

RETAIL & COVID-19 IMPACTS ET ADAPTABILITÉ



Avec -10% du chiffre d'affaires en 2020

le secteur du retail a développé de nouveaux usages & accéléré sa transformation afin de maintenir son activité

1 PERFORMANCE INÉDITE DES CANAUX DE VENTE ONLINE

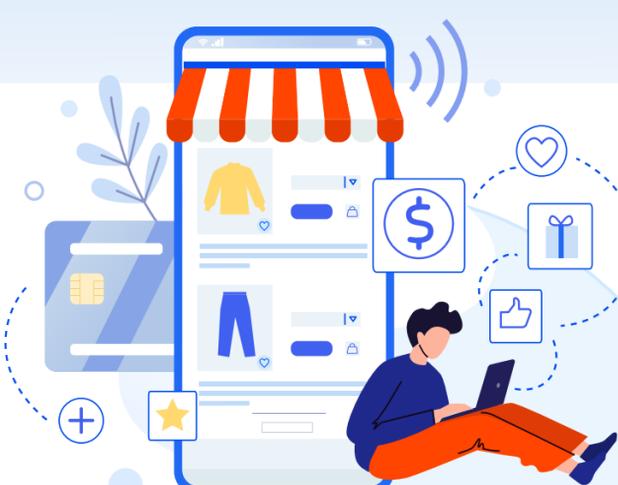
- Forte accélération du e-commerce

+5,3% des ventes en ligne au 2^e trimestre 2020

+6% du chiffre d'affaires des ventes en ligne en 2020

- Explosion des marketplaces

+8% de volume d'affaires sur les marketplaces (selon l'iPM* de mars 2020)



2 ACCÉLÉRATION DES NOUVEAUX USAGES

- Click&Collect, drive & livraison à domicile

+50% à **+100%**

de croissance des drives et services de livraison des grandes surfaces alimentaires entre mars & mai 2020

- Paiement sans contact

+78% des transactions « retail » Mastercard en Europe se sont faites sans contact en mai 2020

- Essai des produits en réalité augmentée & virtuelle

3 RÉINVENTION DE LA RELATION CLIENT

- Explosion des chatbots grâce à l'IA

D'ici 2024, le taux de croissance des bots augmentera de **34% par an**

- Accélération du livestream shopping grâce aux réseaux sociaux

Les ventes via live streaming ont doublé en 2020 pour atteindre

130 milliards d'euros

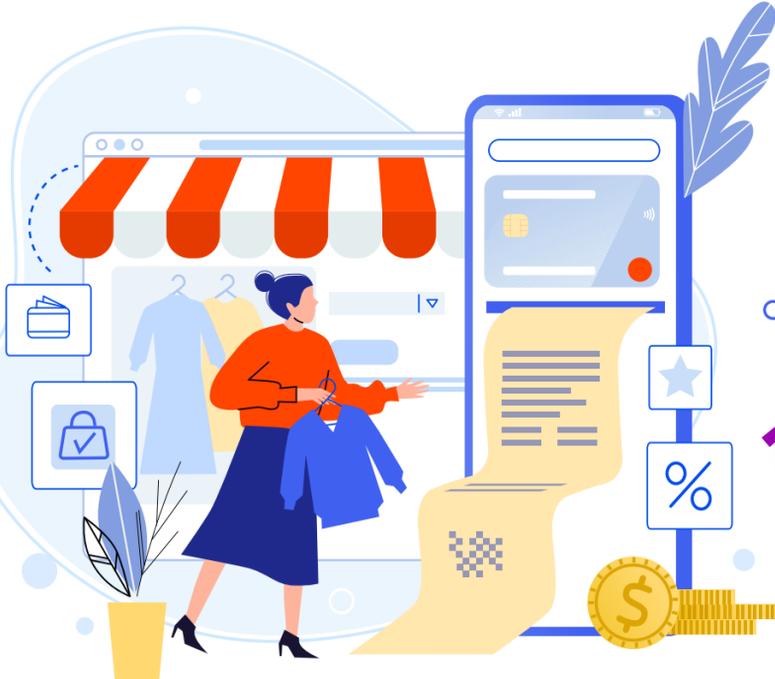


4 PRISE DE CONSCIENCE ÉCOLOGIQUE

- Préférence pour les commerces de proximité

1/4 des français ont privilégié les commerces de proximité pendant le 1^{er} confinement

- Approvisionnement responsable



iPM : indice des places de marché

SOURCES

Forrester

Fevad : <https://www.fevad.com/bilan-du-e-commerce-au-2eme-trimestre-259-milliards-deuros-de-chiffre-daffaires-en-hausse-de-53/>

Xerfi : « Le e-commerce grand public face à la crise » (étude parue le 15/07/2020)

Fevad : <https://www.fevad.com/bilan-e-commerce-croissance-globale-ralentie-au-1er-trimestre-2020/#:~:text=Le%20chiffre%20d'affaires%20des,est%20d%C3%A9velopp%C3%A9%20de%202B8%25>

Mastercard : <https://newsroom.mastercard.com/eu/fr/press-releases/europe-le-continent-du-paiement-sans-contact-mastercard-aide-europe-a-devenir-championne-du-sans-contact/>

Keyrus : <https://www.keyrus.com/fr/fr/categorie/opinion/post/7015/infographie-5-tendances-des-bots-en-2020>

Silkpay : <https://www.silkpay.fr/silkpay-blog/2020/6/9/la-rvolution-de-live-streaming-commerce-en-chine-le-nouvel-eldorado-de-retail>

BNP Paribas Real Estate : <https://presse.realestate.bnpparibas.fr/etude-ifop-confinement-logement-conso-travail/>