

Livraison à domicile infructueuse? Certains colis peuvent désormais être récupérés le jour même dans un Bbox

29.7.2026 - | Bnode

Lorsque la livraison d'un colis à la maison est infructueuse, celui-ci est généralement envoyé vers un point d'enlèvement et disponible dès le lendemain. Bpost introduit désormais une nouvelle solution qui permet, dans certaines situations, de rendre un colis disponible dans un Bbox à proximité quelques heures seulement après une tentative de livraison infructueuse.

Le client n'est pas à la maison au moment où le facteur se présente avec un colis ? Il lui faudra attendre le lendemain pour enfin pouvoir récupérer le paquet. Les choses changent : désormais, lorsqu'une livraison à domicile ne peut être effectuée, le facteur peut déposer le colis dans un Bbox située à proximité après sa tournée. Le/la destinataire est alors informé.e par e-mail ou via l'application et peut récupérer son colis dès que la porte du casier est refermée par le facteur.

Le service est désormais déployé à l'échelle nationale.

Pour qu'un colis puisse être déposé dans un Bbox, plusieurs conditions doivent être réunies :

- un Bbox se trouve à proximité, sur le chemin du facteur ;
- une place doit être disponible dans ce Bbox;
- le colis entre dans un casier (doit être compatible avec sa taille) ;
- aucune signature ni aucun paiement ne doivent être requis;
- et une adresse e-mail doit être associée au colis afin de permettre l'envoi des notifications.

Lorsqu'une livraison chez un voisin ou dans un lieu sûr a été choisie via le site web ou l'app, ces options sont d'abord prises en compte.

Des destinataires satisfaits

Les résultats sont au rendez-vous : 43 % des destinataires ont récupéré leur colis le jour même lorsque celui-ci est mis à disposition dans un Bbox, quelques heures seulement après une tentative de livraison infructueuse. Le service enregistre une hausse de près de 16 points de satisfaction (NPS) par rapport à l'avisage classique (colis disponible le lendemain dans un Point d'enlèvement).

Cette évolution de l'expérience client est rendue possible grâce au vaste réseau de Bbox que Bpost déploie dans tout le pays. Grâce à plus de 2.800 Distributeurs de colis répartis en Belgique, une livraison à domicile manquée peut désormais être transformée en une livraison réussie quelques heures plus tard.

<https://press.bnode.com/livraison-a-domicile-infructueuse-certains-colis-peuvent-desormais-etre-recuperes-le-jour-meme-dans-un-bbox>