



Cosmétiques en ligne : la vente 2.0

Édition 2024



INTRODUCTION	p. 1
REC : ce qui change pour la distribution sélective cosmétique	p. 2
E-commerce : quelles sont les obligations des professionnels ?	p. 4
Atteintes à la propriété intellectuelle : une menace majeure pour les PME	p. 8
L'e-consommateur de 2023	p. 10
Les habitudes d'achat des e-consommateurs français	p. 11
L'e-commerce et ses multiples facettes	p. 13
Cosmétiques : résultats et acteurs de l'e-commerce en 2023	p. 14
Bien-être, réseaux sociaux et intelligence artificielle : les piliers beauté de 2024	p. 15
Les influenceurs dans le viseur de la Commission européenne	p. 16
Où en est l'influence responsable ?	p. 18
Distribution en ligne : quels impacts sur la planète ?	p. 19
La place des réseaux sociaux dans la consommation française	p. 20
Distribution : les consommateurs sont (relativement) prêts pour le live shopping	p. 22
TikTok : réseau social préféré de la Gen Z	p. 23
TikTok : nouveau berceau des tendances beauté	p. 24

Introduction

L'e-commerce ne connaît pas la crise. Ce circuit de distribution recrute de plus en plus de consommateurs grâce à sa fluidité et sa praticité.

Mais pour bien vendre sur Internet, il ne s'agit plus seulement d'avoir une boutique en ligne. Au contraire, il est capital de rendre l'expérience d'achat agréable, de répondre aux attentes (toujours plus nombreuses) des e-consommateurs et de s'assurer de la qualité du SAV.

L'évolution de l'e-commerce ne se limite plus à la simple création d'un site web de vente en ligne.

À mesure que les habitudes de consommation évoluent et que de nouveaux canaux de communication émergent, les entreprises sont amenées à repenser leur stratégie de vente en ligne.

C'est notamment le cas de la vente sur les réseaux sociaux, une pratique qui séduit particulièrement les jeunes générations.

Pour bien comprendre les évolutions de la vente en ligne, CosmeticOBS a conçu ce Minibook.

Il fait le point sur les obligations des professionnels lorsque l'on vend sur Internet, il décrypte les habitudes d'achat des consommateurs.

Il met également en lumière l'importance de la vente sur les réseaux sociaux.

REC : CE QUI CHANGE POUR LA DISTRIBUTION SÉLECTIVE COSMÉTIQUE

Le 1er juin 2022, la Commission européenne a adopté un nouveau Règlement d'Exemption par Catégorie Verticale (REC) qui précise certaines règles de la concurrence. CosmeticOBS a rencontré Xavier Guéant, Directeur Juridique de la FEBEA, afin de décrypter les nouvelles spécificités de ce texte et les implications directes pour les professionnels de la beauté.

“Le REC est un règlement d'exemption qui cible particulièrement les accords verticaux”, explique en préambule Xavier Guéant. *“Son objectif est d'assurer que le jeu de la concurrence entre fournisseurs et distributeurs (schéma vertical) fonctionne et soit bénéfique au consommateur en bout de chaîne”.*

Ce texte fixe notamment les règles de distribution de certaines catégories de réseaux (la distribution sélective pour les cosmétiques, par exemple) entre ces différentes parties prenantes (fournisseurs et distributeurs).

Le REC est important pour le secteur de la beauté. Il donne un cadre qui aide les industriels à garantir l'étanchéité de leur réseau de distribution. Cela permet, entre autres, d'éviter l'écoulement des stocks à des partenaires non agréés ou encore de déterminer le protocole de vente à mettre en place afin de maintenir une qualité de service et préserver l'image de marque.

Les évolutions du REC

La Commission européenne a principalement axé la révision de ses textes sur l'évolution de la vente en ligne, compte tenu de la forte croissance de ce canal de distribution et du développement des plateformes.

La pratique des conditions commerciales différenciées et du double prix

Dès lors qu'un distributeur vend les produits de son fournisseur en physique et sur Internet, il est désormais possible de différencier les conditions commerciales applicables, cette différenciation pouvant aller jusqu'au prix de gros pratiqué.

Cette flexibilité permettrait de compenser les investissements mis en place par le distributeur sur ses points de vente physiques (formation des équipes de ventes, coûts liés à l'installation...).

“Attention, la différenciation des conditions commerciales doit être justifiée. Cela ne doit jamais conduire à freiner le développement de l'activité commerciale sur Internet : on tomberait alors dans le cadre d'une restriction interdite”, commente Xavier Guéant.

En tout état de cause, ce sont les distributeurs qui fixent librement le prix public pratiqué (sur Internet et en point de vente physique) auprès du consommateur.

La double distribution

La distribution duale décrit la situation où le fournisseur vend ses produits par l'intermédiaire d'un distributeur et dispose également de son propre réseau.

Pour prévenir toute problématique de concurrence, la Commission s'est penchée sur les informations échangées entre les fournisseurs et les distributeurs. L'objectif étant d'éviter le partage de données sensibles qui viendraient favoriser l'intérêt des fournisseurs au détriment des distributeurs.

“En somme, les datas partagées dans le cadre de la relation commerciale doivent rester pertinentes. Par exemple, un distributeur pourra légitimement être amené à partager le reporting des ventes passées, mais pas les données relatives aux prix envisagés pour les semaines à venir”.

Les plateformes

Les places de marché électroniques se popularisent. Elles permettent aux distributeurs de vendre leurs produits en atteignant un plus grand nombre de consommateurs. Selon la Commission, elles méritent une attention particulière lorsqu'elles ont une activité "hybride", c'est-à-dire lorsqu'elles remplissent à la fois ce rôle d'intermédiation et un rôle plus classique de distributeur. Ce point devrait nourrir de nouvelles discussions sur les mois et années à venir.

Les nouvelles dispositions du REC sont entrées en application au 1er juin 2022 et resteront en vigueur jusqu'à la prochaine révision, prévue en 2034.

Pour aller plus loin

- **Règlement d'Exemption par Catégorie Verticale du 10 mai 2022**
- **Lignes directrices de la Commission sur les restrictions verticales**

© CosmeticOBS-L'Observatoire des Cosmétiques, 2024
8 rue Bernard Iské
92350 Le Plessis-Robinson – France

51,70 €
ISBN : 978-2-493362-16-2



info@cosmeticobs.com
cosmeticobs.com