

Comprendre et améliorer le geste de tri des emballages du e-commerce

Méthodologie



Donnons ensemble une
nouvelle vie à nos produits.

GAME CHANGERS



Structure générale de l'étude

Nous avons analysé la perception des consommateurs autour des emballages de e-commerce et identifié des leviers d'action pour améliorer le geste de tri, la collecte et le recyclage de ces emballages.

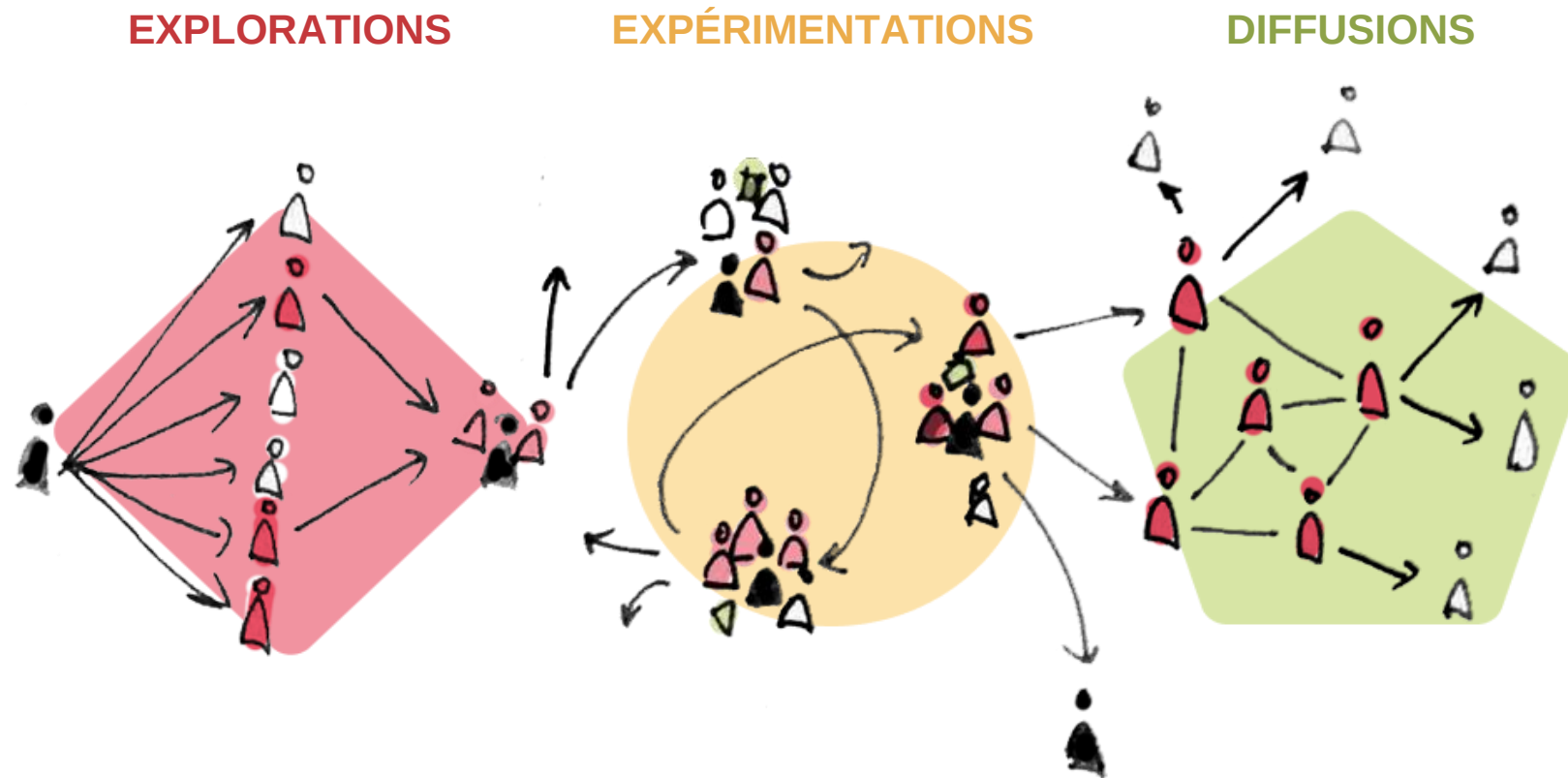
1

Établir un état des lieux national du geste de tri de ces emballages par les français, clients du e-commerce.

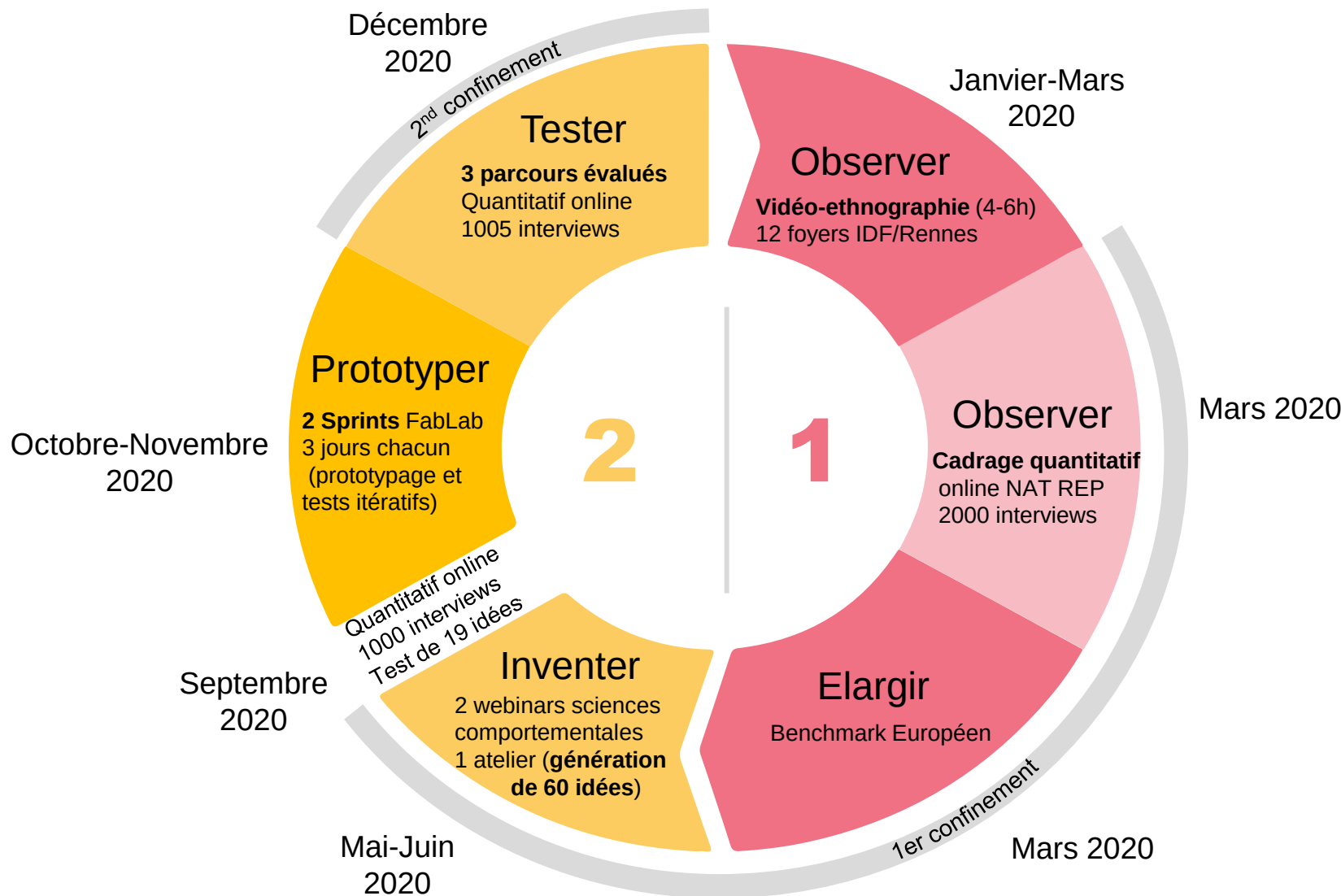
2

Identifier des idées à différentes étapes dans la vie de l'emballage pour faciliter et améliorer le geste de tri et le recyclage.

Les étapes clés du design thinking



Année 2020 : explorations et expérimentations



Comprendre le geste de tri des emballages du e-commerce

Résultats de l'étude exploratoire



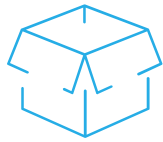
Donnons ensemble une nouvelle vie à nos produits.

GAME CHANGERS



Quelles sont les habitudes des e-acheteurs ?

1) La livraison



**91% se font livrer
leur colis à domicile**

(moyenne sur un échantillon de 2000 puis
1005 participants. Sondage Mars 2020 et
Décembre 2020)

2,3 modes de livraison en moyenne

2,3 chez les familles

2,5 chez les 25-34 ans

2,7 chez les gros acheteurs (21 ou + colis/ an)

**Canaux plébiscités : à
domicile en leur
présence, dans la boîte
aux lettres, en point
relais/La Poste**

**Forte progression du
click and collect sur
2020
+10pts en milieu urbain
+5pts en milieu rural**

Quelles sont les habitudes des e-acheteurs ?

2) Les produits achetés

Les produits alimentaires sont les plus fréquemment achetés

Augmentation de la fréquence d'achat pour tous les secteurs sur l'année 2020

	ST Au moins une fois par mois		ST A déjà acheté sur internet	
	Vague 1		Vague 1	
Des produits alimentaires	59	+4	79	+7
Des produits de beauté	25	+3	79	+2
Des vêtements, chaussures ou accessoires de mode	24	+3	93	+3
Des livres / des CD/ DVD / jeux vidéo	20	+3	87	+3
Des accessoires pour la maison, le bricolage	18	+4	88	+1
Des jeux / jouets	12	+2	80	+4
Des produits technologiques / électroniques	9	+1	90	+2
Du mobilier / des objets de décoration	9	+1	82	=
Des produits électroménagers	8	+2	86	+2

A3. A quelle fréquence achetez-vous les produits suivants sur internet ?
Base : Ensemble (1005)

5 grandes thématiques

01

**Emballages du e-commerce :
quelles attentes des
consommateurs ?**

02

**L'ouverture : point
culminant de l'attention**

03

**Différence entre
théorie et pratique
du geste de tri**

04

**De grands emballages
pour stocker les petits**

05

**Réutilisation et
réemploi : une
tendance forte**

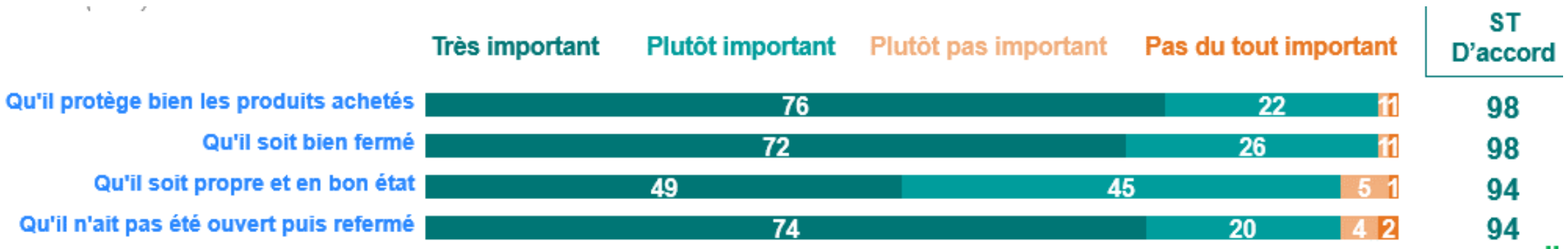
01

Emballages du e-commerce : quelles attentes des consommateurs ?



Fonction première de l’emballage : protéger le produit

B2. Qu’est-ce qui est important pour vous dans l’emballage d’un produit acheté sur internet ?
Base : Ensemble (2000), mars 2020



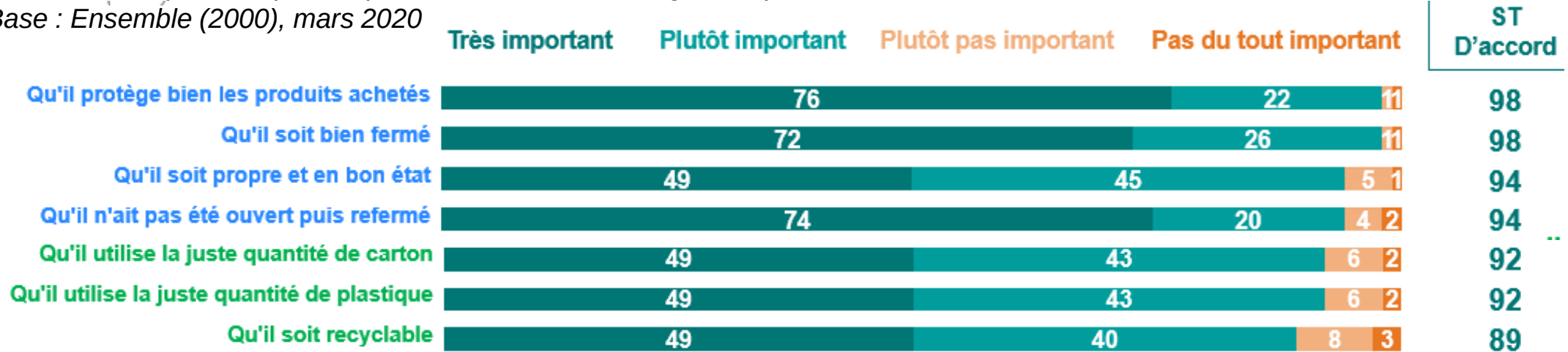
Selon les e-acheteurs, les notions de protection du produit et sécurité de l’emballage sont les plus importantes à plus de 94%

→ Quelle fonction arrive en 2^e place ? Praticité ou impacts environnementaux ?

Les impacts environnementaux en 2^e place

B2. Qu'est-ce qui est important pour vous dans l'emballage d'un produit acheté sur internet ?

Base : Ensemble (2000), mars 2020



Les impacts environnementaux arrivent en 2^e place devant la praticité de l'emballage !

→ Les e-acheteurs ont des attentes fortes sur les aspects environnementaux

Les emballages actuels ne répondent pas aux attentes environnementales

B1. De manière générale, que pensez-vous des emballages des produits que vous achetez sur internet ? Quelles sont leurs qualités ? Quels sont leurs défauts ?

Base : Ensemble (2000)

QUALITÉS

Qualité générales 31%

*bonne qualité / rien à reprocher /
bien emballés*

Solidité 27%

*solide / robuste / résistant / résiste aux chocs /
rigide / renforcé / rembourré / épais*

DÉFAUTS

25% Peu adapté

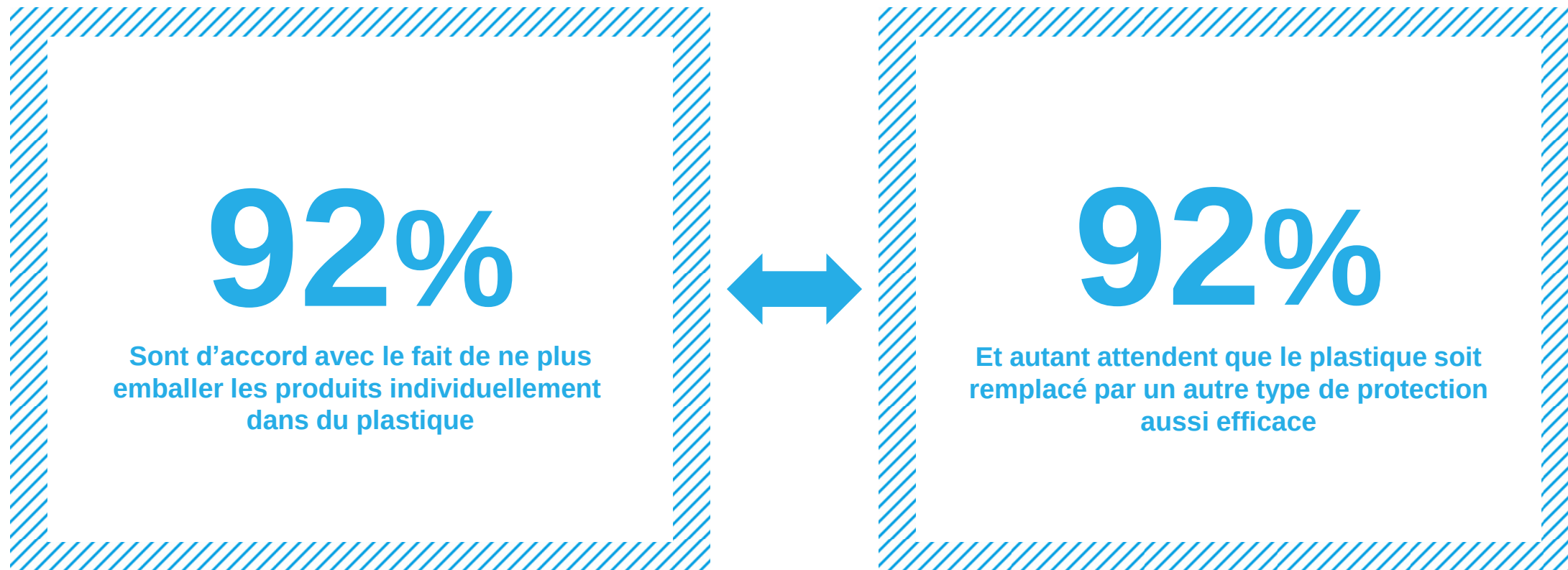
*mal dimensionné / trop grand / disproportionné
/ ne rentre pas dans la boîte aux lettres*

15% Mauvais pour l'environnement

*générateurs de déchets / suremballage /
dont plastique / mousse / polystyrène /
pas écologique / pas recyclable / pas réutilisable*

Les défauts les plus identifiés sont liés aux impacts environnementaux, et génèrent des attentes fortes en matière environnementale

Attente forte pour une solution équivalente au plastique



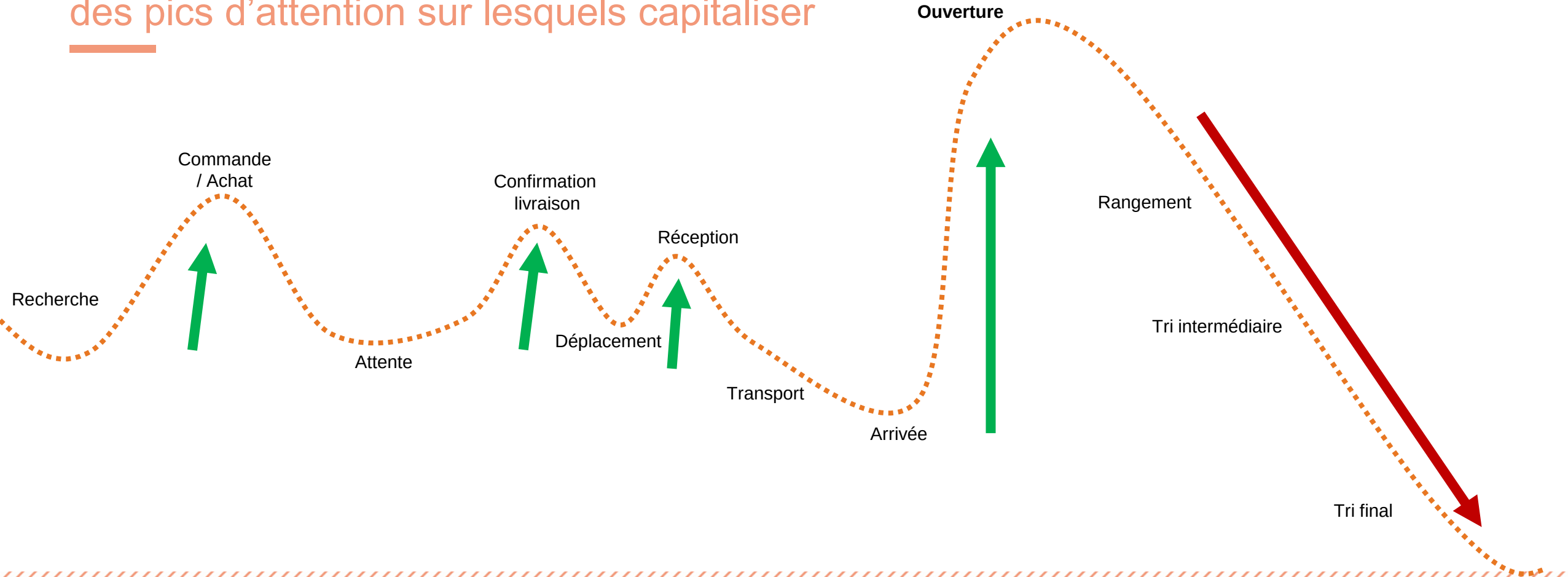
Base : Ensemble (2000)

02

L'ouverture : point culminant de l'attention



L'ascenseur émotionnel : des pics d'attention sur lesquels capitaliser



Un temps fort au moment de l'ouverture du colis qui contraste avec le reste du parcours

Après réception, l'ouverture ne se fait pas attendre, l'objectif: découvrir le contenu de leur colis

Une forme d'excitation à l'ouverture...

Plusieurs techniques sont mises en œuvre

De la plus rapide

→ arrachage à la main



A la plus soigneuse

→ découpage minutieux des
scotchs, des sachets avec un
couteau ou des ciseaux
(si possibilité de retour)



« j'essaie d'être soigné comme ça si
ça ne me va pas je le renvoie avec
le même emballage [...] sinon
j'aurais arraché avec les mains »
(Nabil, Famille, appart., Paris 13)

Y compris pour les emballages des produits eux-mêmes



Des difficultés perçues différemment avant et après l'ouverture

Les efforts en amont sont compensés par le plaisir de la découverte du produit.

Mais une fois le colis ouvert, les efforts sont davantage subis

PLAISIR de l'achat e-commerce

- Facile, pas d'horaire
- Confortable, livré
- Gain de temps et d'énergie
- Forte disponibilité et choix des produits
- Prix attractifs, renvois gratuits

EFFORT du geste de tri

- Demande une réflexion
- Lié au sale / déchets
- Prend du temps / énergie
- Pas valorisant ni attractif
- Encombrant



« C'est une corvée, et elle attend toujours que je me couche, en pyjama pour me dire qu'il faut que je sorte les poubelles. »

(Nabil, Paris 13)

03

Différence entre théorie et pratique du geste de tri



Les éléments en plastique suscitent plus d'erreurs de tri

80% de bonnes réponses sur le geste de tri des éléments en papier et en carton



59% de bonnes réponses pour les enveloppes en plastique



50% de bonnes réponses pour les éléments de calage en plastique



Des doutes également pour les éléments de calage

- **1 personne sur 5** n'est pas certaine d'où mettre les éléments de calage en plastique.
- **58%** pensent que les emballages en plastique ne se recyclent pas.



Particules de calage
(Base: 1038)



Mousse
(Base: 979)



Mousse polyéthylène
(Base: 976)



Papier bulle
(Base: 862)

La taille et la forme de l'élément peuvent influencer sur la perception de la recyclabilité

C2 : pour quelles raisons estimez-vous que cet élément n'est pas recyclable ?

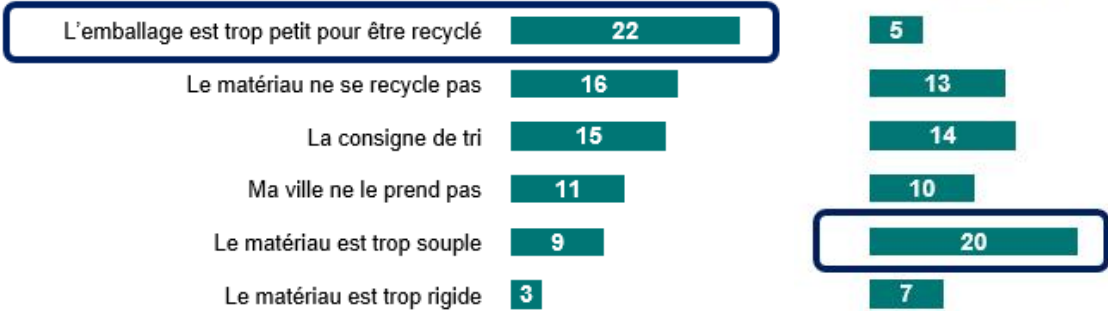
Base : Ensemble (2000)



Frisure papier
(Base: 251)



Papier carton souple
(Base: 142)



Quel est le meilleur support pour la consigne de tri ?

Selon 50% des e-acheteurs, le meilleur support de la consigne de tri est le colis

G3. Enfin, quel serait selon vous le meilleur moyen pour vous informer de la consigne de tri ? Base : Ensemble (1005)

Sur le colis	50
Sur le bac de tri / dans le local / espace dédié	43
Par SMS au moment de la livraison	34
Par email (au moment de la confirmation de la commande)	23
Par SMS au moment de l'expédition	16
Sur le journal de la ville / agglomération	7

Mais moins de 1 personne sur 10 se rappelle avoir vu une consigne de tri sur l'emballage



Des contraintes physiques et dimensionnelles s'ajoutent

- Des emballages « hors format » difficiles à manipuler, rigides



- Une mise à plat complexe, qui demande un certain effort physique pour détacher, puis rouler l'emballage sur lui-même ou le mettre à plat.



Ces contraintes entraînent de mauvaises pratiques comme :

Laisser « tremper »
le carton sous la
pluie pour le ramollir



Déposer
hors du bac



8% des e-acheteurs déclarent déposer leurs emballages en dehors du bac



Un effet d'entraînement des mauvaises pratiques

Dans les centres villes



« on a pas de bac jaunes
dont comme on a beaucoup
de plastiques on met tout
dans un carton le soir où ils
passent »
(Commerçante, Arpajon)



Dans les espaces communs et collectifs



« quand j'ai déménagé je
jetais des cartons partout et
retirais mon nom sur les
étiquettes pour ne pas être
mal vue de l'immeuble »
(Clémence, Paris 12)



- Les ripeurs récupèrent ces cartons
- Certaines communes indiquent cette possibilité de dépôt sur leur site internet.



A l'échelle du voisinage, du quartier et même de la ville cela crée une forme de « normalisation »

Des motivations intrinsèques en décalage avec le bon geste de tri



« On met tout dans un sac car il faut voir quand les poubelles passent ils en mettent partout et au moins là on est certain que ça ira dans le camion, pas sur la route ou dehors »

(Julien, Draveil)



Un geste d'imbrication pour « rendre service », avec l'envie de « bien faire »

04

De grands emballages pour stocker les petits



Des emballages volumineux souvent stockés

Ils peuvent être stockés, parfois plus d'un mois avant de s'en débarrasser

D1: . La dernière fois que vous avez reçu un emballage de ce type, qu'en avez-vous fait ?
D2. Et combien de temps l'avez-vous stocké ? Base : Ceux qui ont reçu ce type d'emballage

1/4

Des e-acheteurs stockent les emballages les plus volumineux (hors enveloppes) avant de s'en débarrasser

1/3

les stockent plus d'un mois

Carton :
28% l'ont stocké



Enveloppe :
10% l'ont stocké



Des contenants intermédiaires sous-dimensionnés



Mettre les plus petits
dans les plus grand



Utiliser un sac à
usage unique pour
stocker les petits
emballages



Utiliser un sac
réutilisable, tote bag
ou sac de courses



« Le plus simple pour moi serait de
mettre tout dans un seul carton et de
descendre tout ensemble »

Matthieu., Rennes)

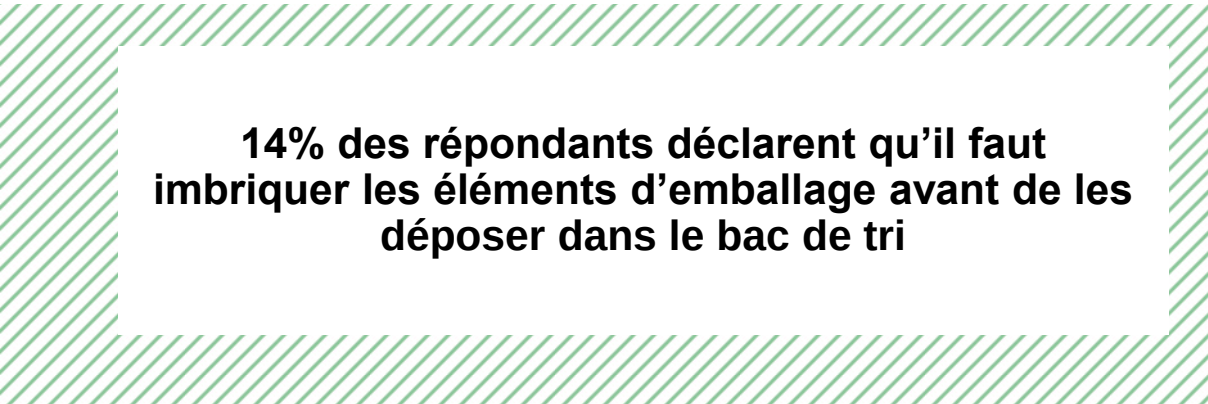


« Bourrer » dans
une petite poubelle

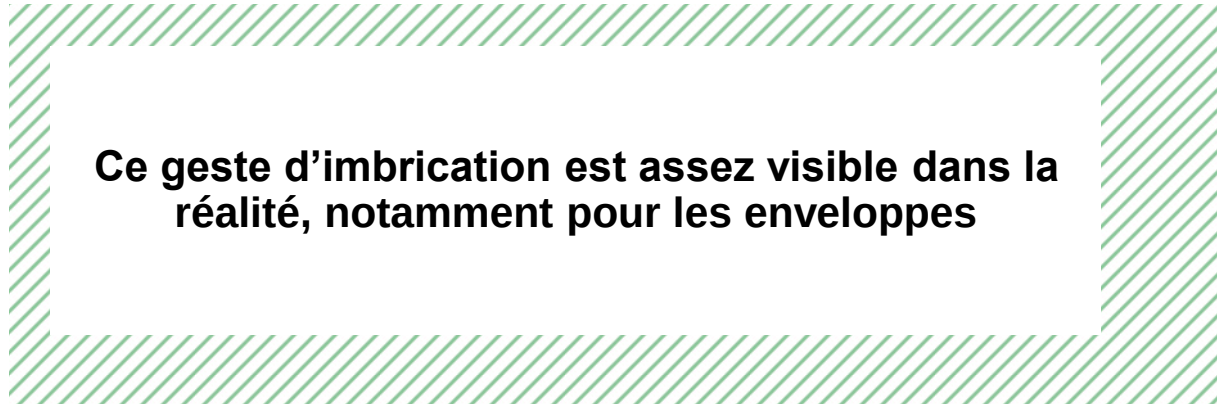
Ou déposer dessus
/ à côté le temps
qu'elle soit vidée

Une mauvaise compréhension des problèmes liés à l'imbrication

Pourquoi désimbriquer tous les éléments quand tous vont dans le bac de tri ?



14% des répondants déclarent qu'il faut imbriquer les éléments d'emballage avant de les déposer dans le bac de tri



Ce geste d'imbrication est assez visible dans la réalité, notamment pour les enveloppes

Les bénéfices perçus de l'imbrication :

- Moins de place dans la poubelle / le bac de tri
- Plus facile à transporter
- Pas de perte des éléments dans le transport vers le bac
- Pour que cela ne salisse pas le bac

05

Réutilisation et réemploi : une tendance forte



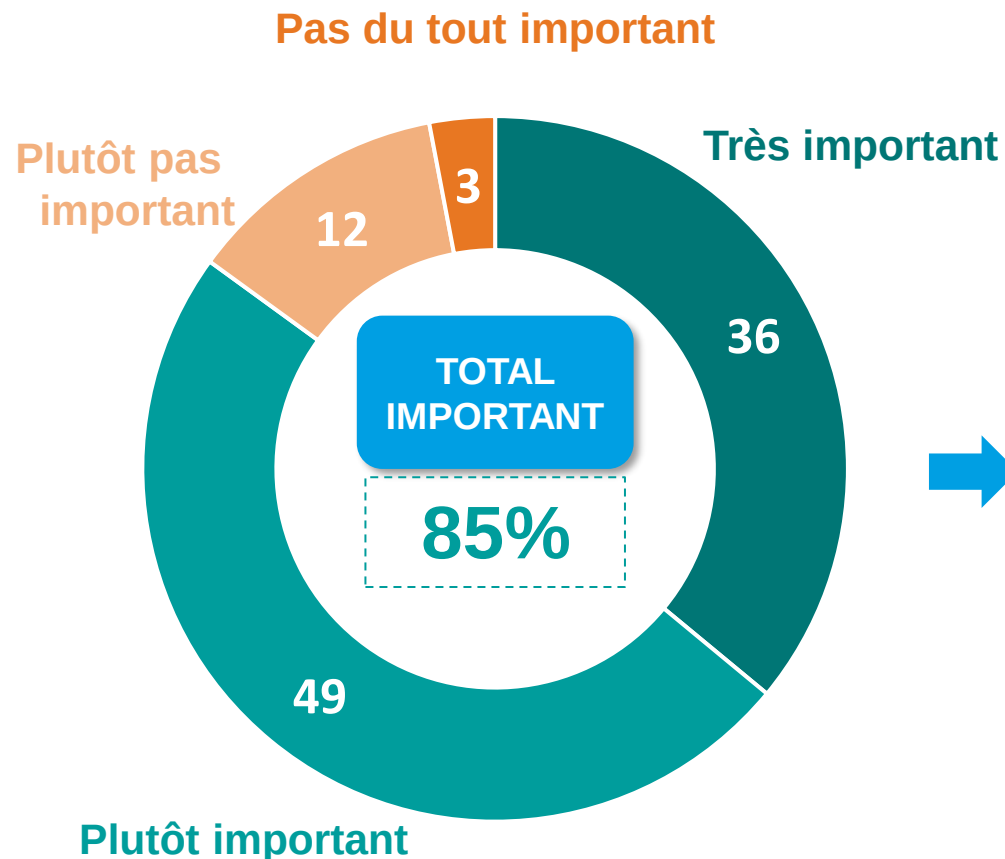
Des e-acheteurs qui plébiscitent la réutilisation

G9. Diriez-vous qu'il est important pour vous de pouvoir réutiliser l'emballage d'un produit acheté sur internet ?

Base : Ensemble (1005)

G10. Pour quels types d'utilisation en particulier souhaiteriez-vous pouvoir réutiliser vos emballages ? Comme ...

Base : A ceux pour qui c'est important de pouvoir réutiliser ses emballages (857)



... emballage pour un colis à envoyer	85
... contenant pour des affaires à ranger	45
... matériau pour une activité manuelle (découpage, bricolage avec les enfants...)	27
... élément de protection (peinture, bricolage)	24
... contenant pour d'autres éléments à jeter	21
... matériau pour une autre activité (combustible cheminée, calage de porte etc.)	13

Une forte tendance à la réutilisation

1/3

Des e-acheteurs réutilisent leurs emballages de e-commerce. Cela ouvre des perspectives dans la conception pour faciliter la mise à plat et la réutilisation.

Le « au cas où »

Pour un déménagement, pour un ami, pour son grand-père qui bricole, une boîte cadeau, activités artistiques, l'école, etc.



Reventes sur internet



« Cette enveloppe est quasiment neuve. Ça serait dommage de la jeter. Je vais la garder au cas où j'en aurai besoin [...] je garde le carton dans ma voiture et j'en découpe des morceaux pour quand je revends sur internet »

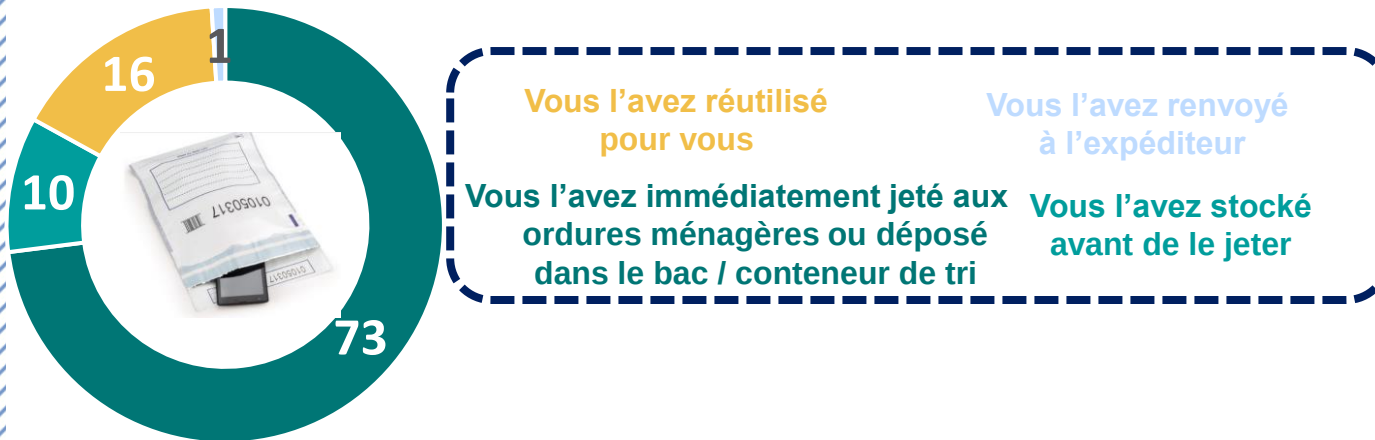
(Sébastien, Famille, appart., Rennes)

Des enveloppes en plastique réutilisées moins souvent que les cartons

La bande de retour est souvent découpée maladroitement :

- Conséquence de « l'excitation » et la rapidité de l'ouverture,
- Mais également au manque de visibilité / lecture des consignes sur l'emballage,
- Et enfin de la pliure creuse dans laquelle ils glissent les ciseaux.

D1. La dernière fois que vous avez reçu un emballage de ce type, qu'en avez-vous fait ?
Base : Ceux qui ont reçu un emballage de ce type (885)



« Ah bah j'ai pas compris, j'ai pas découpé comme il fallait »

(Jocelyne, Senior, maison, Rennes)



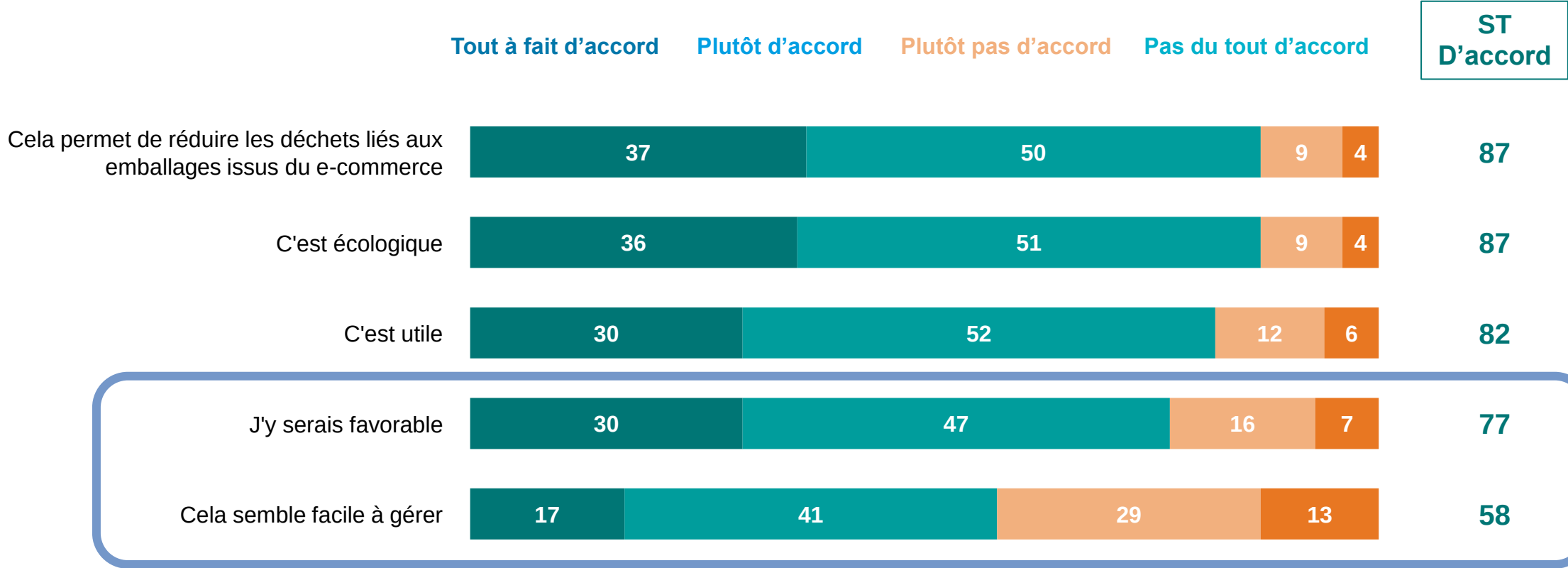
« Je n'ai pas découpé correctement, c'est pas grave comme je dois le renvoyer je vais le scotcher »

(Marylène, Senior, maison, IDF Arpajon)



La consigne, une solution envisageable mais qui semble générer des contraintes

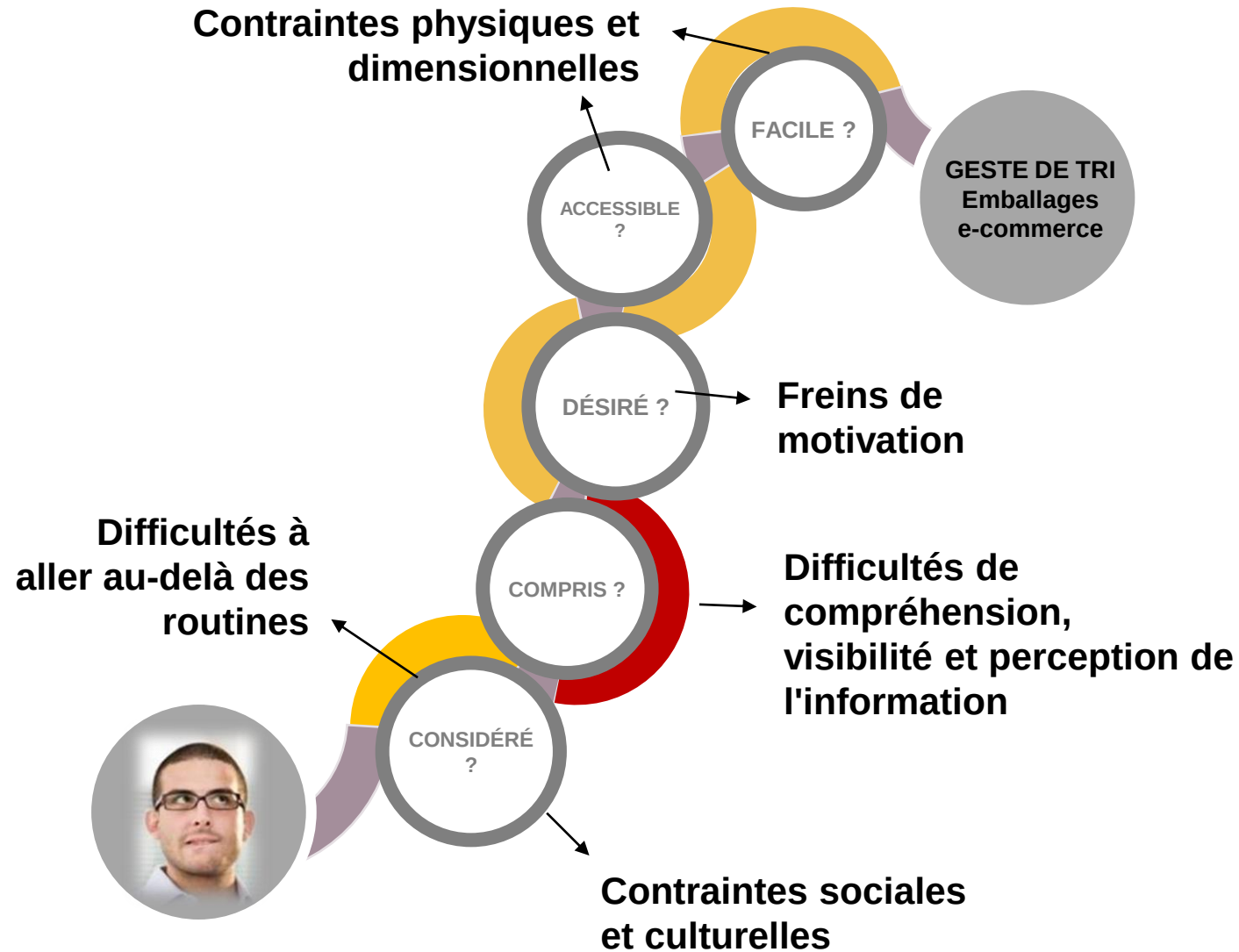
E1. Certains acteurs internet envisagent de proposer une livraison avec un colis consigné, c'est-à-dire qu'il faudrait le redéposer dans un point relais ou qu'à sa prochaine livraison le livreur pourrait le récupérer. Êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes concernant le colis consigné :
Base : Ensemble (2000)



Conclusion et opportunités



Un parcours vers le bon geste de tri semé d'embûches



Plusieurs niveaux de biais émotionnels

« Je ne pense pas que ça serve à quelque chose »

L'attente de résultats

Je comprends pourquoi je le fais, ça fait écho à mon désir de bien recycler

« Je n'aime pas vraiment le faire »

Changer le caractère émotionnel

Ce n'est pas un moment désagréable

« Je voudrais le faire mais ça ne m'apporte rien »

Apporter des motivations extrinsèques

Ce que je fais est valorisé et ça m'apporte quelque chose

« Je pourrais mais entre nous, je ne suis pas ce genre de personne »

Travailler la motivation identitaire

Je le fais correctement car c'est comme cela qu'il faut le faire / que les autres font

« Je ne pense pas être capable de bien faire, c'est trop compliqué pour moi »

Sentiment de maîtrise du geste

C'est clair et facilement accessible à tous

Les 5 enseignements clés de l'étude

1

Attentes fortes des consommateurs en termes d'impacts environnementaux et de substitution du plastique

2

L'ouverture du colis est un temps fort où l'attention est au maximum. Après, il est souvent trop tard

3

Le geste de tri traduit de mauvaises pratiques car peu gratifiant et réclame un effort du consommateur

4

Les emballages volumineux sont utilisés comme contenants pour les petits, ce qui génère des erreurs de tri

5

1/3 des e-acheteurs réutilisent leurs emballages. Intérêt croissant pour le réemploi.

Exploration des solutions



Donnons ensemble une
nouvelle vie à nos produits.

GAME CHANGERS



Les principaux leviers à activer et leurs enjeux

**Emballage mono-matériau
sans compromis sur la
protection du produit**

**Ouverture du colis : point
culminant de l'attention**

**Différence entre théorie et
pratique du geste de tri**

**Contenants intermédiaires et
de tri : inadéquation à réduire**

**La réutilisation
plébiscitée**

idées

1

3

18

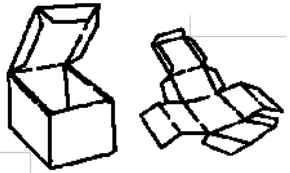
EMBALLAGE CONSIGNE

17



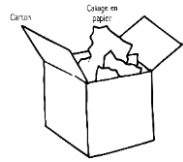
Le top 5 des idées

1



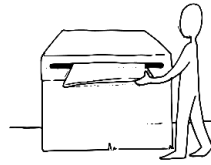
ORIGAMI

2



**MONO
MATERIAU**

3



BAC ADAPTE

4



**CONSEIL
REUTILISATION**

5



**CONSIGNE
PERSONNALISEE**

Axes d'exploration

Emballage

Structure de
l'emballage

Réutilisation

Message

Signalétique

Consignes en
ligne

Collecte

Récupération
des
emballages

Prototypage

Place à l'expérimentation et au prototypage dans un FAB LAB





**LE PROCESSUS A AUTANT DE VALEUR
QUE LE RÉSULTAT.**

LE PROTOTYPAGE PERMET DE TESTER
LA PERTINENCE DES IDÉES DE FAÇON
QUASI INSTANTANÉE



Prototypage : le bon message au bon moment

Consigne de tri personnalisée adressée par SMS à la livraison

Votre commande vous a été livrée!
Pensez à trier son emballage, il sera recyclé et valorisé! ♡
Astuce: séparez et pliez les éléments avant de les trier 🙌
Un doute? 📄 le guide du tri
<https://www.consignesdetri.fr/>
Merci de votre confiance!
#ensembletrions

Surprise votre colis ...
...est facile à trier !



Damart & Citeo

Aujourd'hui 11:55

Nous vous confirmons que votre commande IT407134789 a bien été livrée dans votre magasin WOMA 📦

📍 15bis rue Léon Giraud 75019 PARIS
ouvert de 9h30 à 13h du lundi au vendredi.

Casier : numéro 3
Code: 3478

Pensez à prendre un sac 🛑 avec vous, sur place vous pourrez laisser votre emballage carton 📦 Il pourra ainsi être réutilisé ♻️ 🙌

Profitez-en pour renvoyer vos colis 📦 tout est disponible sur place à l'Atelier du Colis 📄

Message

Consigne de tri animée (GIF)



Consigne de tri personnalisée sur facture



Prototypage : emballage mono-matériau protecteur du produit

L'enveloppe « moumoute »



Moulage alvéolaire



Le wrap cadeau



Prototypage : des solutions qui favorisent la remise à plat

La super languette



La tirette



La boîte à cartons





Tests consommateur

Des prototypes aux parcours utilisateurs

Objectifs

1

Que les clients e-commerce **déposent tous leurs emballages dans la poubelle de « tri »**

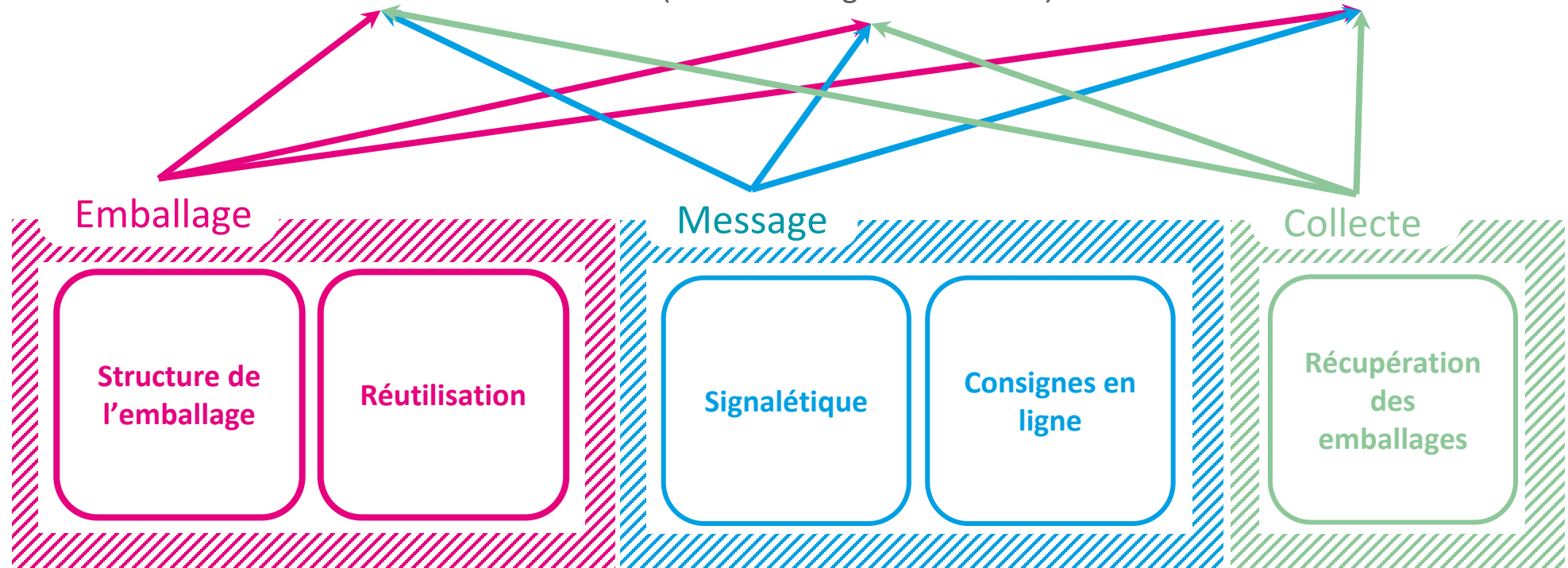
2

Que les clients e-commerce **évitent de déposer leurs emballages en dehors du bac** (notamment grands cartons).

3

Que les clients e-commerce **n'imbriquent pas les emballages avec différentes matières**

Axes d'exploration



Des prototypes aux parcours utilisateurs

Objectifs

1

Que les clients e-commerce **déposent tous leurs emballages dans la poubelle de « tri »**

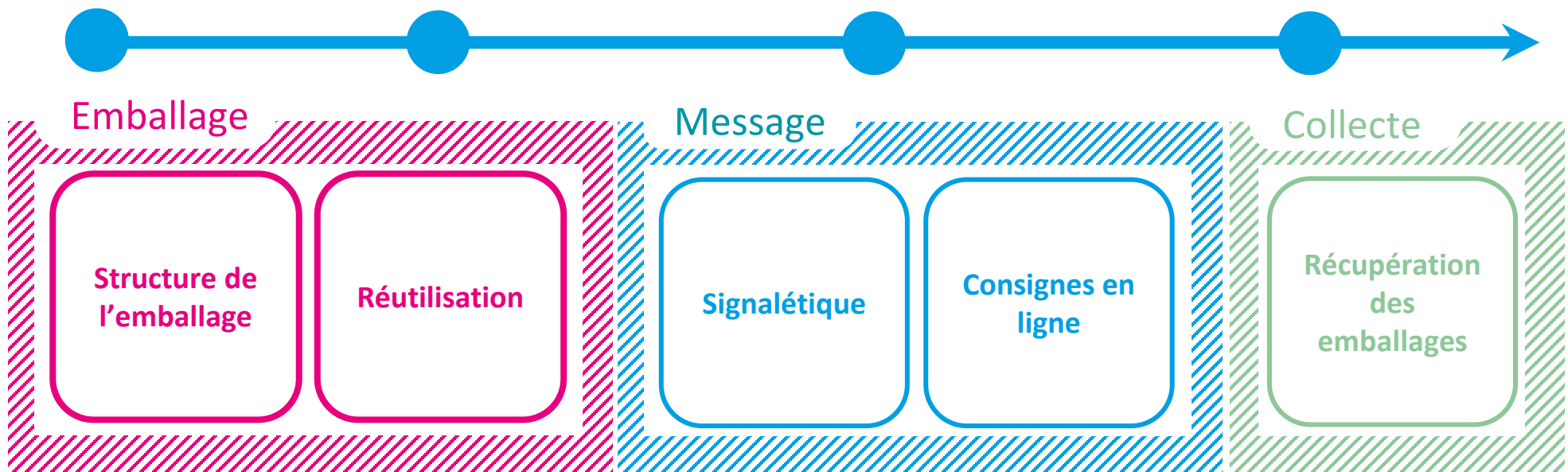
2

Que les clients e-commerce **évitent de déposer leurs emballages en dehors du bac** (notamment grands cartons).

3

Que les clients e-commerce **n’imbriquent pas les emballages avec différentes matières**

Axes d’exploration



Des prototypes aux parcours utilisateurs

#1 Parcours Enveloppe wrap



#2 Parcours Carton languette



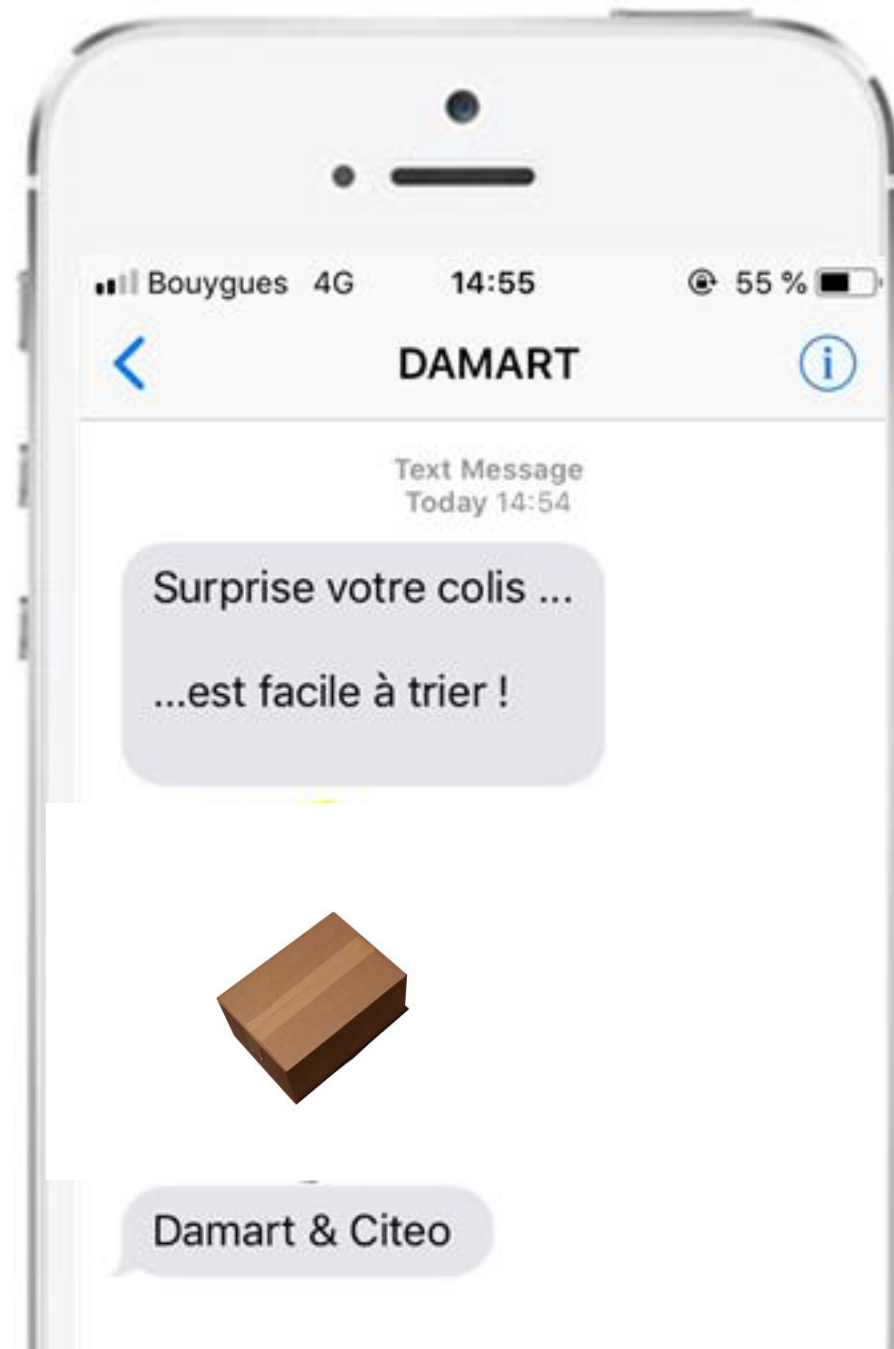
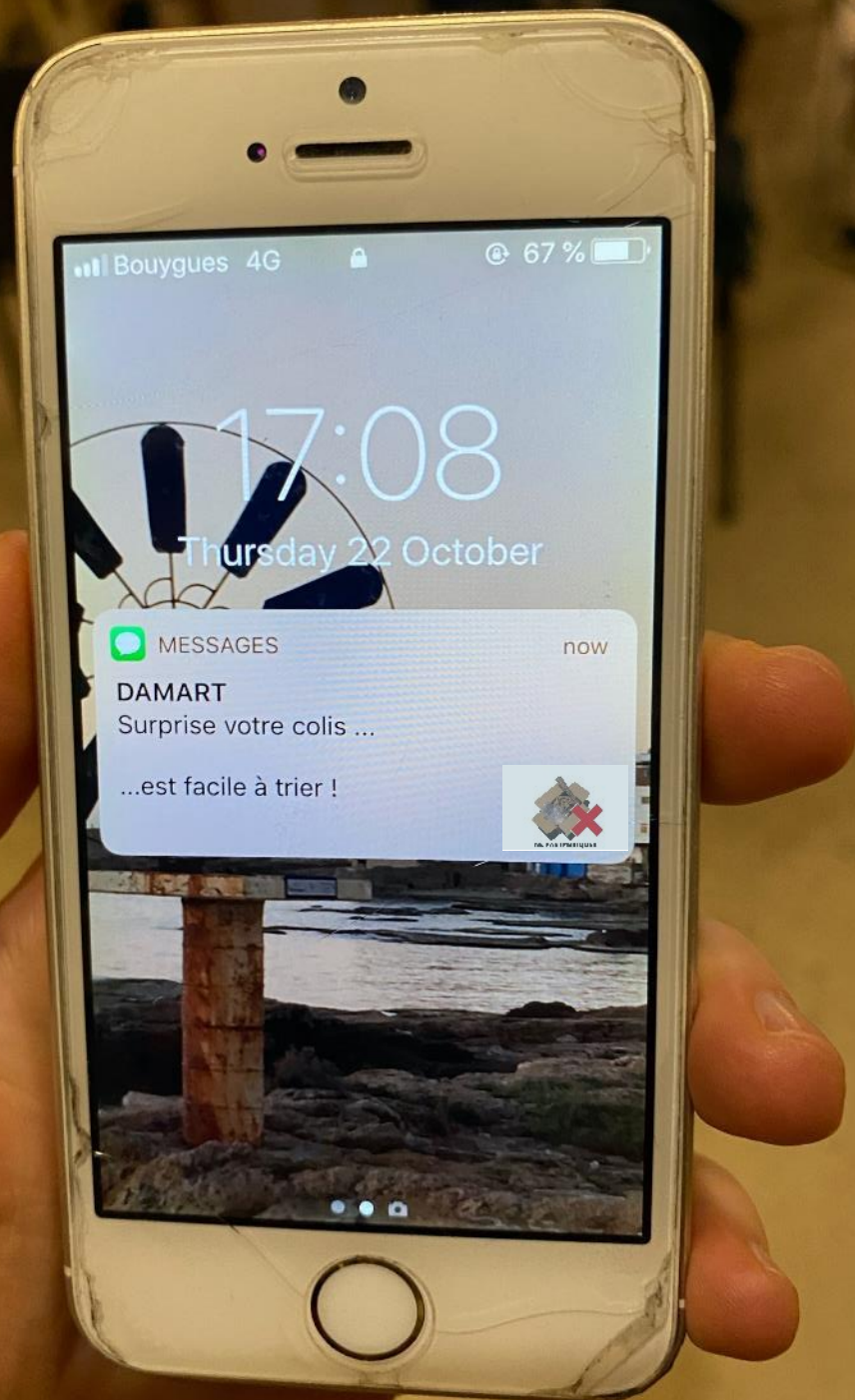
#3 Parcours L'atelier du colis



#1 Parcours enveloppe wrap

- Consignes de tri pré-ouverture et à l'ouverture
- Emballage mono-matériau ajusté et protecteur
- Ouverture facile
- Mise à plat
- Eviter l'imbrication





2 jours plus tard







Taux d'adhésion au parcours : 89% (tout à fait : 36%)



Non imbrication

- 62% comprennent qu'il faut déposer séparément les éléments dans le bac de tri

Wrap ouvert = enveloppe

- Permet d'y rassembler les éléments de même matériau pour apporter au bac (26%)



Perception mitigée de la protection

- 32% pensent que l'objet sera bien protégé

Matériau emballage primaire

- Si l'emballage du produit est dans un autre matériau, on constate une baisse des bonnes réponses sur geste de tri

Consignes

- Moins efficace sur les petits éléments et les matériaux différents
- La consigne de tri imprimée à l'intérieur du wrap n'est pas assez consultée

#2 Parcours carton languette

- Consignes de tri à chaque étape pré-ouverture (*commande, confirmation, livraison, facture*)
- Ouverture facile des emballages volumineux
- Mise à plat facilitée pour mettre dans le bac de tri
- Eviter l'imbrication



< Continuer mes achats

Mon panier



ME5344

Aspirateur CTL MIDI I CLEANTEC FESTOOL - 574832

★★★★★ (17 avis)

1 437,06 €

Vendu par **Quincaillerie-Angles**

Retirer

Mettre de côté

-

1

+

Votre emballage sera volumineux !

Pensez à le plier et à ne rien laisser en dehors de votre bac de tri !



TOTAL TTC

1 437,06 €

Vous disposez d'un code promo ? Vous pourrez l'ajouter au moment du paiement.

Valider mon panier



Bonne nouvelle : votre commande est en route !

Bonjour ,

Nous sommes heureux de vous informer que votre commande a été expédiée.

Date de livraison :

28 sept. 2020

-

2 oct. 2020

Adresse de livraison :

WOMA Achats
15bis rue Léon Giraud
75019 Paris - France

Votre numéro de suivi : CA680071438DE

[Suivre ma commande](#)

En cas d'impossibilité de notifier ces avaries au transporteur lors de la réception, vous pourrez nous contacter via votre espace [Mes commandes](#), en cliquant sur "Assistance en ligne".

Merci de votre compréhension.

#ensemblerions !

CITEO

x

ManoMano

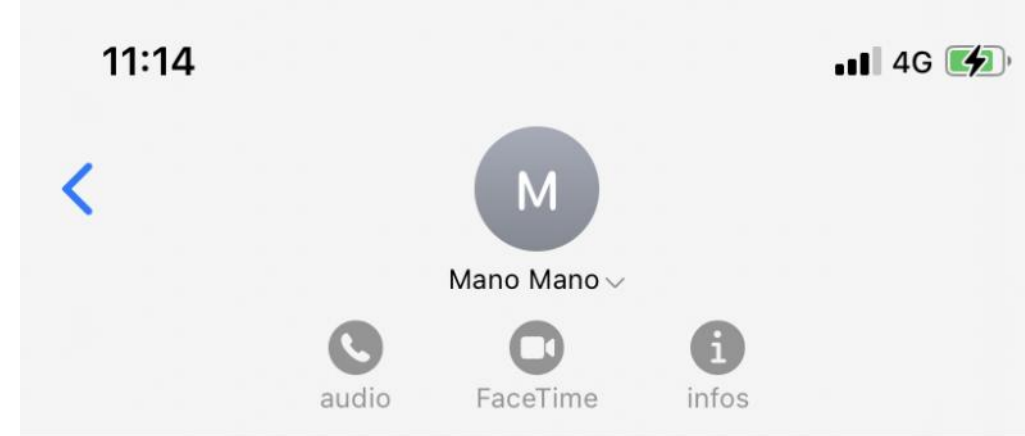
À vos côtés pour bien trier 🧻

Votre commande vous a été livrée ! 📦

Pensez à trier son emballage, il sera recyclé et valorisé !

1 semaine plus tard





iMessage
Aujourd'hui 11:13

Votre commande vous a été livrée!
Pensez à trier son emballage, il sera
recyclé et valorisé! ❤️
Astuce: séparez et pliez les éléments
avant de les trier 👍
Un doute? 🙋 le guide du tri
<https://www.consignesdetri.fr/>
Merci de votre confiance!
#ensembletrions

L'expéditeur ne fait pas partie de vos contacts.

[Indésirable](#)





F +49 341 3928 4349
info@miotools.fr / www.miotools.fr



MioTools GmbH Erich-Zeigner-Allee 69-73 04229 Leipzig Allemagne

Monsieur Quentin Perchais
15 Bis Rue Léon Giraud
75019 PARIS

FRANCE

N° client : 258271
Date : 25.09.2020
N° de document : 2020-31263

Page : 1 de 1

FACTURE N° 2020-31263

Po s.	Quantit é	N° d'article	Désignation	Prix unit. € (TVA comprise)	Prix brut € (TVA comprise)
1	1 UVC	341631180	Aspirateur CTL MIDI I CLEANTEC FESTOOL - 574832		1 437€06

Poids total : 12,100

Montant net	kg (Participation aux frais de port 6,58 €)	1437,06 €
+ 20 % TVA de 21,75 €		287,41€
Montant brut		1724,47€



À vos cotés pour bien trier !

Votre commande vous a été livrée!
Pensez à trier son emballage, il sera recyclé et valorisé !
Séparez les éléments avant de les trier.
Astuce: Tout se plie pour vous aider.

Un doute? le guide du tri
<https://www.consignesdetri.fr/>

Merci de votre confiance !
#ensembletriions







Taux d'adhésion au parcours : 93% (tout à fait : 40%)



Protection

- **93%** trouvent que l'objet sera bien protégé

Mise à plat

- **92%** qu'il sera pratique à déposer dans le bac de tri

Imbrication

- **70%** comprennent qu'il faut déposer séparément les éléments dans bac de tri



Réutilisation

- **22%** regrettent de ne pas pouvoir réutiliser l'emballage

Consignes de tri

- Consigne de tri sur la facture pas assez visible → peu consultée.
- Le GIF arrive trop tôt dans le parcours, il aurait fallu qu'il soit envoyé au moment de la livraison.
- Persistance des doutes sur geste de tri plastique

#3 Parcours atelier du colis

- Consignes de tri préouverture
- Limiter la saturation des contenants intermédiaires et de tri
- Espace adapté aux grands cartons
- Limitation du stockage à domicile
- Faciliter la mise à plat
- Faciliter la réutilisation





Aujourd'hui 11:55

Nous vous confirmons que votre commande IT407134789 a bien été livrée dans votre magasin WOMA 📧

🏠 15bis rue Léon Giraud 75019 PARIS
ouvert de 9h30 à 13h du lundi au vendredi.

Casier : numéro 3
Code: 3478

Pensez à prendre un sac 🛒 avec vous, sur place vous pourrez laisser votre emballage carton 📦 il pourra ainsi être réutilisé ♻️💡👉

Profitez-en pour renvoyer vos colis 📧 tout est disponible sur place à l'Atelier du Colis ✂️📝



Message





Je récupère mon colis

1

J'OUVRE MON COLIS

2

SI L'EMBALLAGE EST REUTILISABLE

Je dépose les différents éléments dans le casier vert correspondant

3

POUR LES PAPIERS, CARTONS, PLASTIQUES, NON REUTILISABLES

Je les dépose séparément dans le bac jaune

BORD Pré

JE DÉPOSE DANS LE
En respectant de cas mon



L'ATELIER DU COLIS

Je récupère mon colis

1

J'OUVRE MON COLIS

2

SI L'EMBALLAGE EST REUTILISABLE

Je dépose les différents éléments
dans le casier vert correspondant

⋮

3

POUR LES PAPIERS, CARTONS, PLASTIQUES NON REUTILISABLES

Je les dépose séparément
dans le bac jaune

J'envoie un colis

1

JE FAIS MON COLIS

En récupérant les
éléments nécessaires
dans les casiers verts

⋮

2

JE COLLE MON BORDEREAU D'EXPEDITION

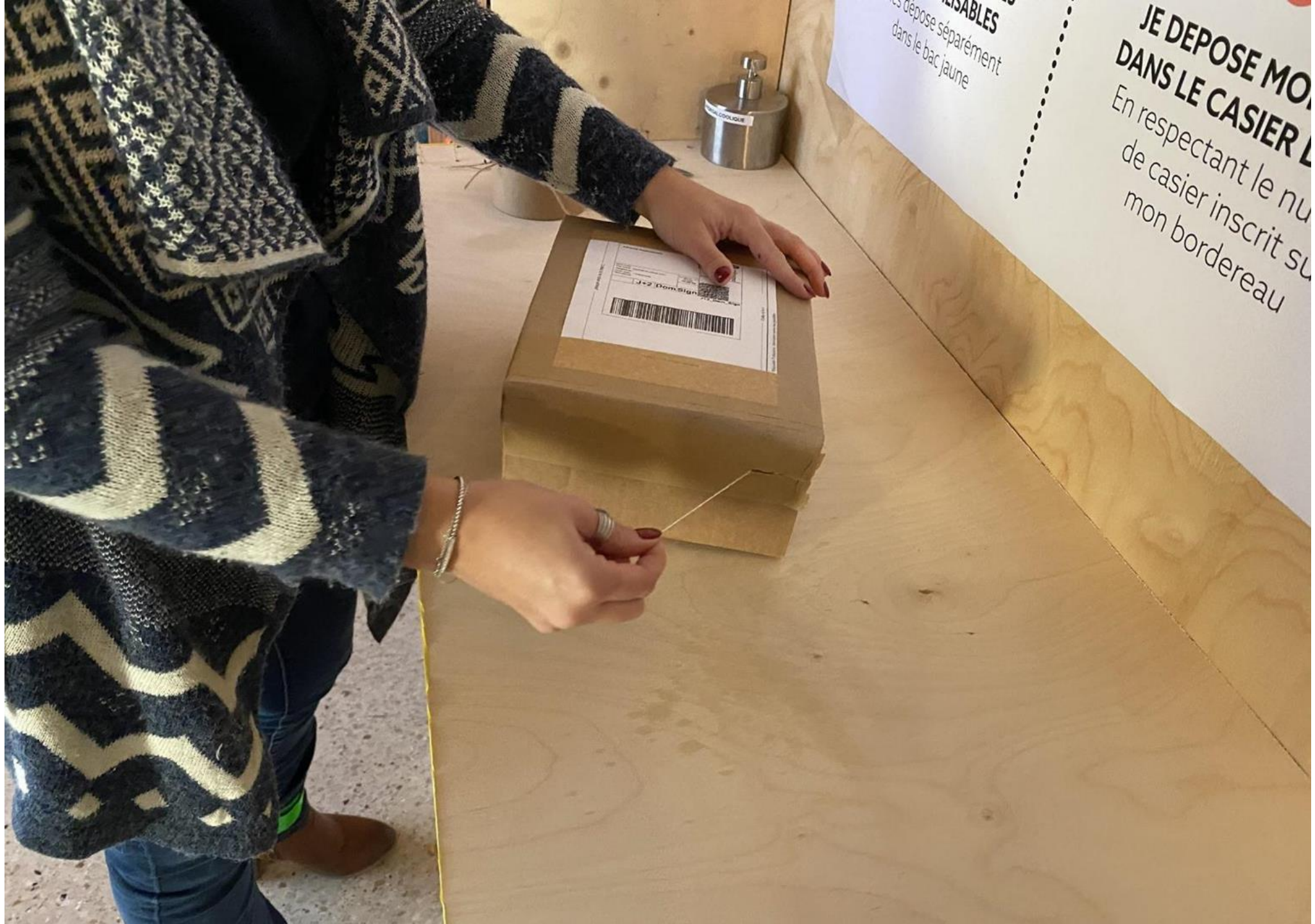
Préalablement imprimé
à la maison

⋮

3

JE DEPOSE MON COLIS DANS LE CASIER D'ENVOI

En respectant le numéro
de casier inscrit sur
mon bordereau





1

J'OUVRE MON COLIS

2

SI L'EMBALLAGE EST
REUTILISABLE

Je dépose les différents éléments
dans le casier vert correspondant

3

POUR LES PAPIERS,
CARTONS, PLASTIQUES
NON REUTILISABLES

Je les dépose séparément
dans le bac jaune

1

JE FAIS MON COLIS

En récupérant les
éléments nécessaires
dans les casiers verts

2

JE COLLE MON
BORDEREAU D'EXPEDITION

Préalablement imprimé
à la maison

3

JE DEPOSE MON COLIS
DANS LE CASIER D'ENVOI

En respectant le numéro
de casier inscrit sur
mon bordereau



Je récupère mon colis

1

MON COLIS

J'envoie un colis

1

JE FAIS MON COLIS

En récupérant les
éléments nécessaires
dans les casiers verts

2

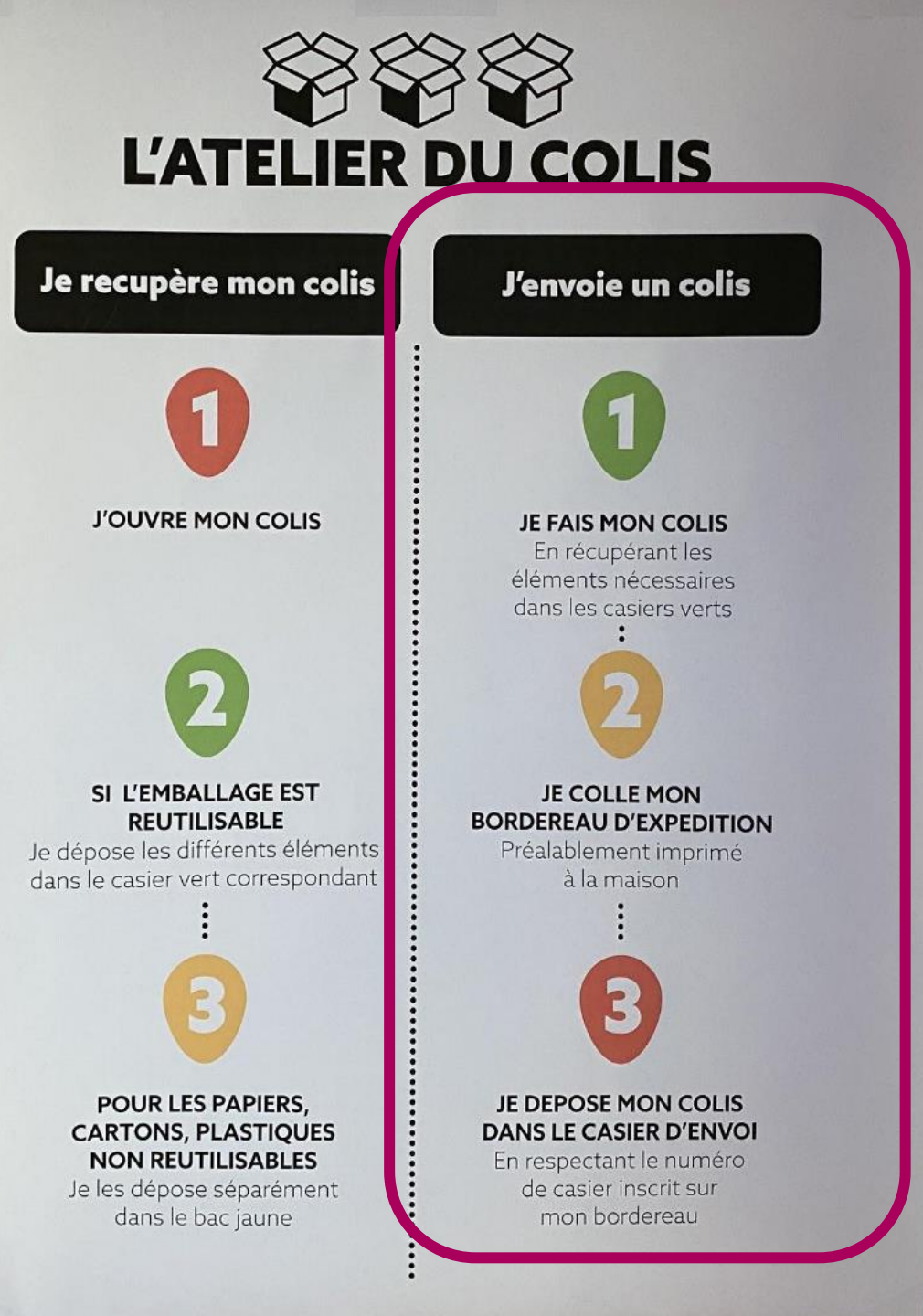
JE COLLE MON
BORDEREAU D'EXPEDITION

Préalablement imprimé
à la maison

MON
CASIER D'ENV
respectant le numéro
de casier inscrit sur
mon bordereau

PAPIERS
à réutiliser







Retours consommateurs (*panel 1 005 personnes*)

Taux d'adhésion au parcours : 95% (tout à fait : 54%)



SMS

- Clair sur la possibilité de laisser ses emballages à l'atelier du colis (**98%**)

Fonctionnement Atelier du colis

- **97%** trouvent les instructions claires sur fonctionnement et possibilité de réutilisation

Imbriqués

- **74%** comprennent qu'il faut déposer séparément les éléments dans le bac de tri

Tirette

- **60%** trouvent la tirette efficace pour la mise à plat, facilitation du tri et pour éviter les imbriqués



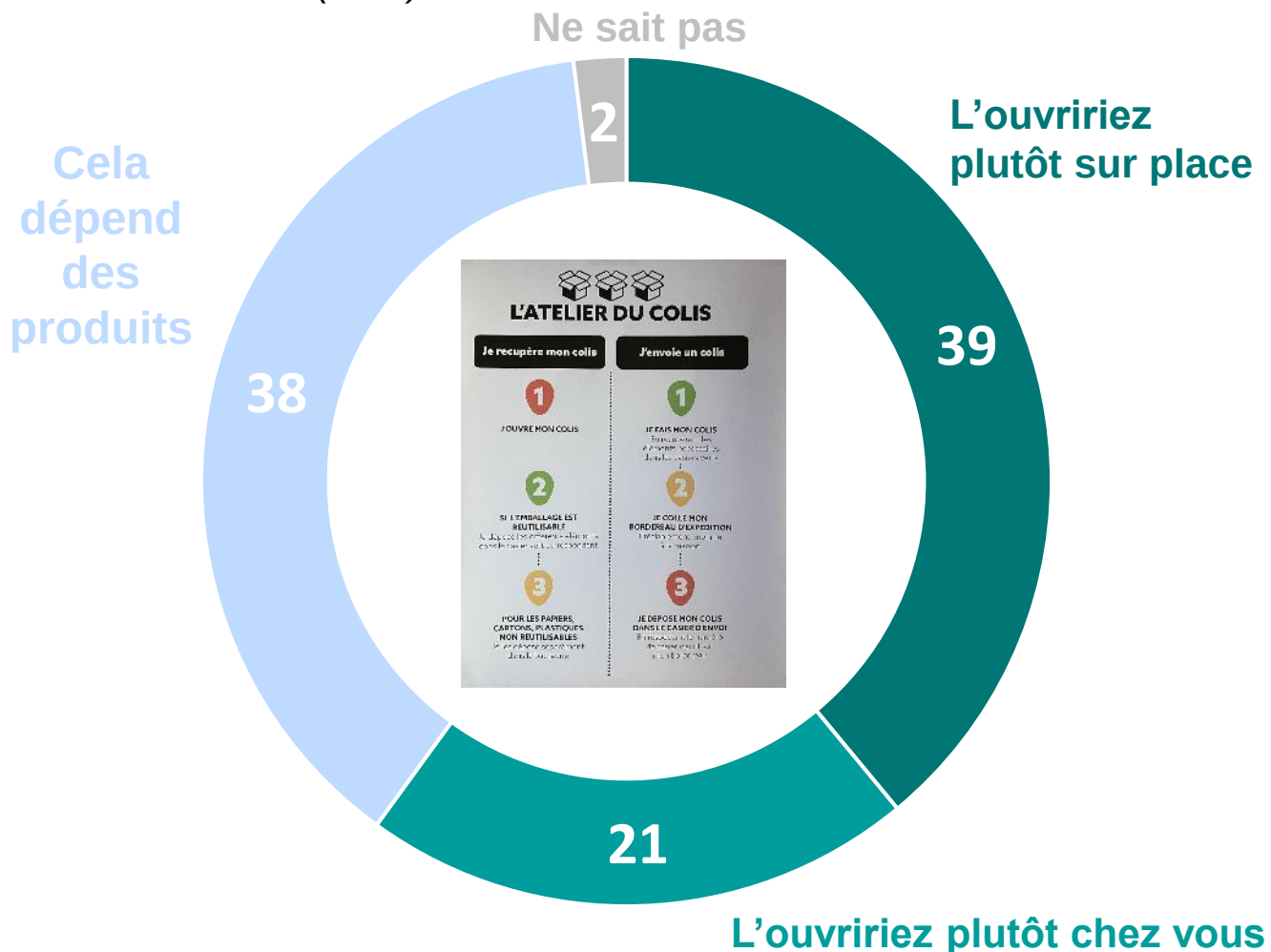
Système de tirette

- Visibilité de la tirette insuffisante en cas d'éléments de calage
- Envisager un poussoir sur fond extérieur

39% des clients e-commerce s'imaginent ouvrir sur place leur colis

J2. Si vous receviez un colis dans un atelier du colis, diriez-vous que vous...

Base : Ensemble (1005)



Un atelier qui facilite le dépôt des emballages parfois encombrants

1. Piétons et cyclistes apprécient beaucoup la démarche
2. Permet d'éviter le dépôt dans la rue / corbeilles de ville

Reste à optimiser

- La place disponible pour laisser les emballages
- La gestion du meuble et des éléments « mal rangés »
- Une zone de confidentialité d'ouverture (non visible de tous)

Conclusions

Mise à plat simplifiée par la conception de l'emballage

- Facilite le stockage, sa réutilisation par le consommateur et prévient les risques d'imbriqués.

L'atelier du colis

- Bon levier de développement de la réutilisation et un bon support pédagogique sur les gestes de tri que le e-consommateur pourra continuer à mettre en œuvre chez lui.
- Permet de réduire la saturation des contenants (intermédiaires et de tri) à domicile

Les messages de consignes de tri

- Mail et SMS efficaces en s'appuyant sur un moment d'attention du e-consommateur (en amont de l'ouverture mais pas trop tôt), et permettent une meilleure compréhension du geste de tri.

Mono-matériau

- Pour le consommateur, l'emballage de e-commerce recouvre le colis et aussi l'emballage des produits

Penser parcours utilisateur et pas uniquement emballage

merci



50 boulevard Haussmann
75009 Paris

01 81 69 06 00
contact@citeo.com