

Perspectives pour 2023: numérique et responsable - voici comment les consommateurs feront leurs achats cette année

- 64 % des consommateurs veulent tenir compte des normes sociales et politiques d'un fournisseur lors de leur décision d'achat.
- Le commerce social connaît une croissance annuelle de 26 % et générera un chiffre d'affaires d'environ 1,1 milliard d'euros d'ici 2025.
- 40 % des personnes âgées entre 18 et 29 ans croient en une société sans argent liquide et préfèrent des processus d'achat sans papier avec des justificatifs d'achat numériques et des fonctions de cash back.
- D'ici 2024, la part des paiements en espèces passera de 27 % à 15 %, les paiements par porte-monnaie mobile augmenteront de 18 %.
- En Suisse, presque tous les paiements par carte seront effectués sans contact dans les boulangeries ainsi que dans les pharmacies et les drogueries. Les secteurs à prix élevés ouvrent la voie.
- «Le commerce doit étendre sa présence numérique et adapter ses offres à la boussole morale de ses clients», déclare Marianne Bregenzer, Country General Manager de Nets Suisse SA.
- Nets résume les principales tendances mondiales et montre ce qu'attendent les consommateurs.

Wallisellen, 16 février 2023. La pandémie a modifié de manière déterminante et durable les habitudes de consommation. Le passage du commerce stationnaire au commerce électronique n'était que le début. Un regard sur la jeune génération révèle ce que pourrait être le commerce à l'avenir: il ressort, par exemple, d'un sondage réalisé par le groupe Nets en Allemagne qu'un tiers des personnes âgées entre 18 et 29 ans se déplace déjà sans argent liquide. 47 % préfèrent les paiements par carte et 11 % les portefeuilles électroniques, qu'ils utilisent de plus en plus souvent de manière interactive, globale et dans un environnement en libre-service. Les cartes de paiement acceptées dans le monde entier servent d'épine dorsale au commerce numérique et renforcent leur position de leader pour atteindre une part de marché de 66 % d'ici 2024, comme le montre le Nets Payment Outlook.

1,1 milliard d'euros de chiffre d'affaires généré grâce au commerce social d'ici 2025

«Les frontières traditionnelles entre paiement, commerce et banque vont presque totalement disparaître dans les années à venir», décrit Marianne Bregenzer, Country General Manager de Nets Suisse. «Cela offre au commerce de nouvelles possibilités d'étendre l'expérience client et de consolider la relation.» Concrètement, il s'agit de super-applications, de commerce social, de jeux et de modèles de plateformes qui mettent en scène des offres là où se trouvent souvent les clients. «Actuellement, nous nous déplaçons numériquement ou physiquement vers un lieu prédéfini pour faire nos achats. Pour la génération Z, cela n'est plus trop le cas. Ils veulent faire leurs achats là où ils se trouvent de toute façon, sur les réseaux sociaux ou dans leur environnement de jeu, ils veulent joindre l'utile à l'agréable. Cela ouvre au commerce de nouvelles possibilités de fidélisation de la clientèle.» Le potentiel de chiffre d'affaires est immense. Selon le Nets Payment Outlook, le commerce social générera 1,1 milliard d'euros d'ici 2025, et ce n'est qu'un début. «Avec la popularité croissante de Metaverse, de nouveaux points d'expérience et de vente s'ouvrent, que nous exploitons avec nos solutions de paiement pour les commerçants et les accompagnons dans leur transformation numérique.»



La technologie «sans contact» s’est imposée dans chaque segment de prix

Pendant la pandémie, le paiement sans contact a davantage gagné en popularité. En 2020, tous les secteurs ont dépassé la barre des 50 %. Dans les bijouteries et les horlogeries, 77 % des transactions sont désormais effectuées sans espèces, dans les magasins de vêtements et de chaussures 78 %, dans les hôtels 81 % et dans les restaurants et les bars 89 %. Dans les boulangeries, les pharmacies et les drogueries, ce chiffre dépasse déjà 95 %. Le paiement mobile étant lui aussi de plus en plus populaire, il sera possible dans quelques années d’effectuer presque toutes les transactions sans contact physique avec un terminal.

Le changement constant devient une compétence clé

L’évolution numérique a changé à jamais la manière dont les paiements sont effectués et reçus. Les paiements sont sans cesse repensés et intégrés dans les plateformes sociales et les choses de la vie quotidienne. Le monde interconnecté crée de nouvelles opportunités pour façonner l’avenir du commerce et des services financiers. «Nous soutenons les commerçants suisses dans leur parcours numérique, nous leur ouvrons l’accès aux innovations mondiales, nous les adaptons aux besoins locaux et nous les encadrons sur place avec une équipe de spécialistes», explique Marianne Bregenzer. «Nous nous considérons comme une plate-forme pour les offres de cartes et de paiement à l’échelle internationale et nationale, que nous mettons à la disposition des PME locales sous forme de solution intégrée. Quel que soit l’environnement numérique dans lequel le commerçant souhaite vendre, nous sommes déjà sur place avec nos solutions de paiement.»

Contact médias Nets

Christian Drixler
Head of Media Relations DACH
Tel.: +49 (0)69 7922-4681
E-Mail: christian.drixler@nexigroup.com

À propos de Nets Suisse SA

Nets Suisse SA est un prestataire de paiements indépendant et un partenaire de marché pour le commerce suisse. Nous permettons aux commerçants d’accéder à toutes les normes de paiement locales et mondiales, et les aidons à créer une expérience client numérique en continu. Faisant partie du groupe Nexi, un prestataire de services de paiement leader en Europe, nous agissons en position de force et aidons les commerçants locaux à développer leur relation commerciale numérique axée sur la fidélisation de la clientèle et sur la création de valeur. Nous introduisons des innovations internationales en Suisse pour des prix adaptés à la structure du marché et aux besoins des commerçants locaux. Pour obtenir plus d’informations sur Nets Suisse SA, visitez le site [Press and Media](#).