



LIVRE BLANC ECOZONES

Ecozone de Malines, le projet-pilote pour des livraisons zéro émissions



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

L'e-commerce croît chaque année de 20 %. La crise du coronavirus n'a fait qu'accélérer cet essor. Résultat : nous devons transporter plus de colis. Si l'e-commerce continue de se développer à ce rythme, nous connaissons une hausse de pas moins de 36 % des véhicules de transport sur les routes à l'horizon 2030.

De quoi mettre l'environnement, mais aussi nos villes sous pression. Les villes prennent de plus en plus de 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. Les acteurs logistiques doivent chercher des **solutions pour**

minimiser l'impact de l'e-commerce sur l'environnement. Nous devons réduire les émissions de CO₂ et les embouteillages, et améliorer la qualité de l'air et la qualité de vie dans les villes. La **durabilité gagnera encore en importance**, surtout maintenant que les consommateurs sont de plus en plus conscients de ses enjeux.



Une pression
accrue sur l'environnement



Une meilleure sensibilisation
chez les consommateurs



2030

Si l'e-commerce **continue de croître de 20 %** chaque année, il y aura, en 2030, une augmentation de :

36 % des véhicules de transport

30 % des émissions de CO₂

21 % des embouteillages



85 % des Belges estiment que le **changement climatique** constitue un **problème à résoudre d'urgence.**



11 % des consommateurs **choisissent une méthode de livraison durable.**

Ce pourcentage grimpe même à 20 % chez les millennials.

Les Ecozones contribuent à améliorer l'environnement

bpost entend jouer un rôle de premier plan dans la réduction des embouteillages, de la pollution de l'air et des gaz à effet de serre. Notre objectif est de réduire l'impact de la distribution et du transport des colis et du courrier sur la mobilité et le climat. Quand on sait que le plus grand impact des livraisons vient du last mile, il est important de se concentrer sur ce point.

Pour tester nos idées durables, nous avons créé notre première Ecozone à Malines au cours de l'été 2020. Nous nous concentrons sur une seule zone nous permet d'identifier rapidement et facilement 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. Vous découvrirez tout à ce propos dans ce livre blanc.

Ecozone, un nom qui en dit long

[PAGE 04 >](#)

Ecozone de Malines, coup d'œil sur la première Ecozone de Belgique

PHASE
01

Livraisons sans émission
dans les Distributeurs de Colis

[PAGE 07 >](#)

PHASE
02

Lancement de nouveaux
concepts et services

[PAGE 10 >](#)

PHASE
03

Livraisons sans émission
du courrier et des colis

[PAGE 10 >](#)

En quoi l'Ecozone vous sera-t-elle profitable?

[PAGE 11 >](#)

Que pouvez-vous faire? Intégrer les Distributeurs
de Colis et les Points d'enlèvement dans votre webshop

[PAGE 12 >](#)

Ecozone, un nom qui en dit long

Comme de plus en plus de personnes vivent en ville et que l'e-commerce continue à se développer, il appartient aux entreprises de logistique de trouver des solutions pour que la ville reste vivable. Avec nos Ecozones, nous évoluons vers une distribution urbaine durable.

Toutes nos solutions durables dans une même zone urbaine

Une Ecozone est une zone nichée dans une ville (généralement le centre-ville) qui regroupe divers services logistiques durables. À terme, nous voulons proposer des livraisons 100 % sans émission dans les

Ecozones, tant pour les colis que pour le courrier. L'objectif? Un service innovant et une plus grande satisfaction des clients, mais aussi une mobilité plus fluide et une meilleure qualité de vie en ville.

Nouveaux concepts, pour donner plus de poids aux commerçants locaux



Véhicules sans émission, pour une meilleure qualité de l'air



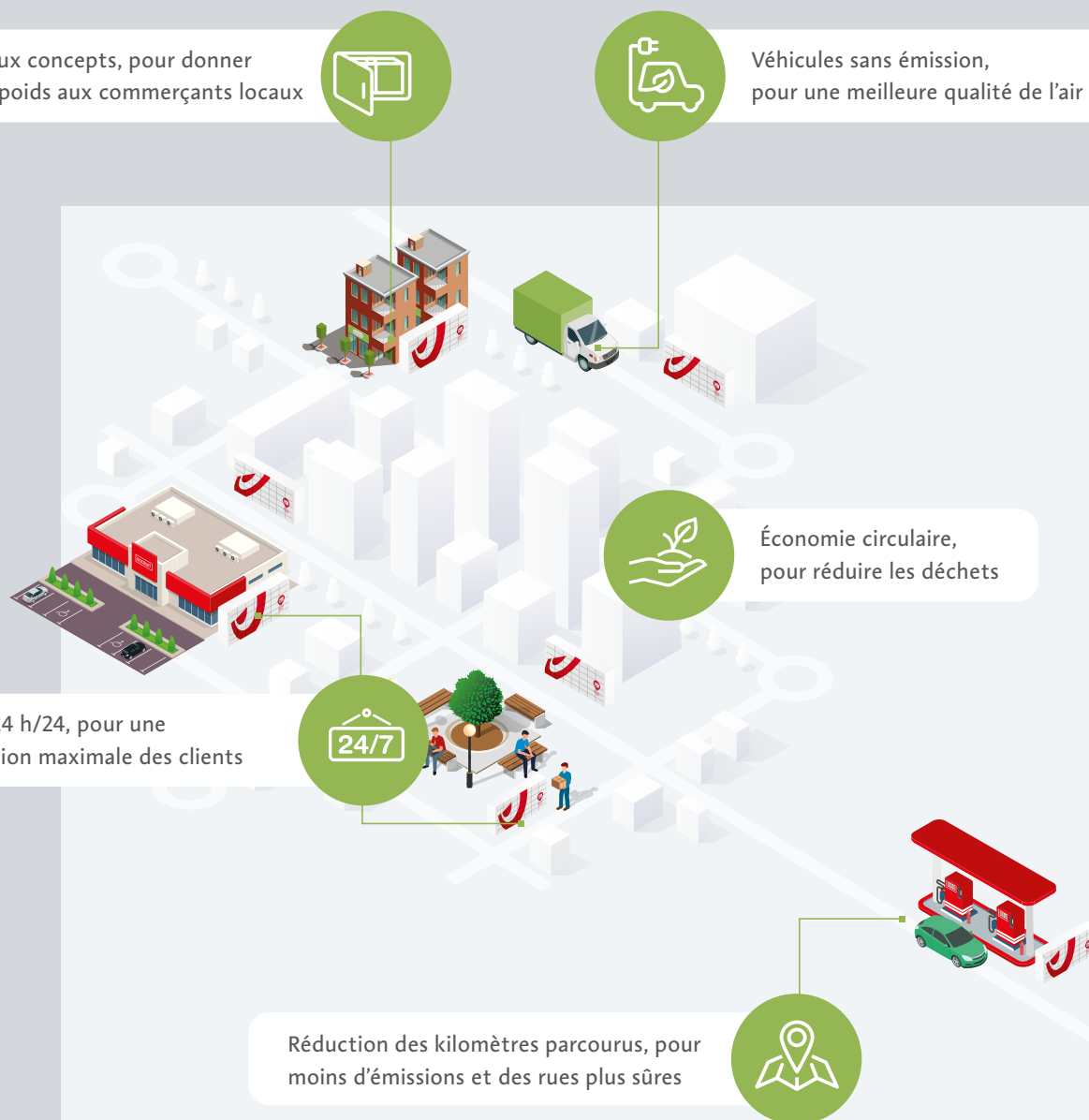
Économie circulaire, pour réduire les déchets



Retrait 24 h/24, pour une satisfaction maximale des clients



Réduction des kilomètres parcourus, pour moins d'émissions et des rues plus sûres





Réduction des kilomètres parcourus, pour moins d'émissions et des rues plus sûres

Les livraisons en Point d'enlèvement (Distributeurs de Colis, Bureaux de Poste et Points Poste) sont beaucoup plus écologiques que les livraisons à domicile. La densité du réseau est donc un élément crucial de nos Ecozones. Plus il y a de Points d'enlèvement, mieux c'est pour l'environnement (voir aussi page suivante).



Retrait 24 h/24, pour une satisfaction maximale des clients

Les consommateurs doivent pouvoir recevoir leurs colis quand ils le souhaitent. C'est possible avec les Distributeurs de Colis, car ils sont accessibles 24 h/24. En semaine ou le week-end, de jour comme de nuit, les consommateurs peuvent venir chercher leurs colis quand bon leur semble.



Véhicules sans émission, pour une meilleure qualité de l'air

Nous passons aux véhicules écologiques. Les voitures au diesel seront remplacées par des voitures électriques et d'autres moyens de transport durables, tels que les vélos cargo.



Nouveaux concepts, pour donner plus de poids aux commerçants locaux

En collaboration avec les commerçants locaux, nous recherchons de nouveaux concepts qui offrent une valeur ajoutée à leur entreprise. Exemple : en déposant les commandes dans les Distributeurs de Colis après leur fermeture, ils prolongent leurs heures d'ouverture, car le client peut ainsi toujours venir chercher sa commande, sans avoir à parcourir des kilomètres supplémentaires.



Économie circulaire, pour réduire les déchets

Nous essayons de limiter autant que possible l'empreinte carbone de l'e-commerce. Pour réduire les déchets, nous testons notamment des emballages durables et réutilisables.



Plus il y a de Points d'enlèvement, mieux c'est pour l'environnement

L'alternative écologique pour vos livraisons à domicile

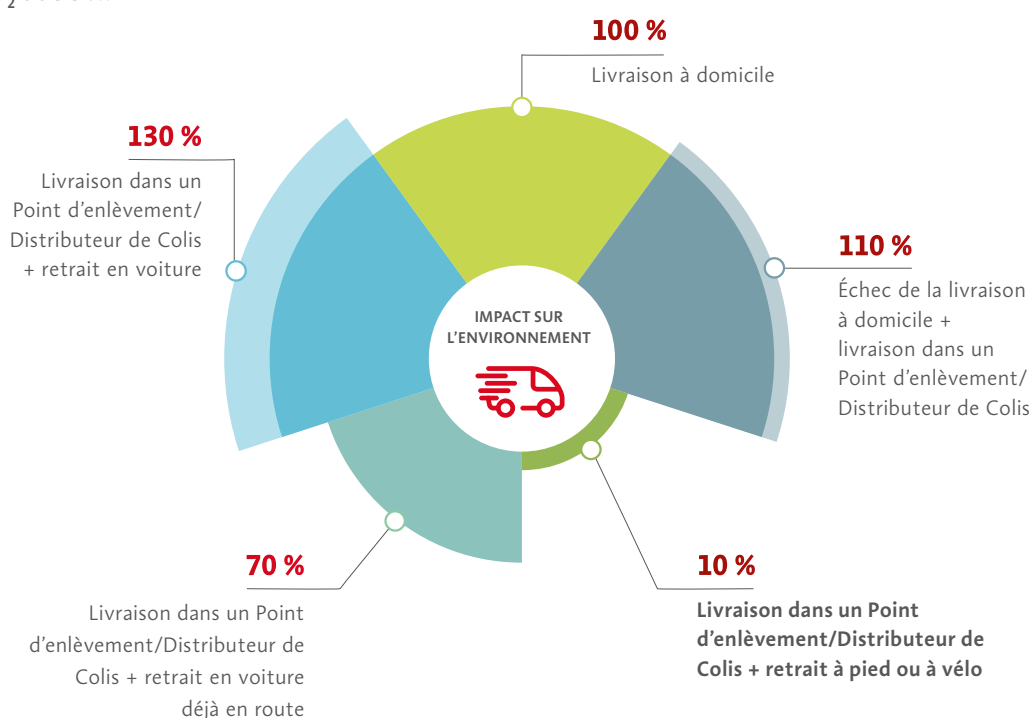
Contrairement aux livraisons à domicile, les livraisons en Point d'enlèvement nous permettent de **livrer les colis de plusieurs clients à un seul et même endroit**. Avec les livraisons dans les Distributeurs de Colis, **la première tentative est toujours la bonne**. Sans compter qu'elles peuvent être effectuées **après l'heure de fermeture**. Nous réduisons ainsi le nombre de kilomètres parcourus par colis et nous émettons moins de CO₂. De plus, les trajets plus efficaces et les livraisons mieux échelonnées contribuent à réduire la congestion du trafic.

Le meilleur incitant pour retirer les colis de manière écologique

La densité du réseau et le fait que les consommateurs **peuvent choisir comment, où et quand** venir retirer leur colis les encouragent à le faire dans le respect de l'environnement. Une étude révèle que **3 consommateurs sur 4 se rendent au Distributeur de Colis à pied, à vélo ou en transport en commun**. Ceux qui vont retirer leur colis en voiture sont généralement en route ou le font en même temps qu'une autre activité comme faire les courses.

Les livraisons en Points d'enlèvement émettent 30 % de CO₂ de moins dans le last mile que les livraisons à domicile

On constate 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 retire le colis. En tenant compte de tous les déplacements, 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 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 %**.



Ecozone de Malines, coup d'œil sur la première Ecozone de Belgique

En collaboration avec la ville de Malines, nous avons lancé, pendant l'été 2020, la première Ecozone en Belgique. Ce projet pilote nous permet de tester nos idées pour une distribution last mile plus durable dans le centre-ville. L'Ecozone de Malines sera réalisée en trois phases.

PHASE 1 | Livraisons sans émission dans les Distributeurs de Colis

Une alternative évolutive et écologique à la livraison à domicile

Les consommateurs qui passent commande en ligne ne recherchent pas seulement la facilité d'utilisation. 48 % considèrent que la durabilité est un élément important qui distingue un bon webshop d'un mauvais*. Afin de rendre les livraisons à Malines plus durables, nous installons donc 50 Distributeurs de Colis supplémentaires en centre-ville. Il s'agit de nouveaux distributeurs compacts qui s'utilisent à l'aide d'un smartphone (et de l'app My bpost). Nous travaillons en étroite collaboration avec la Ville de Malines en ce qui concerne l'emplacement, la politique d'autorisation et le design.

* WHY5 Research, Safeshops :
2020 edition of the Belgian E-shopper research



Tous les Malinois ont un Distributeur de Colis à distance de marche ou de vélo.

- Réseau dense de Distributeurs de Colis, à maximum 400 m les uns des autres
- Ouverts 24 h/24 et faciles à contrôler avec un smartphone et l'app My bpost
- Distributeurs de Colis faciles à déplacer, sans électricité
- Emplacement, politique d'autorisation et design en collaboration avec la Ville de Malines
- Tant pour les commerçants locaux que pour les consommateurs



Pour les Malinois, par les Malinois

Les Malinois doivent, eux aussi, apporter leur pierre à l'édifice. En choisissant autant que possible de se faire livrer dans un Point d'enlèvement et de venir retirer leur colis à pied, à vélo ou en transport en commun, ils réduisent les émissions liées à la réception ou à l'envoi de leur colis. Grâce à l'Ecozone, ils ne dépendent plus des livraisons à domicile ni de leur voiture pour recevoir leurs colis de manière rapide, efficace et respectueuse de l'environnement.

Pour les convaincre, nous avons lancé une véritable campagne de promotion. Les Malinois verront fleurir les nouveaux Distributeurs de Colis non seulement dans les rues, mais aussi dans leur publicité toutes-boîtes, dans l'app My bpost et dans les publicités sur les réseaux sociaux. Ils trouveront, par ailleurs, tous les emplacements des nouveaux Distributeurs de Colis et plus d'informations sur l'Ecozone sur le site www.bpost.be/ecozone (également disponible en malinois).



Les nouveaux Distributeurs de Colis font l'objet d'un lancement ludique

Nous faisons la promotion de l'Ecozone tant en ligne que via la boîte aux lettres.

Nu ook verzenden en retourneren Sjikke dinges! Edde zalis oatgeprobeerd?*
* Heb je ze al eens geprobeerd?

50 nieuwe Pakjesautomaten in Mechelen Groener en altijd oepe*
*Groener en altijd open

De meest ecologische keuze:

- ✓ **Minder files**
Efficiëntere ritten en beter geprijsde leveringen zorgen voor minder files in de binnenstad.
- ✓ **Gezondere lucht**
Het aantal afgelegde kilometers per pakje daalt, waardoor er minder CO₂ uitgestoten wordt.
- ✓ **Altijd dichtbij**
Een Pakjesautomaat op wandelafstand zal Mechelaars stimuleren om minder voor schuldleving te kiezen.

Op naar emissievrije pakjesleveringen in de binnenstad

MECHELEN **bpost** zorgt ervoor



Les premiers résultats sont très prometteurs

Le réseau dense de Distributeurs de Colis a mis dans le mille. Une enquête menée auprès de 79 utilisateurs a déjà révélé des résultats concluants.



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



76 % des Malinois utilisent un Distributeur de Colis à moins de 500 m de chez eux. 60 % vont retirer leur colis à pied et 30 % à vélo.



Seuls 10 % vont retirer leur colis en voiture. 75 % d'entre eux étaient déjà en route.



83 % des utilisateurs sont extrêmement satisfaits des nouveaux Distributeurs de Colis.



80 % des Malinois sont conscients que les Distributeurs de Colis sont plus écologiques que les livraisons à domicile.

PHASE 2 | Lancement de nouveaux concepts et services

Dans le cadre de la deuxième phase, en collaboration avec l'ASBL Mechelen Meemaken, qui regroupe les commerçants locaux de Malines, nous étudions les nouveaux concepts et services à développer pour les aider à élargir leur activité.

Voici un aperçu des concepts que nous testerons durant les prochains mois :

- des Distributeurs de Colis comme points de livraison, pour permettre aux clients de retirer leurs commandes après l'heure de fermeture;
- des Distributeurs de Colis comme points de dépôt, pour remettre à bpost des colis à livrer après l'heure de fermeture;
- des Distributeurs de Colis à la périphérie de la ville, pour que les clients n'aient pas à se rendre en ville pour retirer leur colis;
- l'enlèvement sans émission des colis de commerçants locaux et leur livraison immédiate à Malines; le développement et le test d'emballages durables et réutilisables.

PHASE 3 | Livraisons sans émission du courrier et des colis

Alors que la première phase ne portait que sur la livraison de colis dans les Distributeurs de Colis, la troisième phase concernera l'extension de nos livraisons sans émission à tous les envois : lettres, courrier recommandé, etc. Les Malinois verront donc de plus en plus de camionnettes électriques et de vélos cargo bpost sillonner les rues.



Nous livrerons les colis sans émission notamment grâce aux camionnettes électriques.

En quoi l'Ecozone vous sera-t-elle profitable ?

Près de la moitié des habitants de Malines connaissent les Distributeurs de Colis grâce aux check-out des webshops. Pour faire des Ecozones une réussite, il importe qu'un maximum de webshops incluent les Distributeurs de Colis et les Points d'enlèvement dans leur processus de paiement. À la clé ? Une foule d'avantages pour votre webshop.

1 Paré pour l'avenir

Zones de basses émissions, zones piétonnes, plans de circulation... Les villes prennent de plus en plus de mesures en faveur du climat. Il appartient aux webshops de les anticiper. En choisissant bpost, vous choisissez un partenaire logistique qui s'engage pleinement en faveur du développement durable. Vous pouvez désormais proposer à vos clients malinois des livraisons de colis 'last mile' sans émission.

2 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. Avec le plus haut score de satisfaction des clients (NPS : +72) de toutes les méthodes de livraison, c'est aussi un moyen facile de servir encore mieux les clients.

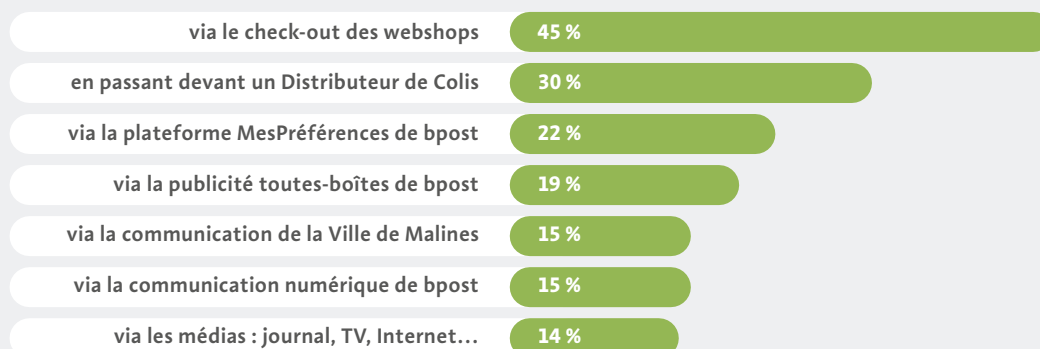
3 Fidélisation des jeunes clients

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 aussi à le faire à l'avenir.

4 Baisse des 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 livrer à une adresse. Plus les clients choisissent une livraison dans un Distributeur de Colis, plus les frais de port de votre webshop sont bas.

Comment les Malinois ont-ils connu l'existence des Distributeurs de Colis ?



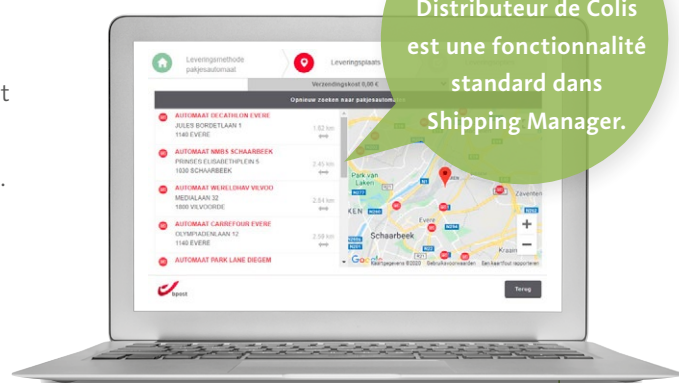
Que pouvez-vous faire? Intégrer les Distributeurs de Colis et les Points d'enlèvement dans votre webshop

Vous pouvez, vous aussi, proposer très facilement à vos clients les livraisons dans un Distributeur de Colis. 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 un 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 utilisées. **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.

Choisir bpost,
c'est choisir un partenaire logistique
qui mise pleinement sur la durabilité



Contactez votre Key Account Manager.



Surfez sur www.bpost.be/ecozone



Envoyez un e-mail à sales.bpack@bpost.be