SEVEN SENDERS | ms·direct

GUIDE POUR VOS EXPÉDITIONS INTERNATIONALES

VERS LE ROYAUME-UNI ET LA SUISSE

Beyond Borders

Dédouanement, livraison sur le dernier kilomètre et retours

SOMMAIRE

03 Introduction

04 Comment se développer sur les marchés britannique et suisse

05 Le Brexit ne constitue pas un frein aux ventes vers le Royaume-Uni

- 06 Notre expertise : prendre en compte les préférences locales en matière de livraison
- 07 Ce qu'il faut savoir sur l'expédition de marchandises vers le Royaume-Uni
- 09 Notre expertise : l'accès à un réseau de transporteurs locaux

11 Profitez du pouvoir d'achat suisse

- 12 Notre expertise : prendre en compte les préférences locales en matière de livraison
- 13 Ce qu'il faut savoir sur l'expédition de marchandises vers la Suisse
- 14 Notre expertise : l'accès à un réseau de transporteurs locaux

16 Beyond Borders

18 Sources et Mentions légales

INTRODUCTION

L'e-commerce est en plein essor et, de fait, les échanges internationaux avec des pays situés en dehors de l'UE, appelés pays tiers, se multiplient. Le Royaume-Uni et la Suisse sont deux des principaux marchés tiers pour les boutiques en ligne et les chargeurs.

Avec un volume qui se chiffre à 113 milliards d'euros, le marché britannique de l'e-commerce est le plus important d'Europe.[1] Il dispose notamment d'un degré de maturité relativement élevé. Déjà 30% des ventes de détail sont réalisées en ligne.[2] La part des livraisons en provenance de l'étranger est également significative. En 2020, 26% des achats internationaux effectués au Royaume-Uni provenaient de l'UE.[3]

En Suisse, le chiffre d'affaires généré par les e-commerçants a dépassé 13 milliards de francs suisses (CHF) en 2020[4], enregistrant la plus forte croissance annuelle à ce jour. Sur le marché suisse de l'e-commerce, les commerçants internationaux sont ainsi en concurrence directe avec les acteurs internationaux de la vente en ligne. De manière générale, les consommateurs suisses sont ouverts aux offres provenant des pays européens. 86% d'entre eux ont déjà acheté des marchandises auprès de commerçants étrangers. Et 88% de ces consommateurs ont acheté ces marchandises auprès de commerçants européens. Compte tenu de la taille et du potentiel du marché, de nombreuses marques desservent la Suisse à partir d'autres territoires et pays.[5]

Mais il y a un hic : beaucoup d' e-commerçants hésitent encore à étendre leurs activités à des pays non membres de l'UE. Ils redoutent, entre autres, les formalités douanières, les taxes et droits de douane et la gestion des retours. C'est pourquoi, il est important de comprendre les réglementations en vigueur, de connaître les préférences locales des consommateurs et d'accéder à un réseau de transporteurs locaux.

Vous trouverez dans ce guide de précieux conseils ainsi que des recommandations concrètes pour mener à bien votre projet.

Qu'appelle-t-on un pays tiers ?

Un pays tiers est un pays qui n'est pas membre de l'Union européenne et qui ne fait donc pas partie des structures économiques de l'UE, telles que le marché intérieur et l'union douanière. Lorsqu'elles traitent avec un pays tiers, les entreprises doivent remplir des déclarations en douane, et ce, indépendamment de l'existence ou non d'un accord commercial avec ledit pays.

Comment se développer sur les marchés britannique et suisse

Le dédouanement peut représenter un défi pour les e-commerçants qui souhaitent développer leurs activités internationales. En effet, une déclaration en douane non conforme, avec des documents douaniers incorrects et/ou incomplets, risque de conduire au blocage des marchandises par les douanes à l'importation et à leur renvoi. Toutefois, avec un partenaire qui s'occupe du dédouanement des exportations et des importations, il est possible de réduire considérablement la complexité de la gestion des droits de douane, taxes et autres frais. Quelles sont les caractéristiques à rechercher chez un partenaire compétent ?

Assurez-vous que votre partenaire peut répondre à vos exigences en matière de rapidité de livraison et vous mettre en relation avec les transporteurs locaux à même de proposer les options de livraison attendues sur le marché du pays de destination.

Optez pour un partenaire qui s'occupe du dédouanement à l'importation et à l'exportation, tout en vous renseignant également de manière transparente sur les frais et droits de douane. Cela vous permettra de les intégrer au prix au moment de la vente et d'éviter ainsi des frais supplémentaires pour le client. Il est également important que le dédouanement soit effectué en ligne à distance pendant le transport afin d'éviter les temps d'attente à la frontière.

Un dédouanement consolidé par un intermédiaire présente de nombreux avantages pour les e-commerçants. Les commerçants doivent envoyer des informations sur les marchandises (valeur, poids net, pays d'origine, droits de douane, etc.) à leur plateforme, qui se charge du dédouanement à l'importation et à l'exportation avec l'intermédiaire. Remplir ces documents au préalable permet de fluidifier les opérations, de réduire les goulots d'étranglement au niveau du contrôle douanier et d'éviter ainsi les retards de livraison.

Optez pour un partenaire qui vous propose une fréquence de livraison qui vous convient. Regrouper la collecte et le dédouanement permet de réduire sensiblement les coûts y compris pour les retours.

Veillez à ce que les retours soient vérifiés immédiatement, sur place, afin d'accélérer le remboursement des articles et de pouvoir les réintégrer rapidement dans votre cycle de vente. Votre partenaire doit par ailleurs récupérer les droits de douane payés sur la base des données d'importation.

Le Brexit ne constitue pas un frein aux ventes vers le Royaume-Uni

Certes, la sortie du Royaume-Uni de l'UE a suscité un climat d'incertitude, et de nombreux commerçants se demandent quelles sont les réglementations en matière de transport et de dédouanement. Cependant, avec une bonne planification et un réseau solide de partenaires expérimentés, vous pouvez facilement étendre votre activité e-commerce au Royaume-Uni.

Il reste intéressant de desservir le Royaume-Uni et de s'y développer malgré le Brexit, car le marché britannique est diversifié et en pleine croissance. En dépit de la contraction de l'économie due à la sortie de l'UE et à la pandémie de coronavirus, les experts tablent sur une croissance de 7,3% de l'économie britannique en 2022.[6] Plus de la moitié des exportations et des importations britanniques s'effectuent avec le marché intérieur européen, ce qui en fait le principal partenaire commercial de l'UE.[7] Un élément non négligeable, puisque le marché britannique de l'e-commerce est le plus élevé d'Europe.[8]

Grâce au regroupement des envois, à des services de représentation juridique, à l'injection directe, au suivi, à l'étiquetage et à une gestion efficace des données, les e-commerçants qui souhaitent expédier vers le Royaume-Uni bénéficient d'une aide qui leur fait gagner du temps et leur épargne de nombreux efforts.

Notre expertise : prendre en compte les préférences locales en matière de livraison

“Nous avons constaté que le Royaume-Uni avait déjà quelques années d’avance sur nous en matière de e-commerce. Logiquement, les attentes des clients quant à l’expérience de livraison sont donc plus élevées.”

— Felix Hasenzahl, directeur des ventes chez Seven Senders

Les boutiques en ligne doivent donc connaître les attentes des clients britanniques en matière de livraison.

La simplicité des retours est une nécessité absolue

Veillez en outre à offrir une procédure de retour simple et transparente. Près d’un acheteur en ligne britannique sur quatre considère la simplicité des retours comme un critère de sélection important lors d’un achat en ligne. Par exemple, 65% des consommateurs britanniques jugent important de pouvoir déposer n’importe où le colis à renvoyer. Il est également important que l’étiquette de retour soit facilement disponible, incluse dans le colis ou téléchargeable (respectivement 74% et 61% pour ces deux options).[10]

Voici quelques données clés à prendre en compte :

42% des acheteurs en ligne britanniques privilégient les services de paiement en ligne

90% privilégient une livraison à domicile

74% souhaitent être informés de la bonne réception de leur commande

73% souhaitent être informés lorsque leur commande est prête à être expédiée

75% souhaitent être informés du créneau de livraison de leur colis[9]

Ce qu'il faut savoir sur l'expédition de marchandises vers le Royaume-Uni

Les nouvelles règles de circulation des personnes et des marchandises à destination et en provenance du Royaume-Uni, en vigueur depuis le 1er janvier 2021, impliquent de nouvelles exigences. Depuis le 1er janvier 2022, toutes les importations en provenance de l'UE doivent faire l'objet de déclarations douanières complètes et de contrôles à l'importation. Cela nécessite une gestion accrue des données de base en ce qui concerne la valeur des marchandises, le poids net, les pays d'origine et les numéros de tarif des marchandises, ainsi qu'un numéro de tarif douanier britannique à 10 chiffres.

Toutefois, la réglementation douanière à proprement parler ne change pas, puisque le dédouanement continue de se faire sur la base de la valeur des marchandises. Les marchandises dites de faible valeur, qui coûtent moins de 150 euros (environ 135 livres), sont exemptées de droits de douane. Dans ce contexte, il est judicieux de collaborer avec un partenaire qui peut prendre en compte les 2 régimes: celui des 135 livres, via une procédure de transit avec un courtier au Royaume-Uni, et le régime dit "High Value" à la frontière. Le Royaume-Uni prévoit en outre de mettre en place de nouvelles directives en matière de TVA. Cela signifie que l'immatriculation à la TVA et l'enregistrement auprès des douanes devront être effectués sur le territoire britannique. De plus, les entreprises doivent désormais disposer d'un numéro EORI ("Economic Operators' Registration and Identification number").

En ce qui concerne la logistique des retours, il est vivement conseillé de renvoyer les retours de manière groupée dans l'UE afin de minimiser la charge administrative. Il est également possible de regrouper les demandes de remboursement des droits de douane et de faire appel à un intermédiaire chargé de réaliser cette tâche pour le commerçant.

Voici un récapitulatif des informations que les commerçants en ligne doivent fournir lorsqu'ils envoient des marchandises à destination du Royaume-Uni :

Classification des marchandises par codes SH

Les envois de marchandises à destination de pays non membres de l'UE doivent être classés sur la base de numéros de marchandises ou de numéros tarifaires douaniers, appelés codes SH. Ces codes déterminent les marchandises contenues dans votre envoi et le montant des droits d'importation et autres taxes à l'importation applicables.

Factures

Les expéditions à destination du Royaume-Uni doivent être accompagnées d'une facture en anglais, placée dans une enveloppe d'expédition ou à l'extérieur du colis, ou encore transmise par voie électronique avec les données douanières. Pour chaque ligne de la facture, le commerçant doit indiquer les éléments suivants : le numéro tarifaire douanier des marchandises, le poids brut et le poids net, la description, l'origine, la valeur déclarée et la devise.

Incoterms

Outre les frais d'expédition, des droits de douane et une taxe douanière s'appliquent. Les Incoterms précisent quels frais de dédouanement (taxes, droits de douane) sont à la charge de l'expéditeur et quels sont ceux à la charge de l'importateur. La TVA à l'importation britannique est actuellement de 20%. Les droits de douane à payer dépendent du type de marchandises à expédier et des taux fixés par le gouvernement britannique (à moins que des exonérations de droits liées à l'origine des marchandises ne s'appliquent).

En résumé, il vous faudra :

- Une représentation locale indirecte au Royaume-Uni
- Un numéro EORI
- Pour chaque colis, les transporteurs doivent soumettre les codes HS corrects et appropriés, le pays d'origine, les numéros EORI GB et VAT GB, ainsi qu'une facture commerciale en anglais, à la fois en format papier et numérique.
- Document de transit douanier T2

Notre expertise : l'accès à un réseau de transporteurs locaux

Seven Senders recommande de traiter avec différents transporteurs afin de choisir le bon partenaire en fonction de la taille et du type de colis. Certains transporteurs, à l'instar de Yodel, Hermes UK et Royal Mail, fixent leurs prix en fonction du type de colis, et chaque type de colis est soumis à des restrictions de poids et de dimensions différentes. Avec la bonne combinaison de transporteurs, les e-commerçants peuvent en outre proposer diverses options de livraison et de retour, telles que le dépôt et la collecte en point relais (PUDO – pick-up & drop-off), la livraison à domicile et les casiers à colis En ce qui concerne la logistique des retours, il est intéressant de noter que certains transporteurs collaborent avec des organisations caritatives qui proposent des solutions créatives et alternatives pour le recyclage ou la réutilisation des articles retournés.

Quant aux questions de rapidité de livraison, chez Seven Senders, nous considérons qu'il est primordial de s'entourer des meilleurs transporteurs afin de garantir une qualité de service et des délais de livraison performants à nos clients. "Notre expérience prouve qu'il est possible de tenir les promesses de livraison," explique Payal Chavan, Parcel Logistics Operations Manager chez Seven Senders.

> **"À titre d'exemple, nos données sur la haute saison 2021 ont montré que nous avons respecté 88% de nos délais de livraison sous 24 heures et 95% de nos délais de livraison sous 48 heures, et ce, en dépit d'un volume important et de mauvaises conditions météorologiques. En outre, le temps de transit du premier scan au hub jusqu'au client final n'a généralement pris qu'une journée."**

Thomas Garnesson, VP Sales chez Seven Senders, ajoute : "Nous avons reçu de nombreux échos positifs attestant que notre solution d'expédition au Royaume-Uni était très compétitive, voire qu'elle offrait les meilleurs tarifs."

Notre expertise : l'accès à un réseau de transporteurs locaux

YODEL

Transporteur de colis indépendant dans le segment low-cost

Livraison en soirée jusqu'à 21 h

Application client pour une **meilleure traçabilité** et de nouvelles fonctionnalités telles que l'indication d'un endroit sûr pour le dépôt du colis ou encore l'option de livraison à un voisin

Royal Mail

Service postal national au Royaume-Uni

Livraison à domicile premium et diverses options de livraison

Société listée dans le Dow Jones Sustainability Index

Hermes

Filiale britannique du groupe Hermes

Prestataire de livraison à domicile à bas coût proposant plus de **5 000 points relais**

Pas de livraison neutre en CO_2

DHL

Filiale britannique de DHL eCommerce (anciennement UK Mail)

Marque et service extrêmement fiables

Ne fait pas encore partie de l'initiative GoGreen du groupe DPDHL

Team C Express Logistics

Livraison de palettes uniquement

Les clients doivent détenir un numéro XI EORI et s'inscrire auprès du UK Trader Scheme (UKTS)

Numéro de téléphone obligatoire

Profitez du pouvoir d'achat suisse

La Suisse a beaucoup à offrir aux e-commerçants : un fort pouvoir d'achat ainsi que des consommateurs très mobiles, polyglottes et technophiles, avec un revenu disponible bien supérieur à la moyenne européenne. Ajoutez à cela la tendance naturelle de la population à rechercher des produits et des services au-delà de ses frontières et vous obtenez un potentiel considérable.

La Suisse est membre de l'Association européenne de libre-échange (AELE), ce qui rend l'expédition depuis un pays de l'UE plus facile que pour d'autres destinations internationales. En raison du nombre élevé de boutiques en ligne étrangères qui prennent en charge les frais d'expédition vers la Suisse, les clients suisses ne sont pas habitués à payer des frais de port supplémentaires. Ils attendent généralement d'un e-commerçant international qu'il leur livre des marchandises comme un e-commerçant national, ou du moins qu'il fasse preuve d'une transparence totale sur les coûts et frais supplémentaires encourus.

Notre expertise : prendre en compte les préférences locales en matière de livraison

Les entreprises d'e-commerce doivent miser sur une livraison fiable, surtout pour des clients suisses. 42% des acheteurs en ligne considèrent la fiabilité de la livraison comme un critère de satisfaction majeur, et une personne sur deux (52%) change de boutique en ligne en cas de mauvaise expérience lors de la livraison.[11] Cependant, en tant que résidents d'un pays non membre de l'UE, les clients suisses sont habitués aux procédures de dédouanement de toutes les importations, qui impliquent donc des retards de livraison. 91% des clients acceptent un délai de livraison plus long si la boutique en ligne n'est pas basée en Suisse.[12]

35% des clients suisses jugent acceptable un délai de livraison de trois à quatre jours depuis l'étranger, et pour 31% d'entre eux, un délai de cinq à six jours reste acceptable. Toutefois, 54% des clients suisses ne sont pas disposés à payer un supplément pour une livraison plus rapide depuis l'étranger.[13]

“Offrir une livraison le jour même ou le lendemain n'est pas une obligation pour la Suisse. Mais tenez compte des autres préférences, comme le paiement sur facture, et donnez aux clients la possibilité de payer en francs suisses.” — Peter Egger, Head of Sales Commerce chez MS Direct

Autre particularité locale à noter pour les e-commerçants : les Suisses sont habitués à des prix par tranche de cinq, par exemple 12,95 CHF et non 12,99 CHF. “De prime abord, cela peut sembler sans importance. Mais je pense au contraire que ce sont précisément ces détails qui contribuent à attirer le client, à le convaincre d'acheter et à le fidéliser durablement,” explique Egger.

Gestion simple des retours

La Suisse enregistre le plus grand nombre de retours de toute l'Europe. 14% des articles commandés retournent à l'envoyeur. Il convient donc de mettre en place une gestion des retours simple et transparente. Cela commence par une étiquette de retour disponible facilement : 60% des personnes interrogées souhaitent que l'étiquette de retour soit téléchargeable.[14]

Ce qu'il faut savoir sur l'expédition de marchandises vers la Suisse

Pour pouvoir vendre en Suisse, il convient de répondre à un certain nombre d'exigences des autorités fiscales. Pour les entreprises qui ne sont pas basées en Suisse et qui vendent des marchandises sur Internet, un enregistrement est requis à partir d'un seuil de 100 000 CHF, ce montant étant calculé sur la base du chiffre d'affaires.

En outre, puisque les marchandises quittent l'UE, chaque article doit être déclaré. Cela signifie que les données de base requises doivent être fournies pour les commandes suisses, avec la possibilité d'ajouter le poids net, le numéro de tarif douanier, le pays d'origine et la valeur de la commande (pour le calcul des taxes). De plus, chaque étape du processus d'acceptation et de traitement de la commande doit être couverte.

Les droits de douane ne dépendent pas de la valeur de la marchandise en Suisse. Au lieu de cela, les commerçants paient en fonction du poids et du numéro de tarif douanier. Le pays d'origine des marchandises, c'est-à-dire celui dans lequel elles ont été fabriquées, est également un facteur déterminant. Les produits fabriqués en dehors de l'UE sont soumis à des droits de douane. En revanche, si les marchandises ont été fabriquées dans l'UE et qu'un certificat d'origine du fabricant peut être présenté aux douanes suisses, aucun droit de douane n'est à acquitter. Les commerçants sont par ailleurs assujettis à la TVA et paient cette taxe en amont au moment de l'importation.

En résumé, il vous faudra :

- Une représentation fiscale en Suisse
- Un enregistrement auprès de l'administration fiscale (Administration fédérale des contributions)
- Le décompte de la TVA suisse (trimestriel)
- Prendre en compte le seuil de 100 000 CHF par an

Notre expertise : l'accès à un réseau de transporteurs locaux

“La Poste Suisse est le transporteur le plus courant et le plus accepté par les particuliers. DPD, DHL et UPS livrent également en Suisse, mais essentiellement dans le secteur B2B.” — Peter Egger de MS Direct

Parallèlement, il existe des prestataires de niche comme le transporteur local Quickpac. L'entreprise a été lancée pour offrir une alternative à la Poste Suisse. Quickpac mise sur une livraison écoresponsable, assurée exclusivement via des voitures électriques. Le transporteur tente également d'adapter au mieux la livraison aux besoins des clients, par exemple sur des créneaux horaires donnés, en soirée, etc.

Les horaires de service variant en fonction du partenaire choisi, Seven Senders recommande aux e-commerçants de bien connaître les attentes de leurs clients en matière de livraison afin de faire appel aux transporteurs les mieux adaptés.

Notre expertise : l'accès à un réseau de transporteurs locaux

Leader de la logistique et des services postaux. Premier réseau de distribution de Suisse

Le premier choix des leaders de l'e-commerce

Champion de la satisfaction client

Livraison à domicile dans le secteur B2C et vaste réseau de points relais

Le service "Predict" donne aux destinataires une flexibilité maximale pour la réception de leurs colis

Solution de retour disponible

DHL est le **leader des transporteurs express** en Suisse

Il se concentre essentiellement sur les échanges internationaux

Des services sont également proposés à l'échelle nationale – avec des prestations de service express et de tarification express

Beyond Borders – Une solution unique pour l'expédition et le dédouanement dans tous les pays tiers européens

Même si le commerce avec des pays extérieurs au marché de l'UE peut poser quelques défis supplémentaires (comme le dédouanement ou la gestion des retours), les opportunités de croissance restent tout de même nombreuses pour les e-commerçants. L'internationalisation en vaut la peine, car elle permet aux boutiques en ligne de se développer sur de nouveaux marchés, de s'adresser à de nouveaux groupes cibles et d'exploiter un potentiel de croissance.

Seven Senders et MS Direct ont mis en commun leur expertise pour proposer une solution qui facilite les envois internationaux vers des pays tiers en Europe. Nous veillons à minimiser la complexité, à rationaliser les processus et à améliorer la transparence.

“Nous connaissons parfaitement le marché sur lequel vous souhaitez vous développer et disposons d'un réseau de transporteurs à même de vous épauler. Nous mettons à votre disposition une solide expérience dans le domaine des échanges internationaux, un réseau de transporteurs de qualité et des solutions performantes.”

— Thomas Hagemann,
Fondateur et Co-CEO de Seven Senders

Voici un bref aperçu des possibilités offertes par notre solution :

- Traitement en ligne et à distance du dédouanement et représentation juridique si nécessaire
- Les prix communiqués à vos clients incluent les droits de douane et de TVA. Pas de supplément pour vos clients.
- Accès aux meilleurs transporteurs locaux
- Intégration facile aux marketplaces, comme Amazon, Zalando et d'autres grandes plateformes
- Expédition vers les pays tiers de l'UE en 48 heures
- Bénéficiez d'une gestion fluide et rapide des retours sur place

Quelques entreprises qui utilisent déjà notre solution :

ALPINE TREK.CO.UK · ASKET · atlasformen MADE FOR ADVENTURE · bergzeit · MISTER SPEX · MANGO · Tamaris · thomann

Vous souhaitez en savoir plus ou recevoir d'autres conseils pour vous développer à l'international ? Nous nous ferons un plaisir de vous renseigner. Contactez-nous dès maintenant

Thomas Garnesson • +33 6 80 95 02 99 • t.garnesson@sevensenders.com • www.sevensenders.com

SOURCES ET MENTIONS LÉGALES

1. ECommerceDB: The eCommerce market in the UK, 2021
2. Statista: E-commerce share of retail sales revenue in the United Kingdom (UK) from 2020 to 2025, 2021
3. Statista: Share of individuals who made domestic and cross-border online purchases (EU and non-EU) in the United Kingdom (UK) in 2020, 2021
4. Statista: Marktvolumen im Online-Handel in der Schweiz und im Ausland von 2010 bis 2020, 2022
5. DPD: Die Schweizer E-Shopper wollen Zeit und Geld sparen. Ein Grossteil kauft auf ausländischen Plattformen und lässt sich von Social Media und Influencern leiten, 2021
6. Statista: Value of trade in goods with the European Union in the United Kingdom from January 1997 to November 2021, 2022
7. Statista: Value of trade in goods exports in the United Kingdom in 2020/21, by commodity, 2022
8. Statista: Ranking der Länder mit den höchsten erwarteten Umsätzen im E-Commerce weltweit im Jahr 2020, 2021

9-14. YouGov-Umfrage im Auftrag von Seven Senders, 2021

Éditeur :
Seven Senders GmbH
Schwedter Str. 36 A,
10435 Berlin
+49 (0) 30 233 218 700
info@sevensenders.com

Texte et rédaction :
Susanne Collins
Jaime Heather Schwartz

Copyright
Seven Senders GmbH 2022

Cette publication constitue une source d'informations générales et n'implique aucun engagement de notre part. Les informations qu'elle contient reflètent le point de vue de Seven Senders GmbH au moment de la publication. Bien que nous ayons rédigé ce livre blanc avec le plus grand soin possible, nous ne saurions garantir l'exactitude, l'exhaustivité et/ou l'actualité des faits exposés. Cette publication ne peut notamment tenir compte des circonstances particulières de chaque cas. Toute utilisation de ces informations relève donc de la seule responsabilité du lecteur. Nous déclinons toute responsabilité. Tous les droits, y compris la reproduction d'extraits, sont détenus par Seven Senders GmbH.