



### Vendre en ligne : un business florissant ?



Damien Jacob  
Retis

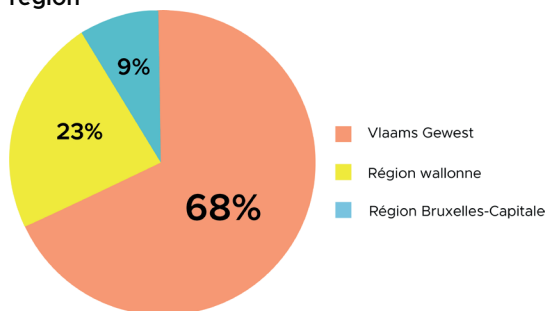
Pour une entreprise, la vente en ligne garantit-elle le succès et de plantureux bénéfices ? C'est en tout cas ce que certains annoncent sur les réseaux sociaux, expliquant, chiffres à l'appui, comment devenir "scandaleusement riche en étant e-commerçant".

La réalité est nettement plus nuancée, comme l'indique Damien Jacob, Senior Consultant chez Retis, un cabinet de conseil spécialisé dans l'e-commerce et l'e-business<sup>(3)</sup>. "Pour savoir si l'e-commerce constitue un véritable eldorado, il faut se pencher sur les chiffres disponibles, comme la part du chiffre d'affaires des vendeurs principalement à distance sur le chiffre d'affaires de l'ensemble du commerce de détail. En Belgique, ce chiffre se situe, en 2022, à 5,8%. Aux Etats-Unis, la part de l'e-commerce est proche de 15%, contre 5% en 2013".

Comment s'explique le retard de la Wallonie en matière d'e-commerce ? Il s'agit surtout d'un retard au niveau de l'offre, estime le consultant. En 2021, la Belgique compte environ 56.000 e-shops (contre 30.000 en 2019). Les 277 e-shops (soit 2,6%) concentrent deux tiers du volume de l'e-commerce belge, tandis que 90% réalisent moins de 100.000€ de chiffre d'affaires par an. La répartition entre les régions est également très inégale: sur les 9.629 assujettis belges déclarés actifs principalement en retail en ligne BtoC (sur base des déclarations à la Banque Carrefour des

entreprises), 6.537 sont situés en Flandre, 2.264 en Wallonie et 828 à Bruxelles. Le nombre de "pureplayers e-commerce BtoC" est également nettement moins élevé en Wallonie qu'en Flandre. La principale caractéristique de ces "pure-players" est d'être des indépendants seuls dans la majorité des cas (plus de 90%).

### Répartition des e-commerçants belges BtoC, par région



Calculs www.retis.be - oct. 2022 - données dispo. : 31/12/2021

"A la demande du SPF Economie, Retis vient de réaliser une étude sur la transformation digitale des entreprises belges afin de les aider à se lancer dans l'e-commerce, ainsi qu'une enquête auprès d'e-commerçants", explique Damien Jacob. "Les constats sont interpellants. L'entrepreneuriat belge en e-commerce est significativement en retard par rapport aux pays limitrophes et le taux d'abandon est élevé au niveau des TPE et indépendants. En général, c'est après-coup que l'e-commerçant se rend compte qu'il a sous-estimé les différents aspects à maîtriser et la nécessité d'être formé. Un accompagnement est nécessaire pour diminuer le risque de faire fausse route et de commettre les erreurs standards du débutant.

*Les difficultés rencontrées sont nombreuses : il existe des distorsions de concurrence, de natures très variées, plus ou moins marquées, dont certaines sont anormales. Certains produits contre-faits ou non conformes aux normes européennes sont importés par le biais de l'e-commerce tandis que certains concurrents ne respectent pas les réglementations (sur la vente à distance, sur les communications promotionnelles, sur le traitement des données personnelles, sur l'environnement). Le différentiel des coûts salariaux et des règles sociales avec les pays limitrophes est également un point d'attention. Sans oublier le 'dark e-commerce' qui échappe aux taxes d'importation et aux accises".*

Face aux difficultés, il est essentiel de se préparer correctement à vendre en ligne, en suivant plusieurs étapes, depuis la définition de la stratégie à l'animation de l'e-shop en passant bien sûr par sa réalisation. Pour l'expert de Retis, *"il faut avant tout se positionner sur le marché, en se différenciant de la concurrence de manière optimale. L'accompagnement pour entamer le processus de vente en ligne peut s'avérer utile pour se positionner sur le marché tout d'abord, pour définir sa stratégie e-marketing, pour concevoir ou faire concevoir l'e-shop, pour organiser les services (encaissement en ligne, livraison, ...) et enfin, pour animer le commerce en ligne en pleine conformité avec les différentes réglementations. Parmi les outils mis en place en Wallonie, les chèques de relance économique peuvent être utilisés pour cet accompagnement".*

Les mesures à mettre en œuvre pour assurer le développement du commerce en ligne sont de plusieurs ordres : du côté du commerçant, il convient d'être informé, formé et accompagné; des mesures pour faciliter, stimuler et soutenir ainsi que pour réduire les distorsions de concurrence peuvent être prises par les autorités, à différents niveaux de pouvoir. Attention cependant à ne pas développer des "marketplaces" dans chaque ville, estime le consultant, au risque de disperser les moyens publics.

*"La Wallonie est certes en retard en matière d'e-commerce, mais il n'est pas trop tard pour s'impliquer, en s'appuyant sur les ressources*

*existantes en vue de dégager de réelles opportunités",* conclut Damien Jacob, en ajoutant qu'il est urgent d'avoir une vision prospective du développement commercial : *"Il faut se préparer aux probables mutations structurelles sur le long terme en opérant trois changements globaux. Sur le plan immobilier, tout d'abord, en diminuant la superficie commerciale totale et en intégrant l'e-commerce dans le schéma de développement commercial. Au niveau des qualifications, ensuite, en étant attentif à la mutation des besoins : des postes hautement qualifiés seront nécessaires, tout comme des très peu qualifiés. Enfin, en opérant un 'shift' environnemental, qui passe par une conscientisation des consommateurs. De manière générale, il conviendrait de disposer de davantage de données et d'outils pour mesurer le secteur de l'e-commerce".*

<sup>(1)</sup> Cet article s'appuie sur les interventions et présentations de Mme Héléne Raimond, Senior Digital Strategist à l'AdN, et de M. Damien Jacob, Senior Consultant chez Retis et également chargé de cours & formations notamment à EPHEC, HEC-Liège et UStrasbourg, lors du séminaire du 24 mars "E-commerce : opportunité ou menace ?" (voir en page 19).

<sup>(2)</sup> Voir [www.adn.be](http://www.adn.be)

<sup>(3)</sup> Voir [www.retis.be](http://www.retis.be).

