

Le dernier kilomètre, ultime bataille de l'e-commerce

Les enseignes rivalisent de nouveaux services pour livrer au plus vite les consommateurs.

Tel un totem joliment coloré, la consigne d'Amazon trône au cœur de la gare de Lyon, à Paris. Un symbole de l'accord entre la SNCF et le géant américain, dévoilé le mercredi 20 juin. En cinq ans, un millier de ces « Lockers » seront installés dans 986 gares en France. La place de marché accède ainsi aux 10 millions de voyageurs qui transitent chaque jour sur le réseau ferroviaire. Soit le double du nombre d'internautes qui visitent quotidiennement son site en France. Quelques heures après sa commande, le client peut venir retirer son colis muni d'un numéro de code pour ouvrir le casier.

Cette année, 600 millions de paquets devraient être livrés en France. Un business gigantesque où le dernier kilomètre constitue le nerf de la guerre. Et les innovations se multiplient. « Un jour, nous mettrons la table chez nos clients et nous préparerons leur repas », s'amuse Jean-Paul Mochet, le directeur général de Franprix (Casino). D'ores et déjà, l'enseigne de supermarchés teste un système de livraison à domicile, y



Consigne Amazon à la gare de Lyon, à Paris. Muni d'un code, le client vient retirer son colis quelques heures après sa commande.

compris quand les clients sont absents. « Nos coursiers installent les courses dans le réfrigérateur, explique Albert Gardes, cofondateur de la start-up Clac des doigts, qui s'est associée à Somfy pour les serrures connectées. Il est possible de suivre la livraison grâce à une appli. » Par ailleurs, cinq magasins « responsables » baptisés Franprix Noé se sont alliés fin mai à Deliveroo pour apporter à pied ou à vélo des petits déjeuners et des repas

chauds au domicile des clients ou sur leur lieu de travail.

Rapidité, flexibilité, sécurité... Voici les clés pour lever les appréhensions des consommateurs à commander en ligne. Aux Etats-Unis, le géant de la distribution Walmart a racheté, l'automne dernier, Parcel, qui livre en une heure des repas chauds et des courses alimentaires 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Et Amazon a lancé en octobre Amazon Key dans 37 villes pour servir ses abonnés Prime chez eux, même quand ils sont absents. Mais, face aux réticences des clients à laisser entrer un coursier chez eux, malgré la vidéosurveillance, une nouvelle offre permet de recevoir son colis dans sa voiture, à condition qu'elle soit garée sur un parking public.

Même les géants de la messagerie cherchent à répondre aux nouvelles exigences des consommateurs. DHL Express, par exemple, propose une plateforme collaborative de livraisons. « Entre 18 et 21 heures, à Paris, nous faisons appel aux habitants d'un quartier en complément de notre tournée du soir », explique Brice Devinoy, directeur des opérations France. Ainsi, la start-up You2you a recruté 40 000 particuliers dans la capitale, mais aussi à Lyon, à Bordeaux et à Lille, qui se transforment en coursiers pour rentabiliser leur trajet quotidien. En une heure, le paquet est livré. Séduit, Decathlon a signé récemment un partenariat avec elle.



Coursier Clac des doigts pour Franprix. Il peut livrer même en l'absence du client grâce à une serrure connectée.