

Communiqué de presse

Les consommateurs suisses restent fidèles aux commerces en ligne du pays

- ✓ **En Suisse, 28 % des consommateurs préfèrent effectuer leurs achats sur une boutique en ligne, mais cette part est nettement plus élevée en Allemagne et en Autriche, où elle atteint respectivement 46 % et 40 %.**
- ✓ **En Suisse, 21 % des consommateurs tiennent à privilégier les commerces en ligne nationaux (en Allemagne 17 % et en Autriche 26 %).**
- ✓ **Les vêtements font partie des achats en ligne les plus appréciés: 46 % des consommateurs suisses se sont déjà habillés via des boutiques en ligne (en Allemagne 48 % et en Autriche 40 %).**
- ✓ **Dans toute la région DACH, avec environ un tiers des achats, les services de streaming occupent une place dominante dans les prestations de services.**
- ✓ **Un consommateur sur quatre de la région DACH indique vouloir conserver le même comportement d'achat après la pandémie.**
- ✓ **Dans le cadre du Nets E-Com Report, un sondage a été réalisé auprès de 8000 consommateurs de la région DACH portant sur leurs habitudes d'achat et de paiement, dont 2600 personnes interrogées en Suisse.**

Wallisellen, le 4 novembre 2021. Le boom en ligne continue. Bien que de nombreuses restrictions liées au coronavirus soient désormais levées, le déplacement de la consommation vers Internet se poursuit dans la région DACH. En Suisse, la part des consommateurs préférant acheter en ligne plutôt que sur place est de 28 %. Même si la tendance s'accroît, alors que nous sommes déjà dans la deuxième année de la pandémie, cette valeur reste encore nettement inférieure à celle de l'Allemagne (46 %) et de l'Autriche (40 %).

«Comme les autres pays, nous enregistrons une croissance nette et rapide du e-commerce», fait observer Marianne Bregenzer, Country Director de Nets Suisse SA. «Le passage au e-commerce implique des investissements que les entreprises de taille moyenne envisagent avec circonspection. À présent, la confiance en une tendance durable et offrant des perspectives à long

terme se renforce.» C'est ce que montre aussi le sondage: 34 % des consommateurs suisses ont acheté plus souvent en ligne depuis la pandémie de coronavirus, et un consommateur sur quatre souhaite garder cette habitude de consommation.

Les Suisses restent attachés aux commerces de détail du pays

66 % des consommateurs suisses préfèrent acheter dans un commerce de détail en ligne plutôt que sur une place de marché en ligne, privilégiée quant à elle par seulement 19 % d'entre eux. Dans nos deux pays voisins, les consommateurs ont des préférences bien différentes. En Allemagne, 57 % des consommateurs font plus volontiers leur shopping sur les places de marché et seulement 29 % auprès de commerces de détail, cette proportion est respectivement de 50 % et 37 % en Autriche. 60 % des consommateurs suisses ont indiqué avoir, au cours des 28 jours précédents, effectué des achats en ligne auprès de commerçants nationaux, 25 % d'entre eux auprès de vendeurs allemands, et 12 % auprès de vendeurs chinois. 21 % d'entre eux ont même indiqué privilégier volontairement les commerçants suisses. «Pour rivaliser avec la concurrence internationale, il est essentiel de disposer de processus simples et légers», indique Marianne Bregenzer. «Près d'un commerce sur cinq a cessé ses ventes en ligne en raison d'un moyen de paiement manquant ou non opérationnel, chose que l'on peut éviter en s'appuyant sur un processus numérique optimisé.»

Les e-wallets ne se sont pas encore imposés en Suisse

Le commerce suisse s'est bien adapté aux nouvelles exigences du secteur. «Même les commerçants de taille modeste ou moyenne ont pu profiter des opportunités de la mutation numérique et s'affirmer face à de grands concurrents», indique Marianne Bregenzer. «La confiance est primordiale dans le cadre de la vente à distance, en particulier pour les Suisses, on le constate également au niveau des modes de paiement.» 64 % d'entre eux accordent la plus grande confiance aux commandes sur factures, suivies par les achats avec la Mastercard (45 %). En Allemagne et en Autriche, ce sont 56 % des personnes qui sont très confiantes à l'égard des factures, arrive ensuite PayPal (57 % pour DE et 47 % pour l'AT). Les e-wallets comme PayPal ne se sont pas encore imposés en Suisse, ils ne sont utilisés que pour 12 % des achats en ligne. En Allemagne et en Autriche, ils représentent respectivement 40 % et 25 %. En Suisse, une majorité de consommateurs préfèrent régler par cartes de crédit (30 %) ou sur facture (23 %). Les solutions de paiement sur téléphone mobile représentent environ 3 % dans les trois pays.

On prévoit un boum numérique pour le Black Friday et le Cyber Monday

Les vêtements se détachent nettement comme le grand favori des paniers numériques en Suisse et ont représenté 46 % des commandes des 28 derniers jours, viennent ensuite les chaussures avec 25 %, puis les produits cosmétiques et les produits multimédia avec 22 % pour chacun d'eux. Concernant les services en ligne, ce sont les achats de services de streaming qui dominent (34 %), suivis par les jeux en ligne et les médias numériques avec 13 % pour chacun d'eux, puis viennent les assurances avec 17 %. «Nous pensons que la situation incertaine liée à la pandémie dopera aussi cette année les ventes en ligne avant Noël, et que des chiffres d'affaires records

peuvent être atteints. Comme le commerce du voyage ne s'est pas encore rétabli, cela laisse plus de moyens aux consommateurs pour l'achat en ligne de biens et services», explique Marianne Bregenzer. «Les commerçants qui auront adapté leurs processus en ligne pour faire face à la ruée des consommateurs feront partie des gagnants de la course aux achats en ligne.»

Faire profiter le marché suisse des tendances du e-commerce en Europe

Le E-Com Report est établi déjà depuis plusieurs années pour les pays scandinaves par le groupe Nets, prestataire de services de paiement européen. L'extension à la région DACH a donné lieu à un rapport paneuropéen sur le e-commerce, qui permet d'enregistrer précocement des tendances et de soutenir les opérations menées localement par les commerçants. Le E-Com Report a été établi par l'entreprise d'études de marché Kantar Sifo, qui a interviewé 8000 personnes entre septembre 2020 et juin 2021 dans la région DACH, dont 2600 en Suisse.

Contact

Contact médias Nets

Christian Drixler

Head of Media Relations DACH

Tel.: +49 170 310 8978

E-Mail: cdrix@nets.eu

À propos de Nets Suisse SA

En juillet 2021, la société Concardis, qui exerce son activité en Suisse depuis 15 ans, et la société CCV, spécialisée dans les terminaux de paiement, ont fusionné pour former Nets Suisse SA, tandis que le groupe Nets fusionnait parallèlement avec le groupe italien Nexi. Ces opérations ont abouti à la création d'une entreprise européenne leader en matière de systèmes de paiement, qui favorise la mutation numérique au niveau des processus de paiement et de vente grâce à des solutions orientées vers le futur et compétitives.

À propos du groupe Nets

Nets croit en la convivialité et la sécurité comme base de la croissance et du progrès et développe des solutions de paiement pour simplifier l'avenir des banques, des entreprises et des consommateurs dans toute l'Europe. Vous trouverez des informations complémentaires sur: www.nets.eu. Nets appartient au groupe Nexi – un prestataire de services de paiement leader en Europe. Vous trouverez des informations complémentaires sur: www.nexigroup.com

Nets Suisse SA, Richtistrasse 17, 8304 Wallisellen, Suisse

Se désinscrire [ici](#)