

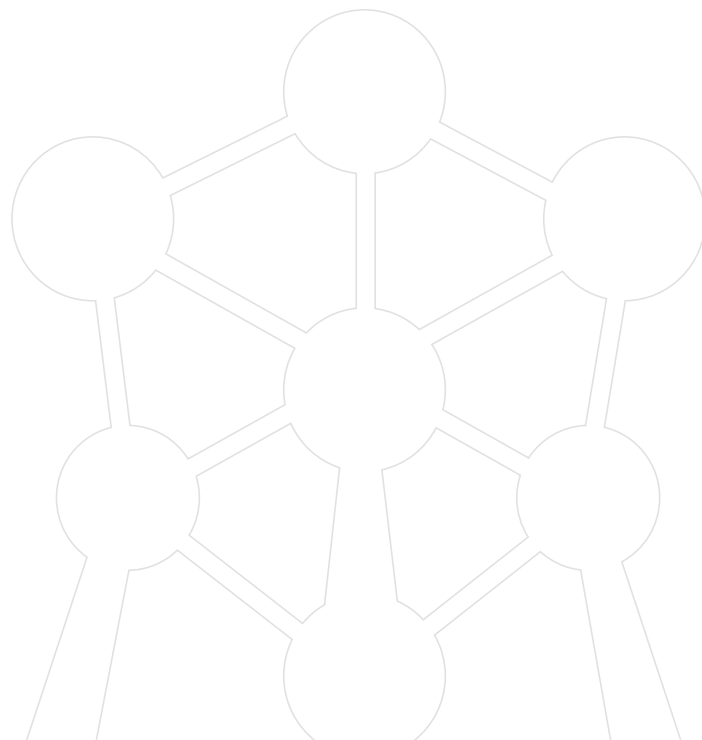


COUNTRY FACTSHEET | AVRIL 2016

Belgique

Sommaire

01	Introduction	3
02	Qui est le consommateur belge ?	5
03	Qu'achètent les e-shoppers belges et comment ?	7
04	Quels sont les modes de livraison préférés des Belges ?	9
05	Qu'en est-il de l'e-commerce transfrontalier ?	10
	Sources	12



01 Introduction

Sa position unique, au cœur de l'Europe, a fait de la Belgique un acteur important de l'e-commerce international. Avec sa population diversifiée, son marché en expansion et sa richesse culturelle, la Belgique offre d'excellentes possibilités de cybercommerce (e-tail) aux entreprises du monde entier.

Une autre circonstance devrait améliorer la situation de l'e-commerce en Belgique : un changement de réglementation. Une nouvelle loi adoptée fin 2015 autorise les employés de tous les secteurs à travailler de nuit, offrant une nouvelle possibilité de répondre aux besoins en matière d'expédition et de gestion optimale des commandes. Avant, la législation belge empêchait les cybercommerçants (e-tailers) d'effectuer des livraisons de nuit et une exécution différée des commandes. Désormais, ces créneaux horaires sont exploitables, et les e-tailers qui souhaitent profiter de la nuit pour livrer plus vite sont libres de le faire.



Belgique⁴



néerlandais/français/
allemand



30 528 km²



11 250 585 (habitants)



25 891 €/an
(29 467 \$/an)

**25%**

souhaitent pouvoir
essayer le produit

**24%**

hésitent à cause des frais
de transport

**19%**

se préoccupent de
l'acheminement du produit
jusqu'à la bonne destination

Quelles sont les attentes du cyberconsommateur belge ?

Les Belges veulent des prix bas, le confort et des essais de produits sans risque¹, des souhaits satisfaits par des cybercommerçants tels qu'Amazon, Bol.com et Zalando². Du coup, les détaillants belges ont fait un effort pour promouvoir l'e-commerce et se rendre compétitifs sur le marché numérique.

Certains consommateurs n'ont pas entièrement assimilé l'e-commerce. Près d'un quart souhaitent pouvoir essayer le produit, par exemple vérifier que les vêtements sont à leur taille ou que l'objet est intact. 24 % étaient hésitants à cause des frais de transport, tandis que 19 % s'inquiétaient de la capacité des e-tailers à acheminer le produit jusqu'à la bonne destination³.

Ces consommateurs ne sont sans doute pas encore familiarisés avec les récents progrès de l'e-commerce en termes de précision et de fiabilité. Au fur et à mesure de l'évolution de cette industrie, les Belges vont probablement faire autant confiance aux processus en ligne qu'aux magasins physiques.

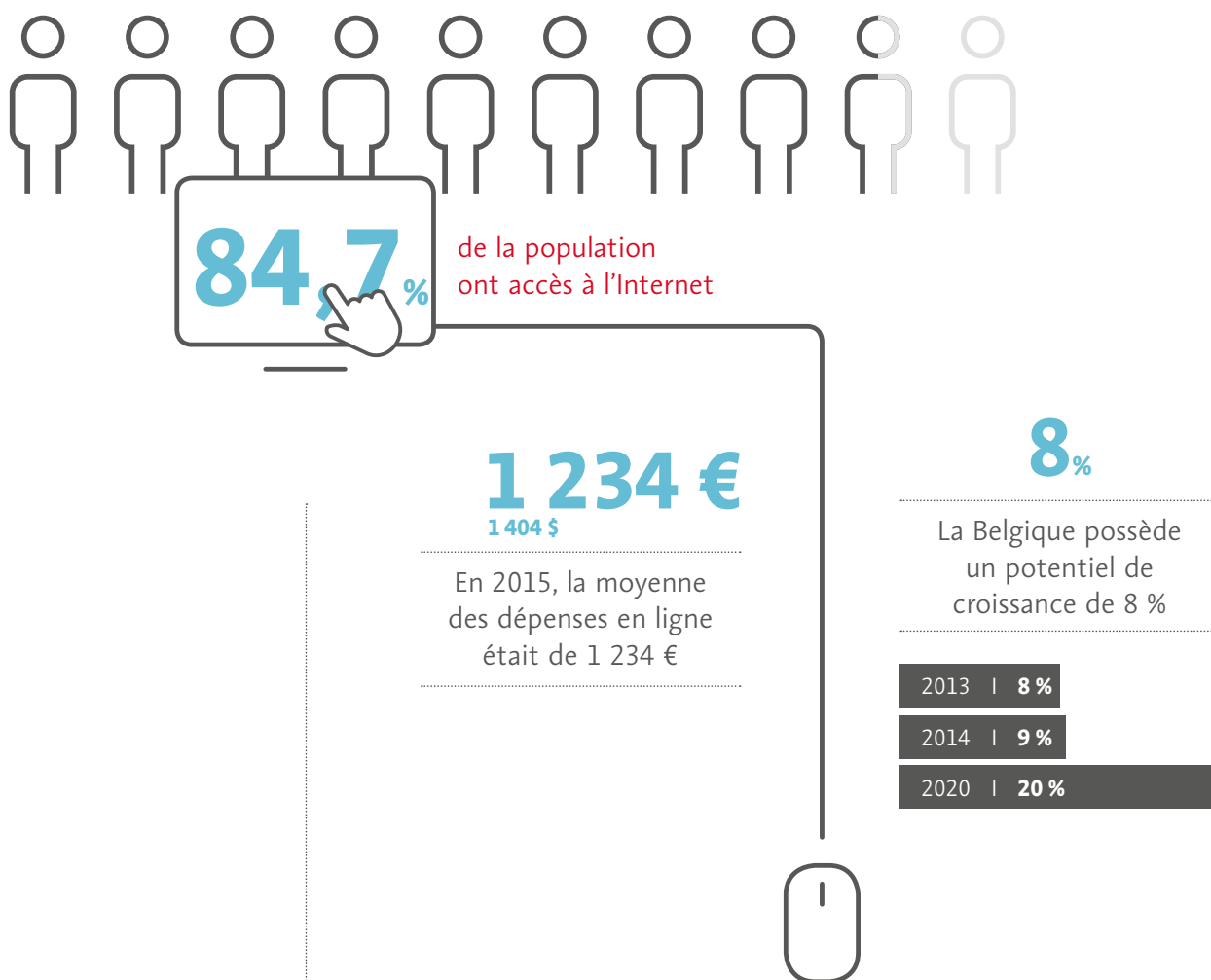
Le paysage de l'e-commerce en Belgique est en expansion, et le sera d'autant plus si les e-tailers poussent à la concurrence et si les consommateurs estiment que le shopping en ligne est un moyen plus pratique et plus rentable de trouver ce qu'ils cherchent.



La nouvelle loi qui autorise le travail de nuit offre de nouvelles possibilités de répondre aux **besoins en matière d'expédition et de livraison.**

02 Qui est le consommateur belge ?

D'après une étude de 2015, 84,7 % de la population belge ont accès à l'Internet, ce qui donne un total de 9,5 millions d'utilisateurs. Sur ces 9,5 millions, 5 millions achètent en ligne, dépensant en moyenne 1 234 € (1 404 \$) par personne par an⁵. En 2013, les consommateurs belges dépensaient 8 % de leur budget en ligne, puis 9 % en 2014. On estime qu'en 2020, on atteindra les 16 %.⁶



L'Index de l'e-commerce mondial d'A.T. Kearney 2015 classait la Belgique en 9^e position – un bond impressionnant de 15 places depuis l'index 2014, qui l'amène juste devant l'Australie et le Canada³. Une clientèle largement connectée, une infrastructure fiable et un marché concurrentiel : tout cela explique cette ascension de la Belgique et son actuel potentiel de croissance de 8 %.

En 2015, 75 % des Belges de plus de 15 ans ont effectué un achat en ligne, contre 60 % en 2014⁸. De manière générale, les Belges se sentent de plus en plus à l'aise à l'idée de faire un achat en ligne sans se rendre d'abord dans le magasin et voir l'objet en vrai.



Une clientèle largement connectée, **une infrastructure fiable et un marché concurrentiel** expliquent le potentiel de croissance de la Belgique dans l'e-commerce.

03 Qu'achètent les e-shoppers belges et comment ?

Par analogie à d'autres pays européens tels que le Danemark et la Finlande, la Belgique réalise aussi le classement des produits en ligne les plus vendus. Il en va de même pour le reste du top 5.

Les cyberconsommateurs belges achètent le plus souvent les produits suivants.⁹

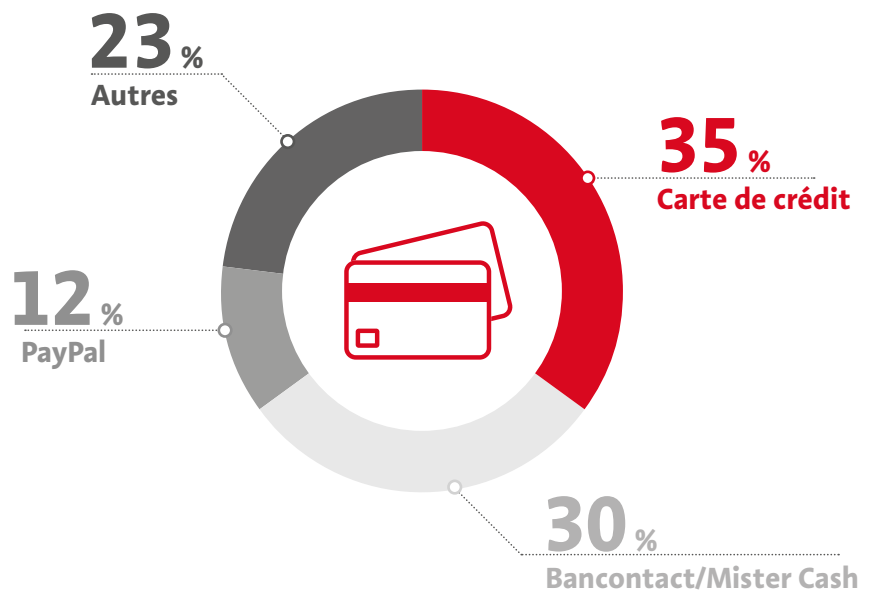


Par quel canal les Belges effectuent-ils leurs achats en ligne ?

Une bonne partie de l'expansion de l'e-commerce est due à l'augmentation des appareils offrant un accès à Internet. Aujourd'hui, les e-shoppers peuvent faire leurs achats d'à-peu-près n'importe où. Et avec la multiplication des tablettes et smartphones, les consommateurs peuvent visiter leurs magasins favoris partout où ils captent un signal Internet.

La plupart des Belges continuent toutefois à préférer leur ordinateur portable ou de bureau pour leurs achats en ligne. Ces deux méthodes représentaient 83,9 % de leurs achats en ligne au 2^e trimestre 2015 : 52 % pour l'ordinateur portable et 33,9 % pour l'ordinateur fixe¹⁰. Entre-temps, la tablette en est à 10 %, montrant une belle progression, le smartphone restant à la traîne avec 2,6 %.

Comme sur beaucoup de marchés d'e-commerce, la carte de crédit est le moyen de paiement préféré des consommateurs belges¹¹. Au second trimestre de 2015, 35 % des Belges ont utilisé leur carte de crédit pour faire des achats, tandis que 30 % optaient pour Bancontact/Mister Cash et 12 % pour PayPal.



La plupart des Belges préfèrent utiliser leur ordinateur portable ou de bureau pour leurs achats en ligne, **avec un intérêt croissant pour la tablette.**

04 Quels sont les modes de livraison préférés des Belges ?



Retrait

63 % à domicile
7 % au travail
3 % à une autre adresse



Livraison

19 % dans un point de retrait
4 % dans un distributeur de paquets
1 % dans un magasin

Les consommateurs belges préfèrent de loin la livraison à domicile aux autres possibilités. Selon une enquête de bpost, 63 % des répondants privilégient la livraison à domicile par rapport à n'importe quel autre mode de livraison. Si une livraison à domicile n'est pas possible, 19 % préfèrent aller enlever leur paquet dans un point de retrait précis. Les autres modes de livraison, comme la livraison sur le lieu de travail (7 %), le retrait dans un distributeur de paquets (4 %), la livraison à une autre adresse (3 %) ou le retrait dans un magasin (1 %) sont moins en vogue, mais en progression.

Cette préférence de livraison est principalement dictée par des arguments de confort (pas d'effort supplémentaire, gain de temps). L'exigence de commodité se reflète aussi dans le fait qu'une livraison en semaine est préférée par environ 60 % des consommateurs, avec une nette prédilection pour les livraisons après 18 heures¹².

Dans un sondage réalisé au 2^e trimestre 2015, les répondants donnaient bpost, suivie de DHL, Kiala, UPS et FedEx comme top 5 des prestataires de livraisons¹³. Près de 40 % des personnes interrogées affirmaient n'avoir aucune préférence pour un jour de semaine particulier ; seulement 9 % disaient toutefois préférer une livraison le samedi ou le dimanche en journée.



Les consommateurs belges **préfèrent de loin la livraison à domicile.**

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

Les acheteurs belges prennent une part considérable à l'e-commerce transfrontalier, ce qui s'explique par la position avantageuse du pays au centre de l'Europe. De plus, la Belgique est venue tardivement à l'e-commerce. Résultat : de nombreux consommateurs ont décidé d'acheter dans des pays limitrophes, comme les Pays-Bas, l'Allemagne et la France.

Il faut souligner aussi que la Belgique est divisée en deux parties distinctes, la Flandre et la Wallonie, chacune avec sa langue et sa culture propres. Les cybercommerçants belges qui s'efforcent de toucher la totalité du pays rencontrent pour partie les mêmes difficultés que s'ils abordaient des marchés étrangers. Jusqu'à un certain point, les consommateurs de Wallonie se sentent plus à l'aise avec des e-tailers français qu'avec des e-tailers flamands, tandis que certains Flamands préféreront les Néerlandais.

Le top 100 des boutiques en ligne belges a enregistré 2,6 milliards € (2,96 milliards \$) de recettes de 2014 à 2015, mais quelque 72 % de cet argent provenaient de consommateurs étrangers¹⁴. Le chiffre est élevé, mais c'est moins que l'année précédente : 75 %. Sur ce pourcentage, la France, les Pays-Bas, les États-Unis, le Royaume-Uni et l'Espagne sont les cinq principales cibles transfrontalières des e-tailers belges.

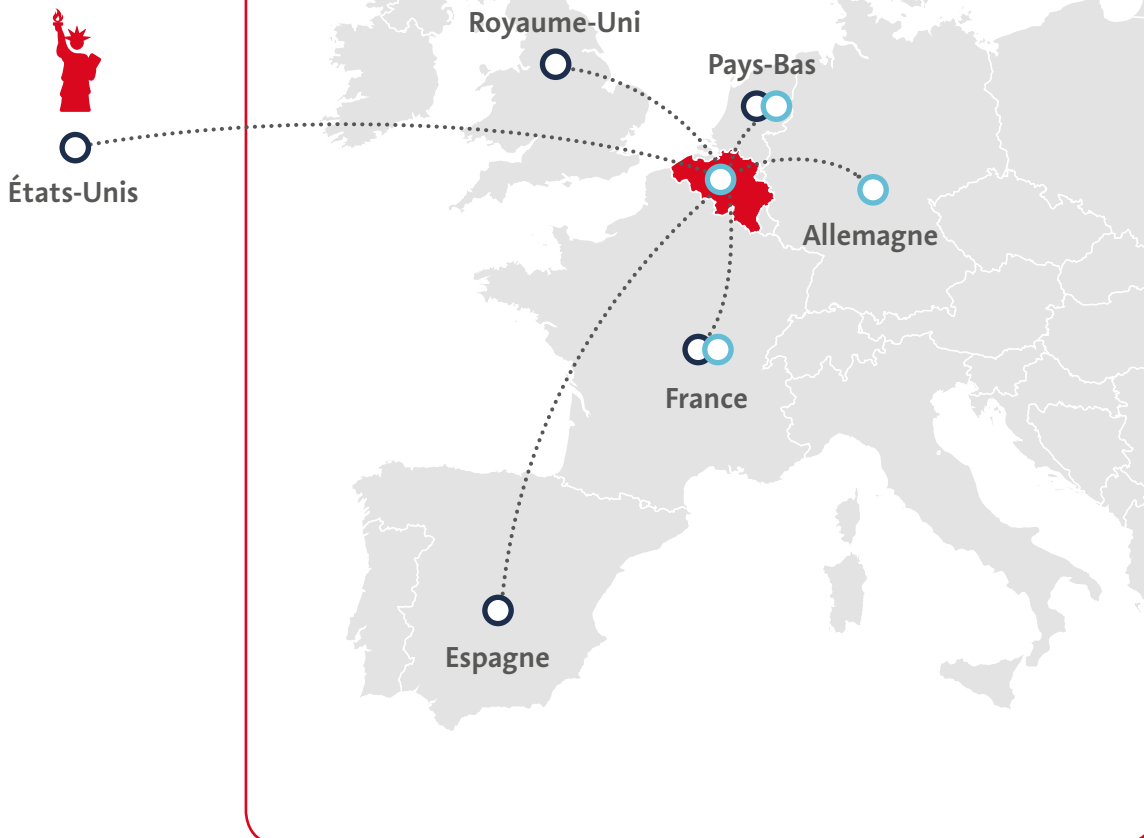
[Découvrez ici les pays, hormis la Belgique, dans lesquels les Belges préfèrent effectuer leurs achats en ligne.](#)



Entre 2014 et 2015, **72 % du chiffre d'affaires** du top 100 des boutiques en ligne belges provenaient des **consommateurs étrangers**.



Où les cyberconsommateurs belges achètent-ils et vendent-ils ?



- Marchés les plus populaires pour les e-tailers belges
- Pays où les Belges préfèrent faire leurs achats en ligne

- 1 <http://ecommercenews.eu/3-4-consumers-belgium-search-online-shop-offline/>
- 2 <http://ecommercenews.eu/ecommerce-per-country/ecommerce-belgium/>
- 3 <http://ecommercenews.eu/3-4-consumers-belgium-search-online-shop-offline/>
- 4 http://www.belgium.be/nl/nieuws/2012/news_kerncijfers_belgie_2012
<http://www.ibz.rrn.fgov.be/nl/bevolking/statistieken-van-bevolking/>
<http://www.oecdbetterlifeindex.org/countries/belgium/>
- 5 <http://www.ecommerce-europe.eu/belgium>
- 6 <http://ecommercenews.eu/3-4-consumers-belgium-search-online-shop-offline/>
- 7 https://www.atkearney.com/consumer-products-retail/e-commerce-index/full-report/-/asset_publisher/87xbENNHPZ3D/content/global-retail-e-commerce-keeps-on-clicking/10192?_101_INSTANCE_87xbENNHPZ3D_redirect=%2Fconsumer-products-retail%2Fe-commerce-index
- 8 BeCommerce Market Monitor Belgium Q2
- 9 <http://nrw.nl/wp-content/uploads/2015/07/European-b2c-e-commerce-report-2015.pdf>
- 10 <http://ecommercenews.eu/ecommerce-in-belgium-e1-97-billion-in-q2-2015/>
- 11 <http://ecommercenews.eu/ecommerce-in-belgium-e1-97-billion-in-q2-2015/>
- 12 Hoe wil de Belg zijn online aankopen geleverd hebben? Feiten en cijfers over hun behoeften en voorkeuren (bpost 2013).
- 13 BeCommerce Market Monitor Belgium Q2
- 14 <http://ecommercenews.eu/belgium-is-still-a-country-full-of-foreign-ecommerce-players/>

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

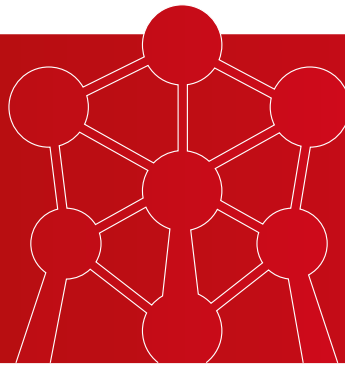
Vous souhaitez en savoir plus sur notre offre ?

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



Belgique

E-COMMERCE COUNTRY FACTSHEET | AVRIL 2016



néerlandais/français/allemand

30 528 km²

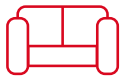
11 250 585 (habitants)

25 891 €/an
(29 467 \$/an)

Qu'achètent les e-shoppers belges ?



1 Vêtements et accessoires



2 Décoration intérieure



3 Multimédia et matériel informatique



4 Jouets



5 Appareils électroménagers

Quelles sont les attentes du cyberconsommateur belge ?

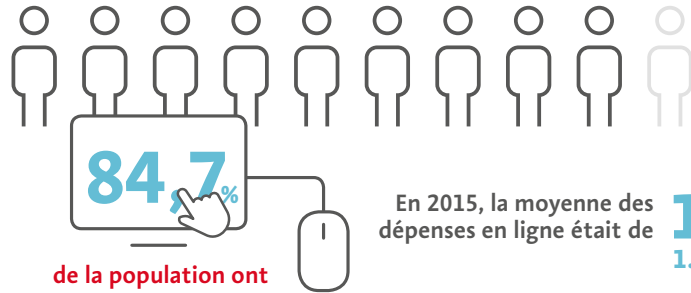


25% souhaitent pouvoir essayer le produit



24% hésitent à cause des frais de transport

Qui est le consommateur belge ?



En 2015, la moyenne des dépenses en ligne était de **1.234 €**
1.404 \$

La Belgique possède un potentiel de croissance de **8%**

Quels sont les modes de livraison préférés des Belges ?



Retrait

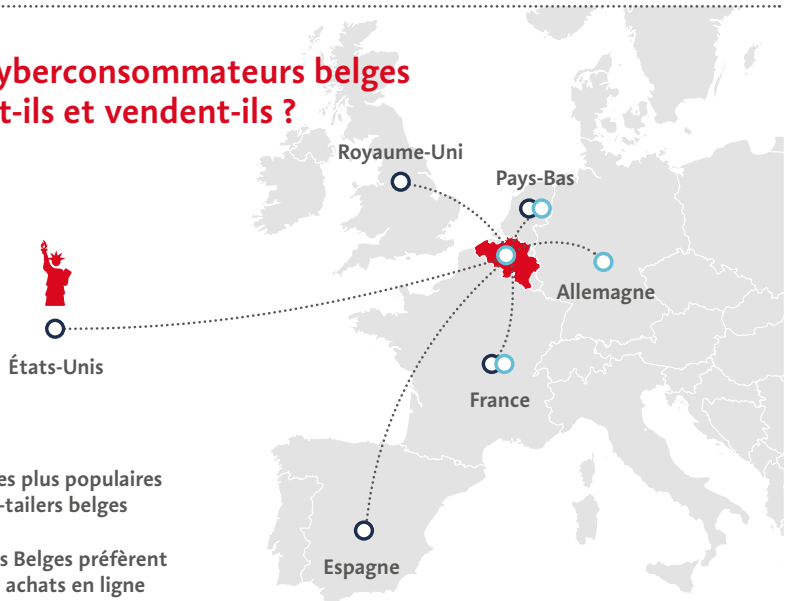
63% à domicile
7% au travail
3% à une autre adresse



Livraison

19% dans un point de retrait
4% dans un distributeur de paquets
1% dans un magasin

Où les cyberconsommateurs belges achètent-ils et vendent-ils ?



○ Marchés les plus populaires pour les e-tailers belges

○ Pays où les Belges préfèrent faire leurs achats en ligne