

Communiqué de Presse - 13 juillet 2016

## The Future of Retail

*Dans le cadre de son Assemblée générale, eCOM.lu a souhaité jeter un regard sur le futur du commerce; pour eCOM.lu ce n'est plus le commerçant qui décidera de sa stratégie mais le client.*

Lors de la conférence qui a suivie l'assemblée générale du 13 juillet 2016, le Professeur Jorij Abraham, General Manager auprès de Ecommerce Foundation a, dans sa présentation «**The future of Shopping**», thématisé les alternatives stratégiques auxquelles les commerçants sont confrontés pour se repositionner dans un marché global et interconnecté. Selon lui: « *le commerce de détail n'est plus local et tout commerçant est d'ores et déjà impacté par la digitalisation de notre société.*»

Pierre Friob, président eCOM.lu, a souligné la nécessité pour les entreprises luxembourgeoises, issues du commerce ou non, de se digitaliser davantage. «*Avoir une bonne présence internet et suivre les tendances digitales ne suffit plus. Nous devons avancer au même rythme que nos clients et adapter, quasi en temps réel, nos outils informatiques aux besoins numériques de nos clients.*»

La digitalisation n'est cependant pas le seul défi pour les commerçants au Luxembourg. «**C'est comme avant l'Euro**» se plaignent certains qui souhaitent se lancer dans le e-commerce transfrontalier. Les e-commerçants font face à un cadre européen hautement fragmenté, notamment au niveau de la TVA et de la fiscalité. Le Luxembourg est particulièrement lésé par les coûts logistiques transfrontaliers, une sorte de «roaming de la logistique».

Pendant la conférence, eCOM.lu a reconfirmé ses quatre priorités:

❖ **Logistique – abolition du «roaming de la logistique»**

Les coûts logistiques transfrontaliers sont exorbitants en Europe et constituent une barrière au bon fonctionnement du marché intérieur. L'abolition des surcoûts de roaming de la logistique est pour eCOM.lu une nécessité et priorité absolue. Subsidiairement eCOM.lu suggère l'élaboration d'une solution intermédiaire nationale qui pourrait, sous impulsion du gouvernement, être mise en œuvre rapidement.

❖ **TVA: mise en œuvre du MOSS pour biens physiques**

Actuellement il n'existe aucune harmonisation européenne au niveau de la TVA et un e-commerçant doit se conformer et déclarer dans tous les pays vers lesquels il souhaite vendre ses produits. Une priorité absolue pour eCOM.lu est la mise en œuvre du MOSS pour biens physiques, une mesure tangible qui pourrait être introduite assez rapidement.

La clc représente plus de 22% du PIB, fédère plus de 11.000 entreprises employant plus de 60.000 salariés.

### ❖ Digitalisation des PME – mise en œuvre d’une stratégie nationale

Le degré de digitalisation d’une entreprise sera **LE** facteur déterminant de sa réussite ou... de sa faillite. Selon une étude de la société Email-brokers, plus de 80% des entreprises françaises ayant fait faillite en 2013 n’avaient pas de présence internet, la plus basique des approches digitales. La digitalisation d’une entreprise n’est cependant pas un projet ponctuel mais une attitude à vivre au quotidien. Ainsi la génération des «Millennials» commence à peser davantage sur nos économies et ce n’est que le début de ce phénomène! Le pouvoir d’achat des «Millennials» et des «Digital Natives» s’accroît naturellement et le Luxembourg doit se préparer à servir cette clientèle ultra-connectée, «always-on» et «hyperinformée». S’y rajoute le fait que la nouvelle génération va accélérer les mutations en cours. A ce titre, nous estimons qu’une **initiative dédiée, qui vise spécifiquement la digitalisation des PME**s pourrait constituer une première piste. Dans ce contexte, nous nous référons à la stratégie «l’ultra haut-débit pour tous» munie d’objectifs clairs et précis qui a su repositionner le Luxembourg endéans quelques années. eCOM.lu se propose de contribuer activement à cette initiative.

### ❖ Formation de masse digitale

La digitalisation des PME ne sera réalisable que si ces dernières peuvent faire appel à des salariés **adéquatement qualifiés**. eCOM.lu salue les efforts qui ont été entrepris par l’Etat pour la formation de ce genre de profils. Cependant, il est indispensable de mettre en place un programme de formation de masse. Cela constituera un vrai challenge puisque l’évolution est très rapide; il faudra élaborer un système de formation continue pour les enseignants et prévoir une révision des programmes sur base annuelle.

### A propos d’eCOM.lu

eCOM.lu est une initiative née de la volonté d’e-commerçants établis au Luxembourg en vue de se doter d’un cadre favorable au développement du commerce électronique. eCOM.lu est membre à la **clc** et de Ecommerce Europe. Plus d’informations : [www.ecom.lu](http://www.ecom.lu)

### A propos de la clc

La **clc** (confédération luxembourgeoise du commerce) est une organisation patronale dédiée à l’entreprise privée au cœur de l’économie et de l’histoire du Luxembourg, représentant 59 fédérations et des entrepreneurs indépendants établis dans le pays, issus des secteurs commerce, transports et services. Promotrice du changement, un de ses objectifs est de fédérer le secteur du e-commerce et de la vente à distance pour en faire un pilier de l’économie luxembourgeoise pleinement exploité.

Plus d’informations : [www.clc.lu](http://www.clc.lu)

### Ecommerce Europe

Ecommerce Europe is the association representing 25,000+ companies selling goods and/or services online to consumers in Europe. Founded by leading national e-commerce associations, Ecommerce Europe is the voice of the e-commerce sector in Europe. Its mission is to stimulate cross-border e-commerce through lobbying for better or desired policy, by offering a European platform for European e-commerce sector and other stakeholders, and by providing in-depth research data about European markets. Moreover, Ecommerce Europe provides more than 10,000 certified online companies across Europe with a European Trustmark label, with the aim of increasing consumers’ trust in cross-border purchases.

**Contact:** Claude Bizjak, **clc**

Membre de la direction

tél. : +352 439 444 – 1

[claude.bizjak@clc.lu](mailto:claude.bizjak@clc.lu)

La **clc** représente plus de 22% du PIB, fédère plus de 11.000 entreprises employant plus de 60.000 salariés.