

... au plus vite les colis

l'experte « C'est un moment où on vient appauvrir des gens »

ENTRETIEN

J.B.S

Si les promotions et les publicités déferlent depuis de nombreux jours (voire semaines), c'est ce vendredi que le Black Friday est organisé. Venue du pays de l'Oncle Sam, l'opération se développe de plus en plus en Belgique et dans l'ensemble de l'Europe. L'occasion de revenir avec Maud Herbert, professeure de marketing et culture de consommation à l'Université de Lille, sur ce phénomène.

Pourquoi le Black Friday fonctionne-t-il autant ?

Les chiffres sont assez spectaculaires, notamment sur les ventes en ligne où on bat des records chaque année. Ce qui fonctionne, c'est la bonne vieille promotion. Lors du Black Friday on assiste à une concentration de promotions qui sont encore plus attractives que le reste de l'année. Toute une série de gens diffèrent leur achat et attendent cette période pour renouveler, par exemple, leur électroménager. C'est un phénomène assez connu et qu'on va certainement revivre cette année. Le Black Friday permet aussi de préparer les fêtes de fin d'année. On a donc une concentration de deux phénomènes de consommation importants et la crise les accentue. Par ailleurs, une culture de la bonne affaire s'est installée depuis 15-20 ans. On ap-

prend aux gens qu'ils doivent attendre, qu'il y aura des prix cassés à un moment de l'année. La Redoute a lancé cette tendance avec des prix réduits constamment, depuis ça s'est propagé partout.

Le prix plein, ça n'existe plus ?

Il y a très peu de prix plein. Dans la grande consommation, il devient rare de vendre au prix affiché. On observe un effet de lissage des promotions, avec des effets d'attente. On constate que le concept du « prix juste » essaye d'émerger, mais c'est très compliqué. En raison de ces promotions constantes et du discount, les consommateurs ont vraiment du mal à évaluer la valeur exacte des produits.

Les commerçants sont obligés de multiplier les actions pour attirer le client ?

Il existe une pression sur les commerçants pour simplement écouler la marchandise. On observe quand même que, globalement, il y a une surproduction généralisée. Donc, il faut trouver des occasions pour déstocker. En France, on a

une loi sur les invendus dans le secteur textile qui interdit de s'en débarrasser (l'Europe a voté durant l'été un texte similaire, NDLR). Désormais, les commerçants cherchent toutes les techniques possibles pour écouler des articles qui deviennent encombrants et coûteux.

Désormais, les commerçants cherchent toutes les techniques possibles pour écouler des articles qui deviennent encombrants et coûteux

Maud Herbert
Professeure de marketing

”

bonnes conditions de production et les matières) parce que le référentiel de prix qui a été « inculqué » aux clients pendant des années est beaucoup plus bas.

Qu'est-ce que le Black Friday dit de notre rapport à la consommation ?

Dans la société dans laquelle on vit, c'est

très difficile d'être raisonnable dans notre consommation parce qu'on est sollicité constamment. Une culture de surconsommation s'est installée depuis les années 70-80. En tant que citoyen ou consommateur éclairé, ce n'est pas simple de s'extirper car l'environnement n'est pas propice à ce genre d'attitude. Le Black Friday, c'est un moment particulièrement compliqué pour les gens qui souhaitent adopter une démarche de sobriété parce que les sollicitations viennent de partout, la tentation est décuplée. Cela peut mettre en tension les convictions et les décisions de consommer moins et mieux. C'est très symptomatique d'une culture matérielle de l'abondance qui agit contre la planète, le droit des travailleurs... C'est un moment où on va intensifier le brouillage (entretenu depuis toujours dans la société de consommation) entre désir et besoin.

Tout est négatif ?

Je suis assez critique sur le Black Friday parce que c'est un moment où on vient appauvrir des gens en leur donnant la sensation qu'ils peuvent accéder à plein de choses en les tentant fortement et rapidement. En parallèle, certains sont vraiment dans le besoin et ces promotions les aident à renouveler des biens utiles. Si on a une démarche raisonnée et qu'on ne cède pas à la frénésie d'achat, on amortit l'effet négatif de ce moment.

ABONNÉS



Dans un entrepôt français, des robots « araignées » dopent la productivité

Un reportage à lire sur notre site.

liorent les conditions de travail, de l'autre, il y a moins d'emplois peu qualifiés disponibles », souligne Laeticia Da-blanc.

Stéphane Daussaint, responsable bpost pour la CSC, abonde : « Les tâches répétitives sont de plus en plus automatisées totalement ou partiellement par des machines. La numérisation du milieu du travail génère des emplois qualifiés aux dépens du personnel non qualifié », pointe Daussaint, bien conscient des atouts de l'automatisation dans ce secteur hyperconcurrentiel. « Le gros challenge, d'un point de vue syndical, c'est de savoir comment, dans le futur, l'humain et la société font profiter de manière générale de cette numérisation. »

Un secteur encore amené à évoluer

La question risque de perdurer, car la mue du secteur est loin d'être terminée. Difficile d'avoir une idée des montants investis par les entreprises pour poursuivre les innovations. Chez Active Ants, on indique engager « des millions » chaque année. Amazon et Zalando n'ont pas souhaité communiquer de chiffres. Une certitude : les grands acteurs restent à l'affût de bonnes idées pour améliorer leurs process. Chez Cdiscount, acteur majeur de l'e-commerce en France, un accélérateur de start-up spécialisées dans la chaîne logistique a été initié. C'est lui qui a permis à Exotec de se lancer (voir par ailleurs).

Très au fait des dernières innovations, Fabien Esnoult élargit le propos. « Il y a

eu un énorme pic de création start-up il y a quelques années. Mais depuis le covid, beaucoup d'entre elles sont en difficulté ou ont déposé le bilan – même s'il y a aussi de belles réussites. » Le secteur reste néanmoins attractif et un terrain de jeu idéal à l'émergence de nouveaux outils. L'arrivée de l'intelligence artificielle soulève son lot d'espoirs afin de répondre aux défis de la transition énergétique. « L'IA débarque comme un rouleau compresseur. Il reste beaucoup à explorer pour, par exemple, favoriser la mutualisation des flux », signale le président de SprintProject.

L'innovation arrive notamment dans le secteur du transport et celui de la livraison du *last mile*, relativement préservés jusqu'à aujourd'hui. « Certains livreurs utilisent des serrures connectées pour déposer le colis chez vous. Il y a également dans certaines régions des tests de livraison par drone », développe Bart Jourquin, qui épingle un problème de fond qui persiste au fil des ans et des nouvelles technologies. « Quelle est la soutenabilité de tout cela ? La livraison de petits colis a un coût environnemental élevé, avec un nombre de kilomètres parcourus très important. Les conditions de travail dans les entrepôts restent pénibles et une pression énorme pèse sur les épaules des livreurs », relève le professeur de l'UCLouvain. Face à ce constat (et à contre-courant des promesses et des arguments de vente des grandes *marketplaces*), des voix s'élèvent et appellent à ralentir la chaîne de la logistique. Et qu'importe si le colis commandé lors du Black Friday arrive mardi plutôt que samedi. De toute manière, désormais, l'opération commerciale dure toute une semaine...

La livraison de petits colis a un coût environnemental élevé, avec un nombre de kilomètres parcourus très important

Bart Jourquin
Professeur à l'UCLouvain spécialisé dans l'économie de transport

”

Offre spéciale : économisez 1.000€ sur votre vélo électrique

Découvrez notre nouveau modèle : le Virto, un vélo électrique à la fois abordable et révolutionnaire. Associant puissance et silence, son moteur vous permettra de vous déplacer discrètement dans les rues animées.

Offre exceptionnelle
999€
au lieu de
1.999€

- Batterie dans le porte-bagages
- Moteur central
- Autonomie jusqu'à 120 km
- Freins Tektro V-Brakes



Retour gratuit dans un délai de 30 jours



Livraison gratuite



Entretiens et réparations à domicile

Ce vélo et d'autres modèles disponibles sur www.lesoir.be/velos

boutique
LE SOIR