



COUNTRY FACTSHEET | JUILLET 2016

Danemark

Sommaire

01	Introduction	03
02	Qui est le consommateur danois ?	05
03	Qu'achètent les e-shoppers danois et comment ?	07
04	Quelles sont les méthodes de livraison préférées des Danois?	09
05	Qu'en est-il de l'e-commerce transfrontalier ?	11
	Sources	13



01 Introduction

Passerelle entre la Scandinavie et le continent européen, le Danemark jouit d'une position culturelle et géographique avantageuse. Cette nation côtière fait partie des leaders mondiaux en ce qui concerne le pourcentage de ventes en e-commerce par rapport au total des ventes au détail – ses habitants recourant de plus en plus aux canaux numériques.

Les chiffres montrent que l'e-commerce transfrontalier occupe une place importante au Danemark et que les Danois effectuent leurs achats massivement en dehors de la Scandinavie, avec une préférence marquée pour le Royaume-Uni, l'Allemagne et les États-Unis. La raison précise de ce phénomène est assez floue, mais il se pourrait que les Danois recherchent tout simplement les marques et les offres les plus attrayantes, indépendamment de leur localisation mondiale.



Danemark



Danois



43 000 km²



5 560 000



180 398 DKK¹

= 26 945 \$ ou 24 253 €



part de l'e-commerce dans
le marché de détail total



sixième plus grande part de
marché pour l'e-commerce dans
le monde



en Europe dans le Digital
Economy and Society Index 2016

Le Danemark prend la tête

En 2015, l'e-commerce représentait 9,3 % du marché de détail mondial, occupant ainsi la sixième place dans le monde.² En outre, le pays s'est hissé sur la première marche du podium de l'indice 2016 relatif à l'économie et à la société numériques (Digital Economy and Society Index – DESI), un classement qui tient compte de la connectivité, du capital humain, de l'usage d'Internet, de l'intégration de la technologie numérique et des services publics numériques.³

Ces facteurs donnent à penser que le Danemark est en position de force pour continuer à renforcer sa puissance e-tail, même s'il pourrait être dépassé par d'autres pays. En effet, l'indice a révélé que l'écart qui sépare les pays les plus performants, comme le Danemark, des moins performants tels que la Roumanie s'amenuise un peu. Cela ne signifie pas pour autant que le Danemark ou d'autres nations européennes fortes en e-commerce s'affaiblissent, mais simplement que leur croissance se ralentit.

Le futur de l'e-commerce danois

L'e-commerce danois devrait progresser dans les trois prochaines années et atteindre 9,0 % en 2016, 10,4 % en 2017 et 11,2 % en 2018. Alors que certains pays progresseront à un rythme plus élevé, la croissance du Danemark sera stable et cohérente par rapport à la position qu'occupe le pays sur le marché de l'e-commerce mondial.

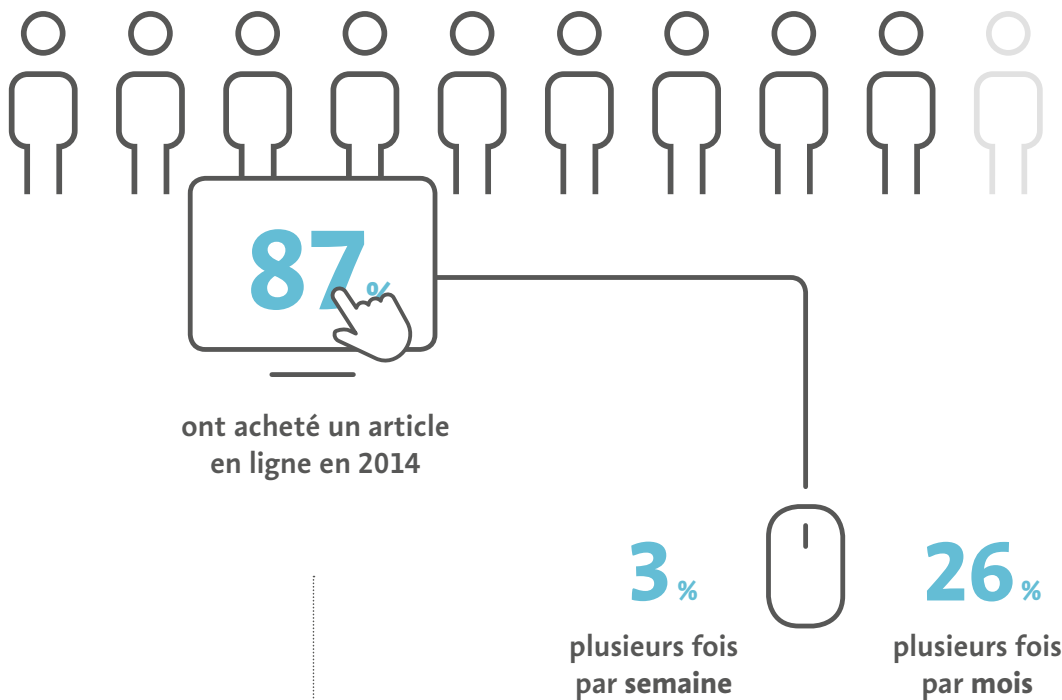


L'e-commerce est en position de force au Danemark. Avec **9.3 % de part de marché dans le marché de détail total**, le pays occupe la sixième place dans le monde.

02 Qui est le consommateur danois ?

La plupart des consommateurs danois effectuent au moins une partie de leurs achats en ligne. Quatre-vingt-sept pour cent des quelque 4,2 millions de Danois âgés de 18 à 79 ans ont effectué un achat en ligne au cours de l'année 2014. Au deuxième trimestre 2015, 73 % des clients avaient déjà acheté des marchandises via des canaux en ligne, contre 70 % au deuxième trimestre 2014.⁴

Dans une enquête réalisée en avril 2015, 3 % des Danois ont répondu qu'ils effectuaient des achats en ligne plusieurs fois par semaine, tandis que 26 % ont dit acheter des articles sur Internet plusieurs fois par mois ou une fois par mois. Seuls 2 % ont déclaré ne jamais effectuer d'achats en ligne.⁵



Pourquoi les consommateurs danois préfèrent-ils les achats en ligne ?

La principale raison, mentionnée par 59 % des acheteurs danois, pour laquelle ils préfèrent acheter en ligne est qu'il est plus confortable d'effectuer ses achats à partir de son domicile.⁶ Le gain de temps est cité par 53 % des consommateurs e-tail, tandis qu'ils sont à nouveau 53 % à évoquer des coûts moindres. En outre, 43 % trouvent peu pratique de devoir attendre les heures d'ouverture d'un magasin et 41 % apprécient l'option de livraison à domicile.

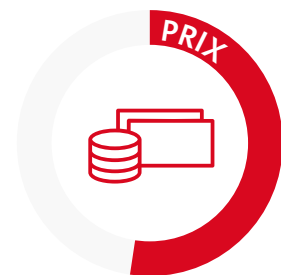
D'autre part, seuls 35 % avancent une meilleure sélection ou un meilleur aperçu des marchandises disponibles, 31 % évoquent une aversion pour les magasins physiques et 2 % seulement citent le service à la clientèle. Il peut s'agir là de pistes d'amélioration pour les cybermarchands danois.



59%



53%



53%



Les clients danois de l'e-commerce aspirent à une livraison rapide et citent le **confort d'utilisation** comme la raison principale de procéder à des achats en ligne plutôt que dans un magasin.

03

Qu'achètent les e-shoppers danois et comment?



19%

Mode

vêtements, chaussures et bijoux



14%

Loisirs

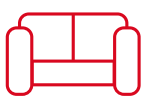
films, musique, livres, jeux et jouets



11%

Matériel électronique

ordinateurs et téléphones mobiles



11%

Équipement ménager

articles pour la maison et le jardin, fleurs et plantes

Dans une enquête réalisée en février 2016, 19 % des répondants danois mentionnent les vêtements, les chaussures et les bijoux comme les catégories d'articles qu'ils ont achetés le plus récemment. Les films, la musique, les livres, les jeux et les jouets représentent 14 %, tout comme les voyages et les activités culturelles. Les ordinateurs et téléphones mobiles arrivent en quatrième position avec 11 %, les articles pour la maison et le jardin, les fleurs et les plantes recueillant également 11 %.⁷

Les principaux cybermarchands danois

Les cinq principaux cybermarchands au Danemark sont les suivants :⁸

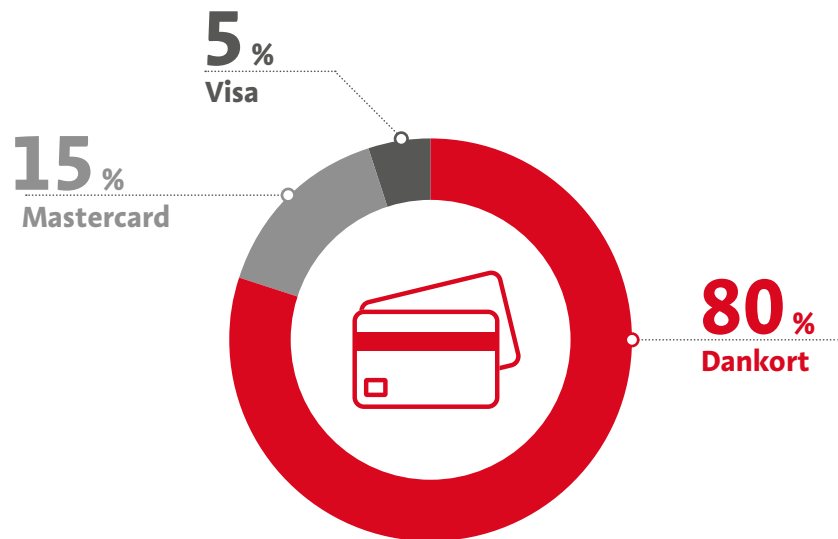
Amazon	2,38 %
Saxo	2,26 %
Zalando	2,13 %
Elgiganten	1,92 %
Ebay	1,83 %

Tous ces cybermarchands ont augmenté leur part de marché de 2013 à 2014. eBay affiche la hausse la plus importante en passant de 1,40 % à 1,83 %, tandis qu'Amazon a raflé en 2014 la première place qu'occupait jusque-là Saxo.

Le secteur de l'e-commerce danois est une force solide et stable sur le marché global du pays. Les cybermarchands qui saisissent pleinement les opportunités énoncées ici et s'adaptent aux préférences exprimées par les consommateurs assureront leur réussite dans les années à venir.

Quels sont les modes de paiement préférés des acheteurs en ligne danois ?

Dankort – la carte de débit nationale au Danemark – est de loin le mode de paiement le plus populaire pour les articles achetés en ligne. Plus de trois quarts des consommateurs danois en e-commerce citent cette carte comme leur mode de paiement préféré, la Mastercard et l'Eurocard arrivant en deuxième position avec 15 % et la carte Visa en troisième position avec 5 %.⁹

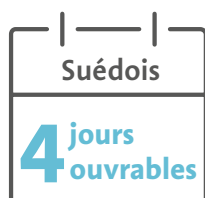


En outre, 74 % des Danois ont utilisé un ordinateur portable ou de bureau pour effectuer leurs achats en 2015, contre 81 % en 2014. Entre-temps, l'utilisation de la tablette a augmenté de 14 à 18 %, tandis que les achats effectués via un smartphone ont progressé de 5 à 7 %.¹⁰



Le secteur de l'e-commerce danois est une **force solide et stable** sur le marché global du pays.

04 Quelles sont les méthodes de livraison préférées des Danois ?



Délai de livraison

Les Danois font preuve de moins de patience que les autres consommateurs nordiques – plus de 50 % d'entre eux espèrent recevoir leur achat dans les trois jours ouvrables qui suivent la commande. Les Suédois et les Norvégiens sont en revanche prêts à attendre quatre jours ouvrables, les Finnois presque cinq.

En outre, les Danois ont accès à une infrastructure de livraison robuste, ce qui contribue à leur satisfaction par rapport à la livraison et à leur décision d'effectuer des achats en ligne.¹¹ La livraison transfrontalière en particulier offre plusieurs options – coopération entre les opérateurs postaux nationaux entre eux, entre ces opérateurs et une filiale étrangère, entre ces opérateurs et un coursier privé, ou toute autre combinaison. La décision des Danois d'utiliser l'une ou l'autre de ces options dépend principalement du prix et de l'efficacité du modèle. La réciprocité – l'idée de proposer des affaires en échange d'autres affaires – influence elle aussi les choix en matière d'expédition transfrontalière, tout comme l'existence de réseaux de livraison propres.

Méthode de livraison

De plus, le Danemark s'apparente aux autres pays nordiques en ce sens qu'une majorité de Danois achetant un produit en ligne préfèrent l'enlever eux-mêmes à un point de service – ils seraient 20 % selon une enquête Postnord¹². Cette tendance est toutefois beaucoup moins marquée que dans les autres pays nordiques. En Suède, Norvège et Finlande, respectivement 48 %, 52 % et 48 % des répondants à l'enquête ont dit préférer enlever leur paquet à un point de service.

Au Danemark, davantage de consommateurs (19 % des personnes interrogées) que dans les autres pays nordiques souhaitent voir livrer leurs paquets dans leur boîte aux lettres en journée, même s'ils ne sont pas chez eux. Dix-huit autres pour cent ont déclaré vouloir se faire livrer leur article à une adresse spécifique, une option qui n'était pas encore disponible en Suède, en Finlande ou en Norvège. Voici les autres préférences de livraison des Danois :



ENLÈVEMENT

20 % à un point de service

15 % dans un distributeur automatique accessible toute la journée

1 % dans un magasin physique ou un entrepôt du webshop



LIVRAISON

9 % dans la boîte aux lettres

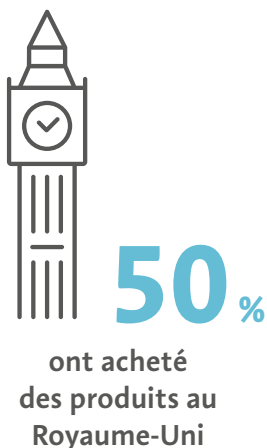
9 % sur le lieu de travail

4 % à domicile en soirée, au moment qui convient le mieux au client



À noter qu'en comparaison avec d'autres pays scandinaves, le consommateur danois est **beaucoup moins enclin à enlever son colis à un point de service.**

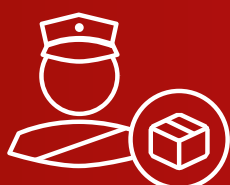
05 Qu'en est-il de l'e-commerce transfrontalier ?



L'e-commerce transfrontalier occupe une place importante au Danemark, bien que les Danois soient davantage enclins à faire leurs achats hors des frontières de la Scandinavie, préférant le Royaume-Uni, l'Allemagne ou les États-Unis. La raison précise de cette tendance est assez floue. Les Danois pourraient tout simplement rechercher les marques et les affaires qui les attirent le plus, indépendamment de leur localisation mondiale. Lorsque les Danois n'effectuent pas leurs achats auprès de cybermarchands établis au sein de leurs propres frontières, ils montrent une préférence de plus en plus marquée pour ceux du Royaume-Uni. En 2014, 50 % des consommateurs en ligne ont déclaré avoir acheté des produits en provenance du Royaume-Uni, suivi par l'Allemagne (29 %), les États-Unis et la Suède (16 % chacun) et la Chine (15 %).¹³

Cela étant dit, la distribution transfrontalière peut parfois poser problème aux cybermarchands étrangers expédiant en Scandinavie, en raison des nombreuses réglementations fiscales et douanières spécifiques à cette région. Dans la plupart des cas, les frais de livraison sont plus élevés qu'initialement annoncé – d'où l'importance pour les entreprises d'e-commerce d'être aussi transparentes que possible quant au coût final pour le client et d'éviter que des taxes et frais viennent encore s'ajouter à la fin, de façon inattendue.


[Découvrez ici les pays en dehors du Danemark où les Danois préfèrent effectuer leurs achats en ligne](#) >



Les nombreuses **réglementations fiscales et douanières spécifiques à cette région** ont comme conséquence que les frais de livraison sont souvent plus élevés qu'initialement annoncé.



Dans quels pays en dehors du Danemark
les consommateurs danois effectuent-ils
leurs achats en ligne ?



16 %
États-Unis

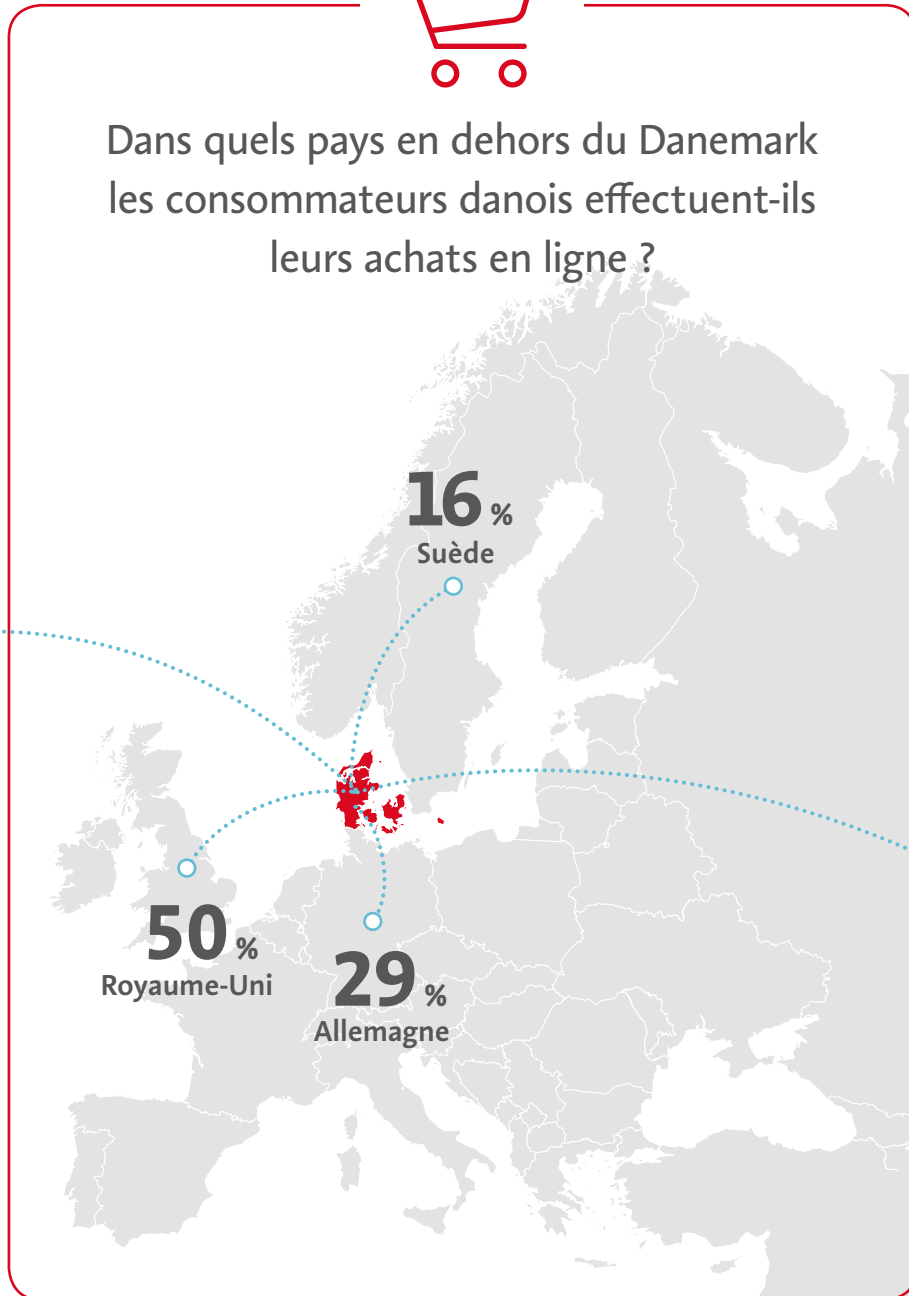
16 %
Suède

50 %
Royaume-Uni

29 %
Allemagne



15 %
Chine



- 1 <http://www.oecdbetterlifeindex.org/countries/denmark/>
- 2 <http://www.invespro.com/blog/global-online-retail-spending-statistics-and-trends/>
- 3 http://europa.eu/rapid/press-release_MEMO-16-385_en.htm
- 4 <http://www.postnord.com/en/media/publications/e-commerce/e-commerce-in-the-nordics-q2-2015/>
- 5 <http://www.emarketer.com/Article/How-Often-Do-Digital-Shoppers-Nordics-Press-Buy/1012594>
- 6 <http://www.emarketer.com/Article/How-Often-Do-Digital-Shoppers-Nordics-Press-Buy/1012594>
- 7 <http://www.fdi.dk/nyheder/2016/februar/vidste-du-at-toj-sko-og-smykker-saelger-bedst>
- 8 Northern B2C E-commerce Report 2015
- 9 <http://www.fdi.dk/nyheder/2016/februar/vidste-du-at-dankortet-bruges-til-6-ud-ad-10-betalinger>
- 10 <http://www.emarketer.com/Article/Digital-Buyers-Denmark-Hold-Digital-Purchase-Frequency-Steady/1013613>
- 11 http://ec.europa.eu/internal_market/post/doc/studies/20130715_ce_e-commerce-and-delivery-final-report_en.pdf
- 12 Postnord – E-commerce in the Nordic Region – Q1 2015
- 13 E-commerce in the Nordics 2015

En savoir plus ?

Vous cherchez plus d'idées en matière d'e-commerce ?

Surfez vite sur bpost.be/ecommerce

Il vous reste des questions sur nos idées ?

Prenez contact via ecommerce@bpost.be

Vous souhaitez en savoir plus sur notre offre ?

Jetez un coup d'œil sur www.bpost.be/solutionspaquets



Danemark

E-COMMERCE COUNTRY FACTSHEET | JUILLET 2016

 Danois
 43 000 km²
 5 560 000
 180 398 DKK
= 26 945 \$ ou 24 253 €



Le Danemark prend la tête

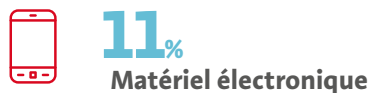


part de l'e-commerce dans le marché de détail total

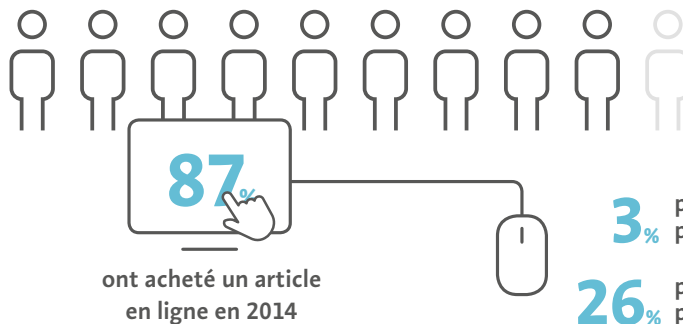


en Europe dans le Digital Economy and Society Index 2016

Qu'achètent les e-consommateurs danois ?



Qui est le consommateur danois ?



Pourquoi les consommateurs danois préfèrent-ils les achats en ligne ?



Où les e-consommateurs danois font-ils leurs achats à l'étranger ?

