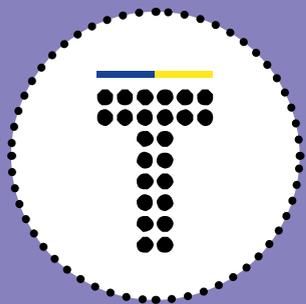


comeos



Turbo numérique pour le commerce bruxellois

www.comeos.be

for commerce
and services



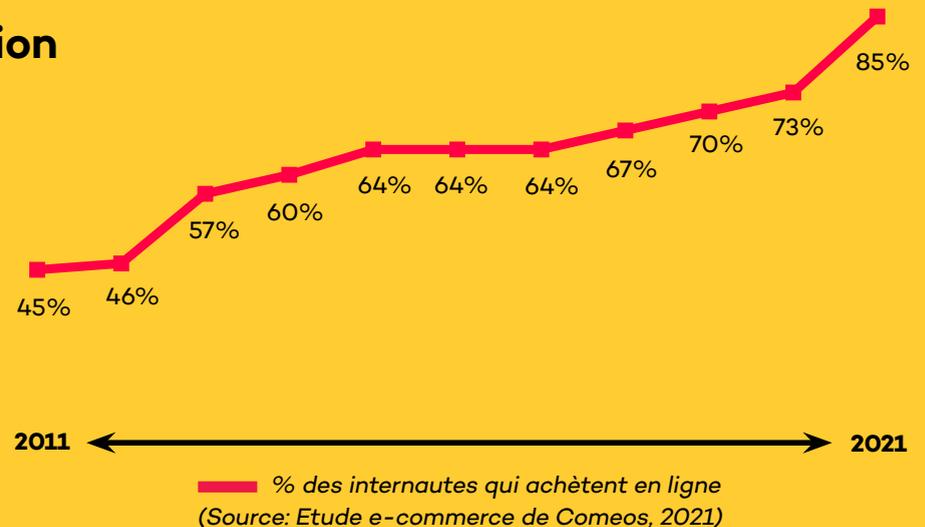
Le monde a changé rapidement...

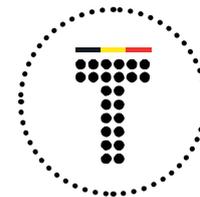


146.000 utilisateurs bruxellois d'e-commerce supplémentaires

La plus grande augmentation depuis des années

- ▶ En 2020: 12% des Belges commencent à acheter en ligne
- ▶ 86% des utilisateurs e-commerce achète au moins une fois par mois en ligne. En 2020, ils étaient 56%.

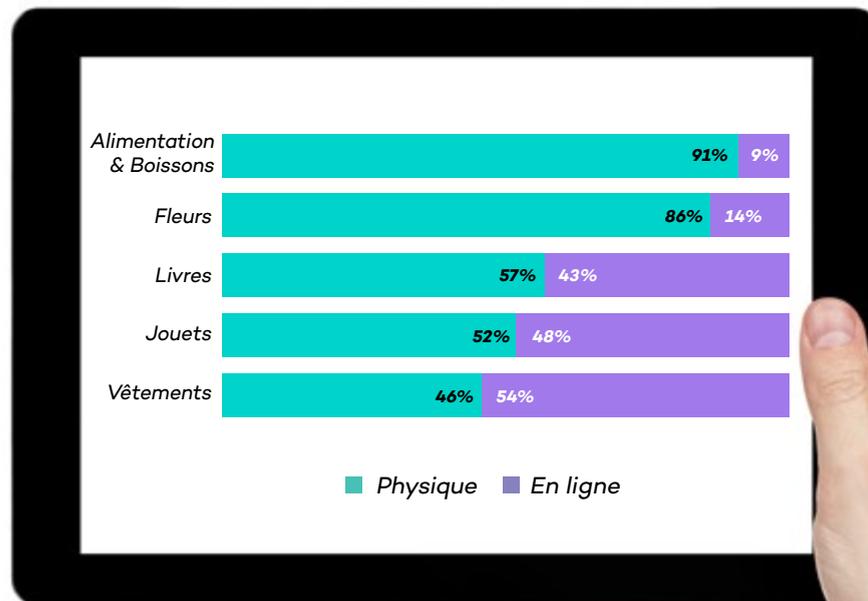




Glissement du physique vers le numérique

Victoire du numérique

- ▶ Aujourd'hui, le glissement vers le numérique est encore limité pour l'alimentation
- ▶ Par contre, l'évolution est radicale dans d'autres catégories:
- ▶ Internet était le canal le plus important pour les achats mode l'an dernier en Belgique



Proportion de Belges achetant principalement dans des magasins physiques ou en ligne (Source: Comeos, enquête avril 2021)

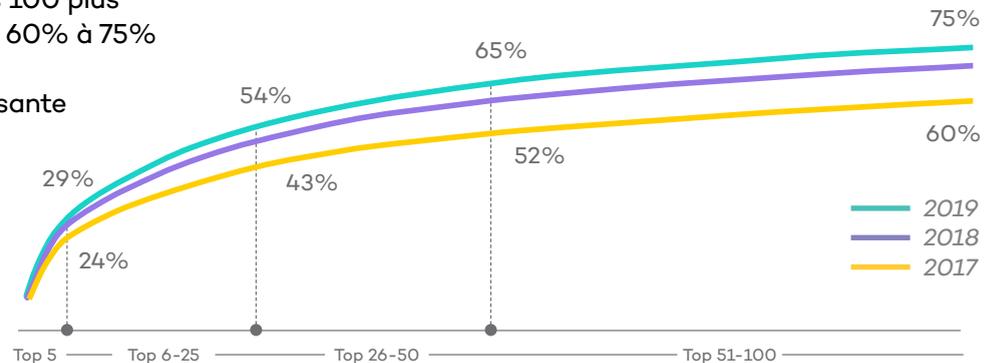


Les grands acteurs étrangers enregistrent la plus grande croissance



Conséquence: une énorme concentration du marché

- ▶ Entre 2017 et 2019, la part de marché des 100 plus grandes boutiques en ligne est passée de 60% à 75%
- ▶ Le gâteau s'agrandit, mais une part croissante de celui-ci revient à un nombre limité d'acteurs
- ▶ Pendant la période corona, les trois plus grandes plateformes étrangères ont affiché 85% de plus de chiffre d'affaires.

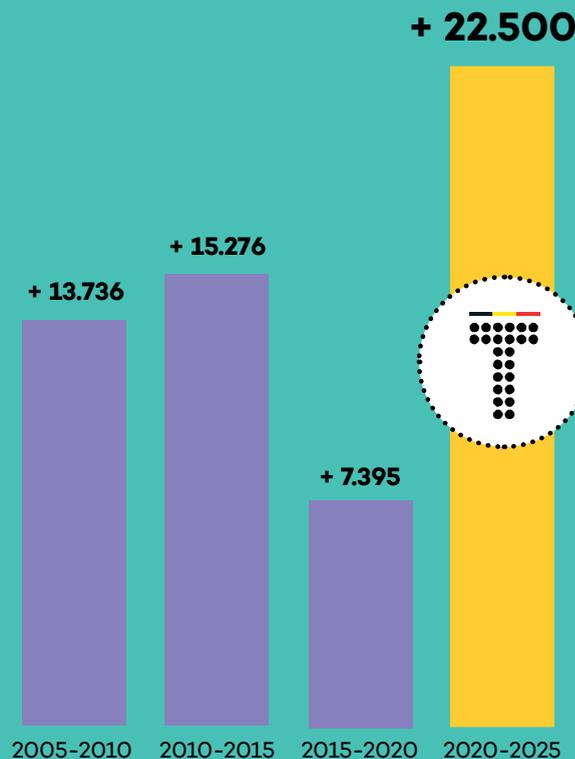


Les cinq plus grandes entreprises en ligne contrôlaient déjà un quart du marché. En deux ans, ce chiffre est passé à près de 30%. (Source: Statista)

Impact important sur l'emploi

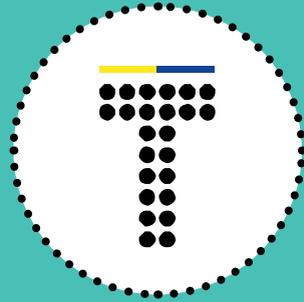
Le moteur de l'emploi s'enraye

- ▶ Au cours des cinq dernières années, 7 500 emplois auraient pu être créés
- ▶ Avec la mise en oeuvre complète de notre plan turbo numérique pour le commerce belge, nous **atteindrons 22.500 emplois d'ici 2025**



Croissance de l'emploi dans le secteur du commerce belge
(Source: ONSS, calcul de Comeos)





**...l'adaptation n'est possible
qu'en mettant le turbo**

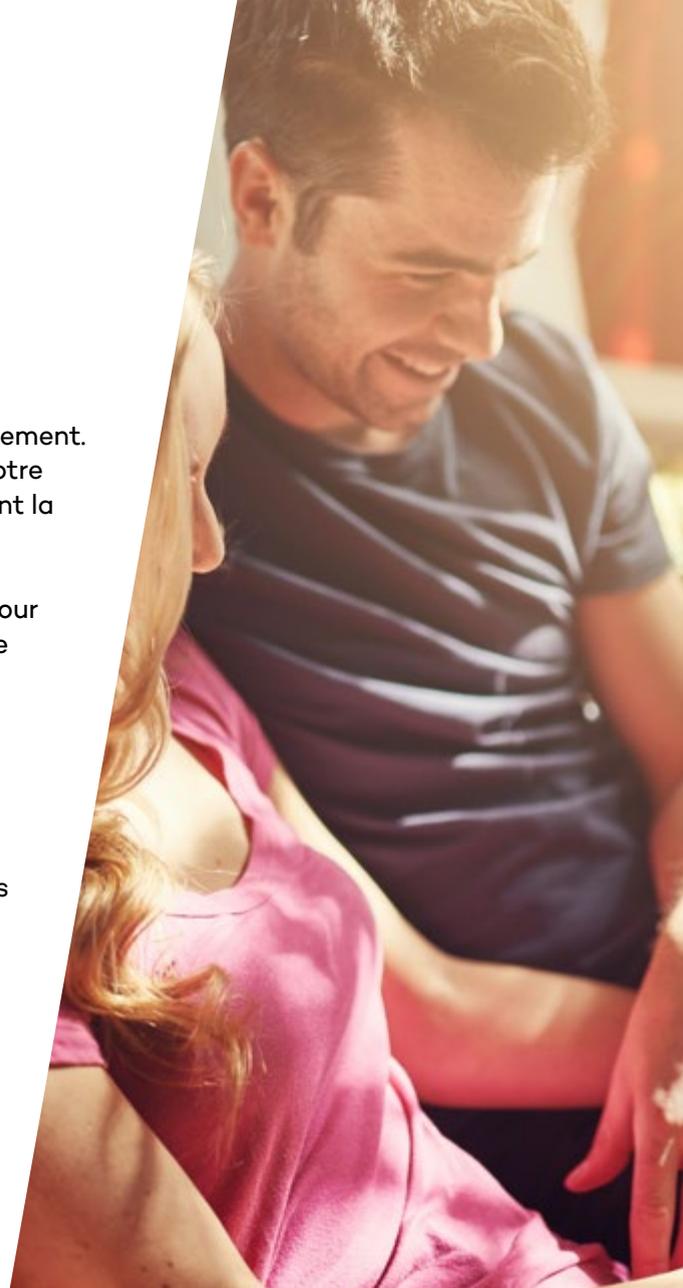
Nous avons besoin de ces changements

La manière dont nous effectuons nos achats connaît un profond bouleversement. Au cours des cinq dernières années, le commerce en ligne a doublé dans notre pays (voir graphique à droite). Cette transformation avait déjà débuté avant la crise du coronavirus, mais elle s'est accélérée durant la crise.

Cette évolution est irréversible. D'où le besoin *d'un masterplan* ambitieux pour le commerce numérique. Un plan qui permettra de renforcer durablement le magasin du futur, le collaborateur de magasin du futur et l'environnement commercial du futur.

Le magasin du futur sera omnicanal. À la fois physique et numérique. De nombreux magasins traditionnels cherchent encore leur voie dans cette nouvelle réalité marquée par l'e-commerce, le click & collect, la livraison à domicile et les places de marché. Ils doivent non seulement faire face à des investissements numériques considérables, mais doivent en outre revoir complètement leur modèle d'entreprise.

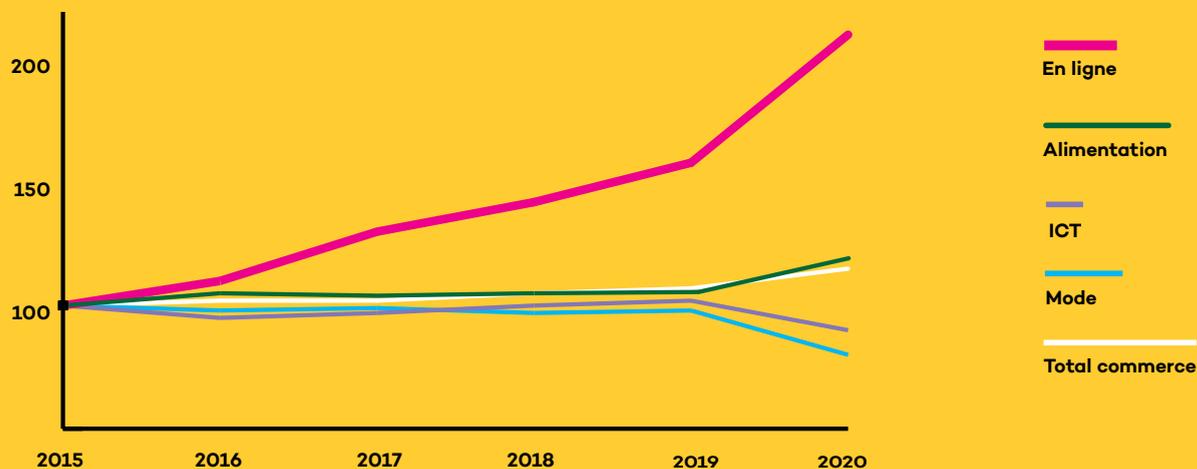
Pas de magasins du futur sans **collaborateurs de magasin du futur**. Leur rôle est également en pleine transformation. De nouveaux défis se posent en termes d'emplois et de compétences.





L'environnement commercial du futur sera complètement différent. Les consommateurs continueront à acheter en ligne, mais ils seront encore nombreux – et peut-être même plus nombreux que jamais après l'année que nous venons de vivre – à aspirer à une expérience d'achat vraie et authentique. Mais ici aussi, les mêmes conditions doivent s'appliquer à tous les magasins.

Grâce à ce plan turbo numérique pour le commerce bruxellois, nous offrons à nouveau des perspectives d'avenir. Nos propositions pourraient permettre **la création de 3.400 nouveaux emplois à Bruxelles**. Le commerce pourrait ainsi jouer un rôle de premier plan dans **la relance de l'économie bruxelloise**.



Indice évolution du commerce (2015=100) Source : Statbel 2021



Proposition n°1

Hubs logistiques et villes intelligentes

Objectif : revitaliser les centres-villes

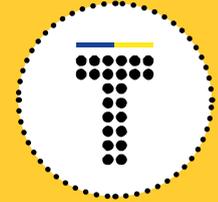
Dans le commerce numérique, il existe d'une part des **plateformes généralistes** qui proposent de nombreux produits et opèrent souvent à l'échelle mondiale, et d'autre part des **boutiques en ligne plus traditionnelles**, qui sont spécialistes dans leur niche.

Nous **n'avons pas tant besoin d'une nouvelle plateforme générale bruxellois**, qui ne fera jamais le poids face aux grands acteurs internationaux, mais plutôt d'une plateforme locale en ligne où les commerçants locaux peuvent démontrer leur valeur ajoutée.



Turbo numérique pour le commerce bruxellois





Comeos propose :

Tenir compte de la nouvelle réalité omnicanal dans la **politique d'implantation commerciale** et prévoir un espace permettant **une collaboration locale entre les détaillants, les hubs logistiques**, etc. qui offrent, par exemple, des possibilités supplémentaires pour le click & collect local. Une plateforme locale en ligne peut également offrir des avantages ou des services supplémentaires pour les consommateurs.

Proposition n°2

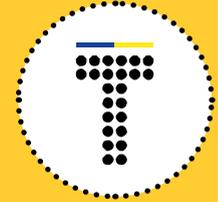
Formations numériques pour les entreprises

Objectif: Incitation à la formation pour les chefs d'entreprise

Les détaillants doivent pouvoir miser sur le physique et le numérique, une nécessité que le coronavirus a encore renforcée. Concrètement, cela signifie qu'il faut investir dans **le marketing en ligne, la présence en ligne, l'expérience produit en ligne, l'IA**, etc.

On constate que les **Régions** libèrent des ressources pour soutenir le développement de l'e-commerce chez les indépendants et les PME avec des formations ciblées pour les entreprises. Comeos propose également des formations par le biais de sa Comeos Academy, sans le soutien des autorités.





Comeos propose de :

Proposer **un soutien à la formation pour les chefs d'entreprise, les commerçants**, et les moyennes et grandes entreprises (p. ex. dans les PME familiales...) en matière de commerce omnicanal.

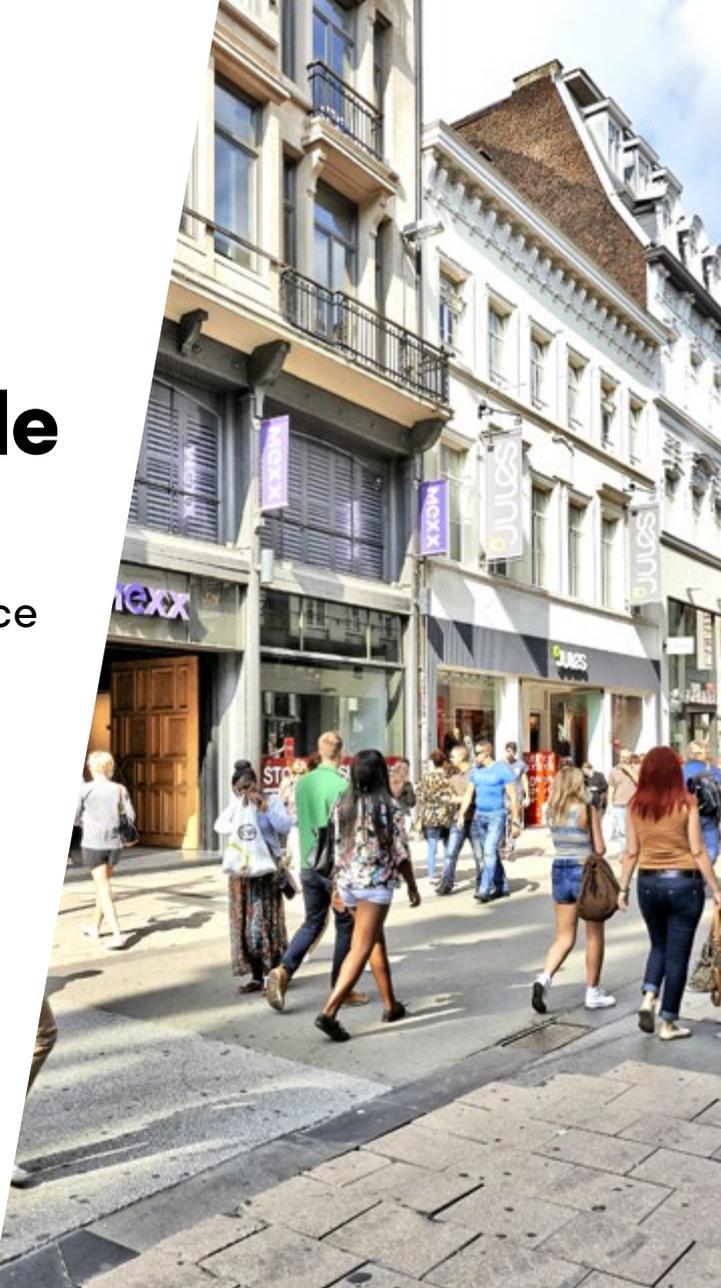


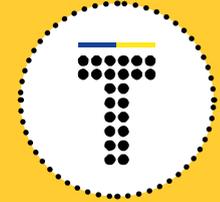
Proposition n°3

Un test numérique pour chaque nouvelle législation

Objectif: Des conditions de concurrence équitables pour tous

Le consommateur achète de plus en plus en ligne, mais les règles ne sont pas les mêmes en ligne que dans les magasins physiques. Les magasins physiques sont **soumis à certaines obligations en matière de reprise des produits (Recupel, matelas, etc.), de protection de l'environnement, d'emballage, etc.**





Comeos propose de :

Soumettre **chaque nouvelle loi à un test numérique** afin qu'à tout moment, les mêmes règles s'appliquent aux acteurs en ligne et hors ligne et entre les acteurs numériques, dans tous les domaines politiques possibles.

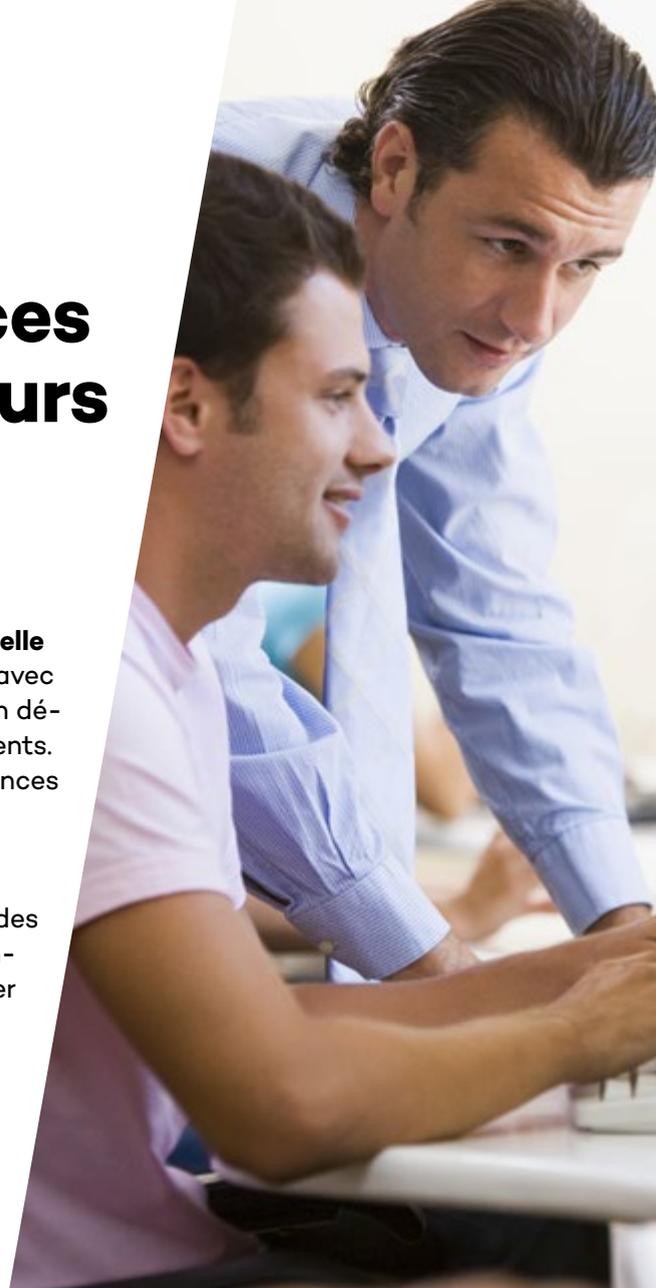
Proposition n°4

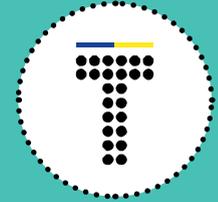
Renforcer les compétences numériques des travailleurs

Objectif : former 25 000 collaborateurs de magasin de manière sectorielle

Le secteur du commerce investira fortement dans la **formation sectorielle** au cours des deux prochaines années. Grâce à des accords tripartites avec les autorités et les syndicats, la formation en alternance poursuivra son développement dans le secteur et permettra d'y attirer davantage de talents. L'offre de formation sectorielle met également l'accent sur les compétences numériques dans le secteur du commerce.

Les **plans politiques bruxellois** accordent une grande importance à la formation et aux compétences numériques. *L'upskilling et le reskilling* des travailleurs constituent également des priorités pour le secteur du commerce. De cette manière, les travailleurs sont mieux outillés pour exercer leur fonction, qui évolue avec eux.





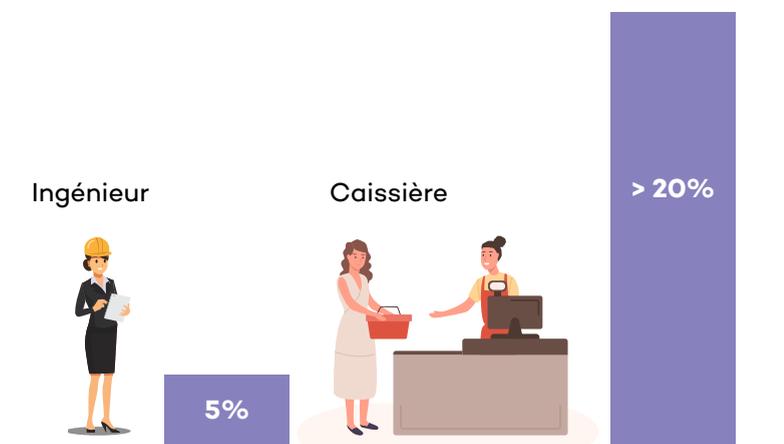
Comeos propose de :

Une **incitation à la formation** dans le domaine des compétences numériques pour le commerce grâce au soutien des autorités bruxelloises. Actuellement, nous touchons environ 5000 travailleurs sur une période de 2 ans à travers 4 fonds sociaux sectoriels. Avec 6,5 millions d'euros d'aide supplémentaire, **nous pourrions atteindre 25000 travailleurs.**

Proposition n°5

Réduction des charges sur le travail

Objectif : créer des emplois supplémentaires



Handicap salarial en Belgique par rapport aux pays voisins
(Source: Calcul Comeos)

Les gouvernements précédents se sont efforcés de **réduire les charges salariales** (p. ex. réductions groupes cibles et net supplémentaire) et **de parvenir à une meilleure maîtrise des coûts salariaux** afin de les aligner davantage sur ceux des pays voisins. Ils y sont parvenus pour les salaires les plus élevés, mais pas pour les salaires les plus bas. Grâce à ces efforts, aujourd'hui, un ingénieur coûte pratiquement la même chose en Belgique que dans les pays voisins, alors qu'une caissière ou un collaborateur logistique coûte jusqu'à plus de 25 % plus cher dans notre pays.

Nous devons réussir à faire travailler les personnes peu qualifiées en créant des emplois qui leur sont accessibles.



Comeos propose :

Que le gouvernement bruxellois poursuive la réduction des charges sur le travail, en particulier dans la catégorie des **salaires moyens inférieurs** (de 1800 à 2400 euros bruts/mois).

Une réduction ciblée des charges salariales (net et coût salarial) permettra de créer davantage d'emplois supplémentaires que d'autres mesures.

Proposition n°6

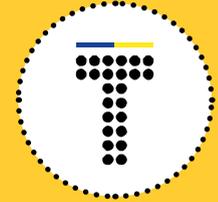
Une stratégie européenne relative au numérique, aux données et en matière de concurrence

Objectif : une stratégie numérique avec des droits et des devoirs pour tous les acteurs

Du point de vue de la concurrence, **les plateformes et les réseaux** nécessitent une attention toute particulière.

Les définitions actuelles de « part de marché », « domination du marché » et « pouvoir de marché » ne sont plus adaptées à l'économie numérique. Ainsi la Commission européenne a-t-elle déjà attiré l'attention sur l'utilisation par Amazon de données non publiques provenant de fournisseurs tiers. En effet, Amazon impose d'une part des conditions strictes aux fournisseurs tiers sur sa plateforme et utilise d'autre part les données sur la transaction pour concurrencer ces mêmes fournisseurs.





Comeos propose :

Le gouvernement bruxellois doit prendre part au débat européen sur la modernisation de la législation européenne en matière de concurrence, afin que les plateformes numériques soient soumises, elles aussi et de la même manière que les entreprises traditionnelles, à **un contrôle et des restrictions** en fonction de leur pouvoir de marché.

Proposition n°7

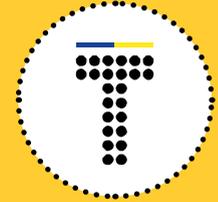
Sensibilisation des consommateurs à l'impact climatique des livraisons

Objectif : rendre l'impact climatique des livraisons transparent

Toute personne impliquée dans le développement de l'e-commerce en Belgique et en Europe éprouvera **des problèmes de rentabilité** sur un marché où les grands acteurs mondiaux donnent le ton avec des livraisons gratuites. Vendre à perte n'est pas autorisé, mais livrer gratuitement tous les articles à domicile revient à ignorer les coûts réels et l'impact sur le climat.

Le Pacte vert pour l'Europe prévoit que **tous les secteurs doivent atteindre la neutralité carbone**, et donc aussi le commerce. Les clients doivent être informés à ce sujet.





Comeos propose :

Rendre visible **l'impact climatique de la livraison du dernier kilomètre**, du magasin ou de l'entrepôt jusqu'au client.

Pour ce faire, il est possible d'introduire un label climatique similaire au label énergétique pour les appareils électriques. De cette manière, le consommateur est davantage sensibilisé aux alternatives durables (point de collecte local, livraison en circuit court, etc.) et il peut faire un choix éclairé.

Proposition n°8

Taxe kilométrique intelligente pour tous les transports

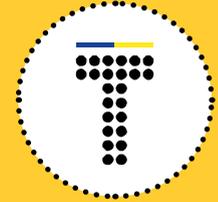
Objectif : taxe kilométrique comportementale pour les citoyens et les entreprises

À l'heure actuelle, les Régions perçoivent **une taxe kilométrique sur les transports** de plus de 3,5 tonnes, alors que le nombre de camionnettes légères connaît une croissance exponentielle (p. ex. pour les livraisons de l'e-commerce) et qu'elles ne sont pas soumises à cette taxe. Dans un pays à forte densité de population comme la Belgique, la taxe kilométrique intelligente, tant pour le transport professionnel que privé, pourrait néanmoins favoriser sensiblement un comportement plus réfléchi en matière de transport et atténuer la congestion des autoroutes, qui coûte aujourd'hui des milliards d'euros à l'économie en perte de productivité.



Turbo numérique pour le commerce bruxellois





Comeos propose :

Introduire une taxe kilométrique intelligente pour les transports lourds, mais aussi pour les camionnettes et les voitures particulières, en les faisant **payer plus cher aux heures de pointe qu'à d'autres moments**. Cette augmentation substantielle des taxes doit être compensée par une réduction considérable des taxes sur la mobilité ou le travail.

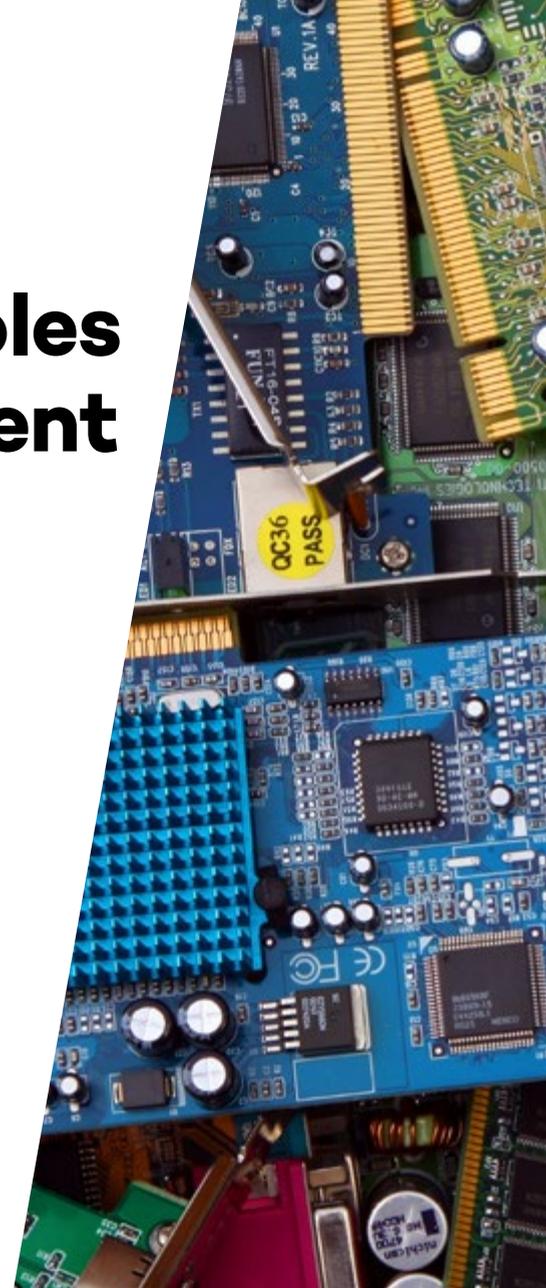
Proposition n°9

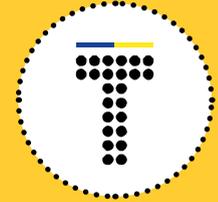
Des règles du jeu équitables en matière d'environnement

Objectif : des obligations environnementales valables pour tous

Les législations environnementales régionales imposent une série **d'obligations en matière de déchets** aux « producteurs » (fabricants, commerçants...) mais ne visent pas explicitement la vente de produits importés aux consommateurs bruxellois via des places de marché en ligne. Par conséquent, ces transactions échappent en grande partie aux obligations découlant de la responsabilité élargie du producteur (REP).

Cela se traduit par une **concurrence inacceptable et déloyale** à l'égard des commerçants physiques et des webshops bruxellois. En effet, ces derniers doivent notamment verser des contributions environnementales à divers organismes de gestion des déchets (Bebat, Recupel, Fost Plus, etc.). Ils sont également soumis à des obligations d'information envers les consommateurs et doivent reprendre les piles et les appareils électriques usagés des consommateurs, et ce y compris en cas de livraison à domicile.





Comeos propose :

Veiller à ce que des règles fiscales équitables s'appliquent entre les magasins physiques et les webshops et entre les webshops. Les places de marché situées en dehors de l'Europe doivent également se conformer aux obligations applicables sur notre continent.



Proposition n°10

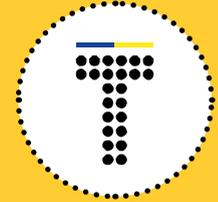
Un contrôle des acteurs numériques étrangers

Objectif : Contrôle de tous les acteurs

L'inspection des activités en ligne exercées depuis l'étranger n'a pas évolué au même rythme que **l'afflux croissant de biens étrangers** achetés par les consommateurs belges.

Le contrôle du respect **de toutes sortes d'obligations, notamment d'obligations spécifiques à Bruxelles**, laisse actuellement à désirer dans le cadre de ces importations. Nous pensons par exemple aux obligations liées aux cotisations versées aux organisations de recyclage telles que Recupel et Bebat ainsi qu'aux taxes sur les emballages.

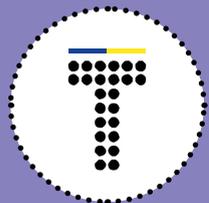




Comeos propose :

Une **Trade Crime Unit interfédérale**, avec des services d'inspection (fiscale, sociale, économique, environnementale) accordant une même attention aux commerçants établis en Belgique qu'aux commerçants numériques étrangers actifs sur le marché wallon.

comeos



“ Nous avons toutes les cartes en main pour développer pleinement le commerce numérique Bruxellois. Avec ce plan, nous donnons une impulsion majeure au secteur et à l’emploi ! ”

Lora Nivesse,
Head Comeos Wallonie/Bruxelles



Dominique Michel,
ceo de Comeos



www.comeos.be

for commerce
and services