Marché Suisse du commerce en ligne 2024

Publication 13 mars 2025



NielsenIQ GfK +P HANDELSVERBAND ASSOCIATION DE COMMERCE .SWISS

© 2025 Nielsen Consumer LLC. All Rights Reserved.

Confidential and proprietary

Moniteur du marché Suisse de GfK 2024

La devise du commerce de detail suisse

© 2025 Nielsen Consumer LLC. All Rights Reserved.

Total Store - univers / commerçants intégrés

Janvier 2024

Commerçants en alimentation/grands distributeurs	Grands magasins/formats avec diff. assortiments	Magasins de vêtements	Magasins de chaussures	Magasins multisports	Magasins de meubles et d'aménagement	Magasins de bricolage/jardinage
coop	coop city	Ackermann	DOSENBACH	BIKE WORLD	BRACK.CH	BAUHAUS ★
MIGROS	GLOBUS	BAYARD Co, LTD	OCHSNER SHOES	DECATHLON	Conforama	DO IT+GARDEN MIGROS
SPAR	MANOR	BELDONA	MYSHOES	INTERSPORT	digitec.ch	HORNBACH
Volg	DIE POST	C&A	Tschümperlin	OCHSNER SPORT	fnac	JUMBO
	LIVIQUE	H&M	WALDER	Qsport	GALAXUS	Landi
	lumimart	Jelmoli		STÖCKLI	Inter Discount	OBI
	micasa MIGROS	PKZ		SPORTX	MediaMarkt	wyss GartenHaus
		WE		TRANSA	m electronics MIGROS	ZULAUF
				VELOPLUS	microspot.ch	
					mobilezone better be clever	
					Office World	

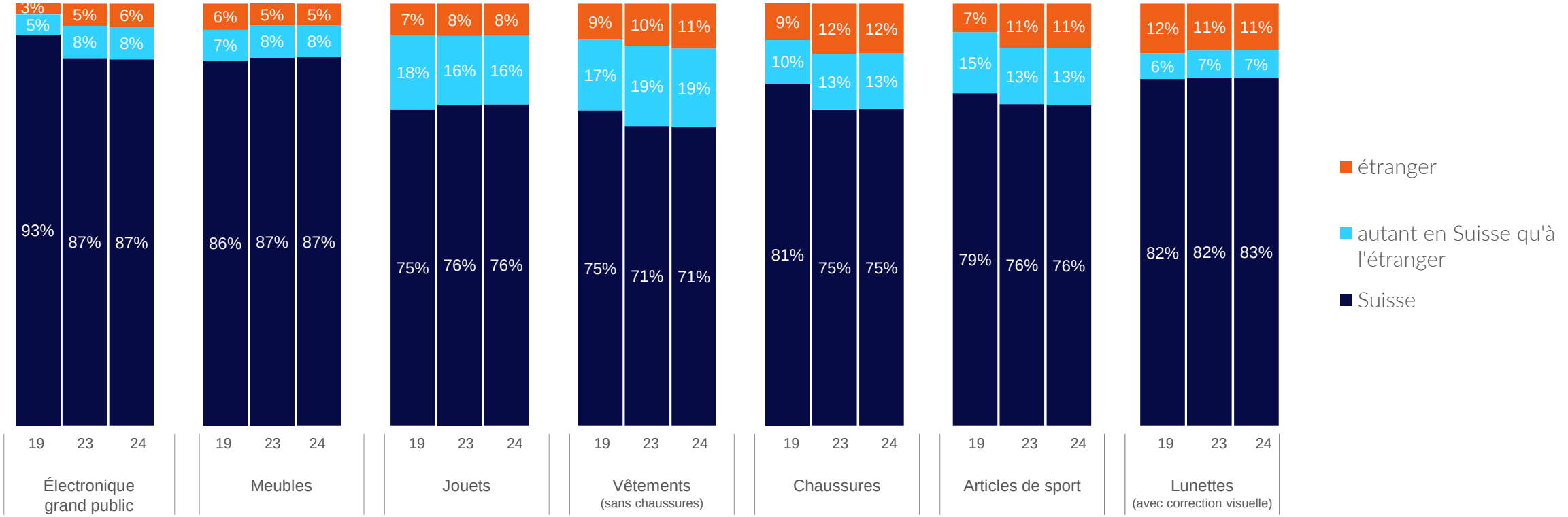
Exclus : services, locations, réductions/bons marchandises, recyclage, gastronomie, tarifs, tabac/cigarettes/cigares, autres.

★ Extrapolé

Confidential and proprietary © 2025 Nielsen Consumer LLC. All Rights Reserved.

Lieu d'achat - en Suisse ou à l'étranger

Où avez-vous acheté les produits suivants ? 2024 par rapport à 2019 & 2023



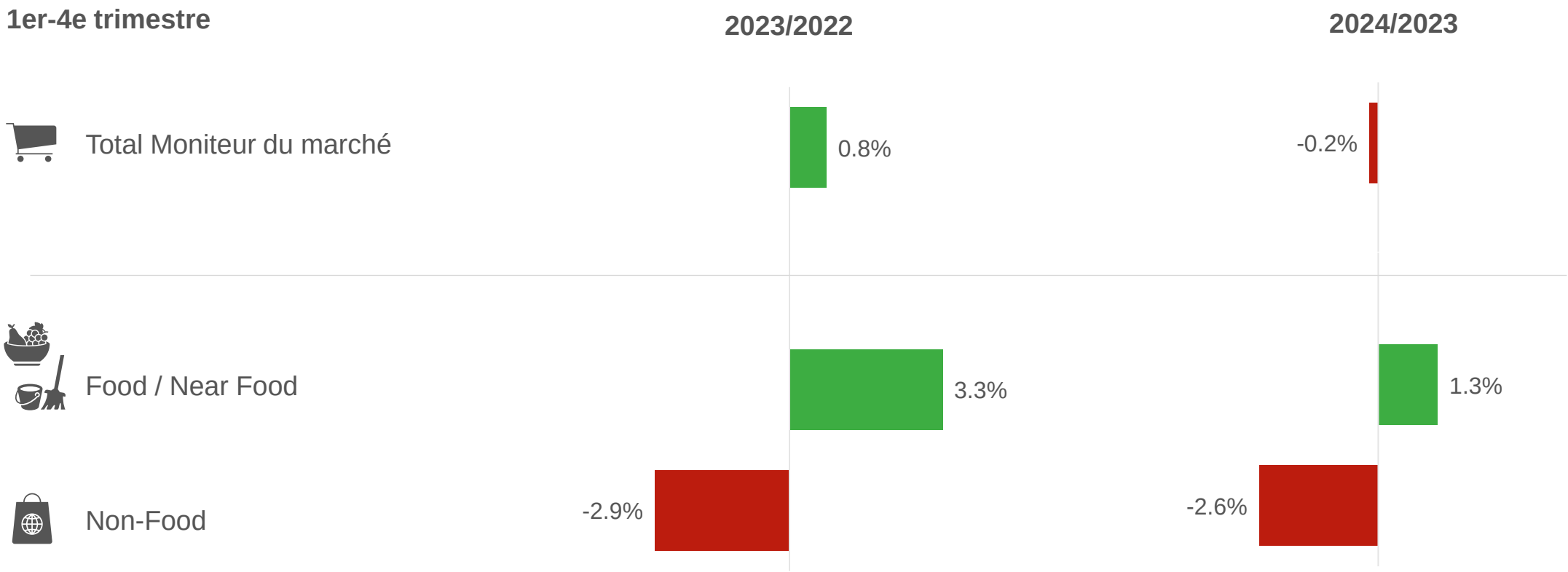
Base = 1’004 personnes, Filtre : a acheté le produit
Question : Parmi ces produits (uniquement des produits neufs, pas de produits d'occasion), lesquels avez-vous achetés neufs au cours des 6 derniers mois ? Veuillez indiquer si vous les avez achetés en Suisse ou à l'étranger.

Source: GfK Switzerland AG, GfK Switzerland AG – eBus Studie «Kauf Produkte» 2024

Confidential and proprietary © 2025 Nielsen Consumer LLC. All Rights Reserved.

Moniteur du marché Suisse de NIQ/GfK : Développement du commerce de détail CH en termes de valeur

Développement du chiffre d'affaires en %

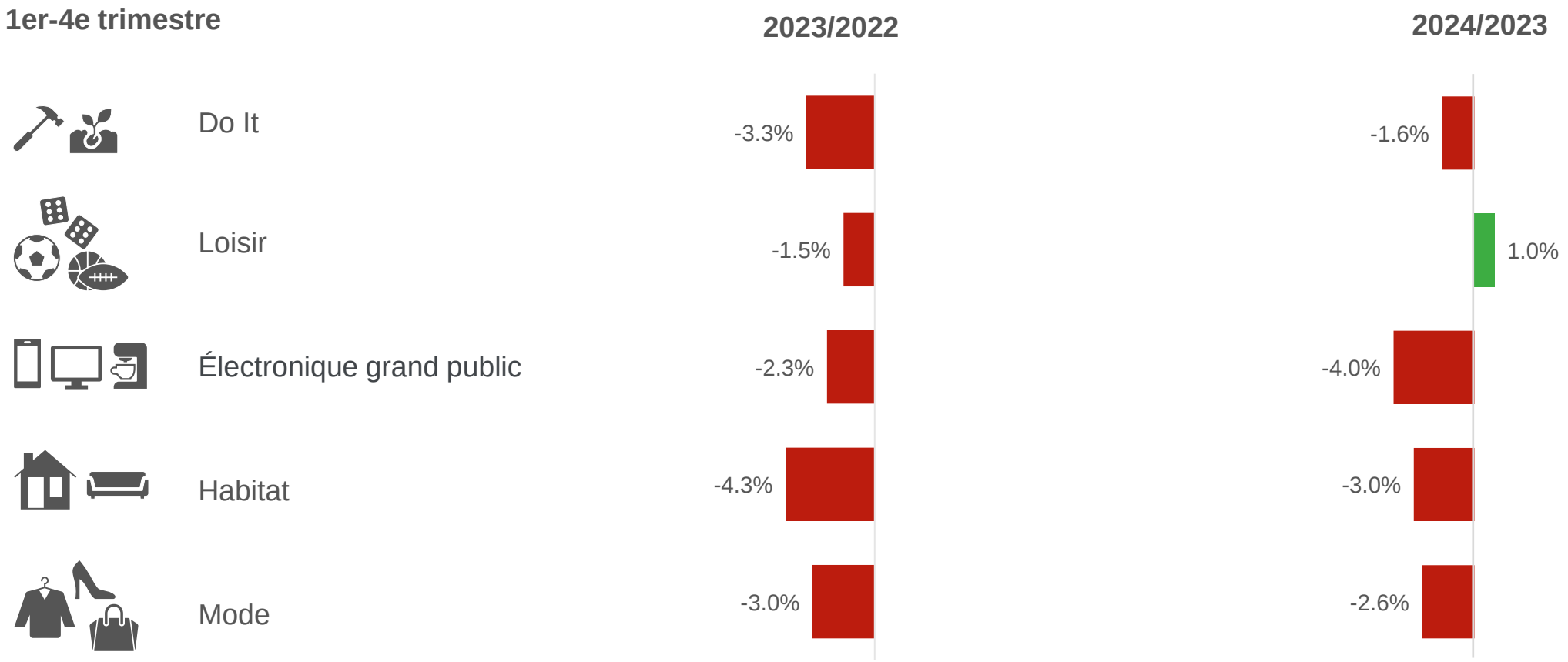


Source : Moniteur du marché Suisse de NIQ/GfK, voir univers, sans commerce spécialisé. Information complémentaire : The Nielsen Company pour Food/Nearfood (univers différent) 2023/2022 +3.6% | 2024/2023 +1.3%

© 2025 Nielsen Consumer LLC. All Rights Reserved.

Moniteur du marché Suisse de NIQ/GfK : Développement des marchés non alimentaires CH en termes de valeur

Développement du chiffre d'affaires en %



Source : Moniteur du marché Suisse de NIQ/GfK, voir univers, sans commerce spécialisé.

© 2025 Nielsen Consumer LLC. All Rights Reserved.

Marché Suisse du commerce en ligne 2024



HANDELSVERBAND
ASSOCIATION DE COMMERCE
.SWISS

NIQ GfK

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 350 entreprises ont été intégrées.
Les grands commerçants en ligne qui ne publient pas de chiffres ont fait l'objet d'une estimation qualifiée par l’ASSOCIATION DE COMMERCE.swiss et GfK Switzerland.

Méthode

Enquête en ligne

Période d’enquête

Enquête en janvier/février 2025 pour l'année 2024

Source : GfK Switzerland AG, ASSOCIATION DE COMMERCE.swiss, Poste Suisse – Enquête annuelle sur le commerce en ligne en Suisse 2024

Confidential and proprietary © 2025 Nielsen Consumer LLC. All Rights Reserved.

Chiffre d'affaires du commerce en ligne 2024

Commerce en ligne Suisse y compris l’envoi direct depuis l'étranger

Services

Voyages
Banques
Billets

Points de retrait à l‘étranger

14.9 milliards de CHF

(+3.5% par rapport à 2023 avec 14.4)

Consommateur privé (B2C) en Suisse
et à l’étranger

B2B

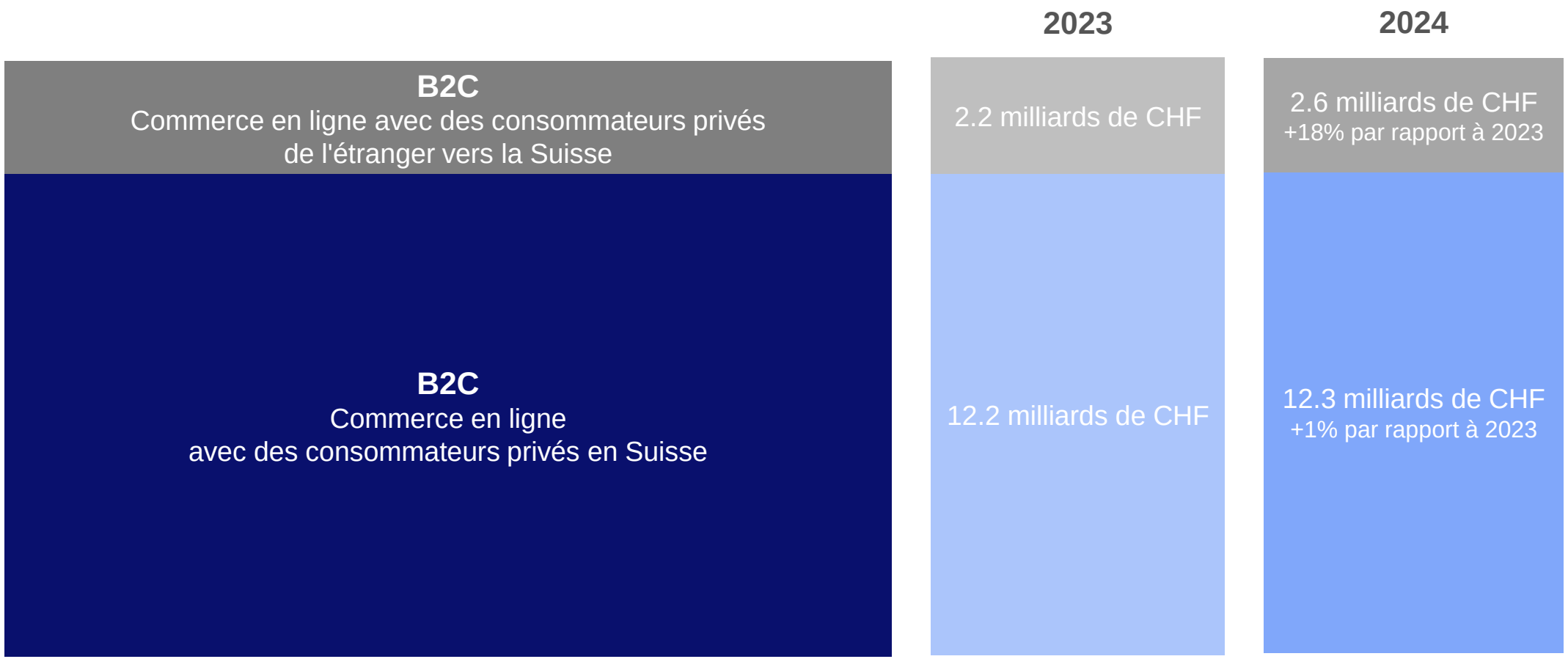
Commerce en ligne
en Suisse

Source : GfK Switzerland AG, ASSOCIATION DE COMMERCE.swiss, Poste Suisse – Enquête annuelle sur le commerce en ligne en Suisse 2024

Confidential and proprietary © 2025 Nielsen Consumer LLC. All Rights Reserved.

Chiffre d'affaires du commerce en ligne 2024

Commerce en ligne Suisse y compris l’envoi direct depuis l'étranger / Comparaison avec l’année précédente

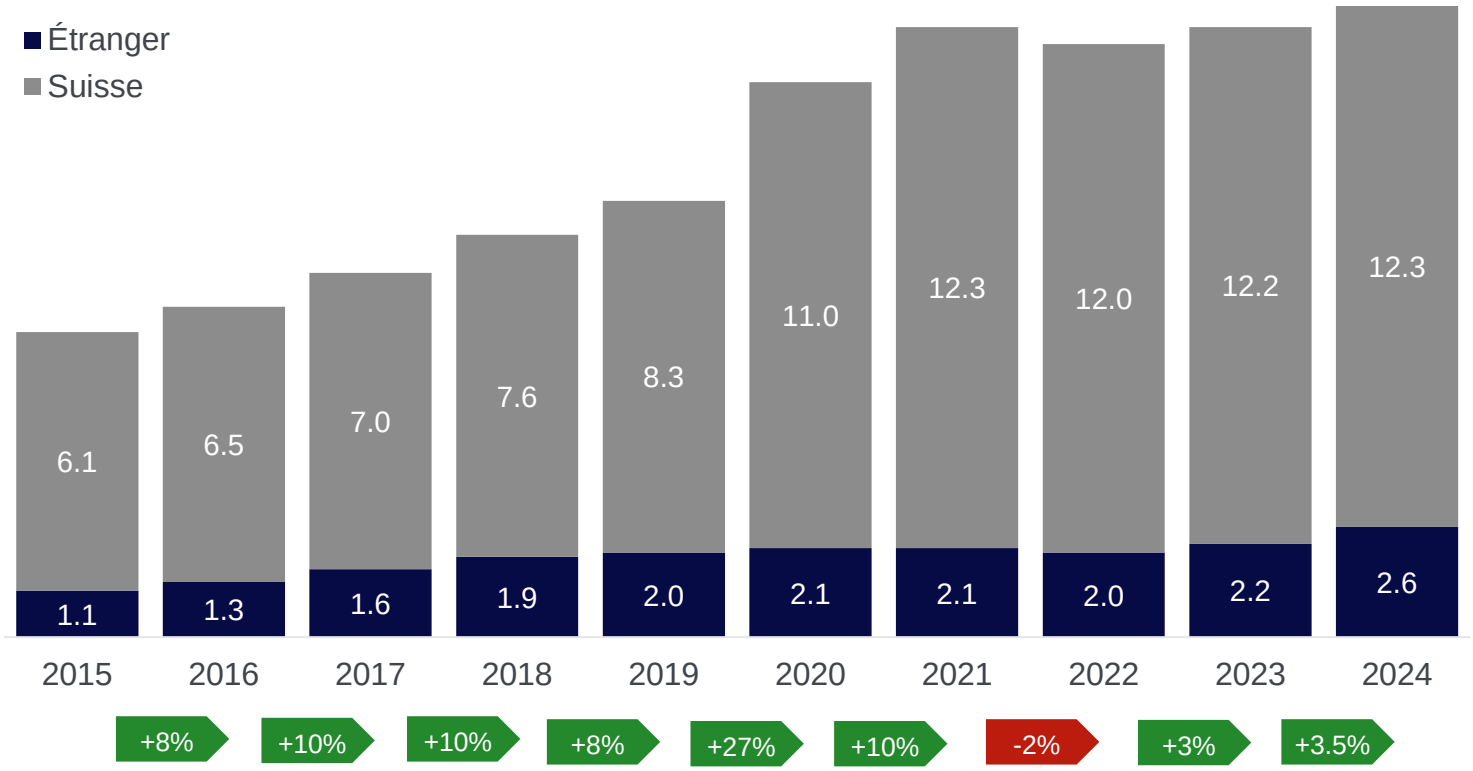


Source : GfK Switzerland AG, ASSOCIATION DE COMMERCE.swiss, Poste Suisse – Enquête annuelle sur le commerce en ligne en Suisse 2024

Confidential and proprietary © 2025 Nielsen Consumer LLC. All Rights Reserved.

Évolution du volume du marché au cours des 10 dernières années

Chiffre d'affaires 2015 – 2024 / en milliards de CHF



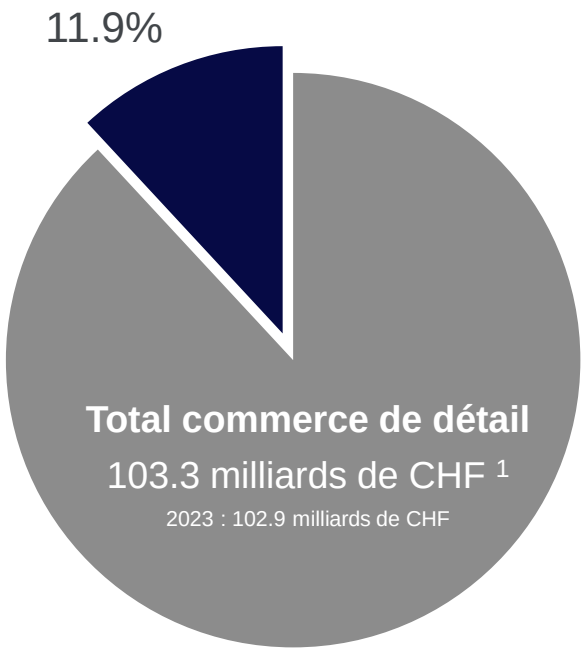
- En 2024, la consommation dans le commerce en ligne augmente au total de **+3.5%** par rapport à 2023, soit une hausse de **0.5 milliard de CHF.**
- **Les achats domestique** sur les domaines .ch augmentent de **+1% par rapport à l'année précédente.**
- Le grand gagnant est **Digitec Galaxus** avec **+18%** en 2023.
- **Le secteur de la mode perd à nouveau 7 %** en 2024.
- **Les achats à l'étranger augmentent de +18%** après +10% en 2023. Les petits colis en provenance d'Asie restent le moteur de cette hausse.

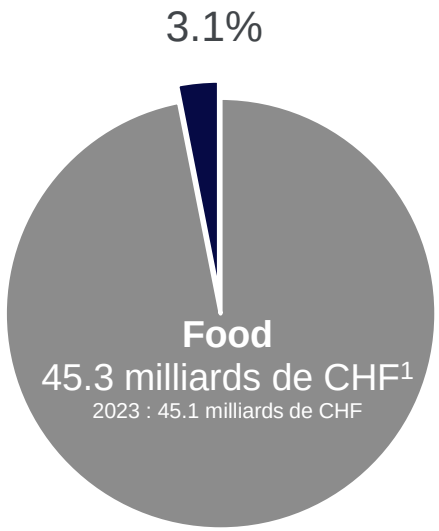
Source : GfK Switzerland AG, ASSOCIATION DE COMMERCE.swiss, Poste Suisse – Enquête annuelle sur le commerce en ligne en Suisse 2024

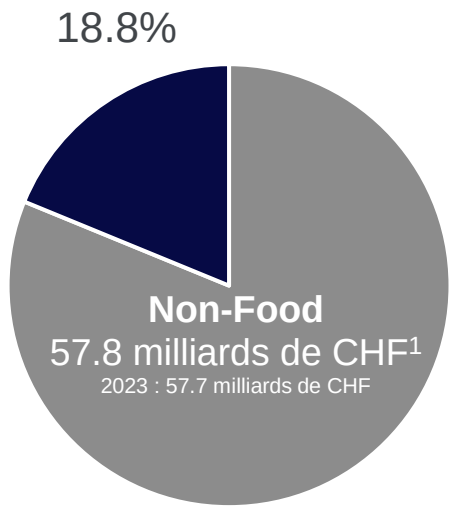
Confidential and proprietary © 2025 Nielsen Consumer LLC. All Rights Reserved.

Part du commerce en ligne 2024

En % du total du commerce de détail suisse







[1] Chiffres annuels provisoires extrapolés sur la base de l'année précédente avec taux de variation provisoire de l'OFS

.

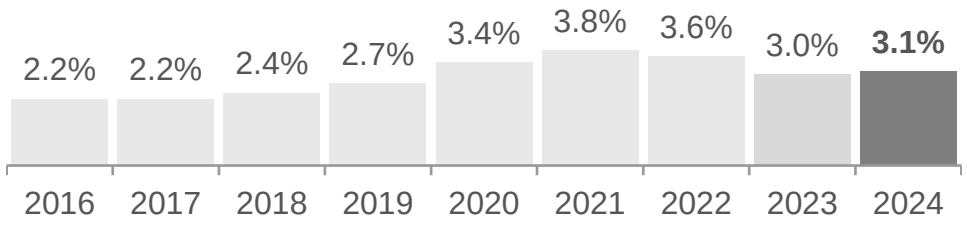
Source : OFS (Office fédéral de la statistique, BAK Economics AG)

Confidential and proprietary © 2025 Nielsen Consumer LLC. All Rights Reserved.

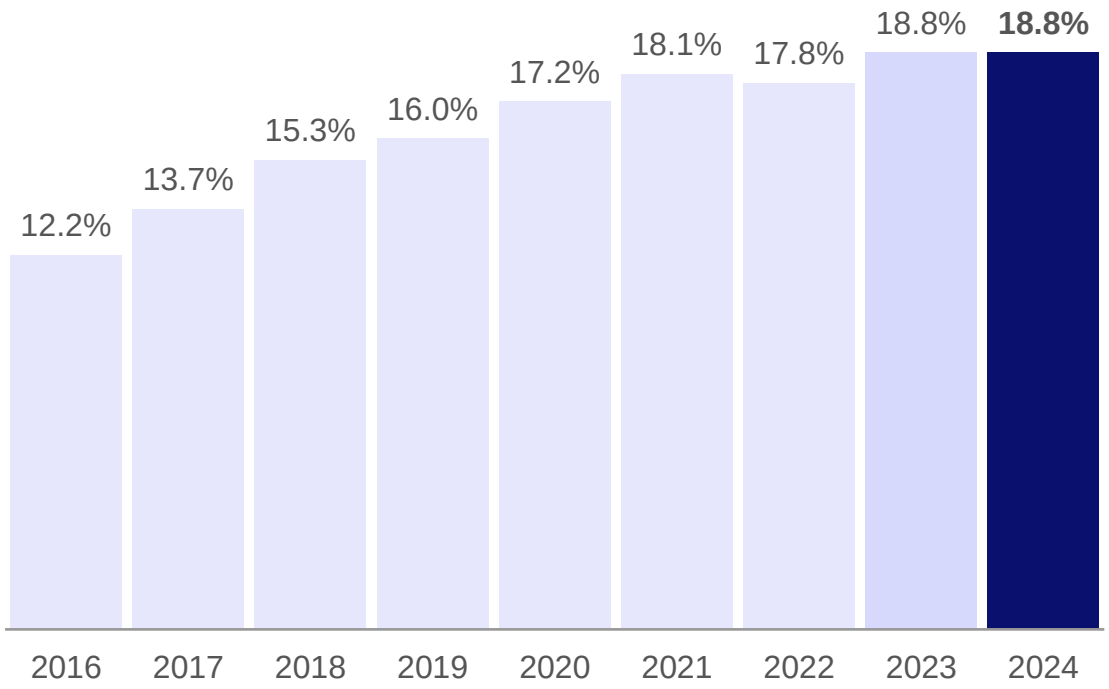
Développement des parts de commerce en ligne

Parts en valeur en % du commerce de détail Suisse

Food



Non-Food



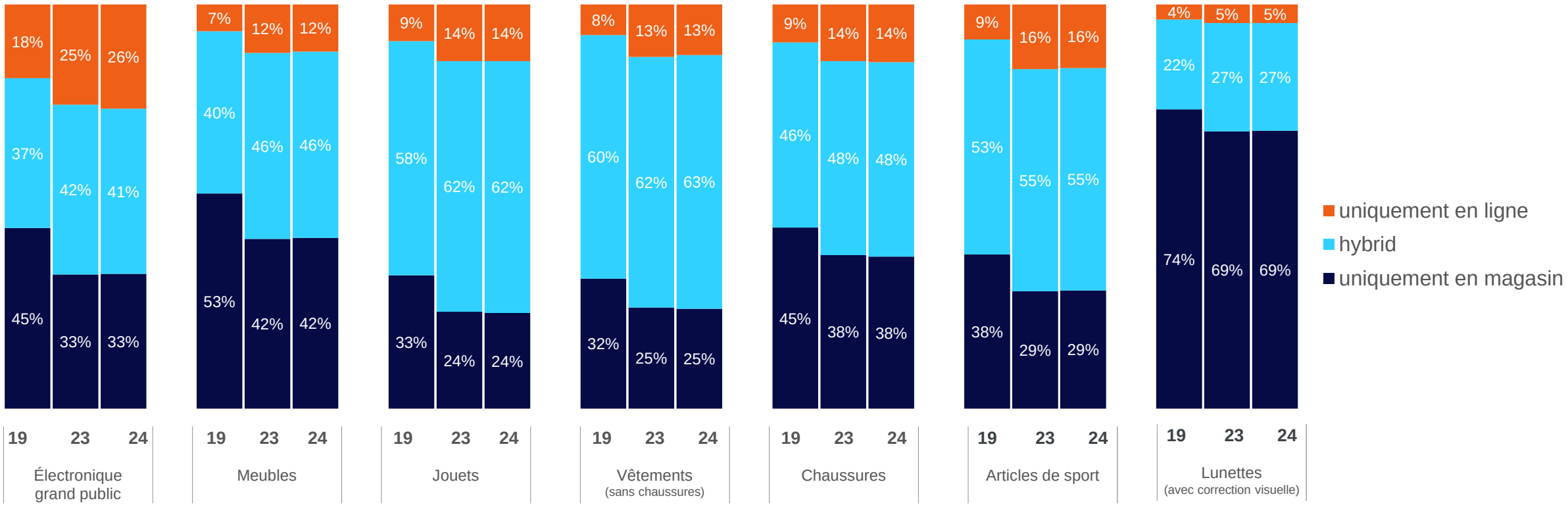
Depuis 2022 Chiffres annuels provisoires extrapolés sur la base de l'année précédente avec taux de variation provisoire de l'OFS

Source : GfK Switzerland AG, ASSOCIATION DE COMMERCE.swiss, Poste Suisse – Enquête annuelle sur le commerce en ligne en Suisse 2024

Confidential and proprietary © 2025 Nielsen Consumer LLC. All Rights Reserved.

Canal d'achat privilégié

Où avez-vous acheté les produits suivants ? 2024 par rapport à 2019 & 2023



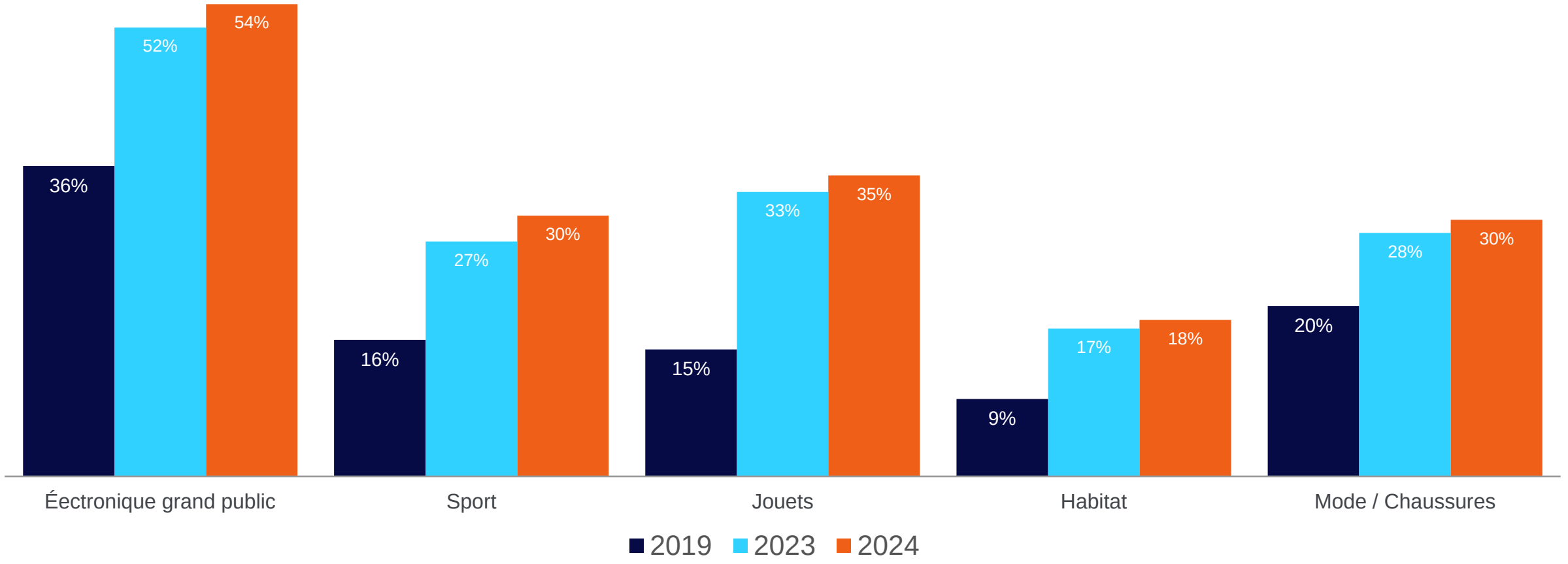
Base = 1'004 personnes, filtre: a acheté
Question : Où avez-vous acheté ces produits au cours des 6 derniers mois ?

Source : GfK Switzerland AG, GfK Switzerland AG – eBus Studie «Kauf Produkte» 2024

Confidential and proprietary © 2025 Nielsen Consumer LLC. All Rights Reserved.

Parts en ligne des marchés de détail non alimentaires

Part en valeur



Source : GfK Switzerland AG – Données panel

Confidential and proprietary © 2025 Nielsen Consumer LLC. All Rights Reserved.



Communiqués de presse 2024

«Coop liquide Microspot.ch»
Mars 2024

Le 18 juin, le groupe Migros a annoncé que Media Markt reprendrait 20 des 37 sites. 17 sites seront fermés.

9 juillet 2024, Migros a vendu les magasins de sport SportX. Le groupe Dosenbach-Ochsner reprend au total 27 magasins.

21 août 2024, Weltbild ferme également toutes ses filiales en Suisse avec effet immédiat.

© 2025 Nielsen Consumer LLC. All Rights Reserved.

Changements dans le retail Évolution ou révolution ?









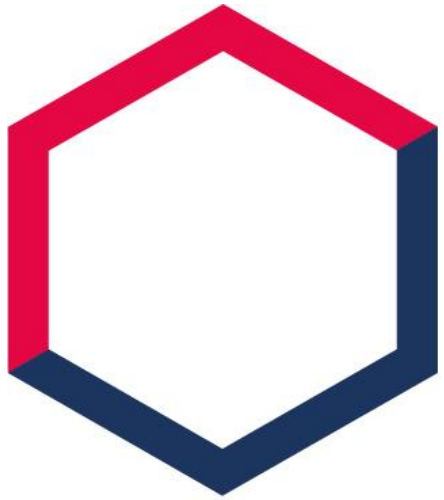








Confidential and proprietary © 2025 Nielsen Consumer LLC. All Rights Reserved.



HANDELSVERBAND
ASSOCIATION DE COMMERCE
.SWISS



Confidential and proprietary © 2025 Nielsen Consumer LLC. All Rights Reserved.

Chiffre d'affaires du commerce en ligne 2024

Commerce en ligne Suisse y compris l’envoi direct depuis l'étranger

Services

Voyages
Banques
Billets

Points de retrait à l‘étranger

14.9 milliards de CHF

(+3.5% par rapport à 2023 avec 14.4)

Consommateur privé (B2C) en Suisse
et à l’étranger

B2B

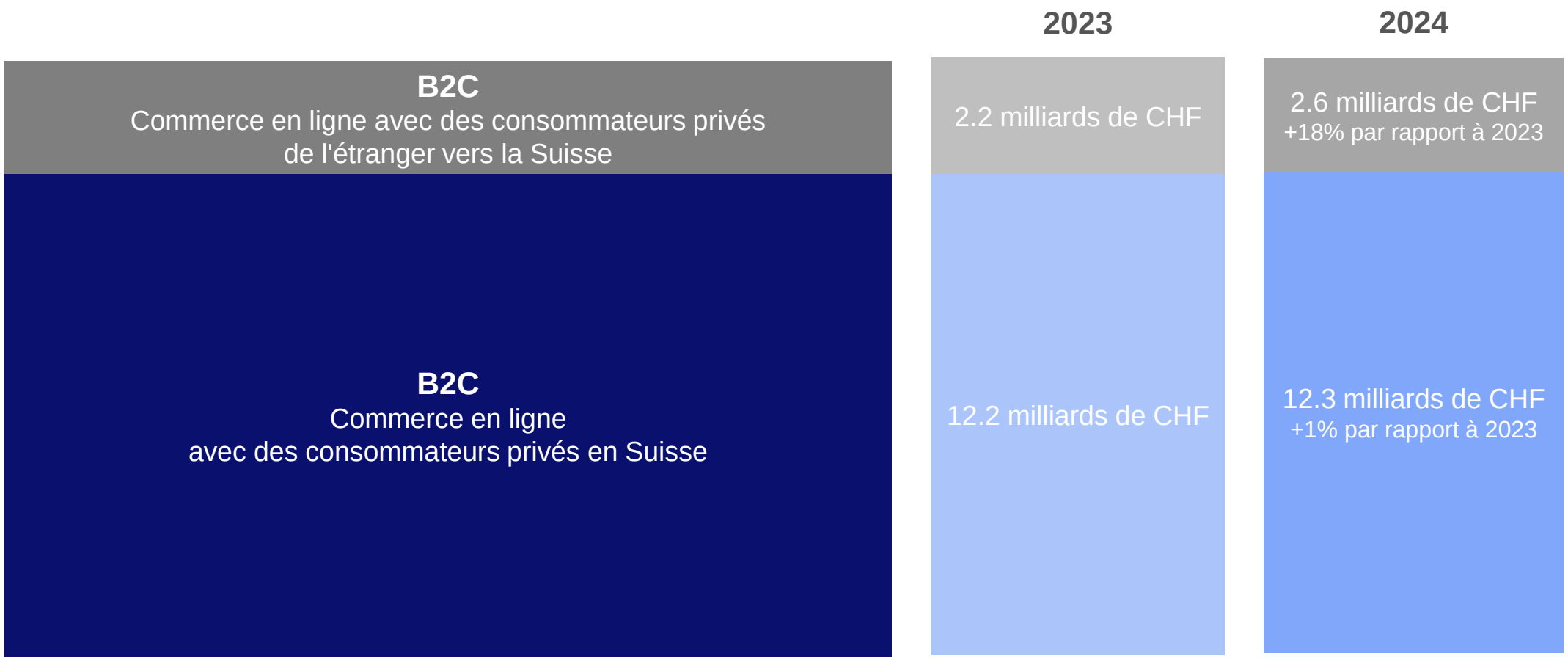
Commerce en ligne
en Suisse

Source : GfK Switzerland AG, ASSOCIATION DE COMMERCE.swiss, Poste Suisse – Enquête annuelle sur le commerce en ligne en Suisse 2024

Confidential and proprietary © 2025 Nielsen Consumer LLC. All Rights Reserved.

Chiffre d'affaires du commerce en ligne 2024

Commerce en ligne Suisse y compris l’envoi direct depuis l'étranger / Comparaison avec l’année précédente

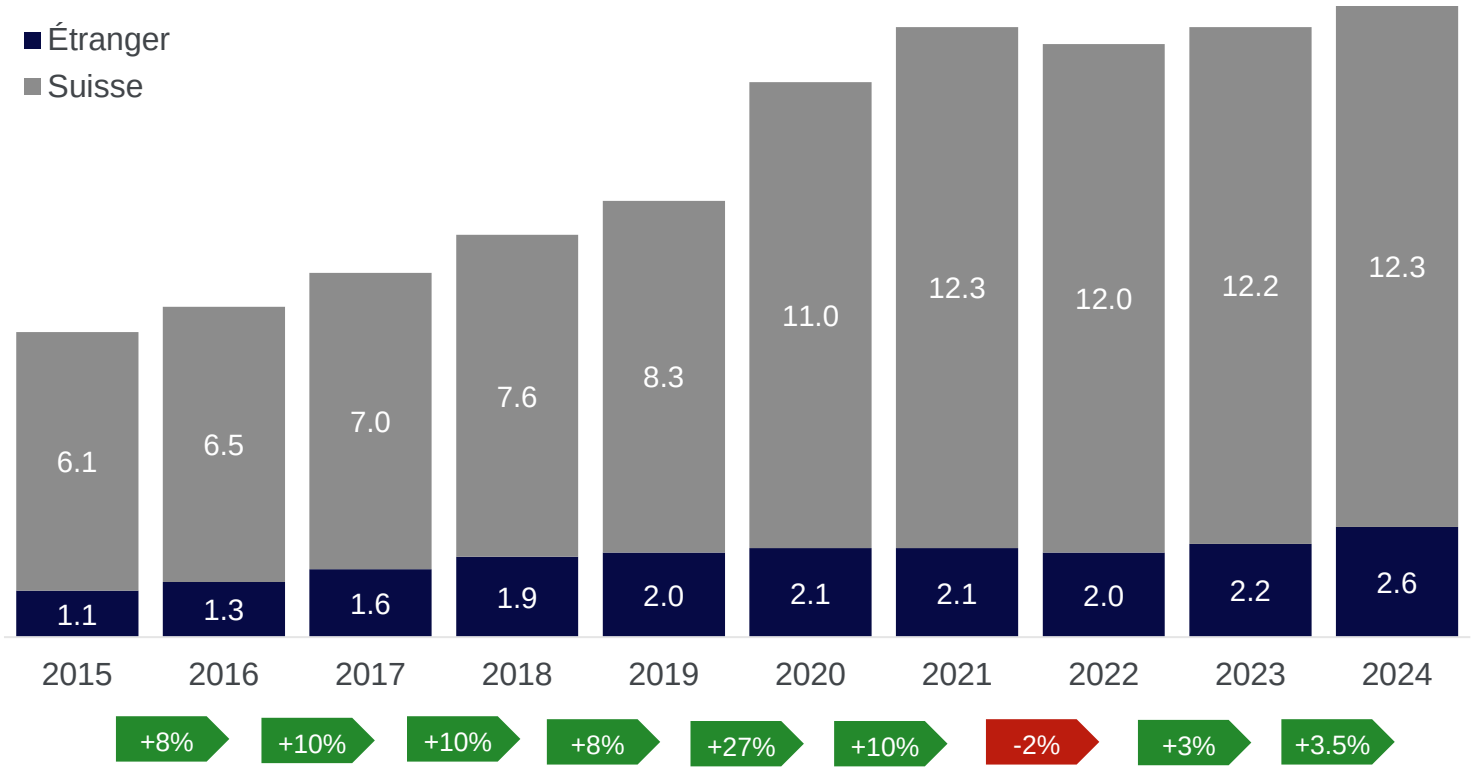


Source : GfK Switzerland AG, ASSOCIATION DE COMMERCE.swiss, Poste Suisse – Enquête annuelle sur le commerce en ligne en Suisse 2024

Confidential and proprietary © 2025 Nielsen Consumer LLC. All Rights Reserved.

Évolution du volume du marché au cours des 10 dernières années

Chiffre d'affaires 2015 – 2024 / en milliards de CHF



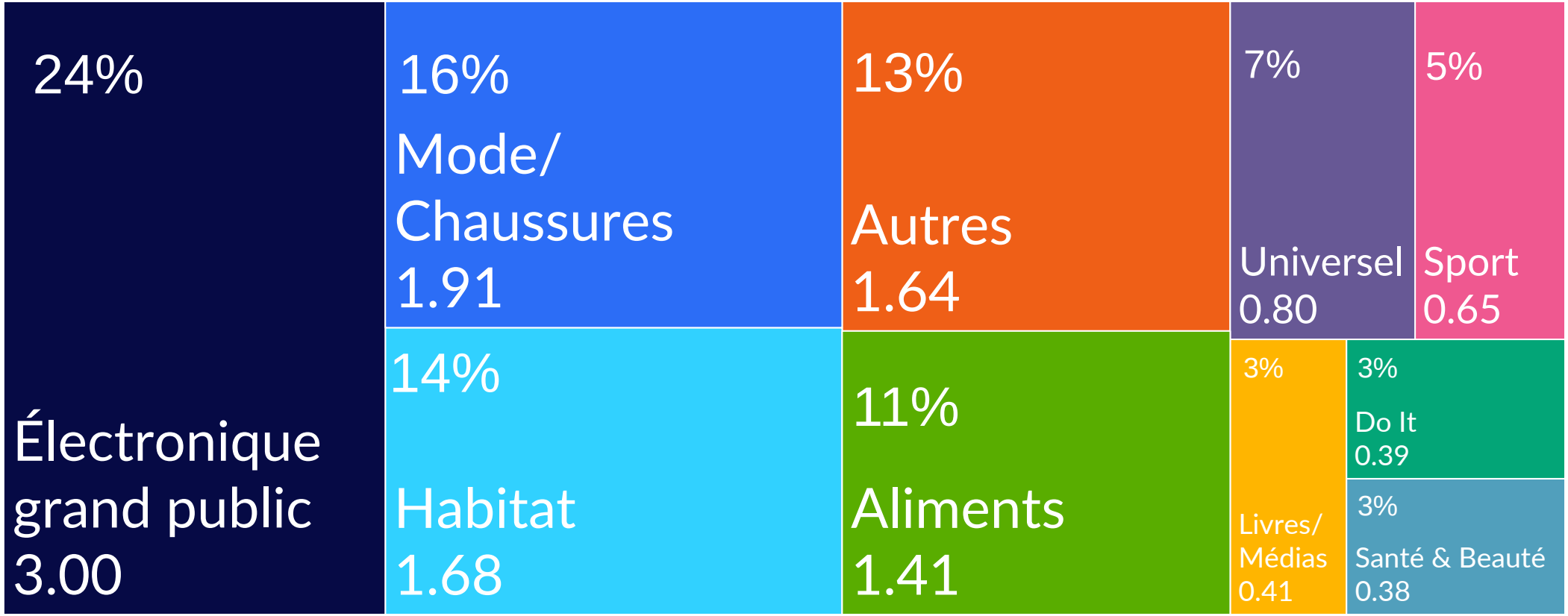
- En 2024, la consommation dans le commerce en ligne augmente au total de **+3.5%** par rapport à 2023, soit une hausse de **0.5 milliard de CHF.**
- **Les achats domestique** sur les domaines .ch augmentent de **+1% par rapport à l'année précédente.**
- Le grand gagnant est **Digitec Galaxus** avec **+18%** en 2023.
- **Le secteur de la mode perd à nouveau 7 %** en 2024.
- **Les achats à l'étranger augmentent de +18%** après +10% en 2023. Les petits colis en provenance d'Asie restent le moteur de cette hausse.

Source : GfK Switzerland AG, ASSOCIATION DE COMMERCE.swiss, Poste Suisse – Enquête annuelle sur le commerce en ligne en Suisse 2024

Confidential and proprietary © 2025 Nielsen Consumer LLC. All Rights Reserved.

Répartition sectorielle sur le marché en ligne suisse B2C

Volume en milliards de CHF (focus sur les détaillants* sans ajustement de l'assortiment avec part en % du volume total)



Base = Base: B2C – Volume de 12.3 milliards de CHF sans les achats à l'étranger

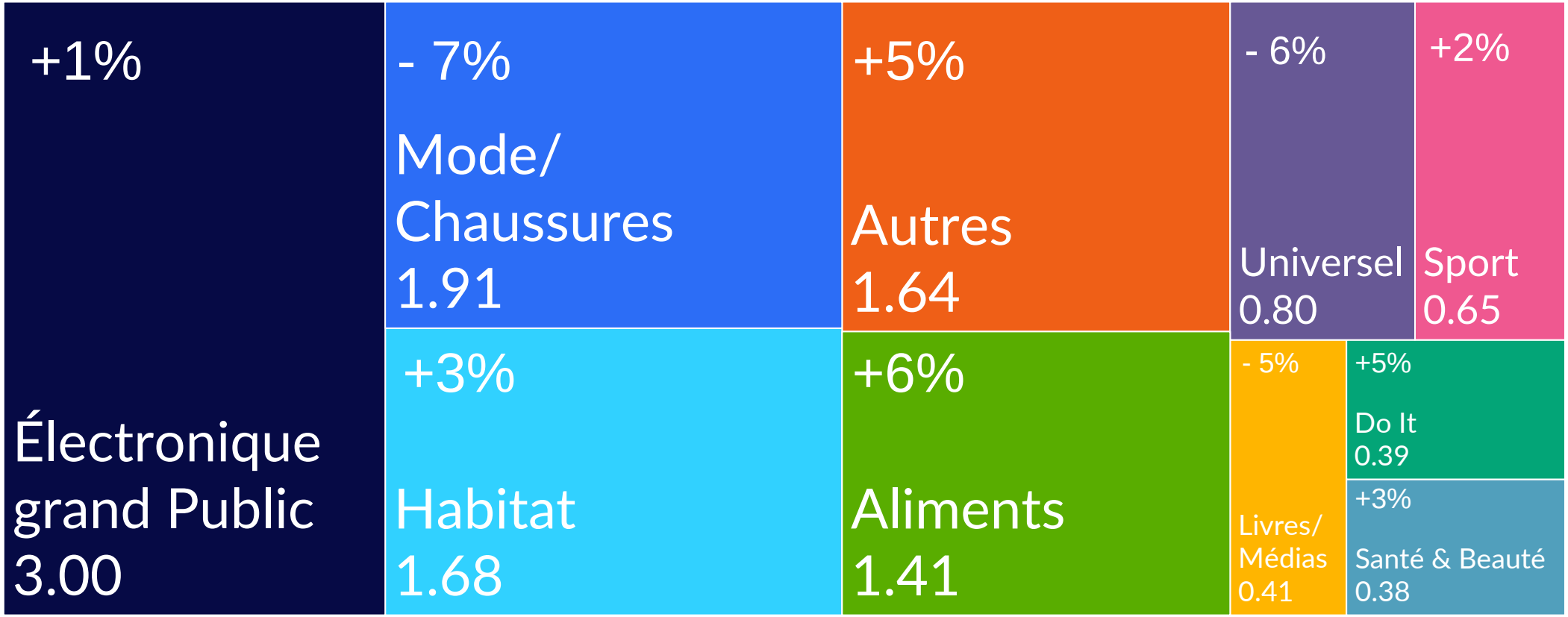
* Répartition des commerçants en fonction des assortiments : Si un commerçant ne fournit pas son chiffre d'affaires par assortiment et génère plus de 2/3 de son chiffre d'affaires avec un assortiment, il est attribué à une seule catégorie, sinon il est classé comme « universel ».

Source : GfK Switzerland AG, ASSOCIATION DE COMMERCE.swiss, Poste Suisse – Enquête annuelle sur le commerce en ligne en Suisse 2024

Confidential and proprietary © 2025 Nielsen Consumer LLC. All Rights Reserved.

Branches du marché en ligne suisse B2C en 2024 par rapport à 2023

Comparaison avec l'année précédente



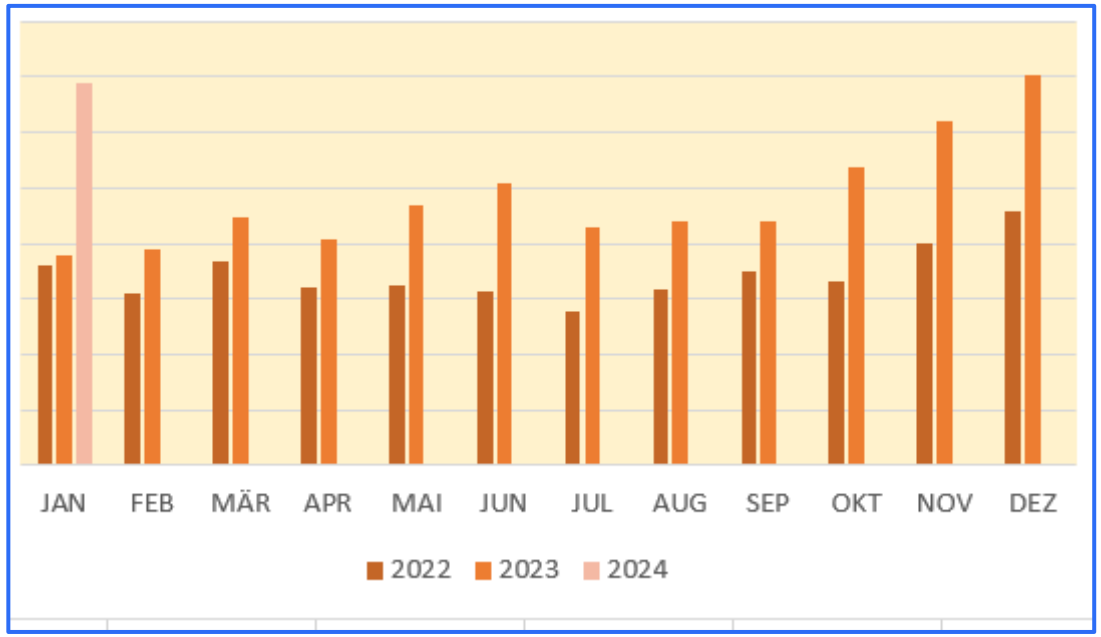
Base = Base: B2C – Volume de 12.3 milliards de CHF sans les achats à l'étranger

* Répartition des commerçants en fonction des assortiments : Si un commerçant ne fournit pas son 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 ».

Source : GfK Switzerland AG, ASSOCIATION DE COMMERCE.swiss, Poste Suisse – Enquête annuelle sur le commerce en ligne en Suisse 2024

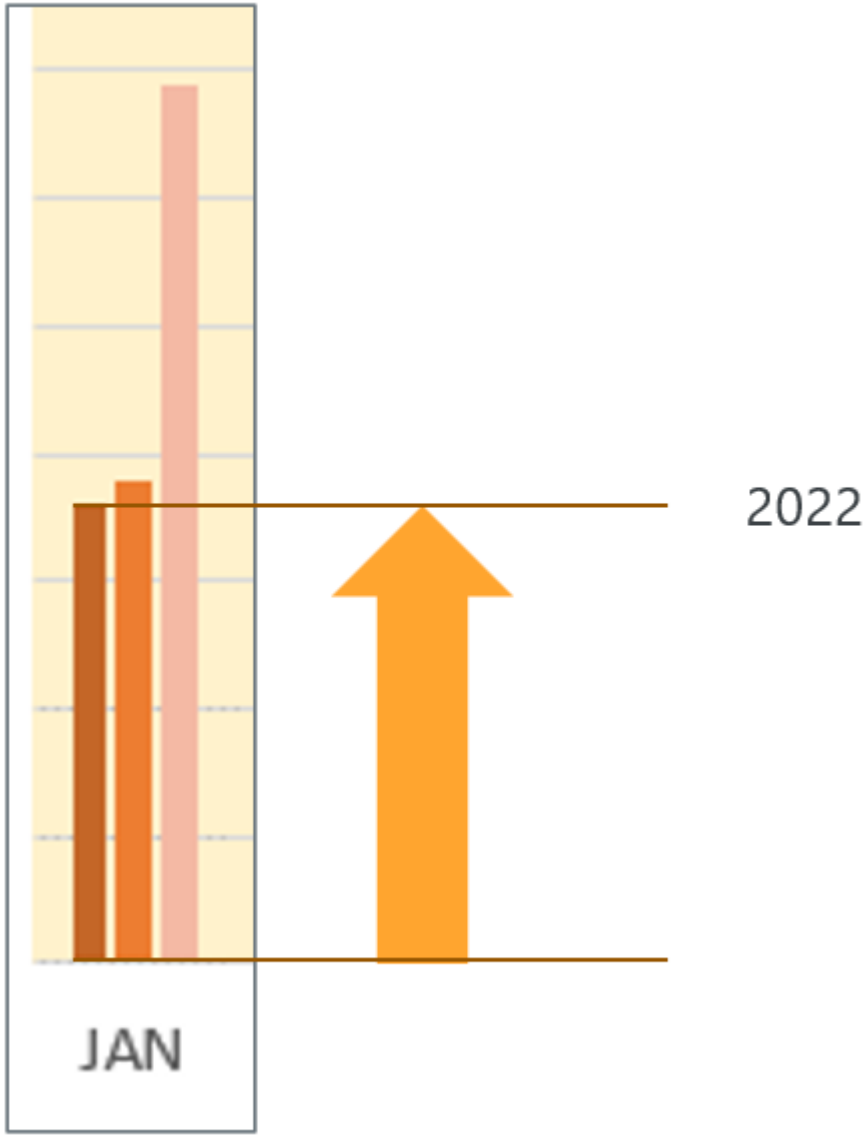
Confidential and proprietary © 2025 Nielsen Consumer LLC. All Rights Reserved.

Temu, Shein, AliExpress
des envois croissants à l'importation

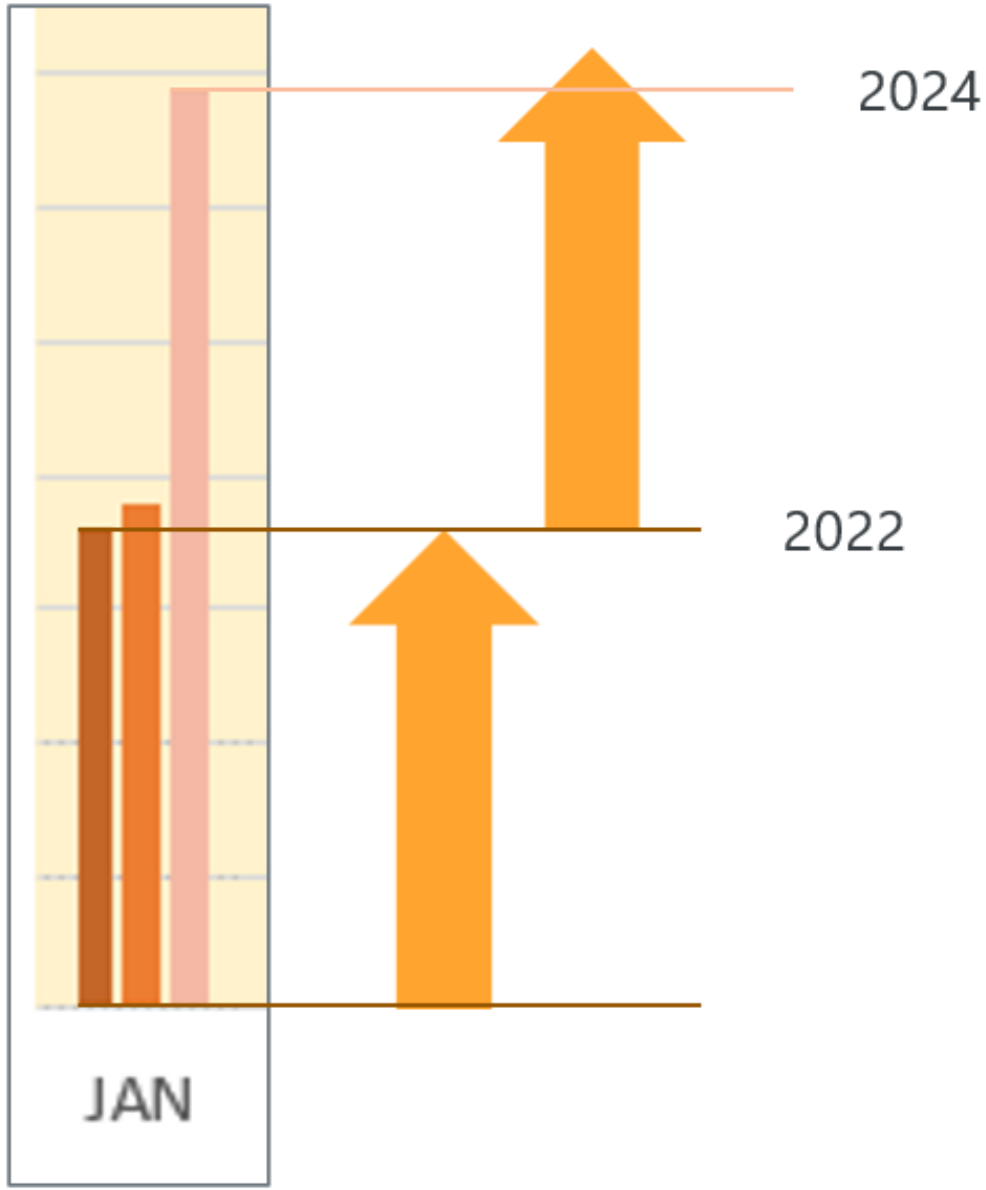


- Croissance exclusivement en provenance des places de marché chinoises - en particulier Temu
- Shein et AliExpress en légère hausse constante
- Mise en place de hubs logistiques en Europe
- S'adaptent très rapidement
- Grande question - quelle est la suite ?




2022
JAN


TEMU

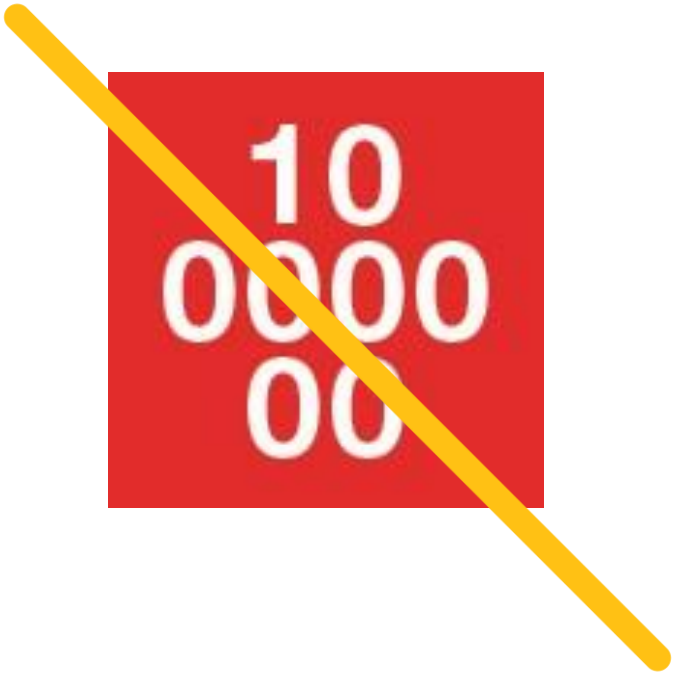

2024
2022
JAN


TEMU



colis 2023

Confidential and proprietary © 2025 Nielsen Consumer LLC. All Rights Reserved.



15 millions de colis 2024

© 2025 Nielsen Consumer LLC. All Rights Reserved.



chiffre d’affaires 2023

Confidential and proprietary © 2025 Nielsen Consumer LLC. All Rights Reserved.



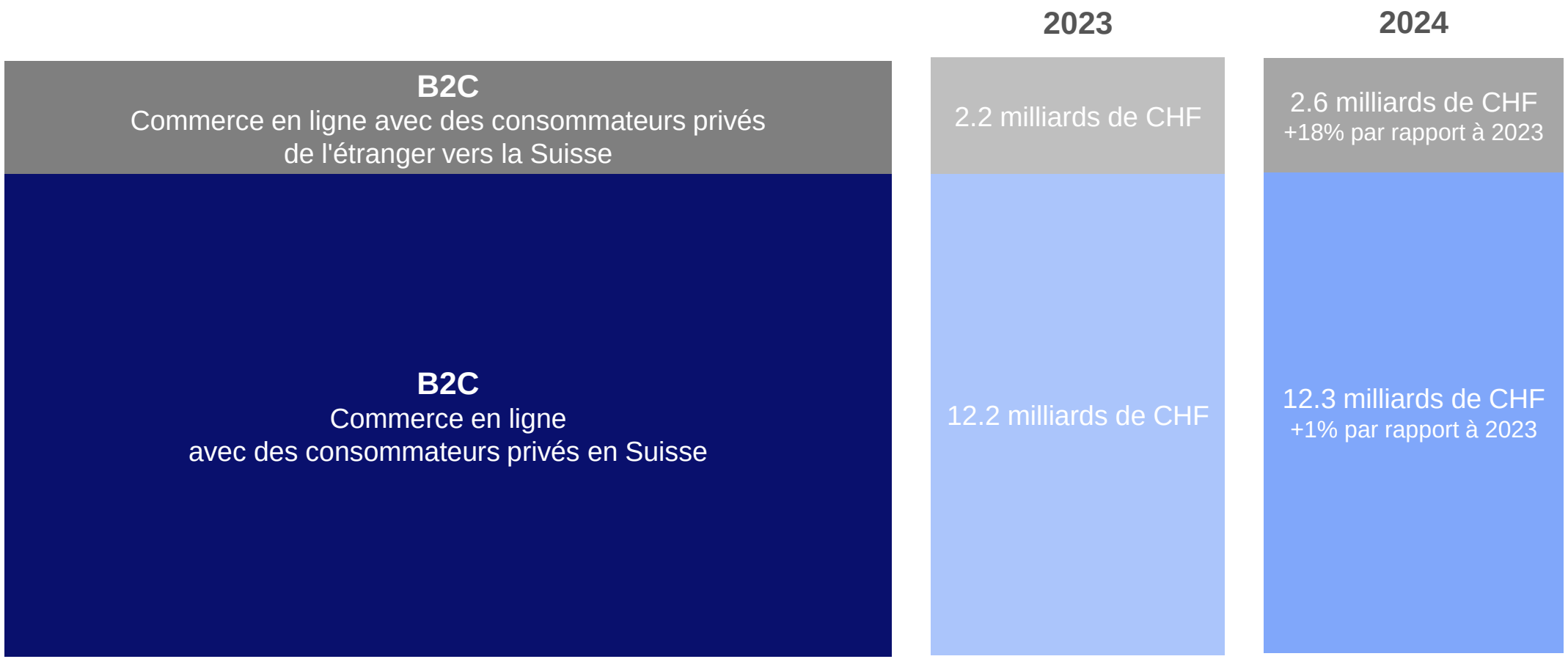
900 millions de CHF

chiffre d’affaires 2024

Confidential and proprietary © 2025 Nielsen Consumer LLC. All Rights Reserved.

Chiffre d'affaires du commerce en ligne 2024

Commerce en ligne Suisse y compris l’envoi direct depuis l'étranger / Comparaison avec l’année précédente



Source : GfK Switzerland AG, ASSOCIATION DE COMMERCE.swiss, Poste Suisse – Enquête annuelle sur le commerce en ligne en Suisse 2024

Confidential and proprietary © 2025 Nielsen Consumer LLC. All Rights Reserved.

HANDELSVERBAND
ASSOCIATION DE COMMERCE
.SWISS



valeur des ventes 2023

Confidential and proprietary © 2025 Nielsen Consumer LLC. All Rights Reserved.

HANDELSVERBAND
ASSOCIATION DE COMMERCE
.SWISS

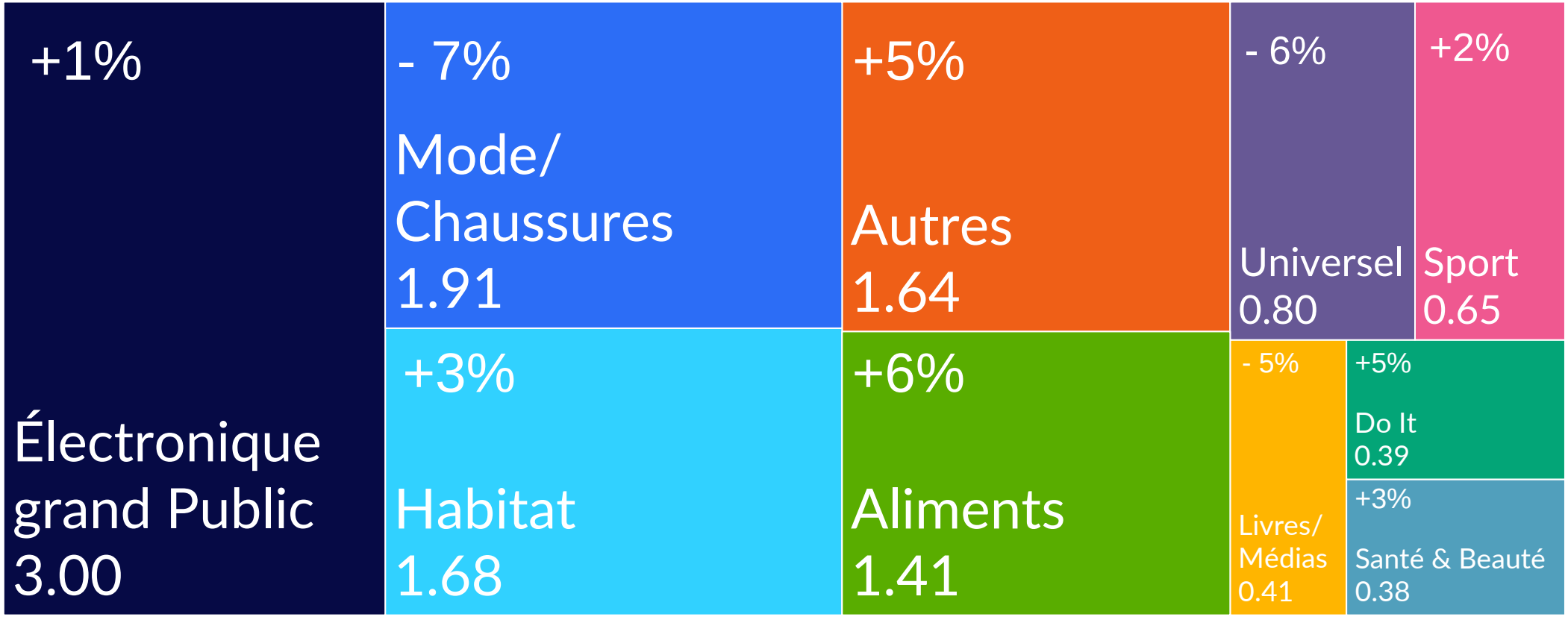


2.25 milliards de CHF
valeur des ventes 2024

Confidential and proprietary © 2025 Nielsen Consumer LLC. All Rights Reserved.

Branches du marché suisse B2C en ligne 2024 par rapport à 2023

Comparaison avec l'année précédente



Base = Base: B2C – Volume de 12.3 milliards de CHF sans les achats à l'étranger

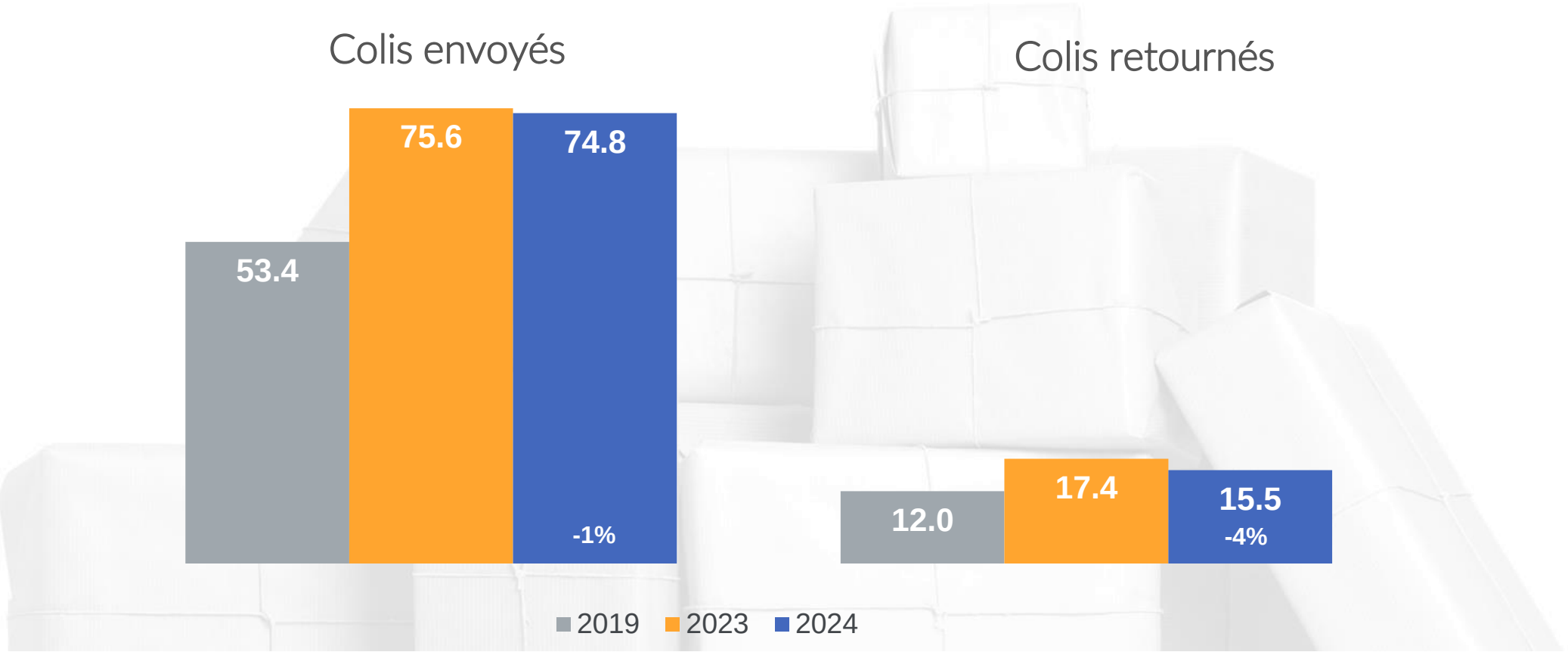
* Répartition des commerçants en fonction des assortiments : Si un commerçant ne fournit pas son chiffre d'affaires par assortiment et génère plus de 2/3 de son chiffre d'affaires avec un assortiment, il est attribué à une seule catégorie, sinon il est classé comme « universel ».

Source : GfK Switzerland AG, ASSOCIATION DE COMMERCE.swiss, Poste Suisse – Enquête annuelle sur le commerce en ligne en Suisse 2024

Confidential and proprietary © 2025 Nielsen Consumer LLC. All Rights Reserved.

Quantités de colis ASSOCIATION DE COMMERCE.swiss 2024

Colis envoyés vs. colis retournés en millions



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

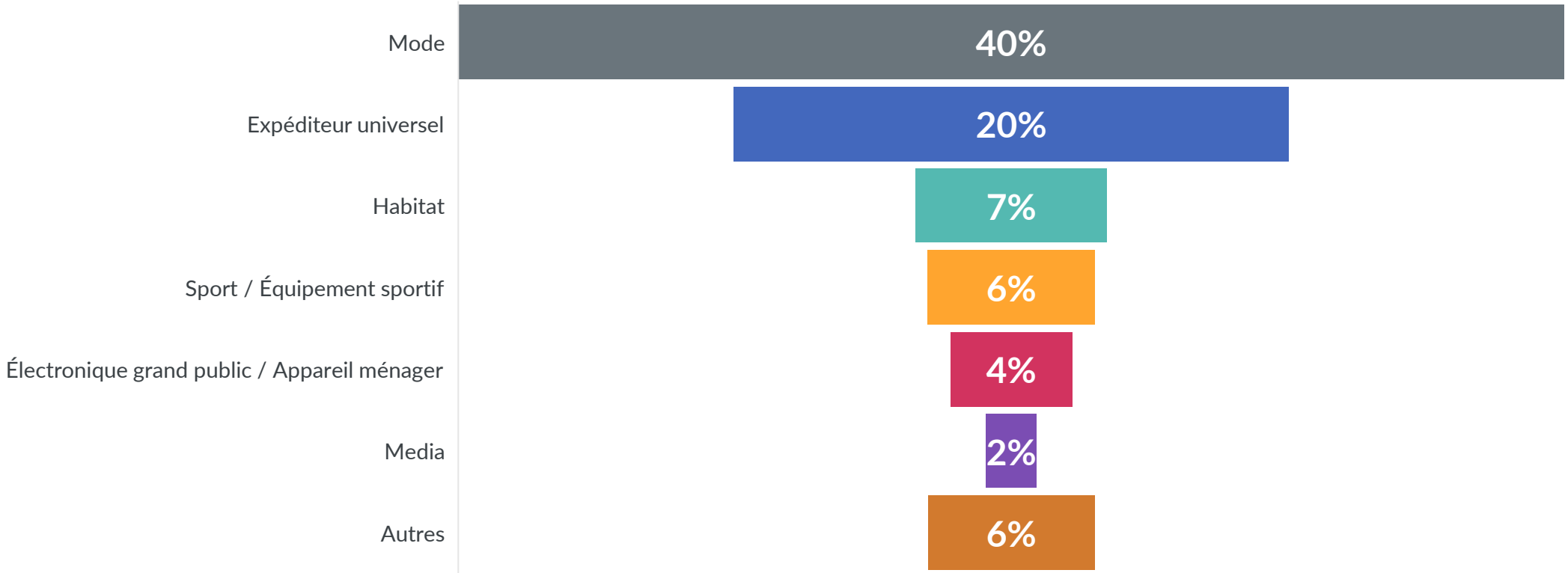
.

Source : GfK Switzerland AG, ASSOCIATION DE COMMERCE.swiss, Poste Suisse – Enquête annuelle sur le commerce en ligne en Suisse 2024

Confidential and proprietary © 2025 Nielsen Consumer LLC. All Rights Reserved.

Taux de retour ASSOCIATION DE COMMERCE.swiss 2024 par assortiment

Colis retournés en pourcentage des colis envoyés



Base : N = 82 entreprises

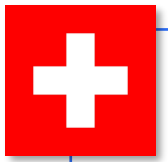
Source : GfK Switzerland AG, ASSOCIATION DE COMMERCE.swiss, Poste Suisse – Enquête annuelle sur le commerce en ligne en Suisse 2024

Confidential and proprietary © 2025 Nielsen Consumer LLC. All Rights Reserved.

Résumé 2024



Nouvelle croissance
Croissance globale du commerce en ligne de **+3.5%** par rapport à 2023



Chiffre d'affaires en CH « seulement » +1%
par rapport à 2023



Achats en ligne à l'étranger augmentent de +18% - Les plateformes asiatiques sont les moteurs



L'alimentaire prime sur le non-alimentaire

Places de marché et portails gagnants



Fashion perd à nouveau -7% par rapport à 2023



Electronique grand public 24%, mode 16%, alimen-tation 11% part du volume total du commerce en ligne en CH

28% paient avec **Twint**

Source : GfK Switzerland AG, ASSOCIATION DE COMMERCE.swiss, Poste Suisse – Enquête annuelle sur le commerce en ligne en Suisse 2024

Confidential and proprietary © 2025 Nielsen Consumer LLC. All Rights Reserved.

Un regard sur l’avenir 2025

Croissance en ligne de 4% à 7%

En 2025 reprise de la consommation



59% s'attendent à une **augmentation du chiffre d'affaires**



La **concurrence étrangère persiste**



Social Commerce comme canal de vente supplémentaire

Consolidations en grande partie **terminées**

Source : GfK Switzerland AG, ASSOCIATION DE COMMERCE.swiss, Poste Suisse – Enquête annuelle sur le commerce en ligne en Suisse 2024

Confidential and proprietary © 2025 Nielsen Consumer LLC. All Rights Reserved.

Un regard sur l’avenir 2025

Croissance en ligne de 4% à 7%

En 2025  **de la consommation?**



59% s'attendent à une **augmentation du chiffre d'affaires**



La **concurrence étrangère persiste**

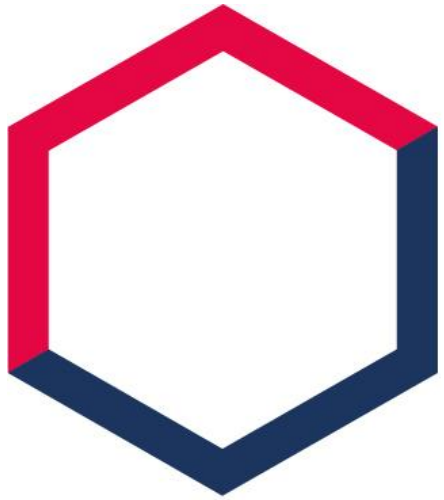


Social Commerce comme canal de vente supplémentaire

Consolidations en grande partie **terminées**

Source : GfK Switzerland AG, ASSOCIATION DE COMMERCE.swiss, Poste Suisse – Enquête annuelle sur le commerce en ligne en Suisse 2024

Confidential and proprietary © 2025 Nielsen Consumer LLC. All Rights Reserved.



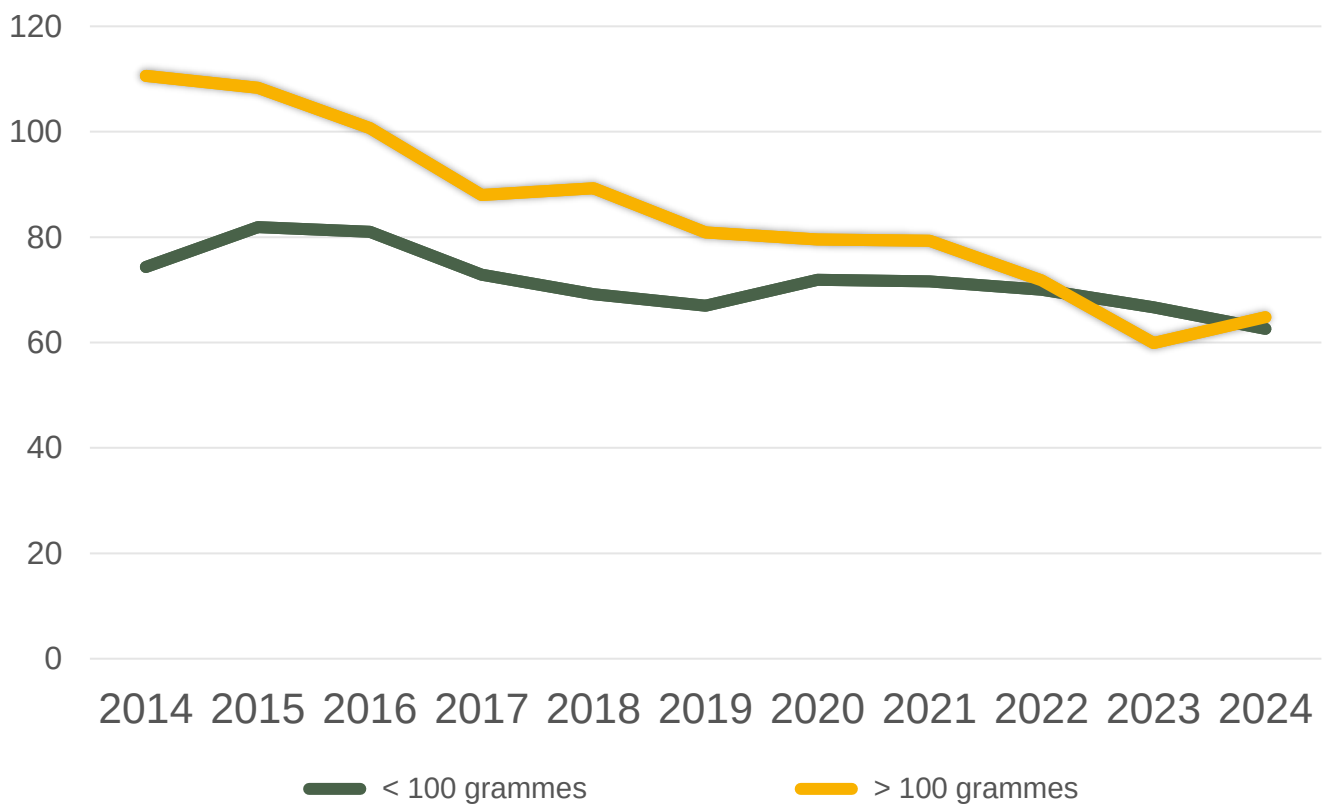
HANDELSVERBAND
ASSOCIATION DE COMMERCE
.SWISS



Confidential and proprietary © 2025 Nielsen Consumer LLC. All Rights Reserved.

Publicité imprimée B2C (print)

Évolution du tirage des imprimés - Nombre de mailings en millions



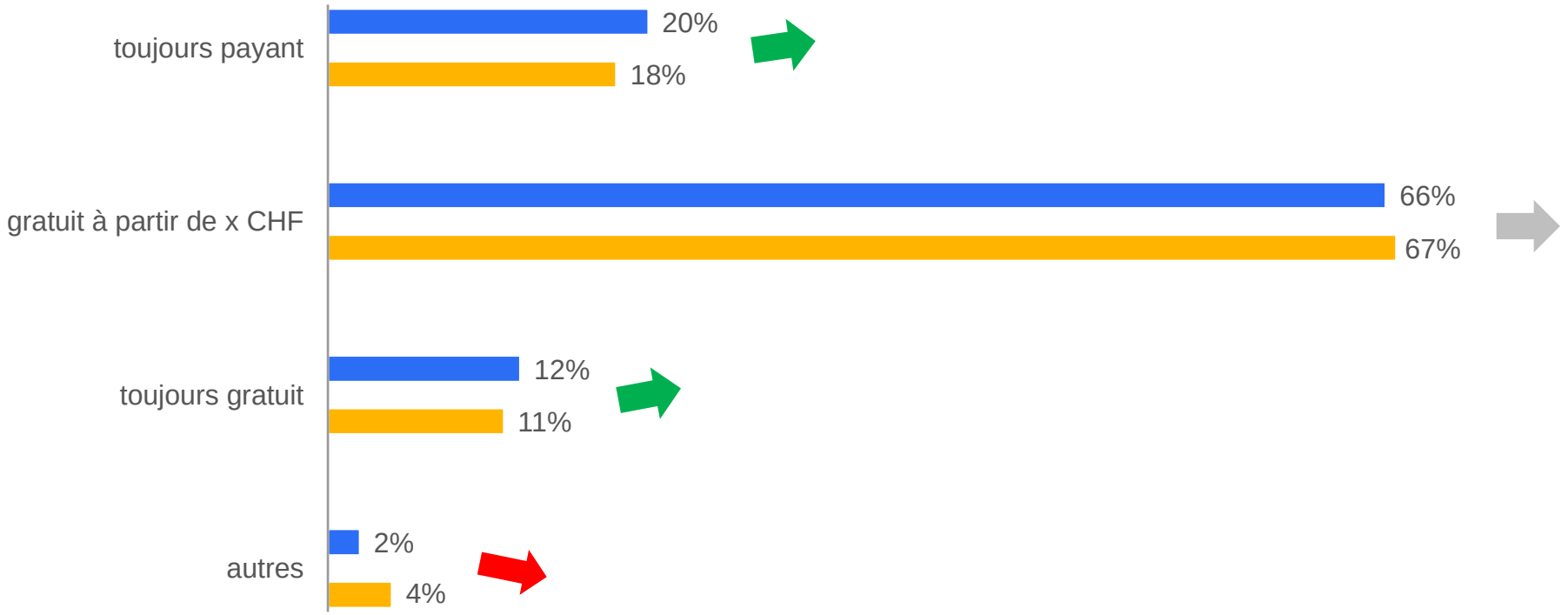
- **En 2024**, la diffusion totale de **la publicité imprimée adressée reste au niveau de 2023**
- **< 100g -6%** par rapport à 2023
- **> 100g +8%** par rapport à 2023 **en raison du prix**
- **Les envois non adressés diminuent** également

Source : GfK Switzerland AG, ASSOCIATION DE COMMERCE.swiss, Poste Suisse – Enquête annuelle sur le commerce en ligne en Suisse 2024

Confidential and proprietary © 2025 Nielsen Consumer LLC. All Rights Reserved.

Frais de livraison

Gratuit ou payant ?



- **« Toujours payant »** est passé de 18% **à 20%.**
- **« gratuit à partir de X CHF »** de 67% **à 66%** reste stable
- **« toujours gratuit » en hausse** de 11% **à 12%**
- **« Autres »** en baisse de 4% **à 2%**

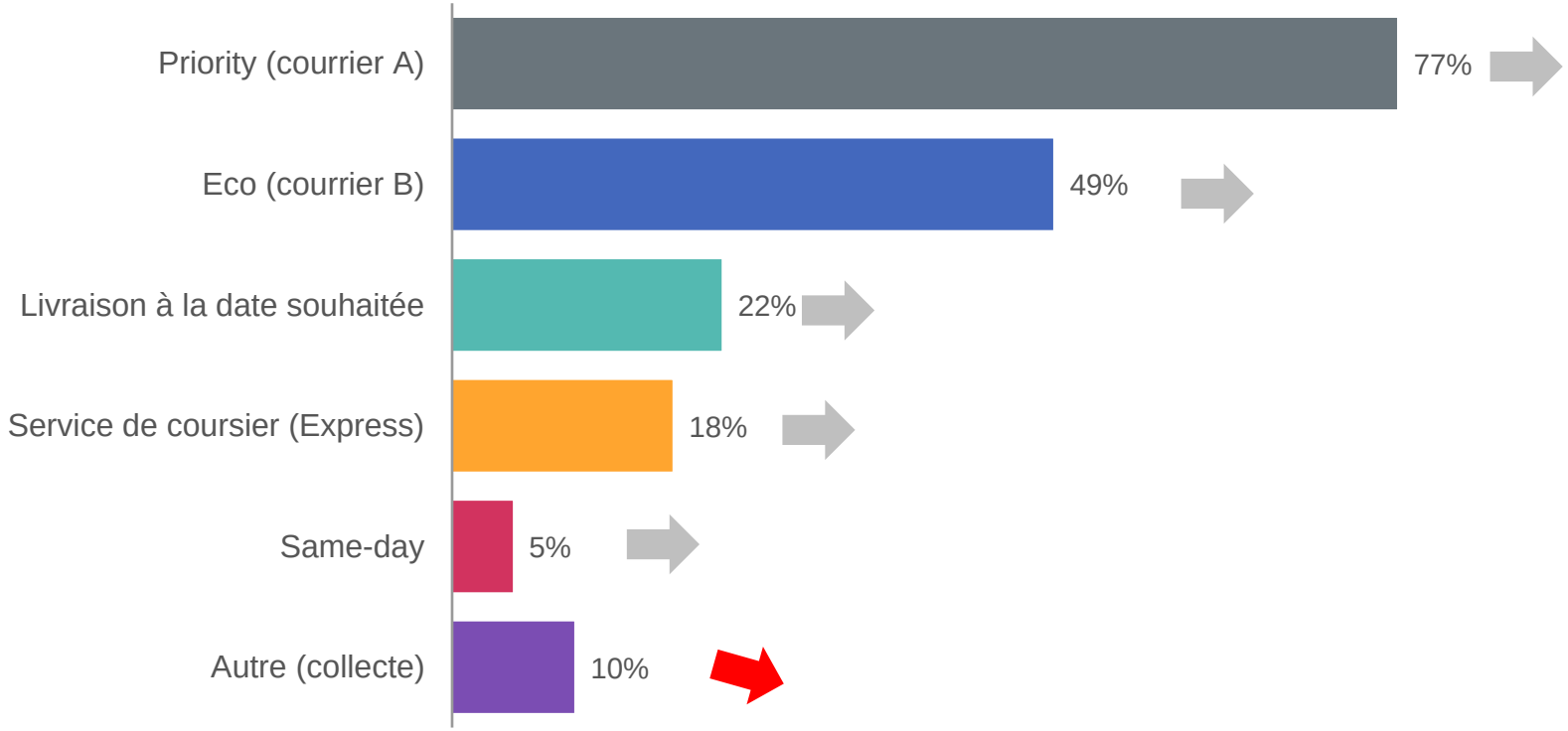
Base : 2024: n=82 entreprises

Source : GfK Switzerland AG, ASSOCIATION DE COMMERCE.swiss, Poste Suisse – Enquête annuelle sur le commerce en ligne en Suisse 2024

Confidential and proprietary © 2025 Nielsen Consumer LLC. All Rights Reserved.

Options de livraisons

Lent ou rapide ?



Base : n=82 entreprises

Interprétation de lecture

- 77% des commerçants ayant répondu proposent un envoi en courrier A
- 49% des commerçants ayant répondu proposent (également) la livraison en courrier B

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

Intéressant

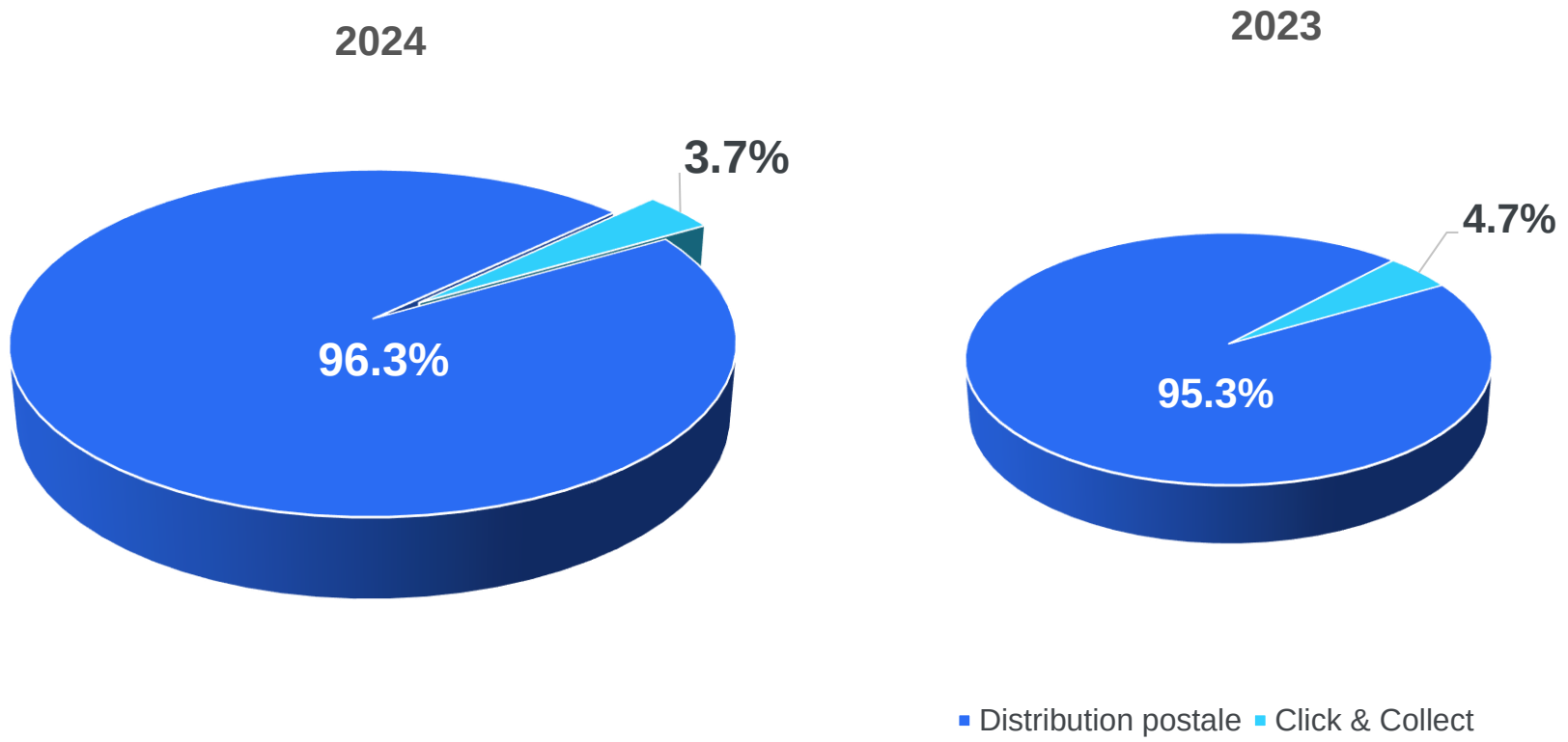
une seule option	57%
dont courrier A	70%
dont courrier N	19%
autre	11%

Source : GfK Switzerland AG, ASSOCIATION DE COMMERCE.swiss, Poste Suisse – Enquête annuelle sur le commerce en ligne en Suisse 2024

Confidential and proprietary © 2025 Nielsen Consumer LLC. All Rights Reserved.

Click & Collect

Combien de colis sont retirés aux points de retrait ?



- **40% des entreprises proposent le Click & Collect**
- Près de 4**% des colis** passent **par le Click & Collect**

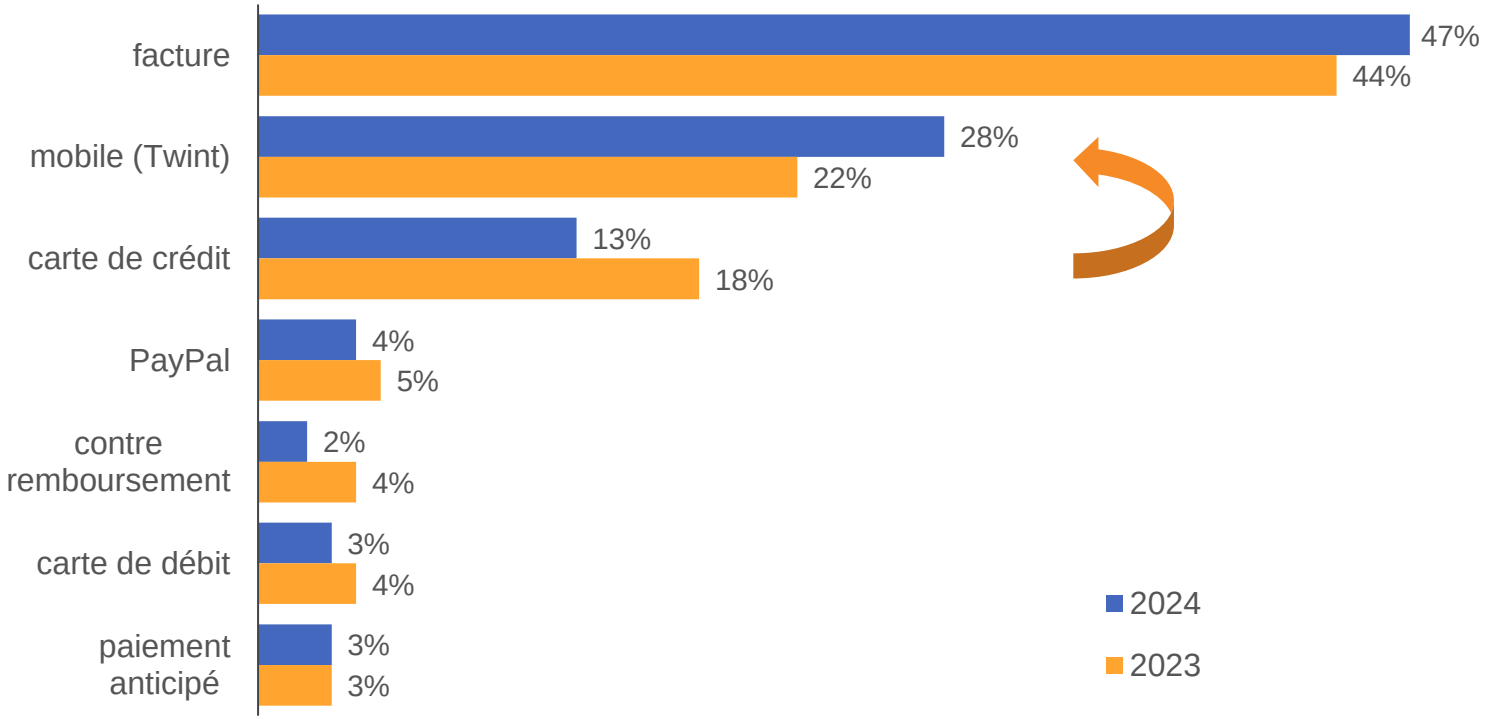
Base : n=33 entreprises proposant le Click & Collect (de 82 entreprises = 40%)

Source : GfK Switzerland AG, ASSOCIATION DE COMMERCE.swiss, Poste Suisse – Enquête annuelle sur le commerce en ligne en Suisse 2024

Confidential and proprietary © 2025 Nielsen Consumer LLC. All Rights Reserved.

Utilisation des moyens de paiement B2C

Paiement par …



Base : n=82 entreprises



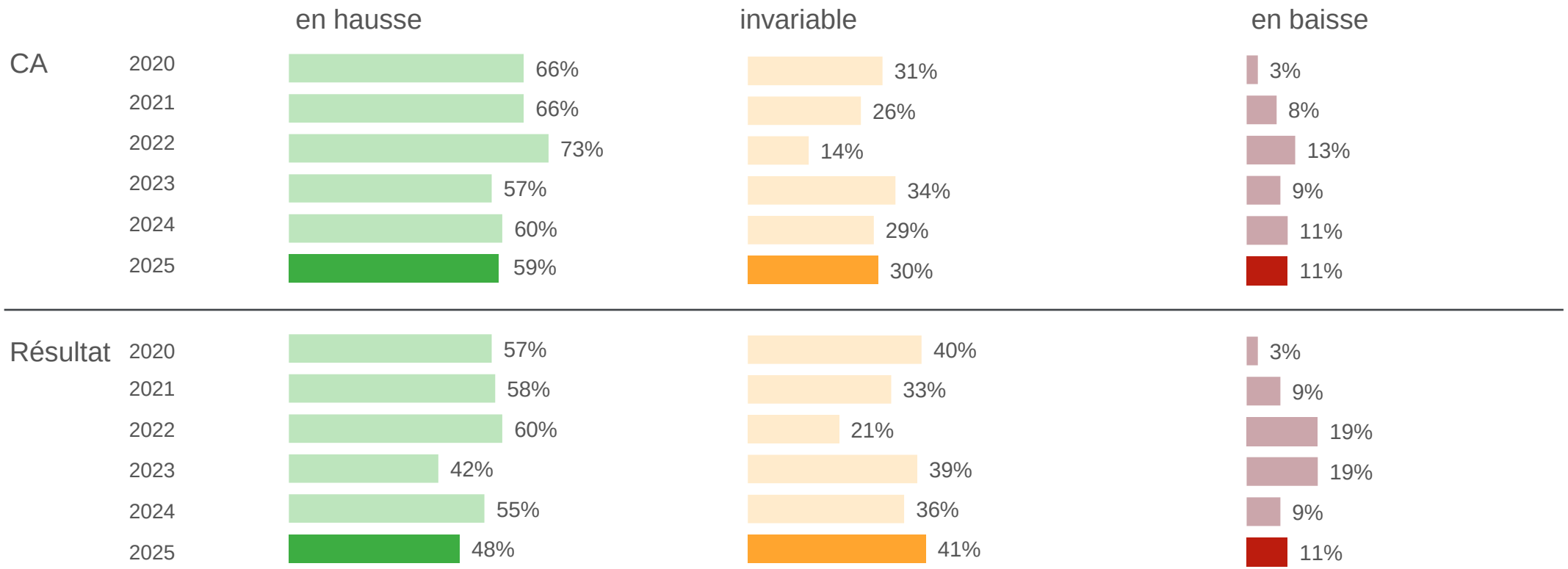
- La **facture reste le mode de paiement le plus répandu** en Suisse et **se stabilise.**
- La **plus forte croissance pour les modes de paiement mobiles - Twint** passe à **28%**
- La **carte de crédit perd du terrain** au profit des modes de paiement mobiles (Twint)
- Les cartes de débit restent sous la barre des 5%

Source : GfK Switzerland AG, ASSOCIATION DE COMMERCE.swiss, Poste Suisse – Enquête annuelle sur le commerce en ligne en Suisse 2024

Confidential and proprietary © 2025 Nielsen Consumer LLC. All Rights Reserved.

Prévisions pour 2025

Chiffre d’affaires et résultats



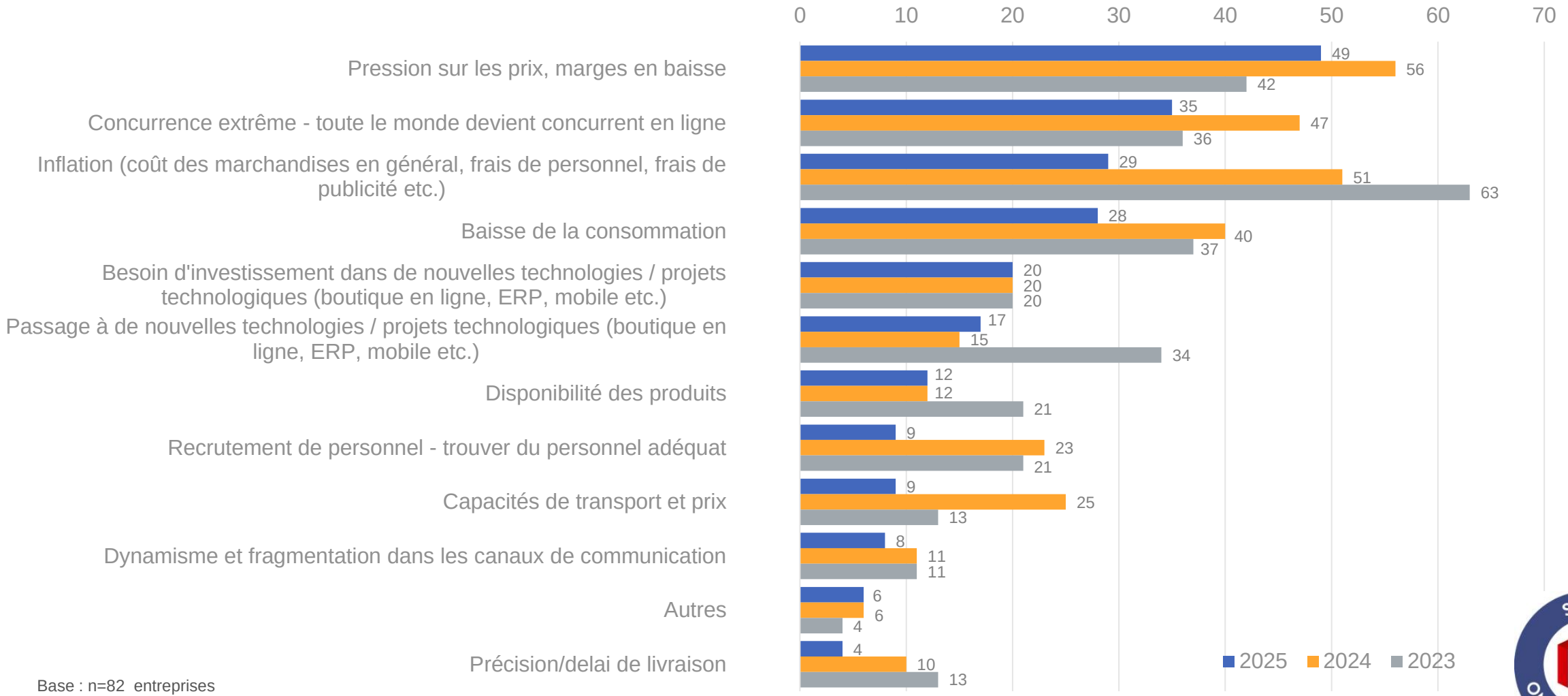
Base : n=82 entreprises

Source : GfK Switzerland AG, ASSOCIATION DE COMMERCE.swiss, Poste Suisse – Enquête annuelle sur le commerce en ligne en Suisse 2024

Confidential and proprietary © 2025 Nielsen Consumer LLC. All Rights Reserved.

Les plus grands défis pour 2025

De citations



Base : n=82 entreprises

Source : GfK Switzerland AG, ASSOCIATION DE COMMERCE.swiss, Poste Suisse – Enquête annuelle sur le commerce en ligne en Suisse 2024

Confidential and proprietary © 2025 Nielsen Consumer LLC. All Rights Reserved.

Un regard sur l’avenir 2025

Croissance en ligne de 4% à 7%

En 2025 reprise de la consommation



59% s'attendent à une **augmentation du chiffre d'affaires**



La **concurrence étrangère persiste**



Social Commerce comme canal de vente supplémentaire

Consolidations en grande partie **terminées**

Source : GfK Switzerland AG, ASSOCIATION DE COMMERCE.swiss, Poste Suisse – Enquête annuelle sur le commerce en ligne en Suisse 2024

Confidential and proprietary © 2025 Nielsen Consumer LLC. All Rights Reserved.

Un regard sur l’avenir 2025

Croissance en ligne de 4% à 7%

En 2025  **de la consommation?**



59% s'attendent à une **augmentation du chiffre d'affaires**



La **concurrence étrangère persiste**

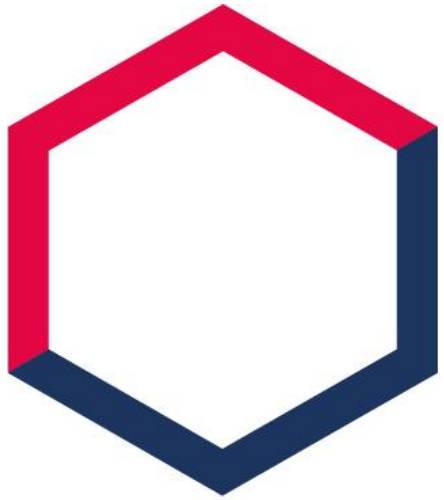


Social Commerce comme canal de vente supplémentaire

Consolidations en grande partie **terminées**

Source : GfK Switzerland AG, ASSOCIATION DE COMMERCE.swiss, Poste Suisse – Enquête annuelle sur le commerce en ligne en Suisse 2024

Confidential and proprietary © 2025 Nielsen Consumer LLC. All Rights Reserved.



HANDELSVERBAND
ASSOCIATION DE COMMERCE
.SWISS



Confidential and proprietary © 2025 Nielsen Consumer LLC. All Rights Reserved.