



Centre du  
Commerce  
International

LE COMMERCE POUR  
LE BIEN DE TOUS

# Renforcer les capacités dans l'e-commerce

Le manque de compétences

Présenté par:

Judith Géraldine Ueberschaer  
ITC, E-Solutions



# Enquête mondiale sur la compétitivité des MPME

DE NOUVELLES PISTES VERS  
LE COMMERCE ÉLECTRONIQUE

UNE ENQUÊTE MONDIALE SUR  
LA COMPÉTITIVITÉ DES MPME



 Centre du  
Commerce  
International

LE COMMERCE POUR  
LE BIEN DE TOUS

- Commissionnée en 2017
- 2200 MPME qui commercent en ligne ou songent à s'y engager
- 111 pays (développés et en développement)
- Objectif: Comprendre les problèmes que les MPME confrontent lorsqu'elles se lancent dans l'e-commerce international
- Conclusion: le manque de compétences techniques et commerciales est un des obstacles les plus importants

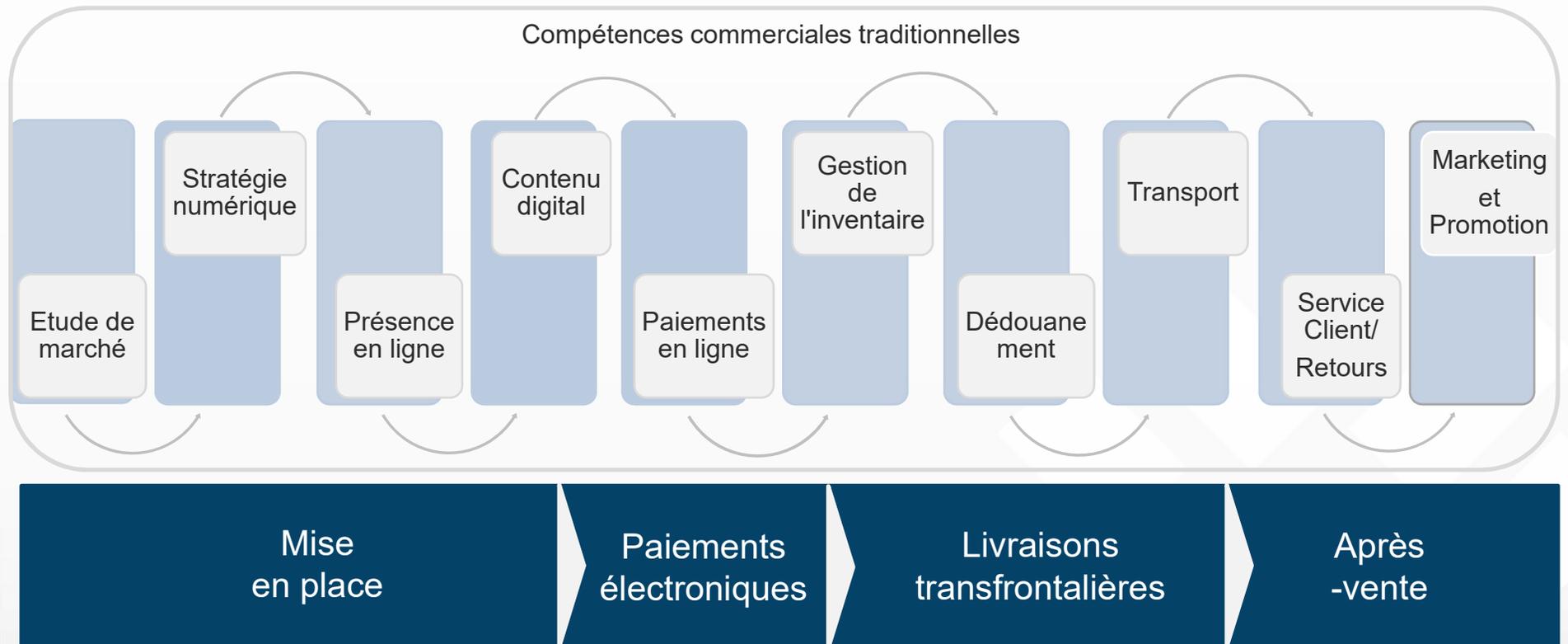
## Manque de compétences au long de la chaîne de processus du commerce électronique



## Manque de compétences au long de la chaîne de processus du commerce électronique

- Codage, édition d'images, fourniture d'une description exacte des produits
- Navigation entre les souscriptions aux plateformes de commerce électronique
- Connaissances des marchés
- Compréhension des modèles commerciaux qui réussissent dans le commerce électronique
- Maintenance et la gestion d'un système de stockage fiable
- Utilisation de numéros d'article internationaux exigés par les plateformes de commerce électronique
- Connaissances des procédures de douanes, documents et régulations
- Optimisation de moteur de recherche et de marketing en ligne

## Compétences requises au long de la chaîne de processus du commerce électronique



# Autres acteurs de l'écosystème de l'e-commerce

## Compétences requises

### Décideurs politiques

Connaissances des dernières tendances e-commerce nationales et internationales ainsi que des besoins des entreprises, institutions et partenaires de service qui facilitent l'e-commerce afin de créer un environnement politique favorable

### Institutions

Connaissances des marchés, des exigences de conformité des partenaires de service, des droits et taxes applicables, des procédures de douane, documents et régulations, des exigences d'emballage, des lois de protection des consommateurs applicables, etc.

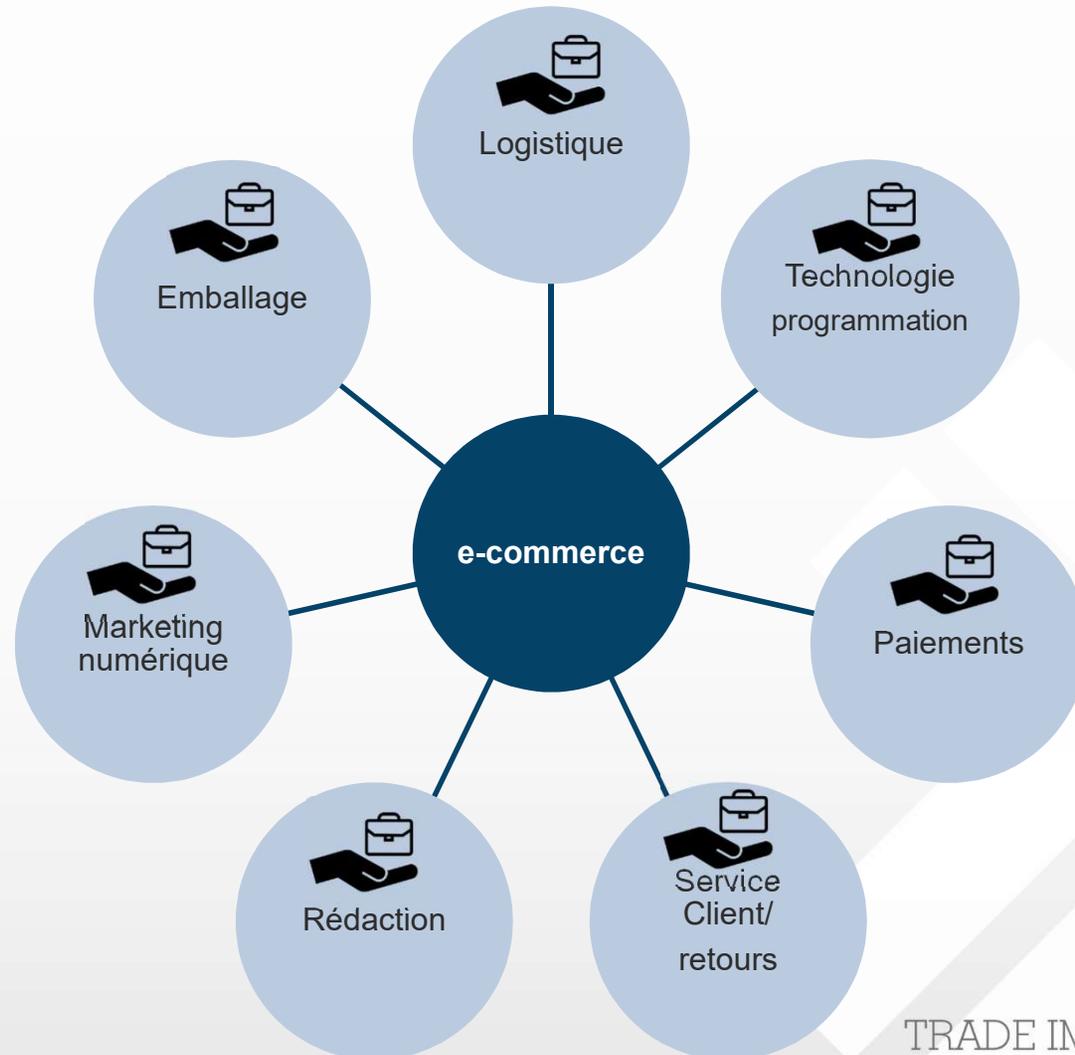
### Partenaires de services

Compréhension des besoins et capacités des entreprises dans les domaines de la logistique, des paiements en ligne, de la conception des boutiques en ligne, du service client, des études de marché, d'emballage, etc.

Entreprises

# E-commerce génère des emplois dans différents secteurs

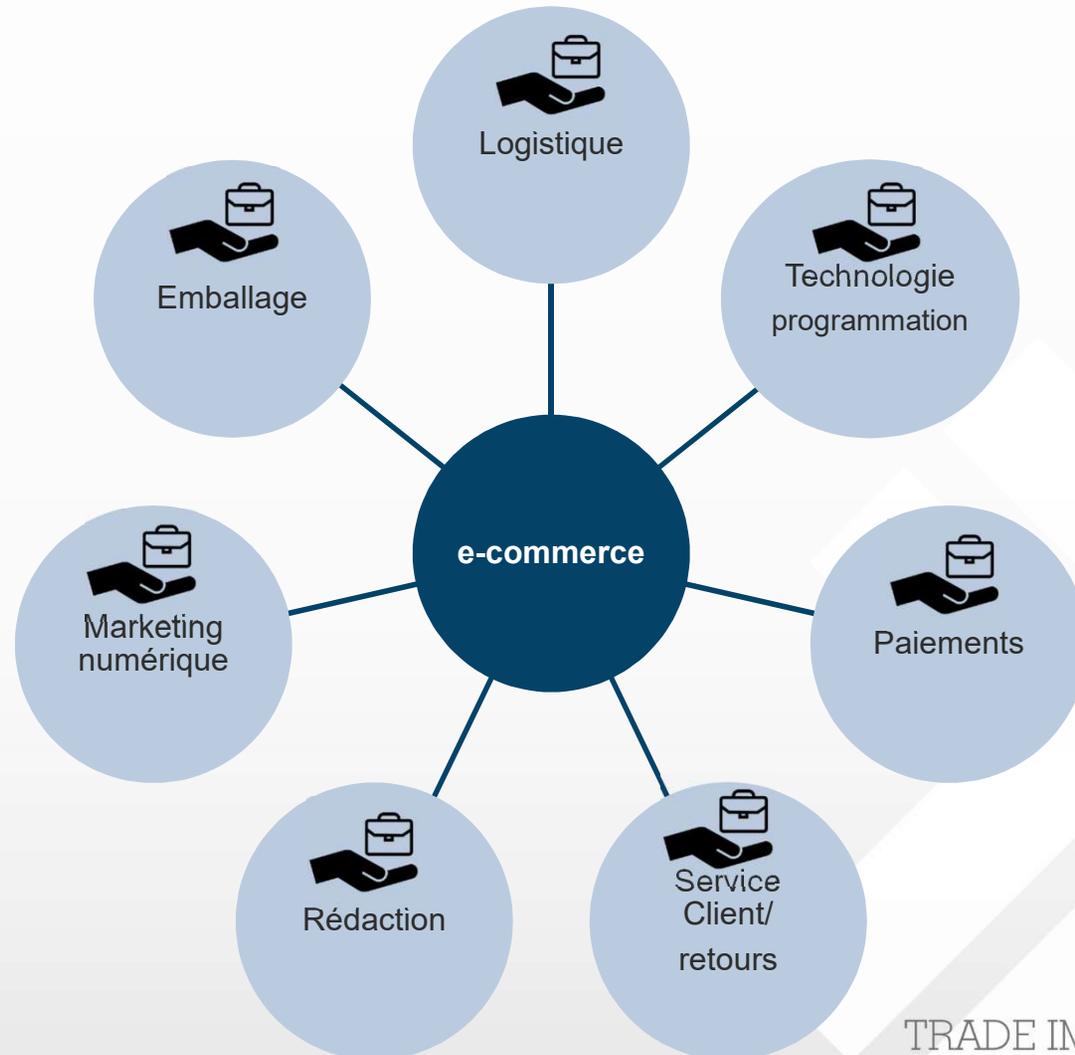
Nouvelles compétences sont nécessaires





# E-commerce génère des emplois dans différents secteurs

Nouvelles compétences sont nécessaires



## Conclusions

Le manque de compétences est un des obstacles les plus importants pour les MPME qui commercent en ligne ou songent à s'y engager

Le commerce en ligne demande des compétences très variées allant des compétences commerciales générales aux compétences très techniques

Le processus d'e-commerce peut être divisé en quatre grandes phases dont chacune demande des compétences spécifiques

Mise  
en place

Paiements  
électroniques

Livraisons  
transfrontalières

Après  
-vente

Les activités en ligne dépendent dans une large mesure des compétences des entreprises, mais le développement des compétences est aussi nécessaire au niveau politique, institutionnel et au niveau des partenaires de services

## Conclusions

Les décideurs politiques devraient comprendre les dernières tendances e-commerce nationales et internationales ainsi que les besoins et capacités des entreprises, institutions et partenaires de service qui facilitent l'e-commerce afin de créer un environnement politique favorable

Les institutions devraient améliorer la compréhension des capacités existantes et investir dans le renforcement des compétences pour répondre aux besoins émergents des entreprises qui se tournent vers le numérique

Les partenaires de service devraient comprendre les capacités dont les entreprises ont besoin pour être compétitives en ligne et développer des services de soutien

L'apprentissage en ligne devraient jouer un rôle plus important dans le développement des compétences à plus grande échelle