

Trend résumé

À quoi les visiteurs de votre webshop attachent-ils réellement de l'importance ? Comment parvenir à les séduire ? Comment influencer intelligemment le nombre d'articles qu'ils mettent dans leur panier d'achat ?

Nos experts publient des rapports de tendances actualisés basés sur des enquêtes récentes auprès de clients en ligne sur l'emballage et l'expédition. Une mine d'informations pour vous en tant que propriétaire d'un webshop.

1 Appareils

Plus de la moitié des consommateurs belges (72 %) utilisent leur smartphone pour faire des achats en ligne.¹ Ce pourcentage augmente chaque année. Il est donc important que l'expérience d'achat en ligne et l'expérience d'expédition **soient optimisées pour les smartphones**. Bon à savoir : le système track & trace de bpost est très convivial pour les mobiles. Les clients peuvent même suivre leur envoi dans leur application My bpost.

2 Frais d'expédition

Pour un nombre élevé de consommateurs belges, **les frais de port jouent un rôle important** dans le choix d'un magasin en ligne (55%)² et lors de la commande d'un produit (55%).³ La plupart des Belges (64 %) abandonnent même leur achat s'ils trouvent les frais d'expédition trop élevés.⁴

Expédition gratuite

En 2020, 70 % des colis à destination de la Belgique ont été envoyés gratuitement.

Une proportion importante de consommateurs considère que **la livraison gratuite est importante** (49%).⁵ Mieux encore, un quart des consommateurs s'attendent toujours à une livraison gratuite.⁶ Pour de nombreux Belges (77%), la gratuité des frais d'expédition est même un élément déclencheur pour finaliser leur achat dans un webshop.⁷

En particulier pour les achats dépassant un certain montant, la plupart des consommateurs belges s'attendent à une **livraison gratuite** (82%).⁸ Pour un tiers des Belges, ce montant est d'environ 20 euros.⁹ De nombreux consommateurs indiquent qu'ils ajoutent des articles supplémentaires à leur panier pour bénéficier de la livraison gratuite (62%).¹⁰ Un conseil : offrir la livraison gratuite à partir d'un certain montant peut inciter les clients à ajouter quelques produits supplémentaires dans leur panier d'achat.

Informations sur les frais d'expédition

La plupart des consommateurs considèrent qu'il est important que le prix total de leur achat, y compris **les frais de livraison, soit clairement indiqué avant l'achat** (87%).¹¹

¹ PostNord, E-commerce in Europe 2020 (2020).

² Seven senders, Different countries, different habits What online shoppers in Europe want and expect from e-commerce providers (2021).

³ PostNord, E-commerce in Europe 2020 (2020).

⁴ Bpost Parcel receiver understanding (2018).

⁵ PostNord, E-commerce in Europe 2020 (2020).

⁶ Seven senders, Different countries, different habits What online shoppers in Europe want and expect from e-commerce providers (2021).

⁷ Bpost Parcel receiver understanding (2018).

⁸ IPC, IPC cross-border e-commerce shopper survey 2020 (2020).

⁹ Seven senders, Different countries, different habits What online shoppers in Europe want and expect from e-commerce providers (2021).

¹⁰ IPC, IPC cross-border e-commerce shopper survey 2020 (2020).

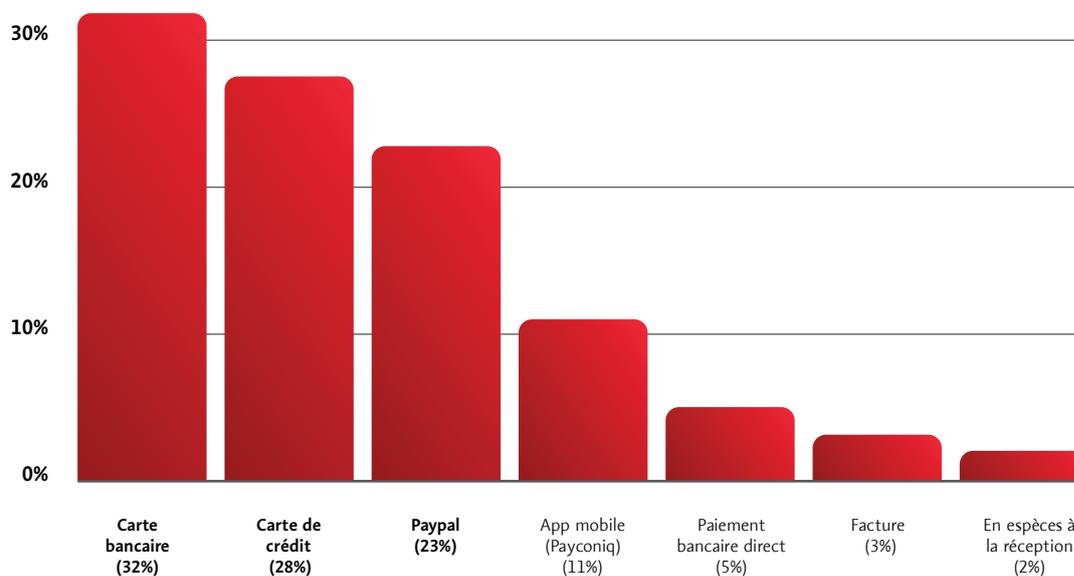
¹¹ IPC, IPC cross-border e-commerce shopper survey 2020 (2020).

3

Possibilités de paiement

De nombreux Belges considèrent qu'il est important de pouvoir payer dans un webshop en utilisant leur **mode de paiement préféré**. Un peu plus de la moitié des consommateurs belges quittent même le webshop si celui-ci ne propose pas le mode de paiement souhaité (61%).¹²

Les modes de paiement préférés des consommateurs belges¹³ :



4

Délai de livraison

Rapidité de la livraison

La plupart des Belges (70%) jugent importante **la livraison rapide de leur colis** (= entre 2 et 5 jours après avoir passé commande). De plus, un tiers des consommateurs (34 %) cesseront d'acheter dans une boutique en ligne si le délai de livraison est trop long.¹⁴ Cependant, peu de consommateurs sont prêts à payer un supplément pour une livraison plus rapide (22%).¹⁵

Un tiers des consommateurs belges s'attendent à ce que leur colis soit livré dans un délai de **3 à 5 jours au maximum**. En 2020, la moitié des colis ont été livrés dans un délai de 2 à 5 jours.¹⁶

La majorité des consommateurs belges déclarent ne pas être dérangés si un colis est retardé de **1 à 2 jours**.¹⁷

Les consommateurs belges font également preuve de compréhension par rapport aux retards de livraison dus à des circonstances exceptionnelles (mesures coronavirus, inondations, ...).¹⁸

Délai de livraison souhaité

Pendant **la semaine de travail**, les consommateurs belges préfèrent **une livraison le matin (10-12h) ou le soir (après 18h)**. Les jeunes générations préfèrent la livraison le soir. Les générations plus âgées préfèrent une livraison pendant la journée. Pendant le **week-end**, les consommateurs belges préfèrent **une livraison le matin** (10-12h). Contrairement à la semaine de travail, ils ne veulent pas de livraison le soir pendant le week-end. Les consommateurs belges **n'aiment pas recevoir de colis avant 10 heures** du matin.¹⁹

La plupart des Belges ne sont **pas prêts à payer un supplément pour une livraison en soirée** (65%). Les jeunes, en revanche, sont légèrement plus enclins à payer un supplément pour une livraison en soirée.²⁰

Information sur les délais de livraison

Un tiers des consommateurs belges (34%) considèrent qu'il est important que **la date et l'heure de livraison de leur colis soient clairement indiquées** lors de leur commande.²¹ Une partie des consommateurs (37%) aime également indiquer une date et une heure précises pour la livraison.²² Cependant, ils ne sont pas prêts à payer un supplément pour cela. En outre, cette option n'est bien souvent pas encore disponible en Belgique.²³

¹² Bpost Parcel receiver understanding (2018).

¹³ PostNord, E-commerce in Europe 2020 (2020).

¹⁴ Bpost Parcel receiver understanding (2018).

¹⁵ PostNord, E-commerce in Europe 2020 (2020).

¹⁶ IPC, IPC cross-border e-commerce shopper survey 2020 (2020).

¹⁷ IPC, IPC cross-border e-commerce shopper survey 2020 (2020).

¹⁸ PostNord, E-commerce in Europe 2020 (2020).

¹⁹ Bpost Parcel receiver understanding (2018).

²⁰ Seven senders, Different countries, different habits What online shoppers in Europe want and expect from e-commerce providers (2021).

²¹ PostNord, E-commerce in Europe 2020 (2020).

²² Bpost Parcel receiver understanding (2018).

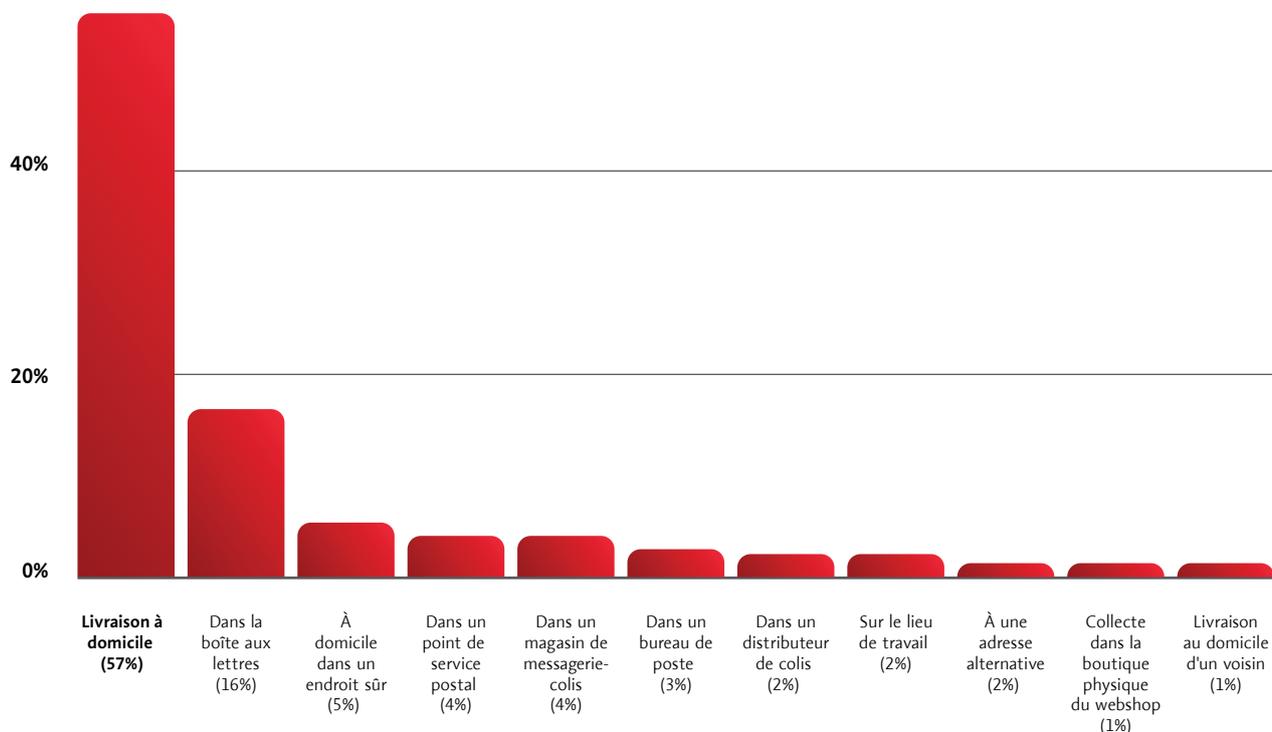
²³ Seven senders, Different countries, different habits What online shoppers in Europe want and expect from e-commerce providers (2021).

5 Lieu de livraison

La plupart des consommateurs belges considèrent qu'il **est important de pouvoir choisir le lieu de livraison de leur colis** (78%).²⁴ Pour la moitié des Belges, le choix du lieu de livraison est même un élément crucial pour finaliser l'achat dans un webshop.²⁵

Lieu de livraison préféré

Les **lieux de livraison préférés** des consommateurs belges²⁶:



6 Conditionnement

La boîte en carton est l'emballage le plus couramment utilisé pour l'envoi de colis en Belgique. Presque tous les consommateurs belges (99%) trouvent que c'est un emballage approprié.²⁷

7 Frais de douane

La plupart des consommateurs belges en 2020 **savaient à l'avance qu'ils devraient payer des frais de douane** pour leur colis provenant d'un pays hors UE (72%). Ceux qui ne le savaient pas à l'avance étaient généralement moins satisfaits de leur commande.²⁸

²⁴ IPC, IPC cross-border e-commerce shopper survey 2020 (2020).

²⁵ Bpost Parcel receiver understanding (2018).

²⁶ IPC, IPC cross-border e-commerce shopper survey 2020 (2020).

²⁷ IPC, IPC cross-border e-commerce shopper survey 2020 (2020).

²⁸ IPC, IPC cross-border e-commerce shopper survey 2020 (2020).

8

Durabilité

Un groupe croissant de consommateurs attachent de l'importance à l'emballage et à l'expédition durables de leurs colis.

Emballages écologiques

La majorité des Belges souhaitent que les matériaux d'emballage utilisés soient **recyclables** (83%), **réutilisables** (79%) et **biodégradables** (74%).²⁹

La plupart des Belges n'apprécient pas non plus que leurs colis soient livrés avec plus d'emballage que nécessaire (77%).³⁰

Cependant, la plupart des Belges **ne sont pas prêts à payer un supplément** pour un emballage durable (88%).³¹

Livraison respectueuse de l'environnement

Un nombre important de Belges préfèrent une **livraison neutre en CO2** de leur colis (66 %) et sont même **prêts à attendre plus longtemps** leur colis si cela réduit l'impact environnemental de l'envoi (73%).³²

Là encore, la plupart des Belges ne sont pas prêts à payer un supplément pour une livraison plus durable (71%). Les Belges qui sont prêts à payer un supplément considèrent comme acceptable un montant supplémentaire compris entre 0,10 et 1 euro.³³

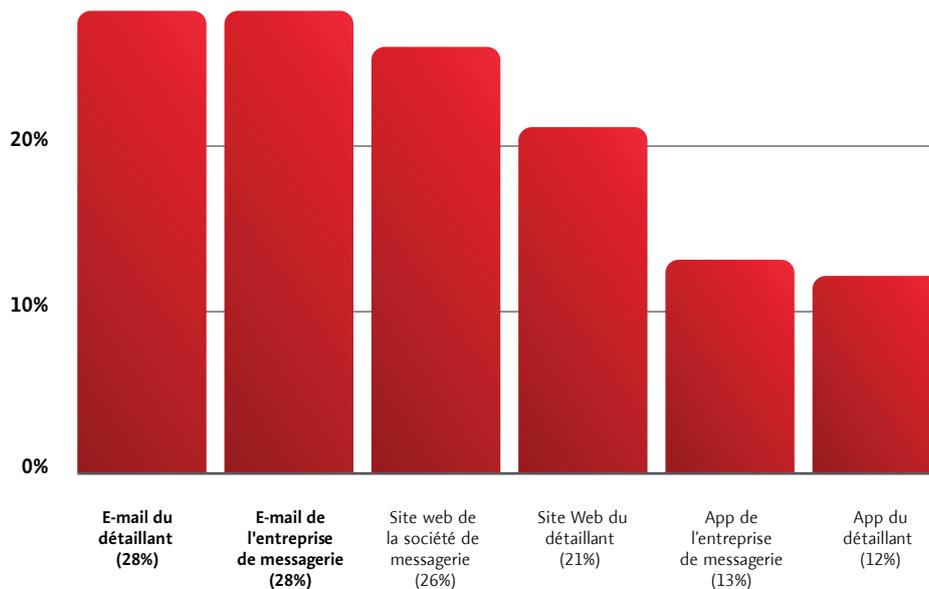
9

Tracking

La majorité des consommateurs belges suivent l'évolution de leur colis via des notifications ou un tracking (86%).³⁴ Un peu plus de la moitié des consommateurs mentionnent **l'option de suivi comme importante** lors du choix d'un webshop (61%).³⁵ Les consommateurs belges ne sont **pas prêts à payer un supplément pour cela** (4%).

Méthodes de suivi de colis

Les **méthodes de suivi de colis** les plus utilisées par les consommateurs belges sont³⁶ :



Information concernant le tracking

Environ la moitié des Belges s'attendent à recevoir une **confirmation de commande** (66%)³⁷, une **confirmation d'expédition**³⁸, un **créneau horaire de livraison** (52%)³⁹ et une **confirmation de livraison** (52%).⁴⁰

²⁹ IPC, IPC cross-border e-commerce shopper survey 2020 (2020).

³⁰ IPC, IPC cross-border e-commerce shopper survey 2020 (2020).

³¹ PostNord, E-commerce in Europe 2020 (2020).

³² IPC, IPC cross-border e-commerce shopper survey 2020 (2020).

³³ IPC, IPC cross-border e-commerce shopper survey 2020 (2020).

³⁴ Seven senders, Different countries, different habits What online shoppers in Europe want and expect from e-commerce providers (2021).

³⁵ IPC, IPC cross-border e-commerce shopper survey 2020 (2020).

³⁶ Bpost Parcel receiver understanding (2018).

³⁷ IPC, IPC cross-border e-commerce shopper survey 2020 (2020).

³⁸ Bpost Parcel receiver understanding (2018).

³⁹ Seven senders, Different countries, different habits What online shoppers in Europe want and expect from e-commerce providers (2021).

⁴⁰ Bpost Parcel receiver understanding (2018).

⁴¹ Bpost Parcel receiver understanding (2018).

Retours

En 2020, 8% des colis commandés par les consommateurs belges ont été retournés.⁴¹

Information concernant la politique de retour

La plupart des Belges attachent de l'importance à **une procédure de retour fiable et simple** (80%).⁴² Un peu plus de la moitié (64 %) quittent même le webshop s'il n'existe pas une bonne procédure de retour.⁴³

Un groupe important de consommateurs attendent également des instructions claires sur le renvoi du produit (41%).⁴⁴ Pour un tiers des colis, l'étiquette de retour est également envoyée.⁴⁵

Frais de retour

La plupart des Belges s'attendent à ce que le retour de leur colis soit **gratuit** (74%).⁴⁶

Lieu de retour

La majorité des consommateurs belges s'attendent à **un large choix d'endroits** pour déposer leurs colis renvoyés (80%). Ils préfèrent principalement le **bureau de poste** (41%) ou le point de service postal (23%) comme lieu de dépôt de leur colis.⁴⁸

La plupart des Belges déclarent qu'ils seraient ouverts à un service de collecte des colis de retour à leur domicile, si son coût reste faible (71%).⁴⁹

⁴¹ Bpost Parcel receiver understanding (2018).

⁴² IPC, IPC cross-border e-commerce shopper survey 2020 (2020).

⁴³ Bpost Parcel receiver understanding (2018).

⁴⁴ PostNord, E-commerce in Europe 2020 (2020).

⁴⁵ IPC, IPC cross-border e-commerce shopper survey 2020 (2020).

⁴⁶ IPC, IPC cross-border e-commerce shopper survey 2020 (2020).

⁴⁷ Seven senders, Different countries, different habits What online shoppers in Europe want and expect from e-commerce providers (2021).

⁴⁸ IPC, IPC cross-border e-commerce shopper survey 2020 (2020).

⁴⁹ Bpost Parcel receiver understanding (2018).