

Vous réfléchirez à deux fois avant de retourner vos colis Amazon

Camille Coirault :



Les activités du géant Amazon ont une empreinte non négligeable sur l'environnement.

L'entreprise travaille sur son impact environnemental et se fixe pour objectif la neutralité carbone d'ici 2040.

Un des aspects les plus problématiques demeure encore et toujours les retours de colis, qui représentent des coûts financiers et environnementaux hallucinants.

Le commerce électronique, il n'y a pas à dire c'est pratique, surtout avec la [plateforme Amazon](#).

Quelques clics et votre commande arrive sur le pas de votre porte quelques jours après. Celle-ci ne vous convient pas ?

Pas de problème, encore quelques clics et vous pouvez faire machine arrière et retourner votre achat.

Ce geste peut paraître inoffensif, mais il est délétère, que ce soit pour les détaillants ou l'environnement.

Le côté obscur des retours

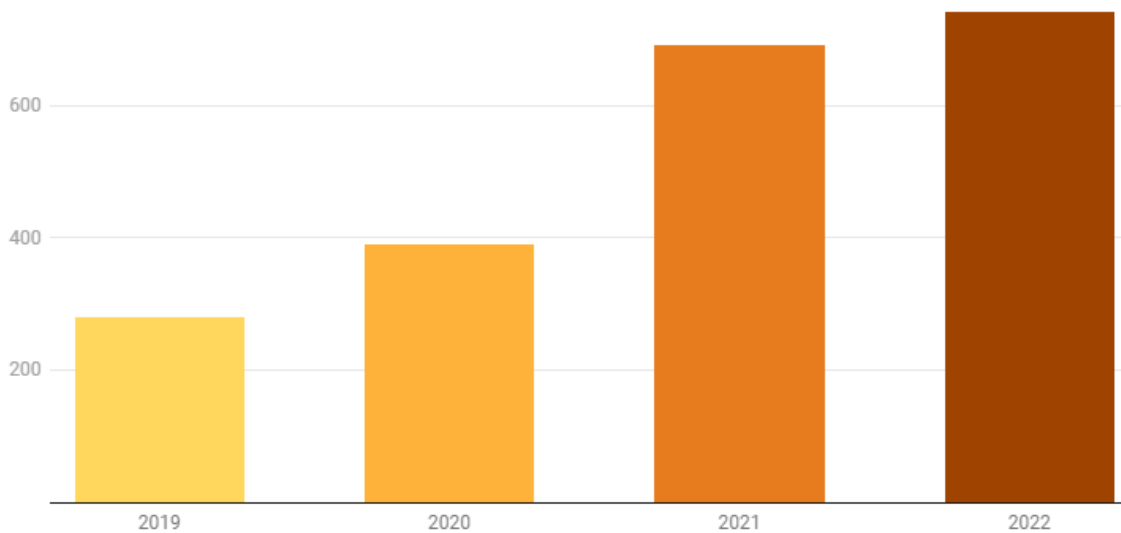
Les retours de produits après un achat en ligne sont devenus un geste très commun pour quiconque utilise ce mode de consommation.

Du côté des détaillants, leur gestion est une calamité.

Sur l'année 2022, les ventes perdues par les commerçants ont coûté 1095 milliards de dollars canadiens (!) rien qu'aux États-Unis, une somme plus importante que le PIB d'un pays comme la Pologne par exemple.

Du côté des [émissions carbonées](#), ce n'est vraiment pas plus joli à voir puisque sur la même année, les retours ont généré 24 millions de tonnes de CO2.

Et ceux-ci sont en nette augmentation aux États-Unis, avec un taux de renvoi qui est passé de 8 % en 2019 à 16 % en 2022. (Voir graphique ci-dessous)



Au niveau de la logistique et du coût, les commerçants font face à un vrai cauchemar. Chaque article retourné doit être acheminé vers des entrepôts de traitement ; les coûts de transports et d'emballage grimpent alors en flèche.

Selon certaines estimations, cette étape peut représenter jusqu'à 66 % du coût initial d'un article de 50 dollars.

En plus de cela, le processus de retour est deux à trois fois plus long que l'expédition, ce qui impacte encore plus les coûts globaux.

Destination finale pour les articles renvoyés

Quand un article renvoyé arrive dans un des entrepôts Amazon, il doit être ouvert et inspecté manuellement par les employés pour déterminer le sort qui lui sera réservé.

D'un point de vue logistique, c'est très lourd, surtout lorsqu'il est question de volumes colossaux comme c'est le cas pour une entreprise qui vend autant.

Une fois la phase d'inspection passée, les détaillants sont confrontés à un dilemme : que faire des produits retournés ?

Si l'article peut être remis à la vente, il sera redirigé vers un autre entrepôt pour être renvoyé plus tard.

Dans la plupart des cas cependant, il est bien plus économique de le jeter.

L'impact sur la production de déchets est alors absolument catastrophique, même si [Amazon essaie tant bien que mal d'améliorer la situation](#).

Amazon est une entreprise qui a clairement révolutionné le e-commerce.

Si cette révolution a été un réel bouleversement, c'est aussi parce qu'elle nous a conditionnés à occulter ce qu'il se trame derrière notre acte d'achat.

Nous ne perdons pas d'argent à renvoyer un article, le commerçant oui.

Nous ne sentons pas forcément l'odeur du diesel des camions qui transportent des tonnes d'articles non souhaités.

Nous ne sommes pas non plus dans la tête des ouvriers qui suent sang et eau dans les entrepôts pour traiter nos indésirables.

Chaque retour d'achat est un pas en arrière qui aggrave la crise environnementale et nous en sommes responsables.

Recherche et mise en page:

Michel Cloutier

CIVBDL

20230805

"C'est ensemble qu'on avance"