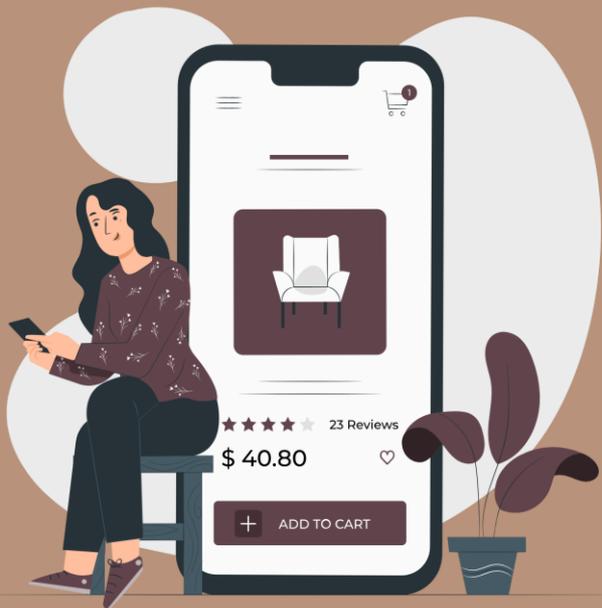


Noëlie Berthod

spécialiste en marketing digital  
& formatrice d'adultes



Short talk – 5.05.2025

Evolution et tendances  
du commerce digital en  
2025

«On ne subit pas l'avenir,  
on le fait.»

- *Georges Bernanos*



*Noëlie Berthod*

# Here I am !

## Noëlie Berthod-Brand

spécialiste et formatrice en  
marketing digital //  
blogueuse culinaire //  
digital & cappuccino addict

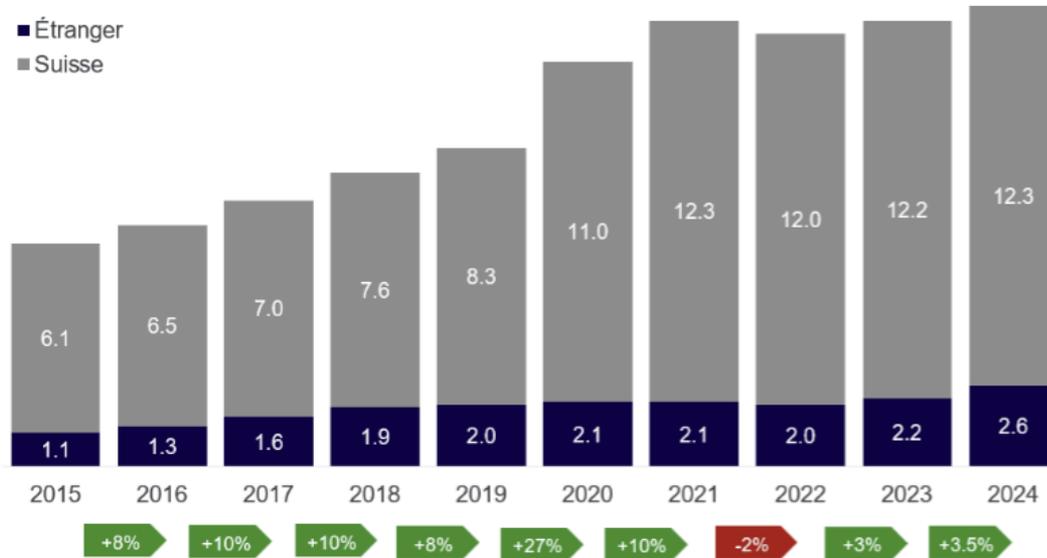


• Short talk

# Commerce en ligne: quelques faits & chiffres

Noëlle Berthod

# Développement du commerce en ligne en milliards de CHF, de 2015 à 2024



+1% ventes sur les  
domaines suisses

# Quelques données suisses intéressantes



Digitec  
Galaxus  
affiche une  
progression  
de 18% par  
rapport à  
2023



Les achats à  
l'étranger ont  
augmenté de  
18% en 2024.



Le commerce  
digital devrait  
représenter  
près de 15,8 %  
du commerce  
de détail  
suisse en  
2025.



L'électronique  
grand public  
représente  
24% du  
volume de  
vente

# Quelques données suisses intéressantes (suite)

Source: Association de commerce.swiss – 13.03.2025 et  
Baromètre de l'e-commerce 2024 par La Poste



15 millions de  
colis ont été  
distribués en  
2024.



L'alimentaire  
est le secteur  
qui progresse  
le plus (+6%  
par rapport à  
2023)



28% des  
acheteurs  
paient avec  
Twint

Noëlie Berthoud

• Short talk

# Evolution des comportements d'achat

Noëlle Berthod

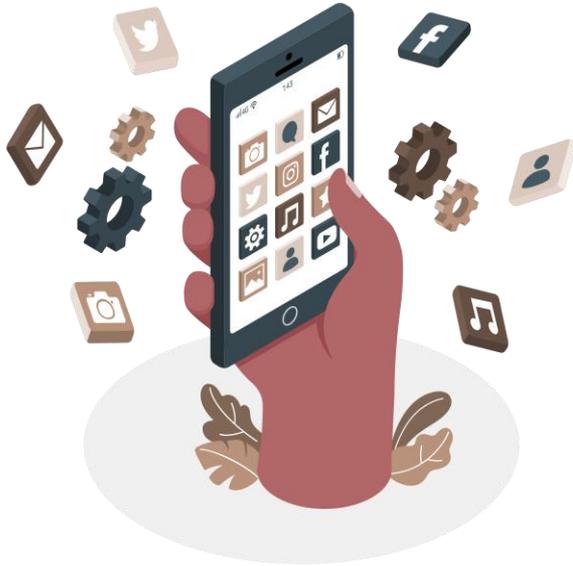
An elderly couple is sitting on a grey couch. The man, on the left, has a full white beard and is wearing a light-colored, long-sleeved button-down shirt. The woman, on the right, has long grey hair and is wearing glasses and a light-colored top. They are both looking at a laptop that the man is holding. The background is a simple, light-colored wall with some green plants on the left side. The overall tone is warm and focused on digital literacy in the elderly.

99% de la population  
suisse utilise internet.

85% des *silver surfers*  
achètent en ligne.

Source: Etude PwC, OFCOM

# Omniprésence du mobile



- 122% de la population suisse possède une connexion mobile en 2025
- Accélérateur de consommation
- La facilité d'accès à l'information via mobile a fortement **réduit les parcours d'achat linéaires**

# Choix informés et comparatifs

- S'informer avant d'aller en magasin
- Sites d'avis, comparateurs, blogs spécialisés, influenceur-euses, etc. impactent les décisions d'achat
- La **transparence des infos** est devenue un prérequis indispensable

7

C'est le nombre de sources en ligne que les consommateurs-trices suisses consultent en moyenne avant une décision d'achat importante.

# L'impact du Covid

- Elargissement du spectre du e-commerce
- Nouvelles personnes utilisatrices
- 50% des consommateurs-trices affirment qu'ils achètent désormais davantage en ligne qu'avant la pandémie\*
- Le palier atteint grâce au Covid est devenu le nouveau plancher





**78%**

des personnes achètent sur **des places de marché en ligne**. Chez les moins de 34 ans, **Digitec Galaxus** et **Zalando** sont les plus populaires avec 41% chacune, suivies par **Temu** (15%) et **Amazon** (14%).

Raisons justifiant un achat sur une place de marché:

**74%**

Grande disponibilité des produits

**67%**

Possibilité de comparer les produits, les prix et les commerçants



**88%**

Un article ne correspondant pas aux attentes est de loin le **motif de retour** le plus fréquent.

Principales raisons justifiant l'**abandon d'une commande**:

**78%**

Pas de livraison en Suisse

**78%**

Coûts cachés



**75%**

des personnes souhaitent la **transparence** sur l'**origine** des produits.



**69%**

des personnes abandonnent des commandes en raison d'un mauvais pressentiment concernant la **sécurité de la boutique**.



**47%**

des personnes interrogées ont effectué des achats dans des **boutiques en ligne chinoises** au cours des 12 derniers mois.

• Short talk

# Influence des outils digitaux sur les choix de consommation

Noëlle Berthod

# Influence des outils digitaux sur les choix de consommation



Recherche en ligne  
systématique



Publicité ciblée



L'IA, nouvel outil  
d'aide au choix



Comparateurs de  
prix



Avis &  
recommandations



Paiements digitaux  
fluides

# Help ChatGPT discover your products

What's the best espresso machine under \$200 that comes close to the taste of coffee in Italy?

If you're aiming to recreate the ambiance of an Italian café at home without exceeding a \$200 budget, there are several espresso machines that can deliver rich, authentic flavors. Below are some top picks that balance quality and affordability:

**Versatile Choice**



De'Longhi ECP3220 Espresso Machine  
\$119.95  
De'Longhi and 9 others

**Compact Design**



Gevi Compact Professional Semi-Automatic Espresso...  
\$124.99  
GEVI and 3 others

**Best Budget Choice**



De'Longhi Stilosa Manual Espresso Machine  
\$99.95  
Purilife

ChatGPT chooses products independently. Learn more >

**Top Selections Explained:**

- De'Longhi ECP3220 Espresso Machine**  
*Versatile Choice*  
With adjustable controls and a self-priming operation, the espresso-making process. The manual steam wand is a preferred preference, enhancing your at-home barista experience.

Ask ChatGPT

**Best Budget Choice**



De'Longhi Stilosa Manual Espresso Machine  
★★★★☆ 4.3 (412)

**Purchasing options**

- De'Longhi \$99.95 Buy
- Walmart \$90.99 Buy
- BrandsMart USA \$89.99 Buy

De'Longhi Stilosa Manual Espresso Machine  
Free delivery by Wed, Apr 30, 30-day returns

De'Longhi Stilosa Manual Espresso Machine  
Free delivery

De'Longhi Stilosa Manual Espresso Machine  
Free delivery by Thu, Apr 24, 30-day returns



Noëlie Beethool

Short talk

# L'essor du social shopping

Noëlle Berthod

78% des internautes  
utilisent les réseaux  
sociaux pour  
rechercher des  
marques et des  
produits



Source: Etude Statista, Tiago Bianchi, avril 2025

Noëlie Berthod

# L'essor du social shopping

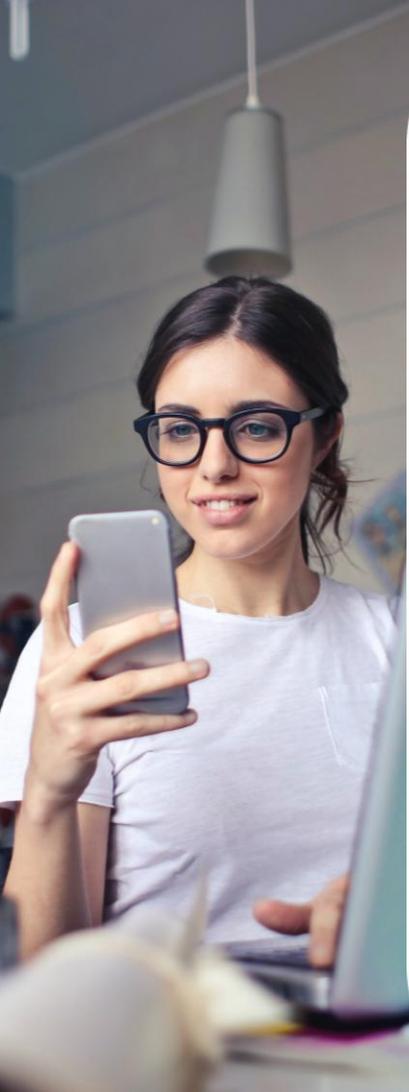


- 10 à 15% des ventes e-commerce en 2024
- Facilite le passage à l'achat → intégration fluide qui réduit la distance entre **inspiration** et **transaction**
- Porté par le phénomène des influenceurs-ceuses
- Enjeu: confiance & authenticité → intelligence collective

• Short talk

# Tendances et prévisions

Noëlle Berthod



# Les tendances et prévisions

1. Expérience client augmentée par la technologie (IA et RA)
2. Social commerce et live shopping
3. Commerce durable et local
4. Convergence retail/loisirs



A dispo pour les  
questions !

Noëlie Berthod

Merci !



**Noëlie Berthod-Brand**  
Spécialiste en marketing digital  
et formatrice

