

COMMERCE
& TECH
CLUB

ACSEL

baromètre 8^{ème} édition

CROISSANCE & DIGITAL

BANQUE POPULAIRE 

Google

Rakuten

salesforce

_dmb digital marketing & business

Réalisé par
GAME CHANGERS



The logo for ACSEL, featuring the word "ACSEL" in a bold, dark blue, sans-serif font. The text is contained within a white rectangular box that has a small white square protruding from its top-right corner. In the top-left corner of the overall image, there are several concentric, semi-transparent pink circular lines of varying radii.

ACSEL

A small blue Twitter bird icon.

@AcseDigital

L'ACSEL, l'association de l'économie numérique

Accompagnons **l'accélération**
de la transformation numérique

L'Acse est la principale association multisectorielle et transversale du numérique en France

#InclusionNum

#TransfoNum

#CroissanceNum

#ConfianceNum

Des commerçants résilients convaincus par le digital qui contribue désormais largement au chiffre d'affaires

- #1** Des commerçants optimistes **et résilients face aux crises**
- #2** Le digital moteur des activités **pour des commerçants convaincus**
- #3** Recrutements, formations au digital, **les investissements s'intensifient**
- #4** Des commerçants qui disposent majoritairement **des compétences digitales**
- #5** L'essor de l'intelligence artificielle **se poursuit**

ÉCHANTILLON

350 INTERVIEWS

Commerces français
de 1 à 4999 salariés

Représentatif du secteur du commerce en France.

Une enquête par téléphone (CATI), menée du 10 au 18 avril 2024

SECTEUR D'ACTIVITÉ



100% Commerce

dont :

- ▶ **58%** Commerce de détail
- ▶ **27%** Commerce de gros
- ▶ **15%** 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

56%

Associé/Co-gérant

30%

Directeur/responsable marketing

5%

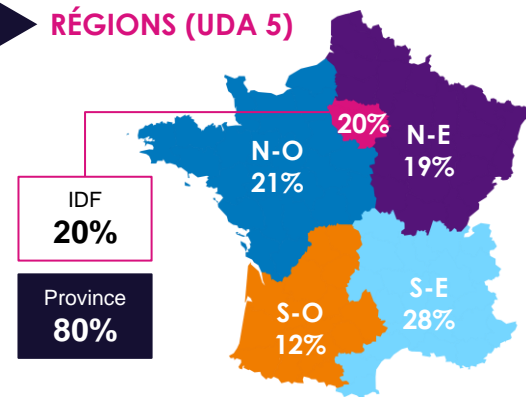
Directeur/responsable commercial

3%

CDO (Chief Digital Officer)

6%

RÉGIONS (UDA 5)



Des commerçants optimistes

et résilients face aux crises

baromètre 7^{ème} édition
**CROISSANCE
 & DIGITAL**

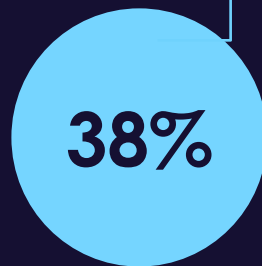
**Des
 commerçants
 optimistes,
 malgré un
 contexte
 morose**

Et en 2024, vous attendez-vous à ce que le chiffre d'affaires de votre entreprise soit... Base ensemble : 350

Et quel devrait-être votre taux de croissance en 2024 ? Base en croissance : 144

Et quel devrait-être votre taux de perte en 2024 ? Base en décroissance : 40

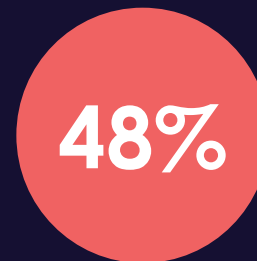
S'attendent à un
**CA en
 croissance
 en 2024**
 ↗ -3 pts



Dont → **22%**

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

CA 2023



S'attendent à un
**CA stable
 en 2024**
 ↗ +6 pts

S'attendent à un
**CA en
 retrait
 en 2024**
 ↘ -3 pts



Taux de
 décroissance moyen

La vision multidimensionnelle de la croissance fait émerger au top 3 les valeurs environnementales



L'engagement envers la planète
L'impact environnemental

La marge 89% ↗ +1 pt

Le chiffre d'affaires 83% ↗ +2 pts

Avoir plus d'offres et services 56% ↗ +9 pts ▶ 59% (+20) 🏪 👤 ↗ +4 pts

Les talents et compétences 54% ↗ +2 pts ▶ 64% (+20) 🏪 👤 ↗ +5 pts

Une adoption majoritaire et toujours en progression **d'offres éco-responsables**



▲ +6 pts
68%

OFFRES ECO-RESPONSABLES

Oui ou prochainement

▲ -4 pts



+20

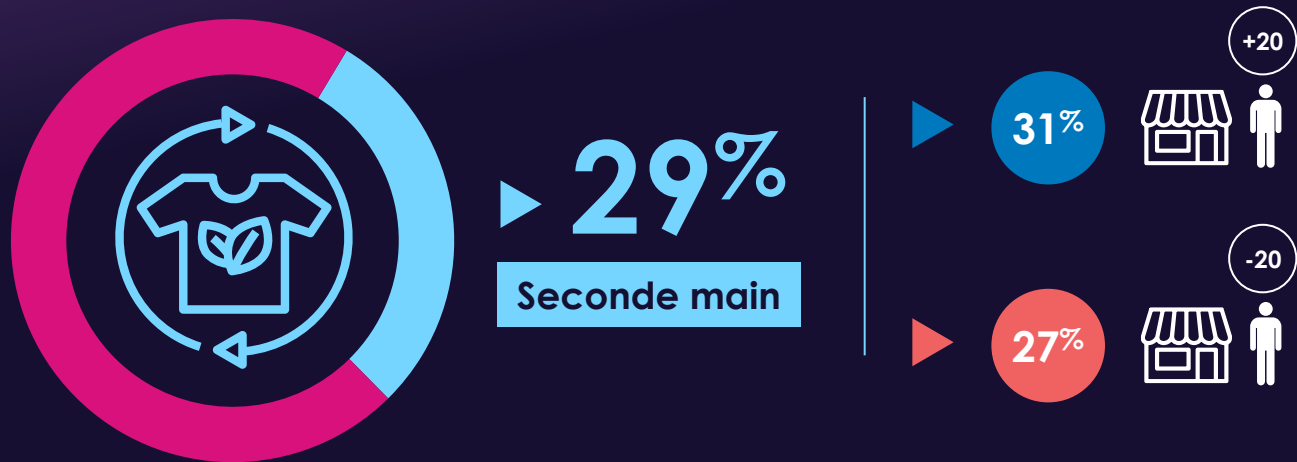


-20

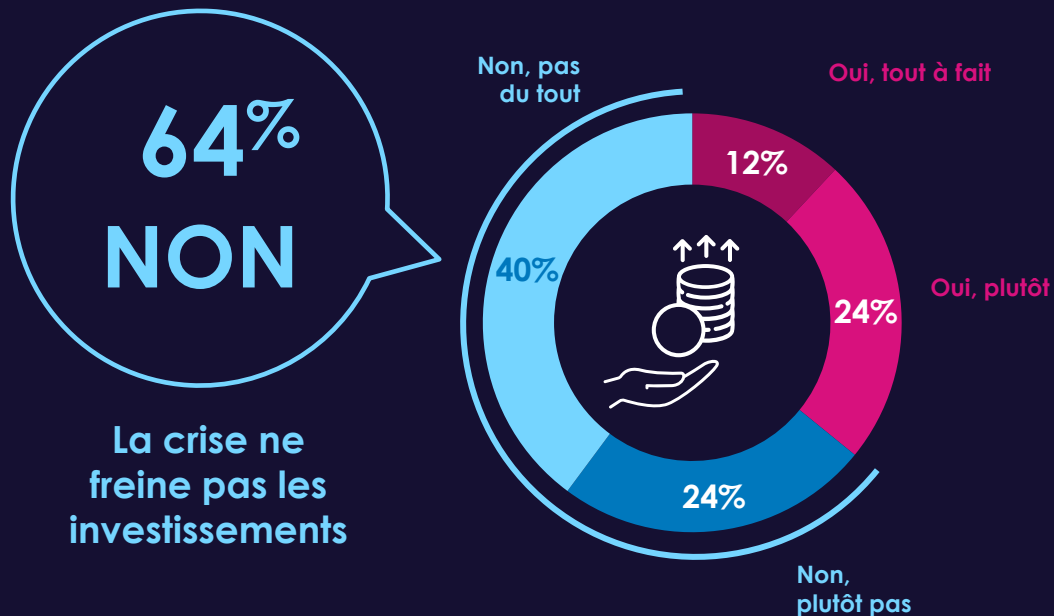


▶ +9 pts

Près d'1/3 des commerçants proposent une offre de seconde main



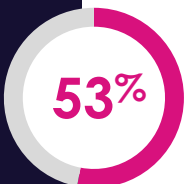
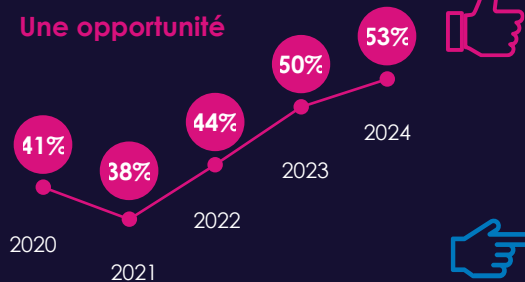
La crise ne freine pas les investissements dans le digital



Le digital moteur des activités

pour des commerçants convaincus

Une opportunité



UNE OPPORTUNITÉ
 son développement fait l'objet
 d'une politique volontariste

+12 pts en 4 ans



UN PASSAGE OBLIGÉ
 son développement se fait
 plutôt à reculons



IGNORÉ
 voire considéré comme une
 menace, aucune action n'est
 menée en ce sens

Le digital : une opportunité pour la majorité des commerçants

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

72%

28%

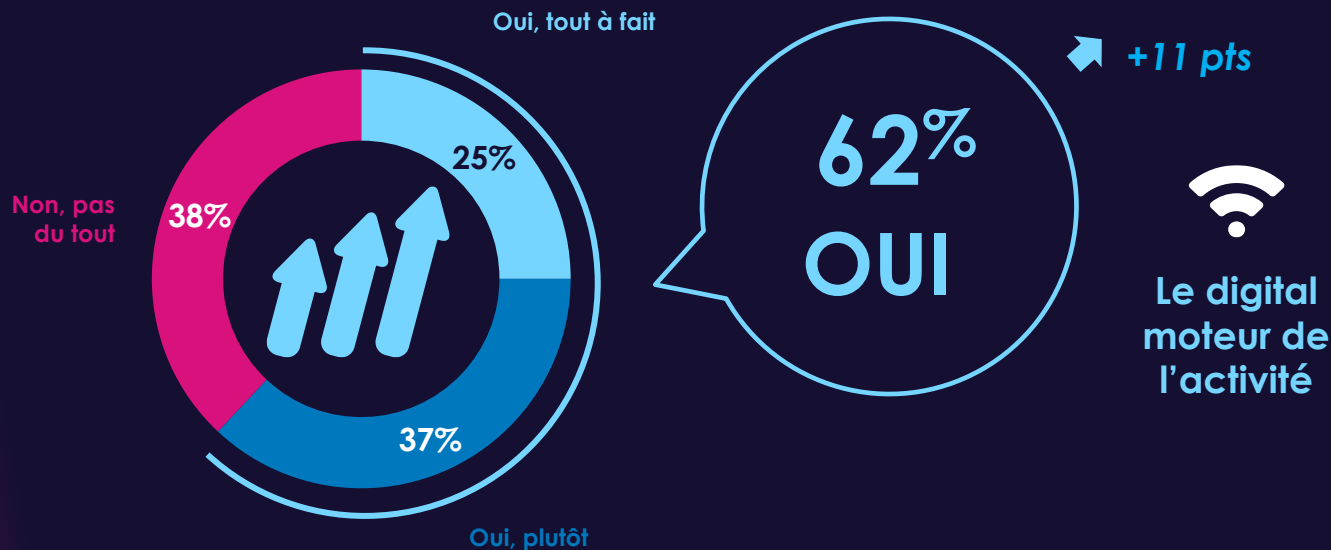
0%

+20 **100%**

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

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 ? Base ensemble : 350

Le digital contribue largement au chiffre d'affaires



Des parts de vente en ligne en forte progression en 2 ans

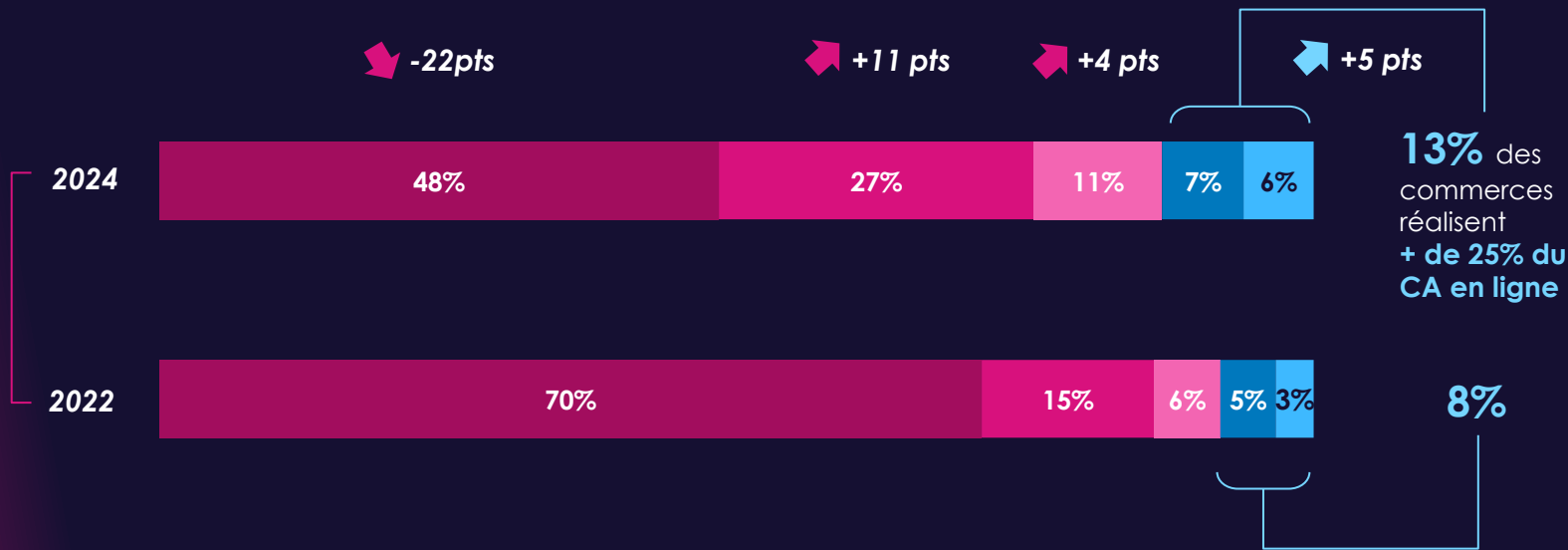
■ Entre 0 <5% du CA
 ■ Entre 5% <moins de 15%
 ■ 15% >moins de 25%
 ■ 25% >50%
 ■ >50%

↘ -22pts

↗ +11 pts

↗ +4 pts

↗ +5 pts



Les réseaux sociaux et les sites vitrines sont désormais MASSIVEMENT déployés



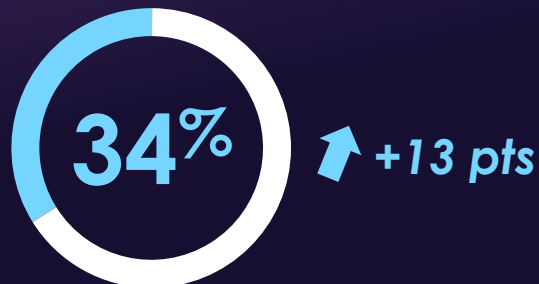
Recrutements, formations au digital

les investissements s'intensifient

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



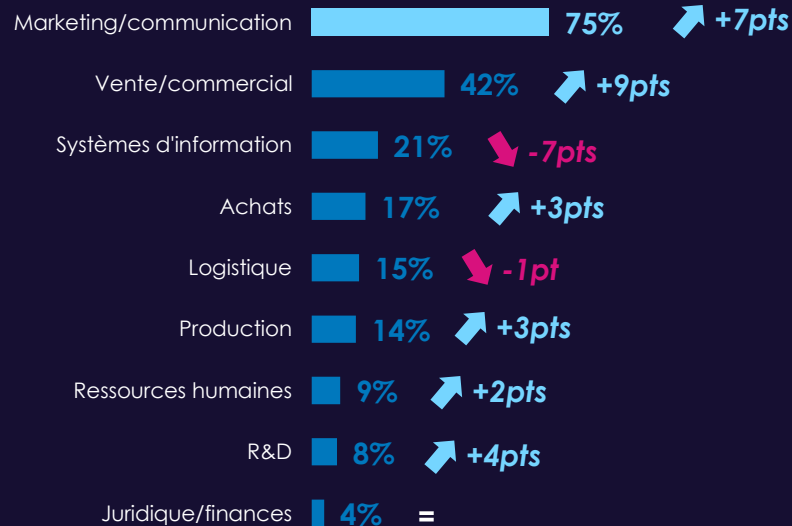
Recrutements de profils spécifiques



ont recruté ou envisagent de recruter



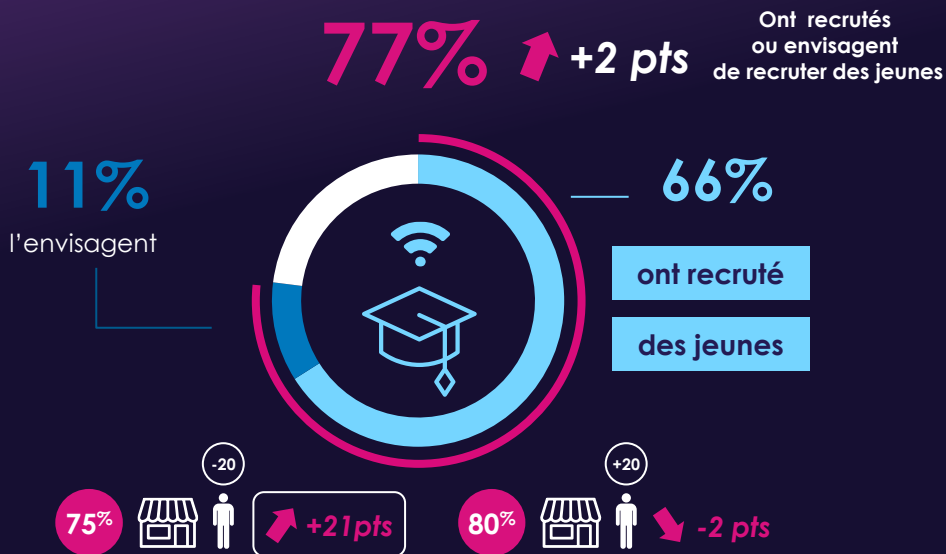
...au bénéfice des fonctions suivantes :



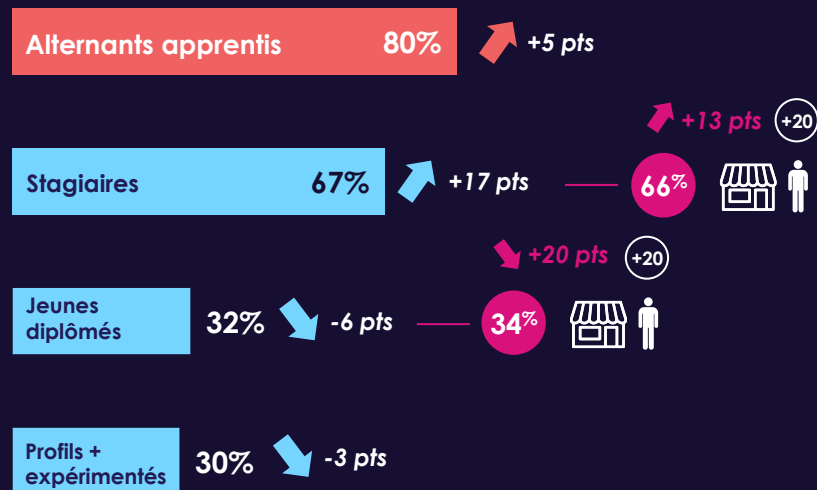
... des jeunes talents toujours plébiscités
 avec une très forte progression
 dans les commerces de - de 20 salariés

Recrutement des stagiaires, alternants, apprentis ou jeunes diplômés

Parmi ceux qui ont recruté des profils spécifiques



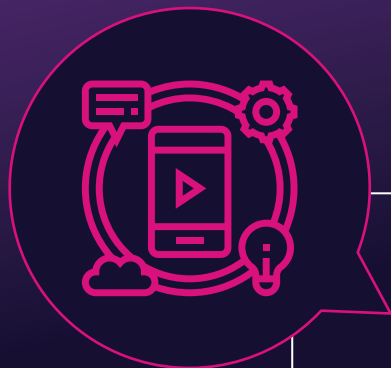
au bénéfice des profils suivants :



Q : Avez-vous recruté ou envisagez-vous de recruter des stagiaires, alternants, apprentis ou jeunes diplômés ?
 Base a recruté des profils spécifiques ou l'envisage : 128

Q : Quel(s) profil(s) avez-vous recruté ou envisagez-vous de recruter à court terme ?
 Base a recruté des jeunes ou l'envisage : 99

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



Coût et aides sont appréciés en temps de crise et par les plus petites structures



Ils constituent une aide précieuse dans la transformation digitale



Ils maîtrisent bien les outils numériques



Ils sont bien formés sur le digital



Ils coutent moins cher



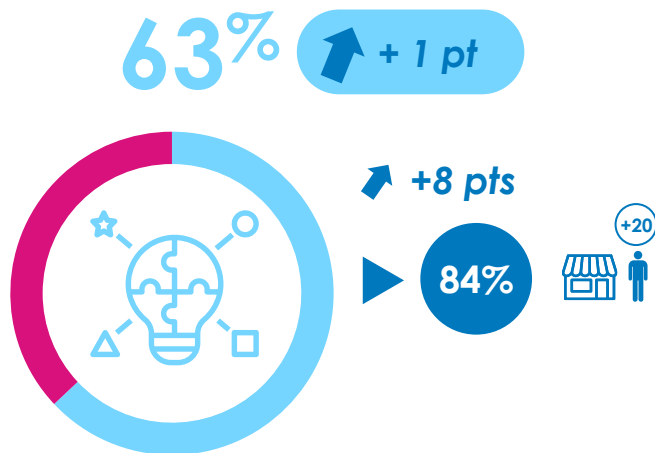
L'Etat subventionne ces embauches



Des commerçants qui
disposent majoritairement

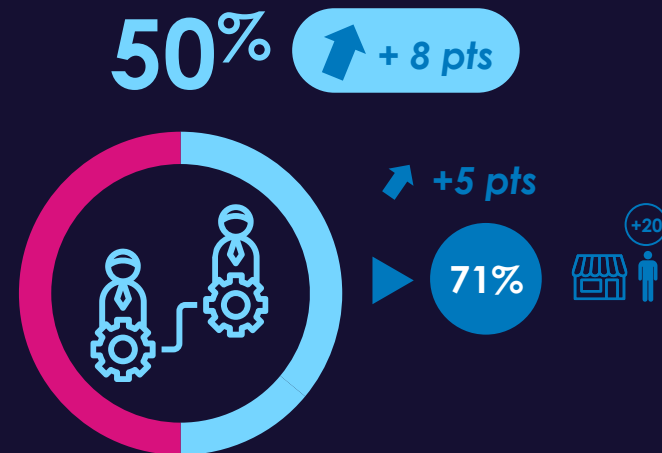
des compétences digitales

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

... soutenu par la formation

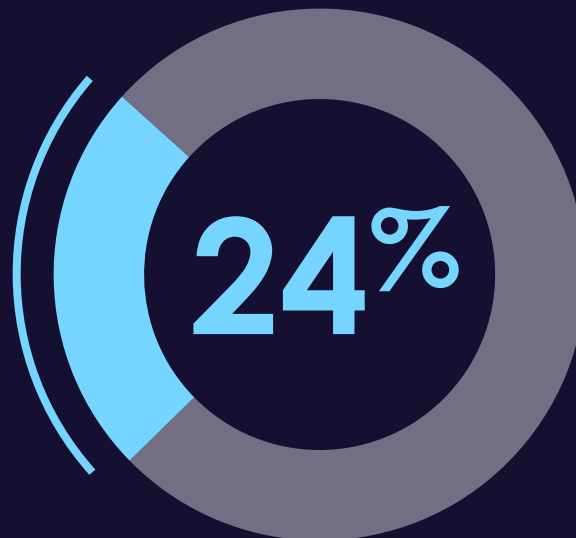


Ont mis en place des formations pour **accompagner leurs collaborateurs** dans la transformation numérique

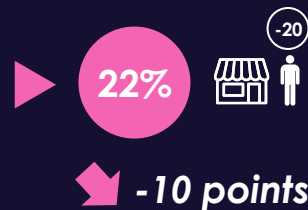
UN BESOIN

D'ACCOMPAGNEMENT

qui décroît
surtout pour les plus
petites structures
**qui sont davantage
armées**



-7 points



-10 points

baromètre 8^{ème} édition

CROISSANCE & DIGITAL

Des progrès notables pour les 24% qui ont besoin d'accompagnement

-20



68%

Savoir par où
commencer



↓ -10 pts

+20



76%

Evaluer le retour
sur investissement



↓ -10 pts

60%

Développer un canal
de vente en ligne



↓ -1 pt

83%

Faciliter l'appropriation
des outils digitaux par
les collaborateurs



↓ -8 pts

80%

Maîtriser les
outils digitaux



↓ -2 pts

87%

Faciliter les changements
dans l'organisation interne
et les méthodes de travail

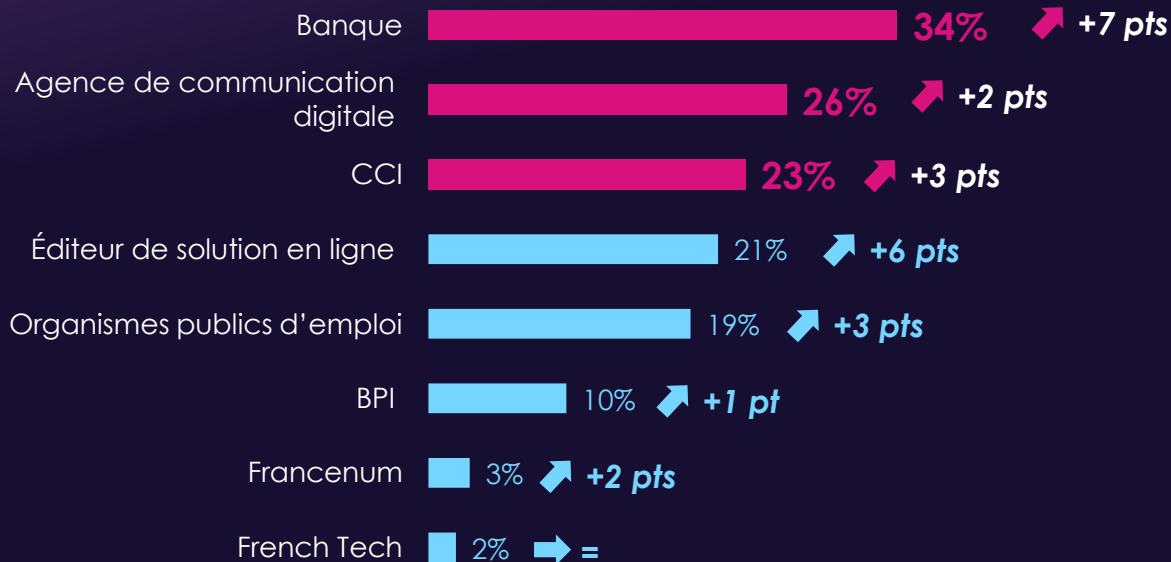


↓ -1 pt

Le tiercé gagnant pour l'accompagnement avec une forte consolidation de la banque

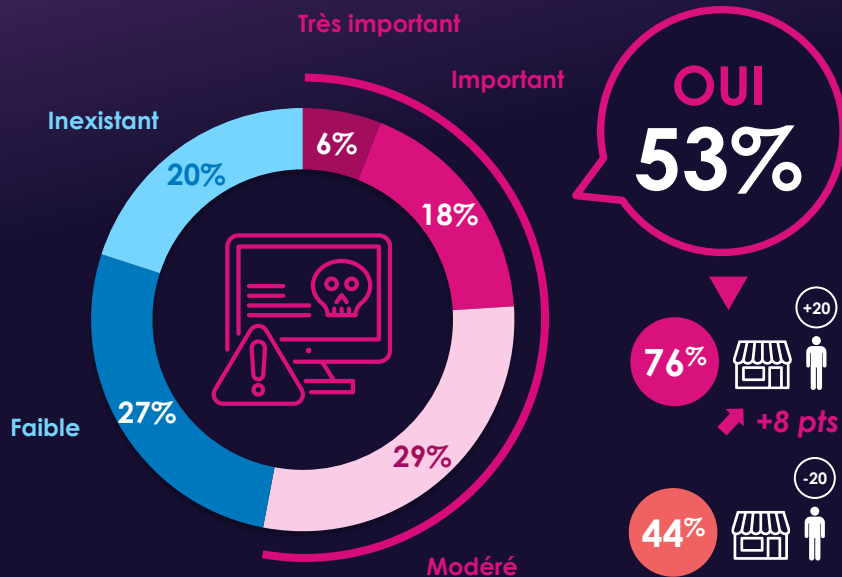


Organismes
sollicités

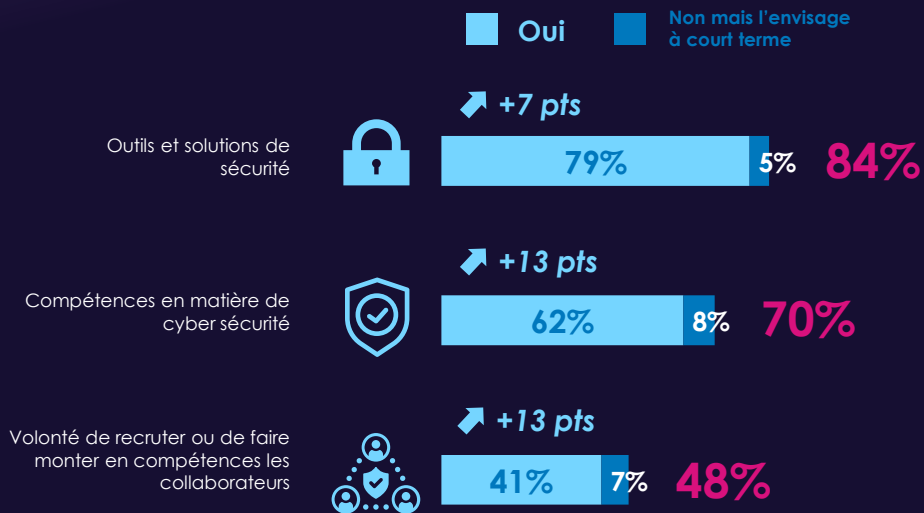


Des commerçants au fait de la cyber menace et qui se sentent équipés pour y faire face

Perception du risque de cyber menaces



L'entreprise dispose de moyens ou l'envisage :



L'essor de l'intelligence artificielle

se poursuit

baromètre 8^{ème} édition

CROISSANCE & DIGITAL



L'Intelligence Artificielle...

Fait gagner du **temps**

Améliore la **distribution** et les **recherches** sur des produits

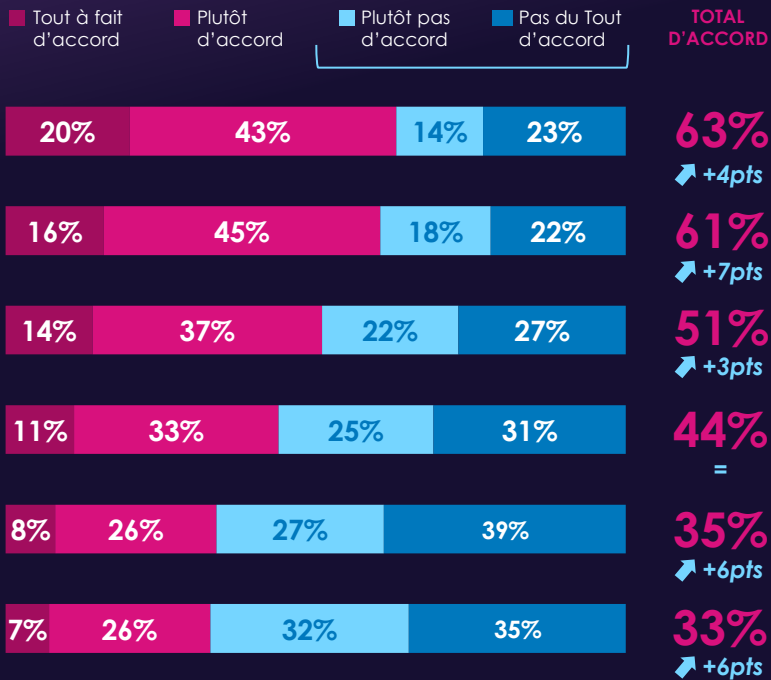
Améliore l'**efficacité des process** et **diminue les coûts**

Permet de **mieux cibler la clientèle**

Permet une **bonne relation client**

Permet de trouver de **nouvelles sources de revenus**

Une perception de la contribution de l'IA au commerce qui se renforce



+20

75%

63%

62%

60%

54%

46%

↗ +13pts

ACSEL

Q : Je vais vous citer un certain nombre de phrases sur l'Intelligence Artificielle (IA), pour chacune vous me direz si vous êtes ... ? / Base ensemble : 350

IA générative : une réalité pour déjà 1/3 des marchands...

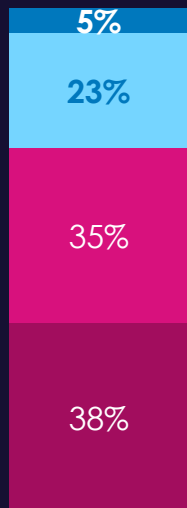


Oui, tout à fait

Oui, plutôt

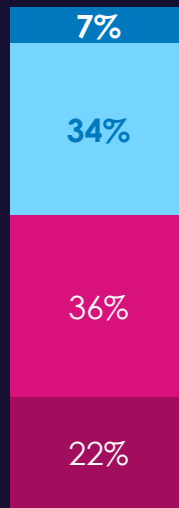
Non, plutôt pas

Non, pas du tout



28%

Utilise l'IA générative



41%

Utilise l'IA générative

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

Des bénéfices qui émergent et un potentiel pas encore pleinement identifié



Création de contenu personnalisé **30%**

Amélioration de l'efficacité
opérationnelle **26%**

Pas d'impact significatif **24%**

Relation client (échange pour suivi de
service après-vente...) **10%**

Décrire des produits et services **9%**



#Croissance

#Digital

Retrouvez-nous sur notre site :

acsel.eu

baromètre **8ème édition**
CROISSANCE
& DIGITAL

