

VIGIE CONSOMMATION

Futuribles International

Vigie consommation, 4 août 2014

Les casiers automatiques vont-ils révolutionner la distribution ?

Avec l'essor du e-commerce, la logistique commerciale n'a jamais été aussi complexe : les volumes de marchandises à livrer ne cessent de croître, alors que les clients sont de plus en plus exigeants concernant les délais, l'heure et le lieu de livraison. En réponse, les solutions se diversifient rapidement : la livraison peut se faire à domicile, dans un point relai, mais aussi désormais dans des consignes automatiques. Ces dernières sont apparues il y a une dizaine d'années en Allemagne et en France, et se multiplient depuis quelques années. Ainsi, la poste allemande compte aujourd'hui 200 000 consignes automatiques à la sortie des supermarchés et des bureaux de poste ¹.

Ces consignes peuvent être installées dans des lieux publics ou privés, en intérieur ou en plein air : commerces, gares, centres commerciaux... Elles peuvent donc dans certains cas être accessibles 7 jours sur 7, 24 heures sur 24, ce qui les rend particulièrement intéressantes pour les clients urbains dont les horaires ne sont pas toujours compatibles avec ceux des livraisons à domicile et des points relais. Ces consignes fonctionnent souvent grâce à un code que le client reçoit après avoir effectué sa commande en ligne et qui déclenche l'ouverture du casier. Elles peuvent être gérées par un distributeur ou par un prestataire extérieur « multi-commerces ».

Ce mode de distribution a notamment été introduit par les acteurs du e-commerce proposant des offres click and collect, et désireux de livrer leurs clients toujours plus rapidement tout en tenant compte de leurs contraintes horaires. Ainsi, aux États-Unis, Amazon s'est constitué un réseau de lockers depuis plusieurs années, notamment dans les commerces de proximité ². En réponse, Walmart commence à proposer des casiers automatiques dans ses magasins ³. Google s'intéresse aussi au concept : il a racheté l'entreprise spécialisée Bufferbox en 2013, et installe des casiers dans des grandes villes américaines pour livrer les produits commandés dans le cadre de son service de livraison Google Shopping Express. En Grande-Bretagne, Amazon compte déjà 300 casiers de retrait des commandes en ligne dans des supermarchés, des universités, des bibliothèques et, depuis peu, dans des stations de métro londoniennes ⁴.

En France, le réseau Packcity, cogéré par La Poste et Neopost, a récemment annoncé l'installation de 1 500 pôles de dizaines de casiers automatiques d'ici 2016 dans des gares, des lieux publics et des centres commerciaux. Les casiers serviront à la fois de retrait de commandes en ligne effectuées auprès de l'enseigne qui les hébergera, et de retrait

1 DUCRET Raphaëlle, DURAND Bruno, « E-commerce et logistique urbaine : la consigne automatique, une alternative d'avenir ? », *document de travail*, janvier 2013. URL :

http://hal.inria.fr/docs/00/83/95/68/PDF/RIRL2012-ArticleNA_52-DUCRET-DURAND.pdf

2 MAILLET Florent, « 1500 casiers automatiques de livraisons bientôt déployés dans les gares, centre-villes ou centres commerciaux », *LSA conso*, 28 janvier 2014. URL : <http://www.lsa-conso.fr/1500-casiers-automatiques-de-livraisons-bientot-deployes-dans-les-gares-centre-villes-ou-centres-commerciaux,161008>

3 CAIN MILLER Claire, « Wal-Mart Introduces Lockers as It Battles Amazon in E-Commerce », *Blog New York Times*, 27 mars 2013. URL : http://bits.blogs.nytimes.com/2013/03/27/wal-mart-introduces-lockers-as-it-battles-amazon-in-e-commerce/?_php=true&_type=blogs&_r=0

4 « Les casiers d'Amazon arrivent finalement dans le métro de Londres », *Actualité*, 30 juin 2014. URL : <http://www.actualite.com/international/les-casiers-d-amazon-arrivent-finalement-dans-le-metro-de-londres-51134.htm>

d'achats faits sur d'autres sites Internet ⁵. Les premières expériences menées en région parisienne révèlent que 60 % des colis livrés sont retirés le jour même, soit beaucoup plus rapidement que dans les points relais classiques (mais il s'agit en partie de produits frais) ⁶.

La société InPost, qui possède déjà un réseau de casiers dans une vingtaine de pays, prévoit d'en installer 16 000 en Europe au cours des prochaines années, dont 2 500 en France (nommés Abricolis).

En parallèle, La Poste pourrait étendre son réseau Cityssimo, qui compte aujourd'hui 35 consignes, presque toutes en Île-de-France ⁷. De son côté, la SNCF prévoit d'installer des casiers automatiques de retrait de colis dans 100 gares d'ici 2015 ⁸.

Les distributeurs s'intéressent eux aussi aux consignes, comme Darty, qui propose des casiers de collecte d'achats effectués sur Internet dans six de ses magasins. Les produits sont disponibles une heure après la commande. L'objectif est d'offrir une alternative au passage en magasin pour les clients pressés.

Le concept est aussi décliné par la grande distribution : dans certaines stations du métro de Londres, des casiers réfrigérés permettent de récupérer des courses de produits frais ⁹. En France, le *hardiscounter* Dia a lancé en 2014 un service gratuit permettant de commander en ligne parmi 1 400 produits moins cher qu'en magasin, puis de les retirer 30 minutes plus tard en magasin dans des casiers automatiques réfrigérés ¹⁰. L'enseigne espère ainsi lutter contre la baisse de fréquentation de ses magasins et attirer une clientèle jeune et urbaine. Monoprix expérimente aussi un système de casiers automatiques ¹¹. Par ailleurs, les consignes peuvent être utilisées pour récupérer des aliments frais achetés en ligne auprès de producteurs, voire directement pour acheter des paniers de fruits et légumes.

Les distributeurs automatiques constituent un complément aux autres modes de livraison, qui s'adressent en priorité à des clients hyperactifs pressés, qui sont en recherche de solutions pratiques compatibles avec leurs trajets quotidiens. Pour les enseignes de distribution, les consignes permettent d'optimiser les livraisons (notamment sur le toujours problématique dernier kilomètre), de supprimer les contraintes liées aux horaires de livraison et de réduire la dépendance envers les points relais. Les casiers permettent donc théoriquement de réduire le coût de la livraison : selon une étude, les économies pourraient atteindre 40 % à 60 % par rapport à la livraison à domicile ¹². Cependant, ce coût peut rester plus élevé qu'une livraison en magasin, surtout s'il n'est pas facturé aux clients. La rentabilisation des casiers dépendra donc probablement de la localisation, de leur taux d'usage, des biens pour lesquels ils sont utilisés, etc. A titre d'exemple, la création d'un espace Cityssimo de La Poste coûte entre 30 000 et 50 000 euros ¹³.

5 Communiqué de presse, janvier 2014. URL :

<http://www.packcity.com/sites/packcity.com/files/NeopostGeoPostFR28janvier.pdf>

6 MAILLET Florent, « Exclusif LSA: 60% des colis dans les pilotes de casiers de livraison retirés le jour même », LSA conso, 29 janvier 2014. URL : <http://www.lsa-conso.fr/exclusif-lsa-60-des-colis-dans-les-pilotes-de-casiers-de-livraison-reteres-le-jour-meme.161053>

7 « Des consignes automatisées pour retirer ses achats en ligne », *Les Échos*, 18 décembre 2013. URL :

http://www.lesechos.fr/18/12/2013/LesEchos/21587-082-ECH_des-consignes-automatisees-pour-retirer-ses-achats-en-ligne.htm

8 Dossier de presse SNCF, mai 2014. URL : http://www.sncf.com/ressources/presse_sncf-gares-ile-de-france-dossier_14-05-2014.pdf

9 « Major retailers to bring 'click and collect' revolution to the London Underground network », TFL (Transport for London), 29 janvier 2014. URL : <https://www.tfl.gov.uk/info-for/media/press-releases/2014/january/major-retailers-to-bring-click-and-collect-revolution-to-the-london-underground-network>

10 <http://www.diadiscout.com>

11 « De nouveaux formats de magasin, plus petits, plus mobiles, plus proches », *Le Hub* de La Poste, 5 février 2014. URL : <http://www.laposte.fr/lehub/De-nouveaux-formats-de-magasin>

12 DUCRET Raphaëlle, DURAND Bruno, *op. cit.*

13 *Ibidem*.

Selon un sondage réalisé par Toluna / LSA, la moitié des Français interrogés se déclarent intéressés par les services de livraison dans des casiers automatisés ¹⁴. Le concept séduit particulièrement les CSP+ et les Franciliens. Cependant, plusieurs freins sont aussi mis en avant par les utilisateurs potentiels, comme la peur de perdre le code du casier ou de se le faire voler, la nécessité de se déplacer, la complexité du système... En conséquence, selon ce sondage (qui n'en est qu'un parmi d'autres...), la livraison à domicile reste la solution préférée par 60 % des personnes interrogées, devant le point relai (20 %) et les casiers (10 %).

L'intérêt pour les casiers pourrait se développer dans les années à venir, mais restera a priori très variable selon les produits considérés (fraîcheur, poids...), les usages, les publics et les territoires. Ils ne révolutionneront sans doute pas les lieux d'achat, mais peuvent offrir un complément intéressant aux autres modes de distribution.

Cécile Désaunay

14 MAILLET Florent, « La moitié des Français intéressés par le retrait de leurs courses dans des casiers », *LSA conso*, 4 février 2014. URL : <http://www.lsa-conso.fr/la-moitie-des-francais-interesses-par-le-retrait-de-leurs-courses-dans-des-casiers,161722>