



DIRECTION DE LA COMMUNICATION  
SERVICE DE PRESSE

Paris, le 14 décembre 2010,

Fêtes de fin d'année

## LA POSTE S'ORGANISE POUR FACILITER LA LIVRAISON DE VOS COLIS

**Pour faire face à l'afflux de livraison de colis avant Noël et faciliter la vie de ses clients, le groupe La Poste, son opérateur colis, ColiPoste, et sa filiale express, Chronopost, mettent en place une organisation dédiée de grande ampleur.**

Soumis à de fortes saisonnalités (fête des mères, fête des pères, périodes de soldes, Noël...), ColiPoste, l'opérateur colis interne du groupe La Poste, leader en France sur le marché de la livraison de colis au domicile des particuliers en 48 heures, traite en moyenne 1 million de colis par jour.

A l'approche des fêtes de fin d'année, ce volume augmente fortement pour atteindre jusqu'à + 50% les derniers jours avant Noël où ColiPoste enregistre jusqu'à 1,4 million de colis par jour. Pour faire face à cette effervescence, ColiPoste prépare cette période avec minutie de longs mois à l'avance en anticipant ses plans de transport et de livraison en fonction des estimations des volumes attendus (données préparées grâce aux relations de partenariat nouées avec les clients expéditeurs) avec pour objectif que tous les colis arrivent à l'heure sous les sapins de Noël.

### **Chez vous ou ailleurs, avec So Colissimo, La Poste livre vos colis où vous voulez quand vous voulez !**

Livraison à domicile, avec ou sans rendez-vous, dans l'un des 10 000 bureaux de poste ou chez un commerçant de proximité préalablement choisi... Avec So Colissimo, sa nouvelle offre lancée en 2010, La Poste révolutionne les modes de livraison mis à la disposition des e-acheteurs.

Progressivement déployé sur les sites Internet des e-commerçants qui en auront fait le choix pour leurs expéditions en France métropolitaine, So Colissimo propose aux acheteurs en ligne une véritable solution de livraison multi-choix à domicile ou hors-domicile. Pour la première fois, le client e-acheteur a la liberté de choisir son mode de livraison, en toute simplicité, selon son rythme de vie, en optant, au moment de sa commande, pour l'un des modes suivants :

- **à mon adresse** : livraison « classique » à domicile. Le colis est livré au domicile par le facteur ;
- **à mon adresse sur rendez-vous** : disponible uniquement sur Paris intra-muros ce mode de livraison sur rendez-vous permet au destinataire de « piloter » la livraison de son colis en choisissant, par SMS, un créneau horaire compris entre 17 h00 et 21h30 ;
- **dans le Cityssimo de mon choix** : ouverts 7 jours/7, 24h/24, les espaces Cityssimo permettent au e-acheteur de récupérer son colis, en toute simplicité, à n'importe quelle heure du jour ou de la nuit. 31 Cityssimo sont déjà ouverts en France ;
- **dans le bureau de poste de mon choix** : livraison dans l'un des 10 000 bureaux de poste. Avec les îlots de retraits de courrier/colis dédiés, le destinataire peut récupérer son colis près de son lieu de travail, sur le chemin de son domicile... en moins de cinq minutes ;
- **chez le commerçant de mon choix** : livraison chez près de 3 000 commerçants de proximité partenaires en bénéficiant d'horaires élargis (avant 8h00 et après 19h00, le samedi toute la journée et le dimanche).



En cette fin d'année, de nombreux sites de vente en ligne proposent déjà la livraison So Colissimo à leurs clients, tels que teleachat.fr, labossedesmarques.com ou encore photoplus.fr parmi les nouveaux. Les grandes plateformes e-commerce proposent également désormais So Colissimo : Oxatis, Magento, Prestashop, La Box E-Commerce de La Poste...

### **Chronopost attend 15% de trafic en plus comparé à Noël 2009**

Spécialiste de la livraison en 24 heures, Chronopost s'apprête à traiter plus de 8 millions de colis durant le mois de décembre 2010. Pour la filiale Express du groupe La Poste, les livraisons aux particuliers représentent 20% des colis toute l'année mais leur volume triple à Noël.

Livraison à domicile, en Chrono Relais ou en boîte aux lettres sont autant d'options possibles avec Chronopost pour livrer les destinataires.

### **Affranchissez vous-même vos colis en ligne depuis chez vous !**

Qu'il s'agisse d'un colis express Chronopost ou d'un Colissimo 48h, La Poste vous offre la possibilité d'affranchir vos colis en ligne, directement depuis chez vous, en vous rendant sur le portail du groupe La Poste : [www.laposte.fr/e-boutiques](http://www.laposte.fr/e-boutiques).

Depuis mars 2009, les envois de Colissimo affranchis en ligne bénéficient d'une réduction exclusive de 5% (par rapport aux tarifs de l'offre Colissimo pratiqués en bureau de poste).

Au-delà de son offre d'affranchissement, Chronopost vous propose également en ligne un service d'enlèvement à domicile qui vous permettra d'éviter un déplacement en bureau de poste.

### **Un colis bien préparé, c'est un colis bien livré**

La Poste propose pour vos envois de colis des emballages spéciaux de différentes tailles, particulièrement adaptés au transport de marchandises. Vendus en bureaux de poste, ces produits garantissent une livraison à domicile en 24h en France ou en express partout dans le monde (Prêt-à-expédier Chronopost) ou en 48h (Colissimo) avec un numéro de suivi et assurance intégrée.

Toutefois, le client conserve la liberté de préparer lui-même ses envois. A ce titre, quelques règles simples mais essentielles sont à respecter :

- Les adresses du destinataire et de l'expéditeur doivent être complètes, exactes et parfaitement lisibles (écrites en lettres capitales, sans point, ni virgule) ;
- L'objet doit être emballé convenablement (emballages rigides, pas de papier kraft par exemple), les conditions de traitement des envois étant en grande partie automatisées.

### **Internet, Twitter, téléphone mobile... Suivez en direct l'acheminement de vos colis**

Une fois votre colis pris en charge par le réseau postal, munissez-vous du numéro de référence et suivez-le à la trace :

- **sur Internet** : en vous rendant sur le site [www.laposte.fr/Particulier](http://www.laposte.fr/Particulier), une interface simplifiée, « Suivi des envois », située en haut à droite dans cette page vous permet de saisir votre code de suivi et de connaître rapidement l'état d'acheminement de votre envoi.
- **depuis votre téléphone mobile** : avec le site [m.laposte.fr](http://m.laposte.fr) ou l'application mobile La Poste, dès la page d'accueil, le mobinaute équipé d'un smartphone (iPhone/Android/Bada) saisit son numéro de colis ou de courrier pour connaître l'état d'acheminement de son envoi et ses différentes étapes. L'application « Mon Suivi La Poste » offre les mêmes possibilités et permet en plus de saisir simultanément jusqu'à 5 numéros.
- **à partir de votre compte Twitter** : La Poste innove en offrant la possibilité de suivre ses envois postaux (lettres, Colissimo et Colis Express) via Twitter. Une solution automatique, très simple et efficace. Comment ça marche ? Vous vous abonnez à @suivi\_avec\_lisa et recevez un message de bienvenue. Vous pouvez alors envoyer un message direct à @suivi\_avec\_lisa avec votre code de suivi (13 caractères). Vous recevez ensuite une alerte à chaque nouvelle étape dans l'acheminement de votre envoi. Pour plus d'information : [www.twitter.com/suivi\\_avec\\_lisa](http://www.twitter.com/suivi_avec_lisa).



### À propos du groupe La Poste

Société anonyme à capitaux 100 % publics depuis le 1<sup>er</sup> mars 2010, La Poste est un modèle original de groupe multi-métiers structuré autour de quatre activités : le courrier, le colis/express, La Banque Postale et l'Enseigne La Poste. Chaque année, les 17 000 points de contact de La Poste accueillent 45 millions de clients particuliers et 3,5 millions de clients entreprises. L'appareil industriel de La Poste lui permet de traiter et d'acheminer 26 milliards d'objets par an. En 2009, le groupe La Poste a réalisé un chiffre d'affaires de 20,5 milliards d'euros et emploie plus de 287 000 collaborateurs. A l'horizon 2015, La Poste a pour ambition de devenir un leader européen dans les services de proximité postaux et financiers. Fidèle à ses valeurs et à ses missions de service public, fort de l'engagement de l'ensemble des postiers, le groupe La Poste veut être une référence de la modernité publique.

### CONTACTS PRESSE

#### **GROUPE LA POSTE PRESSE ECRITE**

**David DRUJON**  
Tél. 01 55 44 22 36  
david2.drujon@laposte.fr

#### **RADIOS/TV**

**Jacques GOURIER**  
Tél. 01 55 44 22 43  
jacques.gourier@laposte.fr