

Belgique | E-commerce

# Delhaize lance son cybermarché

Commander sur internet 7 jours sur 7, 24 heures sur 24 et retirer ses achats dès le lendemain dans le point de vente de son choix, à une date et un créneau horaire choisis également par le consommateur, telle est la nouvelle offre de service que le distributeur Delhaize propose à ses clients grâce à son nouveau site marchand, Delhaizedirect. Inauguré en juin dernier dans trois supermarchés intégrés, ce cybermarché génère déjà 1% du chiffre d'affaires des magasins et affiche un panier moyen d'achats aux alentours de 140 €.

## Un système de substitution

« Le concept repose sur une commande du client par internet (parmi 18 000 références à prix identique au point de vente) livrable en magasin », indique Erwin Tanghe, directeur des technologies pour le retail chez Delhaize. Un système de picking qui se prête aux caractéristiques du marché local. « En effet, la grande distribution belge est structurée différemment du marché français. En particulier, les supermarchés sont souvent localisés en centre-ville, à proximité du domicile des consommateurs. D'où l'intérêt d'aller chercher sa commande dans son magasin habituel. D'autant que les clients bénéficient d'un traitement à part. Ils accèdent au supermarché par une entrée

spécifique et paient à une caisse dédiée », observe-t-il. Sophistiqué, le site élaboré par la SSII Itelios propose un système de substitution si le produit demandé vient à manquer. En outre, Delhaizedirect fait bénéficier ses clients des promotions du magasin. Deux fonctionnalités qui rassurent le consommateur et peuvent faire pencher la balance en sa faveur. En tout cas, c'est ce que vise l'enseigne. Avec Delhaizedirect, le distributeur belge, leader sur son marché (786 magasins, 4,4 Md€ de chiffre d'affaires, 26 % de part de marché), entre en effet en concurrence avec Colruyt, qui propose un service de collecte de courses en magasins depuis neuf ans, mais devance Carrefour, lequel est toujours en réflexion sur le sujet. « Nous cherchons bien sûr à nous démarquer de la concurrence, mais aussi à répondre à une demande de plus en plus croissante et aux changements de comportement des consommateurs », remarque Erwin Tanghe. Delhaize prévoit donc un développement rapide. « Deux nouveaux points d'enlèvement seront ouverts en décembre, 25 l'année prochaine et 110 d'ici à la fin 2012 », précise-t-il. De plus, les autres enseignes du groupe Delhaize, comme Delhaize City, devraient, à terme, le proposer également. ● **Christelle Magaud**



Avec Delhaizedirect, le client peut commander 24 heures sur 24 et retirer ses achats le lendemain en magasin.

## ... En bref

### La Libye se met à table

La Libye est devenue la nouvelle terre d'accueil de l'enseigne Guy Degrenne. Le spécialiste de l'art de la table vient en effet d'ouvrir à Tripoli une master-franchise Degrenne Paris dans un espace de 95 m<sup>2</sup>. Le professionnel de la vaisselle, qui dispose désormais de 14 franchises et master-franchises à l'étranger, compte ouvrir un point de vente en Algérie et deux en Corée du Sud au début de l'année prochaine.

### Auchan poursuit sa route en Pologne

Le groupe Auchan a ouvert un nouvel hyper à Cracovie, en Pologne. C'est pour le Français le 25<sup>e</sup> sur le territoire polonais et le 500<sup>e</sup> au niveau mondial. Le groupe nordiste évolue sur trois régions principales : l'Europe occidentale (253 unités), l'Europe centrale et de l'Est (83 hypers) et l'Asie (164 magasins). Depuis le début de l'année, 32 hypers ont été inaugurés, dont le tout premier Auchan à Dubaï. D'ici au 31 décembre 2009, le groupe devrait compter 520 grandes surfaces alimentaires dans le monde.



### La crise est sous le sapin

Le grand test pour les commerçants américains a eu lieu : les ventes du Black Friday – trois jours qui suivent la fête de Thanksgiving et marquent dans le même temps le lancement des achats de Noël – n'ont quasiment pas évolué sur un an. 41,2 Md€ (environ 27,44 Md€) ont ainsi été dépensés outre-Atlantique lors de ce week-end, contre 41 Md€ (environ 27,30 Md€) un an plus tôt.