Communiqué de presse
Juin 2026

Innovation dans la logistique

Chronopost retrouve les destinataires de colis ayant perdu leur étiquette grâce à l'IA générative

Chronopost, numéro 1 Français de la livraison express et incontournable sur tous les marchés de la livraison de colis jusqu'à 30kg, annonce le lancement de sa solution Parcel Matching. Cet outil innovant, développé en interne, permet de retrouver les expéditeurs et les destinataires des colis ayant perdu leur étiquette lors du transport et de les réacheminer sans sollicitation du client.

Une alliance inédite entre le Machine Learning et l'IA Générative

Lancé en novembre 2025, le dispositif Parcel Matching révolutionne le traitement des ruptures de traçabilité. Ce système repose sur une triple expertise :

- **Le Machine Learning :** Un premier filtrage rapproche les colis sur la base de critères objectifs (poids et dimensions).
- **L'IA Générative :** L'outil compare les images captées sur les hubs avec celles des colis ayant perdu leur étiquette. Il analyse visuellement si les deux photos correspondent et propose un score de "matching" accompagné d'une justification textuelle détaillée.
- L'**intervention humaine** pour analyser et confirmer les rapprochements faits par l'IA, et ainsi identifier de manière certaine le colis.

Des débuts prometteurs

La mise en place de Parcel Matching permet, au bout de seulement quelques mois, d'observer des effets positifs :

- **Efficacité et automatisation** : Parcel Matching parvient à identifier **300 colis sans étiquette** par semaine.
- **Rapidité de traitement :** Parcel Matching identifie les colis sans étiquette (parmi des millions de colis) en un temps de traitement record de **2 à 4 secondes par colis**.
- **Une meilleure expérience client pour les destinataires :** Les colis ayant bénéficié d'une recherche via Parcel Matching sont réinjectés dans le réseau sans que le client n'ait à initier de réclamation.

Parcel matching : comment ça marche ?

Pour comprendre cette innovation, il faut imaginer le parcours d'un colis qui aurait perdu son étiquette (étiquette mal collée…) ou doté d'une étiquette illisible. Tous ces colis "sans identité" sont stockés temporairement, en attente de recherches.

Lors de son entrée dans le réseau Chronopost, chaque colis est pesé, mesuré et photographié de manière systématique sous ses 6 faces par les tunnels de tri. Lorsqu'un colis sans étiquette de transport est identifié, il est à nouveau photographié.

Avec un prompt simple “est-ce le même colis ?”, l'outil Parcel Matching va alors scanner et comparer instantanément l'image du colis sans étiquette avec les milliers de photos quotidiennes prises lors de l'entrée des colis sur le réseau. L'algorithme ne se contente pas de regarder les dimensions, il analyse les formes, les motifs, les logos…

À l'issue de cette comparaison, l'outil génère un **score de probabilité**. Si le score est élevé (>8/10), des experts dédiés à ce type de recherches analysent les correspondances proposées par l'IA, et les valident, le cas échéant.

La correspondance est alors établie entre le colis sans étiquette et le colis en rupture de traçabilité. Cela permet de retrouver les coordonnées du destinataire enregistrées dans le système informatique. Le colis est alors remis en livraison vers son destinataire, sans que ce dernier n'ait eu besoin de manifester son inquiétude ou d'ouvrir une réclamation.

Benoît Frette, Président de Chronopost déclare : *“*

“Grâce à cette solution, nous sommes capables d'identifier un colis ayant perdu son étiquette en moins de 4 secondes, ce qui améliore directement l’expérience de nos clients“.

À propos de Chronopost :

Numéro 1 Français de la livraison express et incontournable sur tous les marchés de la livraison de colis jusqu’à 30 kg (B2C, B2B, C2C, alimentaire et santé, domicile et hors domicile) en France et vers 230 pays et territoires dans le monde, Chronopost a pour mission de faire du transport un levier de développement pour tous ses clients expéditeurs et de fournir une expérience de livraison qualitative à ses clients destinataires.

Pour remplir cette mission, Chronopost, élue Marque Préférée des Français depuis 2021 dans la catégorie livraison Express, bénéficie du savoir-faire de 5 000 collaborateurs et de 12 000 partenaires engagés. Sa stratégie d’innovation, s’appuyant sur les meilleures technologies, lui permet de s’adapter en permanence aux nouveaux besoins clients et aux enjeux liés à la transition environnementale. Chronopost vise le Zéro Émission Nette à 2040.

Chronopost a distribué 297 millions de colis en 2025 et dispose d’un réseau de 25 000 points de proximité en France (agences Chronopost, bureaux de poste, relais et consignes Pickup).

Chronopost est membre du réseau Geopost, filiale du Groupe La Poste et leader européen de la livraison de colis et de solutions pour le e-commerce.

Contacts presse : Oxygen RP
chronopost@oxygen-rp.com
Lara Van Campenhout - 06 89 50 33 17
Salomé Chattel - 06 46 39 58 85

Communiqué de presse
Juin 2026

Visuel