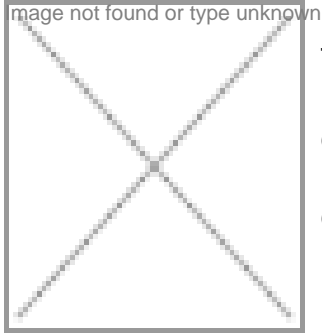


# UPS

[Accueil](#) / [BBI](#) / [Organismes professionnels](#)

## L'e-commerce bouleverse la distribution industrielle



La nouvelle étude du spécialiste de la logistique UPS, réalisée par Kantar TNS auprès d'acheteurs industriels en Europe, aux États-Unis et en Chine montre que face à l'augmentation des achats effectués directement auprès des fabricants et sur les sites d'e-marketplace, la chaîne de valeur industrielle en Europe évolue et menace les parts de marché des distributeurs industriels traditionnels.

Plus de 90% des 800 acheteurs de produits industriels interrogés en Allemagne, en France, en Italie et au Royaume-Uni indiquent effectivement avoir effectué en 2017 directement leurs achats auprès des fabricants, soit une augmentation de 27% par rapport à la précédente étude, en 2015. L'enquête précise également que les acheteurs dépensent une part plus importante de leur budget auprès des fabricants, les ventes directes des fabricants représentant désormais 44% des dépenses des clients en Europe. « L'histoire des achats industriels en 2017 s'inscrit sous le signe d'un bouleversement : les achats effectués directement auprès de fabricants et sur les sites e-commerce remplacent les relations établies de longue date entre les acheteurs et les distributeurs », constate Emilio Pedrinaci, responsable du marketing chez UPS France. « Qu'il s'agisse d'achats directs aux fabricants ou auprès d'e-marketplaces, l'intermédiaire traditionnel est sous pression partout et la possibilité de s'informer et d'effectuer des transactions en ligne est la principale force qui transforme les méthodes d'achat ».

Selon l'étude, fabricants et les distributeurs peuvent faire face à cette évolution de la demande en améliorant en priorité leurs services après-vente. 86% des acheteurs de produits industriels s'attendent en effet à ce que leur fournisseur propose des services après-vente, soit une augmentation de 8% par rapport à 2015. Le service de retour efficace est plébiscité mais 70% des acheteurs s'attendent aussi à des services sur site de maintenance et de réparation. Pour UPS, ces services aident les fournisseurs à mieux fidéliser les clients et à améliorer leur rentabilité, car 55% des personnes interrogées ont indiqué qu'elles étaient prêtes à changer de fournisseur en raison des services après-vente proposés.

Les acheteurs s'attendent également à des livraisons plus rapides. Deux acheteurs sur cinq déclarent avoir besoin d'une livraison le jour même pour au moins un quart de leurs commandes de produits industriels et 60% ont généralement besoin d'une livraison sous 48 heures pour toutes les commandes.

L'étude souligne également l'importance croissante des services d'assurance dans le cadre des offres des fournisseurs et l'augmentation des ventes transfrontalières. La moitié des acheteurs européens interrogés dans le cadre de l'étude ont déclaré qu'une meilleure offre d'assurance les inciterait à changer de fournisseur. En ce qui concerne les ventes transfrontalières, 33% des personnes interrogées s'approvisionnent principalement dans d'autres pays européens, suivis des États-Unis et de la Chine.

En France, plus particulièrement, les acheteurs de produits industriels sont de plus en plus nombreux à utiliser les canaux numériques. Ils sont 51% en 2017, contre 38% en 2015. Parallèlement, ils consacrent 49% de leur budget aux achats en ligne, contre 39% en 2015. Selon l'étude, parmi les acheteurs français, 92% déclarent consacrer au moins une partie de leur budget aux achats directs aux fabricants et 55% prévoient d'augmenter ces achats. Les attentes des acheteurs français en matière de services sur site sont fortes, 88% des entreprises déclarant s'attendre à des services après-vente sur site.