



AVIS

CCE 2019-2545

**Œuvrer pour une logistique de l'e-commerce
et un last mile durables**

CCE
Conseil Central de l'Economie
Centrale Raad voor het Bedrijfsleven
CRB



DISTRIBUTION
Commission consultative spéciale



CONSOMMATION
Commission consultative spéciale



CCE 2019-2545
DIS + VC 10

Avis
Œuvrer pour une logistique de l'e-commerce et
un *last mile* durables

Bruxelles
18.12.2019

Saisine

Le 17 juillet 2018, Monsieur Peeters, Vice-premier ministre et ministre fédéral de l'Emploi, de l'Économie et des Consommateurs, chargé du Commerce extérieur, a adressé une demande d'avis au CCE concernant le délai de livraison de marchandises dans le cadre de l'e-commerce. Dans cette demande d'avis, le Vice-premier ministre soulignait la part croissante de l'e-commerce dans les achats de consommation et le fait que les entreprises misent souvent sur la rapidité de livraison. Une livraison dans les 24 heures après réception de la commande ou le jour même ne constitue plus une exception. Toutefois, la rapidité de livraison ne semble pas être l'élément le plus important pour le consommateur. Selon le ministre, la livraison le jour même n'est généralement pas compatible avec la durabilité. Dans ce contexte, il a été demandé à la Commission consultative spéciale « Consommation » d'examiner la question et de réfléchir aux recommandations qui pourraient être faites aux entreprises d'e-commerce pour donner aux consommateurs davantage de choix en termes de délais de livraison.

La CCS « Consommation » et la CCS « Distribution », qui avait déjà exprimé préalablement son intérêt pour cette problématique, ont donc organisé une audition le 8 novembre afin d'obtenir des informations plus précises en la matière. Plusieurs acteurs étaient invités à exposer leurs connaissances sur le sujet. Sont intervenus Monsieur J. Beckers de l'Université d'Anvers, Messieurs J. Hamande et D. Appelmans de l'IBPT (Institut belge des services postaux et des télécommunications) et Monsieur P. Lagey du VIL (Vlaams Instituut voor de Logistiek). Les CCS « Consommation » et « Distribution » ont décidé lors de cette réunion de se saisir de cette demande et, conformément aux suggestions des intervenants, d'élargir le cadre initial de la demande d'avis. Dans leur lettre du 17 janvier 2019 adressée au Vice-premier ministre de l'époque, Kris Peeters, elles ont annoncé que le cadre serait élargi pour inclure la compatibilité de la livraison à domicile en général avec les exigences de durabilité.

Les travaux menés au sein des CCS « Consommation » et « Distribution » se sont ensuite poursuivis lors des réunions du 14 décembre 2018 et des 2 avril, 14 octobre et 20 novembre 2019, et ont finalement débouché sur la rédaction d'un avis.

Le présent avis a été approuvé par la CCS « Distribution » le 9 décembre 2019 via une procédure écrite et par l'assemblée plénière de la CCS « Consommation » le 18 décembre 2019.

Introduction

L'expansion du commerce électronique a radicalement modifié les modes de consommation traditionnels. La forte croissance des achats en ligne, et par conséquent des livraisons à domicile, génère une multitude de flux logistiques et de mobilité qui résistent parfois difficilement au test de durabilité. Dans le présent avis, les CCS « Consommation » et « Distribution » souhaitent attirer l'attention sur un certain nombre de tendances importantes spécifiques à l'e-commerce, ainsi que sur un ensemble de leviers susceptibles de contribuer de manière significative à rendre la logistique de l'e-commerce, et en particulier le « *last mile* », plus durable.

Dans le cadre de cet avis, le *last mile* désigne l'itinéraire emprunté par un colis depuis le dernier centre de distribution où il a été stocké jusqu'au consommateur et le trajet de retour du véhicule de livraison qui a transporté le colis. Le dernier centre de distribution se situe normalement à une distance relativement proche du consommateur final ; en périphérie des villes ou dans des points de collecte. Souvent, les livreurs peuvent néanmoins parcourir une distance importante lors de cette dernière étape. C'est certainement le cas pour les livraisons e-commerce de nombreux webshops étrangers qui n'ont pas de centre de distribution, de hub intermédiaire ou de point de collecte en Belgique.

La *last mile* fait aussi référence à la logistique des flux de marchandises sur ce dernier tronçon, en ce compris non seulement la logistique liée à l'approvisionnement de marchandises vers le consommateur mais aussi la logistique inverse engendrée par les livraisons infructueuses et par les retours de marchandises vers les fournisseurs.

AVIS

Les CCS « Consommation » et « Distribution » constatent que les activités belges d'e-commerce ne cessent de se développer. Les dépenses d'e-commerce B2C des consommateurs belges ont pratiquement doublé entre 2014 et 2018, passant de 6,1 à 11,8 milliards d'euros¹. Cette intensification de l'e-commerce fait augmenter le nombre de livraisons aux points de collecte et, en particulier, le nombre de livraisons à domicile.

Selon une enquête de Comeos, la majeure partie des consommateurs (64%) indiquent avoir recours à la livraison à domicile lorsqu'ils effectuent un achat en ligne. La livraison à domicile est donc particulièrement bien établie au sein de la population, et en particulier auprès des plus jeunes générations. Chercheurs universitaires, experts en entreprise et consommateurs considèrent que, dans les circonstances actuelles, la livraison à domicile demeurera très probablement la préférence de livraison dominante du consommateur.

Les livraisons à domicile présentent toutefois des difficultés logistiques qui leur sont propres. Les expéditions fragmentées, les itinéraires non optimisés, les trajets de véhicules à moitié vide, les tentatives infructueuses de livraison et la logistique inversée découlant du retour de produits du consommateur vers le fournisseur constituent des obstacles à un *last mile* efficient.

Il est estimé que jusqu'à 75% du coût total de la livraison de biens physiques par le canal de l'e-commerce serait attribuable au *last mile*².

À cela s'ajoute la livraison le jour même, une tendance qui augmente ces dernières années et qui tend à renforcer la pression sur le réseau de distribution à travers une logistique souvent moins optimisée.

¹ Ecommerce Foundation (2019), *Ecommerce Report: Belgium 2019*.

² Cardenas, Beckers et al (2017), "The e-commerce parcel delivery market and the implications of home B2C deliveries vs pick-up points", *International Journal of Transport Economics* ; Gevaers, Van de Voorde et Vanelslender (2011) "Characteristics and typology of last-mile logistics from an innovation perspective in an urban context", *Department of Transport and Regional Economics*.

La logistique inversée est quant à elle favorisée par certaines nouvelles habitudes de consommation (les tranches les plus jeunes des consommateurs retournent davantage de produits que les autres) et par des pratiques commerciales introduites par certains e-retailers (retours gratuits et délais de rétractation prolongés).

Les inefficacités susceptibles d'en résulter peuvent exacerber les externalités négatives telles que la congestion, la pollution atmosphérique, l'insécurité routière et les nuisances sonores, en particulier pendant le last mile, et constituent donc un obstacle à la réalisation d'un last mile efficient et durable.

Toutefois, compte tenu des circonstances actuelles et notamment des limites dans l'offre qui est proposée au consommateur, les CCS « Consommation » et « Distribution » s'accordent sur le fait que les consommateurs risquent de ne pas dévier significativement de leur préférence pour la livraison à domicile et les retours de produits.

En conséquence, il apparaît clairement aux CCS que l'enjeu consiste avant tout à durabiliser la logistique de l'e-commerce et en particulier le last mile. Les différents niveaux de pouvoir sont invités dans ce contexte à prendre les mesures nécessaires pour fixer des objectifs concrets et à mettre à contribution à cette fin les services compétents de l'administration aux niveaux fédéral et régional.

Les CCS sont convaincues que rendre plus durable la logistique de l'e-commerce, et en particulier le last mile, peut également offrir de nombreuses possibilités de croissance économique durable.

Ils s'attendent à ce que cela nécessite la création de nouveaux processus logistiques desquels émergeront des partenariats entre acteurs privés, d'une part, et entre des acteurs privés et des acteurs publics, d'autre part.

Les CCS « Consommation » et « Distribution » déplorent que les différents niveaux de pouvoir semblent également afficher peu d'ambitions concrètes en ce qui concerne ces collaborations. Elles soulignent qu'une politique de statu quo présente le risque de voir apparaître au niveau local une multitude de solutions de « second rang » qui ne favoriseront pas la cohérence et l'efficacité des solutions durables pour le last mile. Selon elles, ce scénario doit être évité de manière systématique.

Il ressort des recommandations formulées par des experts d'entreprise dans le document « Vision d'experts d'entreprises concernant le futur des livraisons e-commerce : A sustainable last mile parcel delivery market » ([CCE 2019-2298](#)) que quatre leviers pourraient être combinés afin de rendre le last mile plus durable :

- Le premier concerne les politiques de différenciation des prix mises en place par les pouvoirs publics (p.ex. la taxe kilométrique intelligente³ avec p.ex. une taxe plus élevée sur le *last mile* que sur le transport entre hubs, en fonction des véhicules utilisés, etc.) ou par les prestataires d'e-commerce (p.ex. une différenciation de prix qui favorise les choix de livraison durables) et les politiques de restriction d'accès qui permettent d'influer sur les comportements des agents économiques. La différenciation des prix constitue un outil de politique économique capable de modifier les comportements des agents économiques à travers des interventions sur les prix.

³ Les CCS remarquent que dans le cadre du [pacte vert](#) (Green Deal), la Commission Européenne accordera aussi une attention nouvelle, sur le plan politique, à la manière de parvenir à une tarification routière efficace au sein de l'UE.

Elle a pour but d'influencer les décisions en termes d'achats et de mobilité et ainsi de promouvoir des solutions plus durables. Les politiques de restriction d'accès vont, quant à elles, un peu plus loin, en établissant des règles contraignantes qui limitent l'accès de véhicules spécifiques à certaines zones géographiques.

- Le deuxième levier porte sur les nouvelles formes d'organisation qui peuvent jouer un rôle important dans l'optimisation des canaux de distribution et la transformation vers un processus logistique durable. Ces formes organisationnelles peuvent prendre la forme de points de collecte, de casiers automatiques ou de hubs locaux intermédiaires (p.ex. des *dark stores*⁴), une répartition intelligente des véhicules, une optimisation des trajets des coursiers, etc. Dans ces nouvelles formes d'organisation, les partenariats entre les acteurs privés, d'une part, et avec les acteurs publics, d'autre part, seront un facteur de succès important. Ce type de collaborations pourraient, entre autres, renforcer les hubs intermédiaires communs comme optimisation de la logistique et les points d'enlèvement comme alternative aux livraisons à domicile.
- Des applications technologiques nouvelles et existantes peuvent être combinées avec de nouvelles formes d'organisation pour améliorer l'efficacité de la distribution et rendre le *last mile* encore plus durable. Pensons par exemple aux vélos électriques (avec un compartiment de chargement), aux technologies d'emballage intelligentes et aux « boîtes extérieures » sécurisées où les livraisons peuvent être déposées en cas d'absence. Les pouvoirs publics peuvent jouer un rôle important en stimulant ces leviers et en supprimant les freins. Il est donc utile que les autorités (à tous les niveaux) entrent en contact avec les représentants du secteur des transports et qu'elles aident celui-ci à devenir plus durable par le biais de mesures d'accompagnement. Par exemple, les vélos cargo pourraient être un élément important pour rendre le *last mile* plus durable.
- Enfin, des mesures favorisant la transparence (p.ex. quantifier l'empreinte CO2 des différentes options de livraison⁵, mener des campagnes de sensibilisation) pourraient informer et sensibiliser les consommateurs aux externalités négatives de certaines formes de logistique e-commerce et, en particulier, du *last mile*. Cela permettrait aux consommateurs et aux détaillants d'opter pour la livraison la plus durable.

Les CCS souhaitent attirer l'attention sur le fait que cette liste de leviers n'est pas exhaustive. Elles soulignent également qu'il est important de choisir les combinaisons des mesures les plus appropriées au sein des leviers possibles afin de contribuer à rendre le *last mile* plus durable. Dans ce contexte, il convient en tout cas d'éviter les solutions de « second rang » ou les solutions nuisibles au développement durable.

Les CCS estiment qu'au cours des prochaines décennies, les quatre leviers apporteront des réponses aux défis de durabilité que soulève le *last mile* pour le marché de la livraison de colis. Dans ce contexte, il est urgent que les différents niveaux de pouvoir se mettent au travail et s'accordent sur les mesures respectives à prendre notamment dans ces quatre domaines afin d'aboutir à une logistique e-commerce durable.

⁴ C'est-à-dire des centres de distribution de détail ou des points de vente qui s'adressent exclusivement aux achats en ligne.

⁵ Comme par exemple l'outil [Bewust bezorgd](#) développé par Thuiswinkel.

Les CCS « Consommation » et « Distribution » souhaitent insister sur le fait que l'activation de ces quatre leviers, notamment, peut accélérer la mise en place d'une logistique innovante et durable en Belgique. Une condition importante est que cela soit fait en coopération avec les différentes parties prenantes. Un tel renforcement de ce pôle de croissance logistique pourrait également contribuer de manière significative à la compétitivité de l'économie belge.

Les technologies, le savoir-faire et l'expertise développés au cours de ce processus pourraient alors être exportés dans le cadre de « bonnes pratiques ».

Conclusion

Les CCS « Consommation » et « Distribution » poursuivront leurs travaux d'élaboration d'avis concernant la logistique e-commerce plus durable. Durant ces travaux de suivi, les quatre leviers joueront notamment un rôle structurant majeur.

Elles s'engagent donc à continuer à soutenir les différents niveaux de pouvoir en formulant des recommandations politiques concrètes.