

Conférence 1819 - 18/02/2025

Quels sont les défis et les aspects juridiques de l'e-commerce



Damien JACOB

Fondateur du cabinet conseil Retis.be

Chargé de cours & formations à HEC-ULiège, EPHEC-Bruxelles, EPFC, Université de Strasbourg



- Cabinet conseil spécialisé en Digital Marketing et E-commerce
- Propose des services de conseil, coaching et formation aux entreprises et indépendants : audit juridique, e-marketing, sélection solutions et agences, stratégies commerciales, etc.



Retis.be



[@Retis](https://twitter.com/Retis)



[/company/Retis-consult](https://www.linkedin.com/company/Retis-consult)



[/Retis-consult](https://www.facebook.com/Retis-consult)

« Devenez scandaleusement riche, soyez e-commerçant ! »

Antony Antoniou · 1er
Cofondateur BeMarketer.be...
3 sem. · Modifié · 🌐

🔥 Aujourd'hui je vous explique comment gagner 15.000€ net par mois en restant chez soi ! 😊

▶ Dans cet article vous découvrirez :

- ✅ Ce qu'est le Dropshipping
- ✅ Mon parcours
- ✅ Les frais pour une boutique
- ✅ Les aprioris sur le Dropshipping

➕ Une conclusion accompagnée d'un résumé ✓

▶ Envie d'en savoir plus ? Voici le lien vers mon article : <https://lnkd.in/gremSZt>

Et vous, quelles sont vos histoires ? 🤖

#dropshipping
#ecommerce
#marketingnumérique
#marketingdigital



Pascale Avit
1 septembre, 20:02

Hello tout le monde ! Je suis ravie de partager ces supers résultats avec vous seulement 1,5 mois après le lancement de mon site et seulement 2 mois après avoir démarré cette formation ! Tom et Méven vous déchirez tout !!!!! C'est possible et accessible pour chacun d'entre nous et ce n'est que le début !!!!!!! 🤖🤖🤖



Metric	Value
Sales	+72% 3768,04 EUR
Orders	+76% 172
Costs	+70% 1456,41 EUR
Earnings	+32% 2311,63 EUR



31 🗨️ 18 commentaires Vu par 102 personnes

Jordan Boulay, 🤖 hyper bien.
20 août, 12:27

#BOOM Tom Xavier j'ai monté mes prix Quasiment 5000€ en 2 semaines !
MAIS JE NE VOIS PLUS LA LUMIERE DU JOUR !
QUE CELLE DE MON ECRAN D'ORDINATEUR LOL 🤖

Merci pour tout Tom t'es mon génie de la lampe magique LFL ! Merci Méven pour tes conseils aussi 🤖
Let's go to the top boys and girls 🤖

TOTAL 1 889,00€

Jordan Boulay, 🤖 reconnaissant.
1 h

Bon ben comme on dit jamais sans 2 sans 3 !
Je viens de faire 3 fois mon salaire en même pas 1 semaine 😊
Ce jackpot viens de ma pub du "lifting" d'ou les 50% de remise !
La machine est lancée !!
Bon par contre je suis un peu dans la merde j'ai plus de Freelancers LOL
9h-11h Mailing furtif en checkant les entreprises autour de moi
11h-12h Suivi des résultats de pubs et animations des réseaux sociaux
14h-17h (quand je suis motivé) petite prospection à pied avec mes flyers
Work pays ! 🤖

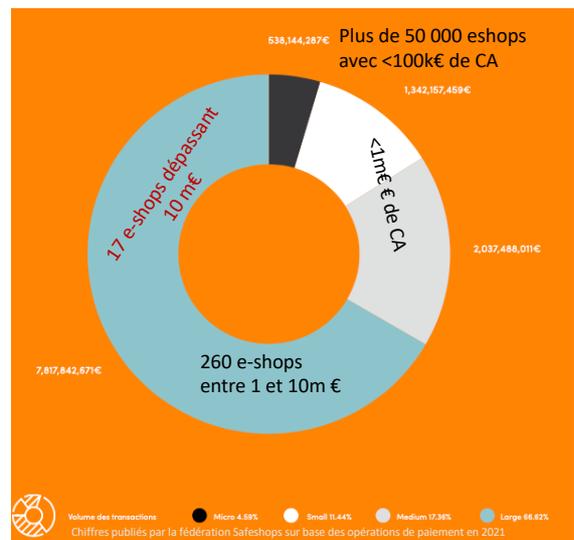
#300entsemaine #LFLPOWER

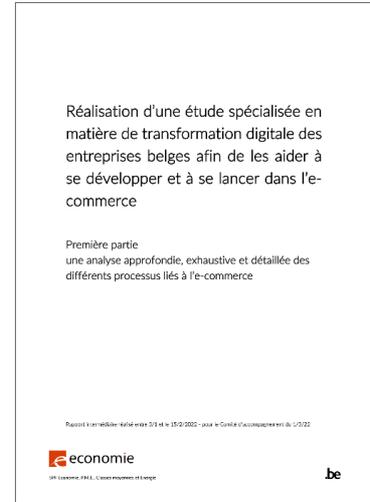
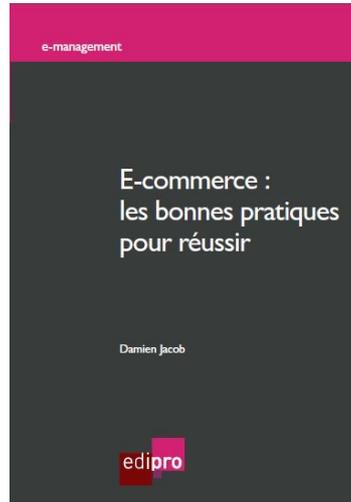
Jordan Boulay, 🤖 merveilleusement bien.
12 août, 15:47

2000€ en 2 jours, What else ? 🤖
#TOMLEGENIE

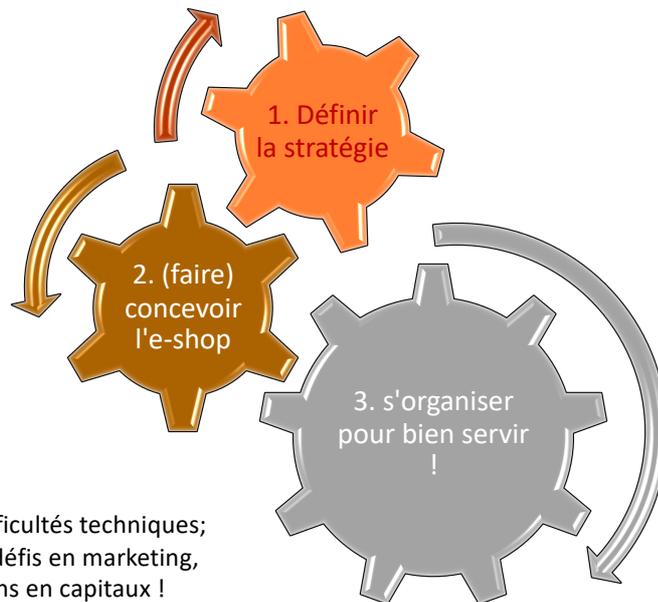
L'envers du décor...

- +/- 56 000 e-shops en Belgique
- 277 e-shops réalisent > 1M€ de CA/an. Elles concentrent 2/3 de l'e-commerce belge.
- Par contre, > 90% réalisent moins de 100.000 € de CA / an !





Enquête de www.retis.be
auprès d'e-commerçants en Wallonie et en Alsace



Ne surestimez pas les difficultés techniques;
Ne sous-estimez pas les défis en marketing,
en logistique et les besoins en capitaux !



Quoi ?

Pourquoi ? (objectifs)

À qui et où ?



Comment ?

- Quel business-model (vente classique, abonnement, commission) ?
- Se positionner (**se différencier**) par rapport à la concurrence
 - Ex: être le spécialiste avec une large gamme proposée, servir mieux (conseil, rapidité,...), valeurs défendues (bio, circuits courts,...)
- Quelle stratégie de communication ?



Prix

- Prix le + bas
- "La bonne affaire"
- ...

Offre - Assortiment

- Exhaustivité ("spécialiste")
- Qualité
- « dernière tendance » / originalité
- ...

Service et ambiance

- **Conseils**
- **Atmosphère d'achat**; esprit de communauté; personnalisation
- **Simplicité de commande**
- Rapidité de livraison
- Service après-vente
- ...

Valeurs

- Local / Patrimoine
- **Authenticité**
- Durable
- Santé
- ...

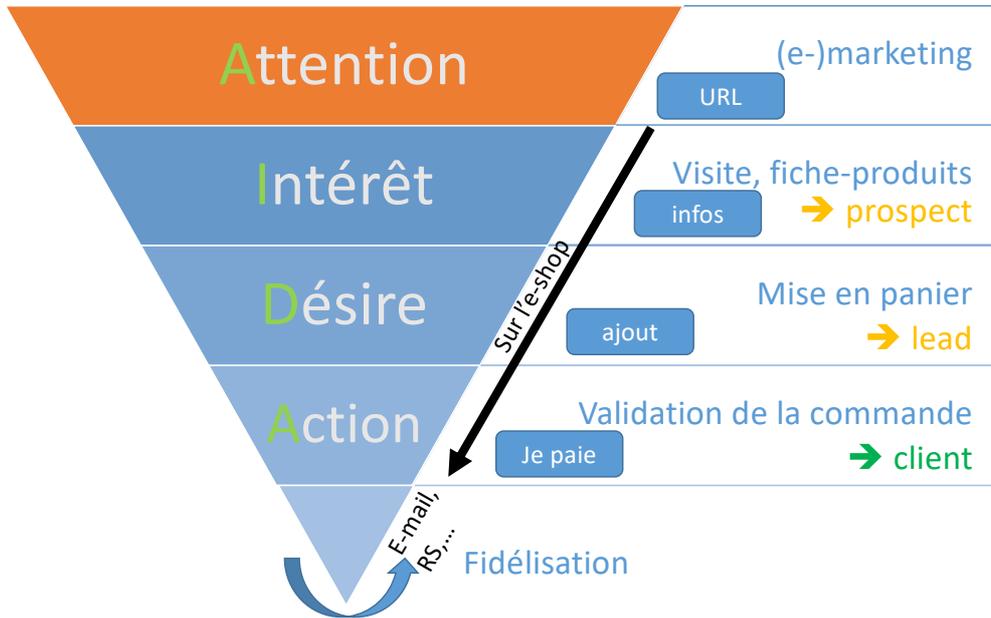
Se lancer dans la vente en ligne

Les aspects à examiner ?
Quelles étapes ?



Comment se lancer : Les aspects à bien préparer





Source: Cours e-commerce de Damien Jacob

🎯 Attirer des visiteurs sur son e-shop



Source: Semrush.com

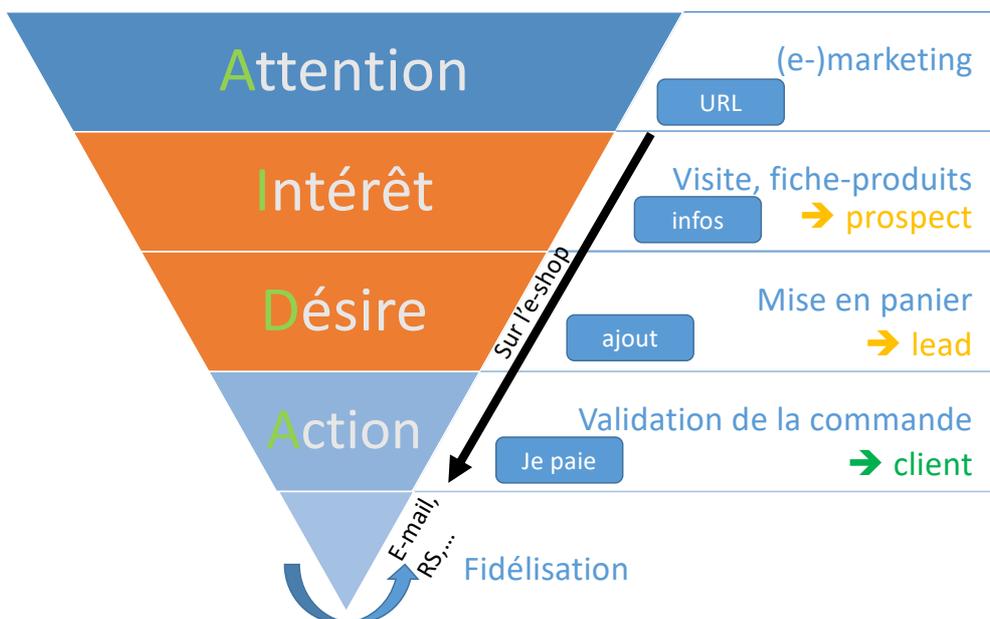


1. Pas de canal e-marketing « miracle » : Diversifier les canaux d'acquisition

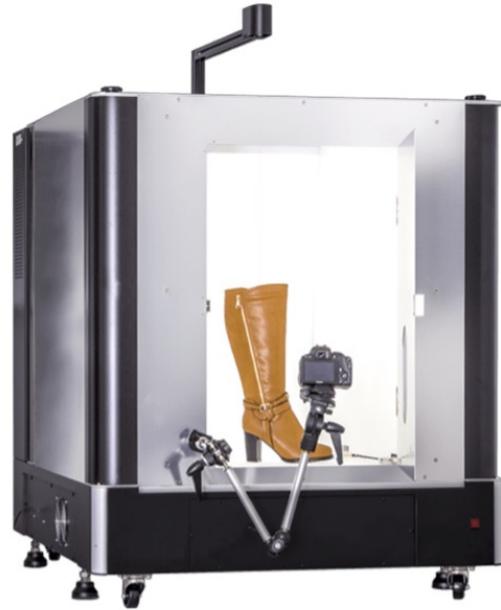
- Référencement
 - Gratuit / payant
- Bannières publicitaires
- Visibilité sur les réseaux sociaux
 - Publications / publicités
- « Publi-reportage »
- E-mailing
- Marketing d'influence
- Affiliation (commission à des influenceurs, ambassadeurs)



2. Mesurer (très) régulièrement, rectifier



Source: Cours e-commerce de Damien Jacob



ESHOP

OCTOBRE ROSE

LES COULISSES



A PROPOS

LA MARQUE

INSTASHOP

Vidéo



ACCUEIL > JUPE-SHORT LISON

Jupe-short Lison

79,00 €

AJOUTER AU PANIER

Commandez sans craintes, vos commandes (à partir de 150€ d'achat) et vos retours sont offerts depuis la France métropolitaine, la Belgique, l'Allemagne, les Pays-Bas et le Luxembourg ▼

DESCRIPTION COMPOSITION GUIDE DES TAILLES

Vous ne rêvez pas, Lison fait bel et bien son grand retour pour cette collection d'Octobre.

A l'apparence d'une jupe au premier abord, Lison cache en réalité un joli short tendance et confortable !

Notre jupe-short est confectionnée en similicuir dans notre atelier portugais et ses jolis boutons décoratifs ont été laqués en Italie ☺

Son petit + : Sa tirette sur le côté qui la rend très pratique au quotidien.

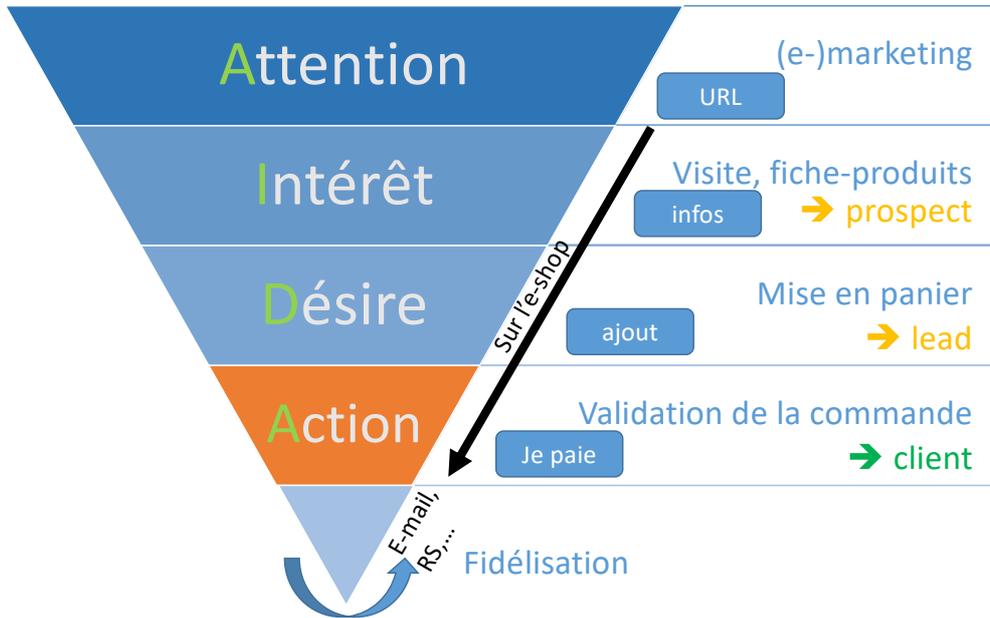


Pour en savoir plus sur cette création responsable, cliquez sur chaque pictogramme.

Lainara mesure 1m74 et porte une taille S.

Prenez votre taille habituelle.





Source: Cours e-commerce de Damien Jacob



Peu d'angoisse en magasin physique 😊

- Le consommateur peut bien entendu craindre d'être trompé sur la marchandise,
 - Mais il peut utiliser ses 5 sens pour vérifier, en touchant par exemple le tissu, en sentant si le produit alimentaire est frais, en posant une question au vendeur...
- Par contre:
 - Il ne doit pas livrer de données personnelles.
 - Il sera en possession du produit dès qu'il l'aura payé.
 - Il pourra retourner dans la boutique si le produit est défectueux.



En Ligne 😞

Même s'il a été séduit, l'internaute aura, malgré tout, une hésitation au moment de passer commande et risque de se poser des questions.





5 angoisses du cyber-acheteur

QUOI ?
On me vend un chat dans un sac.

QUI ?
*L'offre n'est pas réelle :
Escroquerie ???*

SECURITE
*Quelqu'un va intercepter et exploiter
mes données bancaires / données
personnelles*

LIVRAISON
*Payer, mais le produit n'est plus
disponible ou est livré trop tard, voir
jamais*

SAV
*Si l'offre ne convient pas, impossibilité
de renvoyer le produit et être
remboursé*



Extrait du livre « e-Commerce: Les bonnes pratiques pour réussir »



Chez Orta, nous sommes une marque communautaire, nous partageons toutes nos aventures avec vous via nos réseaux sociaux. Alors pour ne rien rater de nos sorties de collection, de toutes nos nouveautés & bien plus encore, rejoignez-nous !



Instagram

@orta.store



Paielements sécurisés

Carte bancaire / PayPal / Bancontact / Paiement en 2 ou 3 fois

Heureuse ou remboursée

Vos retours sont gratuits depuis la France Métropolitaine, la Belgique, l'Allemagne, les Pays-Bas et le Luxembourg

Service client

Disponible et à votre écoute du Lundi au Vendredi de 9h à 17h30
+32 2 633 29 45
+33 1 79 73 22 24
bonjour@orta-store.com

Livraison offerte

Livraison offerte à pa France Métropolitain Pays-Bas



Nous répondrons ici à toutes les questions que vous souhaitez nous poser dans les meilleurs délais.

AIDE

Livraison et retours
Guide des tailles
FAQ

A PROPOS

Notre histoire
Contactez-nous
Mon Compte
CGV
#OUlortastore

LE BUREAU ORTA

+32 2 633 29 45
+33 1 79 73 22 24
bonjour@orta-store.com

REJOIGNEZ LA CC

Saisissez votre ad
 J'accepte les cor



NOUS SUIVRE

COMMANDEZ SEREINEMENT !

Toutes les commandes passées ce jour, et ce, jusqu'au lendemain 7h seront automatiquement regroupées.

Les frais de port supplémentaires seront également remboursés ☺

Psst.. Une crème Glow Up de la marque Oolution sera glissée dans les 2000 premières commandes ce dimanche !



Notre eshop utilise des cookies pour améliorer l'expérience utilisateur et nous vous recommandons d'accepter leur utilisation pour profiter pleinement de votre navigation.

©2022 Orta / M&A brussels
[J'accepte](#) [Plus d'informations](#)

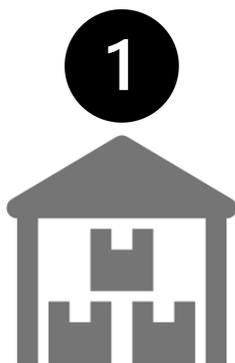
Moyens de paiement



Prestataires de paiement en ligne



Comment vais-je gérer ma logistique ?



On gère son stock soi-même et on expédie depuis notre stock



On confie la gestion de son stock à un tiers (fulfilment)



Le fournisseur gère le stock et expédie directement

Où mes clients pourront-ils être livrés ?



Livraison à domicile ou à l'adresse de leur choix



Livraison en point relais

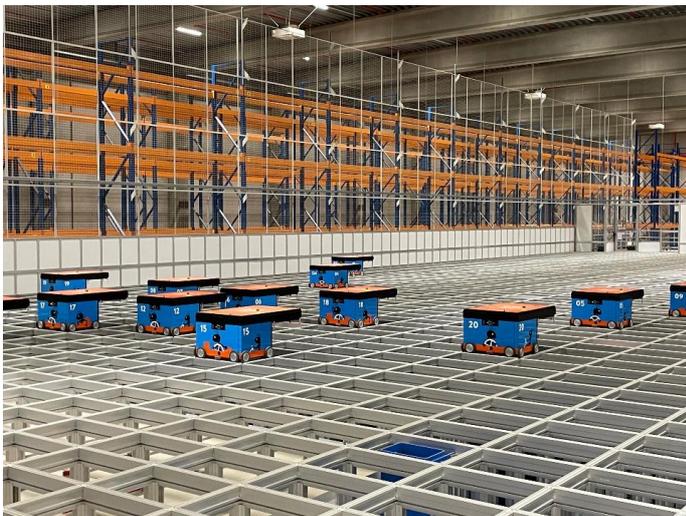


Enlèvement au point de vente

Avec quel(s) prestataire(s) ?



Fulfilment
(stockage, picking,
emballage)



Comment se lancer : Les aspects à bien préparer



Respecter les réglementations spécifiques

-  Réglementation sur le marketing en ligne (réductions, concours, influenceurs, avis-conso...)
-  Obligations sur les fiches-produits et lors du tunnel de commande
-  Obligations d'après-vente (dont le droit de rétractation)
-  RGPD (traitement des données personnelles) → newsletters
-  Consentement des cookies et autres traceurs d'activités
-  TVA e-commerce intracom.

Quelles sont les mentions obligatoires ?

1) Identité du professionnel éditeur du site

- Si personne physique (indépendant): **Prénom + nom**
- Si personne morale: dénomination + statut juridique
- N° d'entreprise (BCE) + n° de TVA
- Siège social

2) Coordonnées de contact

- Adresse commerciale (si ≠ du siège social)
- Adresse E-mail visible (**pas juste un formulaire de contact!**),
- Téléphone professionnel (si existant)

3) Lien vers une page informative sur la collecte des données personnelles

❖ CF « GDPR »

4) Infos sur un éventuel engagement de la société

- Si « Code de conduite » souscrit
- Si agrément professionnel (Ordre,...)

Sur tout site web professionnel
ou page profil pro. d'un RS

(même en l'absence d'e-shop)

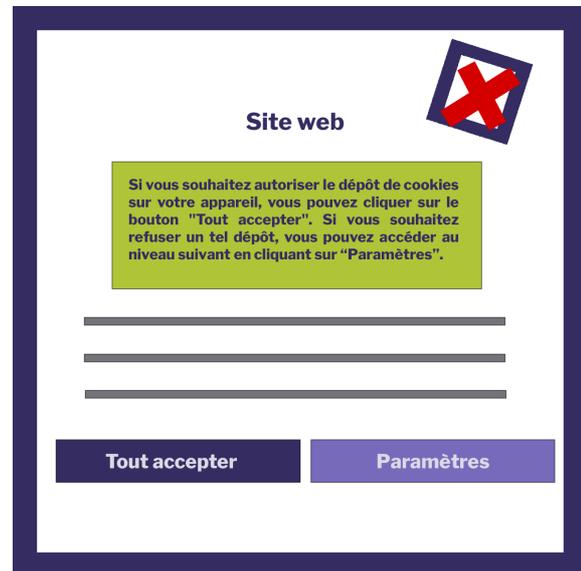
en BtoC / en BtoB

Autres points critiques

- Tunnel de commande en ligne conforme
 - SAV Responsabilité du vendeur
 - En cas de problème de livraison
 - Garantie légale de 2 ans – Produits non conformes sur le marché UE
 - Droit de rétractation
 - Pratiques commerciales trompeuses
 - Concours non conformes
 - Faux avis consommateurs
 - Faux « prix barrés »
 - Marketing d'influence non conforme
 - Respect du RGPD « *consentement préalable, libre, explicité, éclairé, univoque* »
 - Formulaire en ligne
 - Newsletters
 - Cookies d'analyse, de remarketing, de tiers
- ➔ Mentions légales, politique de confidentialité, bannière cookies,

Cookies – Consignes de la CEPD

<https://edpb.europa.eu/our-work-tools/our-documents/report/report-work-undertaken->



Aspects réglementaires de la présence en ligne

Ce cours se penche sur la manière de développer une activité en ligne tout en respectant les réglementations en vigueur. Il est conçu pour être accessible aux personnes qui ne sont pas familiarisées avec le droit. Les objectifs de ce cours sont les suivants :

- Permettre aux non-juristes de comprendre les obligations légales qui concernent les entrepreneurs en ligne.
- Aider à identifier les mesures à prendre pour minimiser les risques de litiges.

Les thèmes abordés dans ce cours comprennent :

- Les droits de propriété intellectuelle couramment utilisés sur Internet, tels que le droit d'auteur et les marques commerciales.
- Les règlements sur la protection des données personnelles, notamment le célèbre RGPD.
- Les règlements sur la publicité en ligne, en particulier dans le contexte du marketing numérique, y compris les promotions sur Internet.
- Les règlements spécifiques applicables aux ventes en ligne, comme celles sur les plateformes de commerce électronique.

L'objectif principal de ce cours est de vous donner les connaissances nécessaires pour réussir dans le monde de l'entreprise en ligne tout en respectant la loi.

Auto-formation en ligne:

<https://www.technofutur.be/catalogue/formation/aspects-reglementaires-de-la-presence-en-ligne>



E-COMMERCE INTERNATIONAL

Règles pour la TVA intracommunautaire



https://ec.europa.eu/taxation_customs/sites/taxation/files/resources/documents/taxation/vat/how_vat_works/rates/vat_rates_en.pdf

Taux de TVA appliqués au 1/7/2019

Pays	Taux normal	Taux réduit	Taux super réduit
Allemagne	19%	7%	
Autriche	20%	10 / 13 %	
Belgique	21%	6/12%	
Bulgarie	20%	9%	
Danemark	25%	X	
Espagne	21%	10%	4%
Finlande	24%	10/14%	
France	20%	5,5 / 10 %	2,1%
Grèce	24%	6/13%	
Irlande	23%	9/13,5%	0 % / 4,8%
Italie	22%	5 / 10%	4%
Luxembourg	17% 16%	8%	3%
Pays Bas	21%	9%	
Portugal	23%	6/13%	
(Royaume Uni)	(20%)	(5%)	(0%)
Suède	25%	6/12%	
Chypre	19%	5/9%	
Estonie	20%	9%	
Hongrie	27%	5/18%	
Lettonie	21%	5/12%	
Lituanie	21%	5/9%	
Malte	18%	5/7%	
Pologne	23%	5/8%	
Rep. slovaque	20%	10%	
Rép. tchèque	21%	10/15%	
Roumanie	19%	5/9%	
Slovénie	22%	9,5%	



Règles TVA intracom. e-commerce. (résumé)

B to B ?

(sauf services prestés dans le pays du vendeur)

Facturation HTVA possible

(l'entreprise auto-liquidera le montant de la TVA dans sa déclaration)

<!> Bien vérifier l'identité et n° TVA intracom. de l'acheteur !

B to C ? (ou BtoB vers des structures non assujetties TVA ?)

Facilité accordée si total du CA annuel dans l'ensemble des autres Etats membres < de 10000 €

→ TVA du vendeur

(sauf si produits soumis à « accises »: alcool...)

→ Application du taux TVA du pays du consommateur

Souhait de récupérer la TVA sur les factures entrantes de fournisseurs situés dans d'autres pays européens?

ou vente de produits soumis à accises (ex: Alcools, tabacs, cafés,...) ?

NON

/

OUI

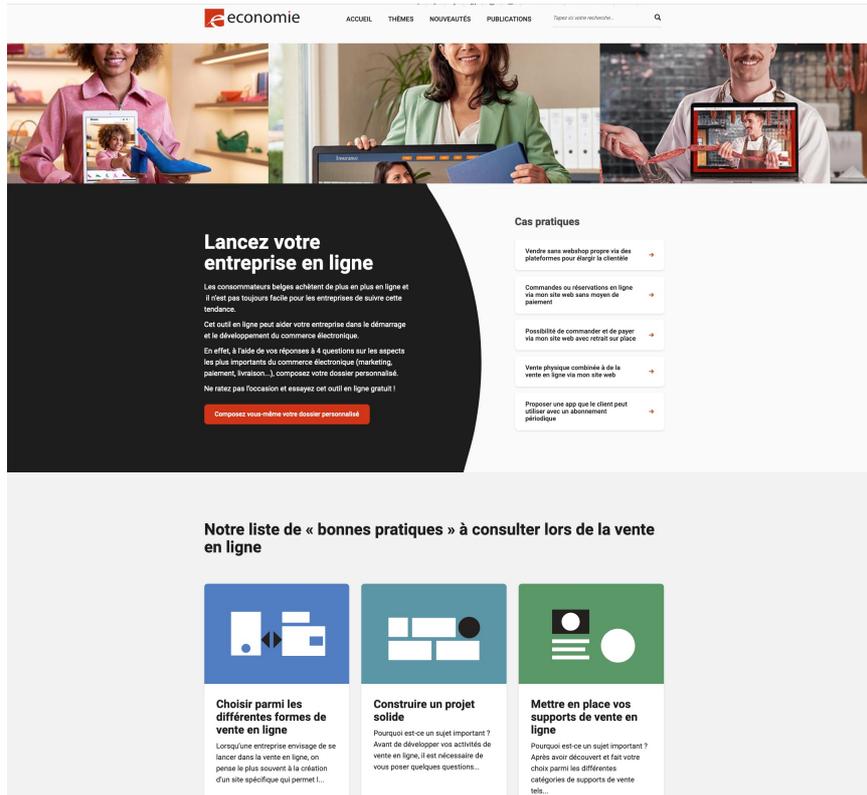
- 1) Déclaration trimestrielle + paiement sur **plateforme OSS**
- 2) Registre des ventes pendant 10 ans

<!> Obligation d'enregistrement et de paiement dans chaque pays concerné



Synthèse Ressources utiles

Article: <http://www.retis.be/facteurs-de-reussite/>



economie ACCUEIL THÈMES NOUVEAUTÉS PUBLICATIONS Rechercher votre recherche...

Lancez votre entreprise en ligne

Les consommateurs belges achètent de plus en plus en ligne et il n'est pas toujours facile pour les entreprises de suivre cette tendance.

Cet outil en ligne peut aider votre entreprise dans le démarrage et le développement du commerce électronique.

En effet, à l'aide de vos réponses à 4 questions sur les aspects les plus importants du commerce électronique (marketing, paiement, livraison...), composez votre dossier personnalisé.

Ne ratez pas l'occasion et essayez cet outil en ligne gratuit !

[Composez vous-même votre dossier personnalisé](#)

Cas pratiques

- Vendre sans webshop propre via des plateformes pour élargir la clientèle →
- Commandes ou réservations en ligne via mon site web avec moyen de paiement →
- Possibilité de commander et de payer via mon site web avec retrait sur place →
- Vente physique combinée à de la vente en ligne via mon site web →
- Proposer une app que le client peut utiliser avec un abonnement périodique →

Notre liste de « bonnes pratiques » à consulter lors de la vente en ligne

Choisir parmi les différentes formes de vente en ligne

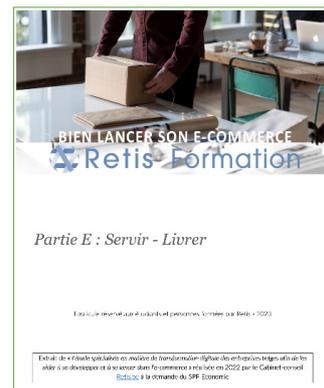
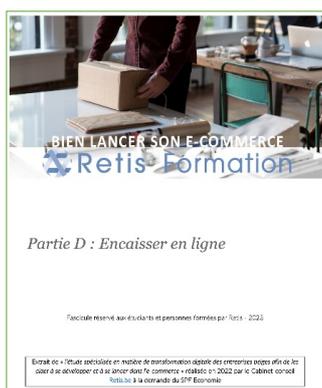
Lorsqu'une entreprise envisage de se lancer dans la vente en ligne, on pense le plus souvent à la création d'un site spécifique qui permet l...

Construire un projet solide

Pourquoi est-ce un sujet important ? Avant de développer vos activités de vente en ligne, il est nécessaire de vous poser quelques questions...

Mettre en place vos supports de vente en ligne

Pourquoi est-ce un sujet important ? Après avoir découvert et fait votre choix parmi les différentes catégories de supports de vente tels...



- Dossier pratique « Développer son e-commerce à l'international »

(extrait de « mise en place d'un projet e-business »)

- de Damien Jacob
 - 9 pages
 - Disponible auprès de damien@retis.be

- Article en ligne

- <http://www.retis.be/ecommerce-international>



PRIME WEB - BRUXELLES

Une prime pour votre projet de site web



Jusqu'à 5000 € (40 à 60% de l'investissement)
<https://www.retis.be/prime-web/>

SUBSIDES BELGIQUE - BRUXELLES

LA PRIME WEB

La prime web est une aide financière octroyée par Bruxelles Economie et Emploi aux entreprises établies dans sa région pour mener à bien un projet lié à l'exploitation du web.

Grâce à la prime web, ces entreprises peuvent bénéficier de l'intervention d'un consultant externe pour les conseiller dans la concrétisation de leur projet de site internet ou d'e-commerce.



LES ENTREPRISES BÉNÉFICIAIRES

- Être une micro ou une petite entreprise
- Avoir un siège d'exploitation en Région de Bruxelles-Capitale
- Être active dans les secteurs d'activités admis par la prime web (code NACE)



LE TAUX DE LA PRIME WEB

- Entre 40% et 60% du montant de la mission de consultance externe
- 5000 € maximum par année civile
- 500 € minimum d'intervention par mission
- 1 mission subventionnée par année civile



LES MISSIONS ACCEPTÉES

- Les missions inférieures 6 mois qui concernent :
 - Le lancement ou le repositionnement d'une activité de vente en ligne
 - La création ou la refonte d'un site ou d'une plateforme e-commerce
 - L'audit et/ou l'optimisation d'un site existant

ENVIE DE BÉNÉFICIER DE LA PRIME WEB ?

Plus d'infos sur www.retis.be/prime-web



www.retis.be

1. Conseils et accompagnement pour le lancement (ou le repositionnement) d'un business en ligne
2. Aide à la sélection (neutre) :
 - de prestataires (agences web, systèmes de paiement, logisticiens,...)
 - de plateformes d'e-commerce, CRM, de marketplaces,...
3. Création d'e-shops; communication digitale;
4. Mission d'audit et d'optimisation (contenu, référencement, conversion e-commerce, rentabilité) et de mise en conformité juridique (RGPD, mentions légales, CGV, e-marketing)



Chèques-entreprises

2 experts agréés en e-commerce et e-marketing.
Intervention subsidiée en RW à 50% pour les TPE

(<https://www.retis.be/cheque-numerique/>)



Contact : +32 2 899 20 06. +32 474 68 01 09

damien@retis.be

<http://linkedin.com/in/damienjacob>

Dossier: <https://www.retis.be/plateforme-e-commerce>

