



COMMUNIQUE DE PRESSE  
Paris, le 12 décembre 2017

## **Livraisons de colis de fin d'année : dans la dernière ligne droite d'un marathon**

**Avec l'explosion des commandes en ligne, les plateformes logistiques de La Poste tournent à plein régime. Plus de 100 000 facteurs et livreurs se mobilisent pour traiter deux fois plus de colis qu'habituellement, avec un nouveau record attendu cette année. Du lundi qui suit le « Single Day » du 11 novembre jusqu'à Noël s'écoulent 42 jours. 42 jours, comme les 42 km d'un marathon pour réussir le traitement et la livraison du pic de colis de fin d'année.**

Les fêtes de fin d'année constituent une période clef pour le e-commerce : manque de temps, plus de choix ou de confort, recherche des meilleurs prix... Les Français naviguent sur le web pour préparer ou acheter leurs cadeaux de fin d'année. Ce que les acteurs de la logistique appellent la « Période » commence de plus en plus tôt en raison des grands événements mondiaux du e-commerce : le Single Day (11/11), le Black Friday (24/11) et le Cyber Monday (27/11).

### **2017 s'annonce comme une nouvelle année record.**

Plus de 20% du trafic annuel est traité au cours des 6 semaines précédant Noël. En 2016, des pics ont été observés à 2,5 millions de colis/jour, contre 1 million en temps normal, soit une hausse de 150%. Ce record devrait être battu en 2017.

### **Un gros enjeu pour les clients e-commerçants.**

- Beaucoup de consommateurs achètent en ligne pour la 1<sup>re</sup> fois au moment des fêtes. Une expérience de livraison réussie est indispensable pour installer durablement l'usage auprès des nouveaux e-acheteurs chaque année.
- Cette période est aussi le temps fort des clients e-commerçants qui réalisent 20 à 30% de leur chiffre d'affaires.

### **Un dispositif exceptionnel pour satisfaire les clients.**

Parce que cette période d'intense activité constitue un défi pour La Poste, elle met en place un dispositif exceptionnel pour répondre aux attentes de ses clients entreprises et particuliers et leur simplifier la vie.

- Des prévisions de vente et de volumes ainsi qu'un dispositif de production robuste sont mis en place dès le printemps, co-construits avec les grands clients expéditeurs de la vente à distance et du e-commerce.

- Colissimo renforce son plan de transport national, avec **500** camions supplémentaires. Plus de **18 000 liaisons routières quotidiennes** garantiront ainsi le transport des colis.
- Plus de **100 000** facteurs, livreurs, guichetiers sont mobilisés pour trier et distribuer deux fois plus de colis qu'habituellement.
- Des astreintes supplémentaires sont organisées les weekends par les équipes en charge des systèmes d'information.
- Les services clients étendront leurs horaires à l'après-midi les 2 samedis précédant Noël jusqu'à 17h00 et 14h00 pour le samedi 23.

### **Un marathon se gagne aussi grâce à une bonne préparation.**

- ➔ Pour les e-marchands : les livraisons seront assurées à Noël auprès des clients finaux pour tous les colis remis à La Poste jusqu'au 20 décembre.

### **Un pic d'activité à l'échelle européenne**

La période de fin d'année engendre un fort accroissement des volumes traités sur les dernières semaines. En 2016 DPDgroup, filiale de La Poste dédiée à l'international, et numéro deux du colis en Europe, a constaté une hausse de ses volumes de 20% pendant la période de fin d'année, avec des pics de 35% de plus sur certaines journées.

En 2017, DPDgroup s'attend à une croissance de ses volumes d'un niveau comparable. En prenant en compte la hausse annuelle du trafic et ses pics, DPDgroup prévoit de livrer plus de 6 millions de colis par jour les jours les plus forts.

Une mobilisation exceptionnelle est déployée pour traiter ces records de volumes saisonniers.

Dans chaque pays, les experts de DPDgroup adaptent les moyens en fonction de leurs prévisions : augmentation des capacités de transport et des opérations de livraison, sites supplétifs de tri, renfort des équipes, etc.

En interne, la période de fin d'année est l'occasion d'un moment de solidarité entre les services, afin que ce défi soit synonyme de satisfaction client. Par exemple, du personnel occupant traditionnellement des fonctions au siège pourra venir en renfort des équipes de livraison sur le terrain.

### **Une hausse attendue de l'utilisation des consignes**

6,8 millions de colis seront mis à disposition dans le réseau de relais de DPDgroup, PICK UP, entre le 15 novembre et 31 décembre.

Un pic historique est attendu le 13 décembre avec 278 000 colis, soient 13% de plus que le pic de l'année dernière.

Pour absorber ces flux, 8 240 relais et consignes seront disponibles (7 900 relais, 340 consignes), contre 7 800 en septembre 2017.

### **CONTACTS**

**Presse écrite** : Perrine Landry – 01 55 44 22 39 – [perrine.landry@laposte.fr](mailto:perrine.landry@laposte.fr)

**Médias audiovisuels** : Jacques Gourier – 01 55 44 22 43 – [jacques.gourier@laposte.fr](mailto:jacques.gourier@laposte.fr)