



# Marché Suisse du commerce en ligne 2021

09 mars 2022



# Moniteur du marché Suisse de GfK 2021

La devise du commerce  
de détail suisse

The GfK logo is rendered in a bold, white, sans-serif typeface. The letters are thick and blocky, with a distinctive dot on the 'f' and a sharp, pointed tail on the 'K'. The logo is set against a vibrant orange background that features a white diagonal shape on the left side, creating a dynamic, geometric composition.

# Moniteur du marché Suisse de GfK - l'univers

## Commerçants intégrés- Etat janvier 2022

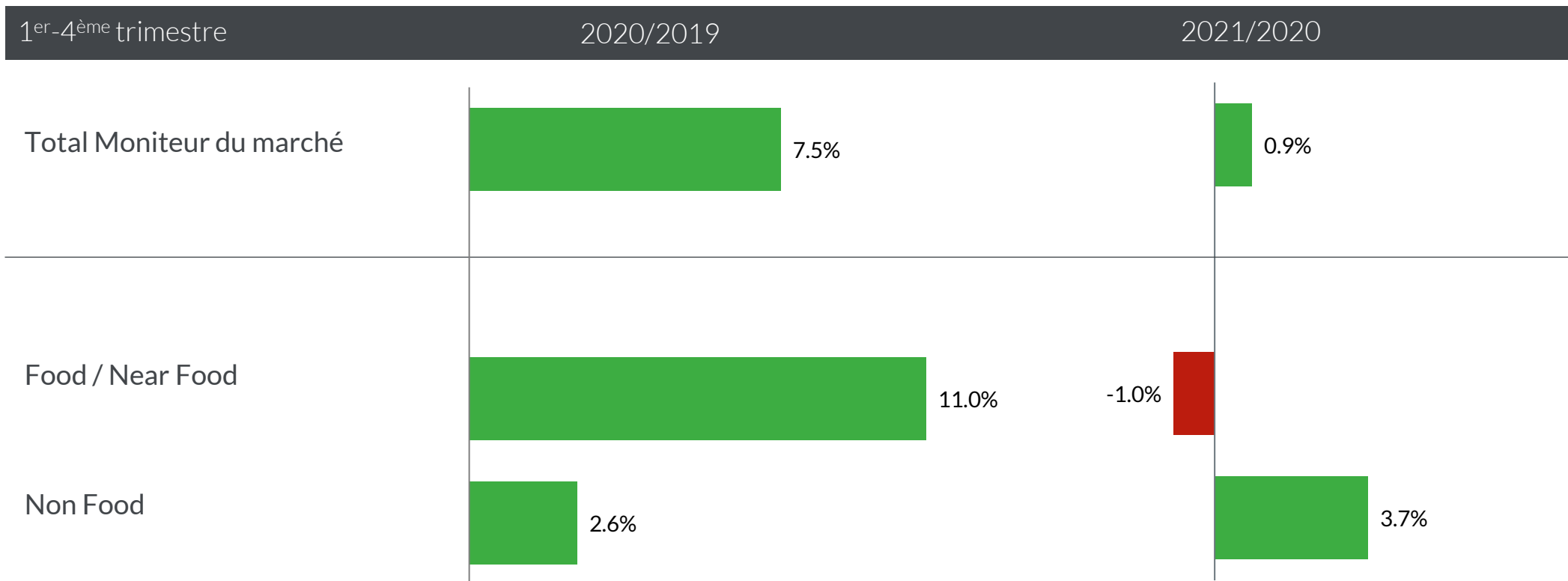


Exclus : services, locations, réductions/bons marchandiseses, recyclage, gastronomie, tarifs, tabac/cigarettes/cigares, autres.

Source : GfK Total Store Report

# Moniteur du marché Suisse de GfK : commerce de détail Suisse

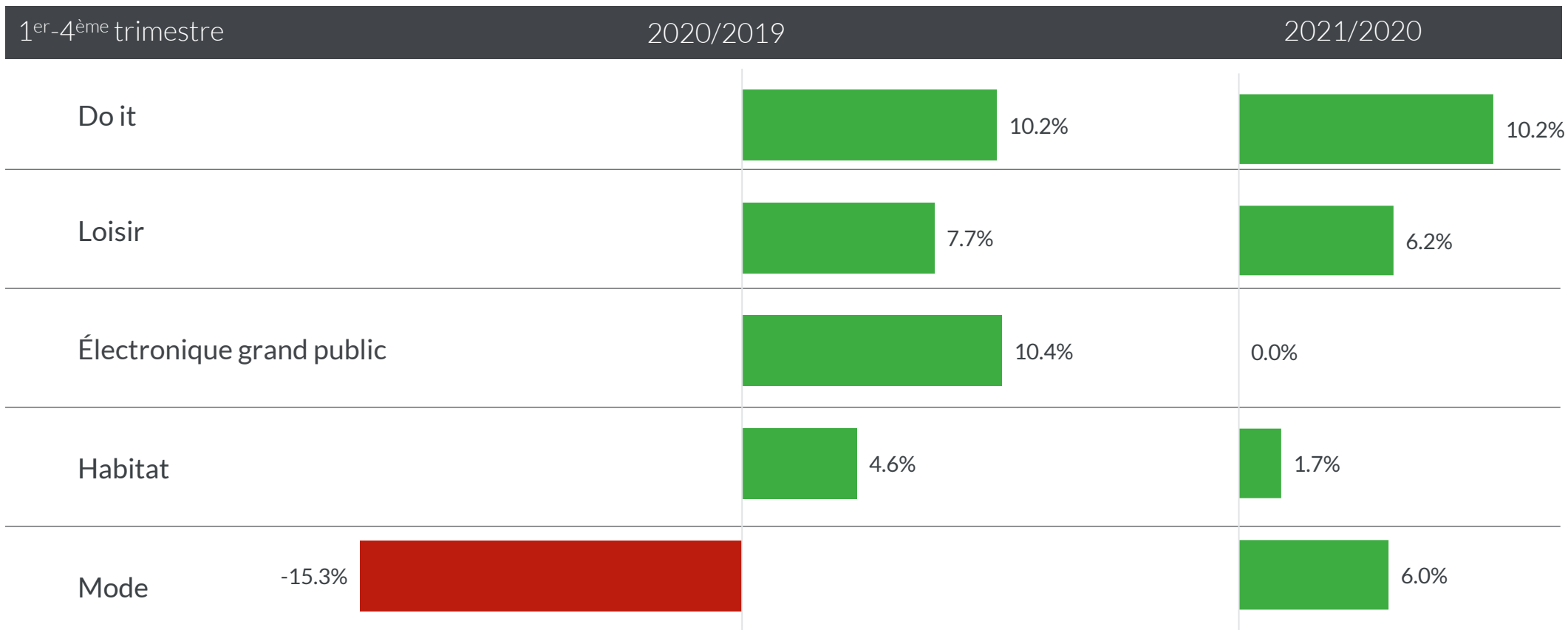
## Développement des ventes en %



Source : Moniteur du marché Suisse de GfK, voir l'univers, sans commerce spécialisé. Source complémentaire : The Nielsen Company pour Food/Nearfood (univers divergent): 2020/2019 +10.9% | 2021/2020 -1.2%

# Moniteur du marché Suisse de GfK : les marchés non alimentaires

## Développement des ventes en %



Source : Moniteur du marché Suisse de GfK, voir l'univers, sans commerce spécialisé.



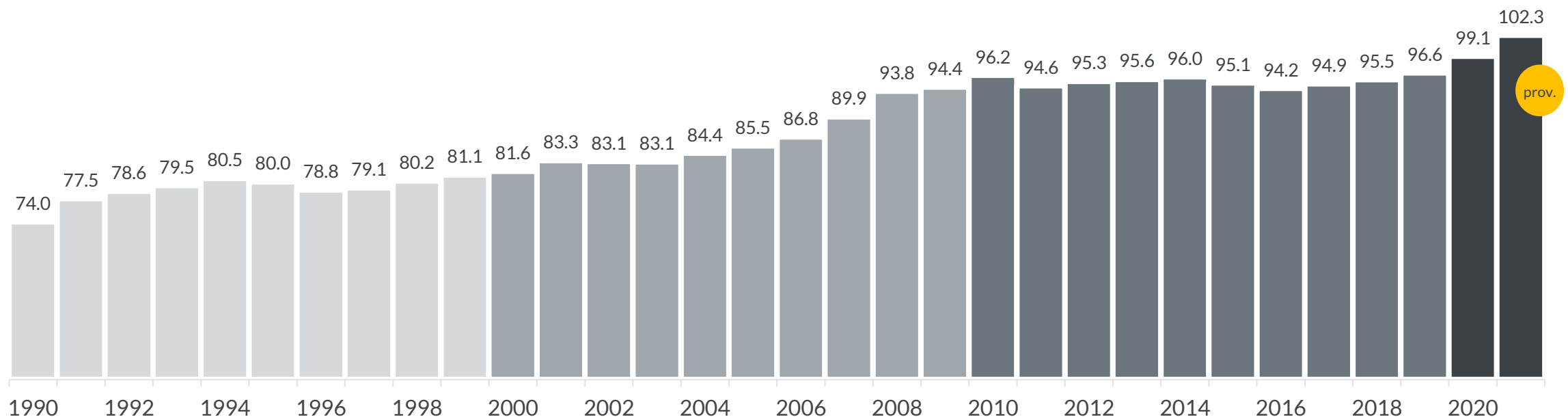
# Office fédéral de la statistique Index 2021

Base pour l'extrapolation des  
différents charts ci-dessous

# Le commerce de détail en Suisse

## Développement des ventes 1990-2021 / en milliards de CHF

Ø croissance annuelle 1990-1999	Ø croissance annuelle 2000-2009	Ø croissance annuelle 2010-2019	2020-2021 Ø
1.5%	1.5%	0.2%	2.9%

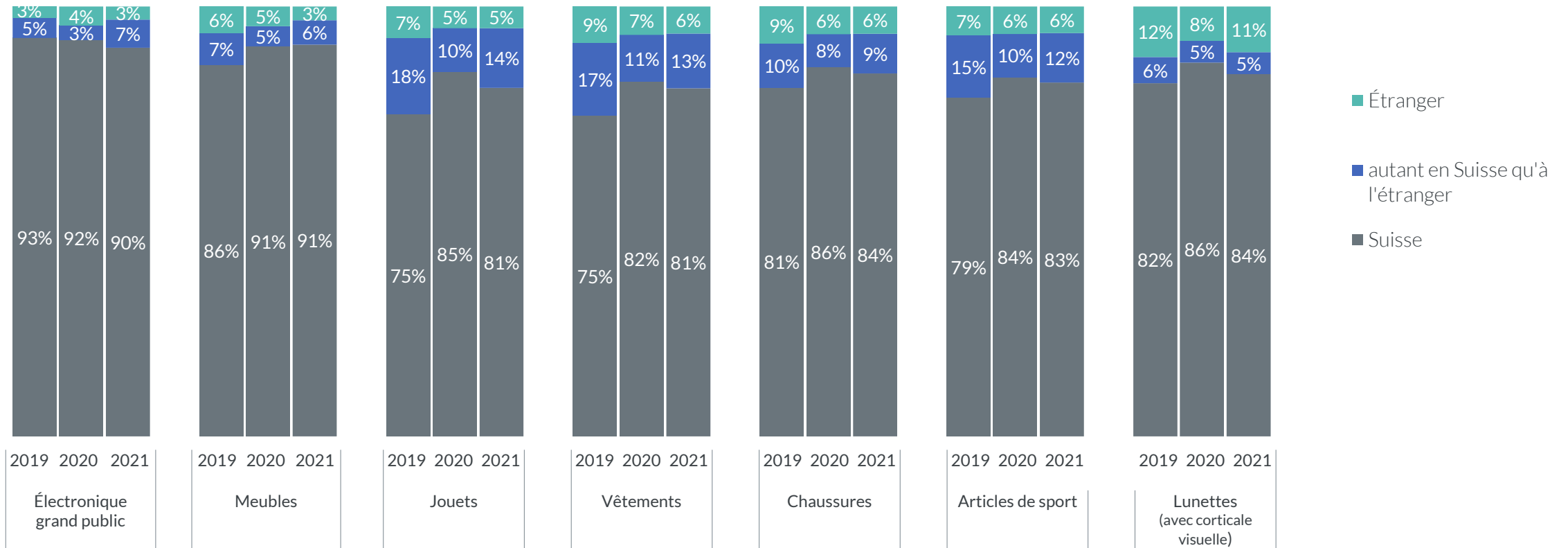


Révision fondamentale de la statistique des chiffres d'affaires du commerce de détail par l'OFS en 2021 avec correction rétroactive des chiffres d'affaires du commerce de détail à partir de janvier 2015 - 2020.

Source : OFS (Office fédéral de la statistique), BAK Economics AG

# Lieu d'achat - Suisse ou étranger

## Où avez-vous acheté les produits suivants ?



Base = 1'003 personnes, Filtre : a acheté le produit

Question : Lesquels de ces produits (uniquement des produits neufs, pas de produits d'occasion) avez-vous achetés neufs au cours des 6 derniers mois ? Veuillez indiquer si vous les avez achetés en Suisse ou à l'étranger.

Source : GfK Switzerland AG, GfK Switzerland AG – eBus Studie «Kauf Produkte» 2022



# Marché Suisse du commerce en ligne 2021



# Conception de l'étude

## Univers statistique

Tous les membres de l'ASSOCIATION DE COMMERCE.swiss ainsi d'autres commerçants en ligne.

Au total, les données de plus de 300 entreprises ont été intégrées.

L'ASSOCIATION DE COMMERCE.swiss et l'institut GfK ont fait des estimations pour les grands détaillants en ligne qui ne publient pas de données.

## Méthode

Enquête en ligne

## Période d'enquête

Enquête en janvier/février 2022 pour les résultats de l'année 2021

# Chiffre d'affaires du commerce en ligne 2021



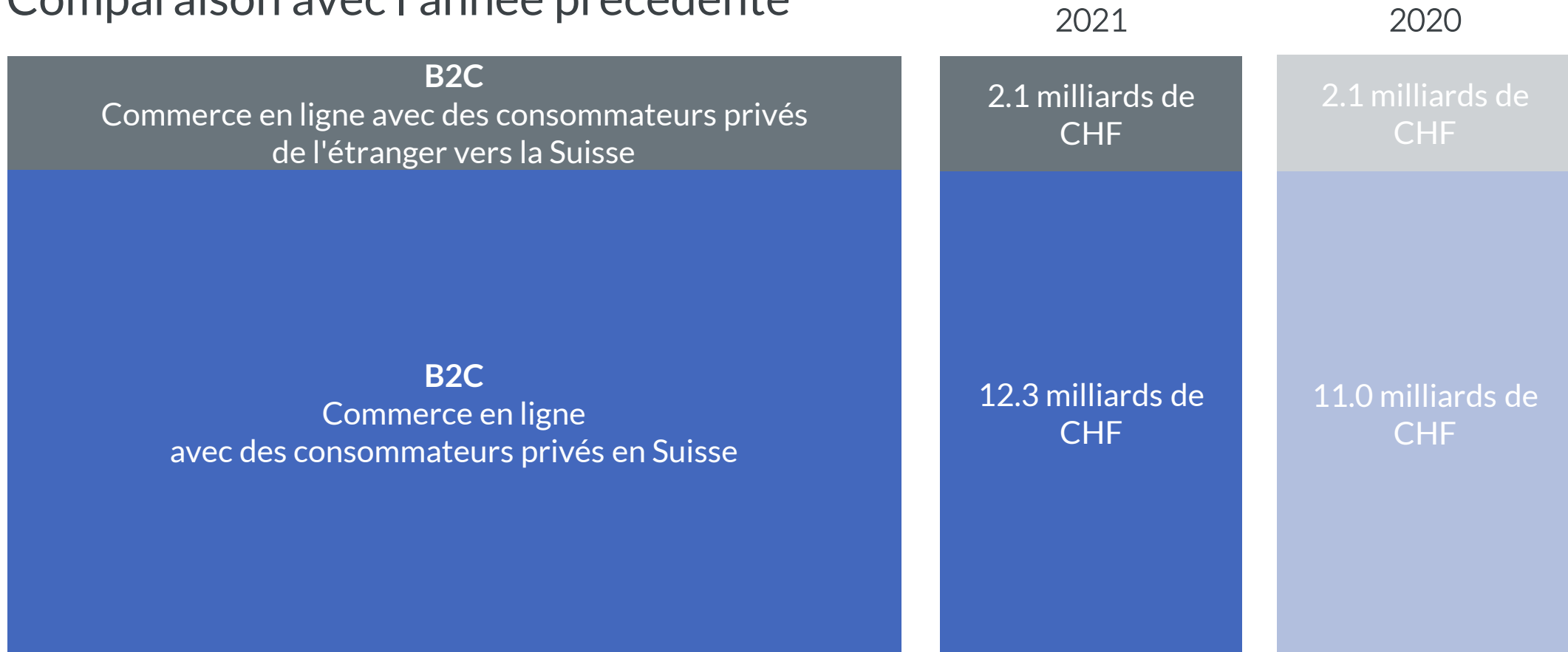
Commerce en ligne Suisse y compris l'expédition directe depuis l'étranger



Source : GfK Switzerland AG, ASSOCIATION DE COMMERCE.swiss, Poste Suisse – Enquête annuelle sur le commerce en ligne en Suisse 2021

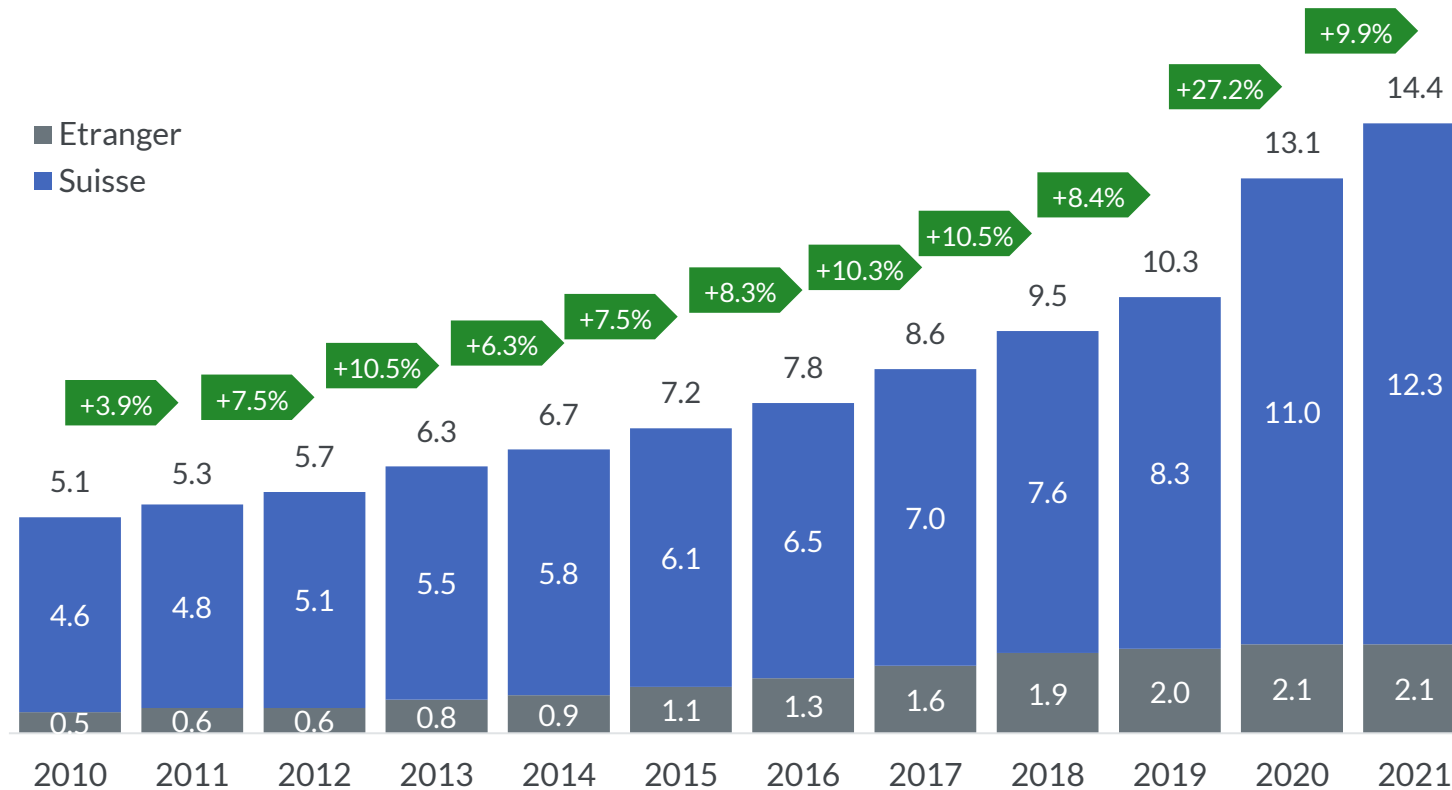
# Chiffre d'affaires du commerce en ligne 2021

Commerce en ligne Suisse y compris l'expédition directe depuis l'étranger /  
Comparaison avec l'année précédente



# Evolution du volume de marché

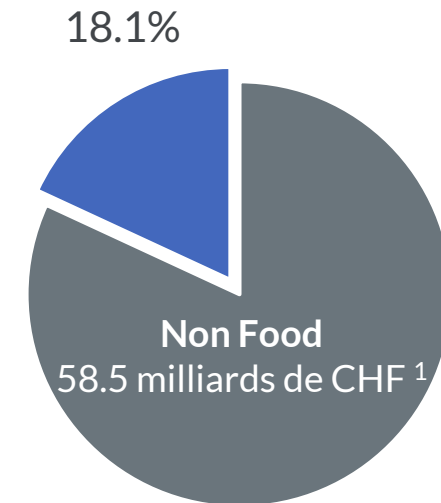
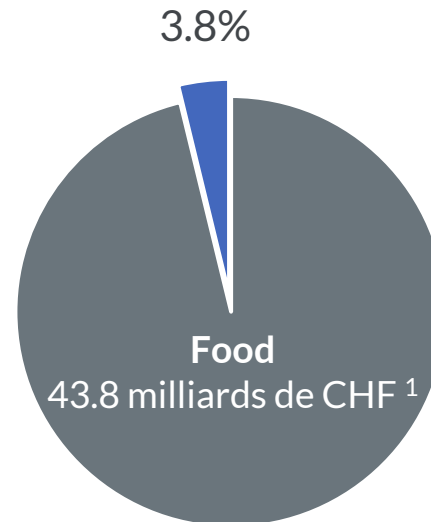
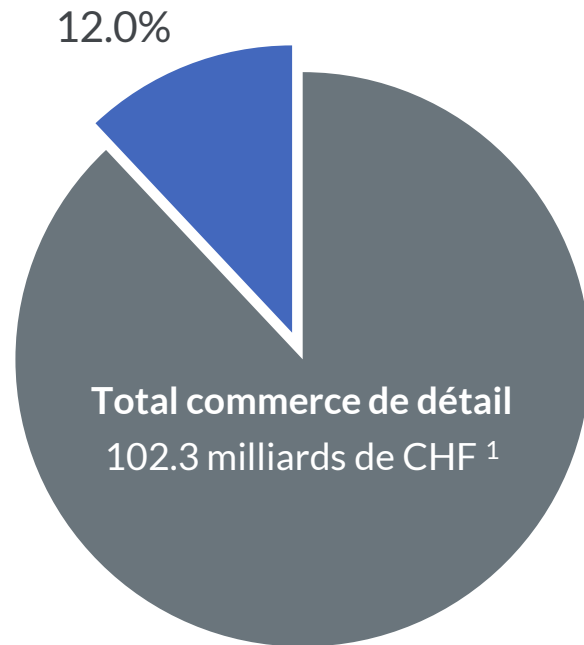
## Chiffre d'affaires 2010–2021 / en milliards de CHF



- La consommation dans le commerce en ligne augmente au total de **9.9%** oder **1.3 milliards de CHF**
- Les achats domestique** sur les domaines .ch augment de **11.8%**
- Les achats à l'étranger stagnent :** En 2021, les achats transfrontaliers en ligne directs avec livraison en Suisse n'ont pas augmenté

# Part du commerce en ligne

## En % du total du commerce de détail suisse



<sup>1</sup> Chiffres annuels provisoires extrapolés sur la base de l'année précédente avec [taux de variation de l'OFS](#)

Révision fondamentale de la statistique des chiffres d'affaires du commerce de détail par l'OFS en 2021 avec correction rétroactive des chiffres d'affaires du commerce de détail de janvier 2015 - 2020.  
Pas de comparaison possible avec l'année précédente.

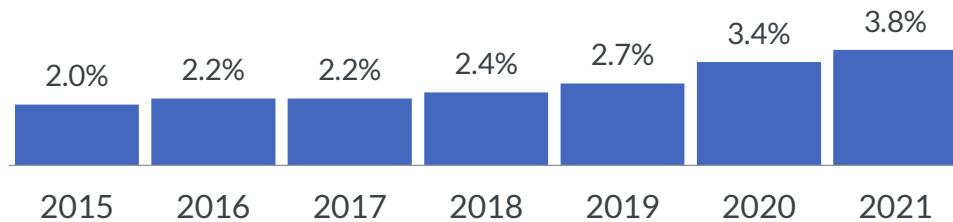
Source : GfK Switzerland AG, ASSOCIATION DE COMMERCE.swiss, Poste Suisse – Enquête annuelle sur le commerce en ligne en Suisse 2021



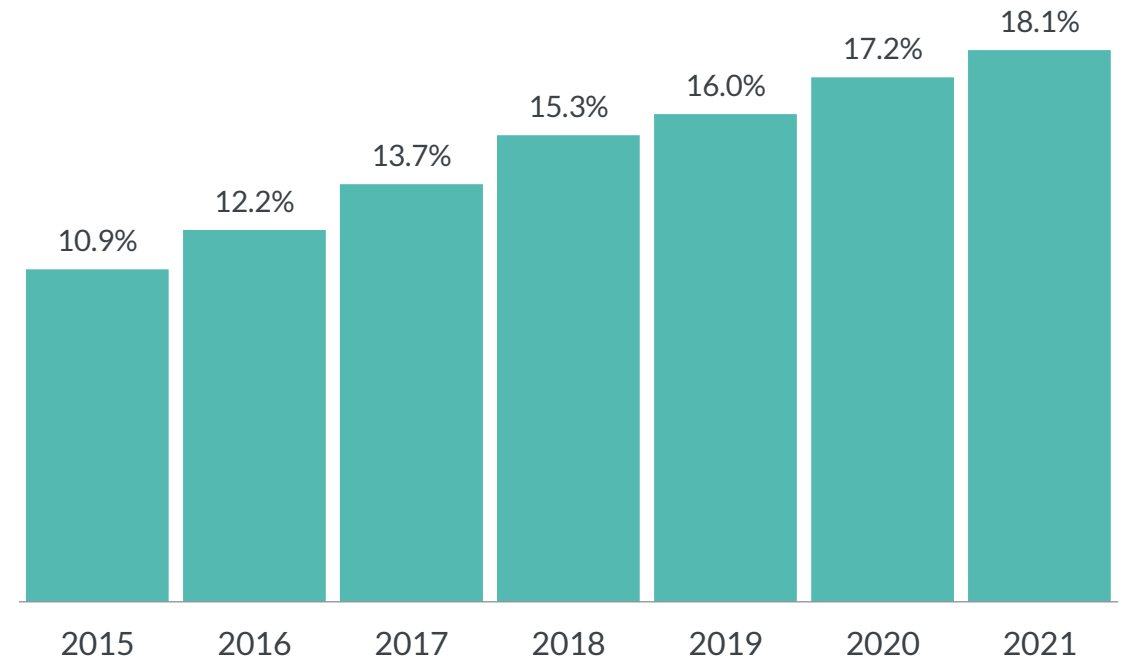
# Développement des parts de commerce en ligne

## Parts en valeur en % du commerce de détail Suisse

Food



Non-Food

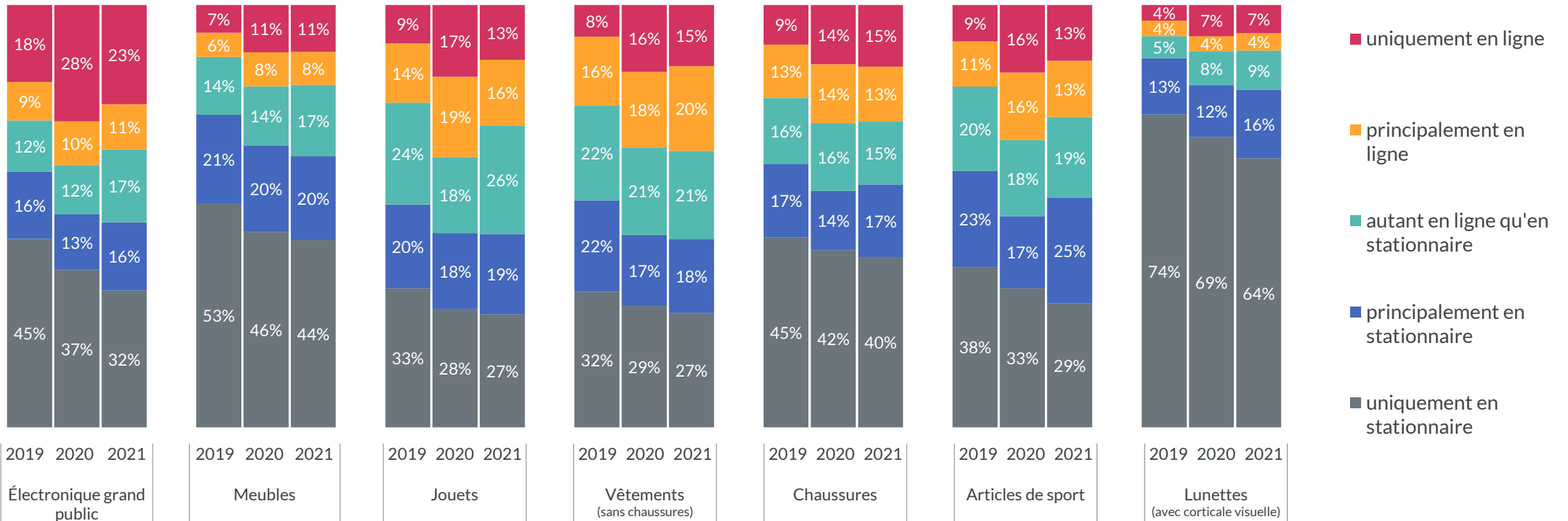


Révision fondamentale de la statistique des chiffres d'affaires du commerce de détail par l'OFS en 2021 avec correction rétroactive des chiffres d'affaires du commerce de détail de janvier 2015 - 2020.  
Pas de comparaison possible avec l'année précédente.

Source : GfK Switzerland AG, ASSOCIATION DE COMMERCE.swiss, Poste Suisse – Enquête annuelle sur le commerce en ligne en Suisse 2021

# Canal d'achat privilégié

## Où avez-vous acheté les produits suivants ?

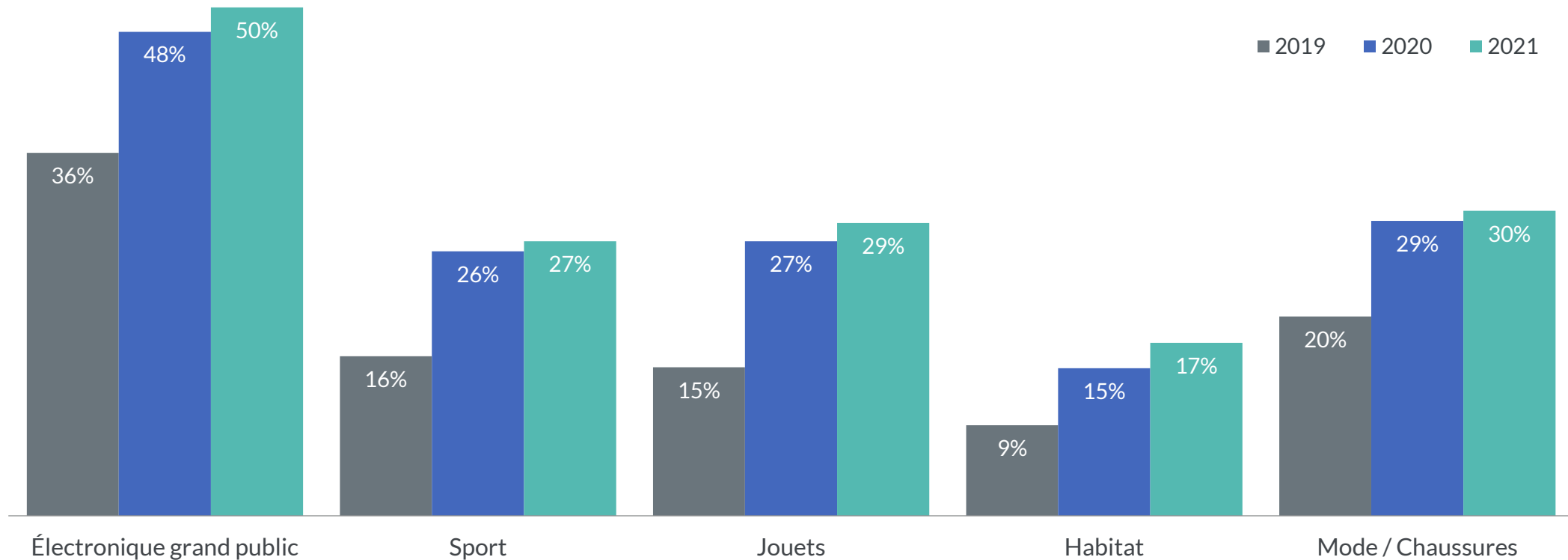


Base = 1'003 personnes, filtre: a acheté le produit  
Questionne : Où avez-vous acheté ces produits au cours des 6 derniers mois ?

Source : GfK Switzerland AG, GfK Switzerland AG – eBus Studie «Kauf Produkte» 2022

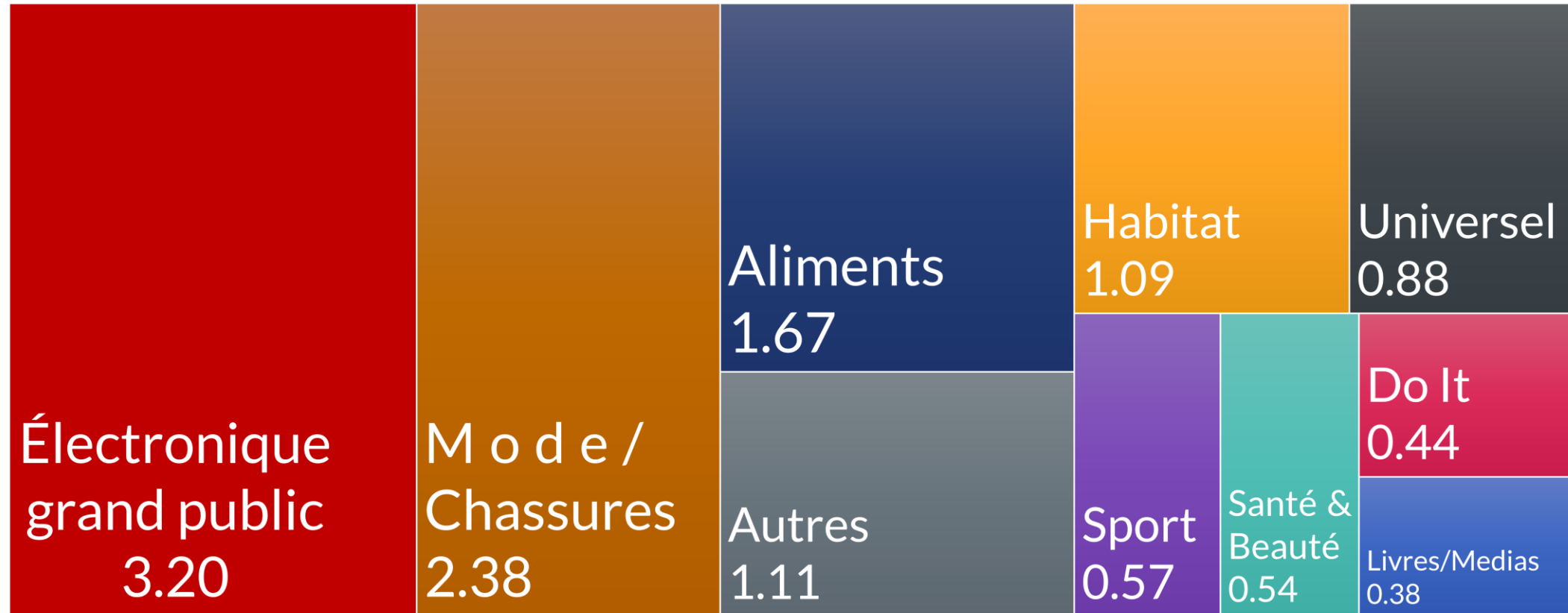
# Parts en ligne des marchés de détail non alimentaires

## Part en valeur



# Marché B2C Suisse par assortiments

Volume en milliards de CHF (Focus sur les détaillants\* sans ajustement de l'assortiment)



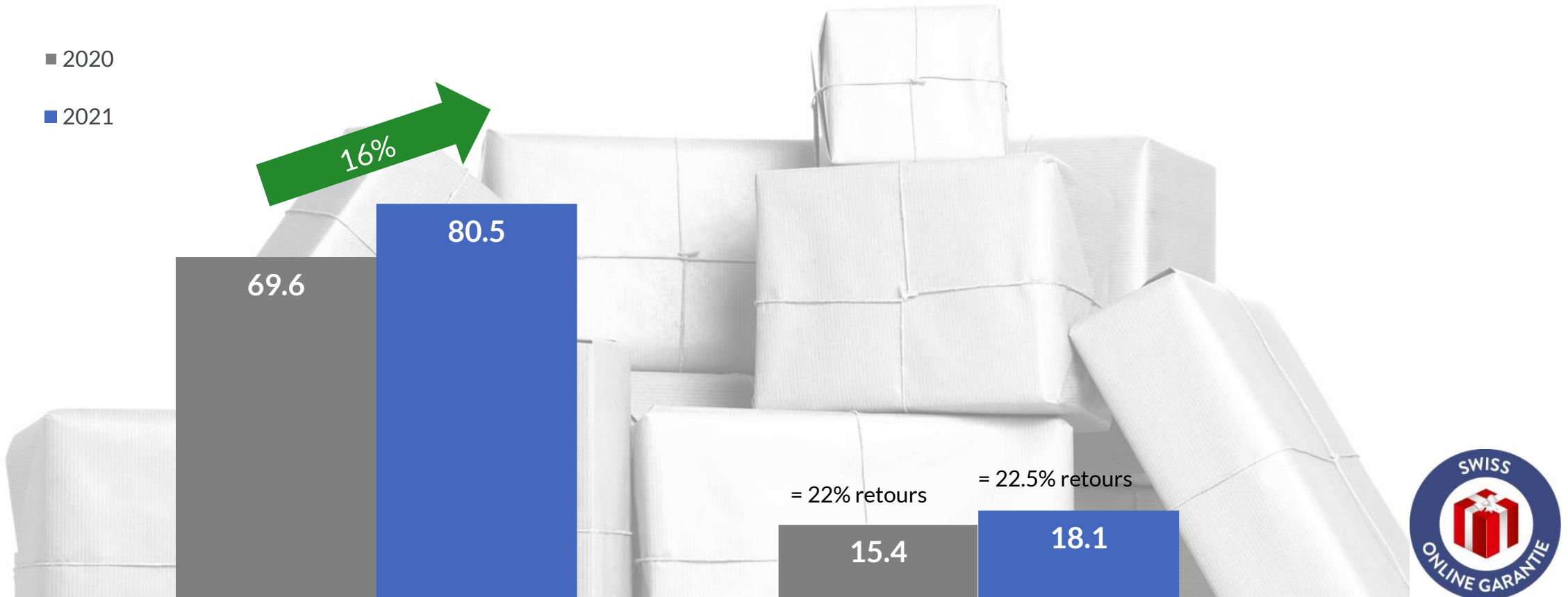
Base = Base: B2C – Volume de 12,3 milliards de CHF sans les achats à l'étranger

- Répartition des commerçants en fonction des assortiments : Si un commerçant ne fournit pas le chiffre d'affaires par assortiment et génère plus de 2/3 de son chiffre d'affaires avec un assortiment, il est attribué à une seule catégorie, sinon il est classé comme "universel". Ces chiffres ne sont pas comparables à ceux de l'année précédente.

Source : GfK Switzerland AG, ASSOCIATION DE COMMERCE.swiss, Poste Suisse – Enquête annuelle sur le commerce en ligne en Suisse 2021

# Quantités de colis

## Colis envoyés vs. colis retournés en millions - 2021

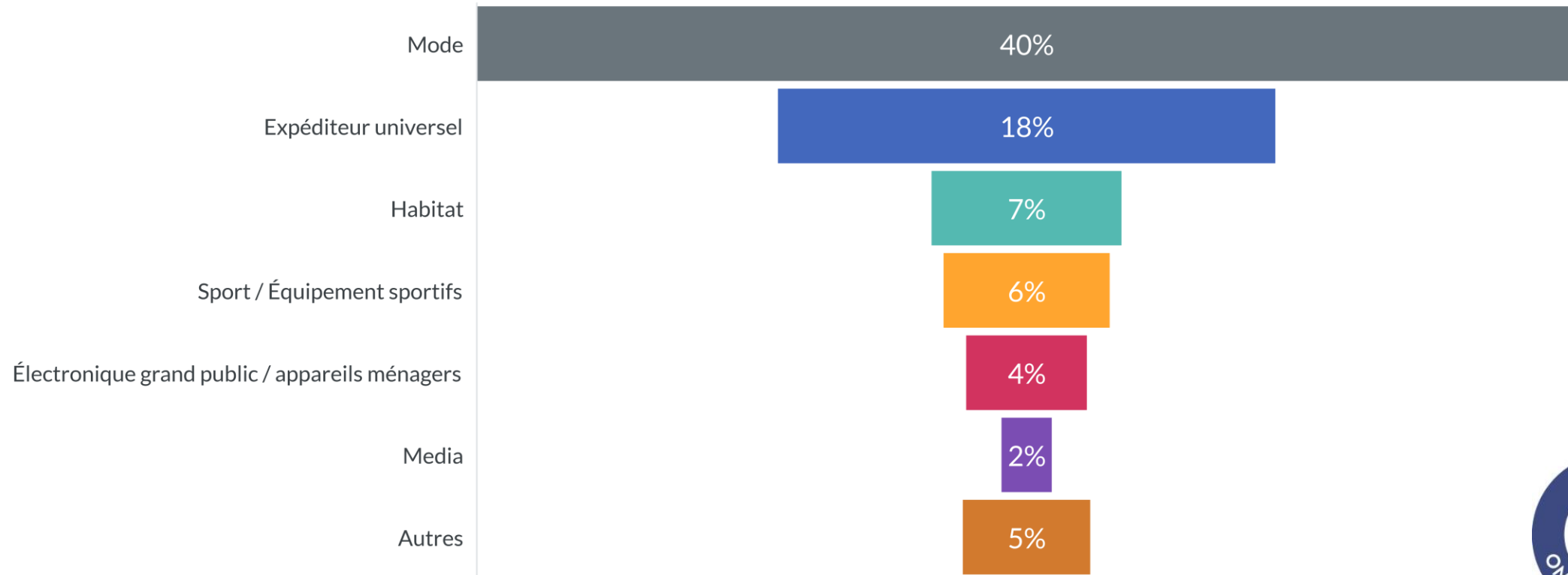


Base : tous les membres B2C de l'ASSOCIATION DE COMMERCE.swiss

Source : GfK Switzerland AG, ASSOCIATION DE COMMERCE.swiss, Poste Suisse – Enquête annuelle sur le commerce en ligne en Suisse 2021

# Taux de retour par assortiment 2021

## Colis retournés en pourcentage des colis envoyés



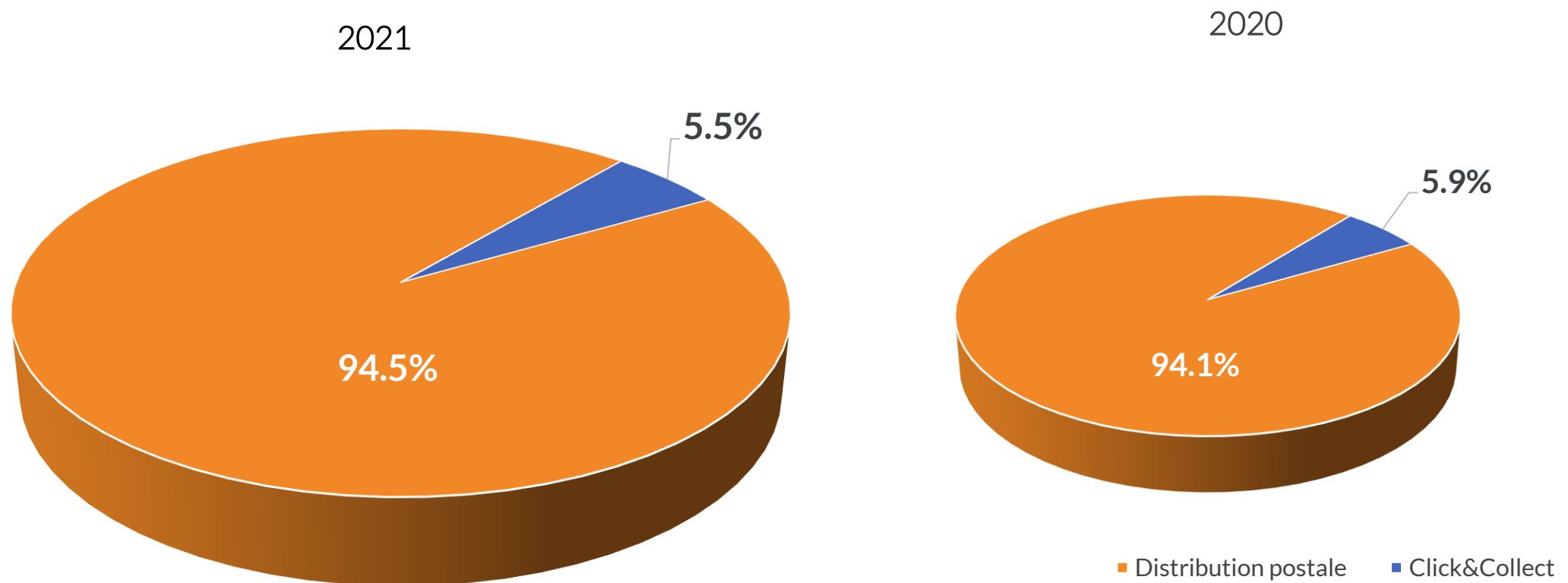
Base: N = 108 entreprises – 34 millions de colis

Source : GfK Switzerland AG, ASSOCIATION DE COMMERCE.swiss, Poste Suisse – Enquête annuelle sur le commerce en ligne en Suisse 2021



# Click & Collect

## Combien de colis sont retirés au points de retrait ?



Base: n=22 entreprises offrant de véritables alternatives de collecte - sans compter les entreprises avec un seul point de retrait - total 25,3 millions de colis en 2021

Source : GfK Switzerland AG, ASSOCIATION DE COMMERCE.swiss, Poste Suisse – Enquête annuelle sur le commerce en ligne en Suisse 2021

# Résumé 2021

- **La consommation en ligne augmente à nouveau d'environ 10% après avoir atteint 27% en 2021**
- **Les commerçants suisses** connaissent une croissance plus forte que les "importateurs" et gagnent des parts de marché
- **Les commerçants stationnaires continuent de connaître une croissance en ligne supérieure à la moyenne (Omni-Channel)**
- **Les ventes en ligne dans le secteur Habitat et Jouets ont doublé en 2 ans**
- **La consommation non alimentaire en ligne représente environ 18% du commerce de détail non alimentaire**
- **Un franc sur deux dépensé en ligne dans le secteur de l'électronique domestique**
- **Le secteur de l'alimentation croît continuellement avec le marché - mais les parts en ligne sont encore faibles.**
- **Les achats à l'étranger stagnent - Ali et Wish perdent du terrain (environ 20% de colis en moins par rapport à l'année précédente)**

# Un regard sur 2022 – Mouvement latéral ?

## Evolution de l'indice sectoriel par mois en 2021 & janv. 2022



2022

Branche	2021													2022
	jan	fév	mar	avr	mai	juin	juil	aoû	sep	oct	nov	déc	cumulé	jan
Mode	131.7	140.8	135.2	95.0	81.8	122.1	88.2	104.9	95.5	101.2	113.6	97.6	107.2	89.3
Multimédia / IT	150.9	160.9	108.4	79.9	101.3	103.8	106.2	116.1	110.1	99.0	104.7	90.7	107.9	90.9
Loisirs / Hobby / Jouets	181.3	204.3	125.5	73.2	107.7	113.7	103.8	114.9	114.7	102.2	114.3	111.0	115.0	105.8
Home & Living	198.6	249.0	174.9	96.4	93.7	106.7	116.7	125.4	111.5	103.9	106.8	138.6	126.2	94.7
Médias	155.8	175.6	118.3	70.1	105.3	97.4	106.8	116.2	107.2	100.3	103.1	88.6	107.7	84.0
Bureau	106.8	102.5	89.7	94.2	82.9	92.9	84.8	98.6	91.3	84.1	97.2	97.8	93.4	85.0
Health & Beauty	126.9	128.2	96.9	100.8	114.1	115.9	107.8	113.3	107.7	99.8	107.8	108.1	109.8	103.5
Montres & Bijoux	106.3	137.0	212.8	85.1	115.7	123.4	93.9	115.1	114.4	84.0	61.1	89.6	103.5	86.1
Expéditeurs universels	147.8	153.1	107.1	68.2	80.9	92.9	84.9	99.0	88.6	88.2	112.3	80.3	96.8	84.1
Autres / Alimentation	177.9	177.2	136.1	102.6	120.7	120.7	128.6	131.2	131.5	117.5	127.9	121.2	130.1	112.1
Sport / Appareils de sport	222.6	267.6	132.9	83.6	86.5	115.5	111.4	124.7	118.8	106.0	107.0	99.5	118.6	85.4
<b>cumulé</b>	<b>152.8</b>	<b>165.4</b>	<b>118.2</b>	<b>83.5</b>	<b>96.0</b>	<b>106.6</b>	<b>103.7</b>	<b>114.5</b>	<b>106.7</b>	<b>99.4</b>	<b>107.6</b>	<b>97.7</b>	<b>109.6</b>	<b>91.6</b>

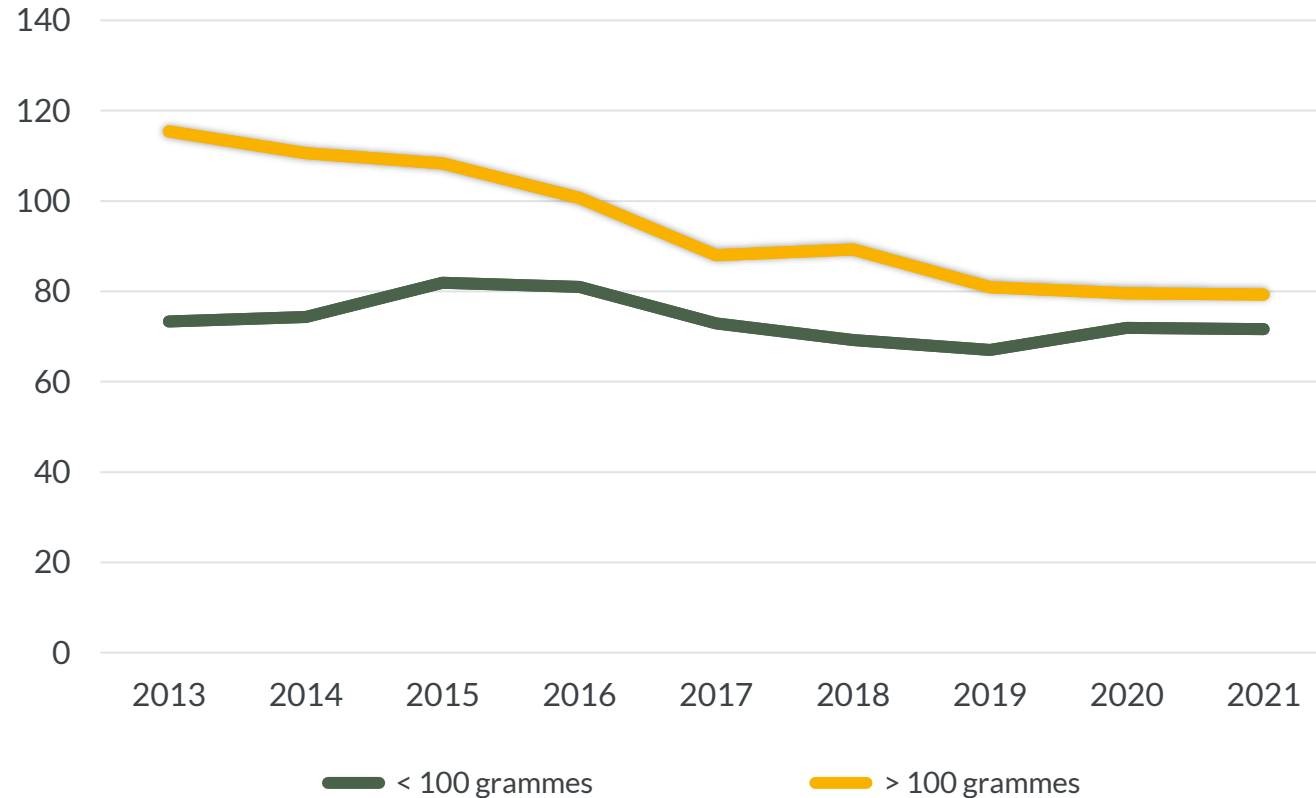
Distanzhandel.ch Indice mensuel : 113 entreprises - 5,85 milliards de chiffre d'affaires

# Un regard sur l'avenir 2022 - 2024

- **Effets de compensation généraux : transfert des dépenses de la consommation de biens** (en particulier Do It ou Habitat) **vers les loisirs / divertissements / voyages**
- **Le commerce en ligne évolue latéralement ou avec une faible croissance en 2022** (hypothèse : pas de confinements) - à partir de 2023, à nouveau une croissance de 8 - 10%.
- **La fusion se poursuit** : les commerçants omnicanaux connaissent - sur une base un peu plus faible - une croissance supérieure à la moyenne
- Sans la pandémie, **Click & Collect** est un facteur d'hygiène
- Les **places de marché** sont aussi en Suisse les moteurs de volume
- **Polarisation** : niche vs. Masse/places de marché
- **D2C** : Les fabricants / marques investissent de manière substantielle dans leurs **propres formats en ligne**
- **Le dernier kilomètre devient de plus en plus « vert »** - la durabilité de l'emballage et de l'offre augmente continuellement (« reusable packaging »)

# Publicité imprimée B2C (print)

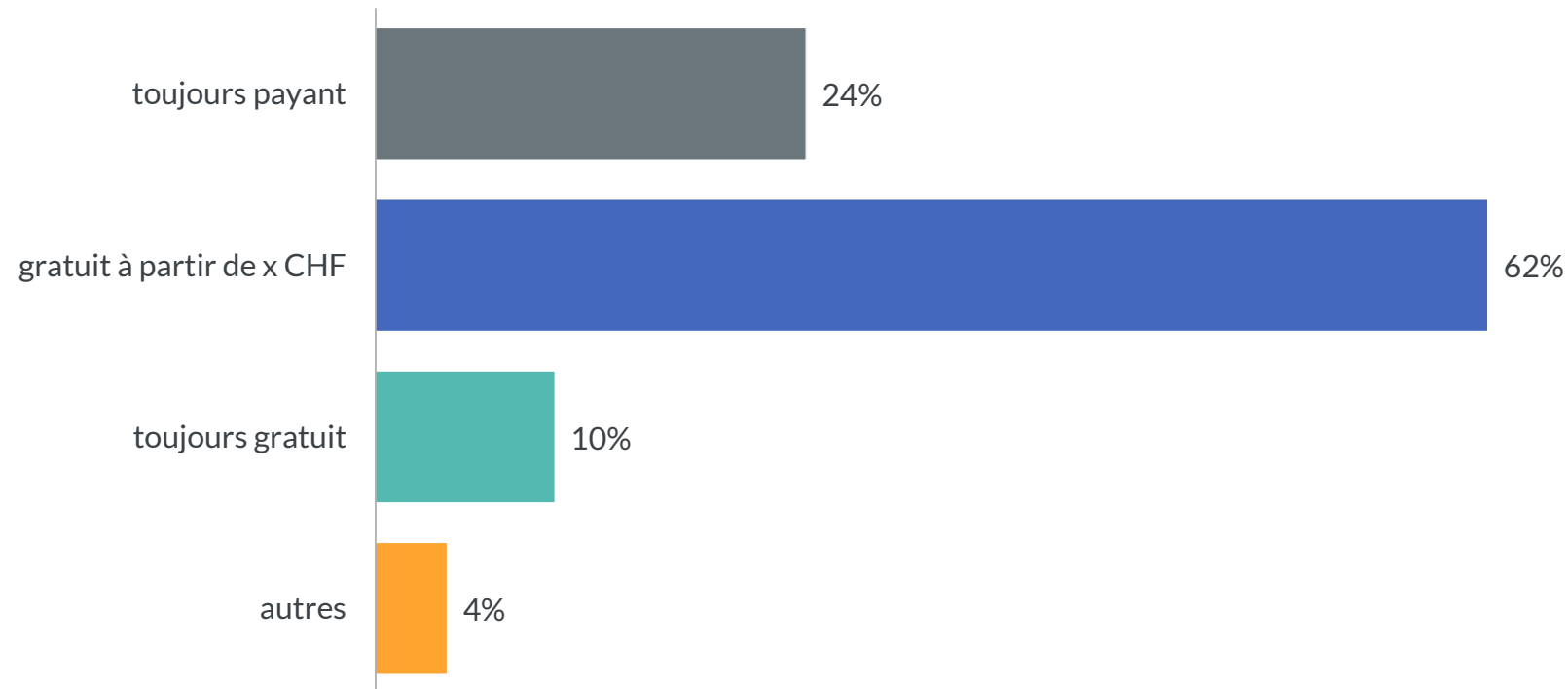
## Évolution du tirage des imprimés - Nombre de mailings en millions



- En 2021, la diffusion totale de la publicité imprimée adressée a stagné
- La publicité imprimée fait toujours partie du mix de communication pour de nombreux commerçants

# Frais de livraison

## Gratuit ou payant ?



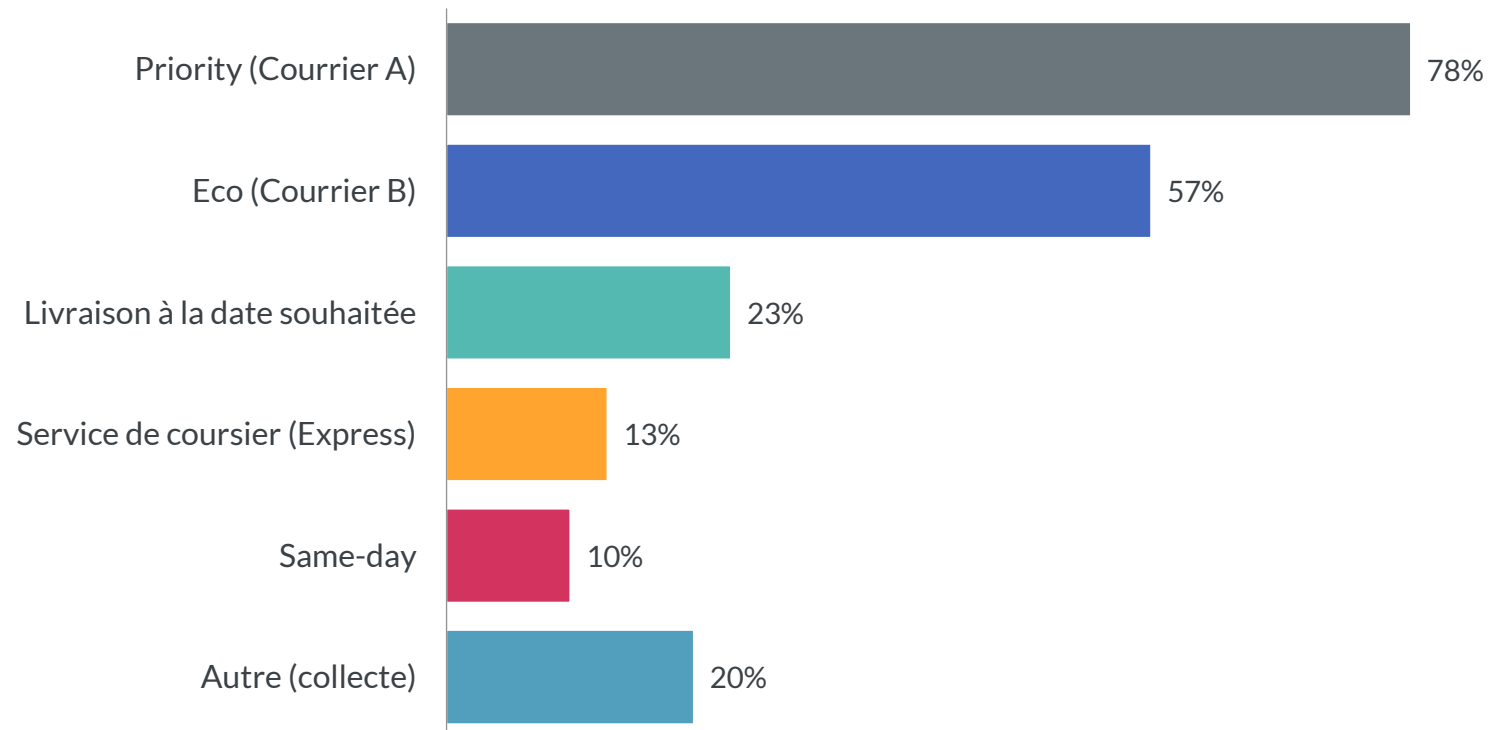
Base : 2021: n=108 entreprises

Source : GfK Switzerland AG, ASSOCIATION DE COMMERCE.swiss, Poste Suisse – Enquête annuelle sur le commerce en ligne en Suisse 2021



# Options de livraisons

## Lent ou rapide ?



### Interprétation de lecture

- 78% des commerçants ayant répondu proposent un envoi en courrier A
- 57% des commerçants ayant répondu proposent également la livraison en courrier B

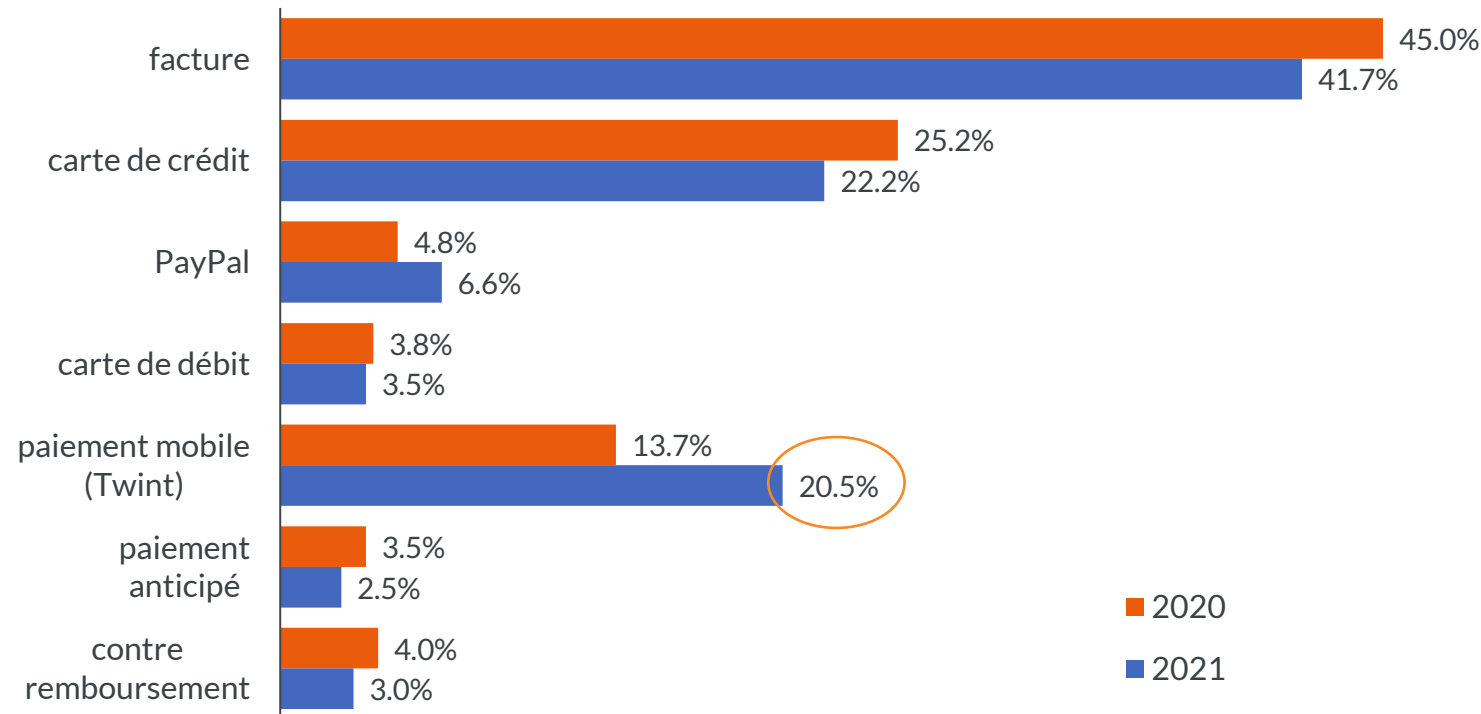
*Le total des réponses peut dépasser 100 % en raison de choix multiples.*

Base: n=108 entreprises

Source : GfK Switzerland AG, ASSOCIATION DE COMMERCE.swiss, Poste Suisse – Enquête annuelle sur le commerce en ligne en Suisse 2021

# Utilisation des moyens de paiement B2C

## Paiement par ...



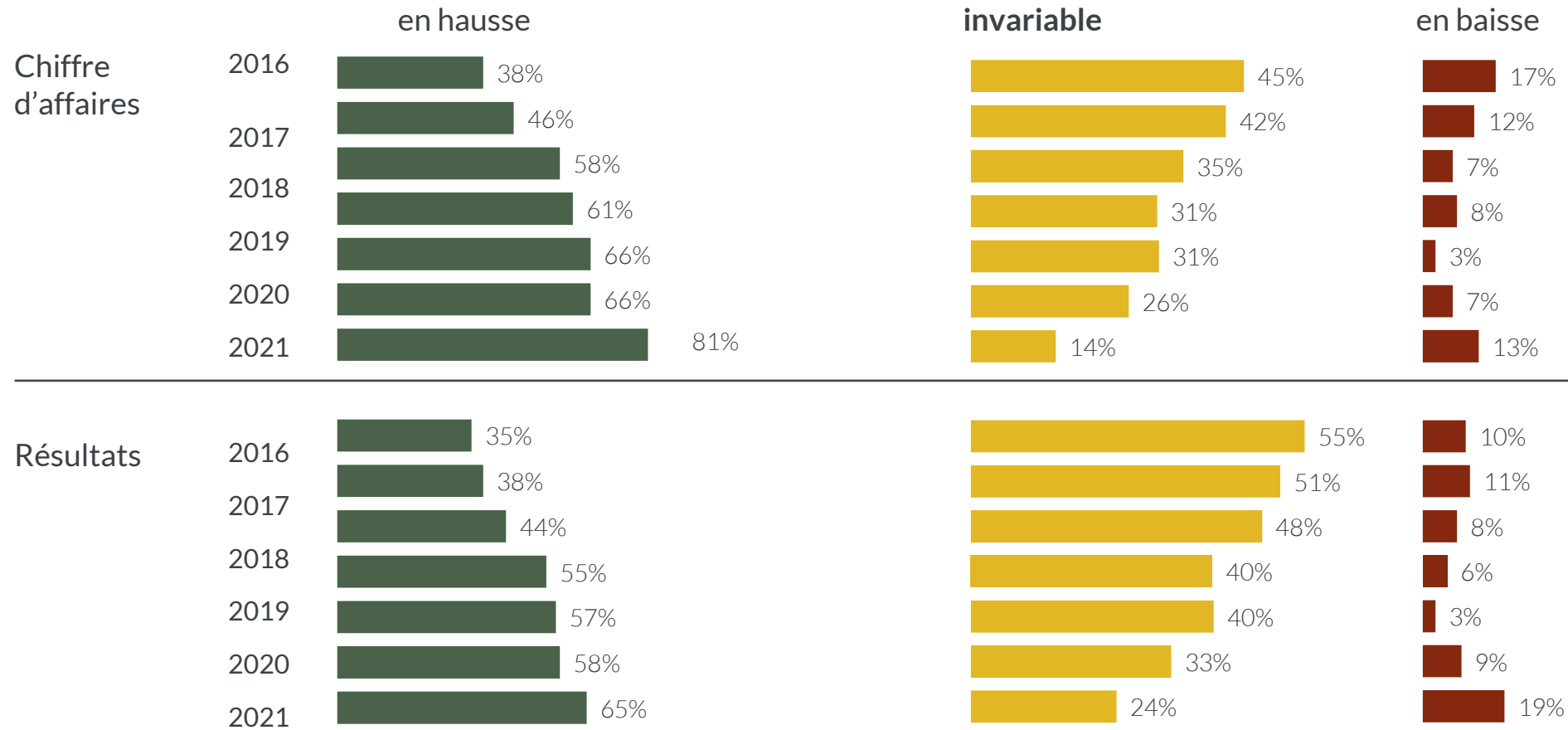
Base : n=108 entreprises – 3,5 milliards de chiffre d'affaires

Source : GfK Switzerland AG, ASSOCIATION DE COMMERCE.swiss, Poste Suisse – Enquête annuelle sur le commerce en ligne en Suisse 2021

- La facture reste dominante en Suisse, mais perd du terrain au profit du paiement mobile
- la plus forte croissance dans le domaine du "paiement mobile" - Twint gagne du terrain
- La carte de crédit et la facture perdent du terrain au profit du « paiement mobile » (Twint) et de Paypal
- La carte de débit attend encore la grande percée

# Prévisions pour 2022

## Chiffre d'affaires et résultats

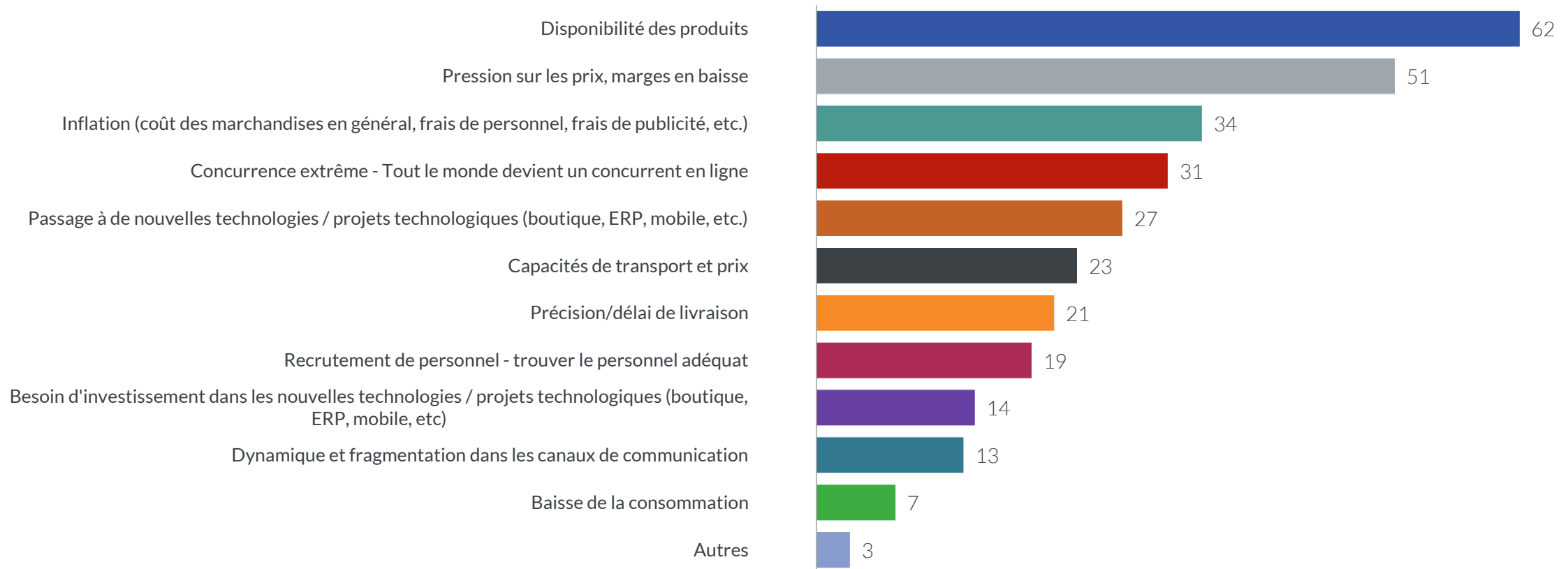


Base : n=108 entreprises

Source : GfK Switzerland AG, ASSOCIATION DE COMMERCE.swiss, Poste Suisse – Enquête annuelle sur le commerce en ligne en Suisse 2021

# Les principaux défis en 2022

## Nombre de citations



Frage F9: «Quels seront, selon vous, les trois plus grands défis à relever en 2022? »  
Base : n=108 entreprises

Source : GfK Switzerland AG, ASSOCIATION DE COMMERCE.swiss, Poste Suisse – Enquête annuelle sur le commerce en ligne en Suisse 2021