



Paris, le 27 janvier 2026
COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Négoce : dans un marché sous pression, l'expérience client devient le principal terrain de bataille

Digitalisation, logistique et relation client au cœur des arbitrages des négociants

Hausse des coûts, concurrence accrue, marges sous tension... Les négociants évoluent dans un environnement de plus en plus exigeant. Selon le Baromètre Orisha 2025 des enjeux du Négoce, réalisé auprès de 125 décideurs, près d'un négociant sur deux (49 %) renforce ses efforts sur l'expérience client, qui concentre aujourd'hui l'essentiel des investissements stratégiques, au même titre que la logistique ou la digitalisation.

Un moral plus fragile pour les structures de proximité

Le niveau de confiance moyen des dirigeants dans la capacité de leur entreprise à évoluer sur le marché s'établit à 7,3/10, en léger recul par rapport à 2024 (7,6/10).

Mais cette moyenne masque une réalité contrastée selon la taille des structures.

Les entreprises de moins de 250 salariés sont les plus inquiètes, avec un niveau de confiance de 7,0/10. Elles subissent de plein fouet l'incertitude du marché et la concurrence accrue.

À l'inverse, les plus grosses structures (250 salariés et plus) affichent une résilience plus forte (7,7/10), portée par leur solidité financière et leur capacité d'investissement.

L'expérience client : entre conseil humain et multicanalité

Face à une concurrence renforcée, le service client s'impose comme le premier levier de différenciation pour l'ensemble du secteur, mais avec des approches très différentes selon la taille des entreprises.

- 49 % des négociants prévoient d'investir dans l'expérience et la relation client
- 44 % identifient la disponibilité des produits comme un levier clé d'amélioration du service

Les grandes entreprises misent massivement sur l'approche multicanale (51 %) pour fluidifier le parcours d'achat et renforcer la satisfaction client.

Les plus petites structures, quant à elles, capitalisent avant tout sur la compétitivité des tarifs (48 %) et une meilleure disponibilité des produits (43%) comme principaux atouts.

Gestion des coûts : le défi n°1 des petites structures

L'optimisation des marges est un véritable cri d'alarme pour les PME du négoce. 53 % des entreprises de moins de 250 salariés citent la gestion des coûts et des marges comme leur principal défi, contre seulement 22 % des grandes structures.

Pour y faire face, les PME privilégient des leviers de court terme :

- Le marketing et la communication (46 %)
- L'exploration de nouveaux marchés (38 %)

Logistique et digitalisation : des leviers devenus stratégiques

La transformation digitale reste un axe majeur pour le secteur :

- 94% des négociants utilisent ou prévoient d'utiliser des logiciels de gestion des stocks et des livraisons
- Les technologies émergentes, telles que l'intelligence artificielle, suscitent un intérêt croissant, mais avec de fortes disparités

Le digital et l'IA : un fossé technologique qui se creuse

Si la transformation digitale est une priorité pour 45 % du secteur, les moyens engagés diffèrent radicalement selon la taille des structures :

- L'IA : un véritable levier pour les grandes entreprises (69 % d'utilisation ou de projet), mais encore lointain pour les PME (38 %)
- Le pilotage par la donnée : 89 % des grands acteurs investissent dans des outils de Business Intelligence, contre 60 % des plus petites structures
- La relation client : 91 % des grandes entreprises utilisent ou prévoient un CRM, contre 74 % pour les structures de moins de 250 salariés

Environnement : une priorité en recul, surtout pour les PME

Le développement durable reste un axe de travail identifié par 23% des négociants, mais les investissements varient fortement selon la taille des entreprises.

Alors que 43 % des grandes structures prévoient d'investir dans la RSE, ce chiffre chute à 9 % pour les entreprises de moins de 250 salariés. Ces dernières privilégient des actions plus ciblées, notamment la commercialisation de produits écoresponsables lorsque la demande le justifie, au détriment d'investissements lourds (recyclage, énergie).

« Le négoce entre dans une logique de survie économique. Si l'expérience client et la digitalisation sont des priorités partagées, les PME du secteur avancent avec une prudence extrême, contraintes par une pression sur les marges beaucoup plus forte que les grands groupes. » - Pascal Andries, CEO d'Orisha Construction

Dans un contexte de pression économique durable, le Baromètre Orisha 2025 met en lumière une mutation profonde du négoce. Confrontés à la hausse des coûts, à une concurrence accrue et à des attentes clients toujours plus élevées, les acteurs du secteur arbitrent leurs investissements en faveur de leviers immédiatement créateurs de valeur. L'expérience client, soutenue par la digitalisation et l'optimisation logistique, s'impose comme le principal facteur de compétitivité du secteur.

Méthodologie

Étude CAWI – 125 décideurs du négoce – terrain novembre 2025

À propos d'Orisha Construction :

Orisha Construction est un éditeur de solutions logicielles dédiées aux professionnels du BTP, de la construction et des travaux publics. Filiale du groupe Orisha, l'entreprise accompagne les acteurs du secteur dans la digitalisation et l'optimisation de leurs processus métiers, du pilotage des chantiers à la gestion financière, en passant par la planification, les achats et le suivi de la performance. Grâce à une connaissance fine des enjeux terrain, Orisha Construction propose des solutions conçues pour répondre aux défis actuels du secteur : maîtrise des coûts, sécurité sur les chantiers, conformité réglementaire, transition environnementale et intégration des innovations technologiques, dont l'intelligence artificielle. Engagé aux côtés des entreprises du BTP, Orisha Construction se positionne comme un partenaire de transformation durable, au service de leur compétitivité et de leur capacité d'adaptation dans un environnement économique en constante évolution. Ses solutions s'adressent également aux acteurs de l'écosystème construction, dont les négociants, confrontés à des enjeux croissants de logistique, de gestion des stocks et d'expérience client.

Pour plus d'informations, veuillez visiter le site web : <https://construction.orisha.com>