



LIVRE BLANC DISTRIBUTEURS DE COLIS

Comment les livraisons dans les Distributeurs de Colis rendent-elles l'e-commerce plus durable



L'appel à la durabilité se fait de plus en plus fort...

L'e-commerce se développe d'année en année. La crise du coronavirus a accéléré cette croissance. Résultat : nous devons **transporter plus de colis chaque année**. De quoi mettre l'environnement, mais aussi nos villes sous pression. Ces dernières cherchent des moyens de réduire les émissions de CO₂ ainsi que la congestion du trafic, et d'améliorer la qualité de l'air et de vie. Elles prennent des mesures climatiques (pensez aux zones piétonnes et aux zones de basses émissions) et exigent des **efforts de la part des citoyens, des visiteurs et des entreprises**.

L'aspect durable gagne également en importance auprès des consommateurs. Contrairement aux générations précédentes, les Millennials sont plus conscients de l'impact de leur comportement de consommation sur la planète. Et comme ils sont les consommateurs de demain, **l'importance de la durabilité ne fera que croître**.

Pression accrue sur l'environnement



Sensibilisation accrue des consommateurs



85% des Belges estiment que le **réchauffement climatique** est un problème auquel il faut s'attaquer d'urgence.



11 % des consommateurs **privilégient une méthode de livraison durable**. Ce taux grimpe même à **20 %** chez les Millennials.

... les Distributeurs de Colis contribuent à améliorer l'environnement

L'appel à la durabilité pose des défis à l'ensemble du secteur de l'e-commerce. Comment procéder en pratique? Comment votre partenaire logistique peut-il vous aider? Comment éviter aux clients d'en être le dindon de la farce (en l'occurrence, qu'ils doivent payer un supplément)? Quand on sait que le plus grand impact des livraisons vient du dernier kilomètre, il est important de se concentrer sur ce point. Une première étape consiste à **modifier le type de livraison**. Les livraisons en Point d'enlèvement et dans les Distributeurs de Colis sont beaucoup plus écologiques que les livraisons à domicile. Nous vous expliquons pourquoi.

Ce livre blanc répond également aux questions ci-dessous :

- ✓ Comment les livraisons dans les Distributeurs de Colis rendent-elles l'e-commerce plus durable ?
- ✓ Quels sont les avantages de cette méthode de livraison pour vous, en tant que webshop ?
- ✓ Comment intégrer les Distributeurs de Colis dans votre webshop ?
- ✓ En quoi bpost est-elle un partenaire logistique durable et le reste-t-elle ?

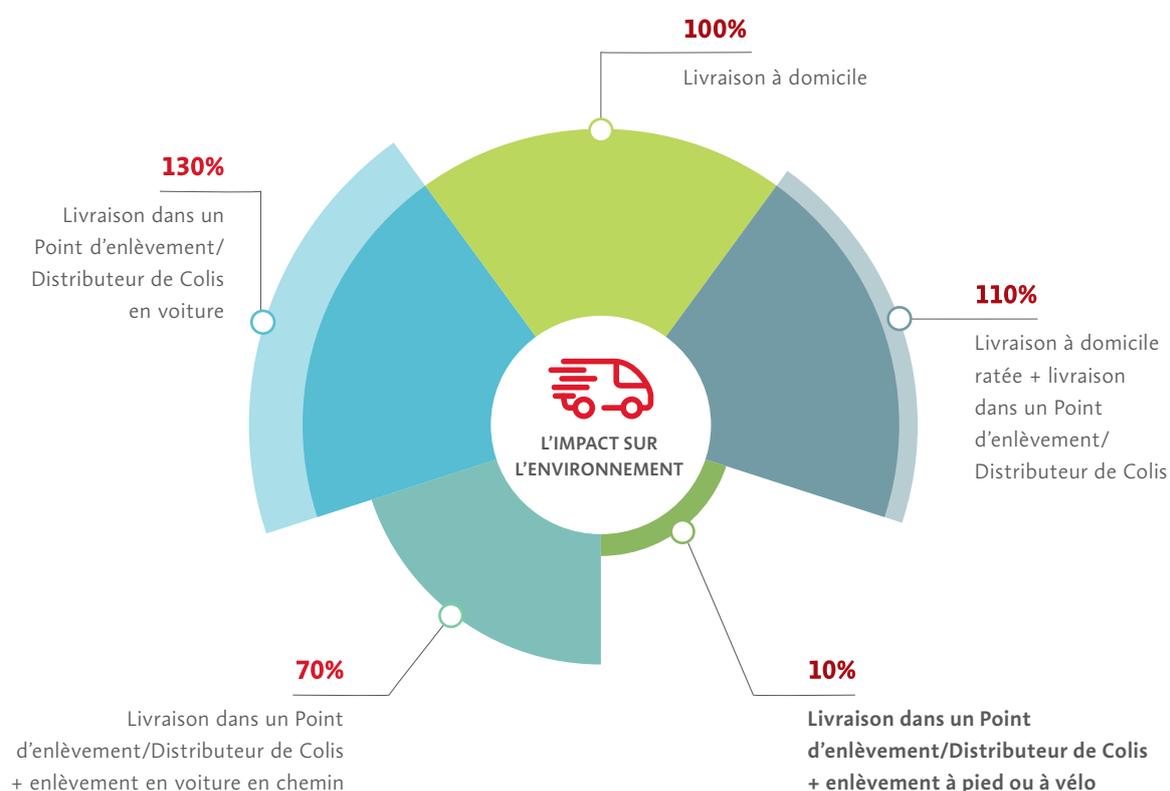
Comment les livraisons dans les Distributeurs de Colis rendent-elles l'e-commerce plus durable ?

Les consommateurs sont de plus en plus nombreux à choisir d'aller retirer leur colis. Et ils le font de plus en plus souvent par l'intermédiaire de l'un de nos Distributeurs de Colis. C'est une bonne chose, car les Distributeurs de Colis constituent la méthode de livraison la plus écologique. Tant pour les facteurs que pour les consommateurs.

Le graphique ci-dessous illustre l'impact des différents types de livraison sur l'environnement.

On constate avec étonnement que, par rapport aux livraisons à domicile, **les facteurs émettent dix fois moins** s'ils peuvent livrer un colis à un Point d'enlèvement ou un Distributeur de Colis. L'impact restant dépend de la manière dont le consommateur va retirer le colis. En tenant compte de tous les déplacements des consommateurs, les Distributeurs de Colis et les Points d'enlèvement permettent **d'émettre en moyenne 30 % de CO₂ en moins**. Si nous élargissons encore le réseau d'enlèvement, de telle sorte que les consommateurs n'aient pas à se déplacer en voiture pour aller chercher leur colis, nous pourrions même **réduire les émissions de CO₂ de 90 %**.

L'impact des livraisons sur l'environnement (émissions de CO₂)



FACTEURS

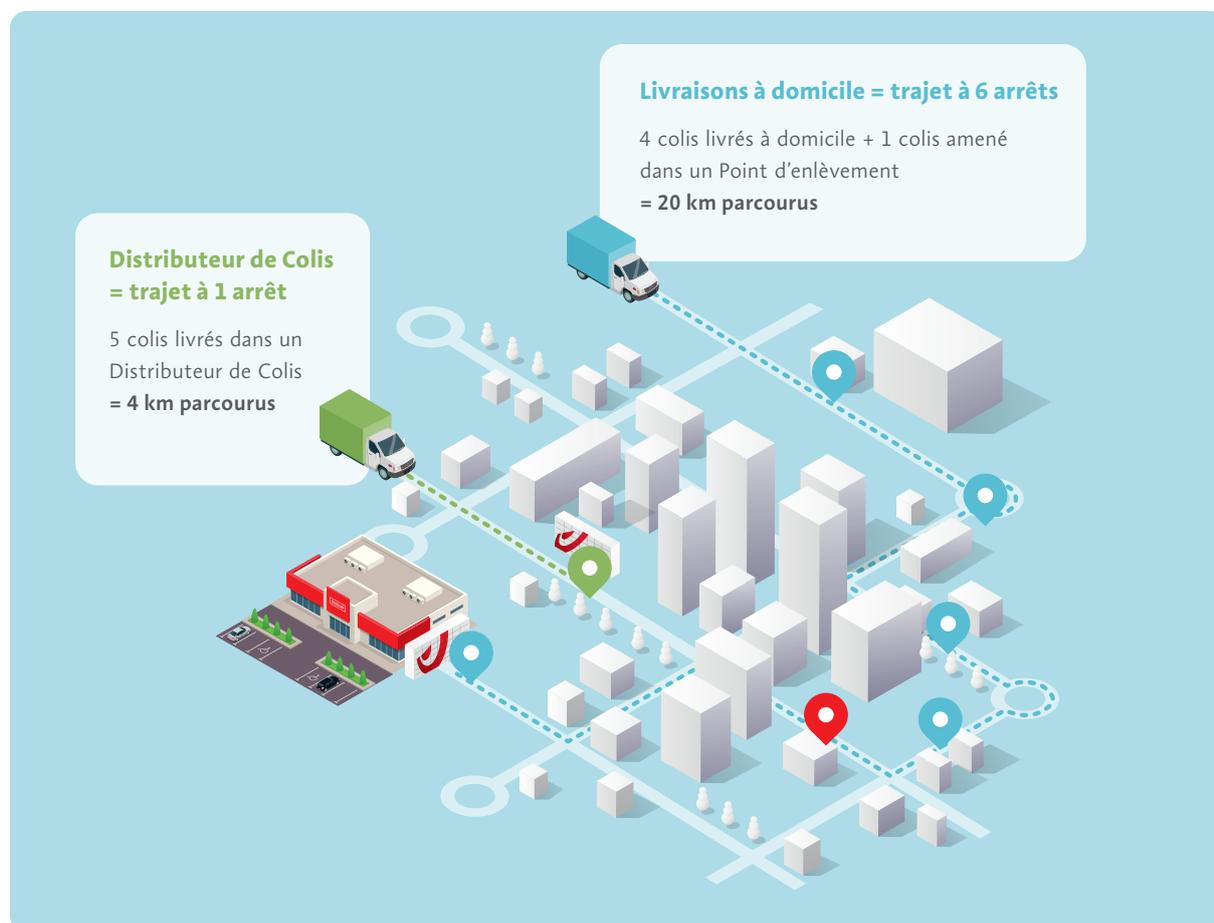
Les livraisons dans des Distributeurs de Colis sont beaucoup plus écologiques que les livraisons à domicile, car les facteurs doivent effectuer moins de déplacement. Et moins de déplacements, c'est moins d'embouteillages et moins d'émissions de CO₂. À la clé ? Une mobilité plus fluide et un air plus sain.

Moins de kilomètres par colis

Tout d'abord les facteurs **livrent les colis de plusieurs clients à un même endroit** au lieu de se rendre à différentes adresses. Résultat : le nombre de kilomètres par colis diminue. Plus vous faites livrer vos colis dans des Distributeurs de Colis, plus vous réduisez votre empreinte environnementale.

Une livraison toujours réussie

Par ailleurs, ils ne courent pas le risque de se trouver devant porte close (auquel cas il leur est impossible de remettre le colis) et de devoir effectuer un second passage ni de devoir se rendre dans un Point d'enlèvement. Contrairement aux livraisons à domicile, avec les livraisons dans un Distributeur de Colis, **la première tentative est toujours la bonne.**



CONSOMMATEURS

Les déplacements des consommateurs ne remplacent pas ceux des facteurs. Dans la mesure où ils choisissent eux-mêmes comment, où et quand se rendre au distributeur, l'enlèvement se fait généralement de manière écologique.

Un mode de transport respectueux de l'environnement

La majorité des consommateurs récupèrent ou retournent leur colis de manière écologique. Une étude révèle que **trois quarts d'entre eux se rendent au Distributeur de Colis à pied, à vélo ou en transport en commun**. Et ceux qui utilisent leur voiture le font généralement parce qu'ils ont une autre bonne raison de se déplacer.

Une escale sur la route

Tous les Distributeurs de Colis sont situés à proximité de carrefours, gares et magasins fréquentés. Les clients peuvent donc librement choisir où retirer ou retourner leur colis le plus facilement. Une enquête montre qu'ils veulent procéder de la manière la plus efficace : soit **près de chez eux**, soit **en route vers un autre endroit**, soit **près du commerce ou du supermarché** où ils vont. En ce sens, le Distributeur de Colis est **généralement une escale, rarement la destination**.

Un enlèvement toujours réussi

Qu'est-ce qui distingue alors les Distributeurs de Colis des Points d'enlèvement? La grande différence réside dans le fait que presque tous les Distributeurs de Colis sont accessibles 24 h/24. Qui n'est jamais arrivé trop tard au Point d'enlèvement? Ou n'a jamais tourné les talons face à la longue file d'attente à la caisse ou au guichet? **Avec les Distributeurs de Colis, les consommateurs peuvent aller chercher ou retourner leur colis à tout moment**. En semaine ou en week-end, de jour ou de nuit.



3 consommateurs sur 4 vont retirer leur colis de manière écologique

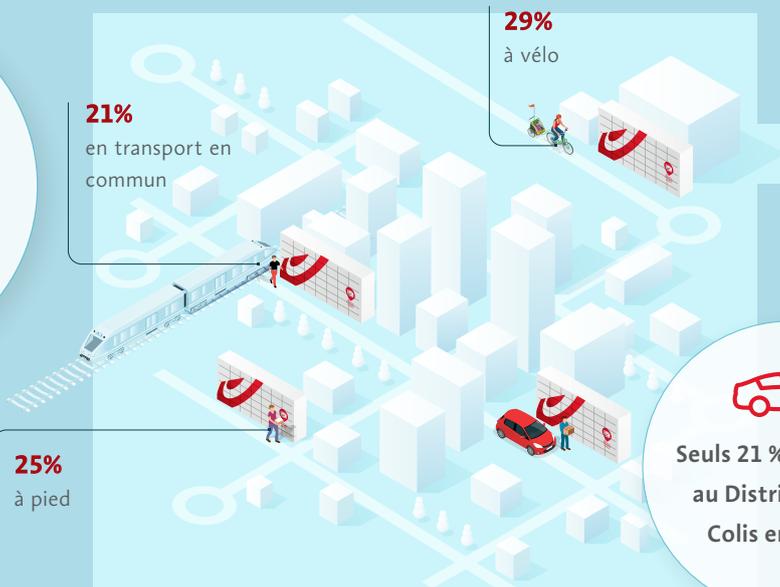
21%
en transport en commun

29%
à vélo

25%
à pied



Seuls 21 % se rendent au Distributeur de Colis en voiture



Pourquoi les Distributeurs de Colis gagnent-ils encore en popularité? Pour leur commodité!



Simple et rapide

Dès que le colis est prêt, l'utilisateur reçoit un e-mail avec un code QR. Il lui suffit de se rendre au distributeur et de scanner le code. Les retours sont tout aussi simples : scanner l'étiquette de retour, déposer le colis dans le casier et le tour est joué!



Discretion assurée

Jouet pour Saint-Nicolas, cadeau de Saint-Valentin... Vous préférez ne pas faire livrer à domicile certains achats.

Une livraison dans un Distributeur de Colis se fait **toujours en toute discrétion**.



Livraison sans contact

Depuis la crise du coronavirus, la livraison sans contact est un sujet chaud. Les livraisons dans les Distributeurs de Colis sont **automatiquement sans contact**. Les consommateurs peuvent recevoir leur colis en toutes circonstances et en toute sécurité.



Envie d'en savoir plus sur le confort des Distributeurs de Colis?

[Téléchargez notre e-book >](#)

Bon à savoir : Mes Préférences

Même si un webshop ne propose pas de livraison dans un Distributeur de Colis, les consommateurs peuvent toujours y faire livrer directement leur colis.

01

Ils choisissent **la livraison à domicile** lors du paiement



03

Ils choisissent "**Directement dans un Point d'enlèvement**" comme préférence



05

Nous livrons son colis **directement dans le Distributeur de Colis**



02

Ils surfent sur www.bpost.be/mespreferences



04

Ils **sélectionnent** un Distributeur de Colis



4 bonnes raisons d'intégrer les Distributeurs de Colis dans votre processus de paiement

Vous pouvez, vous aussi, proposer très facilement à vos clients les livraisons dans un Distributeur de Colis (et leur offrir la durabilité qui l'accompagne). À la clé? Une foule d'avantages pour votre webshop.

1 Plus de nouveaux clients

Les consommateurs quittent souvent le webshop s'il est impossible de livrer leur colis comme ils le souhaitent. Avec les Distributeurs de Colis, vous leur offrez une option de livraison supplémentaire et vous réduisez le risque qu'ils abandonnent. Doté du NPS le plus élevé (+72) de toutes les méthodes de livraison, il constitue un moyen simple d'augmenter la satisfaction des clients.

2 Fidélisation de la jeune clientèle

Ce sont surtout les jeunes, adeptes des achats en ligne, qui optent pour des livraisons durables. En proposant des livraisons dans des Distributeurs de Colis, vous leur offrez cette possibilité. C'est aussi un moyen d'établir le lien entre ce groupe cible intéressant et votre webshop. Et vous en tirez avantage, car si les jeunes achètent plus en ligne, ils continueront certainement à le faire à l'avenir.

3 Paré pour l'avenir

Zones de basses émissions, zones piétonnes, plans de circulation, installation autonome des Distributeurs de Colis... Les villes et les communes prennent de plus en plus de mesures en faveur du climat. Il appartient aux webshop, entre autres, de les anticiper. En choisissant bpost (et nos Distributeurs de Colis), vous optez pour un partenaire logistique qui s'engage pleinement pour le développement durable.

4 Baisse de frais de port

Comme nous pouvons livrer plusieurs colis au même endroit, les frais de port sont moins élevés. Il est moins coûteux pour vous d'envoyer un colis vers un Distributeur de Colis que de le faire déposer à une adresse. Plus les clients choisissent une livraison dans un Distributeur de Colis, plus les frais de port de votre webshop sont bas.



Participez à notre stratégie de croissance

Plus il y a de Distributeurs de Colis et plus ils sont identifiables, plus ils seront utilisés. Nous avons donc décidé de miser pleinement sur eux dans les années à venir. Notre stratégie repose sur quatre piliers.

1 Expansion continue

Nous continuerons à étendre notre réseau dans les années à venir. L'accent sera mis sur les régions où vivent et travaillent de nombreuses personnes, comme les grandes villes flamandes et wallonnes, et Bruxelles.

2 Promotion maximale

Nous entendons promouvoir au mieux les Distributeurs de Colis. Vous les verrez non seulement dans la rue, mais aussi dans les publicités toutes-boîtes et sur les réseaux sociaux.



3

Innovation perpétuelle

Nous innovons plus que jamais, notamment avec de nouveaux types de Distributeurs de Colis. Dans les centres-villes, par exemple, nous installons des distributeurs plus petits, qui ne nécessitent pas d'électricité et qui fonctionnent via le smartphone.

4

Amélioration du caractère reconnaissable

Aux yeux des consommateurs, bpost est une marque forte et fiable. Nous habillons nos Distributeurs de Colis d'un look and feel bpost qui nous est propre. Résultat : un seul vaste réseau de Distributeurs de Colis.



À contrôler depuis l'écran d'accueil ou via le smartphone

Des Distributeurs de Colis de bpost clairement identifiables

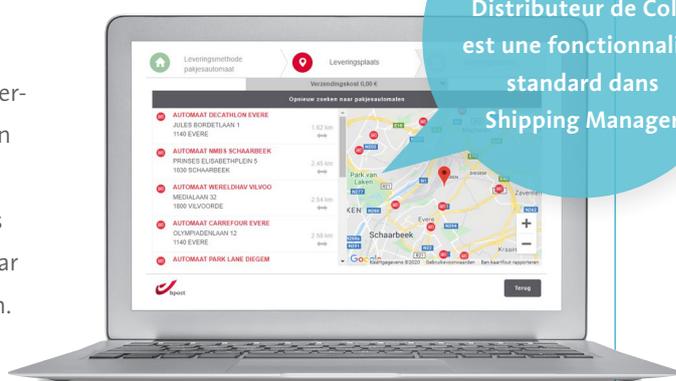
Des Distributeurs de Colis de diverses tailles et de différents types

Trois manières d'intégrer les Distributeurs de Colis dans votre webshop

Quelle que soit la configuration de votre webshop, vous pouvez y intégrer des livraisons dans les Distributeurs de Colis. Trois options sont envisageables :

1 Via Shipping Manager

Shipping Manager est notre outil en ligne qui permet d'intégrer toutes nos méthodes de livraison dans votre webshop et de gérer vos envois et vos retours. Les livraisons dans les Distributeurs de Colis sont prévues dans Shipping Manager par défaut. Il suffit d'activer la méthode de livraison. **Surfez sur www.bpost.be/shippingmanager pour obtenir plus d'informations.**



La livraison dans un Distributeur de Colis est une fonctionnalité standard dans Shipping Manager

2 Via een plug-in de votre plateforme d'e-commerce

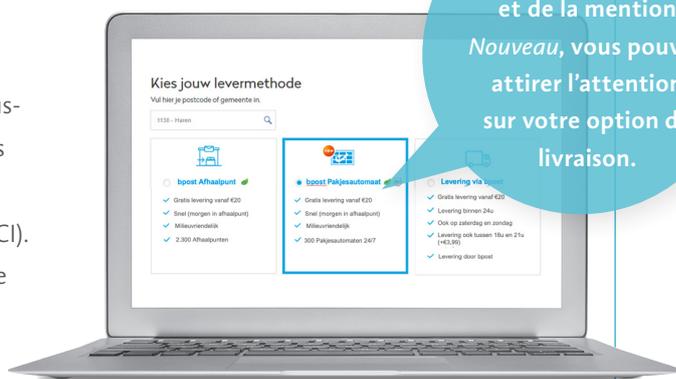
Vous utilisez une plateforme d'e-commerce telle que Shopitag, PrestaShop, Magento ou Shopify? Vous pouvez intégrer rapidement et facilement les livraisons dans les Distributeurs de Colis grâce à l'un de nos plug-ins. Il existe plusieurs modules d'intégration pour les plateformes d'e-commerce les plus courantes.

Contactez le gestionnaire de votre plateforme pour plus d'informations.

3 Autoprogrammation

Vous avez entièrement créé votre webshop vous-même? Vous pouvez aussi intégrer les livraisons dans les Distributeurs de Colis : via des services web (API) ou via la Large Customer Interface (LCI). Nos experts peuvent évidemment épauler votre département IT lors de l'implémentation.

Contactez votre Key Account Manager pour obtenir de plus amples informations.



À l'aide d'icônes et de la mention *Nouveau*, vous pouvez attirer l'attention sur votre option de livraison.



Vous avez un magasin physique ? Installez vous-même un Distributeur de Colis !

En plus de votre webshop, vous avez aussi un (ou plusieurs) magasin(s) physique(s) ? Et les clients peuvent y retirer et retourner leurs commandes en ligne ? En plaçant un Distributeur de Colis dans votre magasin, vous faites d'une pierre deux coups.

1 Service supplémentaire pour les clients

Vos clients en ligne n'ont pas à faire la queue à un guichet ou à une caisse. De plus, ils peuvent également venir enlever et retourner leur colis avant et après vos heures d'ouverture.

2 Allègement de la charge de travail

Les facteurs et les utilisateurs font fonctionner la machine de manière totalement autonome. Vos travailleurs ne doivent plus prendre ni remettre de colis. Ils peuvent ainsi pleinement se concentrer sur le magasin (et ses clients).

3 Plus de clients dans votre magasin

Les personnes qui ont passé une commande via un autre webshop pourront aussi utiliser "votre" Distributeur de Colis. De quoi générer un trafic supplémentaire dans votre magasin. Et qui sait... peut-être achèteront-elles autre chose chez vous.

4 Notoriété accrue

Votre nom apparaîtra également dans le processus de paiement d'autres webshops. C'est donc un moyen simple d'accroître votre notoriété de marque auprès des habitants du quartier.

Surfez sur www.bpost.be/site/fr/distributeur-de-colis/partenaire pour obtenir plus d'informations.

En quoi bpost est-elle un **partenaire logistique durable** et le reste-t-elle

Les livraisons devraient respecter davantage l'environnement. bpost en est parfaitement consciente. En plus d'utiliser des Distributeurs de Colis, nous prenons de nombreuses initiatives pour être un partenaire logistique durable. Et le rester.

Les grands fers de lance de notre politique

Notre objectif est de réduire l'impact de la distribution des colis et du courrier sur la mobilité et le climat. Voici quelques-uns des fers de lance de notre politique de durabilité pour les années à venir :



Nous investissons dans les vélos électriques et **50 % de notre flotte automobile sera électrique** à l'horizon 2030



Dans les zones urbaines densément peuplées, nous entendons proposer **des livraisons sans CO₂** d'ici à 2025



Nous nous engageons à **réduire nos émissions de 40 %** d'ici à 2030



Nous investissons à 100 % dans **l'énergie verte**



Nous testons **les emballages durables et les colis réutilisables**



Vers des livraisons de colis sans émissions à Malines



En collaboration avec la ville de Malines, nous avons lancé en 2020 la première Ecozone pour une distribution urbaine plus durable en Belgique. Avec ce projet pilote, nous testons la **livraison sans émission de colis et de courrier en centre-ville**. Nous concentrons sur une seule zone nous permet de rapidement identifier les concepts qui fonctionnent (et ceux qui ne fonctionnent pas) avant de les déployer au niveau national. L'Ecozone de Malines devient ainsi le modèle des Ecozones des autres villes.

Dans le cadre de la première phase de l'Ecozone, nous avons installé 50 nouveaux Distributeurs de Colis dans le centre-ville. Il s'avère qu'un **réseau aussi dense de Distributeurs de Colis** porte ses fruits.

Les premiers résultats sont très prometteurs



L'utilisation des Distributeurs de Colis augmente **deux fois plus vite** à Malines qu'ailleurs en Flandre



75 % des Malinois utilisent un Distributeur de Colis à **moins de 500 m**

- **57%** vont retirer leur colis **à pied** et **31 %** à **vélo**
- Seuls **11%** vont retirer leur colis **en voiture**



86% des utilisateurs sont **extrêmement satisfaits** des nouveaux Distributeurs de Colis



83% des Malinois sont déjà conscients que les Distributeurs de Colis sont **plus écologiques** que les livraisons à domicile

Surfez sur www.bpost.be/ecozone pour obtenir plus d'informations sur l'Ecozone de Malines.

Profitez du succès du Distributeur de Colis

Les livraisons dans des Distributeurs de Colis gagnent en popularité.
Faites profiter votre webshop de ce succès. Choisir un Distributeur de Colis de bpost, c'est :

- ✓ vous profiler comme un webshop durable
- ✓ une bonne manière de resserrer les liens avec vos clients
- ✓ plus avantageux que d'autres méthodes de livraison



En savoir plus ?



Contactez votre Key Account Manager



Surf naar www.bpost.be/distributeurdecolis



Envoyez un mail à SMB_TXP_InsideSales@bpost.be