



LA POSTE

Dossier de Presse La Poste-ColiPoste

Sommaire

ColiPoste, l'opérateur Colis de La Poste	p 3
Le groupe La Poste	p 4
Le métier du colis et de l'express	p 4
L'activité de ColiPoste	p 5
Les produits et services	p 6
Nouvelle offre : So Colissimo	p 7
L'offre Particuliers	p 8
L'offre Entreprise	p 9
L'organisation industrielle	p 11
Le traitement et l'acheminement	p 12
La livraison	p 14
L'engagement qualité et développement durable	p 16

Annexes :

- Parcours du colis
- Carte du réseau national de ColiPoste

CONTACTS PRESSE GROUPE LA POSTE

PRESSE ECRITE : **DAVID DRUJON**
TÉL. : 01.55.44.22.36
david2.drujon@laposte.fr

PRESSE AUDIO-VISUELLE : **JACQUES GOURIER**
TEL : 01.55.44.22.43
jacques.gourier@laposte.fr

ColiPoste, l'opérateur colis de La Poste

ColiPoste, l'opérateur colis de La Poste

Le groupe La Poste

Le groupe La Poste est organisé en quatre expertises métiers :



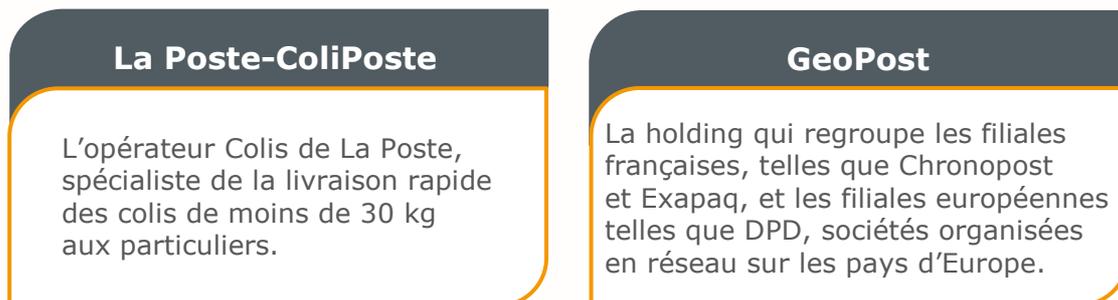
La Poste a réalisé un chiffre d'affaires de 21,3 milliards d'euros en 2011.

Dans un secteur d'activité complètement concurrentiel, **le chiffre d'affaires du métier Colis/Express du Groupe La Poste est de 5,2 milliards d'euros en 2011.**

Fortement implanté sur les trois principaux marchés d'Europe, représentant près de 60% du marché du colis, le groupe La Poste est positionné comme **numéro un en France** et **numéro deux en Europe** du colis et de l'express en terme de chiffre d'affaires.

Le métier du colis et de l'express

Le métier du Colis / Express du Groupe s'organise autour de 2 acteurs complémentaires :



ColiPoste

La Poste - ColiPoste est un acteur clé du marché de la Vente à Distance. Son savoir-faire, sa parfaite maîtrise des process de livraison et notamment du « dernier kilomètre » de la livraison à domicile, font de **La Poste-ColiPoste le numéro 1 sur le marché français.**

Au cœur des échanges entre l'offre d'une entreprise et la commande d'un consommateur, la mission de La Poste-ColiPoste est de livrer en toute confiance des colis aux particuliers, selon les modalités de livraison qu'ils choisissent.

Le marché du colis est très contrasté et en perpétuelle évolution. Malgré le tassement de la consommation, il est porté par l'accroissement de l'achat à distance via Internet. En effet, le choix de l'achat en ligne répond de plus en plus à la recherche des consommateurs de « l'achat malin ».

Le chiffre d'affaires 2011 de La Poste-ColiPoste s'élève à 1,5 milliards d'euros. La Poste-ColiPoste a livré 266 millions de colis en 2011.

L'activité de ColiPoste

La Poste-ColiPoste est le **partenaire historique de la Vente à Distance (VAD)** dite « traditionnelle » et est devenu ces dernières années le **partenaire incontournable des acteurs du commerce électronique**, secteur en croissance de 22% en 2011¹.

Par la qualité de sa livraison, La Poste-ColiPoste contribue au développement de la confiance en l'achat à distance. En effet, **le choix de l'achat à distance est fortement corrélé à la confiance qu'accordent expéditeurs et destinataires au service de livraison** : 66 % des cyber-acheteurs considèrent que les conditions de livraison constituent un élément déterminant dans le choix du site marchand (source : Baromètre FEVAD – Médiamétrie/Netratings – juin 2007).

Quelques chiffres du marché et de l'activité :

- **82 %** des e-acheteurs plébiscitent la livraison à domicile
- **68 %** souhaitent un suivi sur Internet
- En 2011, le e-commerce a connu une croissance de près de **22 %**
- **30 millions** de cyber-acheteurs en 2011
- **37,7 milliards d'euros** dépensés sur Internet pour l'année 2011
- **60 %** de part de marché pour La Poste-ColiPoste sur le segment Entreprises (B to C)
- **90 %** de part de marché pour La Poste-ColiPoste sur le segment des particuliers (C to C)

¹ Source : Fevad - Baromètre des ventes internet : Bilan e-commerce 2011

Les produits et services

Nouvelle offre : So Colissimo

Nouvelle offre So Colissimo : plus de choix, plus d'endroits pour être livré

Les particuliers destinataires de colis pratiquent de plus en plus de modes de livraison différents, adaptés en fonction de la typologie de leurs achats effectués sur Internet.

So Colissimo est donc parfaitement en phase avec leurs besoins. **Une solution de livraison multi-choix, à domicile ou hors domicile, en France métropolitaine :**

Domicile	 mon domicile	Avec ou sans signature, selon le choix de l'entreprise expéditrice
	 mon rendez-vous	A domicile sur RDV, le soir entre 17h et 21h30 (sur Paris)
Hors domicile	 mon espace cityssimo	Avec garde des colis pendant 10 jours ouvrables. 31 espaces Cityssimo, pour les colis < 20 kg
	 mon bureau de poste	Avec garde des colis pendant 10 jours ouvrables. Plus de 10 000 bureaux de poste, pour les colis < 20 kg
	 mon commerçant	Livraison dans l'un des commerçants de proximité partenaires avec des horaires élargis (avant 8h, après 19h, le samedi toute la journée et le dimanche)

Le concept : un service à la carte

Avec So Colissimo, La Poste-ColiPoste enrichit les modalités de livraison avec son **service de livraison multi-choix**.

ColiPoste utilise son savoir-faire de la livraison à domicile pour développer la livraison de colis à l'endroit choisi par l'e-acheteur. Celui-ci a désormais la possibilité de choisir son lieu de livraison au moment de sa commande sur les sites marchands proposant la solution So Colissimo.

So Colissimo est disponible uniquement sur Internet sur les sites des e-commerçants qui en feront le choix pour des expéditions en France métropolitaine.

Une innovation de service : la livraison sur rendez-vous proposée à Paris intra-muros permet au destinataire d'un colis d'en piloter la livraison par réponse à un sms.

Le destinataire choisit par SMS ou courriel une livraison :

- Soit le jour même dans 3 créneaux horaires :
17H-18H30/18H30-20H/20H- 21H30
- Soit le lendemain et il recevra à nouveau un SMS et un courriel de choix
- Soit un autre jour sur internet dans un délai de 10 jours

L'offre Particuliers

Colissimo, produit phare de La Poste-ColiPoste est idéal pour tous vos envois : cadeaux, oubli, ventes en ligne entre particuliers, ... L'offre Colissimo assure la **livraison des colis en 48h à domicile en métropole**, un **suivi** et une **indemnisation en cas de perte ou d'avarie**.

Elle est déclinée en différents niveaux de service :

- **L'offre Colissimo sans signature**

Affranchissement du colis avec remise en boîte à lettres, livraison en 48h en France Métropolitaine, le suivi et une indemnisation forfaitaire en cas de perte ou d'avarie.

- **L'offre Colissimo Recommandé**

Affranchissement du colis avec remise en main propre contre signature qui intègre une livraison en 48h, le suivi, le choix d'une indemnisation forfaitaire adaptée (de 50€ à 800€) en cas de perte ou d'avarie, ainsi que plusieurs options (avis de réception, contre remboursement).

- **L'offre Colissimo Emballage**

Gamme d'emballages « Tout en un » déclinée en différentes tailles de boîtes et de pochettes, rigides ou souples, préaffranchis et adaptés à la plupart des envois jusqu'à 7kg, et qui intègrent la livraison en 48h en France Métropolitaine, le suivi et la remise du colis contre signature.

L'offre Colissimo est également disponible pour les envois à destination de l'outre-mer et de l'international.

Les produits Colissimo sont accessibles :

- aux guichets des bureaux de Poste et sur les automates en libre service ;
- sur Internet grâce aux solutions d'affranchissement en ligne proposées sur www.colissimo.fr/affranchissementenligne et via le partenaire Ebay. Ces envois bénéficient d'une remise exclusive de 5% par rapport aux tarifs pratiqués en bureaux de Poste. Plus de **3 millions de colis** ont été affranchis en ligne sur www.colissimo.fr en 2010.

Colissimo propose des solutions adaptées aux différents marchés. Plus de **100 000 entreprises clientes** de La Poste-ColiPoste utilisent déjà Colissimo entreprises pour leurs envois en B to C.

- **la livraison pour les e-acheteurs : So Colissimo**
 - o à domicile : à l'adresse choisie ou sur RDV le soir.
 - o hors domicile : au bureau de poste, à l'espace Cityssimo ou chez le commerçant choisi.
- **la livraison en Colissimo :**
 - o Expert : avec signature
 - o Access : en boîte aux lettres
- **une solution de retour prépayée pour les e-commerçants :**
 - o Colissimo Services F

La Poste-ColiPoste propose parallèlement à ces offres une gamme de solutions techniques répondant à toutes les tailles d'entreprises :

- **pour la préparation des colis**

- o expeditor I-net

Solution logistique informatisée de préparation et gestion des envois (impression étiquettes colis, gestion de l'historique des expéditions, accès via internet au suivi des colis).

- o affranchissement en ligne entreprise

Edition et impression du bordereau en ligne. Suivi de l'acheminement du colis dans l'espace client dédié.

- **pour que les internautes choisissent leur mode de livraison (So Colissimo)**

- o Simplicité
- o Flexibilité des livraisons

- **des partenariats essentiels avec les principaux acteurs de ce marché**

- o oxetis, prestashop, magento, powerboutique

Pour un adressage amélioré des colis

La Poste-ColiPoste renforce la vigilance pour réduire le nombre de colis envoyé avec une adresse de livraison fautive, incomplète ou mal renseignée, ceci pour éviter des retards à la livraison. Pour fiabiliser la chaîne logistique, la qualité des informations transmises par les e-commerçants doit être optimale et leurs fichiers « adresses clients » doivent être précis.

La Poste-ColiPoste effectue un travail de sensibilisation pour inciter à vérifier la validité des fichiers. Ainsi, **La Poste a développé un système spécifique, appelé « EV@ »**, permettant la vérification automatique de la cohérence des adresses d'un fichier. Ce système permet notamment de valider que les codes postaux correspondent bien aux villes de destination.

Le réseau commercial

La Poste-ColiPoste dispose d'une force de vente commerciale de **62 ingénieurs technico-commerciaux spécialisés Colis** et prend aussi appui sur l'expertise des 1000 commerciaux généralistes La Poste.

Le réseau commercial a pour mission d'accompagner les clients en compte en élaborant avec eux les solutions logistiques les plus adaptées à leurs besoins et de conquérir de nouveaux clients. Un **Service Clients** complète ce dispositif pour assurer le service après-vente et informer les clients sur le suivi de leurs envois.

L'organisation industrielle



Le traitement et l'acheminement

*Pour traiter et livrer 266 millions de colis par an au domicile des particuliers, La Poste-ColiPoste s'est doté d'un outil industriel novateur et performant. Cet outil permet d'absorber sereinement les trafics de colis confiés à La Poste-ColiPoste. Ces trafics sont soumis à une très forte saisonnalité. Ainsi au mois de décembre, **l'activité de La Poste-ColiPoste augmente de 50% par jour.***

*Pour **livrer quotidiennement 1 million de colis**, La Poste-ColiPoste a mis en place un réseau composé d'une partie « tri et acheminement » et d'une partie « livraison » ce qui représente plus de **7 000 personnes.***



Le traitement et l'acheminement sont gérés par **15 plates-formes Colis** installées sur l'ensemble du territoire français et assurant son maillage (voir carte en annexe). Ces plates-formes reçoivent quotidiennement les colis en provenance des clients entreprises mais aussi les colis issus des bureaux de poste. Au sein de la plate-forme, ces colis sont triés et dispatchés en fonction de leur adresse de destination.

Une fois triés, les colis sont chargés dans des remorques qui partent le soir même. Le réseau routier de La Poste - ColiPoste est organisé en liaisons nationales et régionales qui, chaque jour, relie l'ensemble des Plates-formes Colis, les Centres de Distribution Courrier, les Agences Colis et les bureaux de poste.

Le chargement en « VRAC » :

- **Optimisation du volume utile** des remorques chargées en vrac (les murs de colis comblent l'espace de bas en haut)
- **Baisse sensible du CO2 émis par colis transporté** grâce à la diminution du nombre de remorques nécessaires,
- **55 % des liaisons nationales de ColiPoste sont des liaisons « VRAC »** ce qui a nécessité 31 millions d'euros d'investissement.

Le traitement et l'acheminement

Le traitement des colis import/export

Pour le traitement des colis import et export, La Poste-ColiPoste dispose d'un centre d'échanges international dédié au colis internationaux et situé à Chilly-Mazarin.

En complément, des **bureaux d'échanges** ont été ouverts dans les plates-formes proches des frontières.

Le bureau d'échanges de la plate-forme proche de Lyon, par exemple, traite les colis à destination de l'Italie, celui de Toulouse les colis à destination de l'Espagne.

Pour assurer un meilleur niveau de qualité de service sur un grand nombre de destination, **La Poste-ColiPoste est signataire des principaux accords postaux : EPG pour l'Europe et KPG pour le Monde**. L'appartenance à ces réseaux nous permet d'offrir une très bonne qualité de service à l'international avec un Colissimo international à délai garanti vers 15 pays (soit plus de 70% du flux).



Nos nouvelles plate-formes



En 2008, La Poste-ColiPoste a ouvert les portes d'une nouvelle plate-forme colis à Moissy-Cramayel (77).

Avec ce nouveau site, ColiPoste a augmenté ses capacités de tri pour l'Ile-de-France. Cet outil de production est doté d'une machine de tri ultra-moderne, avec un tapis long de plus d'un kilomètre, capable de traiter **jusqu'à 250 000 colis par jour**. Le site est également équipé de logiciels de reconnaissance de l'adresse et d'un système de flashage automatique des 6 faces du colis.

Une plate-forme d'un tel niveau technologique est **unique en Europe**. Toutes ses innovations permettent de diminuer le temps de traitement de chaque colis en limitant au maximum les manipulations.

En décembre 2011, une nouvelle PFC viendra remplacer l'ancien site de Clermont-Ferrand.

La livraison

La Poste-ColiPoste dispose d'un réseau de **67 Agences** dédiées au colis (voir carte en annexe) qui livrent principalement les zones à forte densité urbaine (villes de plus de 150 000 habitants). Dans les zones rurales, ce sont les services chargés de la distribution du courrier (le facteur) qui assurent la livraison des colis au domicile des particuliers.

La livraison en zone urbaine requiert un véritable savoir-faire qui nécessite une **organisation spécifique** pour gérer l'importance du trafic à traiter, la densité des points de livraison, les difficultés de stationnement et d'accès aux immeubles, l'absence fréquente des clients destinataires, etc. ...



La Poste-ColiPoste s'appuie également sur l'ensemble des **17 000 points contacts de l'Enseigne La Poste** pour le retrait par les particuliers des colis en instance. Plus de 1000 bureaux de poste sont équipés de **guichets dédiés au « retrait-dépôt »** rapide de colis afin de faciliter les opérations d'envois et retraits.

Cityssimo, le service de retrait de colis 7j/7 & 24h/24

Pour répondre au rythme de vie des grandes agglomérations et aux attentes des clients urbains peu disponibles et désireux de pouvoir retirer leur colis quand ils en ont le temps et l'envie, La Poste-ColiPoste propose, depuis début 2006, un service gratuit de mise à disposition des colis dans **un espace consigne accessible 7j/7 et 24h/24** nommé **Cityssimo**.

Réservé aux Colissimo, ce service propose un abonnement gratuit sur Internet. Lors de sa commande, le client choisi le Cityssimo dans lequel il pourra retirer son colis à l'aide de sa carte d'accès et de son code de retrait (envoyé par SMS et/ou par mail) sous 10 jours.

En 2010, on compte 31 espaces de retrait de colis : 24 à Paris/région parisienne, un à Nantes, Lille, Lyon et Aix-en-Provence.

Ce service regroupe quelques **81 700 abonnés**. **54% des utilisateurs déclarent commander davantage** grâce au confort de livraison apporté par Cityssimo².



Pour localiser l'ensemble des espaces Colis Cityssimo et s'abonner gratuitement au service, il suffit de consulter le site Internet :

www.cityssimo.fr

² Etude Marquetis Link 2007

La boîte à lettres normalisée

Les colis sans signature peuvent être déposés directement en boîte aux lettres par les agents de La Poste - ColiPoste et par les facteurs de la Poste. Pour cela, il est préférable que les particuliers soient équipés d'une boîte aux lettres normalisée. Ces boîtes résistantes et de grande taille (26x26x34 cm) permettent de déposer courrier et colis en toute sûreté.



Boîtes à lettres normées NF

Le système d'information

Le développement et la maîtrise des systèmes d'information sont des clés de voûte de notre métier. Grâce à un système de codes à barres, La Poste-ColiPoste propose à tous ses clients, entreprises comme particuliers, de suivre la position de leurs colis via son site Internet : www.colissimo.fr

Les informations de suivi sont centralisées et transmises en toute sécurité sur le site Internet. En deux clics, les clients sont informés sur le suivi de leurs envois jusqu'à la livraison. Les clients entreprises ont également la possibilité de commander leurs consommables (étiquettes, liasses,...) via le site Internet.

Les Services Clients de ColiPoste



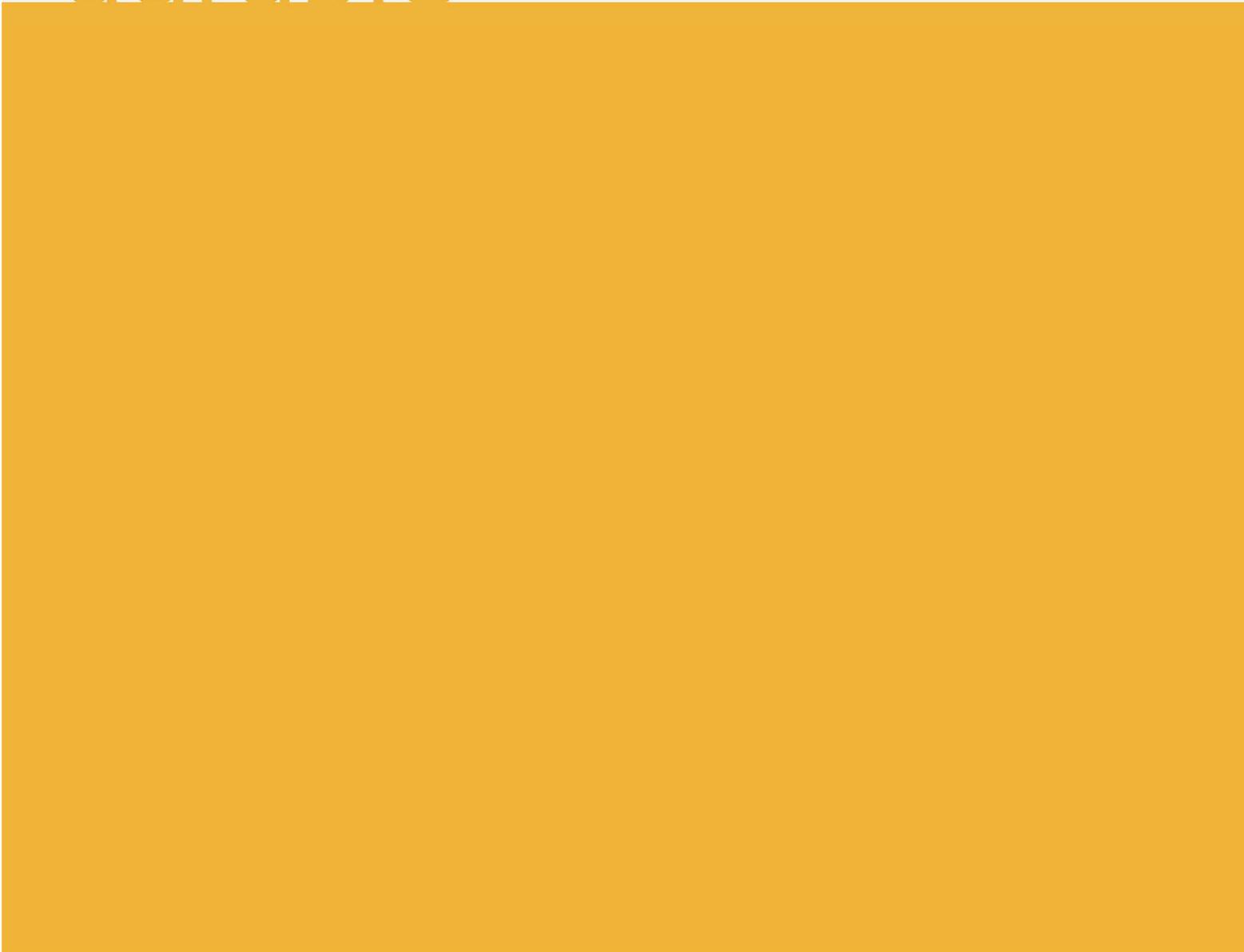
Pour répondre aux attentes de ses clients, entreprises et particuliers, ColiPoste a mis en place **3 services clients, soit environ 200 collaborateurs**, répartis par typologie de client :

- Noisy le Grand (93) : traitement des demandes clients Grands Comptes.
- St Dié (88) : traitement des demandes entreprises et des demandes clients Grand Public via le service consommateur Groupe.
- Gentilly (94) : renseignement et assistance aux clients destinataires livrés par les Agences Colis.

Deux services sont à la disposition des particuliers expédiant ou recevant des colis :

- Le Service Client ColiPoste : **formulaire contact sur www.colissimo.fr**, n° d'appels dédiés à chaque typologie de client, adresses postales de chaque site pour contacter le SC par courrier.
- Le Service Consommateur La Poste : formulaire contact sur www.laposte.fr, **le 3631 pour les clients particuliers**, l'adresse unique « Service Consommateur La Poste – 99 999 La Poste »)

L'engagement qualité et développement durable



ColiPoste

investit pour une performance durable

Un flasheur embarqué pour chaque opérateur de livraison

En 2007, avec **un investissement de près de 9 millions d'euros** dans un tout nouveau système de flasheur embarqué intégrant un logiciel adapté à son activité, La Poste-ColiPoste a doté tous ses opérateurs de livraison d'un outil qui allie performance et modernité.

Issu des dernières innovations technologiques, à la fois rapide et fiable, le flasheur permet de lire et d'enregistrer les codes à barres, « carte d'identité » unique du colis et de recueillir la signature numérisée de nos clients lors de la livraison du colis à domicile. **Ces nouveaux équipements garantissent un suivi précis des envois**, ce qui répond à l'attente de nos clients, aussi bien expéditeur que destinataire.



Assurer la sûreté des Colis et la sécurisation des sites

Le cœur de métier de La Poste-ColiPoste est la livraison des colis au domicile des particuliers. Par définition et suite au développement du e-commerce (panier moyen d'un achat sur Internet : 91 euros*), c'est un métier de plus en plus exposé. Ces cinq dernières années, **La Poste-ColiPoste a investi environ 20 millions d'euros dans la sécurisation de ses sites** : établissements sécurisés, accès au site par badges, caméras de vidéosurveillance, gardiennage, camions scellés et suivis par GPS...

* source FEVAD, bilan e-commerce 2010

ColiPoste s'engage pour le développement durable

La Poste - ColiPoste fait le choix d'un développement durable qui prend en considération l'ensemble de ses parties prenantes. Au centre de sa stratégie d'entreprise, La Poste - ColiPoste prend des engagements envers ses clients, ses collaborateurs et pour l'environnement, afin de favoriser une performance économique de long terme par davantage de responsabilités, de différenciation et de cohésion.

Pour conforter la confiance de ses clients, ColiPoste s'engage à :

- Assurer une livraison dans les délais en toute sûreté ;
- Construire une relation forte avec les destinataires, pour mieux les livrer ;
- Assurer un suivi de qualité ;
- Un service clients à l'écoute et en mesure de trouver des solutions aux attentes exprimées.

L'égalité des chances pour tous

Bâtie sur les relations humaines, La Poste se bat depuis toujours sur tous les fronts de l'égalité et choisit de parfaire son modèle. A ses côtés (ou supprimer), **ColiPoste s'engage à favoriser la mixité, à garantir l'égalité des chances et à lutter contre les discriminations, tout au long des parcours professionnels.**

Développer notre politique Diversité à ColiPoste, c'est promouvoir et veiller au quotidien à l'écoute et au respect de chacun. Et pour que cette diversité continue d'être une valeur forte, nous avons pris de nombreux engagements traduits par des actes forts. Le premier d'entre eux, le respect de la différence, se manifeste par la lutte contre toute forme de discrimination et de harcèlement, en apprenant à dépasser nos idées reçues sur les différences et regarder les richesses qu'elles nous apportent.

Un plan d'action pour l'environnement au quotidien

Si La Poste - ColiPoste améliore sans cesse ses performances industrielles, l'entreprise veut également maîtriser ses impacts sur l'environnement. Ainsi, les 15 plates-formes de tri des colis sont certifiées ISO 14001 pour leur système de management environnemental.

Avec plus d'1 million de colis livrés par jour, le transport et la livraison des colis sont les principales sources d'émissions de CO₂ de La Poste - ColiPoste. L'entreprise agit pour les réduire et est passée de 0,62 kg de CO₂ émis par colis livré en 2007 à 0,60 kg en 2010.

Quelques exemples d'actions pour l'environnement :

- L'optimisation du chargement des camions,
- Le test de 10 véhicules de livraison hybrides de pré série de marque Goupil,
- La formation éco-conduite des opérateurs de livraison,
- L'éco-conception des Emballages Colissimo vendus en bureaux de poste,
- Le tri et le recyclage des déchets,
- Une politique d'économie d'énergie.



Annexes



