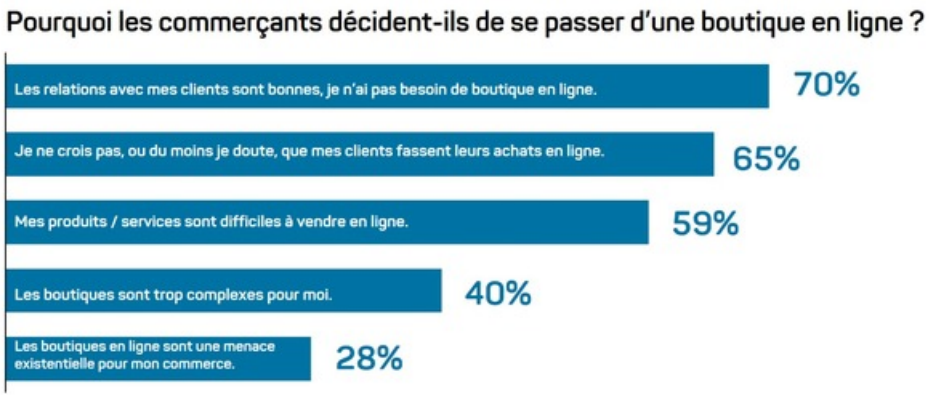
17.03.2020 – 10:05 Uhr

Les propriétaires de magasins tiennent l'e-commerce pour responsable de la mort du petit commerce - Sondage sur le shopping en ligne auprès des détaillants



Communiqué de presse

Sondage sur le shopping en ligne auprès des détaillants - Les propriétaires de magasins tiennent l'e-commerce pour responsable de la mort du petit commerce

- **L'e-commerce dans le commerce de détail : un propriétaire de magasin sur quatre réalise des affaires en ligne et hors ligne.**
- **Celles et ceux qui tiennent un magasin physique et une boutique en ligne réalisent en moyenne 82% de leur chiffre d'affaires au guichet et 18% en ligne.**
- **Les consommateurs suisses sont parmi les plus friands de shopping en ligne en Europe. Toutefois, les propriétaires de magasins doutent de la volonté de leurs clients à faire leurs achats en ligne.**
- **Pour 73% des détaillants, l'e-commerce est responsable de la mort du petit commerce, mais très peu d'entre eux souhaitent en revanche développer leur activité en ligne.**

Zurich, le 17 mars 2020 - En 2019, quelque 3000 magasins ont fermé leurs portes en Suisse. Les propriétaires de magasins estiment à 73% que le commerce en ligne en est le principal fautif. Toutefois, peu d'entre eux envisagent de vendre leurs marchandises en ligne également. Encore plus surprenant : nombreux sont les propriétaires à considérer que l'e-commerce menace le commerce de détail mais ne représente pas un concurrent sérieux pour leur propre activité. C'est ce que révèle un sondage de localsearch (Swisscom Directories SA).

Un détaillant sur quatre ou presque (23%) ne vend pas seulement des articles dans un magasin stationnaire mais aussi dans sa propre boutique en ligne ou sur une plateforme d'e-commerce. La grande majorité (69%) mise cependant encore entièrement sur le commerce traditionnel au guichet. Les 8% restants ne vendent leur marchandise qu'en ligne.

Parmi les commerçants qui vendent aujourd'hui exclusivement hors ligne, 59% ne veulent rien savoir du shopping en ligne, même pour l'avenir. Un sur quatre (24%) n'a pas encore d'opinion définitive à ce sujet et seulement 17% envisagent de proposer dans le futur leurs marchandises en ligne également. Le sondage a été réalisé auprès de 333 détaillants suisses.

Mort du petit commerce : le commerce en ligne sur le banc des accusés ?

Qu'ils gèrent ou non leur propre boutique en ligne, les détaillants sont unanimes : l'e-commerce joue un rôle prépondérant dans la mort du petit commerce. Parmi les propriétaires sondés, 73% sont de cet avis. 68% d'entre eux sont persuadés que le commerce en ligne va encore augmenter la pression concurrentielle. Et 45% prévoient que l'e-commerce sera à l'avenir dominé par des grandes multinationales et que les entreprises de plus petite taille n'ont que peu de chances. Cependant, une certaine confiance règne parmi les commerçants : 62% des propriétaires sondés sont convaincus que la virée shopping entre amis " classique " n'est pas vouée à disparaître.

" Mes clients n'effectuent pas leurs achats en ligne "

Selon les données de l'Office fédéral de la statistique (OFS), les consommateurs suisses suivent de près ceux du Royaume-Uni en tête du classement européen en matière de shopping en ligne. Considérant le comportement helvétique d'achat en ligne et la mort progressive du petit commerce, il est intéressant de chercher à comprendre pourquoi une majorité de commerçants (59%) ne tire pas parti de cette dynamique et exclut de passer à l'e-commerce.

Les détaillants interrogés ont donné plusieurs raisons pour leur refus. Ainsi, deux propriétaires de magasins sur trois (65%) ne croient pas, ou du moins doutent, que leurs clients veulent absolument acheter en ligne. 70% pensent que la relation avec leurs clients est si forte qu'ils peuvent renoncer à créer une boutique en ligne. 62% n'osent pas toucher au commerce en ligne car ils craignent de perdre le contact direct avec leurs clients. 59% considèrent que leur produit est difficile à vendre en ligne et presque un sur deux (40%) affirme que la gestion d'une boutique en ligne est tout bonnement trop compliquée.

Vendre en ligne, c'est tirer profit d'un e-commerce en plein essor

De leur côté, les détaillants (20%) qui vendent leurs articles aussi bien en magasin physique qu'en ligne ont de bonnes raisons de le faire. Parmi les détaillants concernés, 86% mentionnent comme principal avantage le fait que les horaires d'ouverture d'une boutique en ligne ne sont pas restreints. 75% sont convaincus que, de plus en plus fréquemment, les consommateurs se renseignent sur un produit par le biais de Facebook et Instagram, ce qui plaide aussi en faveur d'une boutique en ligne. 69% estiment qu'il est possible de toucher davantage de clients de manière générale en ligne que seulement physiquement. Et 60% souhaitent tout simplement bénéficier de la croissance fulgurante de l'e-commerce. Toutefois, deux tiers de ces propriétaires de magasins (66%) affirment que le commerce de détail traditionnel aura aussi son importance à l'avenir.

En ce qui concerne la rentabilité des deux canaux en termes de chiffre d'affaires, force est de constater que la vente hors ligne classique domine encore largement. Les gérants d'un magasin proposant aussi une boutique en ligne génèrent en moyenne 82% de leur chiffre d'affaires au guichet. La vente en ligne ne contribue à ce chiffre qu'à hauteur de 18%. Seulement 11% des sondés indiquent réaliser au moins la moitié de leur chiffre d'affaires en ligne.

((Statistiques sur l'e-commerce en Suisse))

L'e-commerce en comparaison européenne : Les Helvètes font volontiers leur shopping en ligne. La majorité de la population suisse âgée de 16 à 74 ans a effectué au moins un achat en ligne au cours des trois derniers mois. La Suisse occupe donc la deuxième place du classement derrière le Royaume-Uni, leader du e-commerce, et précède le Danemark, les Pays-Bas, l'Allemagne, la Suède et la Norvège (source : OFS/Eurostat, 2019).

Shopping mobile : 83,3% des utilisateurs suisses de smartphone effectuent des achats par le biais de leur appareil mobile. En ce qui concerne les " Digital Natives " (14 à 29 ans), ils sont même 92%. Ce groupe d'utilisateurs effectue du shopping mobile 1 à 3 fois par mois (source : étude sur l'e-commerce 2019, Y&R Wunderman).

Part de marché de l'e-commerce : La part du commerce en ligne rapportée à l'ensemble du chiffre d'affaires du commerce de détail est de 9,9% en Suisse (source : GfK/ASVAD 2018). En Allemagne, cette part est de 10,8% (source : HDE Online-Monitor 2019), aux USA, de 16% (source : Digital Commerce 360, USA) et au Royaume-Uni, de 19,2% (source : UK Office for National Statistics 2019).

Croissance de l'e-commerce : De 2017 à 2018, le chiffre d'affaires du commerce de détail pour l'e-commerce a enregistré une hausse de 28% à l'échelon mondial. En Suisse, cette croissance se montait à 10% sur la même période. Le chiffre d'affaires total du commerce de détail a quant à lui baissé de 0,2%. (Source : eMarketer, mai 2019, GfK/ASVAD 2019).

((À propos du sondage))

L'institut d'études de marché Innofact AG (Zurich) a réalisé en janvier 2020 le sondage sur le shopping en ligne auprès des détaillants sur mandat de localsearch (Swisscom Directories SA). 333 détaillants ont été interrogés dans toute la Suisse sur la base de questions fermées. Tous sont clients de localsearch. Innofact AG est membre de l'Association suisse des recherches de marché et sociales.

Autres sources : étude sur l'e-commerce 2019, Y&R Wunderman, *https://blog.carpathia.ch/2019/05/26/yr-wunderman-ecommerce-studie-2019/* et " Enquête CRIF sur la mort du petit commerce en Suisse ", *https://www.crif.ch/fr/nouvelles-et-evènements/nouvelles/2019/décembre/la-mort-du-petit-commerce/*, statistique sur l'e-commerce 2018, Office fédéral de la statistique OFS, *https://www.bfs.admin.ch/bfs/fr/home/statistiques/culture-medias-societe-information-sport/societe-information/indicateurs-generaux/menages-population/ecommerce-ebanking.html*

Contact médias localsearch
Harry H. Meier, porte-parole de localsearch
Förrlibuckstrasse 62 | 8021 Zurich | T +41 58 262 71 39 | harry.meier@localsearch.ch

_____

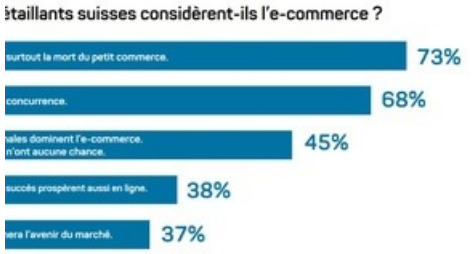
À propos de localsearch

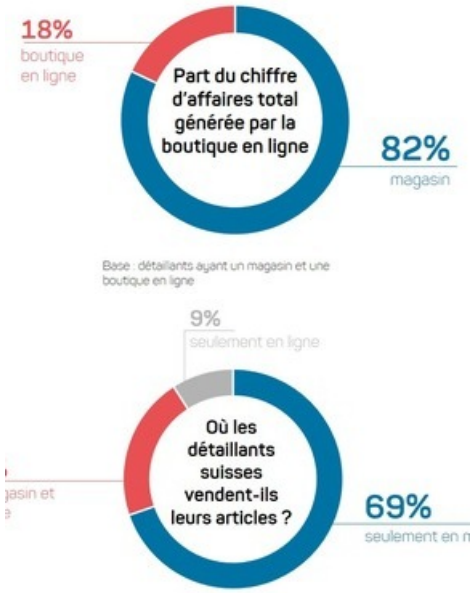
localsearch est le partenaire marketing et publicitaire leader pour les PME suisses. Le portefeuille de produits de localsearch permet aux entreprises d'être trouvées en ligne, d'acquérir des nouveaux clients et de les fidéliser sur le long terme. Grâce à des solutions de marketing en ligne à la fois simples et efficaces, des conseils compétents sur place et un rapport qualité-prix intéressant, localsearch assure le succès des PME dans le monde numérique. Avec local.ch et search.ch, localsearch exploite et commercialise par ailleurs les plateformes d'annuaires et de réservation ayant le taux de pénétration le plus fort de Suisse avec un total de plus de 7 millions de clients uniques par mois (brut, source : Net-Metrix). local.ch et search.ch comptent parmi les applications les plus populaires de Suisse.

localsearch, local.ch et search.ch sont des marques de Swisscom Directories SA. Swisscom Directories SA est entièrement détenue

par Swisscom. Vous trouverez de plus amples informations sur localsearch.ch.

Medieninhalte





Diese Meldung kann unter https://www.presseportal.ch/fr/pm/100061097/100844325 abgerufen werden.