leur absence, la niche du chien par exemple.

(1) Étude E-shopper barometer de DPDgroup réalisée par Kantar TNS auprès de 24871 e-acheteurs de 21 pays d'Europe et de la Russie du 1^{er} juin au 3 juillet 2017.

Bienvenue dans le futur simple

La logistique urbaine plus silencieuse et propre de La Poste, tous les jours

Aujourd'hui et demain, bien vivre nos villes

L'e-commerce explose partout dans le monde : les villes et La Poste inventent des modèles vertueux pour réduire pollution et trafic. En France, la flotte de La Poste compte 36 000 véhicules à faible émission. 57 villes dont 12 métropoles sont ses partenaires de logistique urbaine. 350 consignes desservent 55 villes 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24, et DPDgroup totalise 32 000 points relais en Europe.

À **Lille**, La Poste inaugure la livraison de colis le soir en véhicules propres certifiés peu bruyants. À **Bordeaux**, elle regroupe toutes ses activités en un seul hôtel logistique urbain multiopérateur et réduit ainsi son empreinte foncière. À **Grenoble**, elle centralise les flux des transporteurs en entrée de ville. Le projet **Lumin Toulouse** mutualisera les flux de colis et messagerie des opérateurs locaux du dernier kilomètre et réduira le nombre de véhicules et de kilomètres. À **Madrid** et à **Nuremberg**, la livraison à pied ou à vélo progresse, comme à **Paris** où l'Établissement logistique de proximité Beaugrenelle de 3 000 m² est opérationnel, 80 micro-hubs de proximité sont à l'étude, et la livraison à pied est en test dans deux arrondissements.



En savoir +
laposte.fr
poste-immo.fr

