

#Digital

#Commerce

#Croissance



ACSEL

Bienvenue

baromètre 7^{ème} édition
CROISSANCE
& DIGITAL

BANQUE POPULAIRE **+X**

Google

› lesdigiteurs

PRESTASHOP



DIGITAL MARKETING & BUSINESS
MBA Spécialisé
#InsideDigitalRevolution

L'offre digitale de



CCI PARIS ILE-DE-FRANCE
ENTREPRISES

Réalisé par
GAME CHANGERS



ÉCHANTILLON

700 INTERVIEWS

Commerces français
de 1 à 4999 salariés

Représentatif du secteur du commerce
en France.

Une enquête par téléphone (CATI),
menée du 17 avril au 21 mai 2023

SECTEUR D'ACTIVITÉ



100% Commerce

dont :

- **58%** Commerce de détail
- **29%** Commerce de gros
- **13%** Commerce et réparation d'automobiles/motocycles

TAILLE DE L'ENTREPRISE



73%

1-19
salariés



+20

11%
20-99
salariés



4%
100-249
salariés



12%
250-4999
salariés



FONCTION DU RÉPONDANT

PDG/Directeur Général/gérant

51%

Associé/Co-gérant

30%

Directeur/responsable marketing

8%

Directeur/responsable commercial

4%

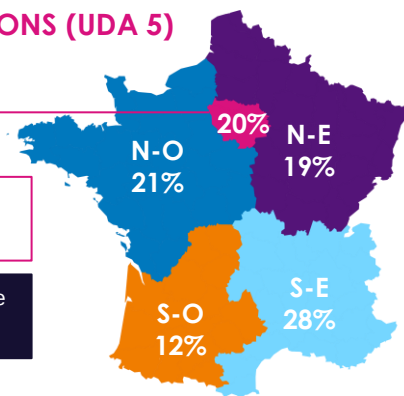
CDO (Chief Digital Officer)

8%

RÉGIONS (UDA 5)

IDF
20%

Province
80%

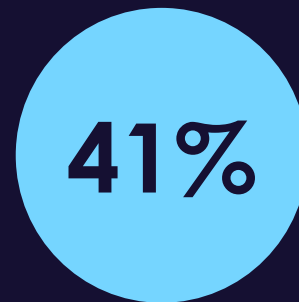


Des commerçants optimistes

vers une croissance plus inclusive

La croissance
se confirme,
**des commerçants
optimistes**

S'attendent à un
**CA EN
CROISSANCE**
en 2023



Dont

↑ +7 pts

25%

tablent sur **une
croissance de
plus de 5%.**



CA 2023

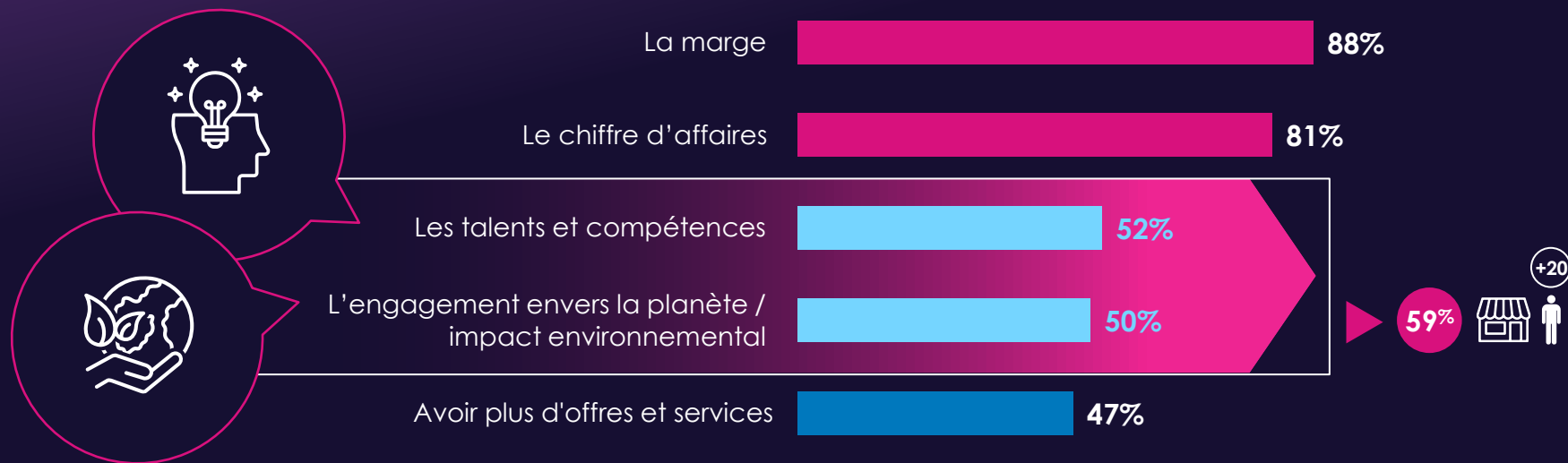
S'attendent à un
**CA EN
RETRAIT**
en 2023

16%

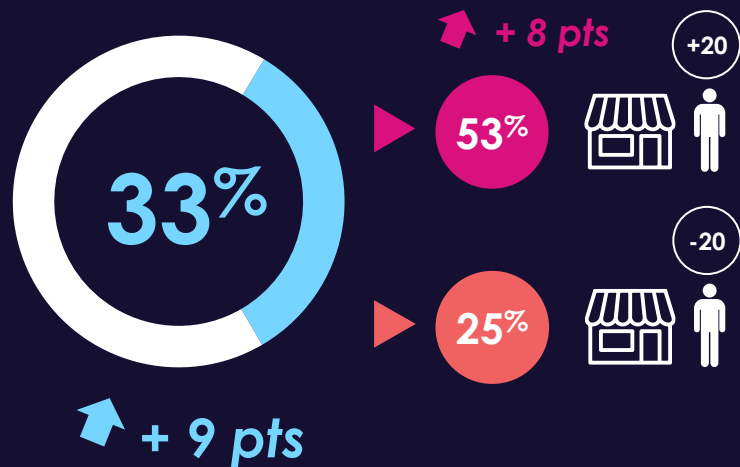


Taux de
décroissance
moyen

Une vision de la croissance multi dimensionnelle



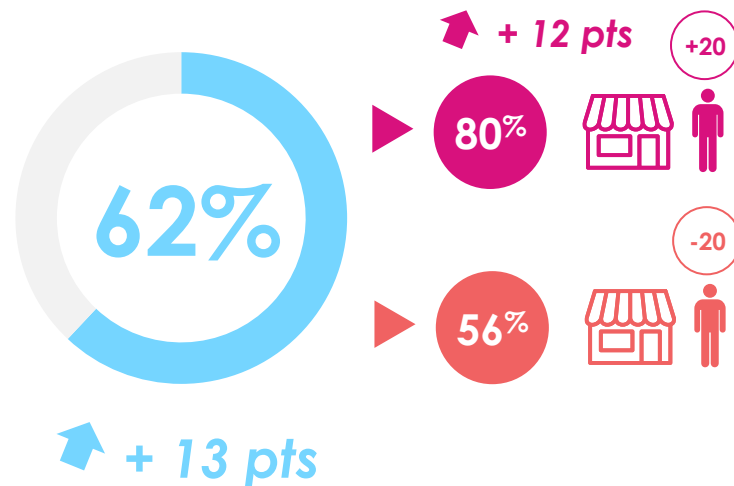
1/3 des commerçants
 ont mis en place une politique RSE...



Une politique RSE (Responsabilité Sociale des Entreprises) a-t-elle été mise en place dans votre entreprise ?

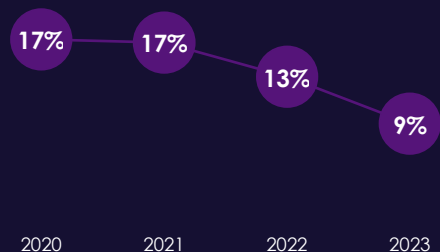
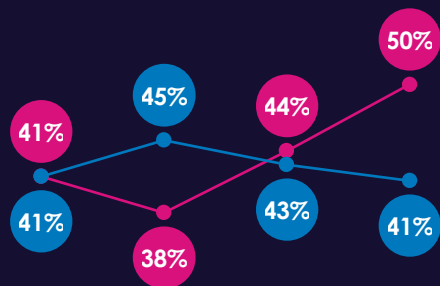
Vers un commerce responsable qui progresse

... une majorité de commerçants propose **une offre éco-responsable** ou a l'intention de le faire prochainement



Proposez-vous en partie ou en totalité une offre éco-responsable (c'est-à-dire des produits ou services qui respectent des critères environnementaux et sociaux) ?

Évolution de la perception
envers la transformation digitale



Le digital : une évidence pour la majorité des commerçants



En ce qui concerne la transformation digitale, quelle attitude parmi les suivantes
serait la plus proche de celle du / des dirigeant(s) de votre entreprise ?

98%

des commerces de
+ 20 salariés mènent
une politique de
transformation
digitale

70%

↑ **+5 pts**

28%

↓ **-3 pts**

2%

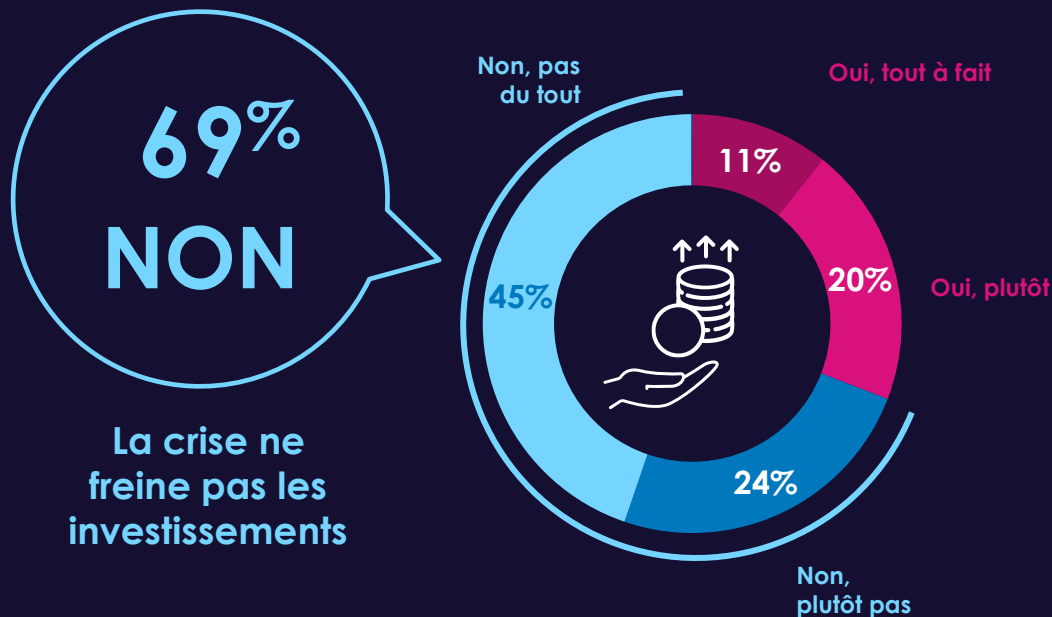
↓ **-2 pts**

+20



Un constat encore
plus fort pour
les commerces
de **+ 20 salariés**

La crise de l'inflation ne freine pas les investissements



La crise actuelle freine-t-elle vos investissements dans le digital ?

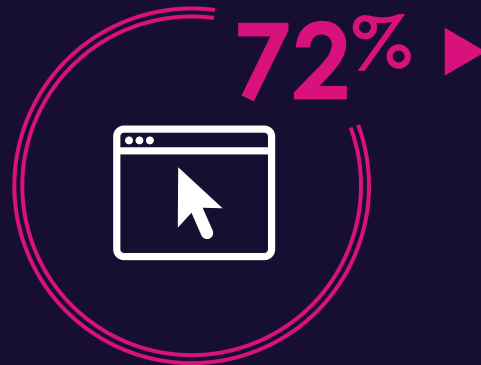
Des investissements en hausse

dans les outils

Les réseaux sociaux et les sites vitrines sont désormais MASSIVEMENT déployés



ont une page
professionnelle
sur les **réseaux
sociaux**



des commerces
interrogés
ont **un site
vitrine**



La diversification des canaux de vente s'accélère



Propre site marchand



42% **+5 pts**



Réseaux sociaux
 (facebook, instagram)



42% **-3 pts**



Sites marchands tiers de
 type marketplace locale
 ou plateformes de proximité



14% **+3pts**



Sites marchands tiers de
 type marketplace
 (FNAC, Amazon, Rakuten...)

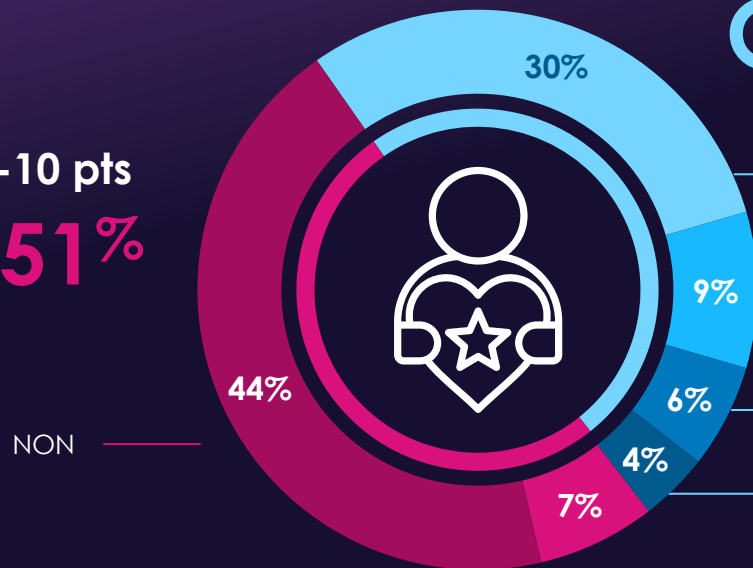


12% **-2 pts**

Parmi les moyens suivants, lesquels utilisez-vous pour commercialiser vos produits ou services ?

Un déploiement qui s'intensifie dans les outils de fidélisation

↓ -10 pts
NON 51%



NON,
 mais L'ENVISAGE à court terme
 (dans les 6 prochains mois)

↑ +10 pts
OUI 49%

↑ +6 pts (+20)
64%



OUI,
 uniquement en **magasin**



OUI, un système **commun**
site physique et web



OUI, un système sur **site physique**
et un autre système sur le web

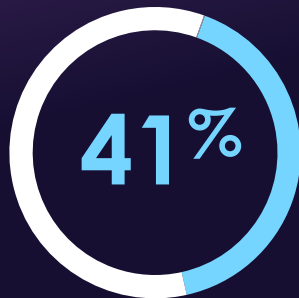


OUI,
 uniquement sur le **web**

Avez-vous mis en place un système de fidélisation de vos clients ?

Soutenu par des investissements en augmentation parmi les utilisateurs

Outils
d'analyses



↑ + 1 pt

Utilisent les outils
d'analyses pour
mieux connaître
leurs clients



Parmi ceux qui utilisent des outils d'analyse clients

↑ + 4 pts



ont augmenté leurs
investissements dans des
moyens digitaux



Omnicanalité : des avantages substantiels qui perdurent



Le maintien
de la relation client



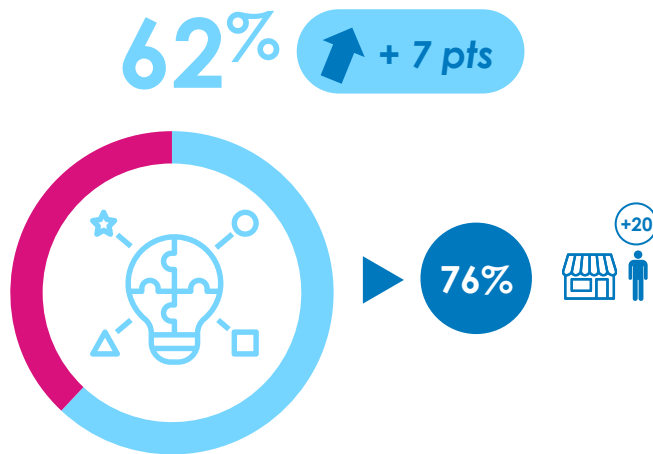
Le maintien
de l'activité



Des investissements en hausse

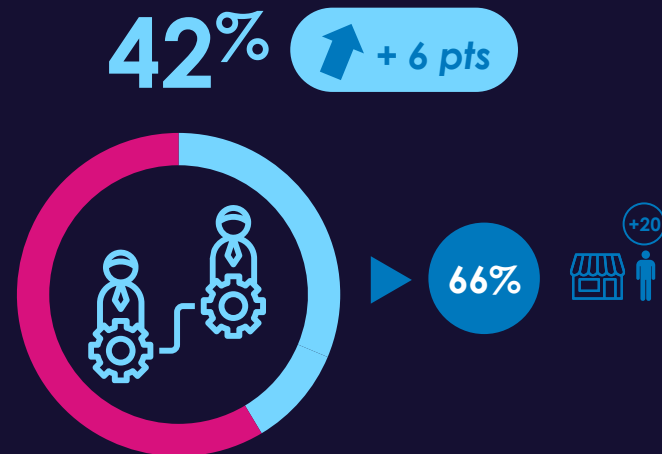
dans l'humain

Une large majorité des commerces dispose des **compétences digitales**



des commerces disposent des **compétences en interne** pour accompagner la montée en puissance des pratiques liées au numérique

Votre entreprise dispose-t-elle des compétences en interne pour accompagner la montée en puissance des pratiques liées au numérique ?



Ont mis en place des formations pour **accompagner leurs collaborateurs** dans la transformation numérique

Au sein de votre entreprise, avez-vous déjà mis en place des formations pour accompagner vos collaborateurs dans la transformation digitale ?

Des formations pour des compétences Informatique/Bureautique & Marketing/Communication



Informatique/bureautique

55%

↑ +5 pts

Marketing/communication

54%

Vente

38%

↓ -2 pts

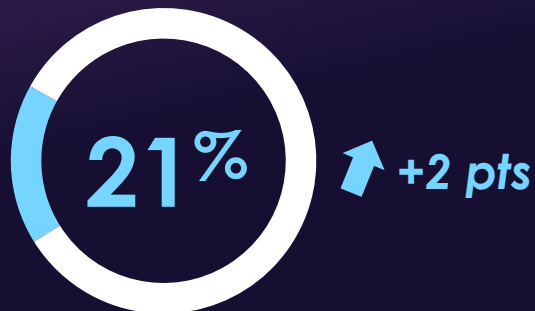
Technologie/système d'information

37%

Le recrutement de profils pour accompagner la digitalisation continue ...



Recrutements de profils spécifiques

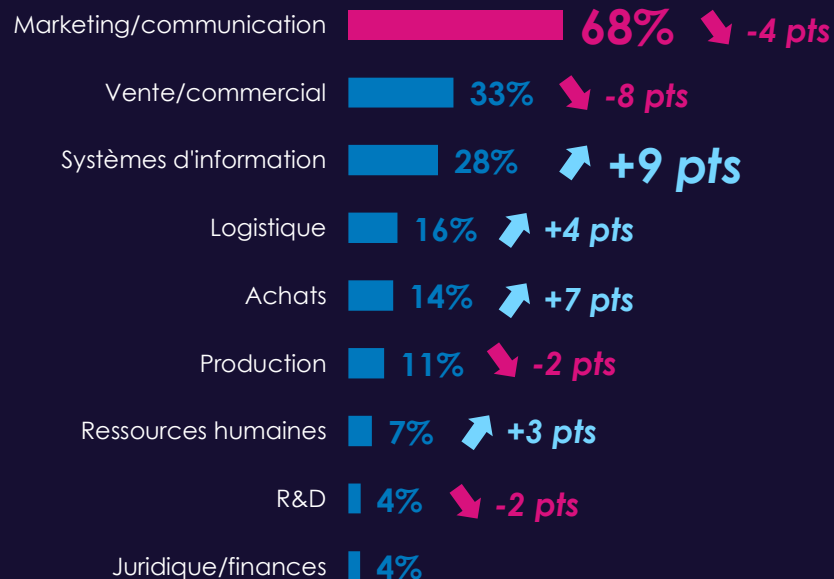


ont recruté ou envisagent de recruter

Avez-vous effectué des recrutements de profils spécifiques pour mener à bien votre transformation digitale ?



...au bénéfice des fonctions suivantes :



Pour quelle(s) fonction(s) ?

Avec une forte progression auprès des jeunes talents

Recrutement des stagiaires, alternants, apprentis ou jeunes diplômés

Parmi ceux qui ont recruté des profils spécifiques

75% **↑ +11 pts**



60%

ont recruté

des jeunes

15%
l'envisagent

↑ +10 pts **(+20)**

82%



ACSEL

au bénéfice des profils suivants :

Alternants apprentis

↑ +28 pts
75%

Stagiaires

50%

▶ 53% **(+20)**



Jeunes
diplômés

↑ +6 pts
38%

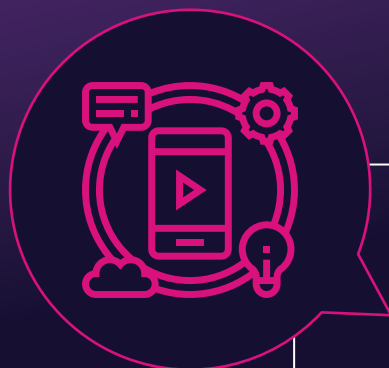
↑ +15 pts **(+20)**
▶ 54%



Profils +
expérimentés

33%

...qui sont davantage recherchés pour leur expertise que pour leurs coûts modérés...



Cité en 1er

Cité ensuite

Ils constituent une aide précieuse dans la transformation digitale

28%

38%

65% **+9 pts**

Ils maîtrisent bien les outils numériques

25%

33%

58% **-5 pts**

Ils sont bien formés sur le digital

23%

25%

49% **-5 pts**

Ils coûtent moins cher

12%

23%

35% **+9 pts**

L'État subventionne ces embauches

13%

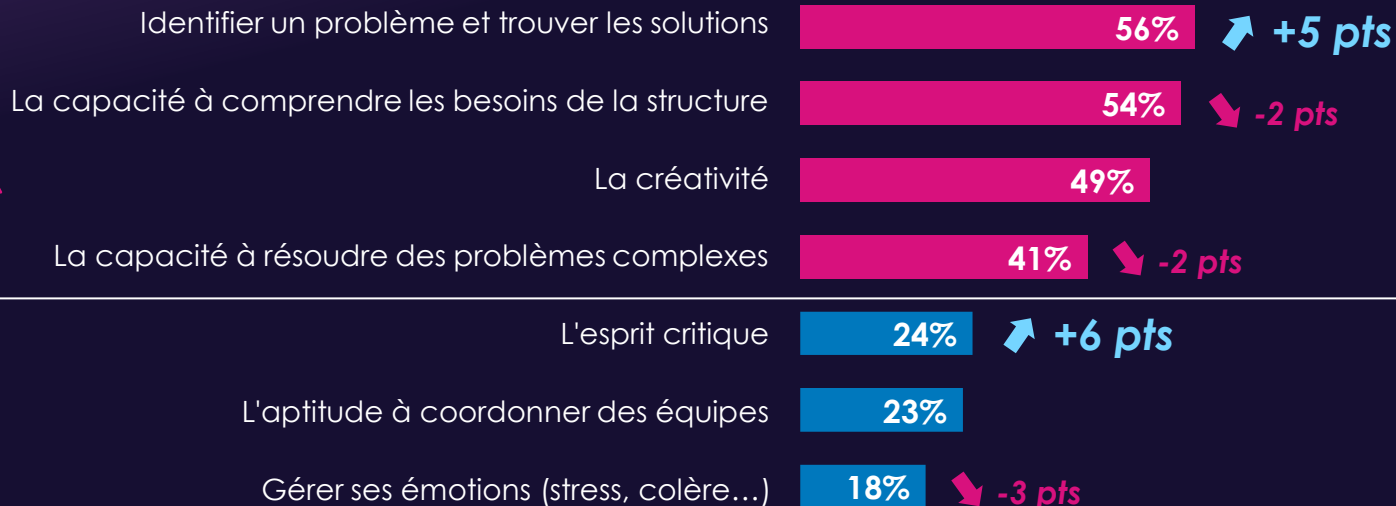
14%

27% **+9 pts**

... des attentes envers les jeunes qui portent sur **leur capacité d'adaptation et leur créativité**



Les qualités à développer prioritairement chez les jeunes

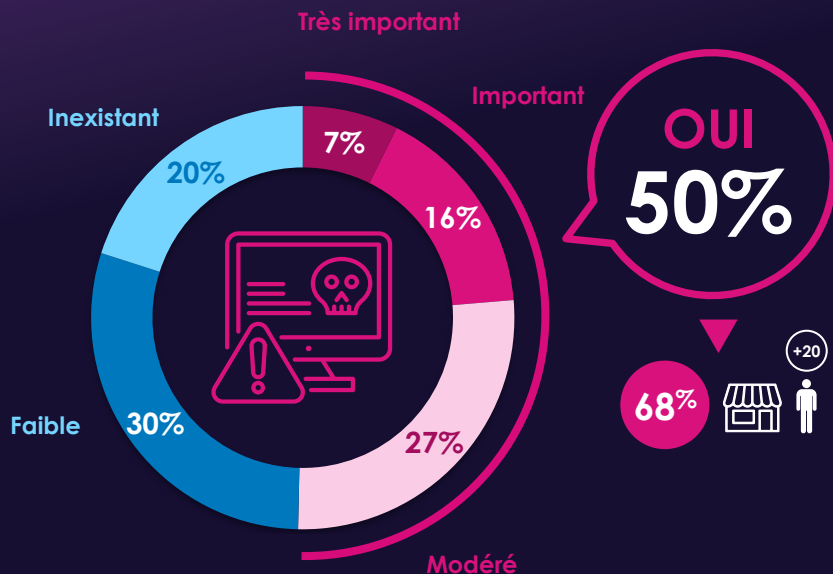


Une maturité digitale qui progresse

Risques et leviers bien identifiés

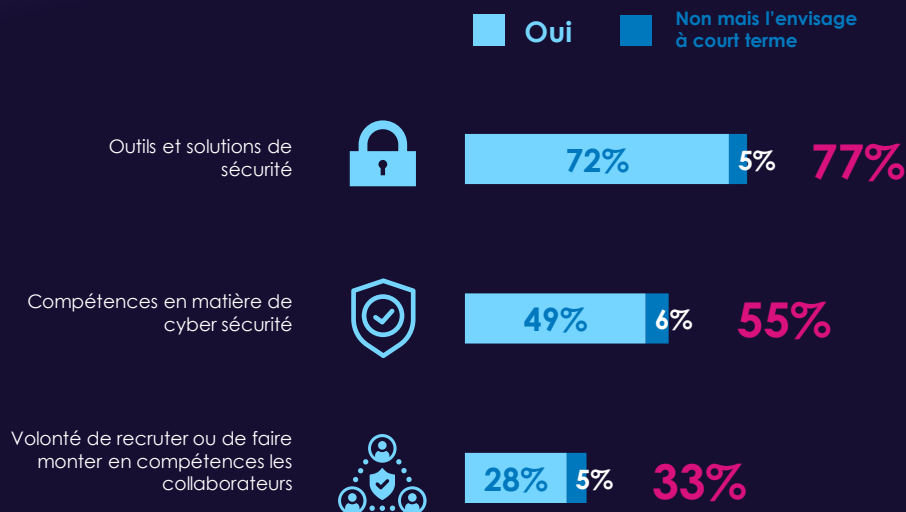
Des commerçants convaincus d'être équipés face aux assauts numériques avec une cyber menace grandissante

Perception du risque de cyber menaces



Actuellement le risque de cyber menace sur votre entreprise est-il...

L'entreprise dispose de moyens ou l'envisage :



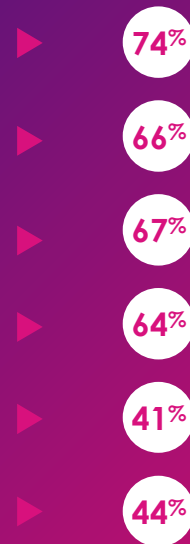
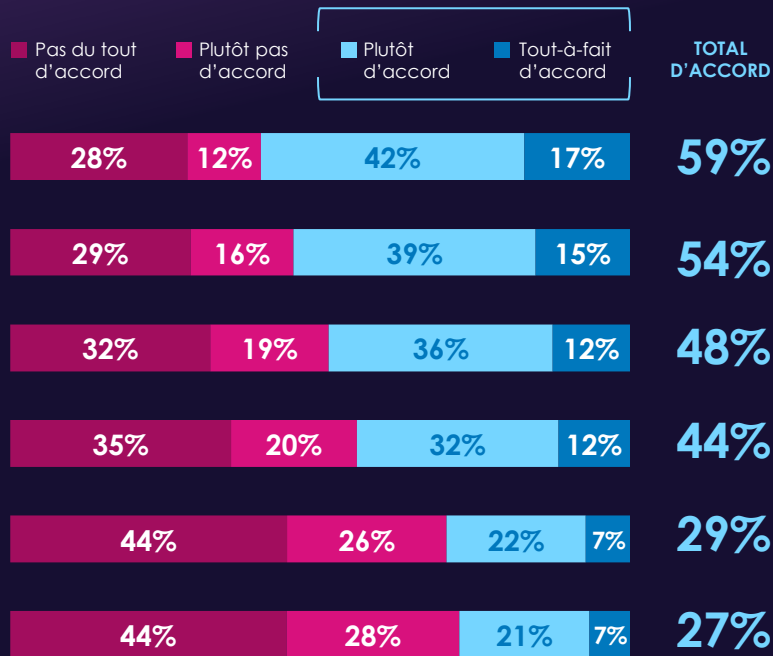
Actuellement, votre entreprise dispose-t-elle ...

Une montée en puissance progressive de l'apport de l'IA pour le commerce



L'intelligence Artificielle...

- Fait gagner du **temps**
- Améliore la **distribution** et les **recherches** sur des produits
- Améliore l'**efficacité des process** et **diminue les coûts**
- Permet de **mieux cibler la clientèle**
- Permet une **bonne relation client**
- Permet de trouver de **nouvelles sources de revenus**

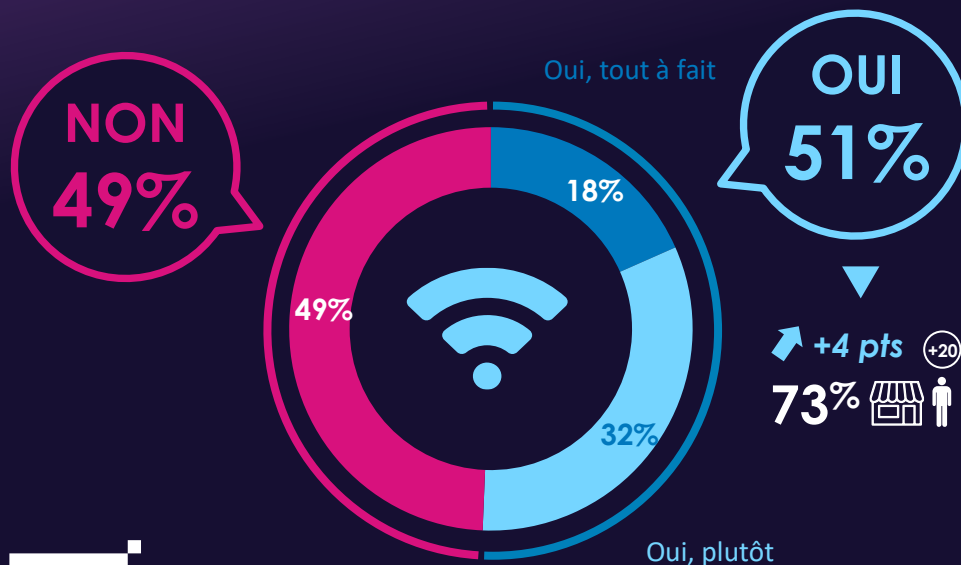


Les marges d'amélioration

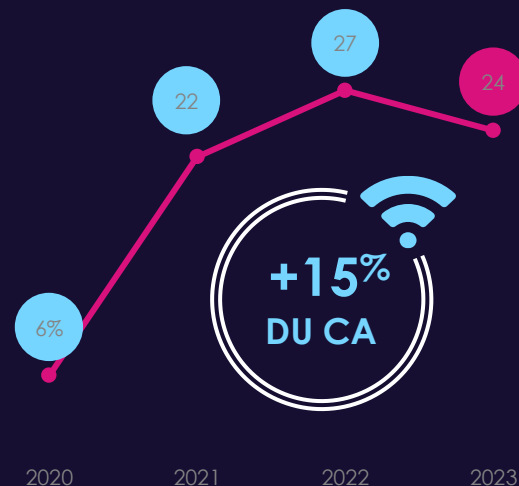
un potentiel à exploiter

La moitié des commerçants ne reconnaît pas la contribution du digital au CA ... ou ne sait pas le mesurer

Des **commerces** reconnaissent une contribution du digital dans leur CA



Une contribution à hauteur de
+ de 15% du CA



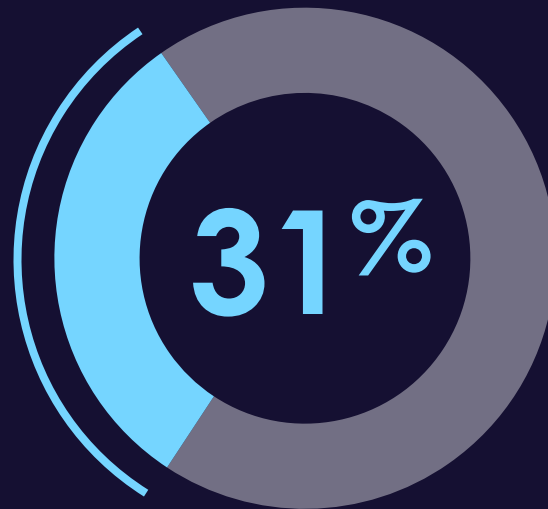
Une forte hausse des

besoins d'accompagnement

UN BESOIN

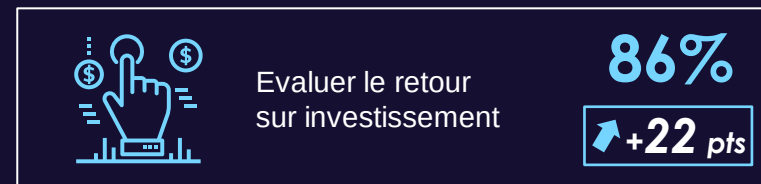
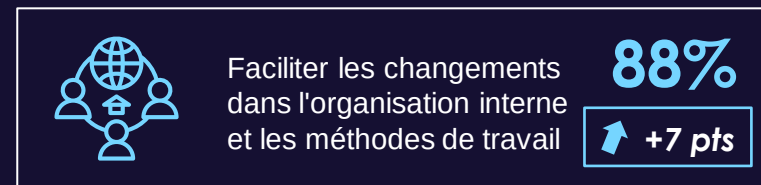
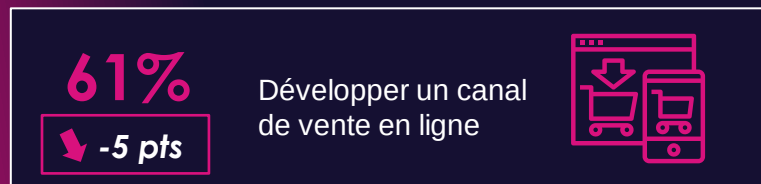
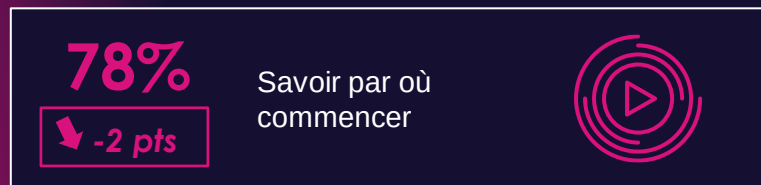
D'ACCOMPAGNEMENT

en hausse pour
mener à bien la
transformation
digitale



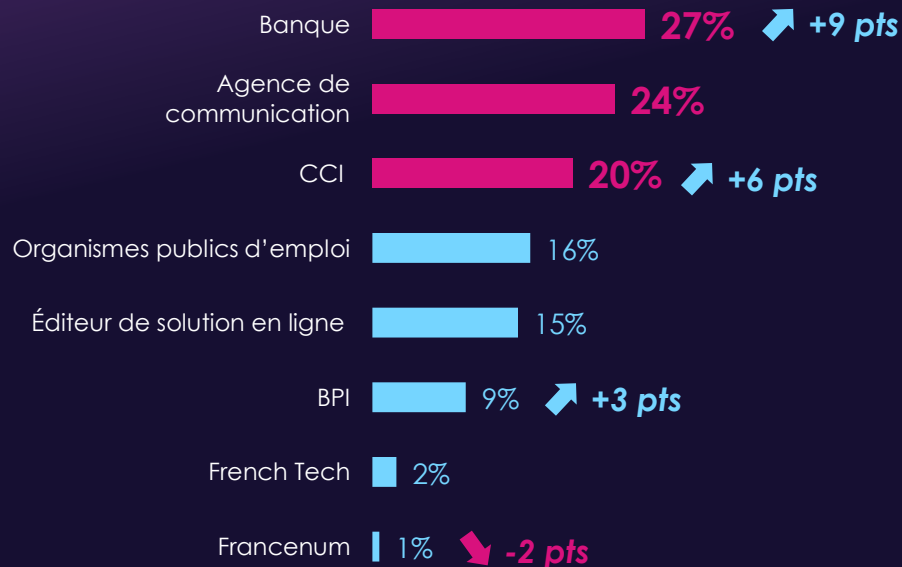
↗ +7 points

Un besoin d'évaluer le retour sur investissement qui explose auprès des plus de 20 salariés

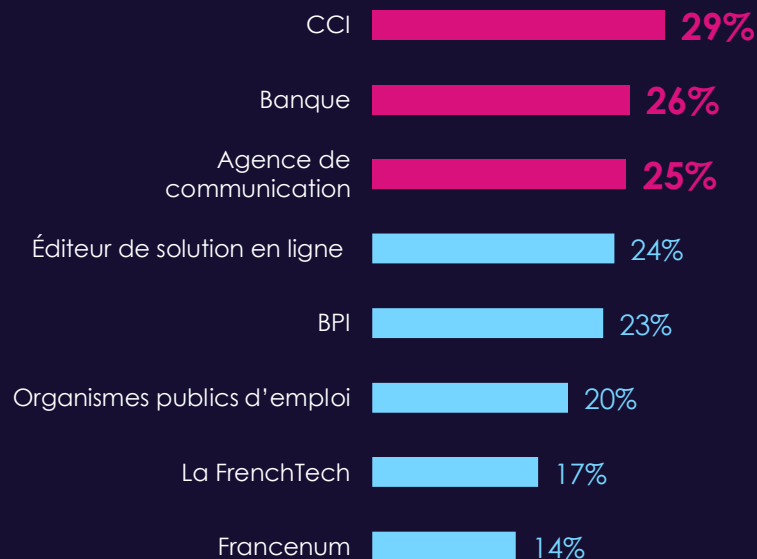


Le tiercé gagnant pour l'accompagnement : Banque, CCI et Agences de communication

Organismes sollicités



Possibilité de solliciter des organismes pour le choix de prestataires



Des demandes de financement modestes mais des attentes qui progressent en termes d'aides

4%

ont fait appel à un financement
externe pour soutenir la
transformation digitale



↘ -2 pts

18% envisagent d'y recourir dans les 12 prochains mois

Une demande de subvention
régionale ou locale

13%

↗ +5 pts

Demande d'aide d'Etat dédiée

10%

Demande de prêt bancaire

7%

Autre (levée de fonds...)

4%

*Au cours de l'année passée, avez-vous fait une demande de financement
pour soutenir votre transformation digitale ?
Pensez-vous y avoir recours au cours des 12 prochains mois ?*

Les points clés de cette édition

Dans un contexte **optimiste** une digitalisation du commerce qui **s'accélère** :

50% le digital est une **opportunité**  **+12 pts**
(en 2 ans)

98% des entreprises de + de 20 salariés sont **engagées dans la digitalisation**

Des marges **d'amélioration** persistent, notamment sur l'impact du digital dans le chiffre d'affaires :

49% ne le reconnaît ou **ne sait pas le mesurer**

soutenue par des **investissements dans la tech** :

64% disposent de **plusieurs canaux de vente**  **+4 pts**

49% ont déployés des **solutions de fidélisation**  **+10 pts**

et les **talents** :

62% disposent des **compétences nécessaires**  **+7 pts**

42% ont mis en place des **formations**  **+6 pts**

exprimées par des besoins **d'accompagnement** en hausse

31% Expriment un fort **besoin d'accompagnement**  **+7 pts**

86% des entreprises de + de 20 salariés **pour évaluer le ROI**  **+22 pts**

82% des – de 20 salariés **pour maîtriser les outils digitaux**