CCI FRANCE SUISSE
Handelskammer Frankreich-Schweiz

E-COMMERCE
EN SUISSE

2021

E-COMMERCE EN SUISSE

LA VENTE EN LIGNE POURSUIT SON EXPANSION EN SUISSE

Vingt ans après l'arrivée du e-commerce en Suisse, le marché continue de gagner du terrain et ouvre la voie à un canal de distribution alternatif, redessinant le futur de secteurs économiques entiers. En effet, grâce à l'expansion de cette alternative, les achats en ligne doublèrent ces 6 dernières années.

13.1 Mds CHF de CA en 2020 soit une augmentation de 2,8 Mds par rapport à l'année précédente.

50%

des suisses achètent en ligne au mois une fois par mois

9 suisses sur 10 ont fait au moins un achat en ligne en 2020 (50% d'entre eux effectuent au moins un achat par mois et 20% effectuent au moins un achat par semaine).

+27,2%

d'augmentation du panier moyen annuel d'achats en ligne en Suisse en 2020 par rapport à l'année précédente

LES ACTEURS ÉTRANGERS DU E-COMMERCE PLÉBISCITÉS

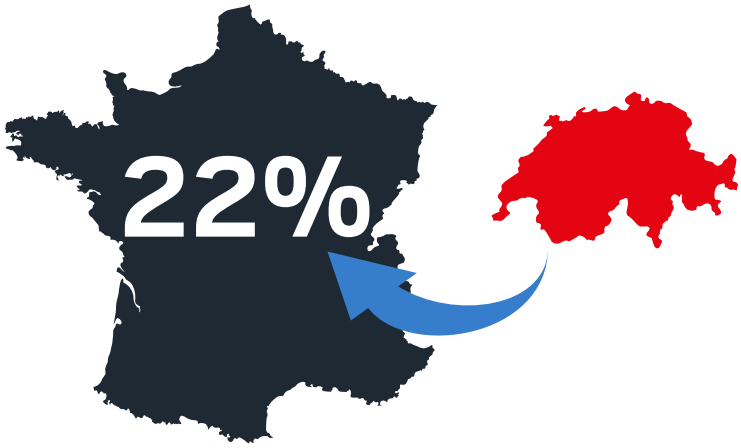
Avec près d'un tiers des achats en ligne provenant des sites étrangersm le marché du e-commerce Suisse est propice pour les acteurs d'autres pays, en particulier ceux frontaliers. En 2020, les suisses ont acheté 2,1 Mds de CHF en ligne auprès d'acteurs étrangers.

61% des internautes suisses achètent à l'étranger.

75% pour des raisons de prix.

39% par nécessité car le produit est introuvable sur le marché Suisse.

36% pour bénéficier d'un plus grand choix.



des dépenses des Suisses sur des commandes en ligne auprès d'acteurs étrangers sont réalisées sur des sites français.

CCI FRANCE SUISSE
Handelskammer Frankreich-Schweiz

E-COMMERCE EN SUISSE

POINTS FORTS DU MARCHÉ

95%

des suisses possèdent une connexion à internet avec une durée moyenne de 5 heures de connexion par jour

1,87 Mds €

sont générés par le marché Suisse du e-commerce d'appareils électroniques et informatiques.

+10%

par an de croissance prévue sur la période 2020-2023
Les secteurs de **l'ameublement, du sport et de l'alimentation** connaissent une croissance supérieure à la moyennne.

+20%

pour l'achat sur les sites étrangers entre 2018 et 2021

LA CCI FRANCE SUISSE, PARTENAIRE DE VOTRE DÉVELOPPEMENT E-COMMERCE EN SUISSE

Premier réseau d'affaires franco-suisse, la CCI FRANCE SUISSE est une institution qui regroupe à la fois la grande majorité des implantations françaises recensées en Suisse et de nombreuses sociétés helvétiques entretenant des relations commerciales avec la France. Fondée en 1894, elle est la plus ancienne Chambre de commerce étrangère établie en Suisse. La CCI FRANCE SUISSE est une association de droit local d'utilité publique, à vocation bilatérale, regroupant plus de 750 entreprises (suisses et françaises), représentant un total de plus de 4'000 contacts d'affaires.

Afin de vous appuyer dans vos projets de développement en Suisse, la CCI FRANCE SUISSE vous propose des solutions e-commerce sur mesure, telles que détaillées dans le tableau suivant :

PRESTATION	DESCRIPTIF	TARIF HT
Appui Administratif		
Domiciliation postale à Genève et/ou Zurich et/ou Bale	Utilisation de l'adresse de la CCIFS comme coordonnées postales de votre entreprise + tri/renvoi périodique de votre courrier.	Genève ou Zurich ou Bâle : CHF 200.– / mois Genève et Zurich ou Bâle : CHF 250.– / mois
Domiciliation active	Domiciliation postale + ligne téléphonique dédiée + mise à disposition d'un service de télécopie.	Genève ou Zurich ou Bâle : CHF 350.– / mois Genève et Zurich ou Bâle : CHF 400.– / mois Prise d'appel : CHF 65.– / heure
Représentation fiscale	• Assurer la représentation fiscale de votre société en Suisse. • Inscription auprès de l'Administration Fédérale des Contributions (AFC) pour obtenir un numéro de TVA en Suisse. • Exécution des prescriptions de la TVA pour votre compte. • Mise en œuvre d'une comptabilité et enregistrements de faits importants pour le calcul de l'impôt.	Représentation fiscale : CHF 3'000.– / an

E-COMMERCE EN SUISSE

PRESTATION	DESCRIPTIF	TARIF HT
Appui logistique et transport		
Logistique	• Gestion de commande, gestion de stock, préparation de commande, picking, co-packing, labelling, packaging, palletisation, transport amont et aval. • Reverse logistique : gestion des retours des colis (Suisse vers France ou inversement) incluant le traitement du retour en entrepôt, contrôle, orientation des produits en retour (recyclage, destruction, remise en stock, etc.), reconditionnement, ré-expédition. • Mise à disposition de surfaces, d'entrepôts avec espaces sécurisés, d'entrepôts en température ambiante ou dirigée. • Entrepôt sous douane.	SUR DEVIS
Transport	*Transport amont :* • Acheminement du stock de la France vers la Suisse ou de la Suisse vers la France. • Dédouanement. *Transport national et livraison des colis :* • Enlèvement standard. • Suivi des colis 24h/24. • Facturation électronique. • Ordre de reprise. • Délai moyen de livraison en priority pack : 24h et 48h en économie. • Livraison contre signature.	SUR DEVIS
Stratégie de communication et marketing digital		
Déploiement et gestion de votre stratégie digitale (marketing & communication) pour la Suisse	• Définition de la stratégie et roadmap du déploiement de la stratégie digitale / adaptation des solutions e-commerce pour votre société/adapté à votre cible, pour le marché Suisse, sur l'ensemble du territoire. • Conseil, implémentation, optimisation et suivi multilingue de votre stratégie webmarketing en Suisse (français, allemand, italien et anglais) : o Acquisition : adaptée au client, domaine et cibles (approche sur-mesure), conversion et fidélisation. o Conseil, création & design, développement et maintenance de solutions e-commerce. o Conseil, création & design, développement et maintenance de solutions mobiles (applications). o Service de Traduction : français, allemand, italien et anglais. o Service de gestion des réseaux sociaux, adapté à votre cible sur le marché suisse. o Service de création de contenus.	SUR DEVIS
Gestion de la relation client		
Service après-vente	*Abonnement mensuel incluant les prestations suivantes :* • Permanence téléphonique de 8h à 18h du lundi au vendredi. • 3 forfaits au choix : o Réception de 40 appels et transmission de 40 messages. o Réception de 80 appels et transmission de 80 messages. o Réception de 200 appels et transmission de 200 messages. • Réception téléphonique personnalisée (au nom de votre entreprise). • Traitement des appels selon vos instructions. • Transmission des messages (e-mail ou fax). • Mise en place d'une boîte vocale personnalisée en dehors des heures d'ouverture. • Transfert d'appel sur ligne fixe. • Service multilingue (français, anglais, allemand et italien).	ABONNEMENT MENSUEL SUR DEVIS

Contact : Claire LOUIS | +41 (0) 44 262 10 73 • +41 (0)79 204 74 40 | clouis@ccifs.ch

CCI FRANCE SUISSE
Handelskammer Frankreich-Schweiz