



LA FAQ DU COLIS RÉUTILISABLE

JUIN 2022

**PARIS
GOOD**
fashion

**MAKE.
ORG**
FOUNDATION
FONDS DE DOTATION



**Ce guide de bonnes pratiques est le fruit du groupe de travail
constitué dans le cadre de la Grande Cause Environnement
portée par Make.org.**

Participant aux travaux :

Balmain, Eram, Etam, Galeries Lafayette, Hipli, Kering, Kiabi,
Lacoste, La Poste, La Redoute, Le Bon Coin, LVMH, Monoprix, My
Little Paris, Opopop, Repack, Schiaparelli, Vestiaire Collective.

SOMMAIRE

Le colis réutilisable : de quoi parle-t-on ?	4
Que représentent les colis du e-commerce ?	5
La boucle vertueuse de la logistique du colis réutilisable	6
Quels sont les avantages ?	7
Pourquoi les adopter dès maintenant ?	8
Comment engager le consommateur ?	9
Comment impliquer ses collaborateurs ?	10
Qui sont les fournisseurs ?	11
Et demain ?	12

LE COLIS RÉUTILISABLE : DE QUOI PARLE T-ON ?

Le colis réutilisable est un emballage conçu pour **être réutilisé plusieurs dizaines de fois** afin d'éviter de le jeter lorsque les produits sont reçus. Une fois le colis ouvert et vidé, le consommateur n'a plus qu'à le replier et à le **déposer gratuitement** dans un point de collecte pour qu'il soit retourné au fournisseur. Ce dernier nettoie et remet à neuf si nécessaire le colis avant de le remettre en circulation pour une nouvelle utilisation.



QUE REPRÉSENTENT LES COLIS DU E-COMMERCE ?

1,36
milliard

de colis ont été expédiés en France en 2020 (dans 80 % des cas, les commandes sont emballées dans du carton et pour 20 % dans du plastique)¹

130 000
tonnes

C'est le volume des emballages qui doivent être collectés, triés, recyclés, enfouis ou incinérés²

96 %

des emballages en plastique et 35% des emballages en carton sont incinérés ou enfouis³

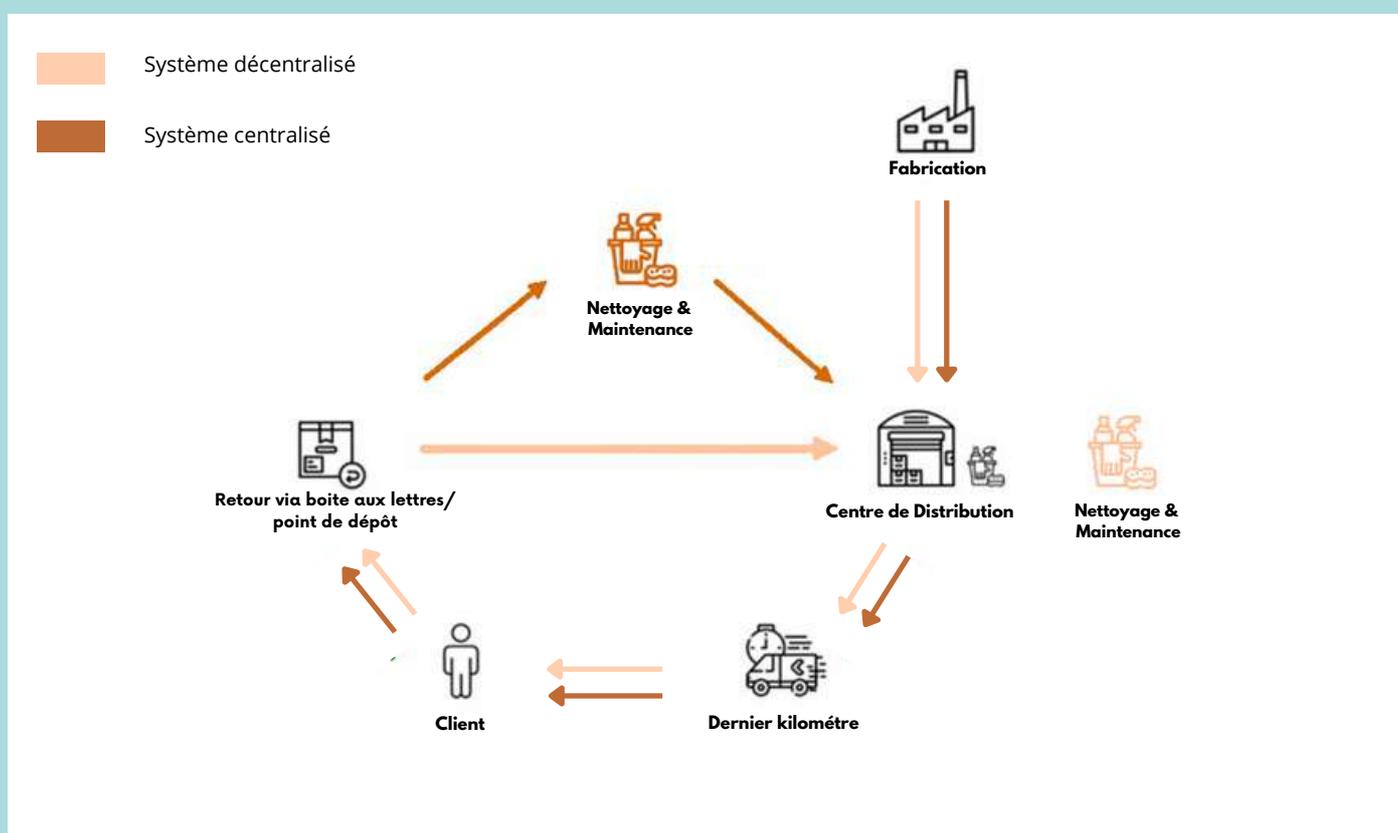
55 %

des consommateurs attendent des marques qu'elles les informent sur les sujets environnementaux⁴

1 Natixis
2 La Poste
3 Citeo
4 Sociovision

LA BOUCLE VERTUEUSE DE LA LOGISTIQUE DU COLIS RÉUTILISABLE

Le circuit logistique du colis réutilisable est **un processus en boucle fermée** (closed-loop system), transformant le colis d'un voyage unique en un actif à voyages multiples. A date, deux modèles logistiques intègrent les colis réutilisables : **le système centralisé et le système décentralisé**. Dans les deux cas, le colis suit **le même parcours qu'un colis à usage unique jusqu'au client** : de la fabrication au centre de distribution en passant par la livraison du dernier kilomètre. Cependant, une fois que le client a reçu le colis, il lui est demandé de le retourner, soit via une boîte postale soit via un point de dépôt. Cela induit donc des **étapes supplémentaires** dans le processus de logistique.



Système centralisé

Le colis est d'abord transporté vers **un nœud supplémentaire** où il est nettoyé. Et, si besoin est, réparé. A la suite de ces étapes, il est **renvoyé au centre de distribution** de la marque et le colis sera réutilisé.

Système décentralisé

Le colis retourne **directement** au centre de distribution, le nettoyage et la maintenance étant effectués au centre de distribution pour que le colis soit immédiatement réutilisé.

QUELS SONT LES AVANTAGES ?



1

Il améliore l'empreinte environnementale du e-commerce

- Les colis réutilisables produisent **57 % d'émissions de carbone** en moins en moyenne par cycle comparativement aux colis conventionnels.
- L'utilisation de colis réutilisables plutôt que des colis en plastique à usage unique génère **87 % de déchets en plastique** en moins.

2

Il renforce l'image de la marque

- **44 % des Français** considèrent qu'il est de **la responsabilité des entreprises** de mettre en place des démarches environnementales.
- **70 % des e-acheteurs** privilégient les sites qui mettent en avant **une démarche responsable**.

3

Il répond aux attentes éco-responsables des consommateurs

- **92 % des e-consommateurs** souhaitent des **alternatives au plastique** dans les emballages e-commerce.
- **88 % des clients** choisissent l'option des colis réutilisables lorsqu'elle est **gratuite** et **55 % des clients** choisissent l'option des colis réutilisables lorsqu'elle coûte **1 euro**.

4

Il anticipe la législation sur l'emballage

- **La loi anti-gaspillage pour une économie circulaire** (dite loi AGEC) a pour objectif d'avancer vers la réduction des déchets sous plusieurs prismes. La loi vise à augmenter la part des emballages réemployés par rapport aux emballages à usage unique.
- **La loi Climat-Résilience** tend à contraindre les acteurs de l'industrie textile à afficher une "étiquette environnementale" sur les produits vendus pour informer les consommateur de l'impact carbone de l'ensemble du cycle de vie des produits ([article 1](#)).

5

Il réduit l'impact négatif de la mode sur la planète

- Le **secteur de la mode est régulièrement pointé du doigt pour son impact écologique** : 1 colis sur 2 est associé à la consommation de produits de mode. Cette pollution représente une proportion trop importante des émissions de gaz à effet de serre mondiaux.
- Le **"Global Commitment"** de la fondation Ellen MacArthur constitue un bon document pour mesurer l'impact environnemental des colis réutilisables pour des marques (mode et non mode) déjà utilisatrices.

POURQUOI LES ADOPTER DÈS MAINTENANT ?

LE PRIX DE PLUS EN PLUS COMPETITIF

Des efforts ont été menés pour baisser le prix du colis réutilisable et le rendre plus attractif (en particulier par Colissimo). Le colis réutilisable coûte en moyenne entre 1,5€ et 3€ selon sa taille. Le prix du colis réutilisable inclut le coût de l'acheminement retour.

LE COLIS RÉUTILISABLE EST PERSONNALISABLE

Le colis réutilisable peut être **personnalisable à différents niveaux selon le fournisseur. Une étiquette à l'intérieur du colis** est à privilégier pour augmenter le taux de réemploi du colis et ainsi diminuer son impact écologique.

LE COLIS RÉUTILISABLE EST SÉCURISÉ

Le colis réutilisable est résistant (solidité, étanchéité) et possède **un système de scellé** qui le sécurise. Ce système de colis permet également d'améliorer la sécurité, grâce à mention plus discrète de la marque.

LE COLIS RÉUTILISABLE EST PROPRE

Le colis réutilisable est **nettoyé à chaque cycle d'utilisation**. Certaines traces d'usures peuvent apparaître à force d'utilisation (la durée de vie d'un colis est de 100 utilisations en moyenne). A ce titre, un travail de sensibilisation est à réaliser auprès des consommateurs. A noter que plus un colis est réutilisé, plus son impact écologique est positif. Un colis "trop" abîmé est retiré du circuit pour être recyclé.

COMMENT ENGAGER LE CONSOMMATEUR ?

COMMENT INCITER LE CONSOMMATEUR A CHOISIR LE COLIS RÉUTILISABLE ?

Les leviers incitatifs permettent d'orienter le choix et les actions des consommateurs :

- **Option par défaut sur le site e-commerce** : orienter le choix du consommateur vers le colis réutilisable en le mettant par défaut lors du choix de la livraison.
- **Systeme de récompense** : récompenser le consommateur avec des bons de réduction ou points de fidélité lorsqu'il renvoie le colis.
- **Consigne** : responsabiliser le consommateur avec une consigne débitée si il ne renvoie pas le colis.
- **Points de collecte** : faciliter l'action du consommateur en augmentant la visibilité et les options de points de collecte (en particulier avec les boîtes postales).



COMMENT INFORMER ET ENGAGER LE CONSOMMATEUR SUR LA DÉMARCHE ?

Les supports informationnels sont nécessaires pour expliquer au consommateur le fonctionnement du colis réutilisable :

- **Tutoriels sur le site e-commerce** : vidéos explicatives au format témoignage
- **Brochure explicative dans le colis** : favoriser les infographies minimalistes qui rappellent également les enjeux associés à cette démarche et qui valorisent l'engagement du consommateur à travers son action
- **QR code sur le colis redirigeant vers un site dédié au colis réutilisable** : gamification de l'expérience



COMMENT LE CONSOMMATEUR PEUT-IL RETOURNER UN COLIS RÉUTILISABLE ?

Le consommateur doit replier le colis vide qui est déjà affranchi. Il pourra ainsi le retourner gratuitement dans les :

- **Boîtes postales classiques**
- **Points de collecte partenaires**

COMMENT IMPLIQUER SES COLLABORATEURS ?

EN PHASE DE DÉFINITION DU PROJET COLIS RÉUTILISABLE

- **Sensibiliser l'ensemble des collaborateurs sur les bénéfices individuels et collectifs de la démarche** : communiquer sur le sens du changement, partager des success stories
- **Impliquer vos collaborateurs dès la phase de définition du projet à travers une démarche de co-construction** : ateliers d'idéation autour des colis réutilisables qui permettront de préciser les plans opérationnels de déploiement
- **Aligner les équipes impactées par le projet autour d'une vision commune** : réaliser des ateliers de catharsis pour rassurer et lever les résistances, immersions terrain

EN PHASE DE LANCEMENT DU PROJET

- **Donner de la visibilité sur le déploiement du projet** : à travers une communication opérationnelle et régulière auprès des personnes impactées par le projet (flash information avec des KPI, interviews)
- **Créer l'engagement et inviter les collaborateurs à participer au déploiement** : mettre en place un système d'ambassadeur par typologie de produits, concours photo interne
- **Accompagner les collaborateurs dans la durée** : proposer des kit de communication clés-en-main à destination des collaborateurs, des temps forts de sensibilisation

EN PHASE D'ANCRAGE ET DE PERENISATION DU PROJET

- **Sécuriser le passage en mode pérenne du projet** : s'assurer d'un niveau de compréhension clair des rôles et responsabilités
- **Célébrer la fin du projet** : mettre à l'honneur les succès du collectif lors d'un temps fort dédié
- **Partager un REX du projet** : capitaliser sur les réussites et difficultés rencontrées pour anticiper au mieux la mise en place de nouveaux projets

QUI SONT LES FOURNISSEURS ?



- Marque française
- Fabriqué en Europe
- Prix à partir d'1,40€
- Tailles : petit, moyen, grand
- Nombre d'utilisations : 100 fois



- Marque finlandaise
- Fabriqué en France (rigide) et Chine (souple)
- Prix à partir d'1,50€
- Tailles : petit, moyen, grand
- Nombre d'utilisations : 50 fois



- Marque française
- Fabriqué en France
- Prix à partir d'1,50€
- Tailles : petit et grand
- Nombre d'utilisations : 100 fois



- Marque française
- Fabriqué en France et Allemagne
- Prix : TBD
- Tailles : grand (boite) et moyen (plat)
- Nombre d'utilisations : 1000 fois



ET DEMAIN ?

SIMPLIFIER LE CIRCUIT DU COLIS

Le **passage d'un système centralisé à un système décentralisé** est un enjeu majeur car en passant à un système décentralisé, intégrant ainsi le nettoyage et la maintenance au sein du centre de distribution, les distances de transport sont réduites. Il en va de même pour les émissions de transport, ce qui réduit l'impact environnemental global du système réutilisable. L'intégration du nettoyage dans le centre de distribution peut réduire de plus de 50 % les émissions d'équivalent CO2 par cycle.

AMÉLIORER L'ECOCONCEPTION DU COLIS

Dans le modèle réutilisable, on constate que les émissions liées aux matières premières et à la transformation représentent plus de 60 % du total des émissions par cycle. Il est possible **d'innover davantage et d'intégrer plus de contenu recyclé** dans le produit afin de réduire les émissions associées à l'étape des matières premières et du traitement.

FACILITER LE RETOUR DU COLIS PAR LES CONSOMMATEURS

L'augmentation des points de collecte des colis réutilisables est un autre enjeu pour optimiser le système d'emballage réutilisable. L'avantage de cette démarche est multiple, d'une part, elle **facilite les retours des consommateurs** et d'autre part, elle **contribue à réduire les coûts associés à la logistique inverse**.