



COUNTRY FACTSHEET | AOÛT 2016

# Finlande

# Sommaire

<b>01</b>	Introduction	03
<b>02</b>	Qui est le consommateur finlandais ?	05
<b>03</b>	Qu'achètent les e-shoppers finlandais et comment ?	06
<b>04</b>	Quelles sont les méthodes de livraison préférées des Finlandais ?	08
<b>05</b>	Qu'en est-il de l'e-commerce transfrontalier ?	09
	Sources	11



# 01 Introduction

La Finlande occupe certaines des terres les plus au Nord de la planète, mais elle participe autant à l'e-commerce mondial qu'un grand nombre d'autres pays européens. Ce pays nordique est l'état européen qui partage la plus longue frontière avec la Russie. Il est donc logique que les échanges commerciaux soient nombreux entre ces deux pays. Mais certains facteurs tantôt différencient la Finlande des autres acteurs de l'e-commerce, tantôt l'en rapprochent.

Helsinki, la capitale, compte environ 600 000 habitants. Elle constitue un point de transit entre l'Europe et la partie septentrionale de la Scandinavie et la Russie. En tant que telle, la ville joue un rôle important dans les échanges transfrontaliers et dans la distribution de marchandises dans le reste du pays. L'e-commerce prend néanmoins de l'ampleur en Finlande, tant auprès des particuliers que des entreprises, comme partout ailleurs dans le monde.



## Finlande



**finnois**



**338 440 km<sup>2</sup>**



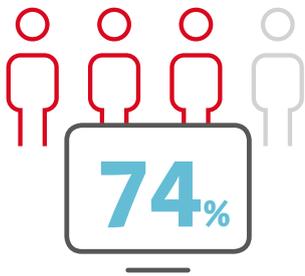
**5 488 543**



**24 910 €/an**  
(27 616 \$/an)



de part de l'e-commerce  
dans le PIB



des internautes finlandais  
sont des e-shoppers



en Europe en termes de part  
de l'e-commerce dans le PIB

## Quelle est la taille du marché de l'e-commerce en Finlande ?

En Finlande, le commerce électronique se caractérise par un très grand nombre de transactions transfrontalières, un nombre relativement élevé de citoyens possédant un accès à l'internet, à l'instar des habitants des autres pays nordiques, et un nombre appréciable d'interactions numériques et physiques.

Les Finlandais, et les Européens du Nord en général, figurent parmi les leaders mondiaux en matière d'e-commerce. En 2014, les Finlandais ont dépensé 2,4 milliards € (2,7 milliards \$) en achats en ligne. En 2015, 71 % des consommateurs finlandais ont effectué au moins une fois un achat en ligne. La première place en termes de part de l'e-commerce dans le PIB revient au Royaume-Uni, avec 5,61 %. La Finlande arrive en quatrième position, avec 3,36 %. Logique pour un pays où 92 % de la population utilise Internet, ce qui le place au sixième rang des pays européens, devant le R.-U. et l'Allemagne. Sur les 4,2 millions d'utilisateurs d'internet que compte la Finlande, 3,1 millions sont des e-shoppers.

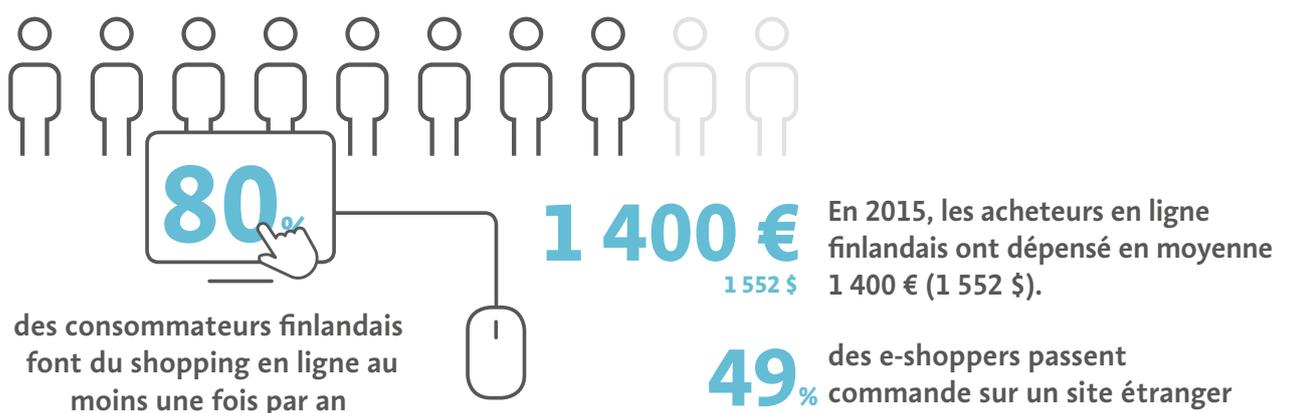


Les Finlandais, et les Européens du Nord en général, figurent parmi les leaders mondiaux en matière d'e-commerce. **En 2014, les Finlandais ont dépensé 2,4 milliards € (2,7 milliards \$) en achats en ligne.**

## 02 Qui est le consommateur finlandais?

Les Finlandais ont plusieurs choses en commun avec les e-consommateurs nordiques et européens, mais dans certains domaines, ils se différencient. En 2015, les cyberacheteurs finlandais ont dépensé en moyenne près de 1 400 € (1 552 \$) chacun. Certains éléments laissent à penser que les nouveaux e-shoppers ont davantage tendance à soutenir les marques finlandaises que leurs homologues plus expérimentés, plus enclins à acheter des marchandises à l'étranger. En 2015, 49 % des marchandises achetées en ligne par les Finlandais provenaient néanmoins de l'étranger. Les e-shoppers finlandais cherchent avant tout des prix abordables et de la variété, raison pour laquelle nombre d'entre eux se tournent vers des boutiques internationales. L'Allemagne est le pays le plus prisé pour les achats transfrontaliers.

Près de 80 % des Finlandais effectuent au moins un achat en ligne par an. Les principales raisons qui expliquent cette fréquence sont la possibilité de passer les produits en revue et de faire ses achats tranquillement, le coût de la transaction, généralement moins élevé, et l'offre plus étendue.



Les nouveaux acheteurs en ligne veillent davantage à **soutenir les marques finlandaises** que les cyberacheteurs plus expérimentés.

## 03

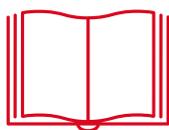


35-43%

Mode



26-36%

Appareils  
électroniques à  
usage domestique

18-24%

Livres



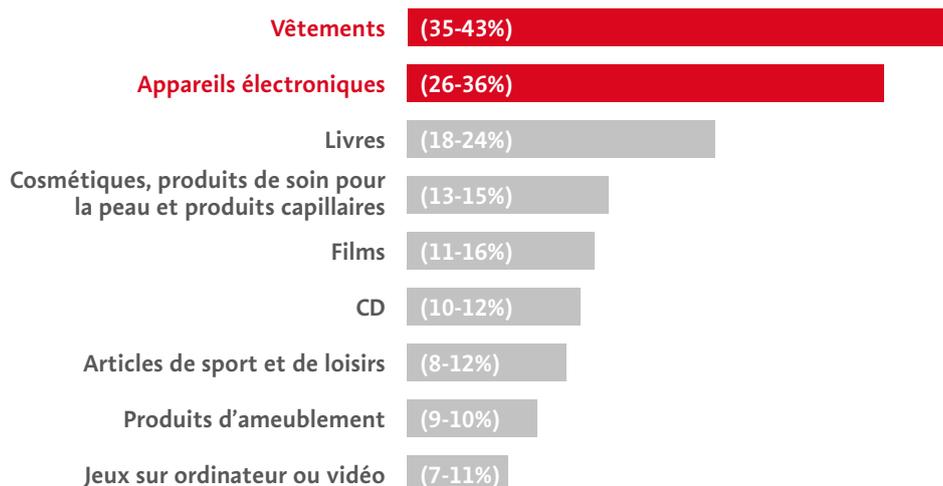
13-15%

Cosmétiques

## Qu'achètent les e-shoppers finlandais et comment ?

Les vêtements et les chaussures sont de loin les produits que les Finlandais achètent le plus en ligne. Entre 35 et 43 % des e-shoppers finlandais ont déclaré avoir acheté ce genre d'articles en ligne au cours de chacun des quatre trimestres de 2014.

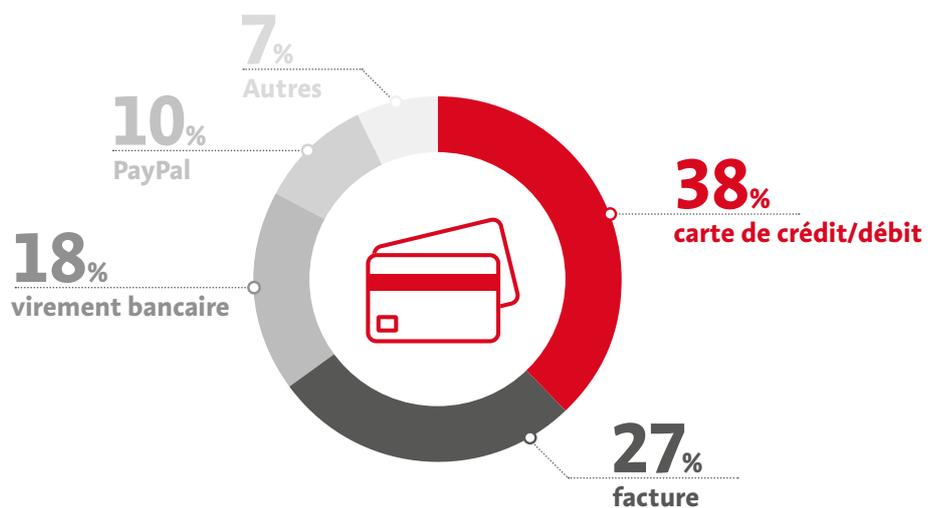
Les appareils électroniques à usage domestique constituent le deuxième achat en ordre d'importance et celui qui enregistre l'écart le plus fort de trimestre à trimestre. Au premier trimestre, 26 % des Finlandais ont déclaré avoir acheté des produits électroniques ces derniers mois, mais au quatrième trimestre, ce pourcentage a progressé de 10 %. Cet écart s'explique surtout par les vacances de Noël, qui correspondent à la saison des cadeaux et à un pic de vente des produits électroniques.



## Comment les Finlandais effectuent-ils leurs achats en ligne ?

Un pourcentage important de Finlandais préfèrent toujours faire leurs recherches en ligne avant d'acheter en magasin : ils étaient 46 % à procéder de la sorte au quatrième trimestre 2014. Ce comportement concernait essentiellement les appareils électroniques à usage domestique, les vêtements et chaussures et les livres. L'inverse est nettement moins vrai. Seuls 8 % des Finlandais ont fait des recherches sur un article en magasin avant de se le procurer sur Internet. Cela étant, le consommateur finlandais a plutôt tendance à acheter en ligne sans prévisualiser nécessairement l'article en magasin.

Parallèlement, 7 % des e-consommateurs finlandais ont effectué un achat en ligne au moyen de leur téléphone portable pendant le premier trimestre 2014. Ce chiffre est passé à 8 % au cours du premier trimestre 2015, ce qui laisse à penser que l'e-commerce via les appareils mobiles gagne lentement du terrain. Cette tendance s'observe également dans d'autres pays nordiques. Lorsqu'ils effectuent un achat en ligne, les Finlandais privilégient la carte de crédit ou la carte de débit comme moyen de paiement. Viennent ensuite, par ordre de fréquence, le paiement sur facture (27 %), le virement bancaire (18 %) et le paiement via PayPal (10 %).



Le nombre d'e-consommateurs finlandais effectuant des achats en ligne au moyen de leur téléphone portable – 8 % – est en hausse, ce qui laisse à penser que l'e-commerce via des périphériques mobiles gagne lentement du terrain.

## 04 Quelles sont les méthodes de livraison préférées des Finlandais ?



des e-shoppers finlandais choisissent la livraison dans un point de collecte



5 jours ouvrables = délai de livraison moyen accepté

On peut dire que les attentes en matière de livraison sont l'aspect qui différencie le plus les cyberacheteurs finlandais de leurs homologues nordiques. Les e-shoppers finlandais se montrent les plus indulgents de tous en ce qui concerne la rapidité de livraison. Près de 30 % d'entre eux acceptent de patienter jusqu'à six jours ouvrables, pour un délai moyen de cinq jours. Au Danemark, en revanche, le seuil de tolérance est de trois jours environ.

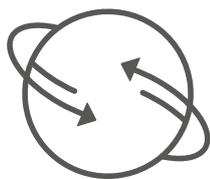
Cela étant, les Finlandais, comme les Suédois et les Norvégiens, préfèrent aller retirer leur achat plutôt que se le faire livrer à la maison. Environ la moitié des e-shoppers finlandais choisissent de se faire livrer dans un point de collecte.

Une grande partie du territoire peut sembler lointaine, mais le pays est très actif au niveau de l'e-commerce international et des livraisons transfrontalières. L'économie entamant sa croissance dans ce pays, comme dans les autres pays nordiques, l'e-commerce devrait être appelé à jouer un rôle encore plus important. Vu l'omniprésence d'internet et des appareils mobiles, l'e-commerce se positionne comme une alternative logique au shopping physique pour un grand nombre de consommateurs.



En comparaison avec les acheteurs des autres pays scandinaves, les Finlandais sont **les plus indulgents** en ce qui concerne les délais de livraison

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



### 49%

des e-shoppers finlandais achètent auprès de sites étrangers



### 961 millions €

1 065 millions \$

de transactions en ligne transfrontalières

L'e-commerce transfrontalier est plus important en Finlande qu'au Danemark, en Suède ou en Norvège. Durant chacun des quatre trimestres de 2014, 49 % des Finlandais en moyenne ont effectué un achat en ligne sur un site étranger. Sur les 2,4 milliards € (2,7 milliards \$) d'achats effectués en ligne sur l'ensemble de l'année, 40 % (961 millions € (1 065 millions \$)) se rapportaient à des transactions transfrontalières. Le Royaume-Uni et l'Allemagne s'arrogent la part du lion dans ces transactions, avec des pourcentages respectifs de 33 et 29 %. En outre, 20 % des Finlandais qui achètent des marchandises à l'étranger choisissent la Suède voisine, bien plus que le Danemark ou la Norvège. Les États-Unis (19 %) et la Chine (18 %) apparaissent également comme des partenaires très prisés.

À première vue, il semblerait logique que la Finlande ait des relations commerciales en ligne solides avec son autre voisin, la Russie, vu leur longue frontière commune et la proximité entre Helsinki et la ville portuaire russe de Saint-Petersbourg, sur la Baltique. Mais les sanctions imposées par l'Union européenne à la Russie ont entravé ces échanges.

[Découvrez ici les pays en dehors de la Finlande où les Finlandais préfèrent effectuer leurs achats en ligne](#) >



En dépit de leur longue frontière commune et de la proximité de leurs capitales respectives, les **sanctions de l'Union européenne** à l'encontre de la Russie ont entravé les relations de commerce électronique entre les deux pays.



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



**19%**  
États-Unis

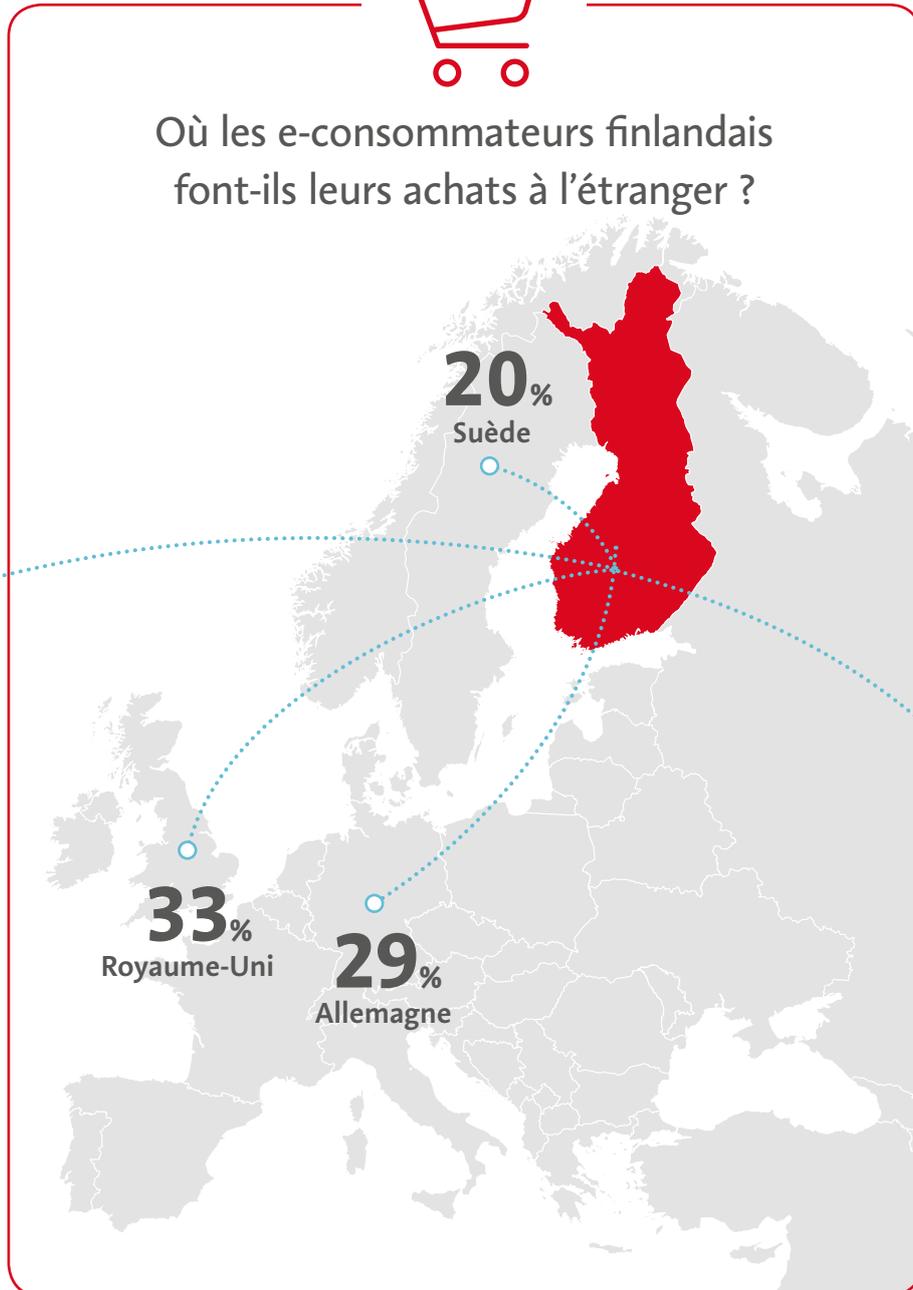
**33%**  
Royaume-Uni

**29%**  
Allemagne

**20%**  
Suède



**18%**  
Chine



Northern B2C E-commerce Report 2015

E-commerce in the Nordics 2015

[http://tilastokeskus.fi/til/vamuu/2016/03/vamuu\\_2016\\_03\\_2016-04-26\\_tie\\_001\\_en.html](http://tilastokeskus.fi/til/vamuu/2016/03/vamuu_2016_03_2016-04-26_tie_001_en.html)

<http://www.oecdbetterlifeindex.org/countries/finland/>

<http://finland.fi/tag/travel/>

[http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/E-commerce\\_statistics\\_for\\_individuals](http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/E-commerce_statistics_for_individuals)

<http://www.ecommerce-europe.eu/finland>

<https://www.twenga-solutions.com/en/insights/ecommerce-europe-facts-figures-2015/>

<http://ecommercenews.eu/the-average-online-spending-in-europe/>

<http://ecommercenews.eu/half-of-nordic-consumers-want-to-choose-the-delivery-method/>

<https://www.andersinnovations.com/en/blog/new-findings-finnish-e-commerce-preferences/>

## En savoir plus ?

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

**Surfez vite sur [bpost.be/ecommerce](http://bpost.be/ecommerce)**

Il vous reste des questions sur nos idées ?

**Prenez contact via [ecommerce@bpost.be](mailto:ecommerce@bpost.be)**

Vous souhaitez en savoir plus sur notre offre ?

**Jetez un coup d'œil sur [www.bpost.be/solutionspaquets](http://www.bpost.be/solutionspaquets)**



# Finlande

E-COMMERCE COUNTRY FACTSHEET  
AOÛT 2016



finnois  
 338 440 km<sup>2</sup>  
 5 488 543  
 24 910 €/an  
(27 616 \$/an)

## Finlande



de part de l'e-commerce  
dans le PIB



en Europe en termes de part  
de l'e-commerce dans le PIB

## Qu'achètent les e-consommateurs finlandais ?



**35-43%**  
Mode



**26-36%**  
Appareils électroniques  
à usage domestique

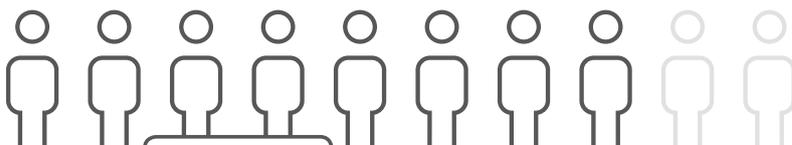


**18-24%**  
Livres



**13-15%**  
Cosmétiques

## Qui est le consommateur finlandais ?



des consommateurs finlandais font du  
shopping en ligne au moins une fois par an

1.552 \$ **1.400 €**

En 2015, les acheteurs en ligne  
finlandais ont dépensé en  
moyenne 1 400 € (1 552 \$).



**49%**

des e-shoppers  
passent commande  
sur un site étranger

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



**18%**  
Chine



**19%**  
États-Unis

**20%**  
Suède

**33%**  
Royaume-Uni

**29%**  
Allemagne