

# Étude 2016 sur les exportations des PME européennes



# Introduction

Les petites et moyennes entreprises sont le moteur de la prospérité dans les économies les plus développées - mais quelle part de leur succès est due aux exportations? Dans la quatrième édition de son Étude d'analyse sur les exportations des PME européennes, UPS montre que les PME européennes exportent de plus en plus et que les PME qui exportent se développent plus rapidement. Cependant, il existe des freins qui empêchent les PME d'exporter.

Au sein de l'Union européenne, les entreprises définies comme « petites et moyennes » ou PME, représentent plus de la moitié de la valeur ajoutée de l'économie de l'UE. Selon la dernière enquête annuelle de la Commission européenne sur l'économie des PME, ces entreprises de plus petite taille concentrent 67 % du total des emplois au sein de l'UE et représentent plus de 99 % des entreprises non financières.<sup>1</sup>

Et ces entreprises se développent. Selon les plus récentes données de l'Union européenne, le taux de croissance des PME a plus que doublé, passant à 3,3 % (comparativement aux 2,2 % de croissance du PIB dans l'UE-28), et l'emploi dans les PME est de nouveau en hausse par rapport aux années précédentes. Les résultats de l'Étude d'analyse 2016 d'UPS sur les exportations des PME européennes vont dans le sens de ce scénario de reprise pour les exportateurs en particulier : l'étude d'UPS montre que par rapport à l'année dernière, la proportion de PME exportatrices a augmenté sur tous les marchés, et que la proportion des exportateurs qui

déclarent des revenus supérieurs a également augmenté. En France par exemple, 27 % des PME exportent, contre 10 % l'année précédente et 12 % en 2014.

Les PME qui exportent tendent à enregistrer des taux de croissance supérieurs à celles qui n'exportent pas. En 2016 cette tendance s'est non seulement confirmée, mais elle s'est même amplifiée. Cela vient peut-être en partie du fait que la demande extérieure a été la plus importante source de croissance de l'économie de l'UE depuis 2008. Selon la Commission européenne, les exportations de biens et services ont été la seule source de croissance économique de 2008 à 2013 et les chiffres les plus récents indiquent que les exportations sont encore le principal moteur de croissance.<sup>2</sup> Les résultats de l'étude d'UPS confirment les opportunités de croissance pour les PME exportatrices : sur tous les marchés étudiés en 2016, la proportion des entreprises exportatrices indiquant une augmentation des ventes au cours des trois dernières années a été significativement supérieure à la proportion d'entreprises non exportatrices indiquant une croissance - voir page 8 pour tous les détails.

Les PME expliquent que leurs exportations sont principalement freinées par les modalités pratiques liées aux envois à l'étranger. Qu'il s'agisse d'exporter vers d'autres pays de l'UE ou vers des pays hors de l'UE, la plus grande préoccupation pour les PME exportatrices est le risque de dommages ou de pertes de leurs envois. Les entreprises

qui expédient en dehors de l'UE accordent beaucoup plus d'importance au dédouanement et aux réglementations douanières, qui ne sont pas applicables aux exportateurs effectuant des envois au sein du marché unique européen, celui-ci offrant des barrières administratives et tarifaires minimales - voir page 10 pour tous les détails.

L'Étude d'UPS sur les exportations des PME européennes a été inspirée par le désir de contribuer à la réussite des PME en les aidant à saisir les opportunités pour augmenter leurs exportations. Plus de 12 000 gérants et directeurs de petites et moyennes entreprises dans huit pays de l'UE (Belgique, France, Allemagne, Italie, Pays-Bas, Pologne, Espagne et Royaume-Uni) ont été sondés dans le cadre d'une vaste enquête conçue non seulement pour identifier les tendances et opportunités en matière d'exportation mais aussi les obstacles qui entravent encore la réussite de la croissance des exportations. Des barrières à l'exportation existent pour les PME, et dans l'étude 2016, un nouvel indice de « Disposition à exporter » a été ajouté pour aider les entreprises à hiérarchiser les domaines dans lesquels elles pouvaient améliorer leurs performances et profiter de la croissance engendrée par les exportations. L'étude d'UPS entend aider les PME à repérer des opportunités, à identifier les difficultés susceptibles d'entraver le développement de leur activité à l'exportation et à déterminer comment y faire face en s'appuyant sur des solutions et des partenaires logistiques qui ont fait leurs preuves.

<sup>1</sup><http://ec.europa.eu/DocsRoom/documents/16341/attachments/2/translations>, <sup>2</sup>Il faut noter que le rapport de la Commission européenne cité ci-dessus trouve que les PME n'ont pas particulièrement brillé dans les secteurs exportateurs en 2008-2013 - à l'exception des micro-entreprises, les PME dans les secteurs exportateurs ont enregistré une baisse de la valeur ajoutée. Toutefois, les différences dans la séquence temporelle des données entre le rapport de l'UE et les enquêtes UPS, ainsi que les différences entre la valeur ajoutée (rapport de l'UE) et les revenus (enquêtes UPS) peuvent expliquer cela.

## L'effet Brexit

L'enquête 2016 d'UPS sur les exportations des PME européennes a été réalisée à la fois avant et après le référendum britannique du 23 juin sur la sortie de l'UE. Au Royaume-Uni, 57 % des réponses à l'enquête ont été recueillies avant le vote et les 43 % restants après. Les résultats ont montré une perte de confiance des PME britanniques pour exporter : avant le vote, 36 % des PME britanniques prévoient une augmentation des exportations mais ce chiffre est tombé à 20 % après le vote. La part des entreprises prévoyant une diminution des exportations a augmenté, passant de 7 % à 16 %. Sur tous les autres marchés étudiés, les anticipations ont également évolué mais dans l'autre sens : la part des entreprises prévoyant une augmentation des exportations a augmenté, passant de 26 % à 33 %, tandis que la part prévoyant une réduction a diminué, passant de 11 % à 7 %.

Il s'agit seulement de premiers résultats ; les détails des futures relations commerciales avec les pays de l'UE ne seront connus au plus tôt qu'au début de l'année 2019, période à laquelle la conclusion des négociations sur la sortie du Royaume-Uni est prévue. Cela dépendra beaucoup des régimes de droits de douane et d'accès aux marchés qui doivent encore être négociés. Pour les fabricants qui exportent au départ et à destination du Royaume-Uni, la principale préoccupation concernera les nouveaux tarifs douaniers, alors que les prestataires de services financiers et professionnels seront principalement préoccupés par les règles d'accès aux marchés. Toutefois, aucune modification ne sera effective avant 2019, et UPS prévoit que les précisions sur les règles commerciales n'apparaîtront que lentement au cours des deux prochaines années.

## Portée de l'étude

- ◆ 12,815 gérants et directeurs de PME
- ◆ 8 pays
- ◆ 4 secteurs
- ◆ 3 tailles d'entreprises

# Méthodologie

L'Étude 2016 d'UPS sur les exportations des PME européennes est la dernière tranche d'un projet à long terme visant à cartographier et à comprendre les capacités à exporter des PME des plus grandes économies européennes.

Fin 2013, UPS a commandé l'étude quantitative « Growth Through Export Trade » (la croissance par le commerce à l'exportation) au Royaume-Uni et en Allemagne en vue de dresser le profil des PME contribuant aux exportations au sein et à l'extérieur des frontières de l'UE. Cette étude a ensuite été étendue début 2014 à plusieurs marchés supplémentaires – Pologne, France, Italie, Belgique et Pays-Bas – dans le but d'identifier les facteurs incitatifs et les obstacles perçus à l'exportation, ainsi que les canaux de distribution exploités par les PME exportatrices. En 2015, UPS a à nouveau élargi le champ de l'enquête avec un éventail étendu de questions destinées exclusivement aux PME qui exportent déjà ou qui sont susceptibles de le faire au cours des 12 prochains mois. Désormais en 2016, le projet a été encore étendu avec l'ajout de l'Espagne aux marchés étudiés, alors que les PME interrogées sur tous les marchés - exportatrices ou susceptibles d'exporter - ont été analysées en fonction de leur disposition à exporter selon un Indice de disposition à exporter propre à UPS. Dans le cadre de cet indice, l'enquête 2016 comprend pour la première fois les réponses des entreprises qui se présentent comme « ouvertes à l'exportation » mais ne le faisant pas encore.

L'étude 2016 a sondé 12 815 propriétaires de PME et directeurs généraux, des directeurs commerciaux ou encore des directeurs du développement des ventes. Elle s'est déroulée du 14 juin au 24 août 2016. Des entretiens ont été menés dans les pays suivants : Belgique (1 111), France (1 250), Allemagne (1 249), Italie (1 667), Pays-Bas (1 999), Pologne (1 790), Espagne (1 247) et

Royaume-Uni (2 502). L'échantillon constitué pour cette étude a été établi par Dun & Bradstreet, spécialiste de l'information sur les entreprises, qui a retenu des PME issues des quatre secteurs d'activité suivants : fabrication industrielle et automobile (FI-A), commerce de détail, haute technologie et secteur de la santé. Des sous-secteurs tels que la production de textile, de lait et de produits chimiques ou encore les cafés, bars et restaurants ont été exclus, de même que certains secteurs clés tels que l'agriculture, l'exploitation minière et la construction.

Les tailles des échantillons pour chaque question sont indiquées en bas de tous les graphiques. La marge d'erreur maximale pour des résultats basés sur des grandes tailles d'échantillons (1 600 et +) est de +/- 2,5. Pour des résultats basés sur une plus petite taille, la marge d'erreur maximale va de +/- 5 (pour les échantillons allant jusqu'à 400) à +/- 7 (pour les échantillons allant jusqu'à 200).

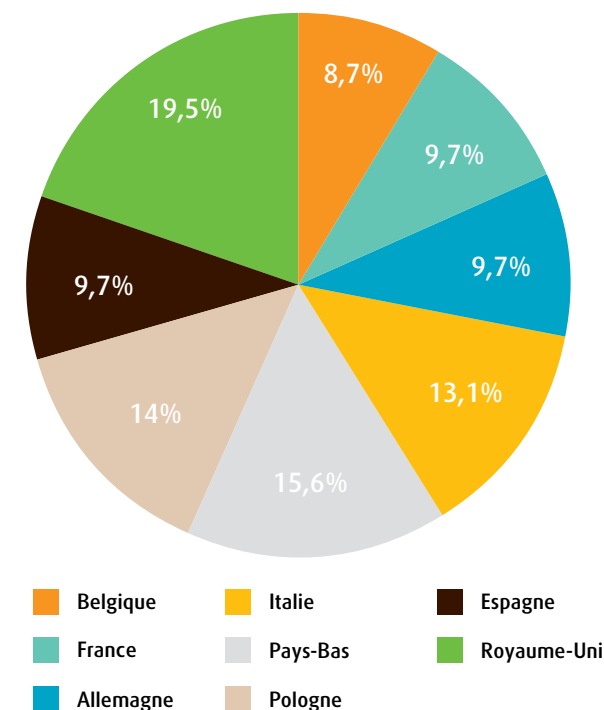
Toutes les entreprises qui ont répondu à l'enquête employaient entre 1 et 250 salariés et exportaient déjà (après avoir effectué des expéditions vers l'étranger au cours des 12 derniers mois) ou étaient susceptibles d'exporter au cours des 12 mois suivants ou ouverts à l'exportation.

L'étude a sélectionné 200 exportateurs actuels de chacun des huit pays pour une enquête approfondie, en définissant des quotas basés sur leur taille salariale (100 « microentreprises » [1 à 9 employés], 50 « petites entreprises » [10 à 49 employés] et 50 « moyennes entreprises » [50 à 250 employés] ont ainsi été sélectionnées dans chaque pays). Les quatre secteurs d'activité sont eux aussi représentés de façon égale dans l'enquête approfondie, dans la mesure où 50 entreprises par secteur ont été sélectionnées dans chaque pays.

L'enquête a également sélectionné 50 à 100 entreprises « ouvertes à l'exportation » sur chaque marché, pour une série supplémentaire de questions sur leur potentiel comportement futur à l'exportation.

Enfin on notera que les entretiens pour l'enquête ont été menés à la fois avant et après le référendum sur la sortie de l'UE au Royaume-Uni, générant des données indiquant la manière dont les réponses à l'enquête ont changé après le résultat du vote en faveur d'une sortie de l'UE.

Les entretiens ont été menés dans plusieurs pays :  
Pourcentage de l'échantillon total (12 815)



# Taille et secteurs des entreprises



**La fabrication industrielle et l'automobile (FI-A)** incluent les fabricants de biens à applications industrielles, comme les grues et extrudeuses, ou à applications domestiques, comme les cuisines, sanitaires et matériels de jardinage, ainsi que les concessionnaires de véhicules et de bateaux neufs ou d'occasion et les fabricants, grossistes et détaillants de véhicules motorisés, motos, vélos, pièces, pneus et moteurs.



**Le secteur du commerce de détail** comprend tous les types de détaillants, des fleuristes aux papeteries, en passant par les grossistes et fabricants de biens de consommation tels que les vêtements, meubles, appareils électroménagers et produits alimentaires.



**Le secteur de la haute technologie** comprend les fabricants de matériel de communication et de diffusion, d'ordinateurs et de semi-conducteurs, ainsi que les développeurs de logiciels et les fournisseurs de services de programmation informatique.



**Le secteur de la santé** couvre un large spectre de fabricants d'appareils médicaux, de prothèses et de préparations pharmaceutiques – y compris en biopharmacie –, ainsi que les professionnels de santé, tels que les optométristes et les chiropraticiens.

La terminologie de l'UE adoptée dans le présent rapport pour décrire la taille des entreprises distingue les « microentreprises » (1 à 9 employés), les « petites entreprises » (10 à 49 employés) et les « moyennes entreprises » (50 à 250 employés).

Les graphiques présentés dans ce document résument les principales conclusions des résultats complets de l'enquête. Le total peut être inférieur à 100 % lorsque seules des données partielles sont disponibles, ou supérieur à 100 % lorsqu'il était possible de donner des réponses multiples.



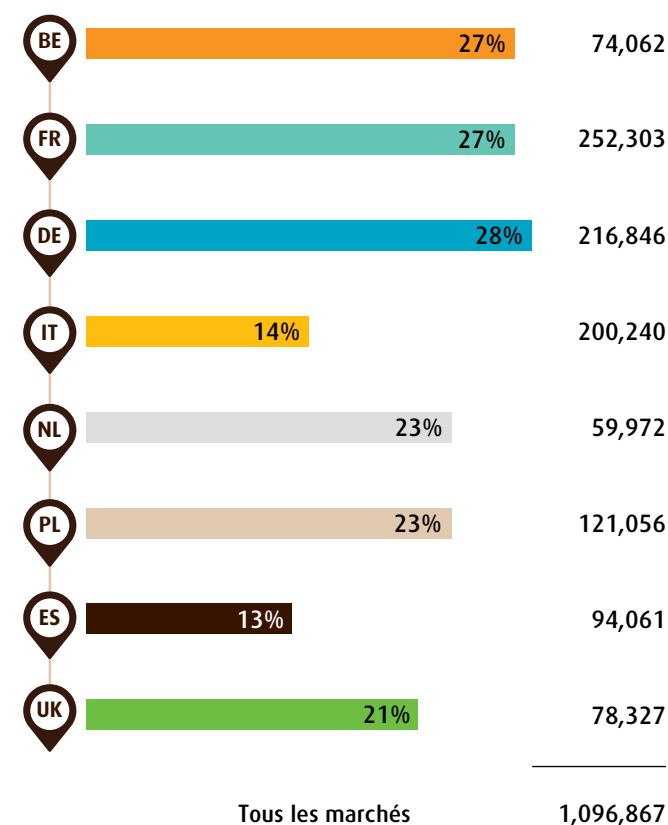
# Note de synthèse

Il ressort des réponses fournies par plus de 12 000 propriétaires et directeurs de PME implantées dans huit pays européens que la taille de l'entreprise ne constitue pas un frein à l'exportation vers d'autres pays d'Europe ou au-delà. Bien qu'en 2016, la majorité des PME n'exporte toujours pas, la proportion de celles qui le font a globalement augmenté, fortement dans certains cas. Ces PME rapportent également des prévisions positives en matière d'exportation, la majorité sur tous les marchés prévoyant une stabilisation ou une augmentation des exportations. Les principales conclusions sont les suivantes :

- ◆ La proportion de PME qui exportent a augmenté sur tous les marchés, l'Allemagne étant l'économie où les PME sont les plus susceptibles d'exporter.
- ◆ Le vote en faveur du Brexit a eu une incidence sur tous les marchés, avec une baisse des prévisions d'exportations au Royaume-Uni et une hausse partout ailleurs.
- ◆ L'UE reste le principal marché d'exportation pour les PME européennes, suivi par les États-Unis, mais la proportion de sociétés exportant ailleurs se développe sur tous les marchés sauf en Italie et au Royaume-Uni.
- ◆ La plupart des PME exportatrices prévoient une augmentation de leurs revenus liés à l'exportation au cours de l'année à venir, bien que la confiance dans la croissance ait légèrement diminué.
- ◆ Le lien entre exportations et revenus supérieurs a été confirmé et s'est amplifié. Plus de la moitié des PME exportatrices disent maintenant que leurs revenus ont augmenté au cours des trois dernières années.
- ◆ La proportion de PME exportatrices utilisant uniquement des canaux de vente en ligne a diminué légèrement.
- ◆ Les dommages et les pertes des envois sont les préoccupations les plus importantes pour les exportateurs ; la sécurité sur Internet continue de baisser en importance et les ventes en ligne deviennent courantes.
- ◆ L'Indice de disposition à exporter d'UPS montre que les PME en France, en Espagne et au Royaume-Uni sont les plus susceptibles de commencer à exporter dans un avenir proche. Les marchés en Pologne et aux Pays Bas sont ceux où il y a le moins d'intérêt à exporter chez les entreprises non exportatrices.

## Panorama des exportations des PME

Le pourcentage de PME qui exportent et le nombre estimé de PME exportatrices dans chacun des pays étudiés

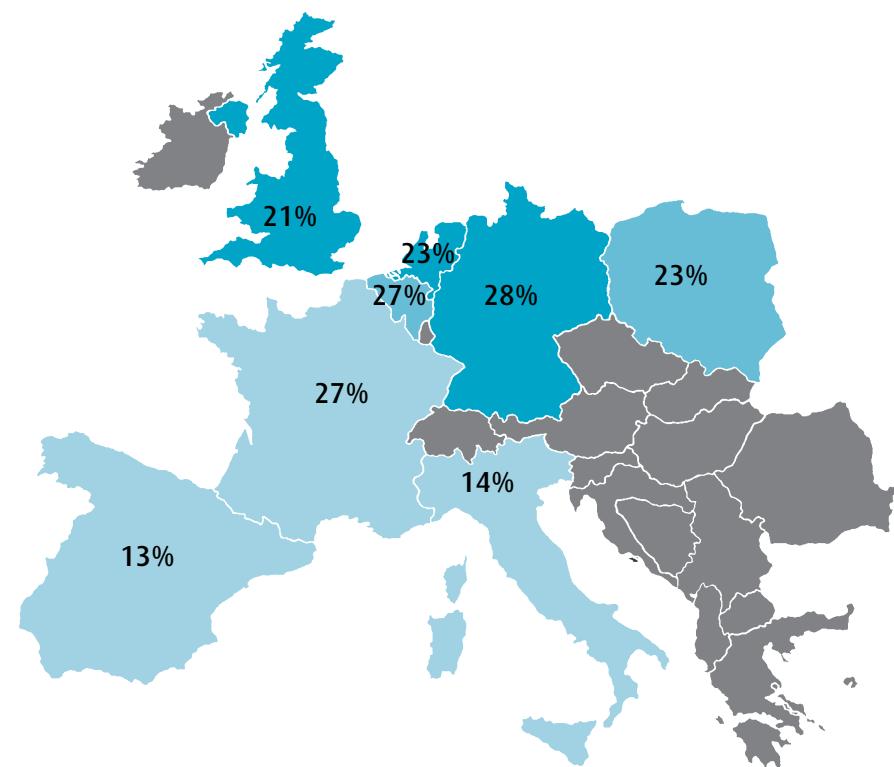


# L'économie de l'exportation européenne croît

L'Étude d'analyse 2016 d'UPS sur les exportations des PME européennes indique la présence de plus d'un million de PME exportatrices réparties sur les quatre secteurs d'activité dans l'ensemble des huit pays étudiés (en supposant que la proportion de PME exportatrices employé dans l'étude est représentatif). La proportion de PME exportatrices a augmenté sur tous les marchés pour lesquels il existe des données sur plusieurs années (l'Espagne n'est pas représentée car elle a été intégrée à l'enquête en 2016). La propension à exporter des PME varie fortement selon les marchés, mais la proportion de PME exportatrices a augmenté sur tous les marchés étudiés. En 2015, la proportion de PME exportatrices a également augmenté sur quatre des sept marchés (baissant légèrement en Belgique et en France, et plus fortement en Italie), tandis qu'en 2016, la propension à exporter a augmenté partout.

- ⊕ Les PME allemandes ont la plus forte propension à exporter avec 28 % de toutes les entreprises interrogées à avoir effectué des envois à l'étranger au cours des 12 derniers mois ; l'Allemagne compte le deuxième plus grand nombre de PME exportatrices derrière la France.
- ⊕ Sur tous les marchés sauf l'Italie et Espagne, plus d'un cinquième des PME indiquent désormais qu'elles exportent.
- ⊕ La hausse des exportations sur tous les marchés a changé la position relative du Royaume-Uni ; il s'agissait auparavant du deuxième marché en matière d'exportations par les PME derrière l'Allemagne, mais ont maintenant chuté à la sixième place.

Panorama des exportations des PME  
Pourcentage de PME exportatrices par pays



💡 Plus une PME est grande, plus elle est susceptible d'exporter. Sur tous les marchés étudiés, la proportion de PME qui exportent augmente avec la taille des entreprises. En moyenne 36 % des moyennes entreprises exportent, comparativement à 27 % des petites entreprises et 20 % des microentreprises. Les résultats de l'enquête en 2016 n'ont montré aucune différence notable entre la propension moyenne à exporter des différents secteurs, bien qu'il existe quelques différences entre les pays - en Belgique, en Allemagne, aux Pays-Bas et en Pologne, le secteur des fabricants industriels est le plus susceptible d'exporter. Les résultats sur ce secteur varient par rapport aux résultats de l'année précédente : en 2016, les fabricants sont un peu plus susceptibles de signaler une activité à l'export, tandis que la proportion de détaillants exportateurs a plus que doublé.

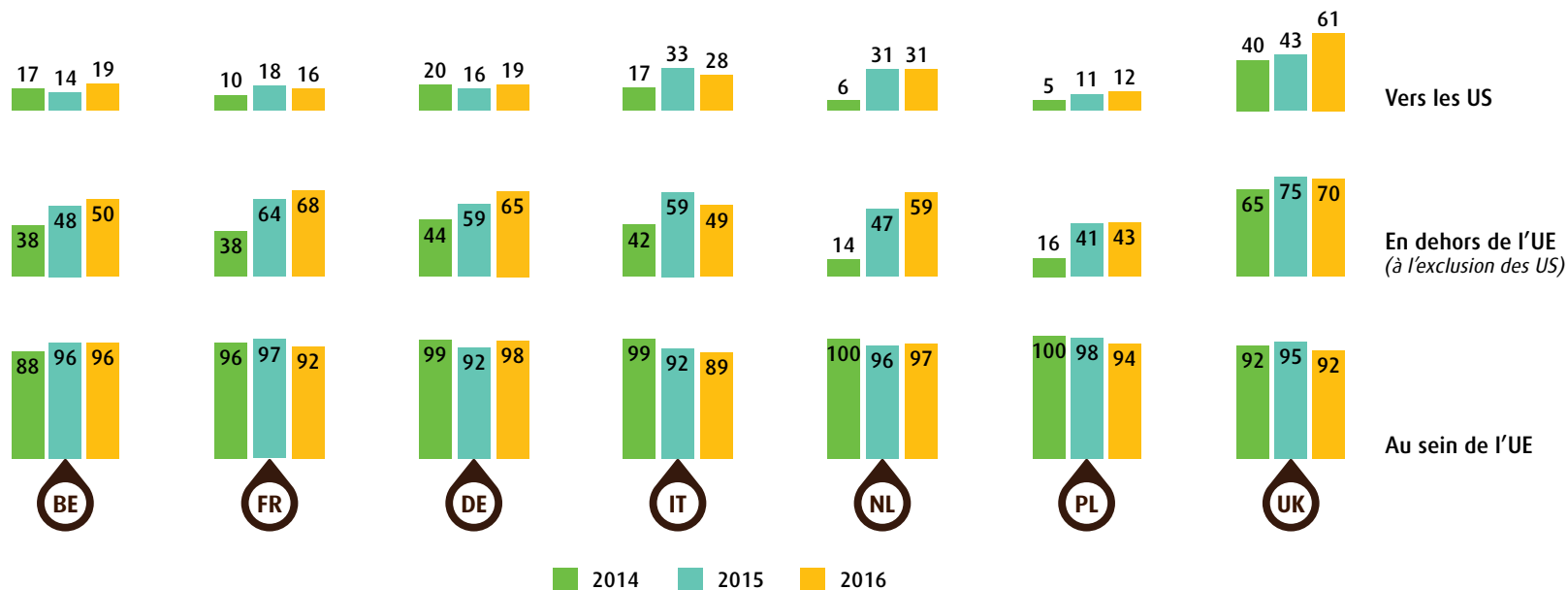
# La forme des exportations change

Chaque année il y a peu de changement dans le pourcentage de PME indiquant exporter vers des destinations au sein de l'UE et les États-Unis (hormis une proportion croissante de PME britanniques exportant vers les États-Unis, avec 61 % par rapport à 43 % en 2015). En ce qui concerne le reste du monde, le scénario est différent. Dans la plupart des cas une augmentation de la part des entreprises indiquant exporter vers d'autres destinations, avec seulement une baisse importante chez les PME en Italie (49 % contre 59 % en 2015) et au Royaume-Uni (70 % par rapport à 75 % en 2015). La tendance globale au sein des PME européennes est d'exporter plus vers de nouvelles destinations hors UE et États-Unis.

« En 2016, l'échantillon de données a été étendu et inclut désormais toutes les PME qui sont actuellement exportatrices au lieu de toutes les PME qui exportent actuellement hors de l'UE. »

## Modèles d'exportation





Le pourcentage d'expéditions des PME de chaque pays étudié et les régions vers lesquelles elles ont été livrées au cours des 12 derniers mois.





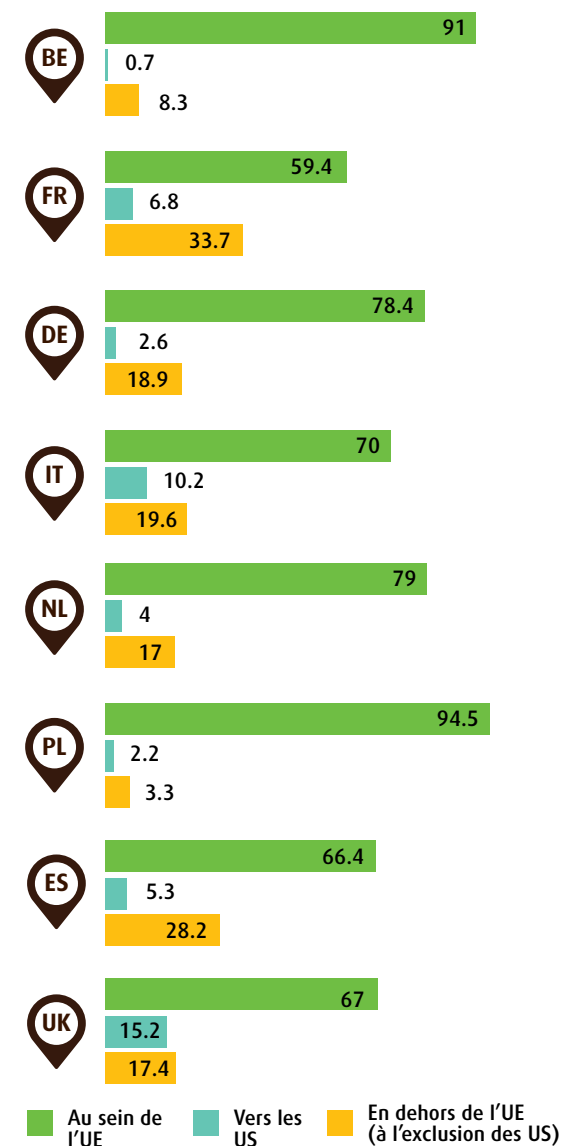
# Les PME exportatrices par destination

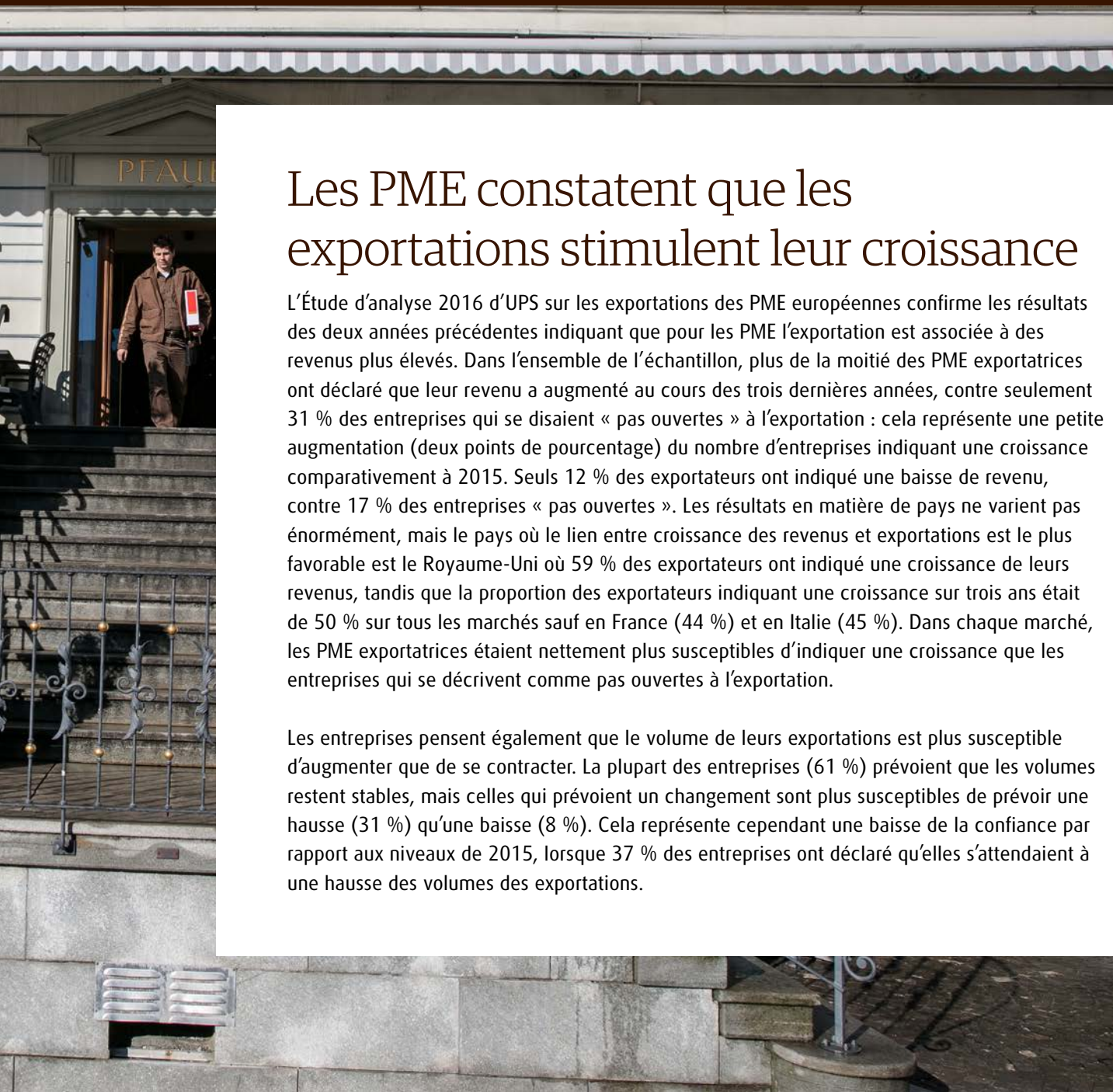
Pour les PME européennes, l'exportation repose essentiellement sur des échanges commerciaux européens. Sur l'ensemble des huit marchés, les PME sondées exportent largement plus vers des pays de l'UE que vers tout autre pays. Bien que le plus important marché hors UE des PME exportatrices européennes reste celui des États-Unis, suivi de près par les pays d'Europe hors UE, l'importance des différents marchés hors UE varie fortement d'un pays à un autre et reflète des habitudes commerciales historiques.

-  Globalement, les principaux marchés d'exportations hors UE pour les PME des huit pays sont les États-Unis, les pays d'Europe hors UE et l'Asie hors Chine.
-  Les États-Unis constituent la principale destination d'exportation non européenne. Le Royaume-Uni se distingue comme étant le marché où les PME sont les plus susceptibles d'exporter vers les États-Unis, avec une proportion de PME commerçant avec les États-Unis proche du double de celle des Pays-Bas, le deuxième pays le plus orienté vers les États-Unis. La Belgique, la France, l'Allemagne, la Pologne et l'Espagne ont toutes un niveau d'échanges commerciaux limité avec les États-Unis, avec moins de 20 % des PME commerçant avec les États-Unis dans tous les cas.
-  Le Moyen-Orient et la Chine restent des marchés d'exportations relativement peu significatifs pour les PME - seules 13 % des PME sondées exportent vers la Chine, et seulement 12 % vers le Moyen-Orient.
-  La forte proportion de PME belges et françaises qui exportent en Afrique (respectivement 25 % et 29 %) reflète les liens historiques de ces pays avec l'Afrique occidentale et centrale ; chose étonnante, les exportations des PME britanniques vers l'Afrique représentent seulement 13 % de l'ensemble de leurs exportations.

## Structures des exportations

Pourcentage d'envois des PME dans chaque pays sondé et dans les régions vers lesquelles ils ont été expédiés au cours des 12 derniers mois.





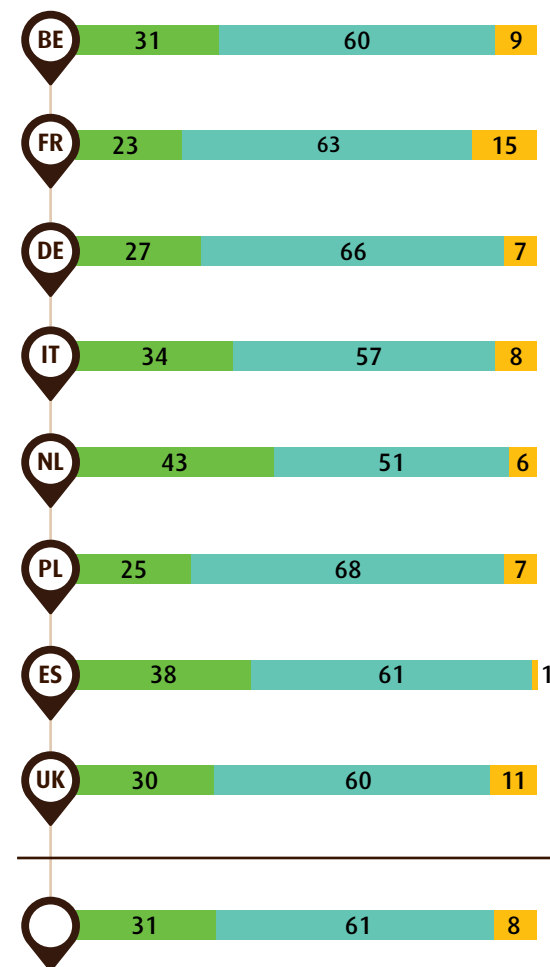
## Les PME constatent que les exportations stimulent leur croissance

L'Étude d'analyse 2016 d'UPS sur les exportations des PME européennes confirme les résultats des deux années précédentes indiquant que pour les PME l'exportation est associée à des revenus plus élevés. Dans l'ensemble de l'échantillon, plus de la moitié des PME exportatrices ont déclaré que leur revenu a augmenté au cours des trois dernières années, contre seulement 31 % des entreprises qui se disaient « pas ouvertes » à l'exportation : cela représente une petite augmentation (deux points de pourcentage) du nombre d'entreprises indiquant une croissance comparativement à 2015. Seuls 12 % des exportateurs ont indiqué une baisse de revenu, contre 17 % des entreprises « pas ouvertes ». Les résultats en matière de pays ne varient pas énormément, mais le pays où le lien entre croissance des revenus et exportations est le plus favorable est le Royaume-Uni où 59 % des exportateurs ont indiqué une croissance de leurs revenus, tandis que la proportion des exportateurs indiquant une croissance sur trois ans était de 50 % sur tous les marchés sauf en France (44 %) et en Italie (45 %). Dans chaque marché, les PME exportatrices étaient nettement plus susceptibles d'indiquer une croissance que les entreprises qui se décrivent comme pas ouvertes à l'exportation.

Les entreprises pensent également que le volume de leurs exportations est plus susceptible d'augmenter que de se contracter. La plupart des entreprises (61 %) prévoient que les volumes restent stables, mais celles qui prévoient un changement sont plus susceptibles de prévoir une hausse (31 %) qu'une baisse (8 %). Cela représente cependant une baisse de la confiance par rapport aux niveaux de 2015, lorsque 37 % des entreprises ont déclaré qu'elles s'attendaient à une hausse des volumes des exportations.

### Prévisions des exportateurs sur les 12 prochains mois

■ Augmenter ■ Rester identique ■ Diminuer



# L'e-commerce comme facteur de croissance des exportations

En 2015, l'étude d'UPS a montré que les PME exportatrices sont plus susceptibles de vendre en ligne que via tout autre canal, après une année durant laquelle le recours à des canaux de vente en ligne a considérablement augmenté, doublant sur de nombreux marchés. Mais en 2016 la croissance des canaux de vente en ligne semble bloquée.

Sur tous les marchés étudiés sauf en Allemagne et en Italie\*, une proportion de PME exportatrices plus faible qu'en 2015 déclare utiliser les canaux de vente en ligne. Dans la plupart des cas les PME exportatrices sont aussi plus susceptibles que les PME non exportatrices d'utiliser des canaux en ligne pour la vente sur leurs marchés domestiques.

Dans la catégorie des entreprises qui sont ouvertes à l'exportation mais n'exportent pas encore, le recours à la vente en ligne est nettement inférieur (seulement 31 % de ces entreprises ont utilisé le canal en ligne), ce qui suggère que la transition entre l'ouverture à l'exportation et le fait de réellement faire des ventes à l'étranger implique un investissement plus élevé dans une présence en ligne.

\* Les questions sur l'utilisation d'internet étaient différentes dans l'enquête de 2015 et dans celle de 2016. En 2015, les entreprises devaient dire parmi une sélection de canaux, lesquels elles utilisaient, y compris leur propre site Internet et les sites Internet de tiers. En 2016, il a simplement été demandé aux entreprises si elles utilisaient le canal en ligne au niveau national, et si elles les utilisaient pour les exportations.

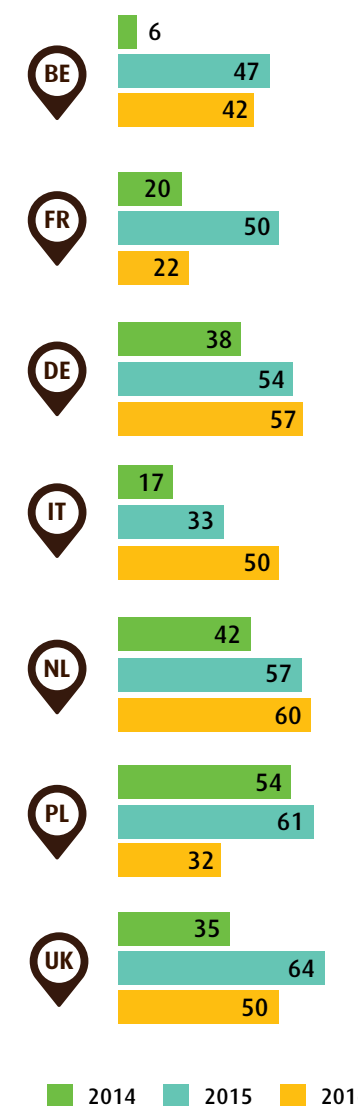
## 💡 Les limites des ventes en ligne

L'utilisation de canaux de vente en ligne a augmenté depuis les débuts des enquêtes d'UPS sur les PME exportatrices en 2013, mais il semble qu'un plafond a désormais été atteint. Il y a plusieurs raisons pour lesquelles les PME peuvent choisir de ne pas investir dans les canaux en ligne, dont certaines ont émergé durant les entretiens pour l'enquête.

- + Les entreprises ayant seulement un petit nombre de grands clients B2B qui sont desservis par des contacts personnels ne ressentent pas le besoin de développer des canaux en ligne.
- + Certaines catégories de produits ne sont pas adaptées à la vente en ligne - cela inclut des produits réglementés comme les produits pharmaceutiques qui ne peuvent être légalement vendus en ligne, ainsi que des produits sur mesure et des produits de très haute valeur.
- + Certains marchés, comme l'Afrique, disposent d'un accès Internet relativement faible et ne sont pas encore considérés comme adaptés pour des investissements en ligne.

## ANNEE DE L'EXERCICE - Exportateurs actuels

% PME utilisant le canal en ligne pour leurs ventes à l'étranger



## La perception des barrières à l'exportation évolue

Les exportateurs se soucient principalement des modalités pratiques des envois à l'international. La principale crainte pour les PME exportatrices - qu'elles exportent vers l'UE ou au-delà - est le risque de dommages ou de pertes de leurs envois. Des facteurs intangibles comme les problèmes de langues, des ventes et du marketing figurent tout en bas de la liste des préoccupations, pour les échanges commerciaux au sein et en dehors de l'UE.









Cependant, les préoccupations des PME exportatrices diffèrent en fonction qu'elles exportent dans ou hors de l'UE : les entreprises qui font des envois hors de l'UE accordent beaucoup plus d'importance au dédouanement et aux réglementations douanières, ce qui reflète la certitude chez les exportateurs que le marché unique européen travaille à leur avantage en réduisant la gestion administrative et les barrières tarifaires.

En matière de pays, il est à noter que les PME dans certains des huit marchés étudiés sont beaucoup plus sensibles à certaines barrières à l'exportation que d'autres. Pour les exportations au sein de l'UE, les entreprises en France, en Italie et surtout en Pologne sont plus susceptibles d'évaluer des questions comme étant préoccupantes que les PME dans d'autres pays. Pour les exportations hors UE, les entreprises en France, Italie, Pologne et Espagne sont plus préoccupées par les barrières à l'exportation, les entreprises polonaises étant là aussi plus susceptibles que d'autres de citer des préoccupations.









Sur les deux dernières années, UPS a constaté que les préoccupations liées à la sécurité du e-commerce ont baissé : quand un échantillon légèrement différent de PME exportatrices a été interrogé au sujet de ses principales préoccupations en 2014, la sécurité sur Internet était le deuxième problème le plus cité pour les exportations au sein de l'UE, mais en 2015 il avait chuté au quatrième rang des problèmes les plus cités. Cette tendance se poursuit en 2016 : la sécurité sur Internet figure maintenant quasiment tout en bas de la liste des préoccupations, et en matière de pays seules les entreprises situées en Pologne estiment que cela constitue une crainte significative, et ce uniquement pour les exportations hors de l'UE. Ces résultats représentent une évolution très rapide transformant les ventes en ligne en norme pour les PME exportatrices.



### 3 principaux problèmes pour exporter au sein de l'UE

	1	2	3
	Risque de dommage/ perte	Fiabilité de la livraison	Coûts
	Risque de dommage/ perte	Fiabilité de la livraison	Rapidité de livraison
	Dédouanement	Concurrence locale	Risque de dommage/ perte
	Dédouanement	Fiabilité de la livraison	Coûts
	Risque de dommage/ perte	Fiabilité de la livraison	Sécurité du e-commerce
	Risque de dommage/ perte	Fiabilité de la livraison	Coûts
	Risque de dommage/ perte	Fiabilité de la livraison	Coûts
	Risque de dommage/ perte	Fiabilité de la livraison	Coûts

### 3 principaux problèmes pour exporter en dehors de l'UE

	1	2	3
	Risque de dommage/ perte	Règlementations	Dédouanement
	Risque de dommage/ perte	Fiabilité de la livraison	Dédouanement
	Règlementations	Dédouanement	Coûts
	Coûts	Règlementations	Fiabilité de la livraison
	Dédouanement	Fiabilité de la livraison	Règlementations
	Risque de dommage/ perte	Coûts	Fiabilité de la livraison
	Risque de dommage/ perte	Rapidité de livraison	Coûts
	Risque de dommage/ perte	Règlementations	Dédouanement

# Priorités futures et performances actuelles

Dans l'Étude d'analyse 2016 d'UPS sur les exportations des PME européennes, les entreprises exportatrices ont été invitées à identifier leurs priorités commerciales clés pour le futur proche et à évaluer leurs performances sur ces questions. Les résultats ont été très homogènes à travers tous les huit marchés : la réponse à la demande des clients et le maintien de l'innovation ont été cités parmi les deux principaux enjeux sur sept des huit marchés (le Royaume-Uni faisant figure d'exception avec l'efficacité citée comme le défi numéro un, mais la demande des clients et l'innovation occupaient la deuxième et la troisième place au Royaume-Uni). Les résultats sont très similaires pour les entreprises qui se sont identifiées comme ouvertes à l'exportation même si elles ne le faisaient pas encore. Les priorités citées par les entreprises étaient exactement les mêmes d'un secteur à un autre : tous les secteurs ont désigné la réponse à la demande des clients comme leur principale priorité, la seconde étant de maintenir l'innovation.

Ces résultats sont également homogènes au fil des ans. En 2015 (les questions posées dans l'enquête étaient légèrement différentes), les entreprises de six sur les sept marchés étudiés ont désigné l'innovation ou l'expérience client comme première ou deuxième priorité sur leurs listes de priorités (la seule exception concernait les entreprises situées en Italie, qui ont désigné le flux de trésorerie en deuxième position dans leurs priorités).

La conclusion serait que les exportateurs sont plus axés sur les clients que sur les processus. Les questions de conception et de gestion de chaîne logistique, de gestion de la trésorerie et de suivi de la concurrence ont beaucoup moins d'importance pour eux.

Les entreprises ont également été invitées à évaluer leurs performances sur ces questions. Sans surprise, sur tous les marchés elles ont estimé que leurs meilleures performances étaient réalisées sur des questions correspondant à leurs principales priorités : demande des clients et innovation. La seule exception à cette règle était au Royaume-Uni, où les entreprises ne considéraient pas leur priorité principale - l'efficacité - comme étant l'un de leurs trois principaux problèmes de performances.

Ces résultats ont été analysés de façon plus poussée pour vous aider à créer l'Indice de disposition à exporter des PME d'UPS, qui est détaillé sur les pages suivantes.

3 principaux facteurs pour que les PME puissent commencer à exporter

	1	2	3
BE	Demande du client	Innovation	Expérience des clients
FR	Demande du client	Innovation	Trésorerie
DE	Demande du client	Innovation	Efficacité
IT	Demande du client	Innovation	Trésorerie
NL	Innovation	Demande du client	Efficacité
PL	Innovation	Demande du client	Expérience des clients
ES	Demande du client	Innovation	Expérience des clients
UK	Demande du client	Innovation	Expérience des clients

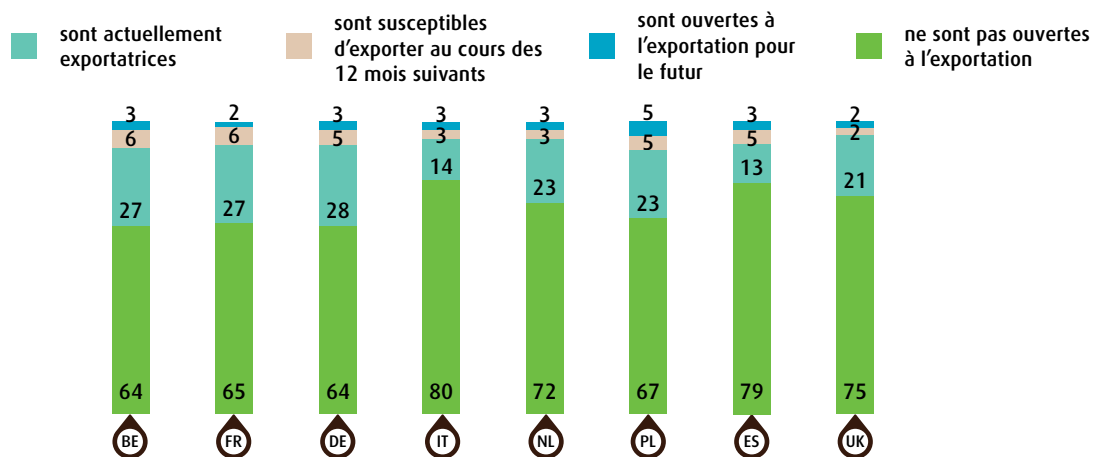
# Les exportateurs du futur

L'Étude 2016 d'UPS sur les exportations des PME européennes a identifié les PME qui exportaient déjà, celles qui étaient « susceptibles » d'exporter au cours des 12 prochains mois et celles qui se considéraient comme « ouvertes à l'exportation ». Les résultats confirment bien que si les PME sont encore majoritairement non exportatrices, une grande minorité exporte (plus de 20 % dans six des huit marchés), et qu'il y a aussi une forte minorité de PME susceptibles d'exporter prochainement ou ouvertes à cette idée.

Parmi celles qui n'exportent pas, alors que certaines ont cité le coût de l'investissement ou le coût administratif du passage à l'exportation, les autres ont évoqué des raisons essentielles - dont le manque de demande des clients en dehors de leur propre pays, ou le fait qu'elles ont considéré que leurs produits n'étaient pas adaptés à l'exportation (les entreprises ont cité la nourriture, les médicaments et les services dans cette catégorie).

En matière de pays, des niveaux plus élevés de PME qui exportent coïncident avec des niveaux plus élevés d'intérêt pour l'exportation de la part des PME non exportatrices. La Belgique, la France et l'Allemagne sont les plus favorables aux exportations, avec à la fois la plus grande activité exportatrice et le plus grand intérêt à se lancer dans l'exportation. L'Italie et l'Espagne sont maintenant devenus les pays les moins susceptibles d'exporter et les moins ouverts à l'exportation pour le futur.

% de PME qui...

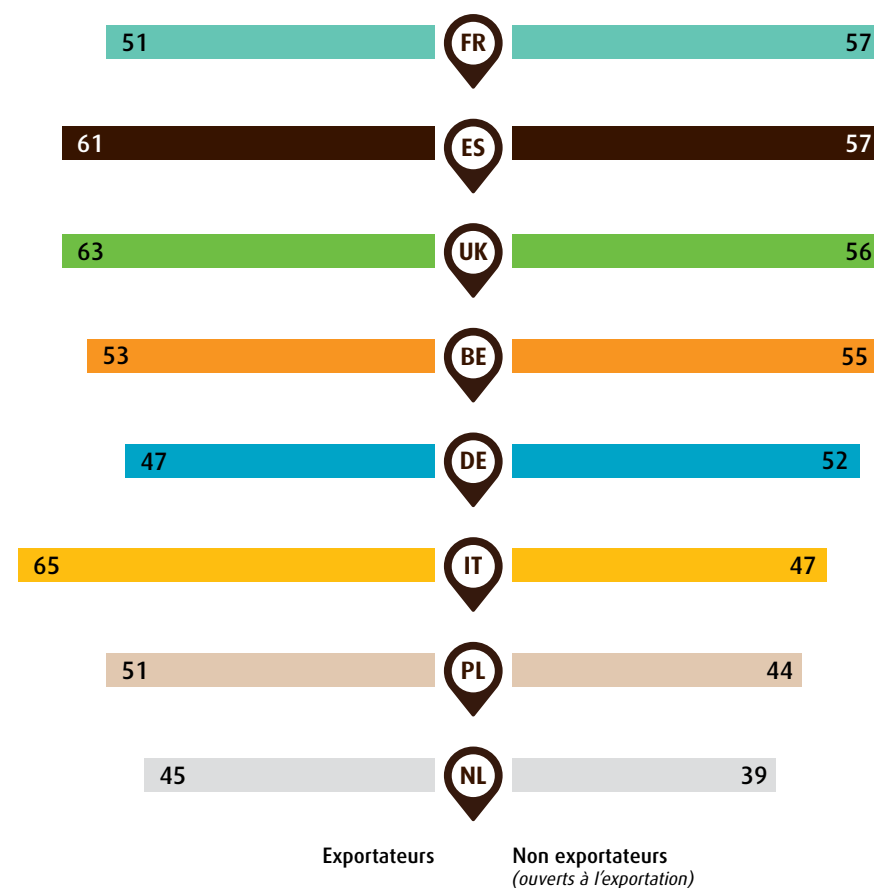


# L'indice de disposition à exporter

À partir des résultats détaillés sur l'ouverture à l'exportation détaillés sur la page précédente, UPS a tiré un indice de disposition à exporter pour montrer à quel point les non exportateurs d'un pays sont proches de pénétrer sur le marché de l'exportation, et de quel genre de nouvelles compétences ils auraient besoin pour assurer cette transition. Toutes les entreprises ont répondu à des questions concernant leurs priorités prospectives et leurs évaluations actuelles des performances sur ces sujets. Ces résultats ont été combinés pour créer une échelle de pondération de l'ouverture à l'exportation, sur la base de la propre autoévaluation des entreprises sur leurs performances actuelles.

- ⊕ Selon l'Indice, les trois premières questions que les entreprises doivent résoudre pour passer à l'exportation sont le fait de tirer parti du e-commerce, d'apprendre à se développer sur des marchés peu familiers et d'obtenir des renseignements sur le marché.
- ⊕ En matière de pays, le plus gros déficit de compétences se situe chez les PME situées en Italie (sur l'amélioration de l'expérience client). Il y a également des écarts de compétences significatifs en Pologne (sur le e-commerce), au Royaume-Uni (sur l'expérience client) et aux Pays-Bas (sur les renseignements sur le marché).
- ⊕ En matière de secteurs, ce sont les PME des secteurs du commerce de détail et de la haute technologie qui ont le plus à apprendre afin de réussir la transition vers l'exportation.

L'écart de préparation à l'exportation entre les exportateurs et les non exportateurs





## Disposition à exporter : un problème de confiance ?

De façon frappante, certaines PME non exportatrices pensent qu'elles sont plus performantes que les PME exportatrices dans certains domaines qui jouent un rôle crucial dans l'exportation. En Belgique, en Allemagne et en France, entre 2 % et 6 % des entreprises ouvertes à l'exportation pensent qu'elles sont mieux équipées que les réels exportateurs. Étant donné que ces résultats sont basés sur l'autoévaluation des entreprises, la raison du décalage est insaisissable ; il se peut que les entreprises qui n'exportent pas aient tendance à mésestimer leurs performances potentielles dans la réalité des échanges commerciaux internationaux, qui tendent à demander des compétences et expériences spécialisées.

### Fermer l'écart de préparation à l'exportation

Les non exportateurs peuvent combler l'écart de façon différente dans chaque pays

- IT** Améliorer l'expérience des clients
- PL** Profiter du e-commerce
- UK** Améliorer l'expérience des clients
- NL** Obtenir des renseignements commerciaux sur les besoins & les attentes des clients
- ES** Innover continuellement et maintenir un niveau élevé pour des produits de qualité



# Conclusion

Les PME exportatrices européennes continuent à représenter une part croissante de l'économie globale et sont un facteur important de la croissance économique européenne. Les derniers chiffres de l'UE indiquent que le taux de croissance global des PME a augmenté, et que l'emploi par les PME augmente également. Les données d'UPS révèlent que la proportion de PME exportatrices a augmenté sur les sept marchés pour lesquels il existe des données sur plusieurs années, et que pour les PME exportatrices, le lien entre des exportations et des niveaux de croissance supérieurs continue de souligner le fait que les exportations sont le moteur de croissance le plus puissant dans le secteur des PME.

Mais pour la première fois en quatre ans de collecte de données sur les performances à l'export des PME par UPS, il y a eu un changement significatif dans les tendances. Le développement des canaux de vente en ligne - très marqué sur les deux précédentes années - a maintenant chuté, suggérant que pour les PME il existe une limite naturelle à l'utilisation des canaux en ligne (une minorité significative des entreprises déclarent qu'Internet n'est pas adapté à leur métier). Mais pour la majorité des PME qui utilisent les canaux en ligne, il y a de nouveau des signes que le commerce en ligne devient la norme - les craintes en ce qui concerne la sécurité sur Internet continuent à perdre de leur importance relative, car les clients et les entreprises sont en train de se familiariser avec la vente en ligne.

Il y a aussi eu des changements dans les orientations à l'exportation de différents marchés. Le Royaume-Uni en particulier a chuté du haut du tableau des économies orientées vers l'exportation vers les dernières places de ce classement. Le référendum au Royaume-Uni a ajouté un nouveau facteur à ce changement de tendance. Le vote du Brexit a eu un impact sur les PME exportatrices dans l'ensemble des huit pays étudiés. Au Royaume-Uni, ce vote a fait baisser les prévisions de croissance future par les exportations, mais ailleurs l'effet a été inverse.

Ces changements de tendance suggèrent que le marché de l'exportation par les PME continue le processus de maturité identifié par UPS pour la première fois dans les données de l'année précédente. L'exportation a sans doute été un temps la chasse gardée des grandes entreprises avec leur capacité à investir pour créer leur propre système d'échanges commerciaux internationaux, mais ce n'est plus le cas. Les entreprises plus petites peuvent maintenant accéder de plus en plus facilement aux marchés d'exportation, grâce à des services de tiers et à une plus grande facilité pour le commerce en ligne à l'international. Les PME qui exportent représentent encore une minorité - presque un quart des PME sont exportatrices - mais il s'agit d'une importante minorité qui va prendre encore plus d'importance.





## A propos d'UPS

Bien qu'UPS opère dans plus de 220 pays et territoires dans le monde, elle exerce ses activités comme une PME. C'est parce qu'elle est fortement orientée client et entretient un lien étroit avec les communautés auxquelles elle apporte ses services. Certains conducteurs enlèvent des colis dans les mêmes rues de villes en Europe depuis 30 ans. Ils connaissent le nom de leurs clients.

UPS a construit un réseau logistique mondial qui livre en moyenne 18,3 millions de colis et de documents par jour avec plus de 2 000 centres opérationnels dans le monde. Ces colis sont transportés par une flotte comprenant 237 avions, plus de 110 000 véhicules, camions, tracteurs et motocyclettes avec plus de 7 700 véhicules fonctionnant au carburant alternatif.

En exploitant ce réseau, les PME sont capables de penser en grand et d'être des concurrents importants sans avoir à créer une infrastructure internationale pour se développer. Les PME peuvent choisir un service et une technologie logistiques qui répondent à leur défi commercial spécifique. Ayant expédié des millions de commandes dans le monde depuis des années, UPS a développé des solutions qui conviennent parfaitement aux PME qui exportent.

UPS croit fermement qu'exporter peut aider les PME à se développer en leur ouvrant de nouveaux marchés. L'expérience de nouveaux marchés conduit à l'innovation de produits, propulsant ainsi la croissance commerciale. Les entreprises capables d'explorer rapidement de nouveaux marchés et de nouvelles niches et qui réagissent rapidement aux changements liés au marketing, sont celles qui réussiront.

### Outils & Services UPS pour les PME:

#### Service de consultation pour les emballages

UPS dispose d'un laboratoire de test spécialisé en Europe, où des experts peuvent proposer un service de conseil en emballage. Cela aide les PME à concevoir des emballages qui résistent aux contraintes du transport à l'export, ce qui minimise le risque de perte et de dommage.

#### Services de colis et de fret

UPS peut transporter chaque type d'envoi, des enveloppes expédiées du jour au lendemain aux envois dans des conteneurs nécessitant un équipement spécialisé pour les charger sur les navires.

#### Technologie API

Les interfaces de programmation d'application (APIs) permettent aux exportateurs d'intégrer directement la technologie d'expédition, de facturation et douanière à leur site internet ou à leur système interne. Cela peut aider les PME à devenir plus efficaces et à offrir des avantages à leurs clients grâce à une meilleure expérience en tant qu'utilisateur.

#### Service de dédouanement

Avec des centres de courtage dans les principaux pays du monde, UPS couvre les grandes zones commerciales dans le monde où sont présentes les PME. Les services de dédouanement sont exécutés avec cohérence, fiabilité et souplesse.

#### UPS Access Point™

Le réseau de relais UPS Access Point™ permet de retirer ses colis rapidement, de manière efficace et pratique chez un commerçant comme un marchand de journaux ou une superette. UPS Access Point™ permet d'améliorer les achats en ligne et offre aux clients une alternative à la livraison à domicile.

#### Solutions dématérialisées

UPS Paperless Invoice offre aux exportateurs commodité et tranquillité d'esprit en permettant aux PME de soumettre leurs documents commerciaux à UPS par voie électronique, ce qui réduit le risque de retenue en douane suite à des informations manquantes ou mal interprétées.

**ups Unis Pour Servir™**

France United Parcel Service France S.N.C.

Société en Nom Collectif au capital de 57 069 000 €. 334 175 221 RCS Versailles

Identifiant Fiscal CEE : FR 23 334 175 221

Siège Social : 460, rue du Valibout, 78370 Plaisir

© 2017 United Parcel Service of America, Inc.

UPS, la marque UPS et la couleur marron sont des marques commerciales de United Parcel Service of America, Inc. Tous droits réservés.