

*Livraison en consignes, cadeaux de seconde main, livraison à domicile,
réapprovisionnement des boutiques, click and collect, produits pour les tables de Noël*

Chronopost innove sur tous les fronts pour livrer son pic historique de colis attendus pour Noël

Chronopost, premier acteur national de la livraison express, se prépare au pic de fin d'année le plus fort de son histoire (60 millions de colis attendus en novembre et décembre, soit +14% par rapport à l'an dernier, avec un pic à 1,8 million de colis attendu pour le 3 décembre). Cette activité très dynamique s'explique par des changements de modes de consommation des Français qui diversifient désormais leurs cadeaux de Noël (achats en magasin, livraison à domicile, en click and collect, en relais ou consigne, et même de seconde main). L'activité de livraison de produits alimentaires sous température dirigée, portée par Chronofresh, est en croissance de 15%. Chronopost est capable de répondre à toutes ces demandes grâce à des innovations mises en place pour la fin d'année 2025.

Benoît Frette, Président de Chronopost, déclare : *“Pour satisfaire tous nos clients et conserver une excellente qualité de service malgré un pic d'activité le plus fort de notre histoire, tous nos collaborateurs et nos partenaires sont pleinement mobilisés. Nous avons mis en place des nouveautés pour renforcer nos capacités et notre réseau, fiabiliser notre service et faciliter la vie de nos clients, quel que soit le type de colis transporté”*.

Des moyens renforcés sur la livraison hors domicile

Chronopost attend une **croissance de +25% sur les livraisons hors domicile** (en Relais et Consignes Pickup) par rapport à l'an dernier. Cette tendance est soutenue par le fort engouement des consommateurs pour les **cadeaux de seconde main** (qui représentent 45% de ces colis hors domicile et affiche une **croissance de 40%** par rapport à l'an dernier), mais également par le choix de nombreux e-commerçants d'offrir ce type de livraison. Chronopost a mis en place plusieurs nouveautés pour améliorer le traitement de ces colis et préserver la qualité de service pour les colis Express :

- **Création d'un réseau secondaire dédié au traitement des colis hors domicile :**

Pour préserver la qualité de service des colis Express et domicile tout en absorbant les volumes record de colis hors domicile, Chronopost met pour la première fois en place un réseau secondaire dédié au tri et à l'acheminement des colis hors domicile.

Ce réseau secondaire s'appuie sur **11 sites** existants* répartis sur tout le territoire, qui hébergent des **centres de tri régionaux temporaires dédiés au hors domicile** pendant la Peak Period. Leur vocation est de généraliser l'ensachage de ces petits colis pour les

grouper et les expédier vers d'autres centres de tris régionaux au plus près de leur destination finale.

** Seclin (59), Bordeaux (33), Toulouse (31), Montpellier (34), Salon de Provence (13), Le Mans (72), Les Arcs (83), Metz (57), Brive (19), Vénissieux (69) et Roissy-CDG (95)*

- **Augmentation du capacitaire des points de retraits** : Pour limiter les risques de saturation des relais et consignes dans une phase d'activité exceptionnelle, Chronopost et son partenaire Pickup ont augmenté de 17% le capacitaire total lors du pic de fin d'année. Les colis Chronopost pourront ainsi être retirés dans 23 770 points de retraits (dont 1150 bureaux de Poste et 6000 consignes).
- **Adaptation de nos processus opérationnels pour mieux traiter les consignes** : Livrer en consigne est une opération très différente de la livraison à domicile ou en relais commerçant. Pour s'adapter à cette forte attente des consommateurs, Chronopost a mis en place avec Pickup un outil informatique nommé Power BI, permettant aux opérationnels d'avoir une vision en direct sur la disponibilité des consignes afin de mieux livrer du premier coup, et sur les colis ayant été déposés en consignes qui doivent être collectés.

Des nouveautés pour améliorer l'expérience client pour les colis Express

Nombreux sont les consommateurs qui achètent leurs cadeaux en dernière minute. Les entreprises, quant à elles, continuent d'expédier des colis Express pour respecter leurs échéances de fin d'année.

Pour garantir un **niveau élevé de sécurité**, Chronopost demande désormais aux clients destinataires un code à 6 chiffres ou un QR code (le Chrono Pass Sécurisé) pour leur remettre leur colis.

Pour les **entreprises**, qui continuent de vouloir apposer un tampon et une signature à la réception des colis, Chronopost a mis en place dès le mois de Novembre un nouveau processus pour **digitaliser la preuve de livraison** (la feuille de tournée papier est scannée et remonte automatiquement dans l'outil de suivi client), et **la rendre sûre et quasiment instantanée** (dans un délai de 30 minutes).

Un dispositif spécifique pour approvisionner les boutiques à Noël

Le réapprovisionnement des boutiques est une activité historique de Chronopost. Chaque jour, nous livrons des milliers de boutiques dans tous types de secteur (téléphonie, high tech, habillement, etc.). Cela représente environ 90.000 colis par jour. Le réapprovisionnement des boutiques pour Noël a été effectué en Octobre, mois qui a enregistré le double de l'activité habituelle.



Chronopost livre aussi les boutiques pour les achats Click and Collect. Cette activité, qui représente environ 40.000 colis par jour, est attendue en croissance de 30% sur les mois de Novembre et Décembre.

Pour faciliter ces livraisons à fort groupage de colis, Chronopost a mis en place des tournées de distribution dédiées dans chacune de ses agences.

À propos de Chronopost

Premier acteur national de la livraison express de colis jusqu'à 30 kg aux entreprises et aux particuliers, Chronopost s'appuie sur une équipe de plus de 5 000 collaborateurs et a distribué 265 millions de colis en 2024. Chronopost dessert 230 pays et territoires dans le monde et a un accès privilégié au réseau de relais Pickup de Geopost.

A travers des technologies innovantes, un savoir-faire local, un service client dédié et un réseau de 25 000 points de proximité en France (agences Chronopost, bureaux de poste et relais Pickup), Chronopost offre la meilleure expérience client possible à la fois pour les expéditeurs et les destinataires. Chronopost assure une livraison à faibles émissions à Paris et dans une soixantaine de villes en France. Depuis 2021, Chronopost est élue Marque Préférée des Français dans la catégorie livraison express.

Chronopost est membre du réseau Geopost, le réseau international de livraison de colis. Geopost, société holding du Groupe La Poste, a enregistré un chiffre d'affaires de 15,8 milliards d'euros en 2024.

Contacts presse : Agence Proches

Nora El Aissaoui - nora.el-aissaoui@agenceproches.com - 07 62 38 40 92
Mélanie Farge - melanie.farge@agenceproches.com - 07 63 13 42 10