

Partout où vous exportez

Le Service des délégués commerciaux du Canada

PLEINS FEUX

SUR LE **COMMERCE ÉLECTRONIQUE**



SDC



Affaires mondiales
Canada
Service des
délégués commerciaux

Global Affairs
Canada
Trade Commissioner
Service

Canada



Le commerce électronique favorise les exportations des entreprises vers les marchés étrangers par une variété de moyens.

Le guide suivant vise à vous aider à rester informé et à avoir les bonnes ressources pour vendre à des consommateurs dans le monde entier à l'aide de plateformes numériques. De l'accès au cybermarché aux exigences légales en passant par l'optimisation des critères de recherche, ce court guide informatif aidera votre entreprise à mener ses activités d'exportation.



« C'est très stimulant d'arriver au bureau le matin pour réaliser que vous avez fait des ventes toute la nuit pendant votre sommeil. »

- Exportateur spécialisé dans le commerce électronique

Table des matières

Le lucratif commerce électronique	4
Les avantages d'être présent en ligne	5
Commercialiser vos produits et services	6
Défis couramment associés au commerce électronique	8
Exigences et réglementation en matière de commerce électronique	10





Le lucratif commerce électronique

Le monde des affaires est en constante évolution, ce qui peut compliquer la tâche des entreprises cherchant à conserver une longueur d'avance. C'est pourquoi de nombreuses entreprises canadiennes se tournent vers Internet pour accroître leurs ventes par l'exportation électronique.

Le Service des délégués commerciaux du Canada (SDC) est heureux de présenter ce Pleins feux du SDC sur le commerce électronique, qui comprend des informations essentielles pour les entreprises qui veulent commencer à faire des affaires en ligne sur les marchés étrangers, ou pour celles déjà présentes en ligne qui souhaitent connaître les meilleurs moyens de diversifier leurs ventes et cibler une clientèle dans certains des marchés les plus importants au monde.

Depuis l'essor d'Internet, la publicité et les ventes en ligne ne cessent de gagner en popularité. En fait, certains clients considèrent que la présence en ligne des entreprises est une nécessité.

Pour plus d'information et de ressources sur le commerce électronique et pour connaître d'autres étapes concernant l'exportation, consultez le guide en ligne du SDC intitulé [Guide pas-à-pas à l'exportation](#) qui comprend une section sur « Vendre en ligne : le commerce électronique pour les exportateurs. »



Qu'est ce que le commerce électronique?

L'exportation électronique

consiste à recevoir et à traiter des commandes par voie électronique de clients situés dans des pays étrangers.

Le commerce électronique

(également appelé commerce numérique) se rapporte à l'acte de vendre et d'acheter par Internet.





Les avantages d'être présent en ligne

Faire des affaires sur Internet comporte des avantages pour la majorité des entreprises :

- **Personnalisation du site Internet** – permet à l'entreprise de personnaliser le contenu pour viser un public ou un marché particulier. Certains marchés peuvent s'intéresser à des aspects de vos produits ou services qui ne sont pas les mêmes que pour d'autres. Grâce aux différentes options linguistiques, vous pouvez créer des liens avec vos clients dans leur langue de préférence.
- **Promotion des produits et services** – votre site Internet est la plateforme idéale pour expliquer votre produit ou service en détail, localiser le contenu afin de répondre aux réalités culturelles et langagières et offrir plus de renseignements et de ressources aux clients.
- **Soutien à la clientèle** – développer une solide relation basée sur la confiance avec vos clients est un gage de succès; votre présence en ligne vous donne l'occasion de créer un lien avec votre clientèle au moyen de différentes plateformes de communication comme le service à la clientèle, les FAQ ou d'autres outils.
- **Nouveaux clients** – pour les entreprises faisant des affaires uniquement au Canada ou dans des marchés précis, la présence en ligne peut accroître la clientèle et permettre de se bâtir rapidement un réseau international. De plus, suivre les activités et les demandes des clients en ligne peut vous aider à déterminer les marchés qui valent la peine d'être développés au fur et à mesure que votre entreprise prospère.



Commercialiser vos produits et services

Une présence en ligne peut vous aider à rehausser votre profil, augmenter les commandes et accroître le trafic et les ventes.

Selon une étude de 2016 de Forrester Consulting, près de la moitié des vendeurs interentreprises canadiens disent réaliser plus de 25 % de leurs ventes en ligne. Il est donc primordial de savoir comment fonctionnent les cybermarchés et comment créer votre propre site Internet.

Les marchés

- **Les cybermarchés** – comme Amazon, le groupe Alibaba et eBay Canada, sont de plus en plus prisés et ils offrent la possibilité aux entreprises canadiennes de faire partie d'une plateforme déjà établie. Ces marchés vous laissent vendre votre produit ou service sur la plateforme d'un tiers, puis les transactions sont traitées par l'exploitant du cybermarché.
- **Des marchés visant des secteurs particuliers** existent aussi. Vous pouvez vendre votre produit ou service en vous concentrant sur votre public cible. Vous retrouverez, par exemple, Newegg (équipement informatique et électronique) et Etsy (articles fabriqués à la main et d'époque).
- **Marketing multicanal** – les entreprises utilisent plus que jamais des plateformes multiples pour promouvoir leurs produits et services. Il est donc important d'assurer une uniformité entre ces différentes plateformes et de tirer parti des nouvelles tendances et des améliorations technologiques comme la recherche mobile et les pages Internet optimisées pour les téléphones. Pour obtenir plus de conseils, consultez le guide informatif de la BDC sur [Tout savoir sur l'omnicanal](#).

Fait saillant sur les marchés : Les ventes par commerce électronique aux États-Unis

[Faire des affaires aux États-Unis](#)

va de soi pour de nombreuses entreprises canadiennes. C'est un marché rentable situé à proximité, qui donne accès à une immense clientèle semblable à nous du point de vue des affaires et de la culture. Les Américains achètent régulièrement des biens en ligne de fournisseurs étrangers, et y dépensent des milliards de dollars annuellement sans même se déplacer.

Le saviez-vous? Le Canada et les États-Unis ont échangé pour plus de 854,3 milliards de dollars CA en biens et services en 2016 : un résultat direct de l'accord de libre échange entre le Canada et les États-Unis et de l'Accord de libre échange nord-américain.



Fait saillant sur les marchés : Ventes de commerce électronique au sein de l'Union européenne (UE)

L'Accord économique et commercial global ([AECG](#)) entre le Canada et l'Union européenne offre au Canada un accès préférentiel à la deuxième économie mondiale en importance et au deuxième partenaire commercial du Canada après les États-Unis. Offrant un réel potentiel de croissance sur la scène internationale pour les entreprises canadiennes, l'AECG a un chapitre distinct sur le commerce électronique. Le chapitre traite de l'importance sans cesse croissante de l'exportation en ligne dans une économie globale :

- **Droits de douane sur les livraisons électroniques** – un moratoire permanent sur les droits de douane frappant les produits numériques transmis de manière électronique entre le Canada et l'UE.
- **Développement économique** – un engagement envers la clarté et la transparence des cadres réglementaires et de l'innovation afin de faciliter l'utilisation du commerce électronique par les petites et moyennes entreprises (PME).
- **Dialogue sur le commerce électronique** – reconnaissance des menaces au commerce électronique comme les pourriels et les fraudes, ainsi que d'autres enjeux, lois et règlements internationaux liés au commerce électronique.

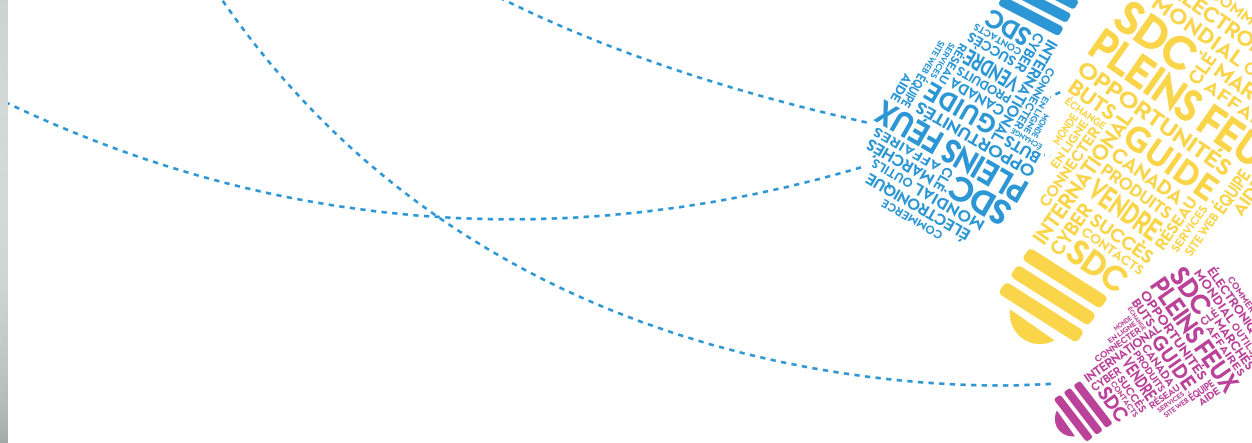
Site Internet des entreprises

- **Le référencement** – consiste à bien choisir les mots clés qui augmenteront la visibilité de votre entreprise. Ne choisissez pas trop de mots clés, car votre classement dans les moteurs de recherche pourrait en souffrir. Avant de choisir ces mots clés, prenez le temps de réfléchir aux éléments descriptifs des produits et services de votre entreprise qui sont essentiels et uniques.
- **Réseautage** – ajouter des liens vers d'autres entreprises pertinentes aidera à asseoir votre légitimité et à établir un réseau de soutien. Il s'agit également d'une manière efficace d'attirer le trafic en ligne à votre site Web. De plus, insérer des liens vers des ressources fiables classera votre site Web plus haut parmi les résultats des moteurs de recherche.

Conseil :

Une image de marque et une stratégie marketing bien définies peuvent vous mener à la réussite en ligne. Assurez-vous que votre marque demeure en harmonie avec votre public cible, et que votre marque de commerce ne viole pas de droits de propriété intellectuelle.





Défis couramment associés au commerce électronique

Tout comme lorsqu'on commence à travailler sur un nouveau marché, il peut y avoir des défis à relever pour vendre en ligne. Voici les obstacles auxquels se heurtent le plus couramment les entreprises souhaitant faire du commerce électronique :

- **Politiques sur les retours** – définissez clairement votre politique sur les retours avant de vendre en ligne vos produits à des clients étrangers, afin de bien répondre à leurs attentes et qu'ils soient satisfaits de leur achat. Vous éviterez ainsi les retours dispendieux.
- **Transactions en ligne** – sachez quels systèmes de paiement en ligne vous utiliserez; si votre marché cible et votre système de paiement ne sont pas compatibles, vous devrez réévaluer votre méthode de traitement.
- **Barrières linguistiques** – soyez en mesure de communiquer dans la langue de votre marché cible afin de bien comprendre les exigences juridiques et en matière de sécurité pour le commerce à l'étranger. Établir des partenariats dans le marché cible est une bonne façon de surmonter les barrières linguistiques en plus d'obtenir de l'information privilégiée et des conseils.
- **Douanes** – connaissez les règlements et sachez quels permis sont exigés pour vos biens sur votre marché cible avant de les exporter. Pour plus d'informations, vous référer à la liste de [Licences et contrôles des exportations](#) pour certaines destinations qui pourraient concerner le(s) marché(s) d'intérêt.

Fait saillant sur les marchés :

Entrer sur le marché chinois

La Chine a le premier marché du cybercommerce en importance au monde; sa valeur devrait s'élever à mille milliards de dollars américains d'ici 2019. La Chine est un marché en expansion qui offre de nombreuses possibilités aux entreprises canadiennes qui souhaitent faire des affaires en ligne et prendre pied sur le marché.

Les consommateurs chinois de la classe moyenne se tournent de plus en plus vers des pays qui, comme le Canada, offrent des produits et services haut de gamme, sécuritaires et fiables. Les cybermarchés (plateformes où les produits et services sont offerts par plusieurs tiers) comme Amazon, le groupe Alibaba et Taobao, sont de plus en plus prisés.

[Une présentation du cybercommerce en Chine](#) explore les étapes à suivre pour entrer sur ce vaste et nouveau marché en ligne.



Exigences et réglementation en matière de commerce électronique

Si l'exportation en ligne est un débouché rentable qui a connu une croissance exponentielle dans les dernières années, sachez qu'il est essentiel de connaître les exigences et les lois qui visent le commerce en ligne.

Le commerce électronique est de plus en plus complexe, faisant intervenir différentes monnaies et options d'hébergement, ainsi que la fabrication et l'entreposage à l'étranger. [Les délégués commerciaux](#) présents partout dans le monde peuvent aider votre entreprise dans un contexte commercial local sur un marché spécifique.

Familiarisez-vous avec les exigences suivantes afin d'asseoir votre légitimité et d'établir des liens de confiance entre votre entreprise et votre clientèle.

- **Exigences liées au site Internet** – lorsque vous choisissez votre marché cible, personnalisez votre site Internet en conséquence (p.ex. options linguistiques et préférences pour attirer les clients du marché cible).
- **Exigences en matière de sécurité** – assurez-vous que votre site Internet est sécuritaire, particulièrement si vous décidez d'effectuer des transactions en ligne avec des cartes de débit ou de crédit.
 - [Pensez cybersécurité](#)

[Retourner à la table des matières](#)

- [Normes de sécurité pour l'industrie des cartes de paiement \(PCI\)](#)
- [Ventes en ligne](#)
- **Exigences en matière de renseignements personnels** – les transactions en ligne supposent souvent la transmission de renseignements personnels. Il est important de savoir comment protéger adéquatement et conserver les renseignements personnels, ainsi que de savoir quand les détruire. Vous référer au Commissariat à la protection de la vie privée du Canada pour plus d'information sur les [Paiements électroniques et numériques et protection des renseignements personnels](#).
- **Les fluctuations de la monnaie** – puisque la valeur du dollar canadien fluctue, il est essentiel de connaître les taux de change entre le Canada et votre marché cible. Consultez le guide de la BDC pour [Composer avec les fluctuations du dollar canadien](#).
- **Exigences prévues par la loi** – connaissez les lois fiscales et les règlements provinciaux ou territoriaux en matière de commerce électronique :
 - [Exigences au Québec](#)
 - [Exigences en Alberta](#)
 - [Exigences en Ontario](#)
 - [Les affaires électroniques et les questions de droit et de protection des renseignements personnels](#) (source : Gouvernement de l'Ontario)
 - [Le commerce électronique : les éléments à prendre en compte lorsqu'on vend en ligne au Canada](#) (source : Réseau Entreprises Canada)
 - [Impôts et taxes, TPS/TVH](#)
 - [Permis](#)
 - [Commerce électronique](#) (source : Agence du revenu du Canada)

Êtes-vous prêt à exporter?

Le [Guide pas-à-pas à l'exportation](#) peut vous aider à :

- **Vendre à plus de clients** en ciblant des acheteurs mondiaux en ligne.
- **Accéder à plus de marchés** en tirant parti des avantages du libre-échange.
- **Gagner du temps et éviter les risques** en comprenant les aspects juridiques du commerce.

Votre inscription unique vous donne accès à ce guide ainsi qu'à toutes les publications du SDC par l'intermédiaire de [MON SDC](#).



Consultez ces autres ressources :

- [Livre numérique sur le commerce électronique](#)
(source : BDC)
- [Commerce électronique : les éléments à prendre en compte lorsqu'on vend en ligne au Canada](#)
(source : Réseau Entreprises Canada)
- [Canada E-commerce](#)
(source : Département du Commerce des États-Unis)
- [Rapport Google sur le commerce électronique](#)
(source : EDC)
- [Commerce électronique : un survol des plateformes](#) (source : EDC)

Consultez ces aperçus des tendances du commerce en ligne* :

- [États-Unis](#)
- [Émirats arabes unis](#)
- [Corée du Sud](#)
- [Japon](#)
- [Royaume-Uni](#)
- [Chine](#)

*(source : Agriculture et Agroalimentaire Canada)

Des délégués commerciaux sont présents dans plus de 160 villes au Canada et dans le monde.

Le Service des délégués commerciaux du Canada (SDC) recueille des renseignements sur les marchés et trouve des occasions d'affaires au profit des entreprises canadiennes.

Nos spécialistes de l'exportation peuvent aider votre entreprise à :

- Préparer son entrée sur les marchés internationaux
- Évaluer son potentiel de marché
- Trouver des contacts qualifiés
- Résoudre les problèmes de nature commerciale



 déléguéscommerciaux.gc.ca

 [LinkedIn](#)  [Twitter](#)  [Facebook](#)