

VSV ASVAD

Verband des Schweizerischen Versandhandels  
l'Association Suisse de Vente à Distance



# MARCHÉ SUISSE DU COMMERCE EN LIGNE ET À DISTANCE 2015

Patrick Kessler  
VSV/ASVAD

Thomas Hochreutener  
GfK

Hergiswil, le 4 mars 2016

# Commerce de détail en Suisse 1990-2015

## Évolution du chiffre d'affaires en milliards de CHF.

VSV ASVAD

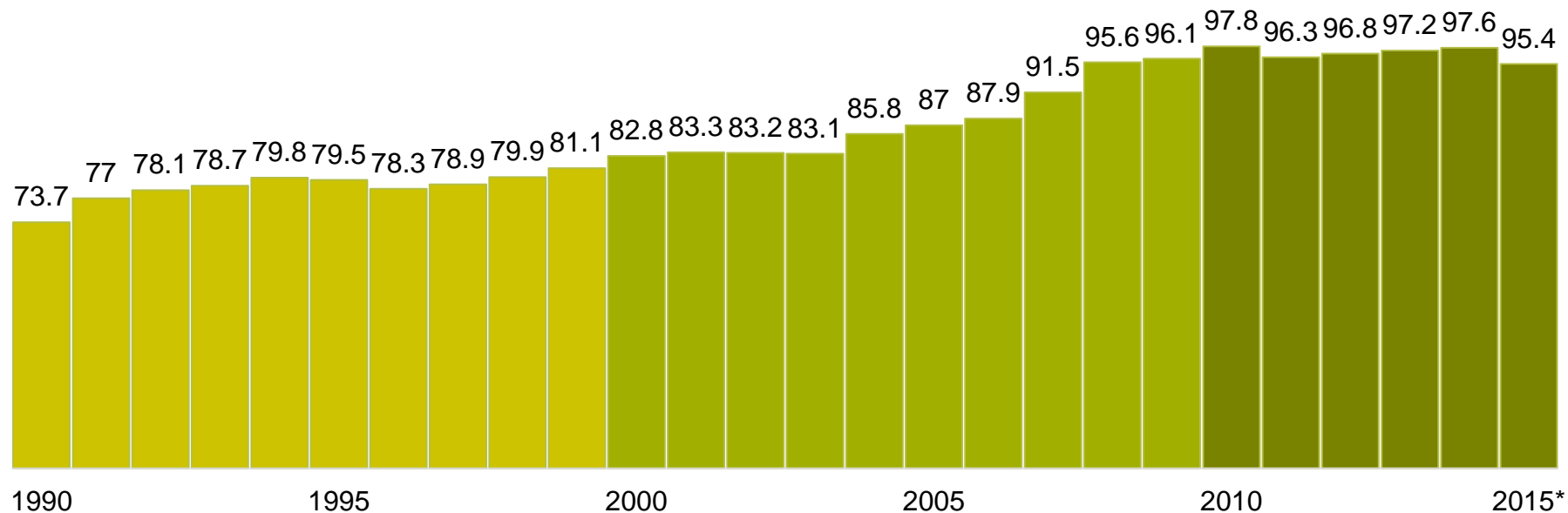
Verband des Schweizerischen Versandhandels  
l'Association Suisse de Vente à Distance



Ø Croissance annuelle moyenne 1990-1999  
**0.7%**

Ø Croissance annuelle moyenne 2000-2009  
**1.3%**

Ø Croissance 2010-2015  
**- 0.4%\***



Source: BAK Basel, état en février 2016

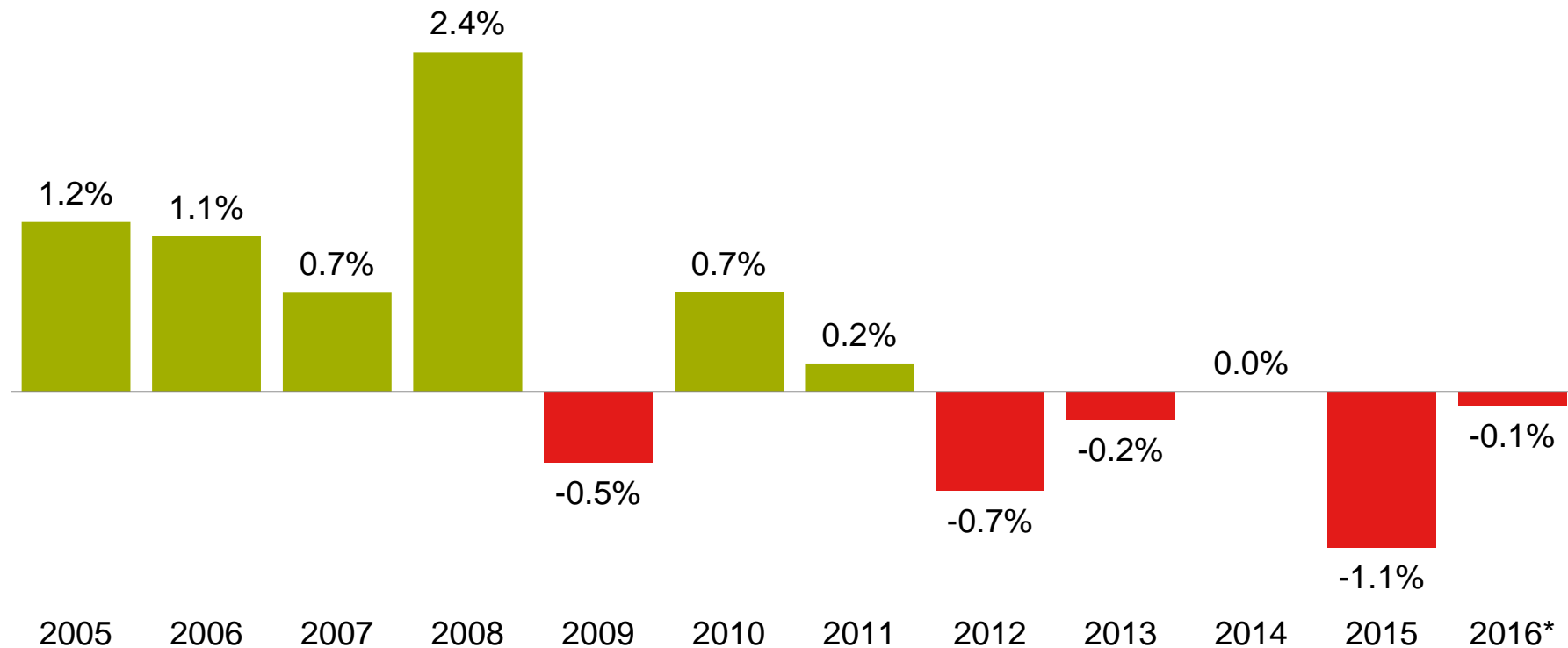
© GfK 2016 | Marché suisse du commerce en ligne et à distance 2015, 4 mars 2016

# Indice suisse des prix à la consommation

Variation en % par rapport à l'année précédente

VSV ASVAD

Verband des Schweizerischen Versandhandels  
l'Association Suisse de Vente à Distance



Source/Pronostique\*: OFS, état en décembre 2015

© GfK 2016 | Marché suisse du commerce en ligne et à distance 2015, 4 mars 2016

# Mode opératoire

**VSV ASVAD**

Verband des Schweizerischen Versandhandels  
l'Association Suisse de Vente à Distance



**Population** Tous les membres de l'Association Suisse de Vente à Distance et d'autres commerçants en ligne et à distance. Au total, les données de 156 entreprises ont été comptabilisées. L'ASVAD et l'institut GfK ont fait des estimations pour les grands détaillants en ligne qui ne publient pas de données.

**Méthode** Enquête en ligne

**Date** Enquête en janvier/février 2016 pour les résultats de l'année 2015



# Définition du marché

VSV ASVAD

Verband des Schweizerischen Versandhandels  
l'Association Suisse de Vente à Distance

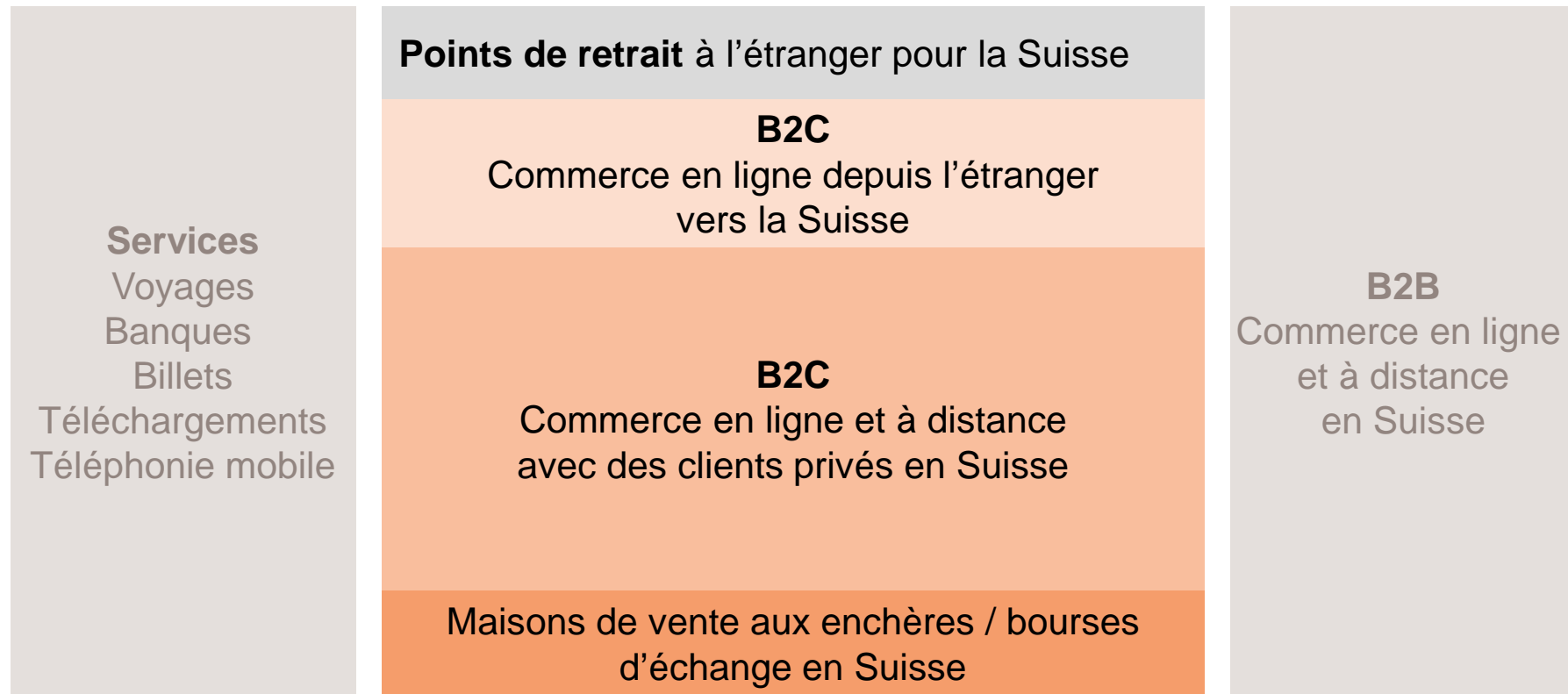


- L'analyse a porté sur le marché du **commerce en ligne et à distance des marchandises** au sein de la Suisse, plus les importations venues de l'étranger
- Le commerce en ligne et à distance englobe toutes les transactions de vente effectuées par Internet, par téléphone ou par écrit, avec transport de la marchandise du vendeur au client ou retrait par le client à un endroit convenu de la marchandise livrée sur commande
- Ont été prises en compte les transactions entre
  - entreprises et particuliers (B2C)
  - particuliers (C2C)
- Sont explicitement exclus de la statistique: les services, les voyages, les téléchargements de programmes informatiques, les jeux de hasard et la téléphonie mobile
- Il n'est pas possible de tirer une conclusion pour l'ensemble du marché B2B (Business to Business) – B2B ne fait pas partie de l'analyse globale du marché du point de vue des consommateurs
- L'enquête concerne les années 2014 et 2015. Une comparaison avec les années précédentes n'est possible qu'en partie, car la base de données a connu quelques changements

# Définition schématique du marché

**VSV ASVAD**

Verband des Schweizerischen Versandhandels  
l'Association Suisse de Vente à Distance

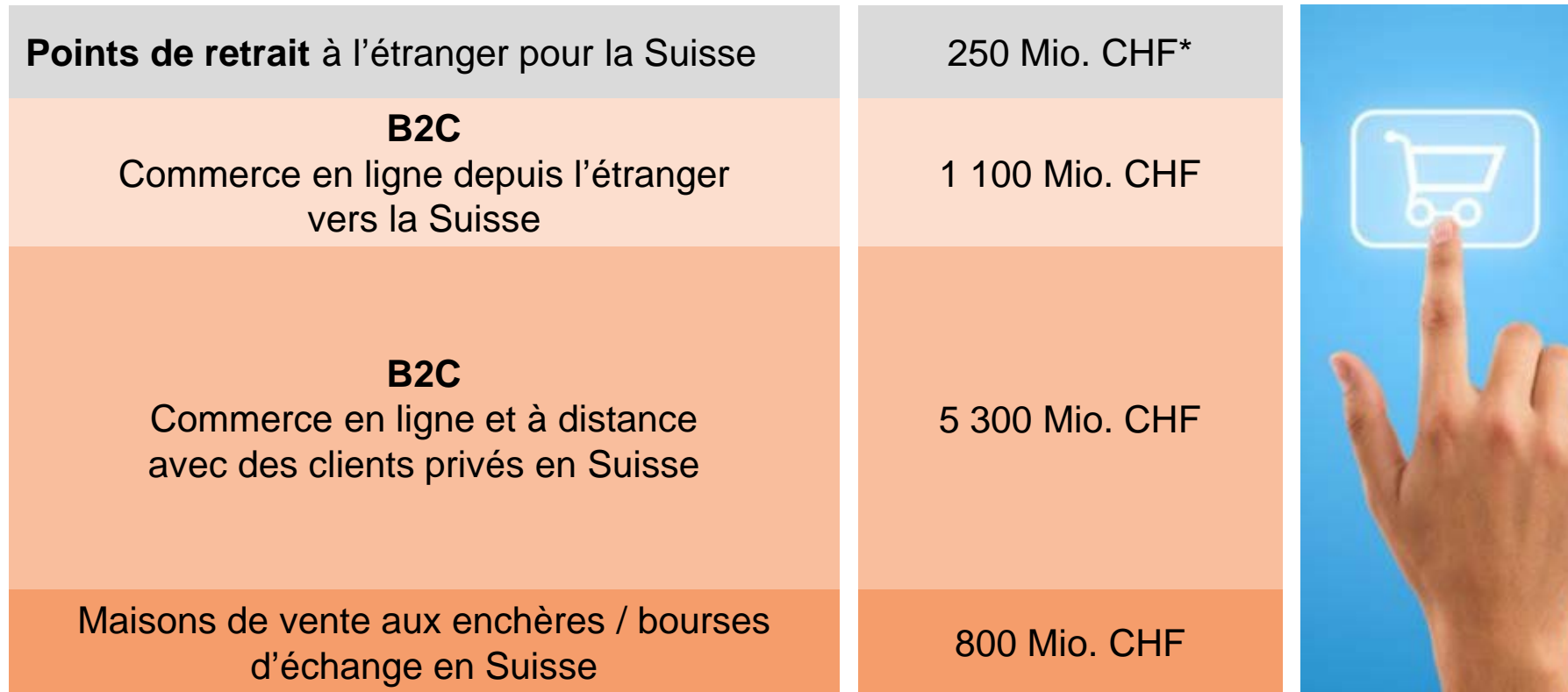


# Volume de marché

commerce en ligne et à distance 2015

**VSV ASVAD**

Verband des Schweizerischen Versandhandels  
l'Association Suisse de Vente à Distance



\*approximation

# Volume de marché

commerce en ligne et à distance 2015

VSV ASVAD

Verband des Schweizerischen Versandhandels  
l'Association Suisse de Vente à Distance



**250 millions de CHF.\*** points de retrait à l'étranger

**7.2** (2014 - 6.7)

**Mrd. CHF**

**B2C et C2C**

**Services**  
Voyages  
Banques  
Billets  
Téléchargements  
Téléphonie mobile

**B2B**  
Commerce en ligne  
et par  
correspondance  
en Suisse

\* approximation



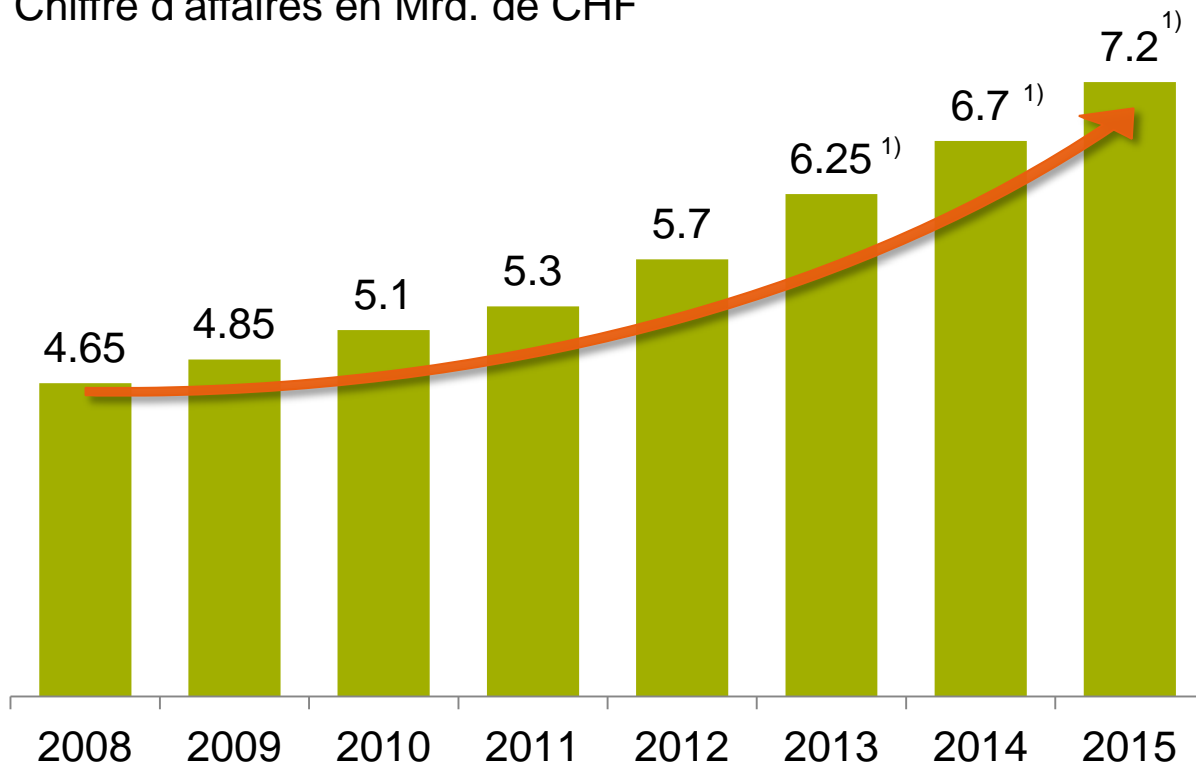
# Evolution du volume de marché commerce en ligne et à distance 2008-2015

VSV ASVAD

Verband des Schweizerischen Versandhandels  
l'Association Suisse de Vente à Distance



Chiffre d'affaires en Mrd. de CHF



- Le marché du commerce en ligne et à distance connaît en 2015, une croissance totale de **7,5 % (ou de 500 millions de CHF. (sans points de retrait)<sup>1)</sup>**
- La valeur des commandes en ligne est de **6.45 milliards de CHF. = +8.5 % (2014: 5,9 milliards de CHF.)**
- Les achats transfrontaliers effectués directement en ligne et livrés en Suisse affichent une **croissance démesurée de 22%**

**1) Attention:** ce graphique ne tient pas compte des 200 millions de CHF. générés en 2013, et des 250 millions de CHF en 2015, aux points de retrait situés dans les régions frontalières,

# Le commerce en ligne et à distance affiche une croissance supérieure au reste du commerce de détail

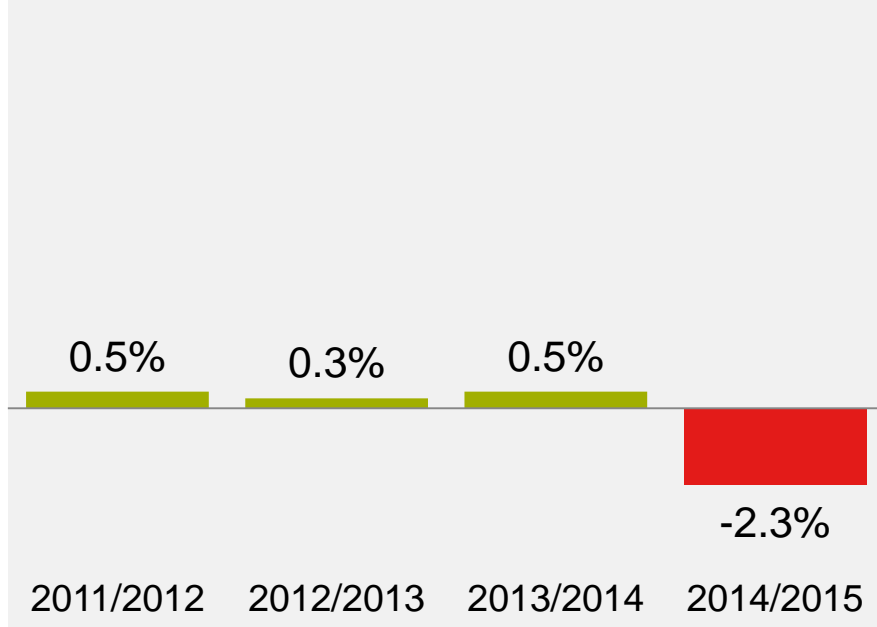
Variations en %

VSV ASVAD

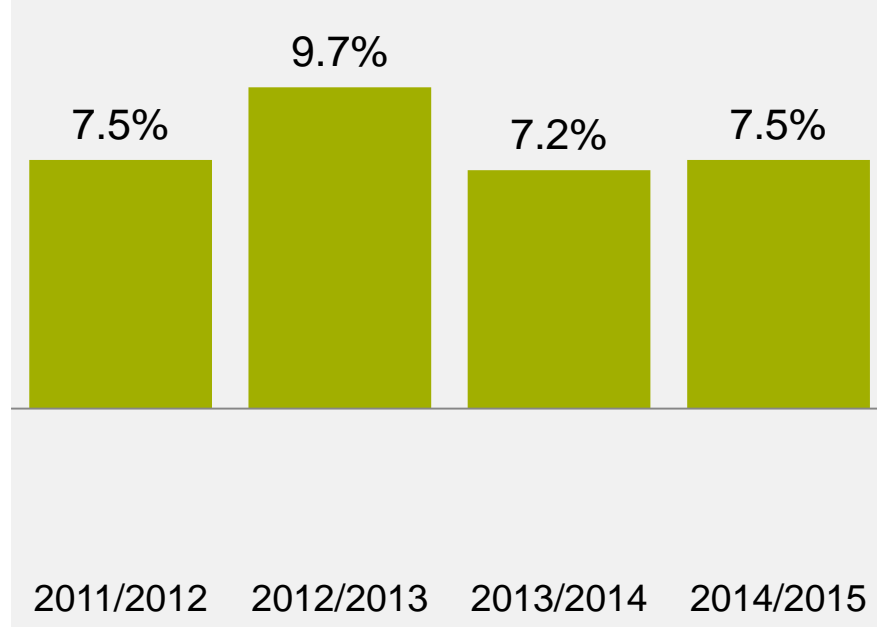
Verband des Schweizerischen Versandhandels  
l'Association Suisse de Vente à Distance



## Commerce de détail suisse Total



## Commerce en ligne et à distance Total



Source : Detailhandel Schweiz: BAK Basel, février 2016

Base : B2C – Volume de 5.3 Mrd CHF sans C2C et achats à l'étranger

© GfK 2016 | Marché suisse du commerce en ligne et à distance 2015, 4 mars 2016

# Le commerce en ligne et à distance en croissance Le commerce physique en recul

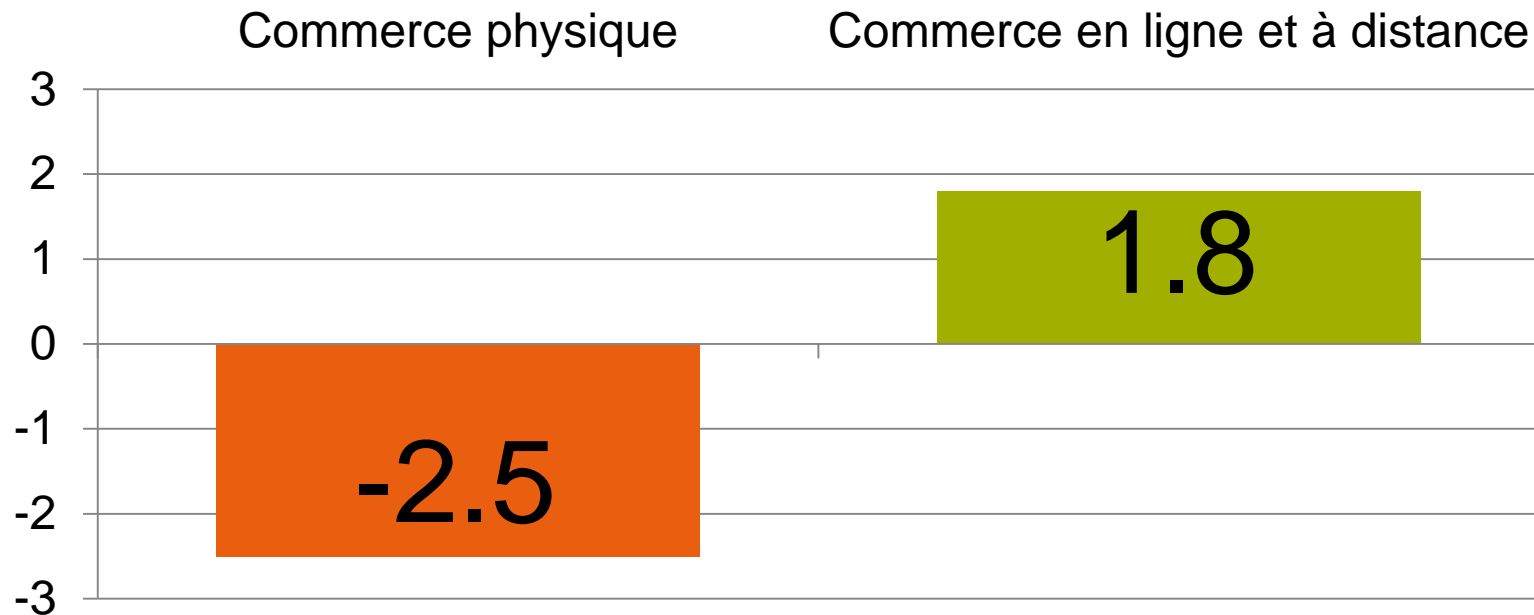
VSV ASVAD

Verband des Schweizerischen Versandhandels  
l'Association Suisse de Vente à Distance



## Développement des ventes 2010 – 2015 en Mrd de CHF.

(sans les achats à l'étranger et les points de retraits)



Source : commerce physique : BAK Basel, février 2016

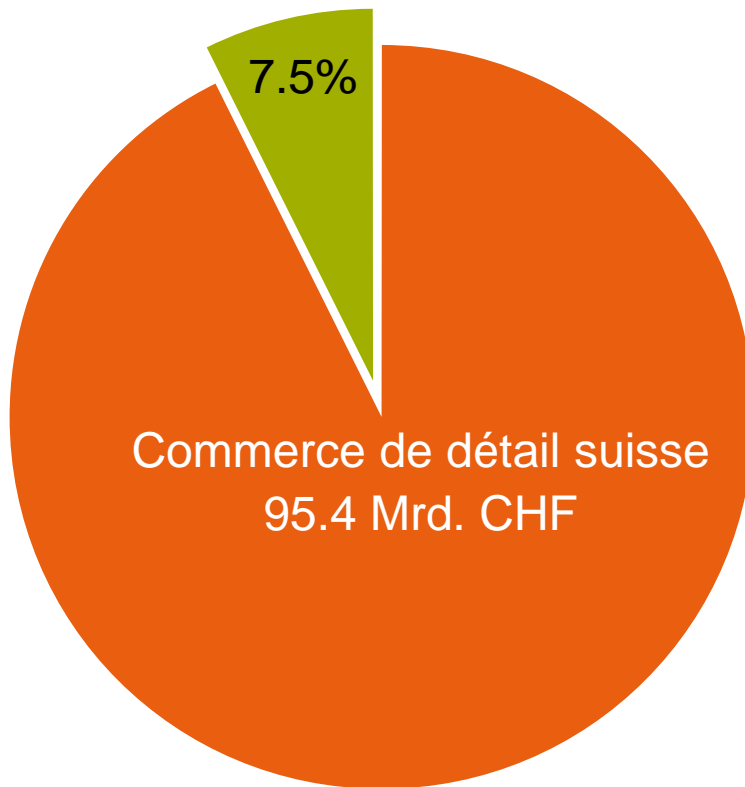
Base : commerce en ligne et à distance, B2C – Volume de 5.3 Mrd de CHF sans C2C et les achats à l'étranger

© GfK 2016 | Marché suisse du commerce en ligne et à distance 2015, 4 mars 2016

# Part du commerce en ligne et à distance dans le commerce de détail suisse – 2015

VSV ASVAD

Verband des Schweizerischen Versandhandels  
l'Association Suisse de Vente à Distance



## Différences significatives

De 1 % à près de 30 %  
selon le marché



Source : Detailhandel: BAK Basel, février 2016

© GfK 2016 | Marché suisse du commerce en ligne et à distance 2015, 4 mars 2016

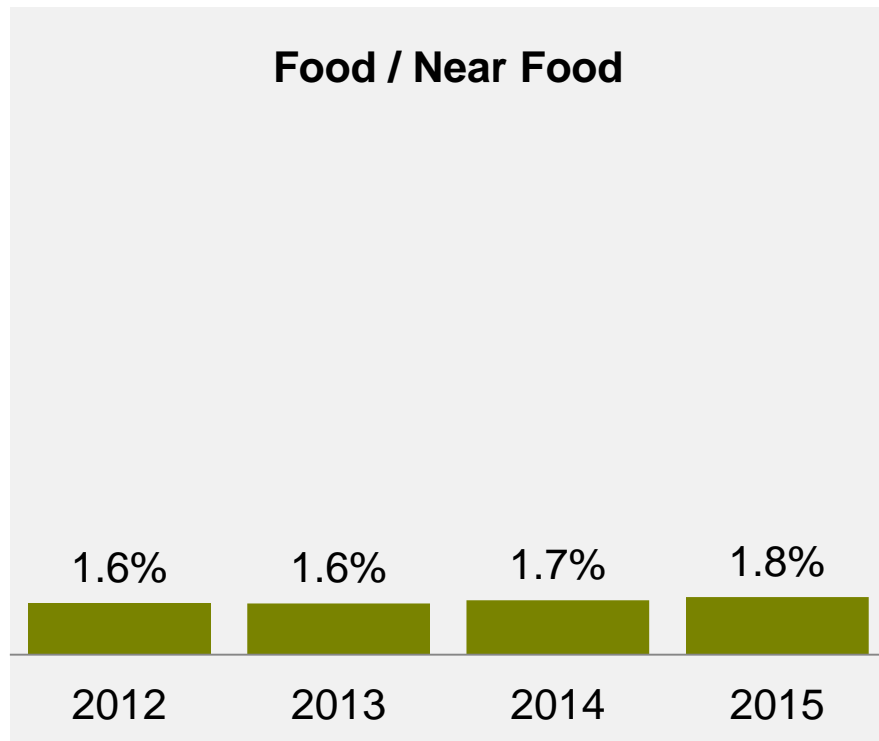
# Parts du commerce en ligne et à distance dans le commerce de détail suisse

VSV ASVAD

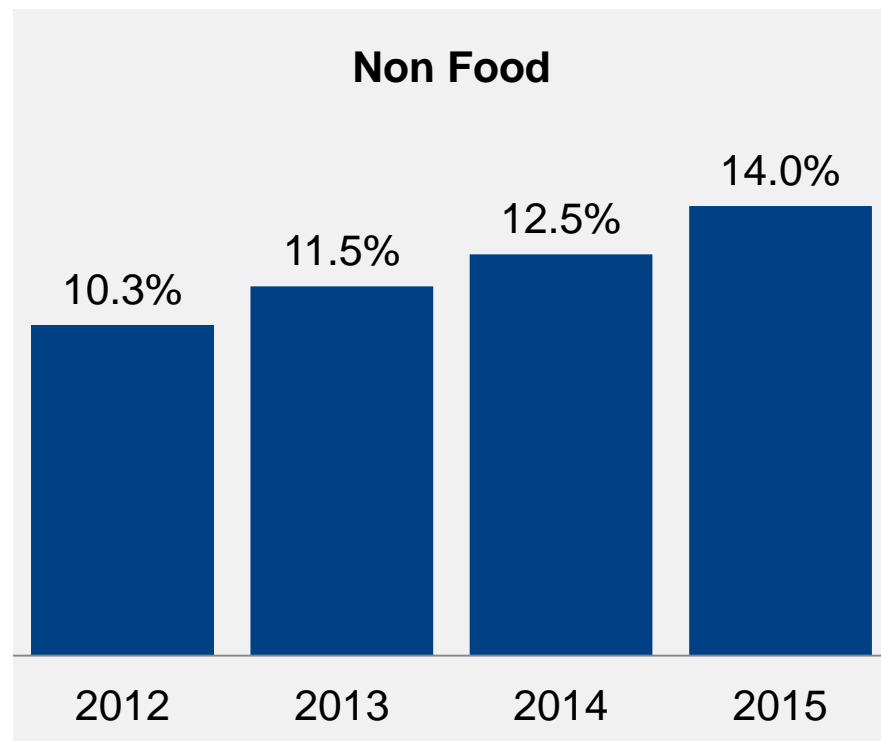
Verband des Schweizerischen Versandhandels  
l'Association Suisse de Vente à Distance



## Food / Near Food



## Non Food

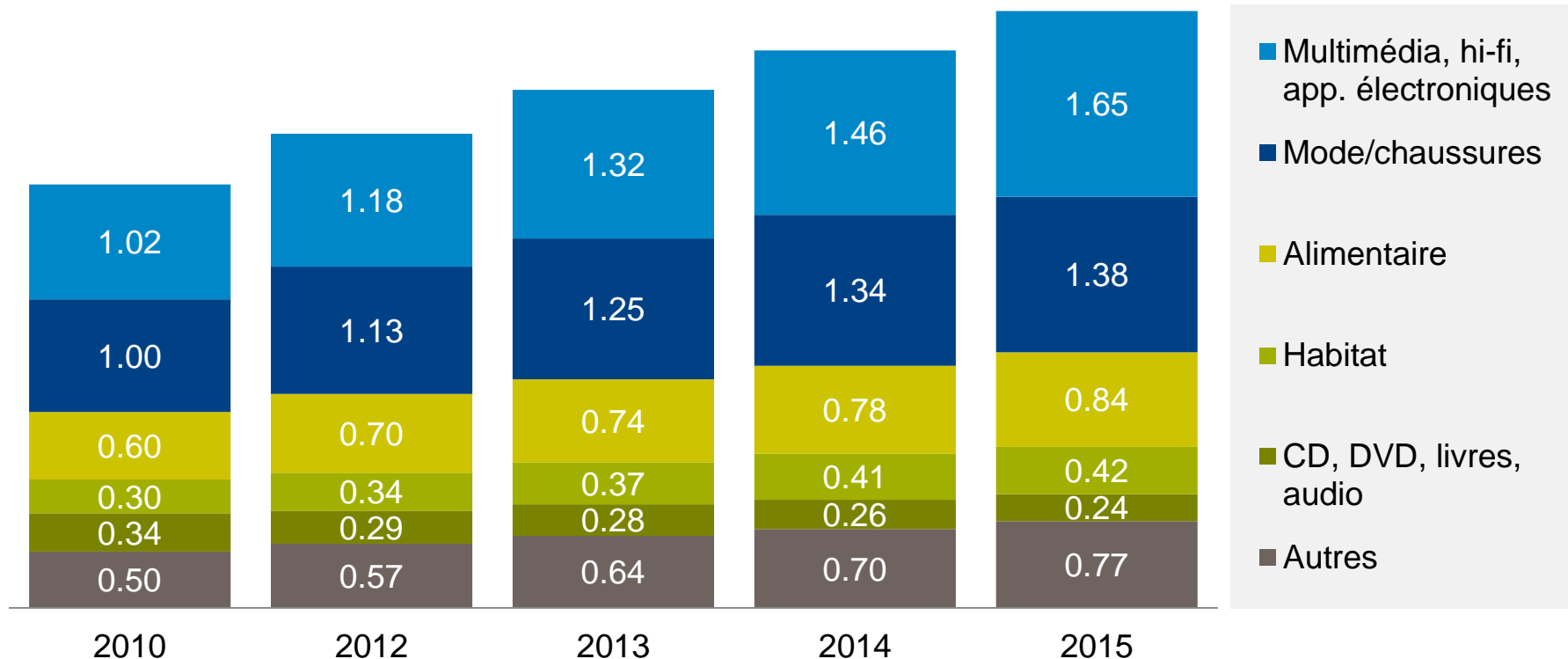


# Commerce en ligne et à distance: marché global par domaines (B2C)

parts en milliards de CHF.

VSV ASVAD

Verband des Schweizerischen Versandhandels  
l'Association Suisse de Vente à Distance



Base : commerce en ligne et à distance, B2C – Volume de 5.3 Mrd de CHF sans C2C et les achats à l'étranger /année 2015)

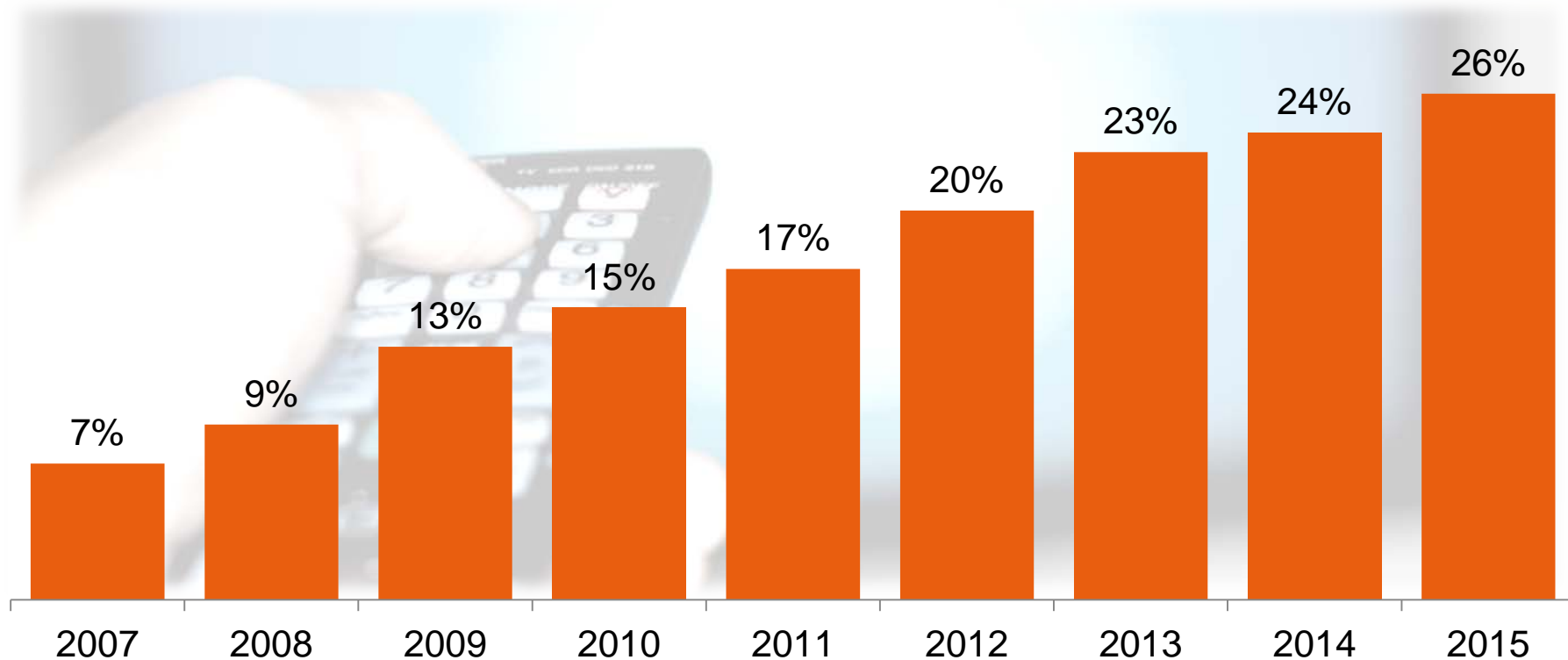
© GfK 2016 | Marché suisse du commerce en ligne et à distance 2015, 4 mars 2016

# L'électronique grand public

Part en % du commerce en ligne dans le marché global de l'électronique grand public\*

**VSV ASVAD**

Verband des Schweizerischen Versandhandels  
l'Association Suisse de Vente à Distance



\*Consumer Electronics, IT/Office Equipment, Telecom, Foto, Electroménager, Multi Technical Goods

Source : Handelspanels GfK Switzerland

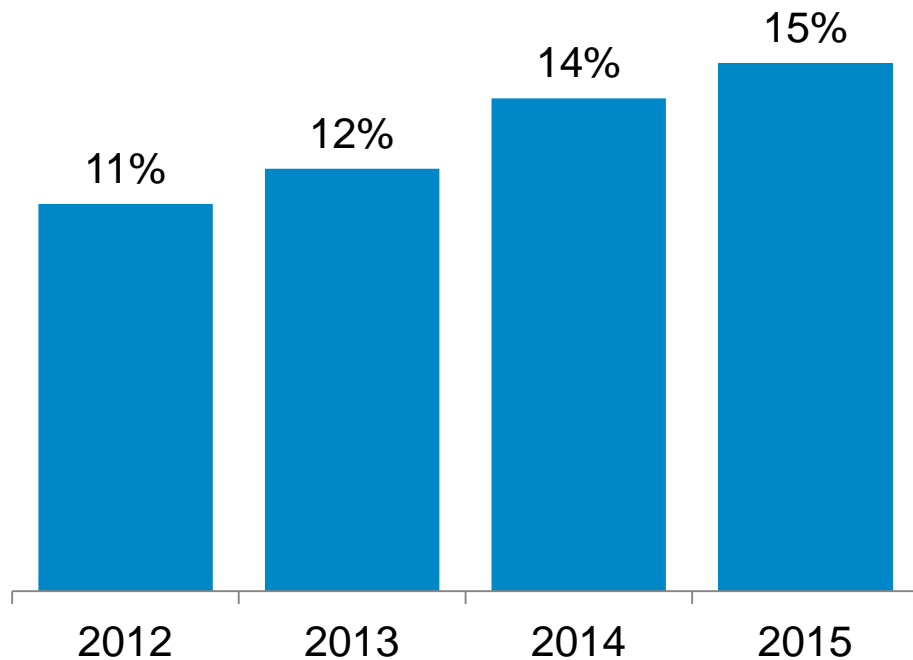
© GfK 2016 | Marché suisse du commerce en ligne et à distance 2015, 4 mars 2016

# Mode/Chaussures

Part en % du commerce en ligne dans le marché global du secteur mode/chaussures

VSV ASVAD

Verband des Schweizerischen Versandhandels  
l'Association Suisse de Vente à Distance





# Gagnants et perdants en 2015

Gain/Perte en volume et %

VSV ASVAD

Verband des Schweizerischen Versandhandels  
l'Association Suisse de Vente à Distance



## GAGNANTS

Plus de +1%

79 entreprises  
Total du chiffre  
d'affaires =  
3 600 Mio. CHF

## STAGNATION

+1% à -1%

15 entreprises  
Total du chiffre  
d'affaires =  
610 Mio.  
CHF

## PERDANTS

Plus de -1%

62 entreprises  
Total du chiffre  
d'affaires =  
1 090 Mio. CHF

# Commerce en ligne et à distance en Suisse: Résumé

VSV ASVAD

Verband des Schweizerischen Versandhandels  
l'Association Suisse de Vente à Distance



En Suisse, le commerce en ligne et à distance s'est bien développé en 2015 et a atteint un chiffre d'affaires en hausse de 7,5 %

- **Le tourisme d'achat** en ligne croit de manière surdimensionnée (**22%**)
- D'après nos projections, durant l'année **2016**, plus de **15 % du total des achats dans le secteur Non-Food se fera en ligne**
- **L'électronique domestique** va continuer de **faire croître le commerce en ligne** dans notre pays
- Le secteur de l'électronique et du Food continuent d'être principalement en mains Suisses, sinon de nombreuses entreprises dominantes sont étrangères
- Le trend positif que connaît le commerce en ligne va continuer et même s'accélérer

# Enquête ciblant les membres de l'ASVAD

# Mode opératoire

VSV ASVAD

Verband des Schweizerischen Versandhandels  
l'Association Suisse de Vente à Distance



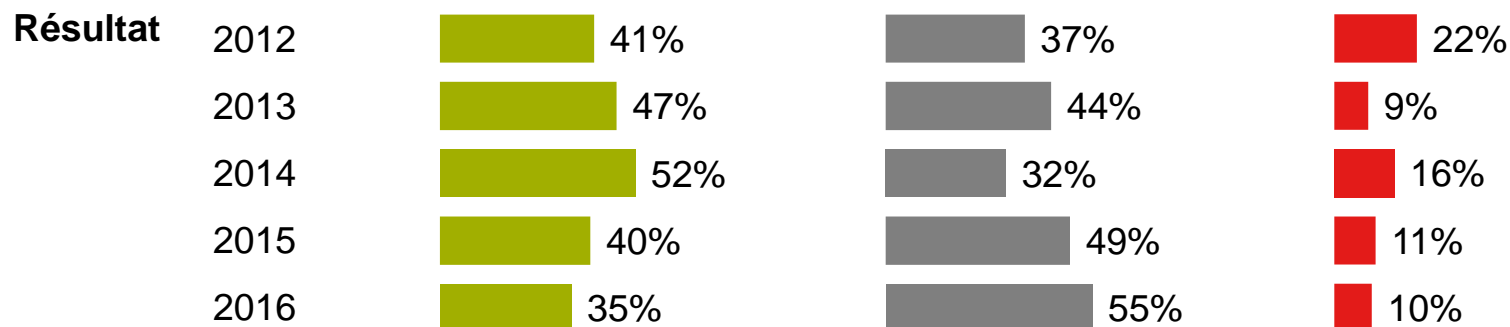
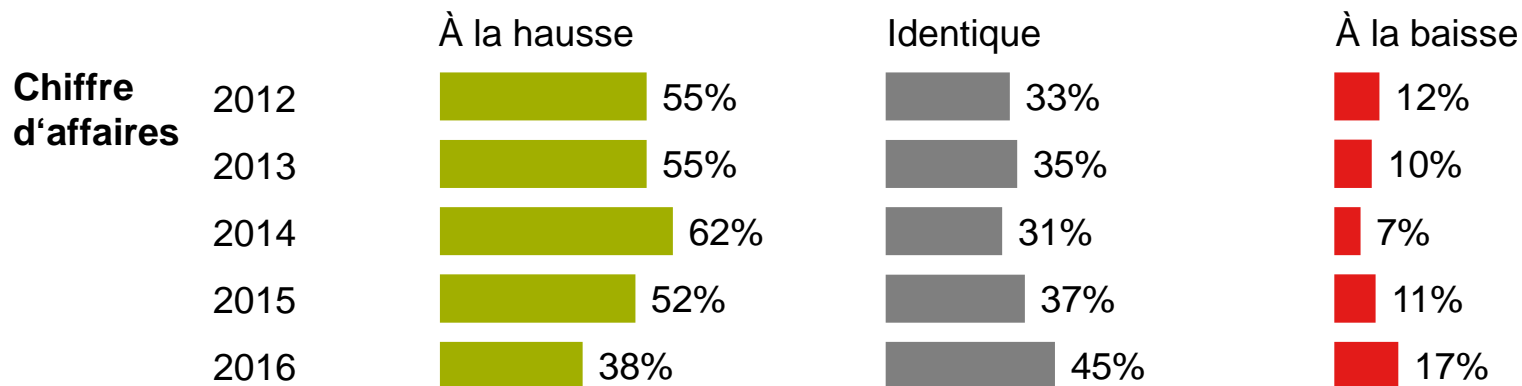
- Population** Tous les membres de l'Association Suisse de Vente à Distance et d'autres commerçants en ligne et à distance; au total, 89 questionnaires ont été remplis par des commerçants.
- Méthode** Enquête en ligne
- Date** Enquête en janvier/février 2016 pour les résultats des années 2014 / 2015



# Attentes des membres de l'ASVAD

VSV ASVAD

Verband des Schweizerischen Versandhandels  
l'Association Suisse de Vente à Distance



# L'ASVAD de plus près – B2C

# Structure des commandes B2C du commerce en ligne et à distance en Suisse

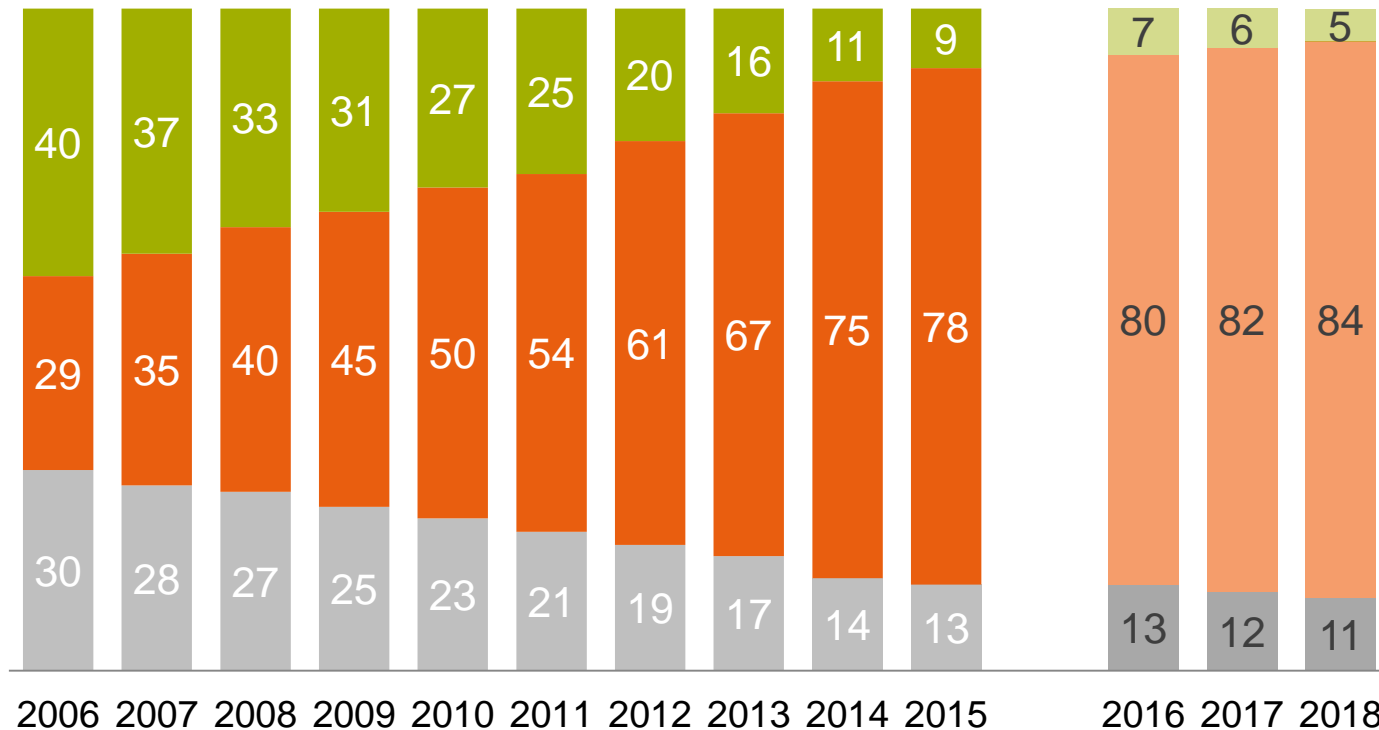
VSV ASVAD

Verband des Schweizerischen Versandhandels  
l'Association Suisse de Vente à Distance



Types de commandes B2C en %

- Par écrit/Fax
- Internet/Mobile\*
- Téléphone



\*Pas toutes les entreprises ont annoncées séparément les ventes via mobile. Toutefois, nous partons du principe que la quasi totalité des entreprises reçoivent désormais une partie des commandes via la téléphonie mobile. C'est pourquoi nous renonçons à faire une séparation dans la présentation.

# Focus :

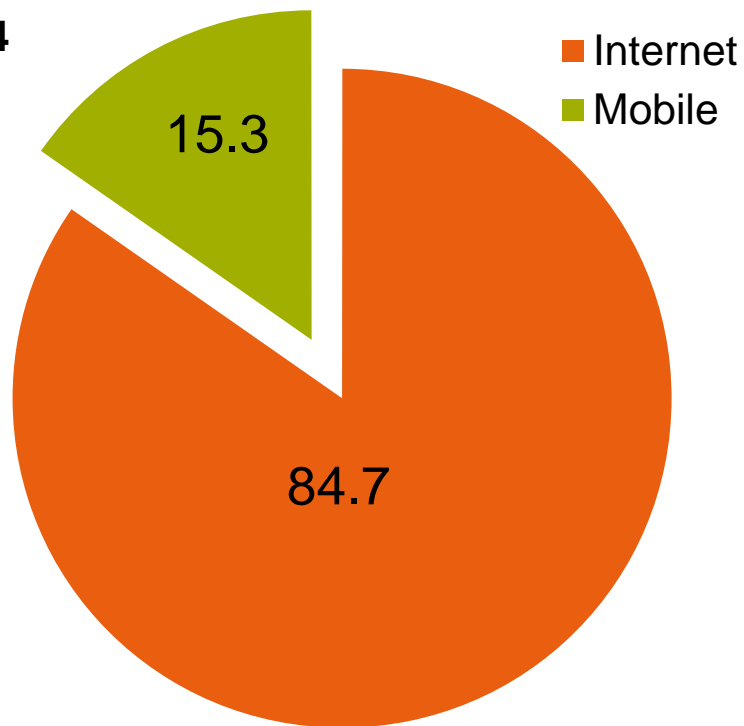
## Les commandes passées via la téléphonie mobile

VSV ASVAD

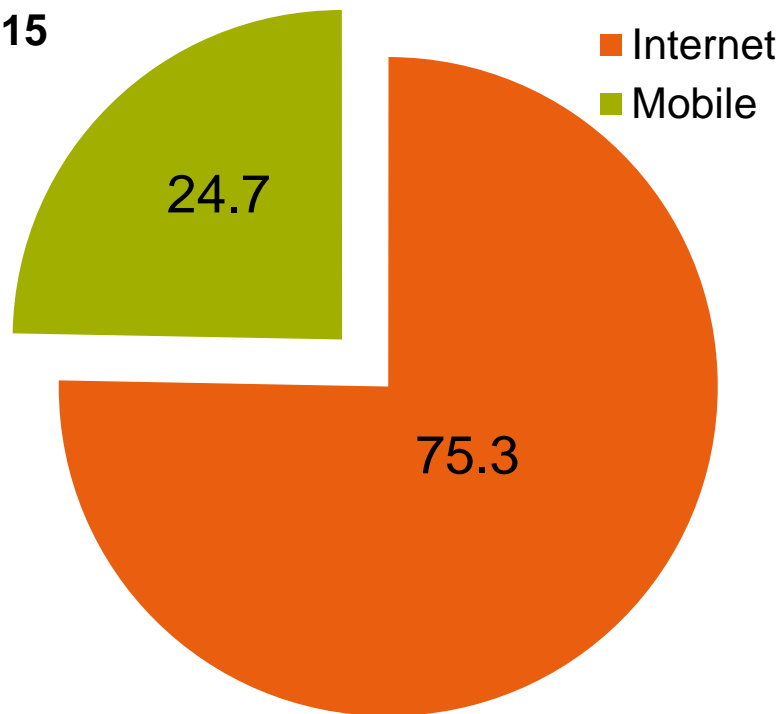
Verband des Schweizerischen Versandhandels  
l'Association Suisse de Vente à Distance



2014



2015



Base 2015: chiffres annoncés par 33 entreprises - 0.6 Mrd. CHF de chiffre d'affaires

© GfK 2016 | Marché suisse du commerce en ligne et à distance 2015, 4 mars 2016



# Taux de retour par domaine :

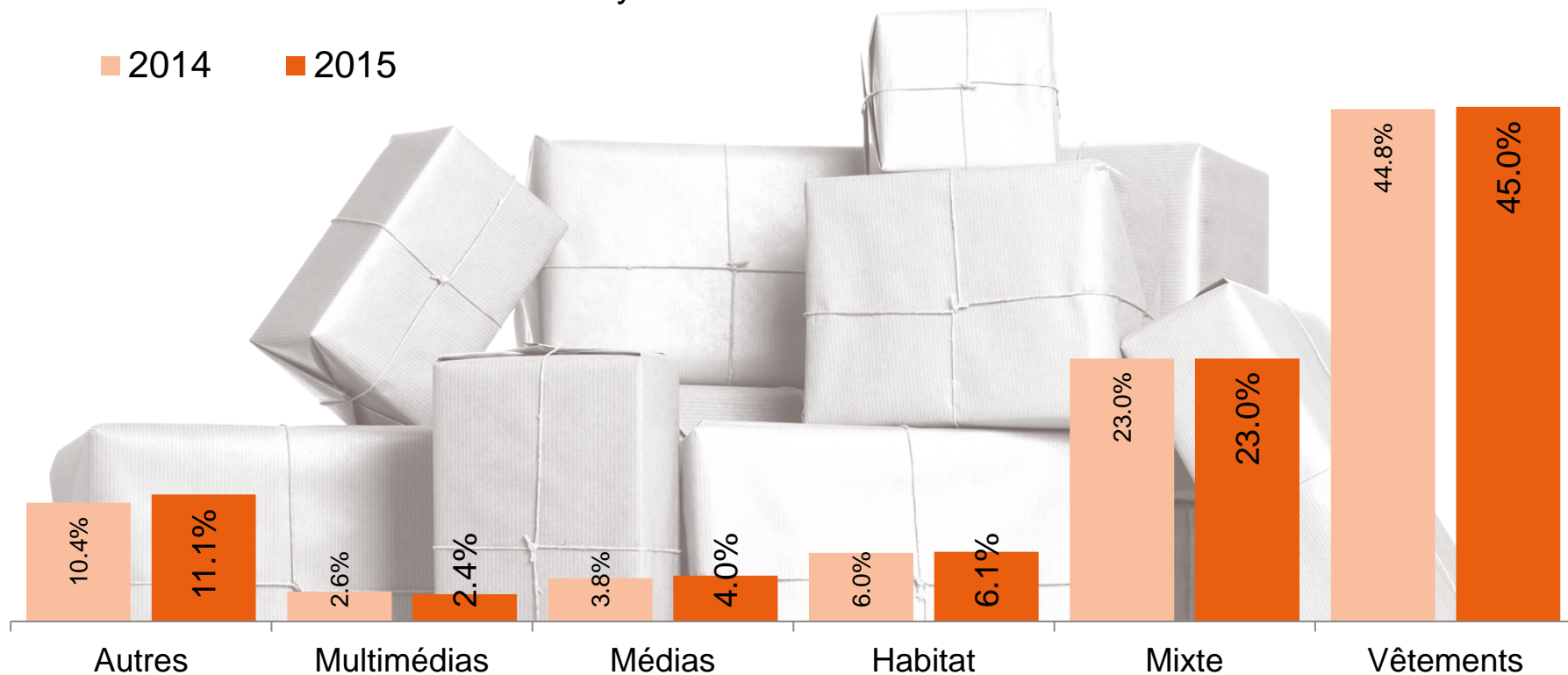
valeur en % de la marchandise envoyée et retournée

VSV ASVAD

Verband des Schweizerischen Versandhandels  
l'Association Suisse de Vente à Distance



■ 2014 ■ 2015



Définition de mixte: rassemble plus de 2 domaines

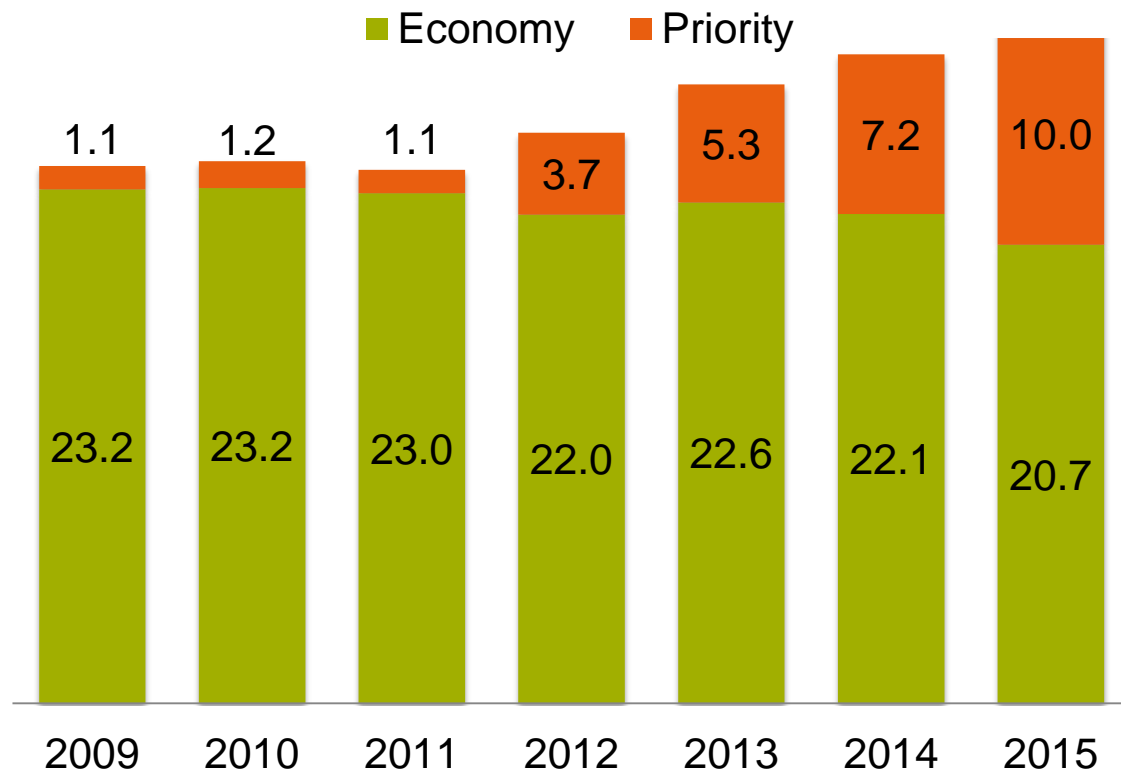
Base: 89 sociétés, 1,7 milliard de fr. de chiffre d'affaires

# Envoi de colis B2C

## Évolution (en millions)

VSV ASVAD

Verband des Schweizerischen Versandhandels  
l'Association Suisse de Vente à Distance



- «Need for speed» - Vision 1 hour
- Livraison le samedi, le soir
- Les points relais freinent l'augmentation du nombre de colis envoyées

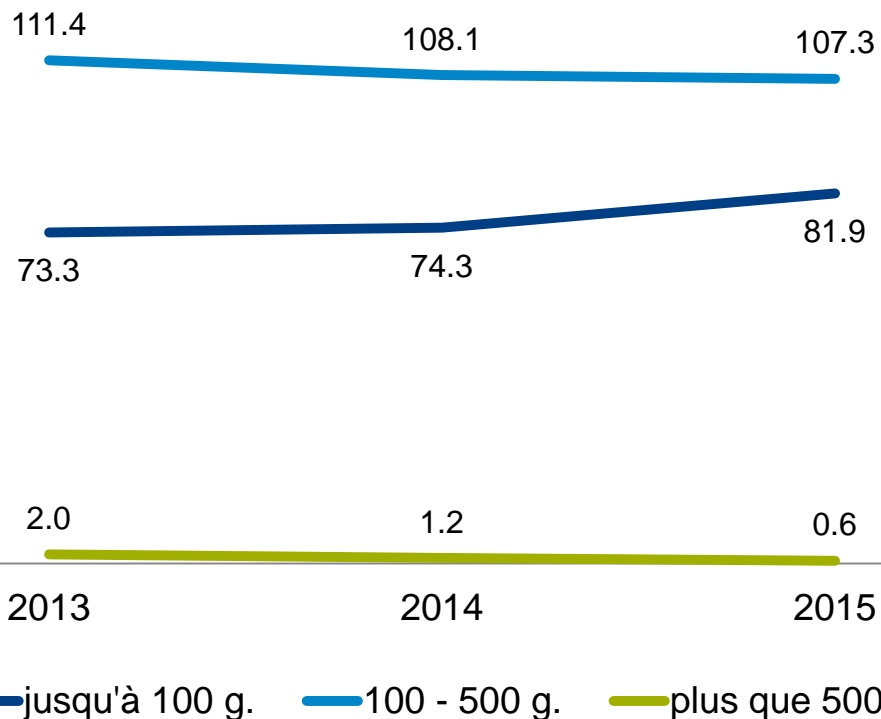


Base : La Poste Suisse, tous les membres de l'ASVAD B2C

© GfK 2016 | Marché suisse du commerce en ligne et à distance 2015, 4 mars 2016

# Pression publicitaire incitative (push) B2C

## Évolution de la diffusion papier, nombre de courriers en millions



Base : La Poste Suisse & les membres de l'ASVAD

© GfK 2016 | Marché suisse du commerce en ligne et à distance 2015, 4 mars 2016

**VSV ASVAD**

Verband des Schweizerischen Versandhandels  
l'Association Suisse de Vente à Distance

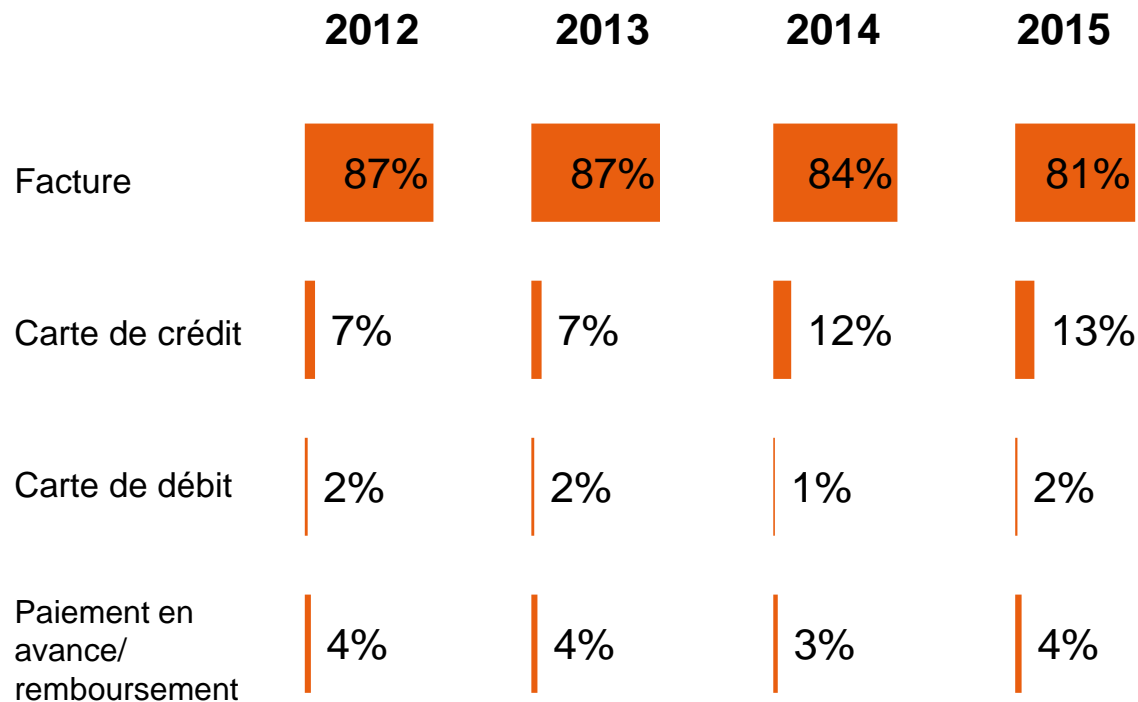


- Les envois de moins de 100 grammes augmentent
- Les envois supérieurs à 100 grammes (catalogue léger) baissent

# Moyens de paiement B2C en %

VSV ASVAD

Verband des Schweizerischen Versandhandels  
l'Association Suisse de Vente à Distance



- La facture reste le moyen de paiement privilégié
- La facture perd toutefois du terrain
- Long chemin de croix pour le paiement via mobile dans le commerce en ligne ?



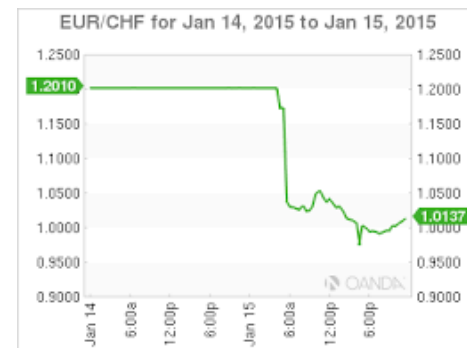
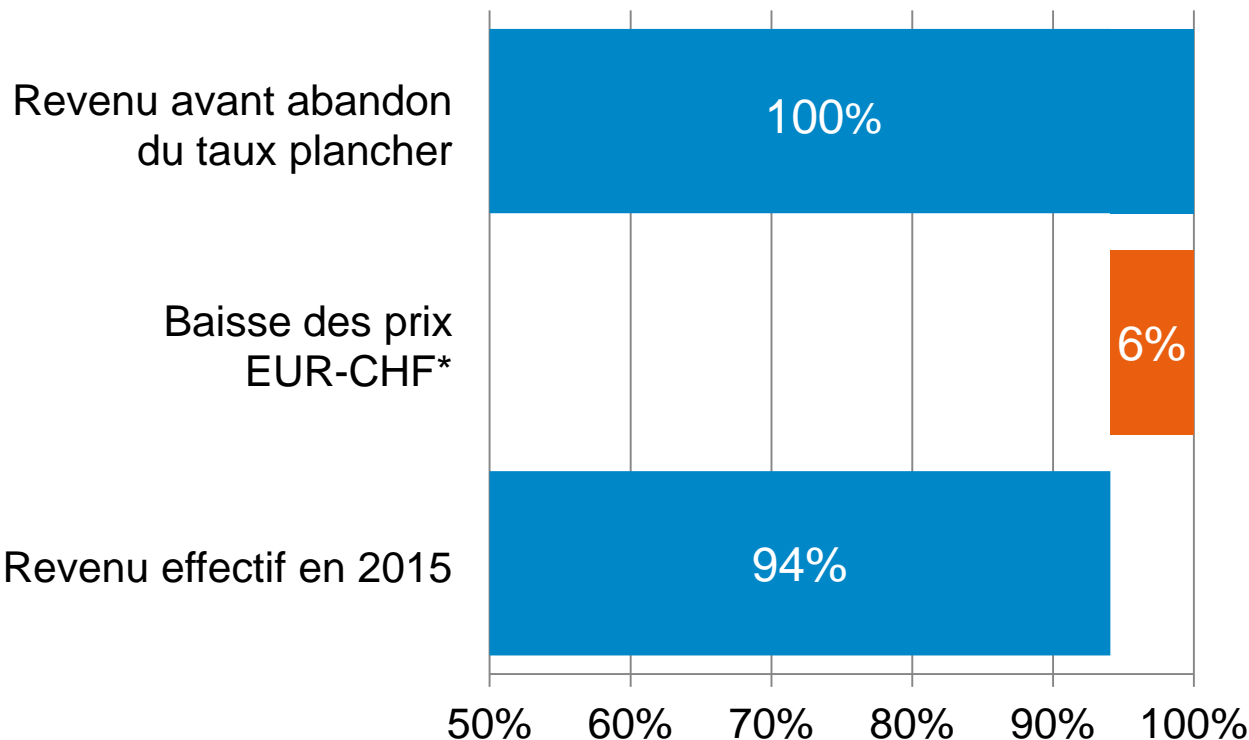
Base: 72 entreprises B2C, volume des transactions 1.65 milliards de CHF

© GfK 2016 | Marché suisse du commerce en ligne et à distance 2015, 4 mars 2016

# Mesures prises suite à l'abandon du taux plancher

VSV ASVAD

Verband des Schweizerischen Versandhandels  
l'Association Suisse de Vente à Distance



\*Variations diverses : de 0 % à 20 % selon les marchandises

Base: 62 entreprises B2C – Chiffre d'affaires de 860 Mio CHF

© GfK 2016 | Marché suisse du commerce en ligne et à distance 2015, 4 mars 2016

## Perspectives

### ▪ **Pronostiques pour l'année 2016**

- Nouvelle hausse du commerce en ligne, de 7 – 10 %
- Grosse pression sur le commerce physique dans le secteur de l'électronique et la mode/chaussures – baisse du chiffre d'affaires par m<sup>2</sup>
- Le niveau des prix continue de baisser– concurrence exacerbée avec les nouveaux arrivants (Chine)
- Consolidation du commerce en ligne

### ▪ **Sortons la boule de cristal : 2017 – 2020**

- La livraison «one hour» devient réalité en Suisse
- Le tourisme d'achat en ligne augmente de façon continue et surdimensionnée
- 20 % du secteur Non-Food est commandé en ligne, au plus tard en 2019

### ▪ **La grande question**

- Qui sera le leader du marché en Suisse ? Ricardo, Amazon oder Siroop?



# L'ASVAD de plus près – B2B





## Commerce en ligne et à distance – B2B

VSV ASVAD

Verband des Schweizerischen Versandhandels  
l'Association Suisse de Vente à Distance

DIE POST  
LA POSTE  
LA POSTE

ALT

Attention: impossible d'avoir un aperçu global du marché; les chiffres ci-après se rapportent uniquement aux déclarations des membres de l'ASVAD

- 27 participants à l'enquête annoncent des chiffres d'affaires B2B
- Chiffre d'affaires en 2015 : 962 Mio. CHF (2014: 951 Mio. CHF)
- Croissance : 1.1 %
- Commande via internet: 78 % (2014 - 75 %)
- Commande via téléphone: 14 % (2014 - 14 %)
- Le paiement est fait à **92% par facture**– 4 % par carte de crédit
- Baisse moyenne des prix en raison de la hausse du franc : **4.2 %**

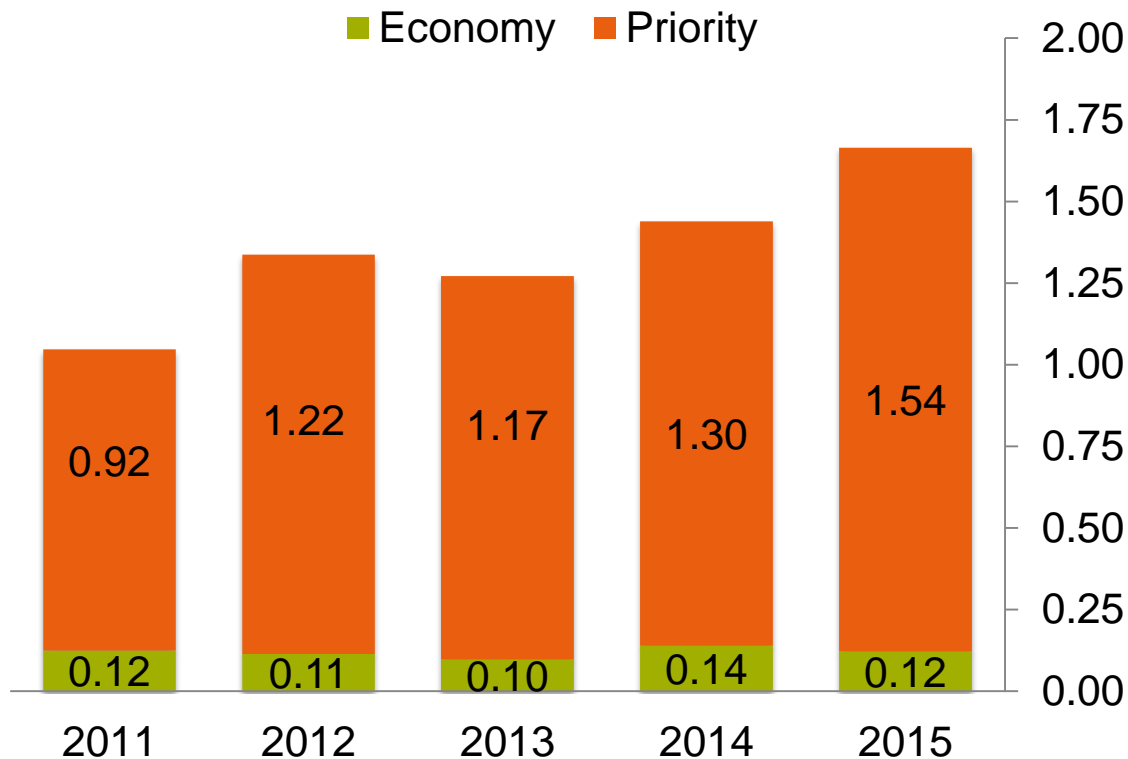


# Envoi de colis - B2B

Nombre de paquets envoyés en Mio.

VSV ASVAD

Verband des Schweizerischen Versandhandels  
l'Association Suisse de Vente à Distance



Base : La Poste Suisse, tous les membres de l'ASVAD B2B

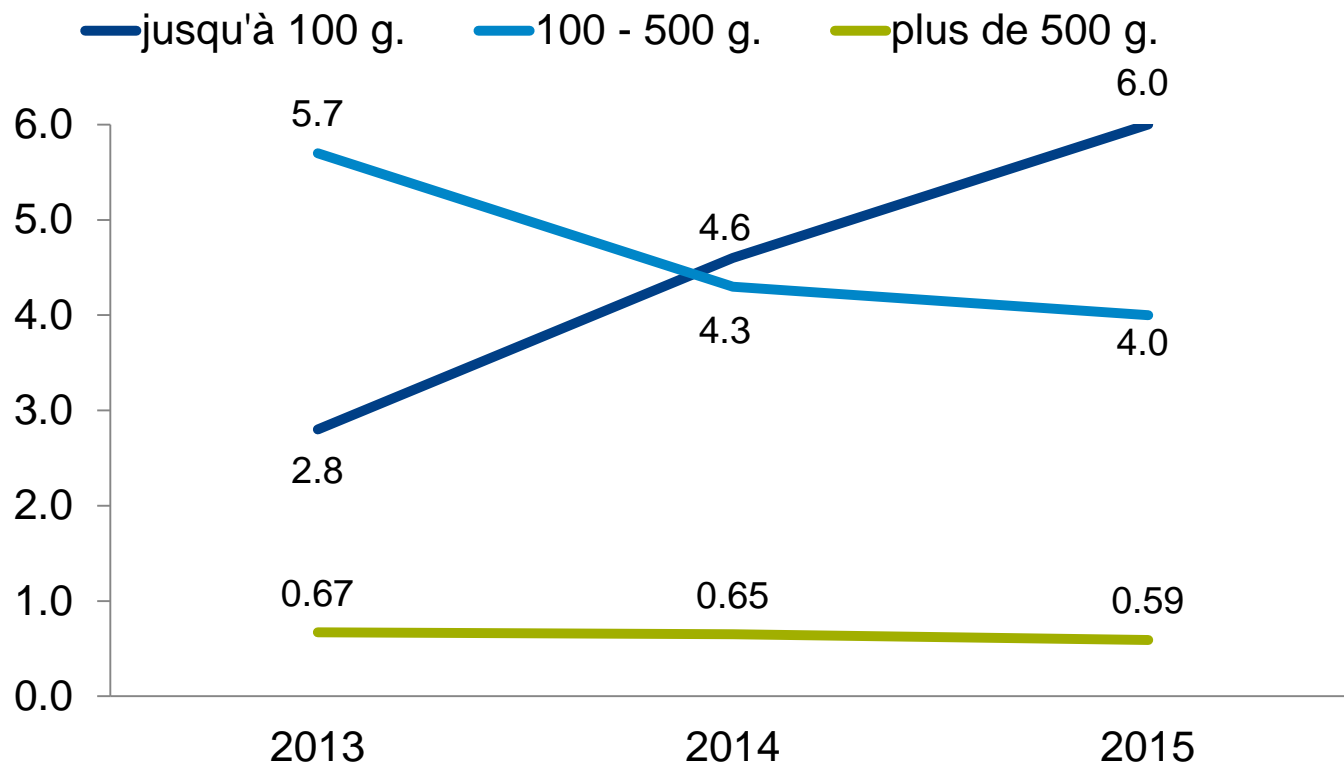
© GfK 2016 | Marché suisse du commerce en ligne et à distance 2015, 4 mars 2016

# Pression publicitaire incitative (push) B2B

## Évolution de la diffusion papier, en millions

VSV ASVAD

Verband des Schweizerischen Versandhandels  
l'Association Suisse de Vente à Distance



- Les gros paquets restent stables dans le B2B
- Les envois de plus de 100 grammes continuent de baisser
- Grosse croissance pour les envois de moins de 100 g.



Base: 20 entreprises

© GfK 2016 | Marché suisse du commerce en ligne et à distance 2015, 4 mars 2016

# Commerce à distance

# Vente à distance

[www.distanzhandel.ch](http://www.distanzhandel.ch)

Mise en place d'un système informatique pour recueillir continuellement des informations sur le marché. Données mensuelles, par secteur d'activité

**VSV ASVAD**

Verband des Schweizerischen Versandhandels  
l'Association Suisse de Vente à Distance



**VSV ASVAD**

Verband des Schweizerischen Versandhandels  
l'Association Suisse de Vente à Distance



État au 31.12.2015

100 commerçants avec un chiffre d'affaires annuel de 3.5 Mrd. CHF en 2015



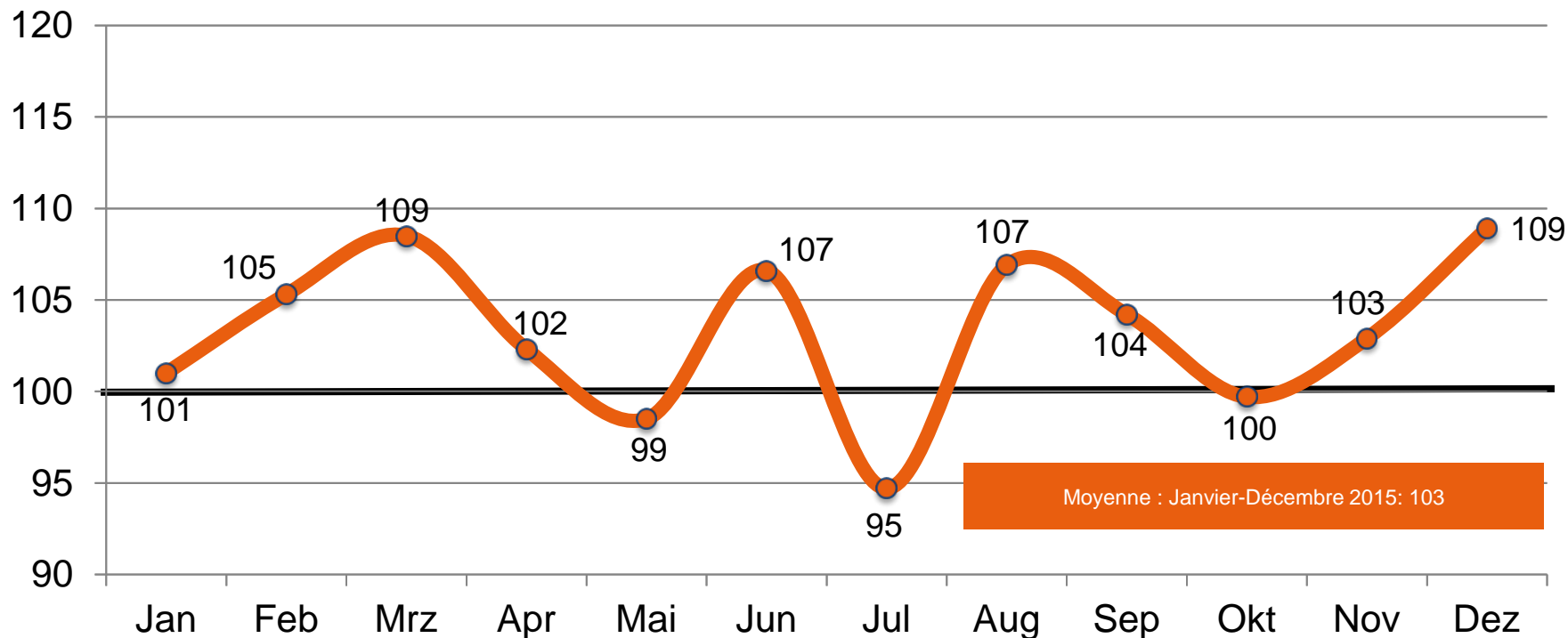
# Indicateur du marché – Commerce à distance

## variations entre 2014 et 2015

(Indice de base : année 2014 = 100)

VSV ASVAD

Verband des Schweizerischen Versandhandels  
l'Association Suisse de Vente à Distance



# Moniteur de marché “Distanzhandel.ch” GfK

VSV ASVAD

Verband des Schweizerischen Versandhandels  
l'Association Suisse de Vente à Distance



## Vous aussi faites partie de l'aventure !

### Votre contribution :

Vous rentrez vos données mensuellement sur [www.distanzhandel.ch](http://www.distanzhandel.ch)

### En retour vous obtenez

- Un rapport mensuel sur l'évolution dans votre branches, avec des détails pertinents pour votre entreprise
- Rien ne vous est facturé

Vous êtes intéressé ? Nous vous mettons volontiers un login personnel à disposition.

Contact :

GfK Switzerland | Mirjam Müller-Glaser | 041 632 92 80

[www.distanzhandel.ch](http://www.distanzhandel.ch) | [info@distanzhandel.ch](mailto:info@distanzhandel.ch)

