



La vente en ligne : un enjeu de développement pour les TPE-PME dans les territoires d’Outre-mer

Le cas particulier de la Nouvelle-Calédonie
à travers les retours des utilisateurs eBay

Introduction

La vente en ligne représente pour les commerçants français de toute taille un canal essentiel pour se développer en France et à l'étranger. Le modèle de plateforme réduit les coûts du commerce à distance et permet ainsi à de petites entreprises partout en France d'étendre leur zone de chalandise et leur part de marché. La quasi-totalité des petites entreprises tirant parti d'eBay en France est en effet internationale, et ces entreprises ont desservi des clients répartis dans 23 pays différents en moyenne en 2016. Nos estimations basées sur des données mondiales indiquent ainsi que l'importance de la distance est inférieure de 83 % pour les transactions internationales sur eBay, par rapport aux traditionnelles¹.

En outre, une stratégie fondée sur la distribution par les places de marché permet aux TPE-PME de développer leur activité à partir de n'importe quel endroit dans le pays. En effet, nous constatons que les petites entreprises utilisant les plateformes de vente comme eBay prospèrent également dans des régions périphériques, qui ne jouissent pas d'un PIB élevé ni d'une importante population².

Les Outre-mer, de par leurs liens privilégiés avec la métropole, et indépendamment de leur éloignement, pourraient donc profiter des importantes opportunités économiques offertes par les technologies numériques. Néanmoins, leurs situations géographiques, économiques et réglementaires particulières peuvent être à l'origine de nombreux défis à relever pour le développement des petites et moyennes entreprises en ligne et à l'export. La Nouvelle-Calédonie est une collectivité française à statut particulier, composée d'un archipel situé dans l'Océan Pacifique, au large de l'Australie et de la Nouvelle-Zélande. Ce document a pour objectif de répertorier certains des sujets clés pour les TPE-PME en ligne, élaborés grâce aux retours de nos utilisateurs sur ce territoire.

Enjeu #1 : Garantir un accès à Internet plus performant

L'opérateur historique en Nouvelle-Calédonie est l'Office des Postes et Télécommunications (OPT). Il s'agit d'un établissement public à caractère industriel et commercial régit par le droit calédonien. Ses missions télécoms se concentrent autour de l'aménagement du numérique, de la délivrance des services essentiels, et de l'application d'une politique tarifaire validée par le Gouvernement³.

Contrairement à la métropole, le dégroupage n'est pas réalisé en Nouvelle-Calédonie et les usagers doivent donc disposer d'une ligne fixe avant de pouvoir accéder aux offres des fournisseurs d'accès à Internet (FAI). Le matériel de connexion, modem et routeur, peut être, selon les offres, uniquement disponible à l'achat, ce qui empêche le remboursement lors de la résiliation. Ainsi les tarifs constatés peuvent être ressentis comme supérieurs à ceux de la métropole et l'équipement des ménages et entreprises s'en ressent : tandis que 70% des calédoniens déclaraient disposer d'une connexion à Internet fixe à domicile fin 2017⁴, ce taux d'accès était estimé à 85% par l'ARCEP en métropole la même année⁵. Par ailleurs, pour les départements et collectivités d'Outre-mer sous la responsabilité de l'ARCEP⁶ le nombre d'abonnements Internet à haut et très haut débit a progressé de 3,5% entre 2016 et 2017⁷, contre +1,01% en Nouvelle-Calédonie sur la même période⁸.

A propos d'eBay

--

Depuis 1995, eBay connecte des millions d'acheteurs & vendeurs partout dans le monde et crée des opportunités pour tous grâce au commerce connecté. En France, eBay est présent depuis 2000 et offre à ses dizaines de milliers de vendeurs français, en majorité des TPE-PME, l'accès à 170 millions d'utilisateurs actifs dans le monde, via une plateforme reconnue, sécurisée et disponible sur l'ensemble des canaux préférés des acheteurs.

eBay s'engage

--

Ces dernières années, le rôle du numérique dans l'économie est devenu un sujet capital pour les pouvoirs publics. Forts de ses 18 ans d'expérience en France, et de nombreux témoignages de sa communauté d'utilisateurs, eBay souhaite promouvoir auprès d'eux des propositions destinées à faciliter la transition numérique et l'export en ligne des TPE-PME françaises, et à lever les barrières à la croissance de ces nouveaux entrepreneurs connectés.

<http://www.ebaysengage.fr>

Depuis 2015, la fibre optique est en déploiement sur le territoire calédonien. L'objectif est un raccordement complet de l'ensemble des clients d'ici fin 2022⁹. Ce sont près de 9,5 milliards de francs pacifique (soit environ 79,6 millions d'euros) investis par l'OPT pour procéder à cette transformation¹⁰. L'enjeu d'amélioration du niveau de service et de réduction des zones blanches est crucial dans ce territoire isolé géographiquement.

Pour soutenir le développement de leur activité par la vente en ligne, les petites entreprises de Nouvelle-Calédonie doivent pouvoir bénéficier d'une connexion à Internet stable et abordable. Les pouvoirs publics doivent soutenir le développement des réseaux à haut et très haut débit y compris dans les zones plus éloignées, afin de développer la capacité pour les TPE-PME e-commerçantes de s'implanter où elles le souhaitent.

Enjeu #2 : Rendre les services postaux plus fiables et accessibles

Pour un e-commerçant, la livraison est le principal facteur pouvant faciliter le développement de ses ventes. Parue début juin 2017, l'étude de l'ARCEP¹¹ et de la DGE sur le marché du colis transfrontière est revenue sur cette thématique importante pour les TPE-PME qui se lancent en ligne et à l'export. En effet, pour bien appréhender les enjeux de l'infrastructure numérique dans le e-commerce, il est essentiel de s'intéresser à la logistique postale. L'ARCEP et la DGE ont constaté que la logistique constitue le 2ème frein à l'export rencontré par les e-commerçants français (pour 35% des interrogés), nettement devant le marketing (26%) ou la relation client (24%).

Les coûts sont particulièrement pointés du doigt, car ils peuvent être une limite à la compétitivité prix des e-commerçants français, notamment pour l'export de produits « Made In France » en Asie ou en Amérique. Ainsi, selon la même étude, les vendeurs français en ligne sont confrontés à une offre logistique moins développée que dans d'autres pays européens pour ce qui est des envois à l'international. En effet, dans d'autres pays comme le Royaume-Uni ou l'Allemagne, des offres alternatives aux opérateurs historiques et aux expressistes (DHL, UPS, Fedex...), tels que les spécialistes colis ou les grossistes intégrateurs, sont déjà solidement implantées.

Cette problématique se retrouve en Outre-mer et a fortiori en Nouvelle-Calédonie, où les TPE-PME vendant sur eBay utilisent les services de l'OPT, opérateur historique également dans le domaine postal. Pour exemple, l'envoi d'un colis jusqu'à 2kg¹² depuis Nouméa jusqu'en métropole, sera facturé par l'OPT jusqu'à 4400F (36,9€) selon les offres. Pour le trajet « inverse », parfaite illustration du cas d'un produit retourné par l'acheteur en e-commerce, ce même colis devra être affranchi à La Poste au tarif de 29,25€. A titre de comparaison, un colis identique en transit en métropole sera facturé 8,29€.

Mais loin des idées reçues, la question des tarifs n'est pas le seul sujet pour les TPE-PME qui se lancent en ligne et souhaitent s'exporter. La qualité et le contenu de l'offre (délais, suivi des colis, gestion des retours, points de livraison) sont aussi des points cruciaux, qui vont de pair avec sa lisibilité d'ensemble. Ainsi, pour l'ARCEP et la DGE, l'offre de livraison reste en général complexe et mal connue des e-commerçants, ce qui limite fortement son accessibilité.

L'expérience de nos vendeurs en Nouvelle-Calédonie souligne ce constat. Ainsi, une lettre recommandée prioritaire au départ de Nouméa et en direction du Canada peut en pratique prendre jusqu'à plus d'un mois pour parvenir à son destinataire. De la même manière, l'OPT n'offre pas aujourd'hui de système d'affranchissement en ligne, ce qui contraint les entrepreneurs à se rendre en bureau de poste au même titre que les particuliers pour effectuer leurs dépôts¹³. L'offre de courrier se divise par ailleurs entre lettre simple et recommandée¹⁴, ce qui ne couvre pas l'enjeu du suivi simple (sans nécessaire indemnisation) très utilisé par les e-commerçants.

Au même titre que les entreprises en métropole, les TPE-PME de Nouvelle-Calédonie doivent pouvoir bénéficier d'un marché de livraison de courrier et colis fiable, efficace, abordable et transparent. En ce sens, les pouvoirs publics devraient soutenir une meilleure transparence des prix et des services, par exemple par la création d'un portail numérique qui permettrait la comparaison des offres. Enfin, ils doivent promouvoir l'interopérabilité et la standardisation pour les tailles de colis, l'étiquetage, les systèmes de suivi et les niveaux de service afin de faciliter les livraisons transfrontières.

Enjeu #3 : Harmoniser procédures et tarifications douanières

La Nouvelle-Calédonie est un « pays et territoire d'outre-mer » (PTOM) au sens du droit de l'Union Européenne. Elle ne fait donc partie ni de l'espace TVA ni du territoire douanier de l'UE. Elle applique le franc pacifique à parité fixe avec l'euro (1000F = 8,38€).

A l'importation comme à l'exportation, tous les colis envoyés par ou vers des TPE-PME calédoniennes sont donc soumis à traitement par l'administration douanière. Ainsi, tout colis commercial en partance de la Nouvelle-Calédonie devra être accompagné d'une déclaration en douanes (généralement CN23) et sera soumis à application de la TVA dans le pays de destination sur le territoire de l'Union¹⁵. Or, l'hétérogénéité des taux de TVA au sein de l'UE et les éventuelles obligations d'enregistrement à l'étranger représentent une contrainte particulièrement forte car peu de petits e-commerçants disposent des ressources et des connaissances nécessaires pour s'y conformer.

De la même manière, pour leurs approvisionnements, les entreprises calédoniennes doivent s'acquitter de taxes spécifiques à l'importation mises en place par la Nouvelle-Calédonie¹⁶. En général, celles-ci comprennent une part fixe et une part variable selon la nature du colis et sa provenance, et s'appliquent sur les frais de port, ce qui peut engendrer une certaine imprévisibilité des coûts à la réception pour les entrepreneurs. Fin 2016, le gouvernement néo-calédonien a décidé de l'instauration d'une Taxe Générale à la Consommation (TGC) qui fonctionnera selon les mêmes principes que la TVA en métropole et qui a vocation à simplifier en se substituant à certaines des diverses taxes douanières aujourd'hui applicables à l'importation. La mise en place définitive de la TGC n'est toutefois pas encore finalisée.

Des études réalisées par eBay¹⁷ montrent que l'augmentation des exemptions en basse valeur (ou *de minimis*) pour les taxes et tarifs douaniers ont un effet positif sur le e-commerce dans les régions éloignées géographiquement. Cela s'explique par la complémentarité entre ouverture du marché domestique et l'exportation via le soutien apporté à la compétitivité de la production locale et la facilitation de l'accès à des marchés éloignés.

La grande majorité des petites entreprises n'ont pas la chance d'être implantées dans des « hubs » économiques importants. Si l'objectif est « *d'aider les TPE-PME à participer aux flux commerciaux en plus grands nombres* »¹⁸ le sujet de la fiscalité à l'importation se doit d'être inclus à celui, plus large, de la facilitation du commerce.

Des exemptions de TVA pourraient ainsi être adoptées par l'Union Européenne pour les envois du e-commerce en provenance des Régions Ultra-périphériques (RUP) ou des Pays et Territoires d'Outre-mer (PTOM) respectivement en ligne avec les objectifs de l'article 349 du Traité sur le Fonctionnement de l'Union (TFUE) et ceux de l'article 198 de ce même traité, qui évoque d'ailleurs la promotion du développement économique et social des PTOM. Cette action pourrait être complémentaire aux mesures unilatérales et aides au développement déjà existantes.

La France et les territoires d'Outre-mer pourraient être pionniers dans le développement de programmes de modernisation douanière. Ainsi pourrait être créé un portail numérique des douanes permettant aux entreprises de poser leurs questions sur l'export et de générer en ligne les documents d'accompagnement les plus courants. Certaines TPE-PME pourraient ainsi bénéficier de procédures accélérées dès lors qu'elles seraient jugées fiables.

Enjeu #4 : Développer et soutenir les plateformes en ligne

Les activités en ligne reposent de plus en plus sur des écosystèmes interconnectés construits par-dessus la structure de base d'Internet. Afin de récolter tous les bénéfices de l'économie connectée, citoyens et entreprises ont besoin d'un accès à des ressources telles que des marchés multi-faces où se rencontrent fournisseurs et consommateurs de contenu, biens et services : les plateformes en ligne.

Les plateformes en ligne permettent une activité sans frontières ; elles soutiennent le partage, la comparaison, la découverte et l'échange d'informations, de services et de produits ; elles innovent dans l'économie numérique et sont des leviers puissants du développement de modèles sociaux plus inclusifs.

Les enjeux présentés dans ce document sont très liés à l'usage des plateformes par les petites entreprises pour développer leurs ventes en ligne. La livraison, par exemple, peut dans certains cas être déléguée à la plateforme ou à ses partenaires par l'entrepreneur. Or pour 72% des consommateurs en ligne, la livraison incarne le critère le plus important lors de leur achat sur Internet. Par ailleurs, 85% d'entre eux sont aussi prêts à changer de site Internet afin de bénéficier d'une livraison plus adaptée à leurs besoins¹⁹. Le défi est donc particulièrement important pour les entrepreneurs ultra-marins. Nombre d'entre eux préfèrent conserver leur autonomie de stockage et de logistique de manière locale.

Les pouvoirs publics réfléchissent beaucoup au rôle des plateformes et à la création de cadres réglementaires adaptés à leur fonctionnement. Ainsi, la Commission européenne a récemment publié une Proposition de Règlement « *promouvant l'équité et la transparence pour les entreprises utilisatrices des services d'intermédiation en ligne* »²⁰

Le cadre officiel applicable aux plateformes devrait reconnaître leur importance tant pour les citoyens que pour les entreprises. Cela implique d'étendre la notion de droits numériques fondamentaux pour aller jusqu'à couvrir le rôle des plateformes en ligne. Ainsi, les pouvoirs publics devraient soutenir la création de droits clés pour une relation loyale entre plateformes et utilisateurs, tels que la non-discrimination dans l'accès, les conditions d'utilisation, ou les termes contractuels, la transparence, l'usage juste des données ou encore la capacité d'utiliser de multiples plateformes.

Conclusion

Aujourd'hui, les petites entreprises présentes sur Internet peuvent grandir au-delà de leurs marchés locaux et nationaux afin de servir leurs clients dans le monde entier. Pour la première fois dans l'histoire, les TPE-PME peuvent participer au commerce mondial en tant que structures indépendantes. Mais ce commerce n'est plus celui que nous connaissions. Il s'agit d'entrepreneurs en prise directe avec leurs clients dans un grand nombre de marchés internationaux et sans présence locale. Le commerce mondial, en ligne et à distance par ces entreprises est facilement compliqué par les coûts et barrières qu'elles doivent affronter à l'export afin d'être compétitives.

Il s'agit d'une formidable opportunité pour les Outre-mer, souvent oubliés à cause de leur éloignement géographique. Mais la facilitation du commerce pour ces TPE-PME ultra-marines nécessite des mesures ambitieuses prises par les pouvoirs publics. Formalités et tarifications douanières ainsi qu'accès à Internet, à la livraison, et aux plateformes de manière sûre, transparente et abordable, sont autant de piliers essentiels à la pleine captation des opportunités de croissance et d'emploi, offertes par la vente en ligne aux entrepreneurs de Nouvelle-Calédonie comme des autres territoires et régions d'Outre-mer.

Pour en savoir plus

Soizic Lecornu-Roger, My Zazie, Nouméa (Nouvelle-Calédonie)

En 2009, Soizic est salariée. Afin d'ajouter aux revenus de son activité principale, elle commence à vendre de la lingerie française en ligne pour s'offrir un voyage. Un an plus tard, elle crée une société en SARL pour professionnaliser cette activité annexe et prend un temps partiel « création d'entreprise », pour laquelle elle travaille maintenant à temps plein.

Aujourd'hui, Soizic vend des sous-vêtements et des maillots de bain sur tous les continents, notamment au Canada, aux Etats-Unis ou en Russie. L'exportation représente 90% de son chiffre d'affaires. Elle apprécie particulièrement de pouvoir gérer son entreprise en même temps que sa vie de famille. Originellement implantée en région parisienne, elle a ainsi pu déménager à Nouméa il y a environ un an et continuer son activité sur eBay sans difficulté.

« L'export est devenu en quelques années bien plus qu'un relai de croissance, c'est devenu le socle même de mon activité représentant aujourd'hui plus de 90% des ventes principalement aux USA et au Canada. Les clients ne s'y trompent pas, ils sont friands de la qualité et du savoir-faire français particulièrement dans le secteur de la mode. eBay m'offre l'opportunité à travers ma boutique et sa présence mondiale, de toucher en un clic tous les clients potentiels de la planète. »



Retrouvez le témoignage de Soizic Lecornu-Roger en vidéo sur <http://www.ebaysengage.fr>

Ressources

¹ *Commerce 3.0 for Development*, eBay, 2013 :

https://www.ebaymainstreet.com/sites/default/files/commerce_3.0_susdev_a4_fin_2015_0.pdf

² *Bridging Distance to Opportunity for French Small Businesses*, eBay, octobre 2017:

<https://www.ebaymainstreet.com/policy-papers/bridging-distance-opportunity-french-small-businesses>

³ *A propos de l'OPT - Missions et métiers*, Office des Postes et des Télécommunications : <https://www.opt.nc/propos-de-lopt/missions-et-metiers>

⁴ *Le e-commerce en Nouvelle-Calédonie*, Observatoire Numérique NC et Chambre de Commerce et d'Industrie NC, 2017 : <https://www.cci.nc/sites/cci/files/2018-05/Enquete%20e-commerce%20ONNC-CCI%202017.pdf>

⁵ *Baromètre du numérique 2017*, Agence du Numérique, ARCEP et Conseil général de l'économie, novembre 2017 : https://www.arcep.fr/uploads/tx_gspublication/barometre_du_numerique-2017-presentation-conf-271117.pdf

⁶ Martinique, Guadeloupe, Saint-Barthélemy, Saint-Martin, Guyane, Réunion, Mayotte.

⁷ *Les services de communications électroniques dans les départements et collectivités d'Outremer*, Observatoire des marchés des communications électroniques, ARCEP, juin 2018 :

https://www.arcep.fr/fileadmin/reprise/observatoire/march-an2017/obs-marche-outre-mer-2017-prov_juin2018.pdf

⁸ *Faits & Chiffres - Internet en Nouvelle-Calédonie*, Observatoire numérique de Nouvelle-Calédonie, juin 2017 :

http://www.observatoire-numerique.nc/sites/default/files/pdf/actualites/infographie_fcndeq2-internet-2017-10.pdf

⁹ *Le déploiement de la fibre en NC*, Office des Postes et des Télécommunications :

<https://www.opt.nc/internet/espace-fibre/le-deploiement-de-la-fibre-en-nc>

¹⁰ *La fibre, quels enjeux pour la NC ?*, Office des Postes et des Télécommunications :

<https://www.opt.nc/internet/espace-fibre/la-fibre-quels-enjeux-pour-la-nc>

¹¹ *Le marché du colis transfrontalier au départ de France pour les besoins du e-commerce*, ARCEP-DGE, juin 2017 :

https://www.arcep.fr/fileadmin/uploads/tx_gspublication/etude-colis-transfrontiere-juin2017.pdf

¹² Les tarifs exprimés dans ce paragraphe sont compris pour les professionnels, hors taxes et hors options de remise sous signature ou de recommandation avec indemnisation. Ils sont extraits des brochures tarifaires

- de l'OPT - *Professionnels - Affranchissement des colis* :
<https://www.opt.nc/professionnels/courrier/envoyer-des-colis/affranchissement-des-colis>
- de La Poste - *Tarifs Entreprise au départ de France métropolitaine à compter du 1^{er} janvier 2018* :
<https://www.laposte.fr/professionnel/produits/article/tarifs-consulter-le-catalogue-integral>

¹³ A défaut de volumes réguliers et suffisants pour déléguer l'affranchissement à l'OPT (à partir de 100 envois pour le courrier) ou bien pour louer une machine à affranchir : <https://www.opt.nc/professionnels/courrier/envoyer-du-courrier/affranchissement-du-courrier>

¹⁴ *Les principaux tarifs postaux*, Office des Postes et Télécommunications :

https://www.opt.nc/sites/portail/files/upload/tarification_offre_courrier_colis_20160418.pdf

¹⁵ *Particulier - Vous achetez - Internet et colis postaux - Que dois-je payer ?*, Douanes et droits indirects français :

<http://douanes.gouv.fr/articles/a14736-que-dois-je-payer->

¹⁶ *Les droits et taxes applicables*, Direction Régionale des Douanes de Nouvelle-Calédonie :

<https://douane.gouv.nc/entreprises-la-fiscalite-douaniere/les-droits-et-taxes-applicables>

¹⁷ L'ensemble de nos études est à retrouver sur eBay Main Street : <https://www.ebaymainstreet.com/lab>

¹⁸ Discours du Directeur Général de l'Organisation Mondiale du Commerce Roberto Azevêdo, 31 octobre 2017 :

https://www.wto.org/english/news_e/spra_e/spra196_e.htm

¹⁹ *Attentes des consommateurs - Livraison e-commerce*, étude Ifop pour le groupe Star's Service, mai 2018 :

https://retail-chain.fr/media/Presentation/Star-s_Service_-_Livraison_2018_-_infographie_857952.pdf

²⁰ Texte intégral de la proposition en français : https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/initiatives/com-2018-238_fr