

# Le coronavirus a tranché : le commerce en ligne prend le pas sur le commerce de détail.

*Longtemps, le commerce stationnaire et les boutiques en ligne ont suivi des chemins séparés. Aujourd'hui, l'un ne peut plus aller sans l'autre et l'internet est le principal moteur de l'innovation. Datatrans et la Fachhochschule Nordwestschweiz présentent la deuxième partie du Commerce Report Suisse 2021.*

**Zurich, le 4 novembre 2021 // Comme chacun le sait, le coronavirus a brutalement freiné le commerce stationnaire et a déclenché un boom des investissements dans l'e-commerce en très peu de temps. Jusqu'à présent, il était difficile de savoir si cette tendance allait se poursuivre. Les consommateurs vont-ils repenser leurs vieilles habitudes et modifier durablement leur comportement d'achat ? Un « oui » clair ressort du dernier Commerce Report Suisse. Selon les résultats de l'étude, on parle même d'un changement d'époque dans le commerce.**

« Si un détaillant stationnaire ne suit pas dès maintenant le mouvement numérique, le monde des offres en réseau lui échappera », c'est ainsi que le professeur Ralf Wölfle, directeur de l'étude, résume son enquête. « Les habitudes d'achat ancrées depuis de nombreuses années se sont effondrées : les consommateurs d'aujourd'hui apprécient la liberté de décider en fonction de la situation s'ils veulent faire leurs achats eux-mêmes ou se faire livrer les produits. » L'enquête qualitative comprend 30 fournisseurs suisses en ligne et multicanaux qui façonnent le marché, tels que Brack, Pfister, Migros et Coop.

## **Un degré de flexibilité élevé exige une vue d'ensemble**

La flexibilisation des habitudes d'achat est également perceptible chez Datatrans, partenaire de l'étude et prestataire de services de paiement : « Proposer l'offre des commerçants stationnaires en ligne dans les plus brefs délais et rendre les plateformes existantes encore plus performantes grâce à des fonctionnalités intelligentes ont marqué l'année de la pandémie », déclare Urs Kisling, membre du conseil d'administration de Datatrans. « Les entreprises se mettent en réseau, les offres fusionnent. Ceux qui gardent un œil sur la situation dans son ensemble remportent la partie. »

## **L'innovation naît de l'incertitude**

Dans le monde des offres en réseau, l'état d'esprit et les méthodes de travail des entreprises qui ont fait leurs preuves dans le domaine numérique sont particulièrement recherchés. Contrairement aux fournisseurs traditionnels, elles connaissent bien les conditions instables du marché. En conséquence, elles sont ouvertes au changement et recherchent constamment l'innovation. En outre, ces entreprises sont aidées par leur forte volonté d'échanger des idées avec des partenaires externes et des concurrents, et d'essayer de nouvelles choses.

## **Les places de marché en ligne, la vente directe par les fabricants et les réseaux sociaux poursuivent leur essor**

Dans les années à venir, les participants à l'étude voient les places de marché en ligne du côté gagnant. Trois quarts des répondants s'attendent à gagner de nouvelles parts de marché. Les grandes marques continueront à miser sur la vente directe à l'avenir ; les distributeurs et les marques en particulier devront réévaluer leur coopération. Le rôle des réseaux sociaux va également changer dans l'e-commerce : à l'avenir, une part importante des commandes en ligne pourrait provenir des réseaux sociaux ou des blogs d'influenceurs.

---

## À propos du Commerce Report Suisse

Depuis 2009, le Commerce Report Suisse étudie l'importance, l'évolution et les tendances dans la distribution auprès des consommateurs finaux - en tant que seule série d'études du point de vue des fournisseurs. Les participants sont interrogés par la Haute École spécialisée de Suisse du Nord-Ouest FHNW pour le compte de Datatrans. En raison des multiples influences de la Covid-19 sur le commerce des biens de consommation, l'édition de cette année de l'étude paraît en deux parties. La première partie, intitulée « Baromètre, bilan du secteur du commerce de détail en Suisse », a été publiée en juin 2021.

## Autres sujets

- Dates clés et points de basculement dans le développement de l'e-commerce de 1995 à 2020
- Modification des routines journalières et des préférences de fournisseurs
- Le commerce en pleine mutation : fournisseurs leaders, traditionalistes, suiveurs tardifs et retardataires
- Paradigmes en ligne dans le monde des offres en réseau

## Participants

30 fournisseurs de biens de consommation en ligne et multicanaux potentiellement dominants sur le marché en Suisse avec un volume d'e-commerce d'environ 3,2 milliards de francs suisses.

## Téléchargement gratuit

[www.commerce-report.ch/commandes](http://www.commerce-report.ch/commandes)

## En savoir plus

[www.commerce-report.ch](http://www.commerce-report.ch)

## Nous contacter

Prof. Ralf Wölfle, responsable d'étude, Fachhochschule Nordwestschweiz FHNW  
Responsable Compétences E-Business  
061 279 17 55, [ralf.woelfle@fhnw.ch](mailto:ralf.woelfle@fhnw.ch)

Grit Abe, Content Marketing Manager, Datatrans SA  
044 256 81 91, [marketing@datatrans.ch](mailto:marketing@datatrans.ch)

## Pièces jointes

- Graphique 1 « Changement d'époque dans le commerce »
- Graphique 2 « Places de marché en ligne »
- Graphique 3 « Vente directe par les fabricants »
- Graphique 4 « Réseaux sociaux ou blogs d'influenceurs »
- Image « Commerce Report Suisse 2021 »