

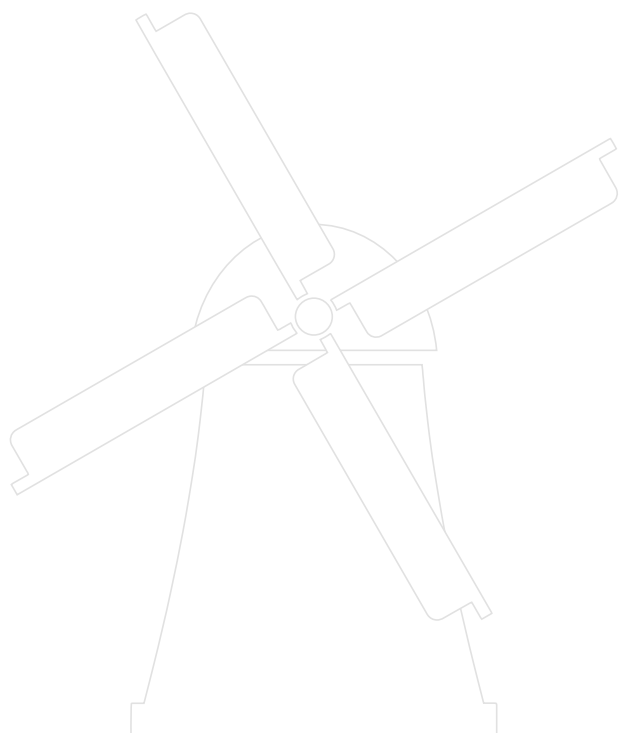


COUNTRY FACTSHEET | MARS 2017

Pays-Bas

Sommaire

01	Introduction	03
02	Quelle est l'ampleur du marché de l'e-commerce aux Pays-Bas ?	04
03	Qui est l'e-shopper néerlandais ?	05
04	Qu'achètent les e-shoppers néerlandais ?	06
05	Quelles sont les préférences de livraison des e-shoppers néerlandais ?	08
06	Quelle est l'importance du marché de l'e-commerce transfrontalier aux Pays-Bas ?	09
	Sources	11



01 Introduction

Ne vous fiez pas à sa taille. S'ils sont plus petits que la plupart des pays les plus influents d'Europe, les Pays-Bas rassemblent un grand pouvoir commercial international.

Situés dans le nord-ouest de l'Europe et longés par la Mer du Nord, les Pays-Bas comptent d'importantes villes portuaires comme La Haye, Amsterdam et Rotterdam, qui desservent toute l'Union européenne. Ces deux dernières décennies, la population néerlandaise a afflué dans ces villes et dans d'autres épicentres d'affaires et de commerce très urbains.



Pays-Bas



néerlandais



41 542 km²



16,9 millions



93 229 €/an

= 98 860 \$/an

02 Quelle est l'ampleur du marché de l'e-commerce aux Pays-Bas ?

Aujourd'hui, trois quarts des habitants des Pays-Bas vivent dans une ville, et près de la moitié de la population totale réside dans l'une des quatre provinces suivantes : Hollande-Septentrionale, Hollande-Méridionale, Utrecht et Flevoland, sur les 12 provinces existantes.

L'urbanisation devrait poursuivre sa croissance intensive jusqu'en 2040, dépassant les estimations de dispersion vers des zones périurbaines ou vers des régions se trouvant à une distance raisonnable de centres économiques. En raison de l'exode rapide du pays vers les villes, les Néerlandais ont assisté à une croissance technologique et commerciale sans précédent, faisant des Pays-Bas un concurrent de premier plan dans le domaine de l'e-commerce mondial.

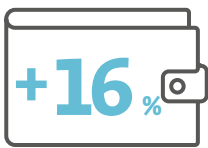
Une forte pénétration d'Internet, de nombreuses connexions haut débit et une majorité de citoyens vivant dans ces zones urbaines sont autant d'éléments qui font des Pays-Bas un terrain propice à l'e-commerce.

D'après l'Ecommerce Foundation, sur les quelque 17 millions de personnes qui composent la population du pays, un peu moins de 13 millions de personnes avaient fait des achats en ligne en 2015. Dans le même temps, une étude distincte a constaté que les dépenses en ligne avaient augmenté de plus de 16 % entre 2015 et 2016. Au total, les ventes d'e-commerce aux Pays-Bas en 2016 devraient excéder 18 milliards € (soit 19 milliards \$).



13 millions

d'habitants sur quelque 17 millions avaient fait des achats en ligne en 2015

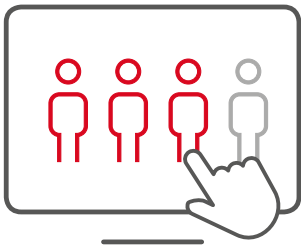


Les dépenses en ligne ont augmenté de 16 % entre 2015 et 2016



D'après l'Ecommerce Foundation, le secteur du commerce de détail en ligne devrait connaître une **augmentation de 12,1 pour cent** et atteindre ainsi 18,014 milliards € (19,102 milliards \$) en 2016.

03 Qui est l'e-shopper néerlandais ?



3/4
font des achats en ligne

L'activité en ligne la plus intense en Europe, juste après le Luxembourg

96 habitants des Pays-Bas sur 100 utilisent régulièrement Internet à partir d'un ordinateur fixe, d'un ordinateur portable ou d'un appareil mobile. Ni le Royaume-Uni ni l'Allemagne ne font mieux. En effet, le seul pays européen à pouvoir rivaliser avec les Pays-Bas en matière d'activité en ligne est le Luxembourg.

Entre 2012 et 2015, le nombre d'e-shoppers néerlandais a augmenté de plus de 22 %. Aujourd'hui, 3 acheteurs sur 4 font des achats auprès de vendeurs en ligne.

En outre, environ 1 e-shopper néerlandais sur 5 effectue des achats au moyen d'un smartphone. Si les Pays-Bas sont actuellement à la traîne par rapport à la moyenne européenne en matière de commerce mobile, la population néerlandaise effectuant des achats sur appareil mobile se compose principalement de consommateurs âgés de moins de 40 ans. Avec le temps, le commerce mobile aux Pays-Bas devrait égaler la moyenne européenne.





96 % des Néerlandais utilisent **régulièrement Internet**. 20 % des e-shoppers néerlandais passent commande **via leur smartphone**.

04 Qu'achètent les e-shoppers néerlandais ?



En ordre décroissant, de la plus grande à la plus petite part de marché, voici les 10 principales catégories de produits achetés aux Pays-Bas, selon un classement réalisé en 2015 par l'Ecommerce Foundation. Les nombres ci-dessous indiquent le pourcentage de produits de ces catégories qui ont été achetés en ligne.

		
01	Vêtements	12 %
02	Télécommunications	15 %
03	Information technology	26 %
04	Maison et jardin	2 %
05	Médias et divertissement	56 %
06	Alimentation	1 %
07	Appareils électroniques à usage domestique	23 %
08	Chaussures et lifestyle	15 %
09	Appareils électroniques grand public	24 %
10	Articles de sport et de loisirs	33 %

Si la plupart de ces chiffres peuvent paraître modestes pour un pays inondé par Internet et par l'accès mobile, la dépense moyenne par e-shopper a augmenté de plus de 150 € (159 \$) entre 2014 et 2015.

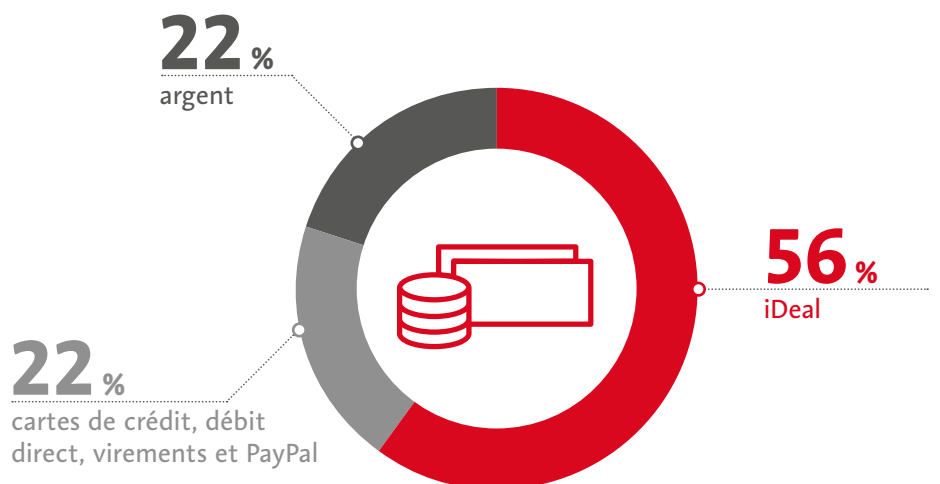


Entre 2012 et 2015, le nombre d'e-shoppers néerlandais a augmenté de plus de 22 %.

Comment les Néerlandais paient-ils leurs achats en ligne ?

Cinquante-six pour cent de la population néerlandaise qui achète en ligne paient ces achats avec iDeal, un méthode de paiement électronique qui connecte les vendeurs aux comptes bancaires des acheteurs à des fins de transferts sécurisés et directs. Ce système de paiement l'emporte sur tous les autres. Les paiements en ligne effectués avec d'autres moyens de paiement comme les cartes de crédit, le débit direct, les virements et PayPal représenteraient, une fois combinés, la moitié des paiements effectués par iDeal.

D'après le site Internet d'iDeal, les e-shoppers néerlandais ont eu recours 222 millions de fois à ce mode de paiement en 2015. La même année, le record du plus grand nombre de paiements effectués au cours d'un seul mois a été battu deux fois, la première en novembre (20,9 millions) et la deuxième en décembre (23 millions). Les services bancaires mobiles offerts par iDeal pourraient avoir contribué aux chiffres élevés obtenus par la société fin 2015. Sur ces 23 millions de paiements iDeal, près d'un paiement sur quatre effectué au mois de décembre 2015 l'avait été au moyen d'applications mobiles.



Plus de la moitié des e-shoppers néerlandais paient leurs achats avec iDeal.

05 Quelles sont les préférences de livraison des e-shoppers néerlandais ?

La plupart des e-shoppers néerlandais optent pour une livraison à domicile alors que 3 acheteurs sur 10 choisissent occasionnellement un retrait en magasin après un achat en ligne ou une livraison en un lieu de retrait prédéterminé. Plutôt simple, non ? Toutefois, les acheteurs en ligne aux Pays-Bas nourrissent de grandes attentes à l'égard des livraisons d'achats effectués en ligne.

Par exemple, lorsqu'il commande en ligne des marchandises provenant des Pays-Bas, le Néerlandais s'attend à une livraison rapide et standard dans les deux ou trois jours, ainsi qu'à une livraison peu onéreuse ou gratuite pour ce service. De nombreux e-shoppers sont disposés à payer quelques euros de plus pour expédition accélérée ou une livraison du colis dans un créneau horaire choisi. Ces deux services exigent une logistique efficace et orientée sur les données de la part du fournisseur. En outre, les e-shoppers néerlandais souhaitent que les partenaires de livraison des e-tailers partagent leurs informations de suivi des paquets en temps réel.

La politique de retour est également importante. Les Pays-Bas respectent la législation de l'Union européenne en ce qui concerne les déchets électriques. Les détaillants et les e-tailers concernés doivent proposer un retour gratuit des appareils électroménagers tout au long de leur cycle de vie.



92%

Livraison à domicile



32%

Livraison à un point d'enlèvement



28%

Click-and-collect



La réponse aux attentes des Néerlandais est particulièrement importante. La **livraison et le retour gratuits** sont dès lors des facteurs déterminants lors de la réalisation d'un achat.

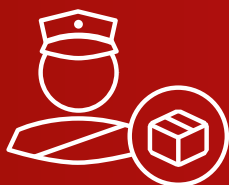
06 Quelle est l'importance du marché de l'e-commerce transfrontalier aux Pays-Bas ?

En ce qui concerne les achats transfrontaliers en ligne, la situation est très contrastée.

Près de la moitié des e-shoppers néerlandais déclarent acheter des produits de différents pays - essentiellement l'Allemagne, les États-Unis et la Chine - mais une étude de l'Ecommerce Worldwide de 2016 a révélé que les ventes en ligne transfrontalières se heurtaient à un obstacle notable lorsque les e-tailers vendent à des clients néerlandais : le coût élevé. Près d'un acheteur en ligne sur 6 aux Pays-Bas voit d'un mauvais œil les sociétés étrangères qui facturent des coûts supplémentaires liés au franchissement des frontières.

Les e-shoppers éclairés aux Pays-Bas méritent un e-commerce au bon rapport coût/efficacité qui respecte leur temps et leur argent. Malgré leur taille modeste sur le plan géographique, les Pays-Bas ont des exigences élevées à l'égard des e-tailers du monde entier. Fait plus important : ces sociétés devraient répondre à la demande d'un e-commerce plus intelligent et plus abordable si elles souhaitent vendre dans des économies au même niveau de modernité.

[Découvrez les pays les plus prisés par les Néerlandais pour le commerce électronique](#) >



La principale menace aux ventes en lignes transfrontalières pour les e-tailers qui vendent à des clients néerlandais sont les **coûts supplémentaires liés au franchissement des frontières.**



Les 3 principaux pays étrangers qui
vendent à des e-shoppers néerlandais

États-Unis

Allemagne

Chine

<http://data.worldbank.org/indicator/SP.POP.TOTL>

<https://www.ethnologue.com/country/NL>

http://www.oecd-ilibrary.org/economics/country-statistical-profile-netherlands_20752288-table-nld

<https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:F2swubM98PMJ:https://www.government.nl/binaries/government/documents/publications/2016/05/30/cities-in-the-netherlands/cities-in-the-netherlands.pdf+&cd=2&hl=en&ct=clnk&gl=us>

<https://ecommercenews.eu/ecommerce-per-country/ecommerce-the-netherlands/>

<https://ecommercenews.eu/20-dutch-online-shoppers-order-via-smartphone/>

<https://ecommercenews.eu/ecommerce-netherlands-reach-e18bn-2016/>

<http://www.worldatlas.com/webimage/countrys/europe/netherlands/nland.htm>

<http://www.amsterdam.info/netherlands/geography/>

<https://www.ecommerceworldwide.com/belgium-and-netherlands>

<https://ecommercenews.eu/ecommerce-per-country/ecommerce-belgium/>

<https://www.ecommerceworldwide.com/expert-insights/quality-of-delivery-offer-important-to-dutch-shoppers>

<https://www.twenga-solutions.com/en/insights/e-commerce-netherlands-facts-figures-2016/>

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 ?

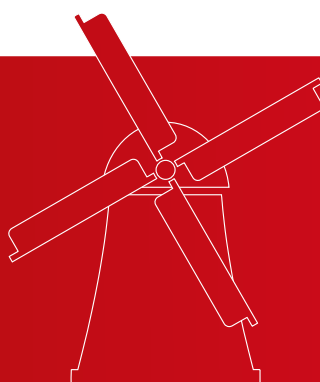
Jetez un coup d'œil sur www.bpost.be/solutionspaquets



Pays-Bas

E-COMMERCE COUNTRY FACTSHEET | MARS 2017

 néerlandais
 41 542 km²
 16,9 millions
 93 229 €/an
= 98 860 \$/an



Quelle est l'ampleur du marché de l'e-commerce aux Pays-Bas ?



13 millions

d'habitants sur quelque 17 millions avaient fait des achats en ligne en 2015



Les dépenses en ligne ont augmenté de 16 % entre 2015 et 2016

Qu'achètent les e-shoppers néerlandais ?



01
médias et divertissement



02
articles de sport et de loisirs



03
technologies de l'information

Quelles sont les préférences de livraison des e-shoppers néerlandais ?



92%

Livraison à domicile



32%

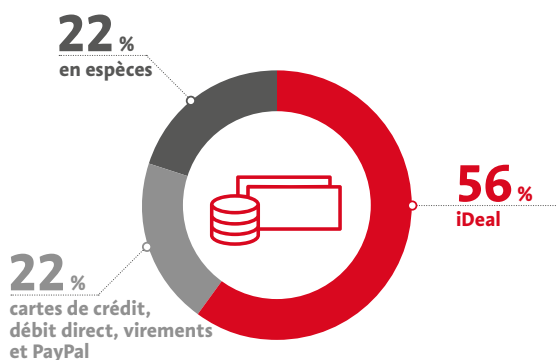
Livraison à un point d'enlèvement



28%

Click-and-collect

Comment les Néerlandais paient-ils leurs achats en ligne ?



Les 3 principaux pays étrangers qui vendent à des e-shoppers néerlandais

