

Question d'actualité de Caroline Cassart, Députée,
à Willy Borsus, Vice-Président et Ministre de l'Economie,
du Commerce extérieur, de la Recherche et de l'Innovation,
du Numérique, de l'Aménagement du territoire,
de l'Agriculture, de l'IFAPME et des Centres de compétences,
concernant
Le retard de l'e-commerce wallon

Monsieur le Ministre,

Selon la Fédération des entreprises de Belgique dans un article paru dans la presse dernièrement, notre pays aurait raté chaque année 0,3% de croissance de son PIB à cause du retard de son e-commerce entre 2012 et 2019, soit un manque à gagner d'un milliard d'euros et 6000 emplois annuellement.

Sur cette période et donc sans même compter ces trois dernières années (pourtant marquée par l'accélération des ventes en ligne avec la crise sanitaire), la FEB estime la perte à 7 milliards d'euros et 42000 emplois. En comparaison à des pays comme les Pays-Bas, l'Allemagne et la France, les secteurs des commerces, de nos transports et de l'Horeca ont diminué leur valeur ajoutée de 2%.

Ce mauvais résultat s'explique donc par la trop faible progression du commerce belge en ligne : la demande est présente mais l'offre serait insuffisante. En outre, les prix sont également moins attractifs (liés aux coûts salariaux, notamment de nuit, plus élevés en Belgique) et des délais de livraison plus longs.

Monsieur le Ministre, pouvez-vous nous faire le point sur la part wallonne des chiffres donnés ? Nous savons tous les efforts et les moyens que vous avez mis en œuvre pendant la crise pour booster l'e-commerce wallon. Les perspectives pour les années à venir sont-elles meilleures ? Pouvez-vous nous refaire le point sur les aides actuelles mises en place pour aider les commerces wallons à se mettre à la page en matière d'e-commerce ?

Je vous remercie.

La réponse du Ministre Borsus :

Ce constat est interpellant. Il faut souligner que nous avons, à l'échelle du pays, accumulé un certain retard en ce qui concerne, d'une part, l'e-logistique de façon générale et, de façon plus particulière, d'autre part, l'e-commerce.

Les chiffres globalement cités par la FEB ne sont pas déclinés par région. Par contre, notamment avec l'Institut Retis qui étudie ce type de commerce, nous avons un certain nombre d'indicateurs.

Il y a de l'ordre de 7 831 *pure players*, c'est-à-dire des acteurs du commerce en *BtoC* au niveau belge. Il y en a de l'ordre de 1 876 au niveau régional wallon. C'est une progression de l'ordre 439 entre 2019 et 2021.

Selon Bruno Wattenbergh, on estime que l'emploi dans l'e-commerce au niveau belge représente, en termes d'emploi, de l'ordre de 11 000 emplois directs auxquels il convient d'ajouter 15 000 emplois indirects au niveau national.

Il est clair que nous avons, à cet égard, des marges de progression considérables. C'est ce qui a justifié des évolutions de législation au niveau fédéral, mais une série d'actions aussi au niveau régional à travers le programme *digital-commerce*, d'une part, à travers programme *smart commerce* ou *smart cities* qui ont formé l'un et l'autre plus de 4 000 commerçants, d'autre part. Nous avons aussi activé des chèques concernant la maturité numérique, les chèques-entreprises, de manière à permettre d'être accompagné à la fois dans son diagnostic de commerçants ou d'entrepreneurs, mais aussi dans les mesures à prendre pour disposer d'un certain nombre d'outils de base, d'être référencé sur le net, mais avoir une attitude plus proactive en termes de relation avec la clientèle. On le voit aujourd'hui, on a de plus en plus une articulation entre le commerce physique et le commerce à distance, l'e-commerce. Cette articulation, qui allie finalement les avantages des deux, mérite aussi les éléments de soutien que je viens de mentionner.

À l'évidence, les habitudes de consommation ont évolué de façon exponentielle ces derniers mois. Si nous ne prenons pas ce train de façon offensive, les gens achèteront au-delà de nos frontières régionales, les produits de consommation qu'ils souhaitent obtenir.