

## Dommege collatéral du confinement : on va vers la fin des livraisons gratuites !

La Dernière Heure - 14 Mei 2020

L'explosion de la demande et les commandes de gros colis font exploser les tarifs. Avec la crise du coronavirus, les consommateurs se sont tournés en masse vers les sites d'e-commerce. Au point de voir bPost complètement débordé et les délais de livraison considérablement allongés. Certaines chaînes ont enregistré des hausses de la demande de plus de 100 % et même de 200 % au plus fort de la crise. Cette explosion de la demande ne touche pas que les supermarchés, débordés par la demande même si un lent retour à la normale est observé ces derniers jours. Les consommateurs ont en effet pris l'habitude d'acheter de nombreux produits via l'e-commerce, allant jusqu'à commander des articles lourds et volumineux. Autant de paramètres qui ont eu un impact sur les coûts de livraison, selon l'étude menée par Roel Gevaers, économiste spécialisé dans les transports à l'Université d'Anvers. "Les systèmes de livraison de colis sont calculés sur un mélange de volumes fixes et permettent donc de réaliser des économies d'échelle. Mais, à cause du boom des commandes, et surtout de celles concernant les gros colis, les entreprises ont dépassé leurs économies d'échelle. Alors que les centres de livraison voient généralement 90 % de petits et moyens colis passer par une manutention automatisée, l'arrivée des plus gros colis entraîne des retards car leur traitement est plus long et beaucoup d'entre eux doivent être traités manuellement. La relation entre la manutention automatisée et le travail manuel s'est déséquilibrée en raison de la crise sanitaire actuelle. La crise pourrait bien stimuler les ventes du commerce électronique, mais c'est aussi une semi-malédiction", déclare Roel Gevaers à nos confrères de Gondola. Des colis plus lourds, encombrants et nombreux ont donc un impact certain sur le travail des livreurs. Là où ces derniers en traitaient en moyenne 80 à 100 par jour, avec une commission de 1,5 à 2 € par colis, la croissance des gros colis ne leur permet plus d'assurer autant de livraisons alors que leurs frais (carburant, véhicule, taxes, etc.) restent invariables. À terme, si la situation perdure, et il y a tout lieu de penser que ce sera le cas, certains chauffeurs pourraient donc stopper une activité qui ne serait plus rentable. Selon l'économiste, l'équation est donc claire : le prix des livraisons, principalement des gros colis, va inévitablement augmenter. De même, les boutiques en ligne qui proposent la livraison gratuite ne seront plus en mesure d'offrir un tel service ou seront contraintes d'augmenter le prix de leur produit pour intégrer les frais de livraison. Au final, le consommateur passera donc de toute façon à la caisse.