

Chapitre.com se met à l'heure belge tout en songeant à concurrencer Amazon

LE RÉSUMÉ

La plateforme de recherche et d'achat de livres
Chapitre.com a désormais une petite sœur belge, Chapitre.be.

Le groupe Actissia exploite aussi deux librairies physiques, d'anciennes Libris Agora rebaptisées Chapitre.be.

À terme, il formera un écosystème omnicanal dédié au livre.

MICHEL LAUWERS

L'événement est passé relativement inaperçu à l'automne dernier: la librairie en ligne française Chapitre.com, qui permet d'acquérir des livres neufs et d'occasion, y compris les introuvables, a créé une petite sœur belge francophone, sobriement dénommée Chapitre.be. La nouvelle enseigne recouvre en réalité un ensemble beaucoup plus vaste, qui allie plateforme internet et librairies physiques et qui, à terme, y ajoutera des clubs du livre. Objectif? «Nous voulons offrir tous les livres en ligne et off-line, tout en proposant aussi des services complémentaires à diverses communautés de lecteurs», explique Nicolas Lebeau, le directeur général d'Actissia Belgique, la société exploitant Chapitre.be. Nous bâtissons tout un écosystème autour du livre en déployant une stratégie multicanal aujourd'hui, omnicanale dans un avenir proche, et en y ajoutant des animations telles que des lectures, des rencontres avec les auteurs, des expositions, etc.

On doit être à la fois commerçant et espace culturel, afin de créer une 'expérience client' qui méritera le déplacement.»

On le comprend à demi-mot: le rival, c'est Amazon, le géant américain du commerce électronique. Mot d'ordre: faire bouger le prospect et lui en (re) donner pour son argent. Chapitre.be est l'aboutissement d'un long processus. La plateforme Chapitre.com a été créée en France en reliant les dépôts des bouquinistes et des libraires, de manière à permettre aux clients de mettre la main sur

les perles rares. Le site a été racheté par le club du livre France Loisirs (Belgique Loisirs dans notre pays) il y a une dizaine d'années. Ce groupe, qui comprend aussi Le Grand Livre du Mois, a été rebaptisé Actissia. Il a lui-même été repris il y a deux ans par ITS, une société d'investissement privée établie au Grand-Duché et détenue par Adrian Diaconu, un entrepreneur qui a fait son trou dans les technologies et l'e-commerce. Sous la houlette du nouveau propriétaire, Actissia a été réorganisé de fond en comble.

En Belgique, la filiale détient onze points de vente à la marque du club Belgique Loisirs, ainsi que deux librairies, les anciennes Libris Agora de Namur et Louvain-la-Neuve. Ces deux dernières, qui font partie du top 10 des librairies francophones belges, ont fait leur mue: elles opèrent désormais sous l'enseigne Chapitre.be. Et comme la plateforme mère française Chapitre.com, elles proposent à la fois des livres neufs, des livres neufs à prix réduit et des livres d'occasion, en ce compris le service de recherche des «impossibles à trouver». Quant à la plateforme Chapitre.com, lorsque le surfeur est belge, elle lui propose désormais de glisser sur le site Chapitre.be. Avantage immédiat pour les clients belges: les frais de livraison, en cas d'achat en ligne, sont nettement moins élevés que quand il fallait passer par la France. Et dès lors que la commande atteint 20 euros, la livraison est gratuite.

Québec, oui, Flandre, non

Pour les deux librairies, le changement est patent. «Nous sommes la même équipe qu'avant, avec dans nos rangs des libraires très spécialisés», explique Maryse Delcord qui travaille à la librairie Chapitre.be de Louvain-la-Neuve, mais nous avons en outre le site internet, les livres d'occasion, un service de reprise des livres de seconde main contre des bons d'achat, une présence active sur les réseaux sociaux et l'organisation de deux à trois animations par semaine en nos murs.» La filiale Actissia Belgique est aussi ouverte aux partenariats. Elle négocie notamment avec la société d'investissement publique wallonne Sogepa, en vue d'une éventuelle aide à la formation ainsi que d'un cofinancement.

À terme, le projet soutenu à fond par l'actionnaire unique, ITS, est de rassembler toutes les activités «livre» sur une même plateforme omnicanale: Chapitre.be en Belgique et Chapitre.com en France, les deux réseaux étant interconnectés. Précisons que le marché belge est alimenté au départ du dépôt que possède Actissia à Ath et que la filiale belge emploie 210 personnes (2.200 en France à travers 202 points de vente physiques). Le groupe entier travaille sur quatre marchés francophones: France, Belgique, Suisse et Québec. Pour l'heure, il ne lorgne pas le marché flamand, perçu comme organisé très différemment.

«On détient une vraie pépite, Chapitre.com, sur laquelle on s'appuie pour développer l'e-commerce.»

NICOLAS LEBEAU
DIRECTEUR
GÉNÉRAL D'ACTISSIA
BELGIQUE