

Mode innovante : essayage virtuel, ajustement parfait des tailles

Les retours gratuits incitent les clients à commander plusieurs tailles d'un même pull pour être sûrs de choisir la bonne. Cependant, ces retours répétés ont un impact environnemental important, en raison du transport et de la surproduction des articles.

Les principales causes des retours

Les raisons les plus fréquentes des retours de pulls sont :

- Une taille inadaptée.
- Un produit qui ne correspond pas aux attentes de l'acheteur.
- Un pull différent de la photo ou de la description.
- Un défaut de fabrication.

Les consommateurs attendent des articles conformes aux descriptions en ligne, sans défaut et avec une taille précise.

Quelles solutions pour réduire les retours en ligne ?

Plusieurs stratégies peuvent être mises en place pour limiter les retours :

- Essayages virtuels grâce à des outils numériques permettant d'essayer un vêtement avant de l'acheter.
- Indiquer des tailles précises dans les descriptions des articles.
- Proposer des photos sous plusieurs angles pour mieux montrer le produit.

L'impact environnemental des retours

Chaque retour de colis augmente les émissions de CO2, contribuant ainsi aux gaz à effet de serre et à la pollution. Certaines entreprises adoptent des solutions pour limiter cet impact, comme la méthode BISOU, qui consiste à se poser cinq questions avant d'acheter un produit, afin de limiter les achats impulsifs. Parmi ces questions :

- Ai-je vraiment besoin de ce produit ?
- N'ai-je pas déjà quelque chose de similaire ?

Choisir des marques éthiques et responsables permet aussi de favoriser une mode plus respectueuse de l'environnement.

Qui est responsable ?

Différents acteurs jouent un rôle dans la gestion des retours et la réduction de leur impact :

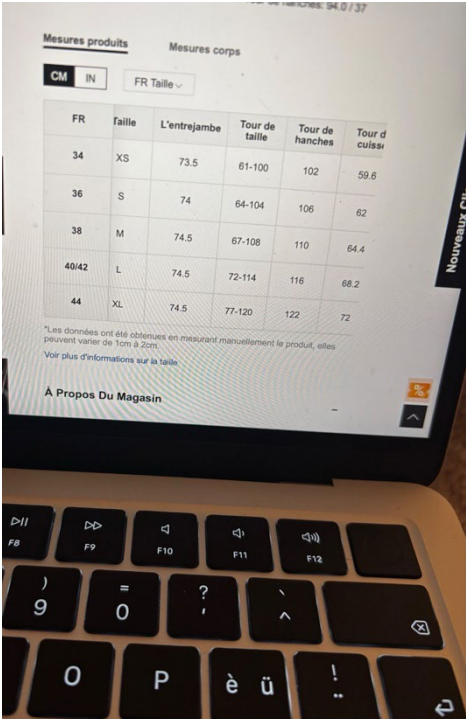
- L'État, qui peut encadrer la vente en ligne par des réglementations.
- Les producteurs, qui doivent s'assurer que les produits respectent bien la description.
- Les consommateurs, qui doivent choisir la bonne taille et limiter les achats inutiles.
- Les transporteurs, qui assurent la livraison des produits à la bonne adresse.
- Les designers, qui créent des vêtements attrayants pour les clients.
- Les commerçants, qui cherchent à vendre rapidement leurs produits.

Les retours de pulls sont principalement dus à des problèmes de taille, de conformité ou de défauts. Les clients attendent des articles fidèles aux descriptions. Pour limiter les retours, il est possible d'utiliser l'essayage virtuel, des tailles précises et des photos sous plusieurs angles.

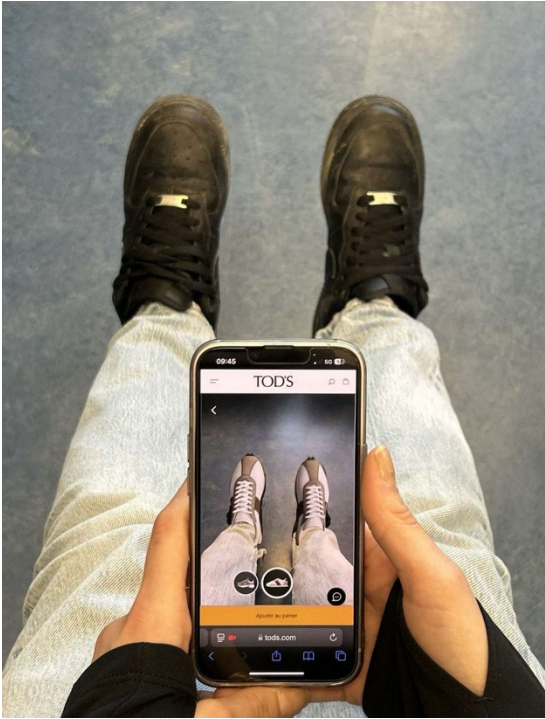
Réduire les retours permet aussi de diminuer l'empreinte carbone. Pour cela, il faut appliquer la méthode BISOU et privilégier les marques éthiques.



Une hésitation entre eux tailles différentes.
© Giuliana



Je peux mieux me renseigner sur la taille des jeans.
© Inès



Grâce aux essais virtuels, je peux essayer les produits sans me déplacer.
© Lucie



Un livreur qui reprend les colis pour les renvoyer d'où ils viennent.
© Sofia

Sources :

https://www.myscience.ch/news/2022/retouren_im_onlinehandel_was_sie_kosten_und_wie_sie_vermieden_werden_koennen-2022-hslu
https://www.myscience.ch/news/2022/retouren_im_onlinehandel_was_sie_kosten_und_wie_sie_vermieden_werden_koennen-2022-hslu
<https://www.banuba.com/fr/blog/full-guide-virtual-try-on#https://medium.com/@peter.keates/lessayage-virtuel-de-v%C3%AAtements-r%C3%A9volution-de-la-mode-en-ligne-d650f1666c55>
<https://www.vocalcom.com/fr/blog/comment-ameliorer-experience-client-avec-technologie/#~:text=L'un%20des%20exemples%20les,et%20am%C3%A9liorant%20l'exp%C3%A9rience%20client.>
https://www.fairytale.eco/blogs/news/les-retours-de-colis-quel-impact-sur-la-planete?srltid=AfmBOoq1P_AHAXh2wSZORy1LdLaAFuhKeS6mURhfK_a5yTvHP_xZ3h-V
<https://swearit.io/fr/blog/le-pouvoir-de-la-transparence-dans-les-affaires>
https://www.manutan.be/blog/fr-be/travailler-malin-et-efficacement/principe-transparence-achats/?srltid=AfmBOopOjMrkMqD16oM1Y7rAFSdriA0Ow2fvqTw_Ub8uQ8mWPEuS1Ty8https://www.wwf.ch/fr/nos-objectifs/rapport-du-wwf-sur-lindustrie-de-lhabillement-et-des-textiles#:~:text=L'industrie%20a%20un%20fort%20impact%20sur%20l'environnement&text=Et%20cela%2C%20alors%20que%20ce,tonnes%20de%20CO2%20par%20an.
<https://www.supplychaininfo.eu/la-logistique-inverse-gestion-efficace-des-retours-de-produits-et-reduction-des-dechets/>
<https://www.bitto.com/fr-ch/competence/artikel/la-gestion-des-retours-comme-base-du-succes-de-lentreprise/>
<https://www.ecommerce-nation.fr/boutiques-physiques-vs-e-commerce-avantages-et-inconvenients/>
<https://www.sqli.com/fr-fr/insights-news/blog/e-commerce-vs-points-de-vente-un-duel-annonce>