Vous vendez déjà vos produits en ligne ou vous avez l'intention de le faire ? Prenez connaissance sans tarder de la nouvelle loi concernant la vente en ligne, des solutions à mettre en place et de nos astuces !

DEUX OPTIONS DE LIVRAISON DESORMAIS OBLIGATOIRES POUR LES E-COMMERCES

Notre guide pour vous aider à appliquer la nouvelle loi belge

Table des matières

Une nouvelle obligation pour les commerces en ligne belges 1
Trois exceptions à la règle 1
Les options de livraison qui limitent vos émissions de CO^2 1
Une opportunité pour vous différencier sur un marché en demande 2
Les solutions de GLS Belgium pour vous mettre aux normes 3
Pourquoi choisir GLS ? 4

Une nouvelle obligation pour les commerces en ligne belges

Il sera désormais obligatoire pour les e-commerçants belges de proposer au moins deux options de livraison à leurs clients, dont une au moins peut être considérée comme durable, afin de limiter les émissions de CO^2.

Le projet de loi avait déjà été approuvé par le Parlement au début du mois de février 2024. L'obligation entre en vigueur 10 jours après publication au Moniteur Belge.

Trois exceptions à la règle

Si vous êtes une entreprise belge et vous vendez des produits en ligne, il y a de fortes chances que la nouvelle loi soit d'application pour vous. Il existe cependant trois exceptions :

- Votre entreprise a été fondée il y a moins de trois ans.
- Vous souhaitez vous limiter à la seule option d'enlèvement dans l'une de vos unités d'établissement et ne proposer aucune modalité de livraison à proprement parler.
- Vous vendez des produits qui justifient l'utilisation d'un mode de livraison unique, comme pour la livraison de repas chauds à domicile, par exemple.

Les options de livraison qui limitent vos émissions de CO^2

La chaine de livraison entièrement verte n'existe pas encore, mais plusieurs possibilités s'offrent à vous pour réduire votre impact sur l'environnement. Par exemple, en offrant à vos clients des services de livraison qui limitent le nombre de tentatives de passage des chauffeurs en assurant une livraison effective du premier coup.

Les livraisons aux points d'enlèvement externes, comme les magasins, les pompes à essence et les distributeurs automatiques de colis par exemple, sont considérées comme plus écologiques que les livraisons à domicilie, dans la mesure où votre destinataire pourra sélectionner le point d'enlèvement le plus proche de chez lui et s'y rendre en utilisant la mobilité douce, tout en limitant le trajet du livreur.

Il est également possible de faire livrer les colis à l'aide de moyens de transport alternatifs. Pensez aux camions et camionnettes électriques, aux véhicules qui fonctionnent au gaz naturel compressé ou encore aux vélos-cargos à assistance électrique.

🌱 *Astuce : vous pouvez vous aussi contribuer à rendre la chaine logistique plus verte en réduisant les déchets d'emballages. Le conditionnement représente 50% de l'empreinte de carbone dans la chaine de livraison ! Choisissez la taille appropriée pour vos boîtes d'expédition, limitez-vous aux emballages strictement nécessaires, utilisez des matériaux recyclés et encouragez vos destinataires au recyclage de vos emballages.*

Une opportunité pour vous différencier sur un marché en demande

L'intérêt des Belges pour les achats en ligne n'est désormais plus à démontrer. Les tendances continuent d'aller à la hausse ! Les Belges ont acheté pour 16,3 milliards d'euros en ligne en 2023 (+10,7%), augmentation bien supérieure à l'inflation (2,3%).

Mais si les Belges sont plus friands des achats en lignes, ils deviennent aussi plus conscients et exigeants par rapport à l'impact écologique de leurs achats. Selon une étude de Descartes, 60% des consommateurs veulent des options de livraison éco-responsables, il est également intéressant de noter que 25% ont arrêté d'acheter auprès de distributeurs qui ne proposaient pas d'option de livraison éco-responsable et 25% ont recommandé à leurs proches de ne plus acheter chez ces distributeurs. Ce point de vue est principalement partagé par les consommateurs âgés entre 18 et 34 ans. 82% des personnes seraient prêtes à payer plus cher pour un emballage durable, selon le rapport sur l'achat de produits écologiques.

💻 *Astuce : identifiez clairement sur votre site web les options de livraison dont les émissions de CO^2 sont réduites à l'aide d'indications visuelles simples. Cet indicateur permet aux acheteurs de choisir rapidement l'option de livraison qui répond le mieux à leurs attentes.*

Les solutions de GLS Belgium pour vous mettre aux normes

En plus des services des livraison classiques, GLS Belgium propose des services adaptés pour offrir une plus grande flexibilité à vos clients.

FlexDeliveryService

La solution B2C par excellence, en Belgique et dans les autres pays d'Europe ! Dès que votre colis est prêt à être expédié, votre destinataire reçoit des notifications par e-mail pour l'informer de la livraison de son colis, ce qui lui permet de suivre le statut de livraison de son colis tout au long de son parcours.

Votre client peut alors modifier de nombreuses options de livraison en ligne :

- Date de livraison
- Adresse de livraison (Parcel Shop GLS, dépôt GLS, chez un voisin ou à un endroit sûr au domicile)
- Refus de livraison (retour à l'expéditeur)

Vos clients sont satisfaits et s'assurent de pouvoir réceptionner leur colis du premier coup, et vous recevrez moins de questions et de réclamations !

ShopDeliveryService

GLS Belgium livre vos colis directement dans un Parcel Shop GLS, l'un de nos points d'enlèvement, ou dans un Parcel Locker, l'un de nos distributeurs automatiques de colis. Ces Parcel Lockers sont souvent accessibles 24h/24, 7 jours/7 à l'aide d'un code unique envoyé à votre client.

Les Parcel Shops GLS, eux, sont intégrés dans des magasins ou des commerces existants qui garantissent également une plage horaire étendue, y compris pendant les week-ends. Vous et/ou votre client choisissez à l'avance le Parcel Shop où le colis doit être livré. Dès que le colis arrive au Parcel Shop, GLS informe le destinataire par e-mail. Après 5 jours, le destinataire reçoit un rappel s'il n'a pas encore enlevé le colis. Les colis sont conservés 10 jours ouvrables dans le Parcel Shop GLS.

Le Groupe GLS compte plus de 40.000 Parcel Shops et plus de 10.000 Parcel Lockers en Europe ! Ce mode de livraison est particulièrement pratique et flexible pour les clients qui ne sont pas souvent à leur domicile, et peuvent ainsi retirer leur colis dans un point d'enlèvement près de chez eux au moment qui leur convient le mieux.

DepositService

Grâce à ce service, un expéditeur peut demander à GLS Belgium de livrer des colis à l'adresse du destinataire en Belgique, même en cas d'absence, sans qu'une signature ne soit nécessaire. Une seule tentative de livraison est nécessaire, même si le destinataire n'est pas présent. La géolocalisation via le PDA du livreur et une photo permettent de garantir la bonne exécution de la livraison chez votre client.

Pssst : nous proposons aussi des options de retour, le **International ShopDeliveryService** !

Pourquoi choisir GLS ?

Le groupe GLS est l'un des principaux fournisseurs indépendants de services de colis en Europe, avec une forte présence locale dans presque tous les pays européens. Avec ses propres sociétés, GLS est également présent au Canada et sur la côte ouest des Etats-Unis. Ensemble, elles forment le réseau GLS.

Cela permet à GLS de relier en toute transparence des clients, des entreprises et des organisations avec des millions de colis jour après jour. Grâce à la gestion proactive de son réseau, GLS peut relier efficacement ses marchés et répondre de manière souple et flexible à l'évolution rapide et dynamique des conditions du marché. Le groupe GLS offre à ses clients, dans une quarantaine de pays, un service de qualité axé sur leurs besoins spécifiques.

Le réseau GLS comprend plus de 120 hubs et plus de 1 600 dépôts. Sur la route, GLS dispose d'environ 35 000 camionnettes pour la livraison au client final et de 4 700 camions pour le transport longue distance. Par conséquent, GLS offre un réseau fluide et flexible avec des livraisons sur de longues distances. En 2022/23, GLS a réalisé un chiffre d'affaires record de 5,4 milliards d'euros et a livré 862 millions de colis. En savoir plus sur notre site gls-group.com

Nos services ne se limitent pas à ce que vous trouverez dans cette brochure. Prenez contact avec notre département commercial pour en savoir plus, nos équipes seront ravies de vous conseiller !

💬 Formulaire de contact en ligne : https://gls-group.com/BE/fb/contact-form/

Toutes les informations contenues dans ce livre blanc sont susceptibles de changer.
GLS Belgium se réserve le droit d'apporter des modifications aux présentes sans préavis.