

SÉANCE 6

Ateliers Numériques 2026

Livret 6

E-commerce

Samedi 30 mai 2026 | 10h30 – 12h30

📍 Bibliothèque de Basècles — 5 Place de Basècles, 7971 Basècles

👤 Formateur : Aurélien Lucas

🆓 Gratuit — Sur inscription

Ce livret vous appartient. Vous pouvez le conserver, le noter, le relire chez vous.



À propos de SimpleClic

Rendre l'informatique accessible à tous, sans jargon, sans stress, pas à pas.

Les 10 ateliers de la série 2026

Date	Thème	Contenu
4 avr.	Prise en main	Configurer un ordinateur, gérer les fichiers
11 avr.	Internet	Web, mails, Google Maps
18 avr.	Sécurité	Confidentialité, démarches administratives
25 avr.	Intelligence artificielle	IA, fake news, ChatGPT
16 mai	Création de contenu	Texte, CV, PowerPoint, cloud
30 mai	E-commerce ★	Achats en ligne, éviter les arnaques
6 juin	Loisirs	Musique, vidéos, photos, blog
13 juin	Smartphones & tablettes	Questions pratiques sur vos appareils
20 juin	Entretien	Mises à jour, antivirus, sauvegardes
27 juin	Communication	Réseaux sociaux, profils, partages

☎ 069 / 56 26 86 ✉ bibliotheque@beloeil.be 🌐 www.simpleclic.be

Séance 6 — E-commerce

Samedi 30 mai 2026 | 10h30 – 12h30 | Durée : 2 heures

Au programme aujourd'hui :

- Comprendre ce qu'est le commerce en ligne
- Créer un compte et s'inscrire sur un site
- Chercher, comparer et acheter un produit en ligne
- Payer en toute sécurité
- Reconnaître et éviter les arnaques e-commerce

Partie 1 — Le commerce en ligne, qu'est-ce que c'est ?

1.1 — Une définition simple

Le e-commerce (ou commerce électronique), c'est tout simplement faire ses achats sur internet, depuis chez vous. Vous consultez un catalogue en ligne, vous choisissez un produit, vous payez, et vous êtes livré à domicile ou dans un point relais.

C'est comme aller dans un magasin... sans quitter votre fauteuil !

Ce que vous pouvez acheter en ligne

- Des vêtements, des chaussures, des accessoires
- De l'électroménager, de l'électronique
- Des livres, de la musique, des films
- Des médicaments (sur certains sites autorisés)
- Des billets de train, d'avion ou de spectacle
- De la nourriture et des courses alimentaires
- Des services : abonnements, assurances, forfaits téléphoniques...

1.2 — Les grands sites de commerce en ligne

Site	Spécialité	Adresse web
Amazon	Tout type de produits	www.amazon.fr / .be
bol.com	Généraliste, très populaire en Belgique	www.bol.com
Zalando	Vêtements et chaussures	www.zalando.be
Coolblue	Électronique et électroménager	www.coolblue.be
SNCB / Eurostar	Billets de train	www.belgiantrain.be
Bol / Fnac	Livres, jeux, high-tech	www.fnac.be
Delhaize / Colruyt	Courses alimentaires	www.delhaize.be

Partie 2 — S'inscrire et acheter en ligne

2.1 — Créer un compte sur un site marchand

La plupart des sites vous demandent de créer un compte avant d'acheter. Cela permet de mémoriser votre adresse, votre historique de commandes et de suivre vos livraisons.

Comment créer un compte ?

1. Allez sur le site et cherchez le bouton « Se connecter » ou « Mon compte » (souvent en haut à droite).
2. Cliquez sur « Créer un compte » ou « S'inscrire ».
3. Remplissez le formulaire : prénom, nom, adresse email, mot de passe.
4. Cochez uniquement les cases obligatoires. Décochez les newsletters si vous n'en voulez pas.
5. Cliquez sur « Valider » ou « Créer mon compte ».
6. Vous recevrez peut-être un email de confirmation : cliquez sur le lien pour activer votre compte.

Conseils pour la création de compte

- Utilisez une adresse email que vous consultez régulièrement.
- Choisissez un mot de passe solide, différent de celui de votre email.
- Notez votre identifiant et mot de passe quelque part en lieu sûr (pas dans un email !).
- Évitez de vous inscrire avec votre compte Facebook ou Google si vous voulez garder le contrôle.

2.2 — Chercher et choisir un produit

Trouver le bon produit au meilleur prix

7. Utilisez la barre de recherche du site : tapez le nom ou le type de produit.
8. Filtrez les résultats par prix, marque, avis clients ou livraison.
9. Lisez la fiche produit : description, caractéristiques, photos, avis des acheteurs.
10. Vérifiez le prix total : certains sites ajoutent les frais de livraison à la fin.
11. Comparez sur 2 ou 3 sites différents avant de décider.

Comment lire les avis clients ?

- Regardez la note globale (sur 5 étoiles) ET le nombre d'avis : 4,5/5 avec 2 avis vaut moins que 4,1/5 avec 3 000 avis.
- Lisez quelques avis négatifs pour connaître les défauts éventuels.
- Méfiez-vous des avis tous très positifs et rédigés de façon identique : ils peuvent être faux.

2.3 — Le processus d'achat étape par étape

Sur la quasi-totalité des sites, le processus d'achat suit toujours le même schéma :

Étape	Action	Ce qu'il faut savoir
1	 Ajouter au panier	Cliquez sur « Ajouter au panier » ou « Acheter ». Vous pouvez continuer à naviguer.
2	 Voir le panier	Cliquez sur l'icône panier. Vérifiez les articles, les quantités et le total.
3	 Choisir la livraison	Domicile, point relais, magasin... Comparez les délais et les prix.
4	 Renseigner l'adresse	Votre adresse de livraison. Vérifiez bien chaque champ avant de continuer.
5	 Payer	Entrez vos informations de paiement. Vérifiez le cadenas  dans la barre d'adresse.
6	 Confirmation	Vous recevez un email de confirmation avec le numéro de commande. Conservez-le !

Partie 3 — Payer en toute sécurité

3.1 — Les moyens de paiement en ligne

Moyen de paiement	Comment ça marche	Niveau de sécurité
 Carte bancaire	Numéro de carte, date d'expiration, cryptogramme (3 chiffres au dos)	✓✓✓ Très sécurisé avec 3D Secure
 PayPal	Vous payez via votre compte PayPal sans donner vos coordonnées bancaires au vendeur	✓✓✓ Très sécurisé, remboursement facilité
 Bancontact	Authentification via votre app bancaire (itsme® ou code QR)	✓✓✓ Standard belge, très fiable
 Virement bancaire	Vous envoyez l'argent directement sur le compte du vendeur	⚠️ Peu de recours en cas de problème
 Contre-remboursement	Vous payez en liquide à la livraison	✓ Sûr mais de moins en moins proposé

3.2 — Le 3D Secure : votre bouclier de protection

Lorsque vous payez par carte bancaire en ligne, vous rencontrez souvent une étape supplémentaire appelée 3D Secure. C'est une vérification en deux temps pour s'assurer que c'est bien vous qui payez.

Comment fonctionne le 3D Secure ?

12. Vous entrez vos données de carte bancaire sur le site marchand.
13. Le site vous redirige vers une page de votre banque.
14. Votre banque vous envoie un code par SMS ou vous demande de confirmer via votre application bancaire.
15. Vous entrez le code ou confirmez dans l'application.
16. Le paiement est validé. Vous recevez un email de confirmation.

3.3 — Vos droits en cas de problème

Ce que la loi vous garantit en Belgique

- Droit de rétractation : vous avez 14 jours pour retourner un article acheté en ligne, sans justification. Le vendeur doit vous rembourser.
- Garantie légale : tout produit acheté chez un professionnel bénéficie d'une garantie minimale de 2 ans.
- Paiement non autorisé : si quelqu'un a utilisé votre carte sans votre accord, signalez-le immédiatement à votre banque pour être remboursé.
- Livraison non reçue : si vous n'avez pas reçu votre commande dans le délai annoncé, vous pouvez exiger une nouvelle livraison ou le remboursement.

Partie 4 — Reconnaître et éviter les arnaques

4.1 — Les arnaques e-commerce les plus fréquentes

Type d'arnaque	Comment ça se passe	Comment l'éviter
Faux site de vente	Un site copie un vrai site (ex : amazon.fr). Vous payez, vous ne recevez rien.	Vérifiez l'adresse exacte du site et le cadenas  .
Prix trop beau pour être vrai	iPhone dernier modèle à 50 €... C'est une arnaque. Vous payez et ne recevez rien, ou un faux.	Prix normal = prix réel. Comparez sur plusieurs sites.
Faux vendeur particulier	Sur des sites comme Zememain.be, un « vendeur » vous demande de payer par virement avant l'envoi.	Préférez le paiement à la remise en main propre pour les particuliers.
Faux email de livraison	Un email prétend que vous avez un colis à récupérer et vous demande de payer des frais de douane.	bpost ne demande jamais de paiement par email. Allez directement sur www.bpost.be .
Abonnement caché	Vous vous inscrivez pour un « essai gratuit » et un abonnement payant commence automatiquement.	Lisez les conditions avant de valider. Cherchez « abonnement » ou « renouvellement » dans les petits caractères.

4.2 — La checklist avant d'acheter

Avant de valider votre achat, vérifiez :

- Le cadenas  est présent dans la barre d'adresse du navigateur.
- L'adresse du site est correcte (pas de faute de frappe ni de chiffre à la place d'une lettre).
- Le site affiche ses coordonnées : adresse postale, numéro de téléphone, email de contact.
- Les mentions légales et la politique de retour sont visibles.
- Le prix total (avec livraison) est affiché avant le paiement.
- Il existe des avis clients sur des plateformes indépendantes (Trustpilot, Google Reviews...).

Que faire si vous avez été arnaqué ?

17. Contactez immédiatement votre banque pour bloquer la transaction ou contester le paiement.
18. Signalez l'arnaque sur www.safeonweb.be ou www.economieinspectie.be (SPF Économie belge).
19. Déposez une plainte à la police locale ou via www.police.be.
20. Conservez toutes les preuves : emails, captures d'écran, reçus de paiement.

Exercices pratiques

Pratiquons ensemble ! Nous allons simuler un achat en ligne, étape par étape, sans dépenser un centime.

Exercice 1

Explorer un site marchand

1. Ouvrez votre navigateur et allez sur www.bol.com.
2. Vérifiez le cadenas  dans la barre d'adresse.
3. Cherchez un livre ou un produit de votre choix dans la barre de recherche.
4. Regardez les résultats : prix, note, nombre d'avis.
5. Cliquez sur un produit et lisez la fiche complète. Y a-t-il des avis clients ?

Exercice 2

Comparer les prix sur plusieurs sites

6. Choisissez un produit concret (ex : une cafetière, un livre, des écouteurs).
7. Cherchez ce produit sur www.bol.com.
8. Cherchez le même produit sur www.amazon.fr.
9. Comparez : prix, frais de livraison, délai, avis.
10. Lequel choisiriez-vous ? Pourquoi ? Discutez avec le formateur.

Exercice 3

Simuler un achat (sans payer)

11. Sur bol.com ou amazon.fr, ajoutez un produit au panier.
12. Cliquez sur le panier (icône en haut à droite).
13. Regardez le récapitulatif : produit, quantité, prix, frais de livraison.
14. Cliquez sur « Commander » et observez les étapes (adresse, livraison, paiement).
15. Arrêtez-vous AVANT l'étape de paiement. Ne validez rien.

Exercice 4

Repérer un site suspect

16. Le formateur vous montre ou vous donne une adresse de site à analyser.
17. Vérifiez : cadenas présent ? Adresse correcte ? Coordonnées du vendeur visibles ?
18. Cherchez des avis sur ce site en tapant son nom + « avis » ou « arnaque » sur Google.
19. Donnez votre verdict : site fiable ou suspect ? Justifiez.

Mes notes

Utilisez cet espace pour noter ce que vous retenez, vos questions, ou ce que vous voulez approfondir chez vous.

[illegible]

Mes questions pour le formateur

Mémo — Ce que j'ai appris aujourd'hui

Gardez ce mémo avec vous ! Voici les réflexes essentiels pour acheter en ligne en toute confiance.

Avant d'acheter — ma checklist

- Cadenas  présent dans la barre d'adresse
- Adresse du site correcte (pas de faute, pas de chiffre suspect)
- Prix trop bas = méfiance
- Coordonnées du vendeur visibles (adresse, téléphone, email)
- Mentions légales et politique de retour accessibles
- Avis clients nombreux et variés

Payer en toute sécurité

- Préférez la carte bancaire (3D Secure) ou PayPal / Bancontact
- Confirmez le paiement via votre appli bancaire ou code SMS
- Conservez l'email de confirmation et le numéro de commande
- Votre banque ne vous demandera jamais votre code PIN

Vos droits

- 14 jours pour retourner un article sans justification
- Garantie légale de 2 ans sur tout produit
- Paiement frauduleux : contactez votre banque immédiatement
- Signaler une arnaque : www.safeonweb.be ou www.economieinspectie.be

Prochaine séance : Samedi 6 juin 2026

Thème : Loisirs — Musique et vidéos en ligne, créer des affiches, montages photos, gérer un blog.

 069 / 56 26 86  bibliotheque@beloeil.be  www.simpleclic.be