



FedEx[®]
Express

L'économie digitale, source
d'optimisme et de croissance
au sein des PME européennes

**Étude FedEx sur les PME
et l'Export***

Avant-propos :



David Binks
Président de FedEx Express Europe
et PDG de TNT
Février 2017

“ Le monde devient de plus en plus connecté et digital. Cette mutation génère de nombreuses opportunités pour les petites et moyennes entreprises (PME). En plus de faciliter l'accès aux marchés, ce nouveau paysage digital est devenu un atout essentiel pour les entreprises désireuses de développer leur potentiel à l'international.

Superpuissance commerciale, l'Europe est le plus puissant marché unique.¹ Pour être plus précis, les 28 États membres de l'UE exportent l'équivalent de 7 100 milliards de dollars de marchandises et de services, soit davantage que les États-Unis et la Chine réunis.² Il n'est donc guère surprenant que les PME européennes forment une communauté à la fois optimiste et dynamique, dont l'activité correspond aux tendances observées dans les différentes régions du monde.

Riche en opportunités commerciales, le continent européen joue un rôle crucial dans le développement de l'économie digitale. Dans l'Europe tout entière, nous observons une fusion progressive des réseaux physiques et numériques. Les prestataires logistiques participent à cette croissance, en proposant des livraisons plus rapides à des prix toujours plus compétitifs. Par conséquent, nous assistons à une évolution de nos relations avec les petites et moyennes entreprises, qui sont nombreuses à s'appuyer de plus en plus sur nos services, pour les aider à conquérir de nouveaux marchés. En travaillant en collaboration avec les PME, nous pouvons les aider à saisir les nouvelles opportunités que leur offre l'économie digitale.

Notre étude sur les PME et l'export démontre non seulement la présence bien établie des PME européennes sur les marchés de l'exportation mais également l'existence d'une importante interconnexion entre économie digitale et commerce mondial. Cette étude, qui reflète l'opinion de 4 500 cadres supérieurs à la tête de petites et moyennes entreprises européennes, souligne la solidité et la persévérance dont font preuve des PME qui évoluent dans les paysages du commerce international. L'étude permet de conclure que l'avenir se présente sous les meilleurs auspices pour les projets d'exportation des PME et que l'optimisme restera naturellement de mise sur les 12 prochains mois, au cœur de cette économie plus digitale que jamais.”



Professeur Joe Nellis
Professeur d'économie mondiale,
Politique, Développement durable
et Performance
Université de Cranfield

“ Les PME constituent les moteurs de la croissance dans tous les pays. Cette étude, dont la publication ne pouvait mieux tomber, nous apporte une multitude d'informations extrêmement utiles sur le développement, les enjeux et les perspectives de ce secteur majeur : performances des PME à l'exportation, impact des innovations entourant l'économie digitale, développement durable et logistique.

Y sont abordées la croissance et l'importance des activités à l'exportation des PME en Europe et par-delà les frontières.

Cette étude intéressera particulièrement les acteurs des différents secteurs d'activité des PME ainsi que les entreprises de toute la chaîne de valeur et les décideurs politiques.”

* L'Étude FedEx sur les PME et l'Export a été réalisée par Harris Interactive pour le compte de FedEx. Dans le cadre de cette étude, 9 000 cadres supérieurs du monde entier ont été interrogés en ligne et par téléphone. Parmi eux, 4 500 appartiennent à la communauté des PME européennes (France, Royaume-Uni, Allemagne, Espagne, Italie, Pologne, Belgique et Pays-Bas). L'échantillon est composé de PME de tailles diverses : microentreprises (1 à 9 salariés à plein temps), petites entreprises (10 à 49 salariés à plein temps) et moyennes entreprises (50 à 249 salariés à plein temps). Tous les chiffres concernent les PME exportatrices en septembre 2016

¹ Données des Nations Unies pour 2014, publiées en décembre 2015

² Commission européenne, Winter 2016 Economic Forecast

Principales conclusions de l'étude :



Les revenus issus des exportations représentent

65% du chiffre d'affaires total des PME européennes



L'économie digitale est un moteur de croissance pour les exportations grâce à l'e-commerce, au m-commerce et réseaux sociaux pour

80% des PME exportatrices,

19% en moyenne de leur chiffre d'affaires total provient des ventes de l'e-commerce



Une relation renforcée entre les PME et le prestataire logistique

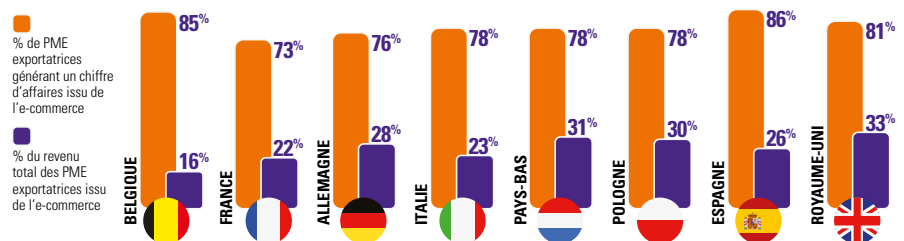
72% des PME exportatrices reconnaissent l'importance de l'aide que leur apportent les prestataires logistiques au début du développement de leur activité



Présentation du paysage européen des exportations :

Les PME européennes sont confiantes et cette confiance est justifiée à bien des égards. Globalement, les PME génèrent plus de 1,6 million de dollars américains de chiffre d'affaires à l'exportation, ce qui représente une augmentation de 14 % par rapport à 2015 (1,4 million de dollars).³ Ce chiffre est nettement supérieur à celui d'autres régions du monde. L'Inde se place en tête du classement après avoir multiplié par deux ses revenus liés aux exportations, qui s'établissent à 2 millions de dollars (contre 1 million de dollars l'année précédente).⁴

CHIFFRE D'AFFAIRES ISSU DE L'E-COMMERCE - COMPARAISON ENTRE PME EUROPÉENNES



PIB PAR MARCHÉ INTERNATIONAL

- Le PIB de l'Amérique du Nord devrait augmenter de 2,3 % en 2017, soit une hausse de 0,2 % par rapport à 2016.⁵
- En Asie Pacifique, le taux de croissance du PIB devrait se maintenir à 5,4 % en 2016⁶, au même niveau qu'en 2015.⁷
- Le PIB de l'Union européenne devrait, quant à lui, augmenter de 1,6 % en 2016, soit une hausse inférieure de 0,1 % par rapport à 2015.⁸
- En Amérique latine et dans les Caraïbes, le PIB devrait se contracter de 1,1 % en 2016, après un déclin de 0,5 % en 2015.⁹
- En Inde, la croissance du PIB continue de s'accroître, avec un taux prévisionnel de 7,6 % en 2016, contre 7,2 % en 2015.¹⁰

« Il est évident que le secteur de l'exportation insuffle un réel optimisme. Cependant, il est important que les prestataires logistiques, les gouvernements et les entreprises ne perdent pas de vue qu'il reste des obstacles et des défis à surmonter, » déclare David Binks. « Il est indispensable que les acteurs majeurs de cet espace fortifient la confiance des PME, les encourageant ainsi à capitaliser sur les nouvelles tendances du marché et à exploiter le potentiel de l'économie digitale. »

³ European Economic Forecast – Commission européenne, printemps 2016

⁴ « Global Trade in the Digital Economy: Opportunities for Small Businesses », une étude réalisée par Harris Interactive pour le compte de FedEx, septembre 2016

⁵ Bloomberg, le 20 janvier 2017

⁶ « Perspectives économiques régionales », Département Asie et Pacifique du FMI, 6 octobre 2016

⁷ « Perspectives économiques régionales », Département Asie et Pacifique du FMI, 9 octobre 2015

⁸ « European Economic Forecast », Commission européenne, printemps 2016

⁹ « Amérique latine et Caraïbes – Vue d'ensemble », La Banque Mondiale, 2016

¹⁰ « India Growth Surges More Than Estimated Before Rate Decision », Bloomberg, 31 mai 2016.



9 PME SUR 10 prévoient une stabilisation, voire une augmentation de leur chiffre d'affaires à l'exportation au cours des 12 prochains mois, tandis que 35 % anticipent une croissance moyenne à deux chiffres de 23 %.

35% prévoient une croissance à deux chiffres de **22%**



L'OPTIMISME DES PME EUROPÉENNES

Les PME européennes sont incontestablement portées par les opportunités que leur offrent les divers marchés du monde, et plus particulièrement les économies émergentes. Selon l'étude FedEx, les revenus liés aux exportations représentent une part substantielle du chiffre d'affaires total des PME exportatrices.

Si les PME peuvent se réjouir de perspectives optimistes et de volumes d'exportation en augmentation, il n'en demeure pas moins qu'il subsiste des défis et obstacles à surmonter. Les plus courants sont les suivants :

- Recrudescence de la concurrence sur des marchés tiers (33 %)
- Recrudescence de la concurrence sur le marché intérieur (31 %)
- Augmentation des coûts de production (27 %)

Cependant, ces obstacles ne sont pas insurmontables. Et pour les dépasser, de nombreuses PME projettent d'investir dans les nouvelles technologies (33 %), tandis qu'un tiers déclare que leurs prestataires logistiques contribuent à leur réussite.

« Au lendemain de la crise financière mondiale, les signes d'un redressement commencent enfin à émerger dans l'économie européenne, » souligne Joe Nellis. « Nous assistons à une lente reprise de l'activité - une croissance du PIB de 1,5 % est prévue pour 2017 sur fond de diminution des craintes de déflation. L'assouplissement de l'austérité budgétaire et l'argent historiquement bas continuent de soutenir la demande, de profiter partiellement aux marchés de l'emploi moroses et de favoriser la création d'emplois dans la plupart des économies les plus durement frappées par la crise.

Mais la reprise pourrait ne pas s'inscrire dans la durée, particulièrement en raison des risques d'instabilité politique résultant des élections organisées dans le courant de cette année dans plusieurs pays, dont l'Allemagne, la France et les Pays-Bas. »

DIGITALISATION DE L'EUROPE :

L'économie digitale en plein essor alimente l'optimisme des PME : en Europe, les ventes de l'e-commerce dans le B2C devraient s'élever à 598 milliards d'euros cette année. Dans cette nouvelle forme d'économie, les perspectives de croissance sont nombreuses car les PME peuvent plus facilement atteindre la clientèle ciblée et pénétrer de nouveaux marchés. Les petites et moyennes entreprises capitalisent véritablement sur cette opportunité et en font ainsi une source de revenus. Pour plus de 80 % des PME européennes exportatrices, l'e-commerce représente en moyenne 27 % de leur chiffre d'affaires total.

L'e-commerce est certes le principal moteur de l'économie digitale mais les PME capitalisent également sur d'autres plateformes. Plus de la moitié (55 %) d'entre elles réalisent des ventes à travers le m-commerce (commerce mobile) et 65 % à travers les réseaux sociaux.

Un plongeon au cœur des ventes de l'e-commerce, du m-commerce et des réseaux sociaux :

L'économie digitale se compose de trois plateformes principales, à savoir l'e-commerce, le m-commerce et les réseaux sociaux qui, chacune, offre des opportunités et des avantages différents pour les PME.

« Cette étude souligne clairement le rôle vital que l'économie digitale est amenée à jouer dans la réussite et la croissance du secteur des PME à travers le monde, » souligne Joe Nellis.

« Près de deux tiers des PME utilisent les réseaux sociaux pour dynamiser leurs ventes. Cette proportion devrait se renforcer car nous assistons à une forte augmentation du nombre des PME qui prennent conscience du potentiel que représentent toutes les formes de réseaux sociaux pour atteindre leur clientèle cible plus efficacement.

L'Internet a réellement aboli les distances pour chacun d'entre nous, et il est essentiel que les PME soient capables de saisir les opportunités que leur offre cette nouvelle normalité ! »

E-COMMERCE

L'e-commerce est incontestablement un secteur de croissance pour de nombreuses PME européennes puisque 29 % ont indiqué avoir enregistré une hausse de leur chiffre d'affaires au cours des 12 mois précédant l'étude tandis que plus d'un tiers anticipe la poursuite de la croissance au cours des 12 mois suivant l'étude. Selon les PME, la croissance du e-commerce s'explique par différents facteurs :

- La meilleure accessibilité des marchés (38 %)
- La performance du système de prise en charge des commandes en ligne (36 %)

La logistique joue également un rôle fondamental car elle contribue à soutenir la croissance des revenus issus de l'économie digitale. Les PME ont besoin d'un éventail de services logistiques plus évolués et notamment de livraisons plus rapides (48 %), d'options de livraisons flexibles (39 %) et de capacités à prendre en charge des volumes supplémentaires en cas de pics des commandes (32 %).

Pour les PME, le B2B (84 %) est davantage représenté que le B2C (66 %) dans le chiffre d'affaires issu du e-commerce.



84% B2B



66% B2C



PME Européennes et l'économie digitale

E-commerce

 **29%** déclarent avoir un chiffre d'affaires en augmentation

M-commerce

 **55%** chiffre d'affaires généré

Réseaux sociaux

 **65%** Utilisation dans un but commercial

M-COMMERCE

Le m-commerce arrive juste derrière l'e-commerce : 55 % du chiffre d'affaires des PME provient du canal mobile, qui représente en moyenne 18 % de leur chiffre d'affaires total. Cette croissance est certainement due au fait que le mobile représente le canal incontournable pour de nombreuses entreprises et de nombreux consommateurs. Certaines organisations mettent même en place un site spécifique pour les mobiles afin de stimuler les ventes.¹²

« L'économie digitale présente de multiples facettes, exploitables par la plupart des PME, » affirme David Binks. « En identifiant la plateforme la mieux adaptée, ces entreprises ont la possibilité de faire progresser leurs ventes. Il leur suffit de s'impliquer davantage sur les réseaux sociaux ou de permettre aux consommateurs nomades de commander leurs produits directement sur leur mobile. Les PME doivent prendre conscience des multiples opportunités que recèle l'économie digitale et qui devraient non seulement leur permettre de se développer mais également d'améliorer leur compétitivité sur le plan mondial. »

SOCIAL MEDIA

Les réseaux sociaux demeurent un acteur majeur du monde digitalisé car les consommateurs et les entreprises utilisent de plus en plus cette plateforme comme premier point d'entrée pour découvrir de nouveaux produits / services avant de passer une commande. Capitalisant sur cette tendance, près des deux tiers (65 %) des PME interrogées dans le cadre de l'étude FedEx utilisent les réseaux sociaux à des fins commerciales.

De nombreuses entreprises attribuent leur succès sur les réseaux sociaux à leur capacité à atteindre le marché cible plus efficacement (48 %) et à accéder à de nouveaux marchés dans le monde (44 %). Des événements tels que le Singles' Day, c'est-à-dire la Journée des célibataires, qui est aussi le plus gros événement commercial au monde, illustrent la manière dont les entreprises peuvent se saisir des réseaux sociaux pour stimuler leurs ventes et atteindre de nouveaux consommateurs.¹³

Ventes via les réseaux sociaux



¹² The Guardian, One-click checkouts and pay-by-selfie: the rise of mobile commerce, 2016

¹³ Shengli Digital, Singles' Day is Coming. Are You Ready?, 2016

Chiffre d'affaires issu du m-commerce



Au cours de l'année passée, un quart des PME européennes exportatrices a enregistré une hausse du chiffre d'affaires provenant du m-commerce

36% anticipent une nouvelle croissance au cours des 12 mois suivant l'étude.





Le rôle de la logistique :

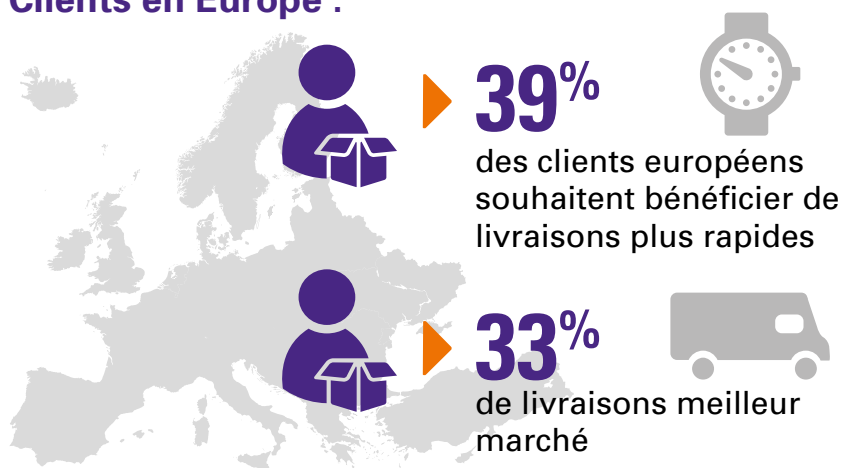
La multiplication des opportunités d'exportation accessibles aux PME ainsi que leur profonde évolution ont marqué de manière positive la relation existant entre le monde de l'entreprise et les prestataires logistiques. Désormais, ces derniers jouent un rôle nettement plus important dans l'accompagnement des PME.

« La relation existant entre les prestataires logistiques et les PME n'a jamais été aussi forte, » constate David Binks. « Les entreprises aspirent à se développer et elles ont besoin d'un savoir-faire suffisant pour mieux capitaliser sur les tendances du marché afin de ne pas se laisser distancer. De plus, l'essor de l'économie digitale s'accompagne d'une demande croissante des consommateurs à bénéficier de livraisons plus abordables et plus rapides que jamais auparavant. Avec l'aide des prestataires logistiques, les PME sont mieux armées pour répondre à ces demandes et donc, augmenter leurs ventes et se développer. »

- Plus de trois PME sur dix (31 %) s'estiment aujourd'hui plus dépendantes des prestataires logistiques.
- 72 % reconnaissent l'importance de l'aide que leur apportent les prestataires logistiques au début du développement de leur activité.

Il apparaît clairement que les PME européennes s'appuient sur l'évolution du rôle des prestataires logistiques pour soutenir leurs ambitions à l'international. Avec la digitalisation accrue des marchés, cette relation pourrait encore se renforcer à l'avenir. Plus d'un tiers (34 %) des PME exportatrices considèrent la logistique comme un facteur « vital » ou « très important » de leur croissance à l'export. Selon les prévisions, davantage de prestataires logistiques devraient proposer des services premium afin de répondre aux demandes d'une clientèle sans cesse plus nombreuse et mieux informée, tandis que près de quatre PME européennes sur dix (39 %) indiquent être prêtes à rémunérer un service de livraison permettant de remettre les marchandises au client le plus rapidement et le plus économiquement possible. Ces chiffres sont corroborés par les données suivantes :

Clients en Europe :





ÉCONOMIE DIGITALE : LE MOTEUR DE CROISSANCE DES PME EXPORTATRICES

Pour résumer, les PME européennes font partie d'une vaste communauté qui ne cesse de se développer sous l'impulsion de l'économie digitale en plein essor.

Confrontées à l'évolution constante du paysage mondial, les PME démontrent leur ténacité en saisissant les opportunités que leur offrent les conditions actuelles des marchés. Cette approche entretient l'optimisme des PME à l'égard des perspectives d'exportation.

L'Étude FedEx sur les PME et l'Export souligne l'importance du rôle de l'économie digitale et l'e-commerce sur l'optimisme dont font preuve les PME. L'économie digitale et ses innombrables opportunités insufflent aux PME la confiance nécessaire pour les inciter à découvrir de nouveaux marchés, à adopter de nouvelles technologies et à développer une chaîne logistique performante, en renforçant leur relation avec les prestataires logistiques.

Il est encourageant de constater l'impact positif de la digitalisation sur la Communauté européenne d'aujourd'hui et chez FedEx, nous avons à cœur de soutenir cette tendance et de veiller à ce que les PME disposent des outils et de l'accompagnement nécessaires pour continuer à capitaliser sur cette évolution et à se développer.



« Cette étude souligne également l'importance, pour la croissance et la réussite des PME, de l'accès à des services logistiques performants » a déclaré Joe Nellis. « Dans un monde où les clients sont de plus en plus exigeants, où le temps est devenu une denrée précieuse, il est absolument indispensable de proposer des systèmes de livraison toujours plus rapides et plus flexibles. La qualité et la solidité de la relation entre les PME exportatrices et les prestataires logistiques seront des facteurs décisifs du succès de demain, pour les uns comme pour les autres. »

Focus sur la Belgique :

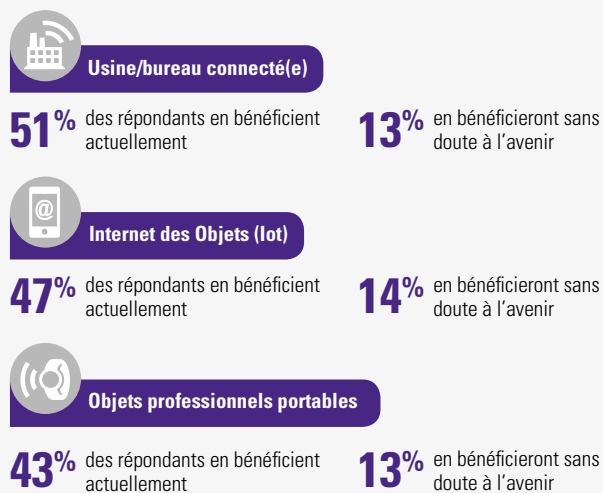
Les revenus issus des exportations représentent 52 % du chiffre d'affaires total des PME exportatrices en Belgique, ce qui indique un fort potentiel de croissance, en particulier au sein de l'économie digitale naissante. De nombreuses opportunités d'exportation au-delà des frontières européennes s'offrent à la Belgique : trois PME sur dix exportent en dehors de l'Europe, l'Asie étant la destination privilégiée. La plupart des répondants ont indiqué une augmentation de leurs exportations au-delà des frontières européennes au cours des 12 mois précédant l'étude et, selon les prévisions, les tendances à venir s'annoncent plus positives encore (49 % des répondants prévoyant une augmentation de ces exportations).

Pour 85 % des PME belges interrogées dans le cadre de l'étude, l'e-commerce génère des revenus qui représentent, en moyenne, 16 % du chiffre d'affaires.

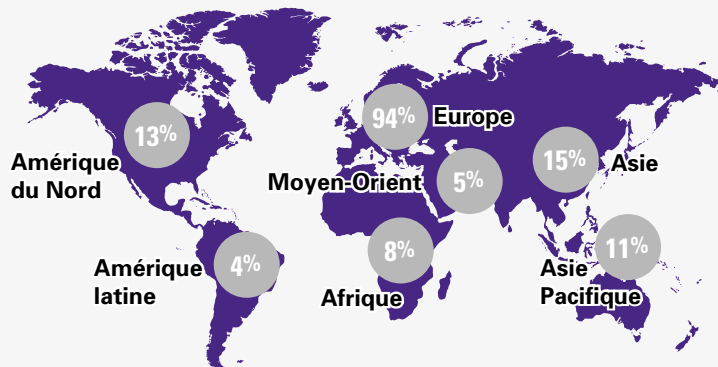
- Parmi les PME belges, les entreprises indiquant une augmentation de leur activité de commerce électronique au cours des 12 mois précédant l'étude sont six fois plus nombreuses que celles à déplorer une diminution de cette activité.
- L'e-commerce est incontestablement un secteur de la Belgique de croissance pour ces PME belges, puisqu'un quart d'entre elles ont déclaré avoir enregistré une hausse de leur chiffre d'affaires au cours des 12 mois précédant l'étude, et plus d'un tiers anticipent une nouvelle croissance au cours des 12 mois suivant l'étude.
- Les réponses des PME belges témoignent également de leur optimisme à l'égard des nouvelles innovations technologiques et de leur impact actuel et futur sur leur activité.



Probabilité que les sociétés belges bénéficient des principales nouvelles innovations technologiques au cours des cinq années à venir



Carte des exportations de la Belgique vers les autres pays





Sandrine Buisson, Directrice générale des ventes pour la France et le Benelux : « La Belgique entretient un climat d'optimisme afin d'atteindre son objectif de croissance. Le pays a déjà noué de solides relations d'exportation vers les marchés clés tels que l'Asie et les PME belges exploitent clairement tout le potentiel de l'économie digitale. Elles renforceront à coup sûr ces relations à l'avenir. »

Valeur moyenne générée par les exportations d'une PME à l'échelle du Monde, de l'Europe et de la Belgique

Europe

1.591
million USD

Monde

1.504
million USD

Belgique

0.804
million USD

Pour en savoir plus concernant l'étude FedEx sur les PME et l'Export, rendez-vous sur fedex.com/be/etude-PME-2017

Pour en savoir plus sur les offres FedEx, contactez le service client au **02 752 75 75** ou par email belgium@fedex.com

FedEx[®]
Express

