

## DPD Suisse poursuit sa croissance

**Buchs/Paris, 26 février 2019 – En 2018, DPD Suisse a acheminé plus de 400 000 colis de nouveaux clients et enregistré une progression de 13% de la part de ses envois B2C. Cette tendance à la hausse s'accompagne de l'amélioration des taux de livraison et de la qualité du service clientèle. La croissance de DPD à l'international s'est également poursuivie sans interruption en 2018. À cet égard, l'approche axée sur les habitudes des destinataires est décisive.**

DPD Suisse poursuit sa croissance durable: en 2018, le prestataire de colis a encore augmenté la part de ses envois B2C de 13%. Aujourd'hui, ce segment représente déjà plus d'un quart du volume des colis transportés, et la tendance est clairement à la hausse. Le secteur B2C se caractérise par une plus grande volatilité du volume des colis ainsi que par de forts pics en haute saison. Comme toujours, le secteur B2B demeure le principal segment d'activité de DPD Suisse, avec près des deux tiers des colis acheminés.

L'année dernière, DPD Suisse a livré plus de 400 000 colis de nouveaux clients et, pour la première fois en 25 ans, a distribué plus de 100 000 colis en un jour: c'était le 18 décembre 2018. En 2018, pour la première fois, DPDgroup a transporté le plus grand nombre de colis en un jour (9 millions) lors du «Cyber Monday», et non juste avant le 24 décembre comme les années précédentes.

### **Nouvelle amélioration des taux de livraison et du service clientèle de DPD Suisse**

Couplées à l'optimisation des tournées, plusieurs formules innovantes de DPD, comme «Predict» qui permet aux destinataires de connaître la date et l'heure de leur livraison ou d'en modifier la date ou l'adresse, se sont traduites par l'amélioration des taux de livraison dans le secteur B2C, qui s'établit à plus de 99%. Le service clientèle de DPD Suisse affiche lui aussi une évolution positive: les clients joignent DPD au bout de 13 secondes en moyenne, contre 17 secondes en 2017. DPD gère tous les appels au service clientèle directement depuis la Suisse.

**Croissance et chiffre d'affaires du DPDgroup également en nette hausse**

Au niveau de DPDGroup aussi, les envois B2B représentent la majeure partie des colis acheminés en Europe (environ 59%). Son segment B2C se démarque lui par une progression particulièrement dynamique en 2018, avec une augmentation de 16%. Le réseau international DPDgroup a ainsi connu une croissance sans interruption en 2018. Par rapport à l'année précédente, l'entreprise a enregistré une hausse de 8% de son chiffre d'affaires, qui s'établit désormais à 7,3 milliards d'euros.

**DPD s'adapte aux habitudes des destinataires**

L'approche axée sur les habitudes de vie des destinataires a elle aussi contribué à la croissance du DPDgroup à l'international:

- 42 000 Pickup parcelshops au sein d'un réseau homogène à l'échelle européenne: 95% des consommateurs européens ont un Pickup parcelshop à 15 minutes de chez eux;
- premier réseau routier transfrontalier d'Europe avec ses propres établissements dans 23 pays;
- la formule «Predict», qui permet aux destinataires de connaître la date et l'heure de livraison, dans tous les pays.

**À propos de DPD Suisse**

DPD Suisse est l'un des plus grands prestataires privés de transport de colis et d'envois en express en Suisse. Avec ses 900 collaborateurs et chauffeurs, l'entreprise distribue un volume de plus de 19 millions de colis par an à des clients privés ou commerciaux. Outre son siège social à Buchs (ZH), elle est implantée sur onze sites en Suisse et dans les zones frontalières. DPD Suisse appartient à DPDgroup.

**À propos de DPDgroup**

DPDgroup est le deuxième plus grand réseau de distribution de colis en Europe. DPDgroup associe technologie innovante et connaissances du terrain afin de proposer un service flexible et convivial, tant aux expéditeurs qu'aux destinataires. Avec Predict, le service de référence dans la branche, DPDgroup établit un nouveau standard en matière de commodité en permettant aux clients de piloter leur livraison de près. Fort de ses plus de 75 000 spécialistes de la livraison et de son réseau comptant plus de 42 000 Pickup parcelshops, DPDgroup achemine chaque jour 5,2 millions de colis par l'intermédiaire des marques DPD, Chronopost, SEUR et BRT. DPDgroup est le réseau de distribution de colis de GeoPost et a réalisé un chiffre d'affaires de 7,3 milliards d'euros en 2018. GeoPost est une société holding détenue par le groupe La Poste.

**Contact média**

Marco Kaiser  
DPD (Suisse) SA  
Tél. +41 43 355 27 18  
[presse@dpd.ch](mailto:presse@dpd.ch)  
[www.dpd.ch](http://www.dpd.ch)