



SafeShops.be



the house  
of marketing



# Baromètre E-commerce 2018

Belgique



SafeShops.be



the house  
of marketing

**PARTIE 1**



**Introduction**

**PARTIE 2**



**Analyse approfondie  
des résultats**



SafeShops.be



the house  
of marketing

PARTIE 1

# Introduction



SafeShops.be



the house  
of marketing

# Introduction du Baromètre E-commerce 2018

Le **Baromètre E-commerce 2018** fournit des informations précises sur le commerce en ligne en Belgique, et ce du point de vue des commerçants. En effet, les données relatives à l'évolution du marché de l'e-commerce sont trop souvent basées sur des estimations dérivées des dépenses du consommateur. En collaboration avec **SafeShops.be**, **The House of Marketing** souhaite donc, pour la troisième année consécutive, combler cette lacune en utilisant les données transactionnelles réelles. Pour ce faire, elle a rassemblé des données auprès d'une source particulièrement fiable, les prestataires de **services de paiement**.

Avec cette nouvelle édition, nous continuons sur notre lancée et procédons à une comparaison avec les chiffres de 2018.

Ce regard sur la situation actuelle du commerce en ligne belge permettra aux entreprises, aux entrepreneurs et aux responsables marketing de mieux faire correspondre leurs analyses et leurs prévisions à la réalité. Créer un site de commerce en ligne n'est pas chose facile. Ces chiffres peuvent augmenter les chances de succès, en combinaison avec l'aide d'experts.



SafeShops.be



the house  
of marketing

# Les PSP comme source de données

Les **prestataires de services de paiement** gèrent les transactions online de tous les commerçants en ligne belges. Ils offrent un environnement de paiement sécurisé aux consommateurs et proposent une large gamme de méthodes de paiement aux commerçants en ligne (Bancontact, cartes de crédit, virements bancaires, Paypal et applications bancaires, par exemple). Nous avons demandé à **tous les prestataires de services de paiement actifs en Belgique** de participer à ce Baromètre E-commerce et de fournir les données permettant de réaliser l'étude. Celle-ci veut donner **une image claire et complète du commerçant en ligne belge grâce à de 'réelles' données de transaction.**

Les prestataires participants sont des opérateurs majeurs, actifs sur le marché belge. Leur **part de marché est estimée à 87 %\***



Worldline

europabank

mollie



\* Basée sur la recherche qualitative

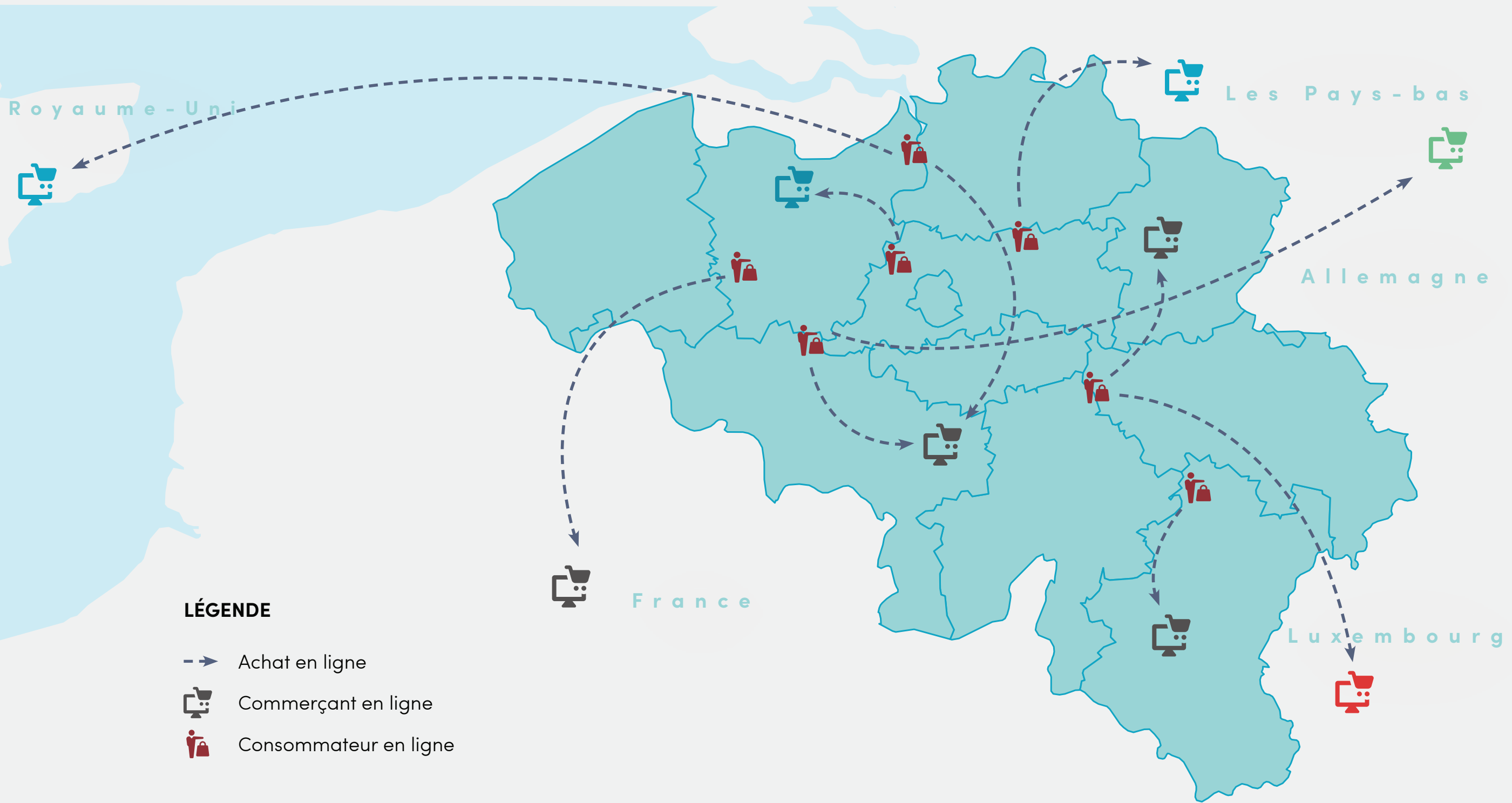


SafeShops.be



the house of marketing

# La plupart des études sur le commerce en ligne en Belgique portent sur **les dépenses des consommateurs...**



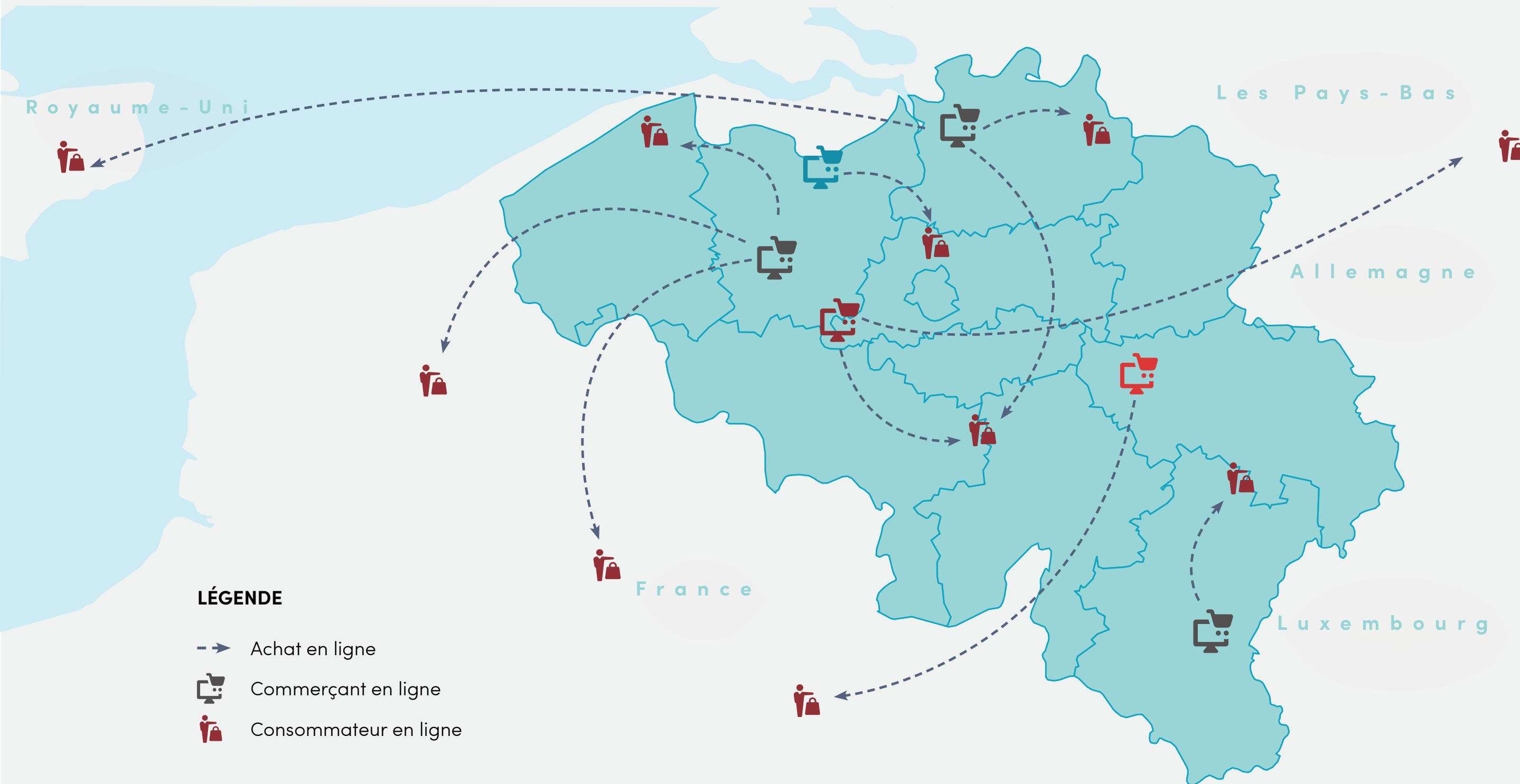


SafeShops.be



the house  
of marketing

# Le Baromètre E-commerce propose des informations précises sur le commerce en ligne en Belgique, et ce du point de vue **des commerçants**



# Notre segmentation des commerçants en ligne



**Occasionnel**

CHIFFRE D'AFFAIRES EN LIGNE :  
Divers

TRANSACTIONS EN LIGNE :  
< 12 / AN



**Micro**

CHIFFRE D'AFFAIRES EN LIGNE :  
 $\leq 100.000 \text{ €}$



**Petit**

CHIFFRE D'AFFAIRES EN LIGNE :  
100.001 € -  
1.000.000 €



**Moyen**

CHIFFRE D'AFFAIRES EN LIGNE :  
1.000.001 € -  
10.000.000 €



**Grand**

CHIFFRE D'AFFAIRES EN LIGNE :  
 $> 10.000.000 \text{ €}$



SafeShops.be



the house  
of marketing

# Quelques définitions

## Commerçant en ligne belge

Une entreprise qui vend des produits ou des services via Internet (transactions mobiles incluses) et qui présente un numéro de TVA belge unique. Cette entreprise dispose en outre d'un contrat avec un PSP lui permettant d'accepter des paiements financiers électroniques à distance.

## Transactions financières en ligne

Le transfert d'argent entre le client et le commerçant. Ces chiffres tiennent compte des remboursements et des recouvrements.

## Valeur des transactions en ligne

La valeur des transactions générées par la vente de biens et de services, ou tout autre transfert de capital ou d'actifs associés aux activités principales des commerçants en ligne, et cela avant déduction de tous les coûts ou dépenses. Ces chiffres tiennent compte des remboursements et des recouvrements.



SafeShops.be



the house  
of marketing

2

PARTIE 2

# Analyse approfondie des résultats

# En 2018, le marché du commerce en ligne belge a augmenté de près de 1,2 milliard

2017



**5,842 milliards**

Croissance de la valeur des transactions

**+17%**

2018



**7,011 milliards**

Croissance de la valeur des transactions

**+20%**



SafeShops.be



the house  
of marketing

En 2018, la valeur moyenne du panier d'achats des boutiques en ligne belges a augmenté de 3,31 % et a dépassé 100 euros

2017



Valeur du panier d'achats

**96,84 €**

2018



Valeur du panier d'achats

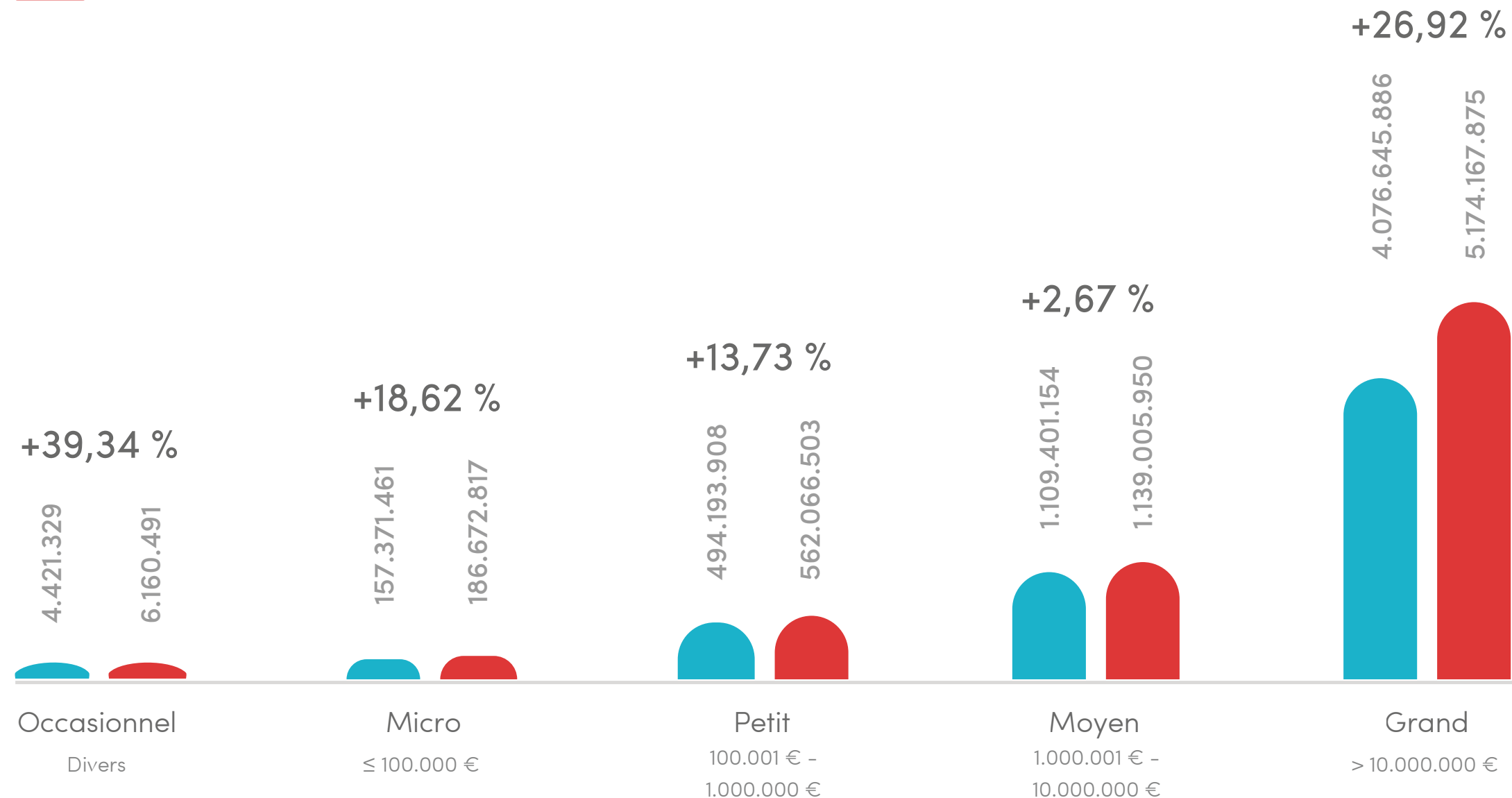
**100,05 €**

La valeur du panier d'achats des grandes boutiques en ligne est de 113,63 € et continue d'augmenter

# Nous constatons une croissance de **la valeur des transactions**, dans tous les segments

2017  
2018

Valeur des transactions en ligne (en €) par segment



Le plus grand segment se développe avec le plus d'intensité



SafeShops.be



the house  
of marketing



# 88 %

de la valeur totale  
**des transactions**

est générée par

## 3,55 %

**des commerçants**  
en ligne



### 861

commerçants  
en ligne



85 %

de toutes les boutiques en ligne

génèrent moins  
de

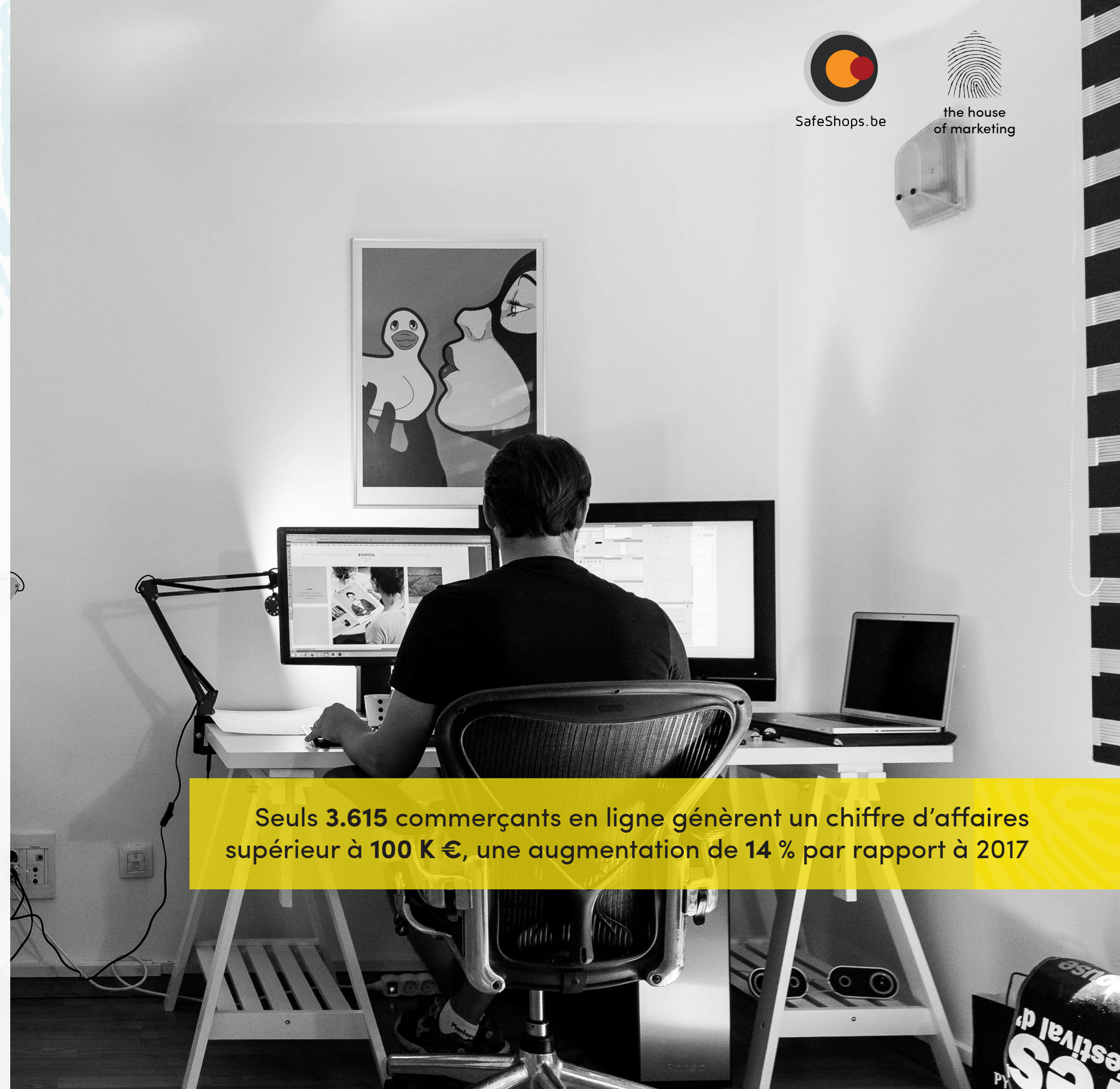
100K €



SafeShops.be

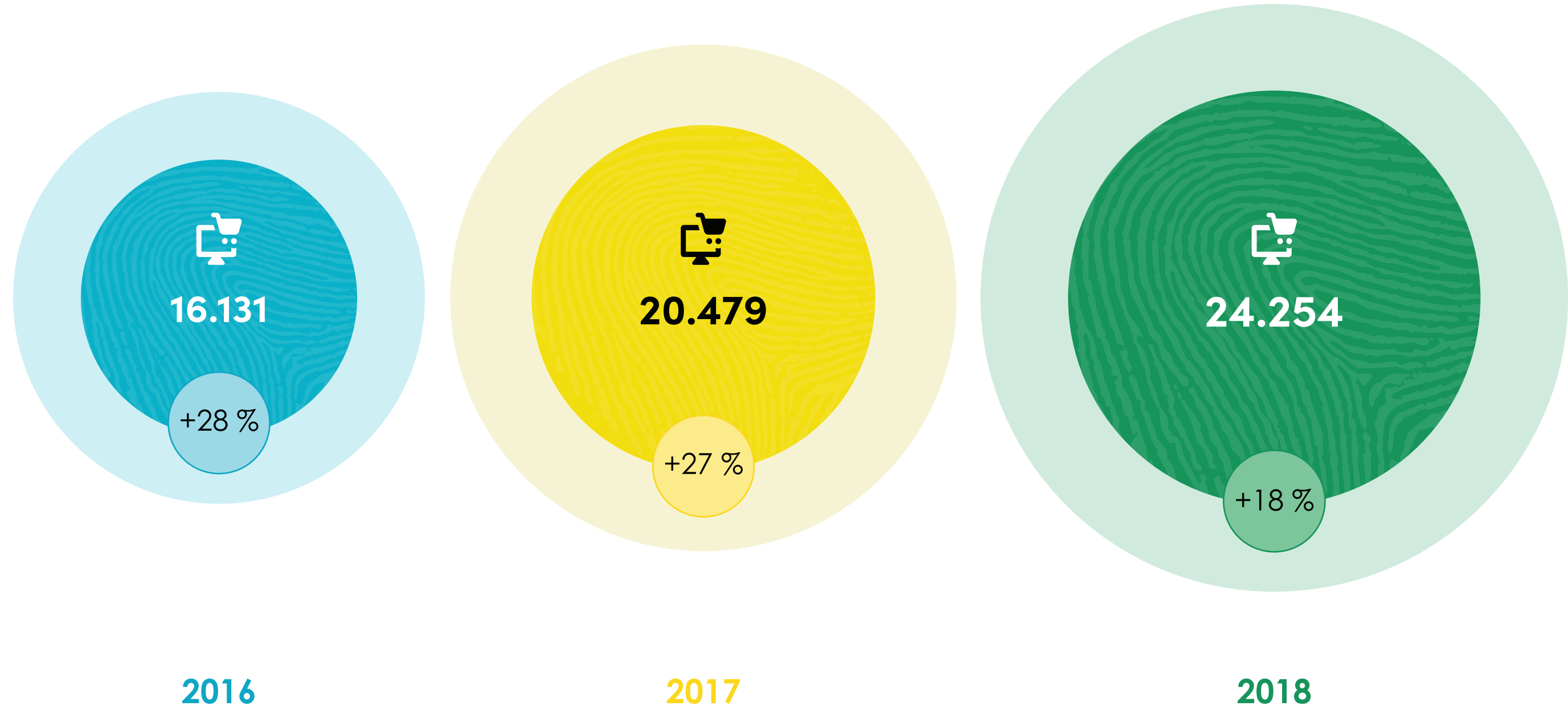


the house  
of marketing



Seuls 3.615 commerçants en ligne génèrent un chiffre d'affaires supérieur à 100 K €, une augmentation de 14 % par rapport à 2017

# Le nombre de **commerçants** en ligne continuent d'augmenter



# 3.775

commerçants en ligne de plus  
en **2018** par rapport à **2017**



Soit une augmentation de

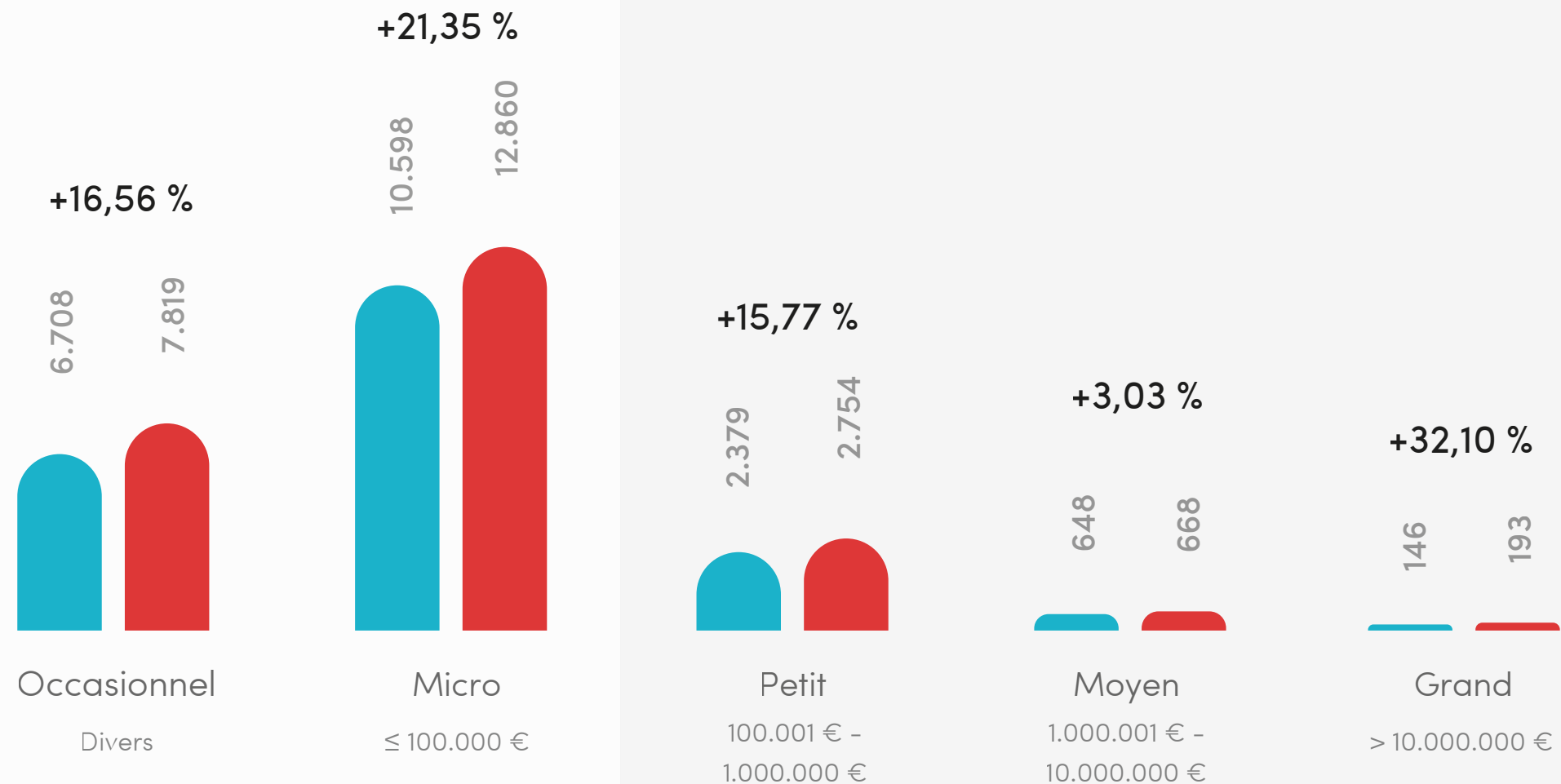
# 18 %



# Le nombre de commerçants en ligne est en croissance, dans **tous les segments**

■ 2017  
■ 2018

Nombre de commerçants en ligne par segment



- Ce sont les plus petits segments qui affichent la plus forte croissance en chiffres absolus
- Les grandes boutiques en ligne connaissent une croissance de 32,10 %



SafeShops.be



the house of marketing

# La part des commerçants occasionnels diminue. Nombreux sont ceux qui atteignent une forme de maturité



Seuls

**32 %**

des  
commerçants  
en ligne



comptent  
moins de

**12**

transactions /  
an



avec une  
moyenne de

**788 €**

par an

**2017**

39 % des commerçants en ligne comptait moins de 12 transactions par an en 2017



SafeShops.be



the house  
of marketing



Sleuls

**6,5 %**

des **nouveaux**  
commerçants en  
ligne génèrent plus de  
**100 K €** en valeur de  
transactions, durant la  
première année\*

\*Un nouveau contrat PSP ne signifie pas toujours que  
l'entreprise démarre ses activités





SafeShops.be



the house  
of marketing



60 %



60 % des  
commerçants en  
ligne qui **arrêtent**  
**leurs activités** ont  
compté **moins de 12**  
transactions par an

\*Un contrat PSP terminé ne signifie pas toujours que l'entreprise ferme ses activités



SafeShops.be



the house of marketing

+16%



Plus de

**70 millions**

de transactions

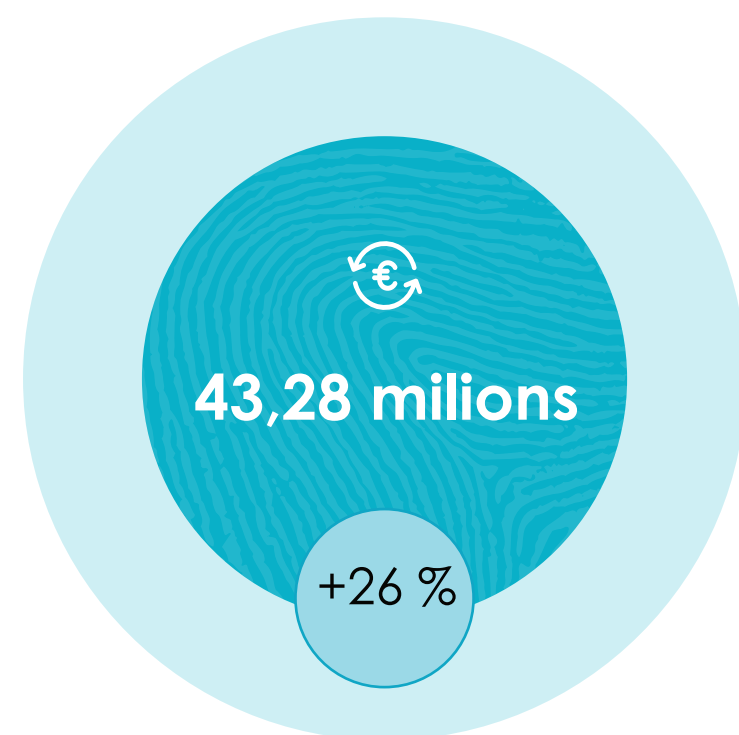


SafeShops.be

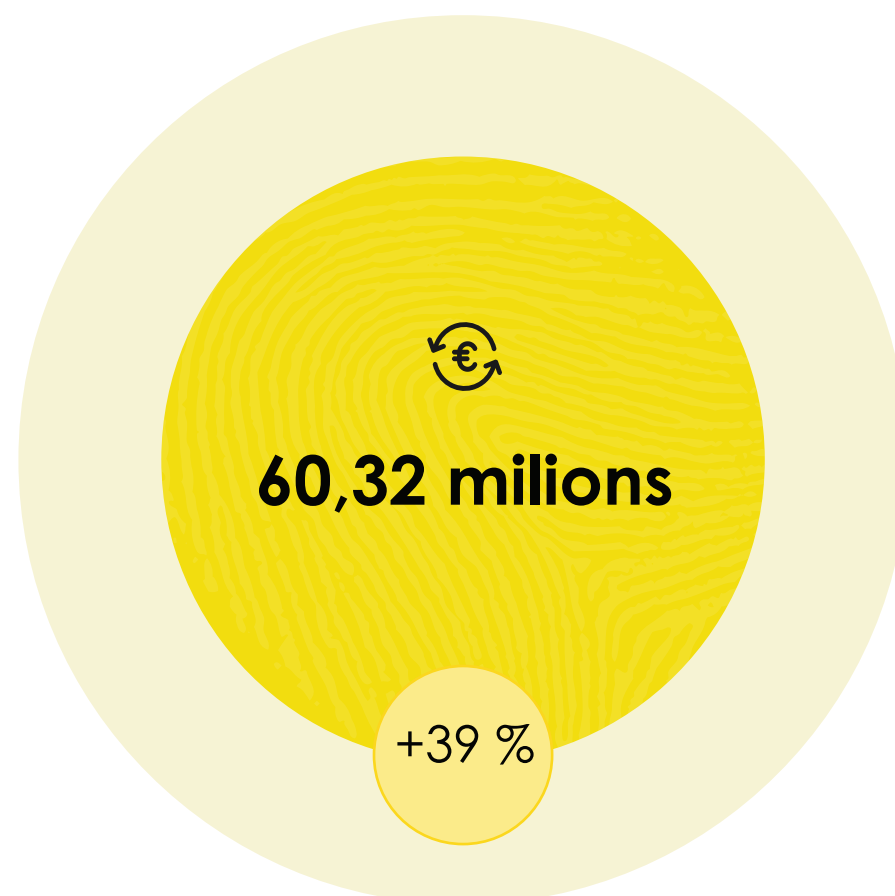


the house  
of marketing

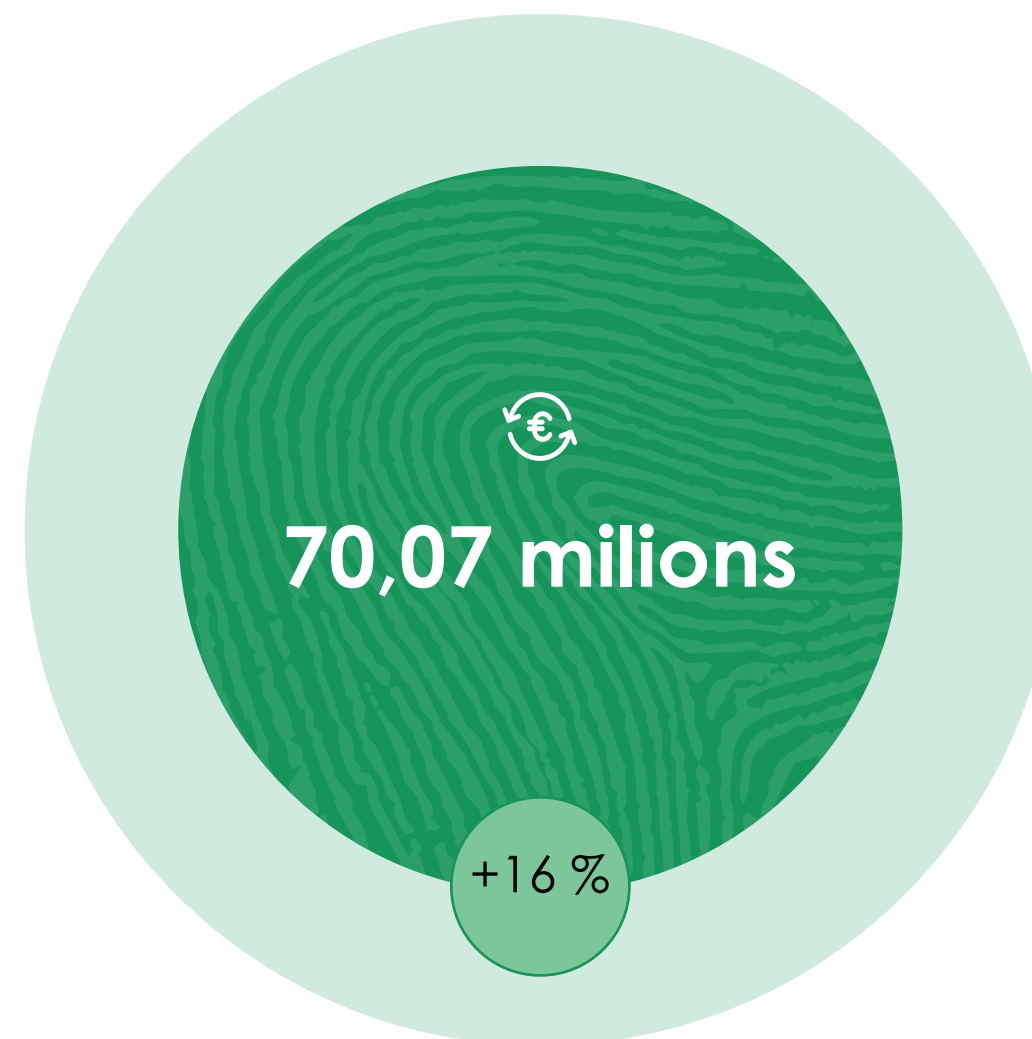
# Le nombre de transactions en ligne est **toujours en forte croissance**



2016

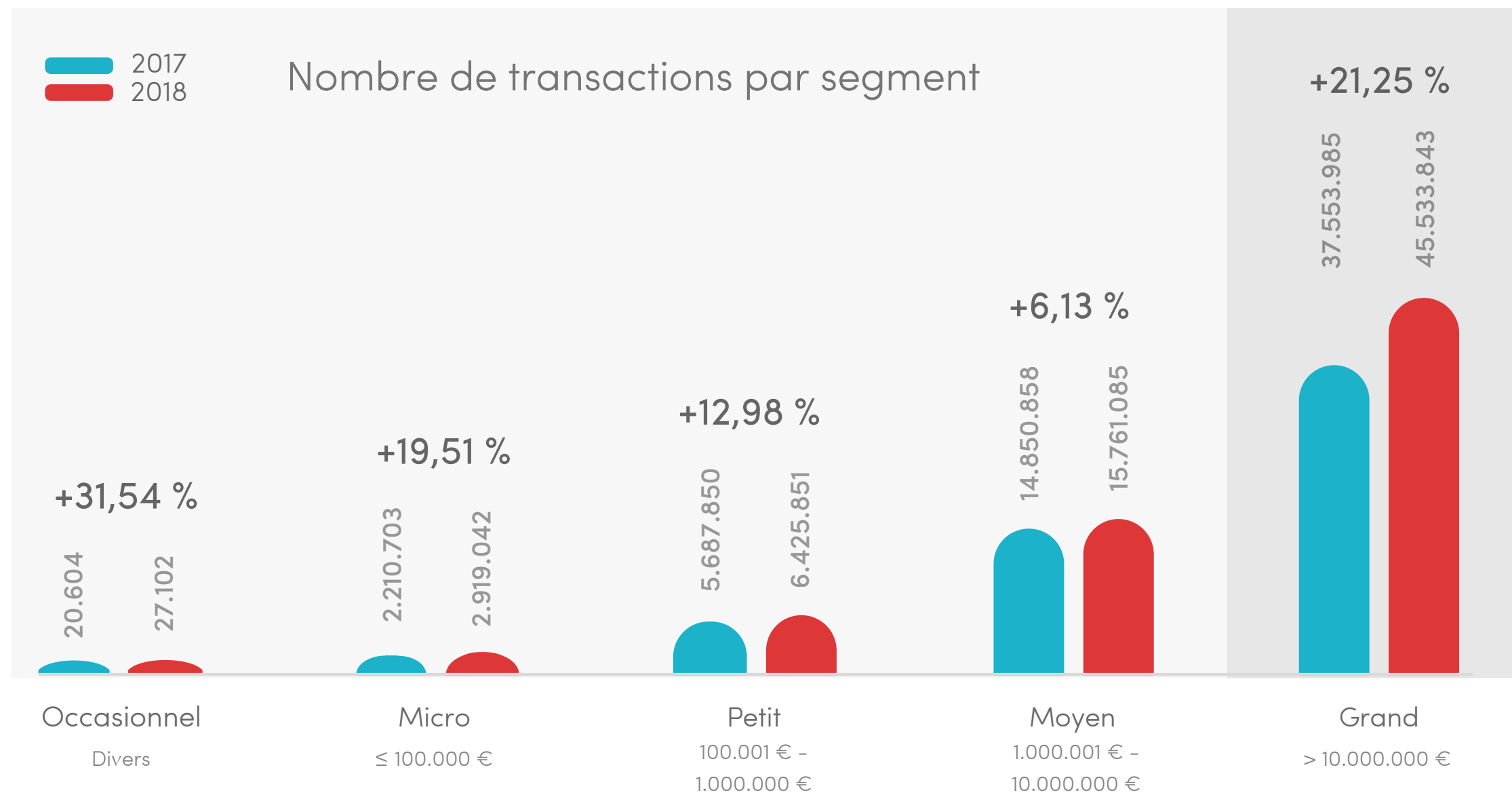


2017



2018

# Le nombre de transactions augmente dans tous les segments



Les grandes boutiques en ligne renforcent leur position sur le marché

# Les idées clés

1



Plus de **7 milliards d'euros de chiffre d'affaires en ligne** en 2018, soit une augmentation de près de **1,2 milliards** par rapport à 2017

2



**24K boutiques in 2018** : Une autre année avec une croissance à deux chiffres

- Le marché du commerce électronique belge atteignent une forme de maturité: nous constatons une croissance dans toutes les segments
- De nombreux nouveaux acteurs
- Le grand segment a augmenté de **32 %**

3



Plus de **70 millions de transactions en ligne** en 2018, soit près de 10 millions de plus par rapport à 2017



SafeShops.be



the house  
of marketing

# Besoin de conseils pour booster votre e-commerce ? N'hésitez pas à nous contacter !



**Lucas De Dycker**

M +32 472 92 79 63

lucas.de.dycker@thom.eu



**Greet Dekocker**

M +32 476 99 29 40

greet@safeshops.be



**Luka Sabbe**

M +32 492 84 96 89

luka.sabbe@thom.eu



SafeShops.be



the house  
of marketing

Merci !