



## Collect&Go lance les livraisons à domicile

- Des livraisons à domicile en marge du large réseau de points d'enlèvement
- Combinaison unique de livreurs internes et de particuliers
- Prêt pour une croissance durable du commerce en ligne

**Collect&Go**



# Collect&Go lance la livraison à domicile par des livreurs internes dans les régions de Bruxelles et d'Anvers

*Le déploiement du service de livraison à domicile par des particuliers a également été accéléré*

Collect&Go, le service de courses en ligne de Colruyt Group, lance un service de livraison à domicile par des collaborateurs internes dans les régions de Bruxelles et d'Anvers. Cette initiative s'inscrit dans le cadre du plan de croissance de Collect&Go, qui prévoit également l'expansion de la formule « Drivers », qui fait appel à des particuliers pour livrer les réservations. Créée en 2020 en pleine pandémie, la formule compte déjà 500 livreurs répartis dans une dizaine de régions. Collect&Go entend doubler ce nombre au cours de l'année à venir et lance aujourd'hui « Drivers » à Louvain (Flandre) et Namur. Turnhout, Courtrai et Ostende suivront à la fin du mois de juin. D'ici 2023, la moitié des ménages belges auront accès au service de livraison à domicile de Collect&Go.

## Croissance spectaculaire du commerce en ligne : hausse de 50 % du chiffre d'affaires

La pandémie de coronavirus a entraîné une croissance sans précédent du commerce en ligne de denrées alimentaires en Belgique. Au cours de cette première année, Collect&Go a vu son chiffre d'affaires augmenter de plus de 50 %. Depuis lors, le service de courses en ligne ne cesse de gagner en popularité. Les clients existants ont plus souvent effectué des réservations et pour de plus grands volumes. Et 250 000 nouveaux clients sont venus compléter le tableau. « Aujourd'hui, nous constatons un ralentissement de la croissance spectaculaire survenue au début de la pandémie, mais le nombre de nouveaux clients continue d'augmenter. Grâce à notre nouveau service de livraison à domicile, nous franchissons une étape supplémentaire et affermissons notre position de leader sur le marché, » explique Tom De Prater, responsable de Collect&Go.

Collect&Go lance deux sortes de livraison à domicile. D'une part, la formule met en place des livraisons à domicile réalisées par des collaborateurs internes. D'autre part, elle étend la plateforme Drivers, au moyen de laquelle les courses des clients sont livrées par des particuliers. La combinaison de ces deux services permet à Collect&Go de proposer plus rapidement un service de livraison à domicile à un plus grand nombre de clients. Tom De Prater : « Nous nous sommes engagés à faire en sorte que, d'ici un an, la moitié des ménages belges aient accès à notre service de livraison à domicile. »

## Livraison à domicile dans les régions de Bruxelles et d'Anvers au départ du centre de distribution de Londerzeel

Collect&Go lance aujourd'hui un service de livraison à domicile pris en charge par des livreurs internes dans les régions de Bruxelles et d'Anvers. Dans un premier temps, une vingtaine de livreurs seront mobilisés. D'ici 2023, Collect&Go entend plus que doubler ce nombre et vise un total de 50 livreurs. L'objectif est de s'étendre à d'autres régions.

Le client peut se faire livrer ses courses à domicile moyennant une contribution de 7 €, à laquelle s'ajoutent 5,95 € pour la préparation des courses. Des actions promotionnelles seront menées afin de permettre au client de se voir offrir ces contributions. En échange de ces contributions, le client bénéficie de divers avantages non négligeables : qualité, service et accès à un large assortiment de 10 000 produits Colruyt aux meilleurs prix en ligne. Tom De Prater : « Notre service de livraison à domicile se veut durable et responsable, tant sur le plan social et écologique qu'économique. Afin de limiter autant que possible notre empreinte environnementale, nous livrons les courses au moyen de véhicules roulant au CNG. Nous envisageons également d'avoir recours à des véhicules de livraison électriques afin de rendre notre parc automobile plus durable. »

Toutes les courses livrées par Collect&Go partent du centre de distribution de Londerzeel, qui a été mis en activité en septembre dernier. Sur ce site de 18 000 m<sup>2</sup>, 250 collaborateurs préparent chaque semaine 8 000 réservations réalisées en ligne, qui sont ensuite envoyées dans les points d'enlèvement Collect&Go. À terme, un million de réservations franchiront chaque année les portes du centre. Sa situation centrale entre Bruxelles et Anvers en fait le site idéal pour les livraisons dans ces deux régions en pleine croissance.

## Drivers : un rôle important pour les livreurs particuliers

Depuis un certain déjà, Collect&Go testait divers projets dans le domaine de l'économie collaborative. Cette expérience acquise ainsi que la croissance fulgurante de la demande de livraison à domicile survenue durant la pandémie ont encouragé le service de courses en ligne à croire au modèle de « Drivers », un service qui fait appel à des livreurs particuliers. Étant donné que les Drivers réalisent les livraisons au départ des nombreux points d'enlèvement de Collect&Go, un déploiement rapide est possible. En peu de temps, l'enseigne est parvenue à attirer 500 livreurs actifs qui livrent autour des villes de Bruges, Gand, Hasselt, Liège, Roulers, Wavre, Hal et Anvers. Dès aujourd'hui, Louvain (Flandre) et Namur viennent compléter la liste, et seront suivies par Turnhout, Courtrai et Ostende à la fin du mois de juin. D'ici un an, Collect&Go entend au minimum doubler cette couverture. « *En combinant la livraison à domicile par des collaborateurs internes et des particuliers avec notre réseau national de points d'enlèvement, nous offrons à nos clients la flexibilité dont ils ont besoin aujourd'hui,* » affirme Tom De Prater.

## Coup de boost pour le marché de l'emploi belge

En tant qu'entreprise belge, Colruyt Group considère qu'il est important d'investir en Belgique, également pour le commerce en ligne. Tom De Prater : « *De cette manière, nous créons des emplois locaux. Lorsque le centre de distribution de Londerzeel a ouvert ses portes, 200 préparateurs de commande ont été engagés. Ils sont désormais 250. Grâce au lancement de notre nouveau service de livraison à domicile, nous créons à nouveau des emplois supplémentaires. Au cours des trois prochaines années, nous entendons continuer à étendre nos capacités en matière de commerce en ligne et prévoyons de recruter jusqu'à 50 collaborateurs supplémentaires chaque année pour notre centre de distribution de Londerzeel,* » conclut Tom De Prater.



## Croissance spectaculaire du commerce en ligne de produits alimentaires

La pandémie de coronavirus a engendré une croissance sans précédent du commerce en ligne de produits alimentaires en Belgique. Collect&Go a ainsi vu son chiffre d'affaires augmenter de 50 % durant l'exercice comptable 2019-2020. Depuis l'avènement de la crise, ce service a énormément gagné en popularité. Les clients existants ont plus souvent effectué des réservations et pour de plus grands volumes. Et 250 000 nouveaux clients sont venus compléter le tableau au cours des deux dernières années. Nouveaux clients que Collect&Go est parvenu à fidéliser.



En tant que principal acteur sur le marché du commerce en ligne de produits alimentaires, Collect&Go est constamment à la recherche de moyens pour répondre à l'évolution des besoins des clients. Le service de courses en ligne dispose déjà d'un vaste réseau composé de 220 points d'enlèvement. Grâce à la combinaison de points d'enlèvement et de la livraison à domicile, tous les ménages belges ont accès à un service de courses en ligne.

De cette façon, le consommateur bénéficie d'une grande flexibilité grâce à Collect&Go. Libre à lui d'aller chercher ses courses au point d'enlèvement près de son bureau une semaine et de se les faire livrer chez lui la semaine suivante. Le client recherche des solutions lui permettant de mieux organiser sa vie et a plus facilement recours aux achats en ligne que par le passé.



**Aujourd'hui, nous constatons un ralentissement de la croissance spectaculaire survenue au début de la pandémie, mais le nombre de nouveaux clients continue d'augmenter. Ce qui signifie que les clients ont bel et bien pris goût aux services de courses en ligne. Grâce à notre nouveau service de livraison à domicile, nous franchissons une étape supplémentaire et affermissons notre position de leader sur le marché.**

**Tom De Prater, responsable de Collect&Go**

# Livraison des courses à domicile par des livreurs internes et des Drivers

Collect&Go lance deux sortes de livraison à domicile. D'une part, la formule met en place un **nouveau service de livraisons à domicile réalisées par des collaborateurs internes**. D'autre part, elle **étend la plateforme Drivers** au moyen de laquelle les courses des clients sont livrées par des particuliers. La combinaison de ces deux services permet à Collect&Go de proposer plus rapidement un service de livraison à domicile à un plus grand nombre de clients. D'ici un an, la moitié des ménages belges auront accès à notre service de livraison à domicile.

Le client peut se faire livrer ses courses à domicile moyennant une contribution de 7 €, à laquelle s'ajoutent 5,95 € pour la préparation des courses. Des actions promotionnelles seront menées afin de permettre au client de se voir offrir ces contributions. Le montant minimum d'une commande est de 100 €.



La combinaison de ces deux services nous permet de rendre la livraison à domicile accessible à davantage de clients plus rapidement. Travailler de manière centralisée depuis le nouveau centre de distribution de Londerzeel, d'une part, et localement depuis l'un de nos nombreux points d'enlèvement, d'autre part, nous permet d'utiliser nos atouts de manière optimale. D'ici un an, la moitié des ménages belges auront accès à notre service de livraison à domicile.

Tom De Prater, responsable de Collect&Go



## Meilleurs prix

Le client a accès à un large assortiment Colruyt et bénéficie des meilleurs prix en ligne.



## Qualité

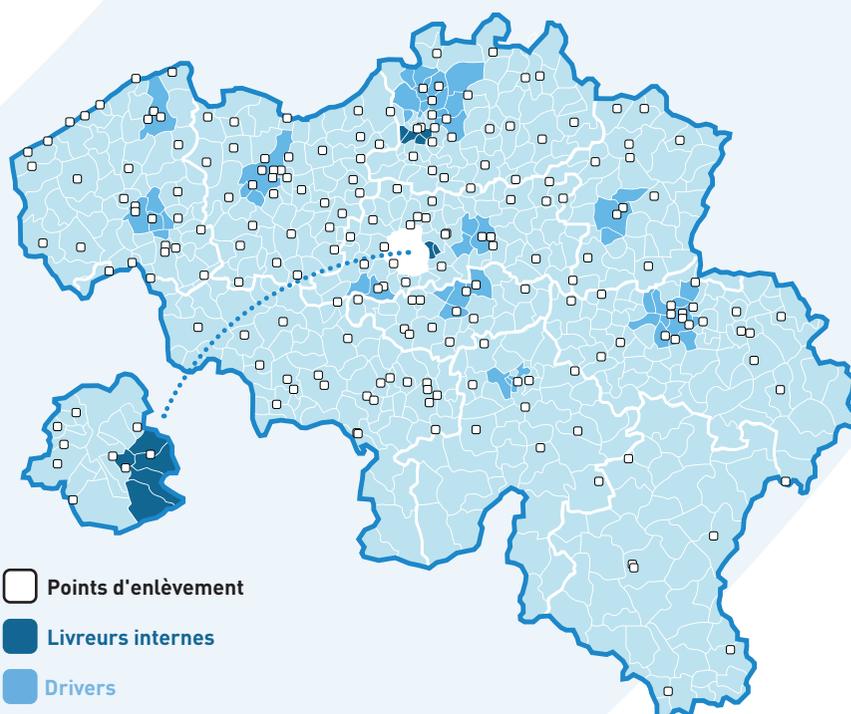
Les produits sont sélectionnés avec le plus grand soin et apportés au client dans des miniconteneurs isothermes innovants.



## Service

Nos livreurs prennent en charge l'ensemble du service depuis l'un de nos points d'enlèvement jusqu'au pas de la porte du client.

## Premières régions concernées par les livraisons à domicile



## Nouveau service pris en charge par nos propres collaborateurs

À partir d'aujourd'hui, les clients des régions de Bruxelles et d'Anvers peuvent se faire livrer leurs courses à domicile par un collaborateur Collect&Go. Au lancement de ce service, les livreurs sont au nombre de 20. D'ici 2023, nous entendons plus que doubler ce chiffre et atteindre au moins 50 livreurs.

Toutes les courses livrées à domicile par les collaborateurs internes sont préparées dans le nouveau centre de distribution de Londerzeel.



### Livreurs internes

- **Lancement dans la région de Bruxelles** dans 7 communes : Woluwe-Saint-Lambert, Woluwe-Saint-Pierre, Kraainem, Wezembeek-Oppem, Etterbeek, Auderghem et Watermael-Boitsfort.

**Lancement dans la région d'Anvers** dans 4 communes : Hoboken, Wilrijk, Edegem et Mortsel.

Le service s'étendra dans d'autres régions dans le courant de l'année.

- **Qui ?** Des collaborateurs de Collect&Go
- **Le saviez-vous ?**
  - > Des miniconteneurs isothermes innovants assurent une meilleure réfrigération des produits, et ce, de manière durable.



### Drivers

- **Regions :** Hal, Bruges, Gand, Hasselt, Liège, Roulers, Wavre, Anvers, Louvain (Flandre) et Namur.

Fin juin : Turnhout, Ostende et Courtrai

- **Qui ?** Un Driver, un livreur particulier, vous livre dans votre quartier. Un Driver type est un homme ou une femme célibataire qui a entre 25 et 30 ans ou une personne retraitée active.
- **Combien ?** 500 Drivers actifs
- **Le saviez-vous ?**
  - > les frais de 7 € sont directement versés au Driver, votre livreur des environs.
  - > 95 % des livraisons prennent moins de 10 minutes.

## Expansion de Drivers



**Je suis devenu « Driver » afin de pouvoir apporter mon aide aux personnes rencontrant des difficultés pour faire leurs courses : les personnes âgées, les celles qui ont des enfants... Mais j'apprécie également recevoir une petite rétribution, bien entendu.**

**Dries Peleman, Driver**

Créée en 2020, la plateforme d'économie collaborative « Drivers » met deux groupes en contact : des personnes qui souhaitent bénéficier d'une aide pour faire leurs courses et des personnes qui souhaitent assumer un rôle social actif dans leur quartier et gagner une petite somme en retour. Le service connaît une croissance fulgurante à l'heure actuelle. Cette croissance n'est possible que grâce au réseau efficace et étendu de points d'enlèvements de Collect&Go. Près de 500 Drivers sont déjà actifs dans 26 des 220 points d'enlèvement de l'enseigne. Au cours de l'année à venir, elle ajoutera de nouvelles régions à sa liste de celles déjà couvertes par le service. Elle entend ainsi rapidement doubler le territoire dans lequel son service de livraison à domicile est disponible.

## Livraison durable à domicile

Collect&Go met un point d'honneur à réaliser ces **livraisons à domicile de manière durable**, tant sur le plan écologique et le plan social que sur le plan économique. Après tout, l'objectif de Colruyt Group est d'assurer une expansion rentable de ses services tout en maintenant son empreinte environnementale aussi faible que possible.

### Nouveaux miniconteneurs isothermes

Colruyt Group a mis au point de nouveaux conteneurs isothermes pour remplacer les charrettes réfrigérées au CO<sub>2</sub> (encore utilisées actuellement dans d'autres centres de distribution). Ils engendrent une diminution des émissions de CO<sub>2</sub> et fonctionnent au moyen de plaques de refroidissement qui permettent non seulement une meilleure réfrigération des produits, mais aussi un suivi continu des températures. Seuls les produits nécessitant d'être réfrigérés le sont. C'est ce qui rend Collect&Go unique. Actuellement, l'enseigne compte 3300 conteneurs pour les produits frais et 1 100 pour les produits surgelés. En confiant l'assemblage de ces conteneurs à des entreprises de travail adapté, nous stimulons le marché de l'emploi social.



### Véhicules de livraison durables

Nos collaborateurs Collect&Go effectueront les livraisons à bord de **véhicules roulant au CNG**, qui rejettent beaucoup moins de substances nocives que les véhicules roulant au diesel ou à l'essence. Ils ne rejettent ni suie, ni benzène, ni substances cancérigènes. En outre, un moteur au CNG émet **environ 75 % de particules fines** et d'oxydes d'azote **en moins** qu'un moteur à diesel ou à essence. Dans le même temps, nous continuons à mettre des initiatives en œuvre afin de rendre notre service plus durable : nous testons actuellement les livraisons en véhicule électrique.



C'est ainsi qu'ensemble, nous contribuons à la protection de l'**environnement**, pas à pas.





# Les techniques durables utilisées dans le centre de distribution

Lors de la conception de notre centre de distribution, nous avons opté pour des solutions circulaires et peu énergivores afin de limiter au maximum les incidences sur l'être humain et l'environnement



## Récupération de l'eau de pluie

L'eau de pluie collectée est stockée dans des citernes enfouies dans le sol. Nous réutilisons cette eau principalement pour les chasses d'eau des toilettes. L'été, l'eau de pluie peut également être utilisée pour le refroidissement des locaux sociaux après avoir été purifiée.



## Récupération de la chaleur

Nous utilisons la chaleur récupérée des installations de réfrigération pour chauffer les locaux sociaux et l'air frais de l'installation de traitement d'air, ce qui permet d'économiser environ 120 kWh. La récupération de chaleur pour chauffer les locaux sociaux permet à elle seule d'économiser 290 MWh ou 60 tonnes de CO<sub>2</sub> par an. Par ailleurs, grâce à ce système de récupération de la chaleur, la consommation de gaz pour le chauffage est très peu élevée. Et nous avons également installé un chauffe-eau respectueux de l'environnement pour l'eau sanitaire.



## Panneaux photovoltaïques

Sur le toit, 3 056 panneaux photovoltaïques de 370 watts-crêtes ont été installés, sur une surface de 6 500 m<sup>2</sup>. Nous prévoyons une production annuelle d'environ 1 000 MWh d'électricité. Pour compléter cette production, nous utilisons de l'énergie verte.

C'est ainsi qu'ensemble, nous contribuons à la protection de l'environnement, pas à pas.

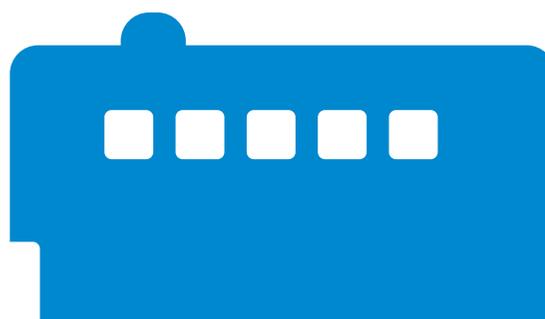


## Le centre de distribution de Londerzeel en chiffres

**10 000**  
produits différents  
en stock



capacité  
**1 million de**  
réservations



### Le centre de distribution de Londerzeel est équipé pour traiter plus d'un million de réservations

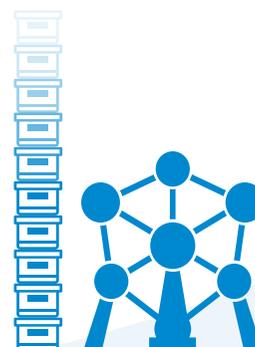
L'ouverture du nouveau centre de distribution de Londerzeel l'année dernière permet à Collect&Go de répondre à la croissance du commerce en ligne. Grâce à cette nouvelle plaque tournante, Collect&Go est en mesure de poursuivre sa croissance et de répondre aux évolutions du marché de l'alimentaire en ligne.

En marge de la préparation des réservations à livrer à domicile, les collaborateurs du centre de Londerzeel se chargent également de la préparation des réservations envoyées dans les points d'enlèvement. Au maximum de sa capacité, ce centre permet de **traiter plus d'un million de réservations chaque année**. Tom De Prater poursuit : « *Il offre également la possibilité de tester des innovations, aussi bien pour gagner en efficacité que pour enrichir l'assortiment, mais aussi pour préparer les réservations et mettre en place de nouveaux services tels que la livraison à domicile. Nous tablons sur une poursuite de la croissance au cours des années à venir et disposons des moyens nécessaires pour continuer à affermir notre position de leader sur le marché.* »



**41x**  
**L'Atomium**

la hauteur de tous les bacs pliants disponibles à l'ouverture du nouveau centre s'ils étaient empilés les uns sur les autres



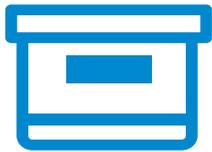
## 4 collaborateurs au minimum

interviennent lors de la préparation des courses d'un client

4x\* 

- un collaborateur en épicerie sèche
- un collaborateur dans le département frais
- un collaborateur dans le département des surgelés
- un livreur Collect&Go

=



\* Et dans le centre de distribution, il y a toujours une personne qui prélève des échantillons pour contrôler la qualité !



250

collaborateurs



## Coup de boost pour le marché de l'emploi

En lançant un service de livraison à domicile au départ du nouveau centre de distribution de Londerzeel, Collect&Go, en tant qu'employeur belge, crée également des emplois en Belgique.

### Nouveaux postes

Le nouveau centre de distribution de Londerzeel constitue également une bonne nouvelle pour le marché de l'emploi. Collect&Go a déjà engagé plus de 50 nouveaux collaborateurs, ce qui porte le total à 250 magasiniers aujourd'hui. En phase avec l'augmentation prévue du nombre de réservations, nous tablons sur l'engagement annuel de minimum 50 collaborateurs supplémentaires dans les années à venir. Selon nos estimations, le centre de distribution de Londerzeel emploiera deux fois plus de collaborateurs qu'aujourd'hui dès qu'il sera pleinement opérationnel. En outre, le service de livraison à domicile compte déjà plus de 20 livreurs. D'ici 2023, nous tablons sur un total de **50 livreurs**.



**250**  
collaborateurs



**19**  
nationalités  
différentes



Déjà plus de  
**50**  
nouvelles embauches  
depuis l'ouverture



Nous tablons  
sur plus de  
**50**  
embauches  
par an

### Attention particulière portée à l'environnement de travail

**Un environnement de travail stimulant, l'ergonomie et la formation** des livreurs résident au centre de préoccupations de Collect&Go. La visibilité des vêtements dans l'obscurité ou encore les marches des véhicules ont par exemple été passées au crible afin d'éviter les risques de chute. Le choix s'est porté sur des véhicules dans lesquels les livreurs peuvent se tenir debout, la manière de charger ces véhicules a été optimisée au maximum pour l'ergonomie, etc.

Les livreurs ont suivi non seulement une formation en logistique, mais également en serviabilité envers le client. À cette fin, ils ont même effectué un stage dans les points d'enlèvement Collect&Go.

# L'Histoire de Collect&Go

- 
**2021**
  - **Octobre 2021** : lancement de l'app Drivers et passage de « riverains livreurs » à « drivers »
  - **Septembre 2021** : ouverture du centre de distribution de Londerzeel

- 
**2019**
  - Juin 2019 : ouverture du 200<sup>e</sup> point d'enlèvement à Haine-Saint-Pierre
  - **Mai 2019** : test de livraison à domicile dans 5 communes bruxelloises

- 
**2015**
  - Collect&Go devient une branche distincte
  - Refonte du site web, du logo et de l'app

- 
**2011**
  - Première app de commerce de produits alimentaires en Belgique

- 
**2009**
  - Ouverture du 100<sup>e</sup> point d'enlèvement à Merelbeke

- 
**2002**
  - Lancement de Collect&Go
  - Ouverture du premier point d'enlèvement à Hal

- 
**2022**
  - **Juin 2022** : lancement d'un service de livraison à domicile par des collaborateurs internes + expansion de Drivers

- Mars 2022 : ouverture du premier point d'enlèvement Collect&Go walk-in

- 
**2020**
  - Collect&Go fête ses 20 ans !
  - **Avril 2020** : lancement des riverains livreurs à Hal

- 
**2014**
  - **Ouverture du centre de distribution à Erpe-Mère**
  - Ouverture du 150<sup>e</sup> point d'enlèvement à Wavre-Sainte-Catherine

- 
**2010**
  - **Ouverture du centre de distribution de Zaventem**
  - Le transpalette remplace le chariot dans la préparation des courses

- 
**2003**
  - Le bac pliant fait son apparition

- 
**1998**
  - Naissance de l'idée



## **Coordonnées :**

**press@colruytgroup.com**

**0473/924 510**



**Scannez ce code QR et découvrez  
le dossier de presse en ligne.**



Jouw boodschappen,  
ook aan huis bezorgd



graag gedaan!

COLRUYTGROUP

CNG

JECO

B 1° YH 23