

..... Les chiffres clés

FÉDÉRATION E-COMMERCE
ET VENTE À DISTANCE

2018



www.fevad.com

E-commerce aux particuliers

La croissance du e-commerce aux particuliers s'est maintenue en 2017 notamment sous l'effet d'une augmentation de l'offre et de la fréquence d'achat. Cette croissance profite aussi de la percée des ventes sur mobile.

CHIFFRE D'AFFAIRES E-COMMERCE

Au global les ventes sur internet ont progressé de 14 % sur un an. La part des ventes internet réalisée sur mobile continue d'augmenter fortement + 50 %. Elles pèsent plus de 20 % du CA des sites e-commerce et plus de 30 % pour les sites leaders.

81,7 milliards d'€
source : Fevad iCE.

+ 14,3 %
par rapport à 2016

1,247 milliard de transactions en ligne en 2017
source : Fevad iCE.

+ 20,5 % par rapport à 2016

21 % sur terminaux mobiles

source : Fevad iCE.

CA e-commerce (en milliard d'€)

Année	part des terminaux mobiles	ordinateur	CA e-commerce
2010	30.0	30.0	
2011	0.4 / 1 %	36.1	36.5
2012	1.0 / 2 %	42.6	43.6
2013	2.2 / 5 %	47.2	49.5
2014	4.5 / 8 %	50.6	55.0
2015	7.0 / 11 %	55.8	62.9
2016	11.2 / 16 %	60.3	71.5
2017	16.8 / 21 %	64.9	81.7

part des terminaux mobiles
ordinateur
CA e-commerce

source : Fevad iCE iCM.

E-ACHETEURS, M-ACHETEURS

La barre des 85 % d'internautes qui achètent en ligne a été franchie en 2017 portée à la fois par la diffusion des nouveaux écrans internet, l'augmentation des sites marchands et l'élargissement des offres produits/services.

37,5 millions de Français achètent sur internet

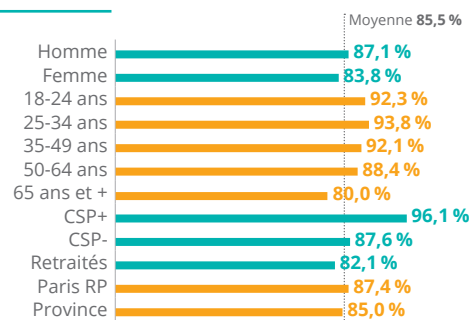
85,5 % des internautes

source : Médiamétrie - Observatoire des Usages Internet - T1 2018, base : ensemble des individus de 11 ans et plus.

Dont **12,1** millions de Français ont déjà effectué un achat à partir de leur mobile soit 30 % des mobinautes dernier mois

source : Médiamétrie - Observatoire des Usages Internet - T1 2018, base : ensemble des individus de 11 ans et plus.

Part des e-acheteurs par cible d'internautes



source : Médiamétrie - Observatoire des Usages Internet T1 2018 - Tous lieux de connexion.

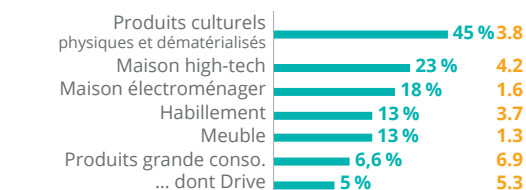
PART DU E-COMMERCE

Le e-commerce continue à gagner des parts de marché. Il est estimé à 8,5 % du commerce de détail en 2017.

8,5 % du commerce de détail

source : Fevad avec INSEE.

Parts de marché et chiffres d'affaires e-commerce par secteur (estimations)



PDM 2017 CA 2017 en milliard d'€

source : Fevad avec GfK, IFM, Ipea, Nielsen.

E-COMMERCE ET EMPLOI

Le e-commerce est un secteur très dynamique pour l'emploi. Les perspectives 2018 de création de nouveaux emplois restent très positives.

Sites leaders

63 % des sites ont augmenté leurs effectifs en 2017

54 % prévoient une augmentation de leurs effectifs en 2018

source : Baromètre Fevad/LSA réalisé sur sites leaders – février 2018.

TPE/PME

18 % des e-marchands TPE/PME ont recruté au moins un salarié en 2017

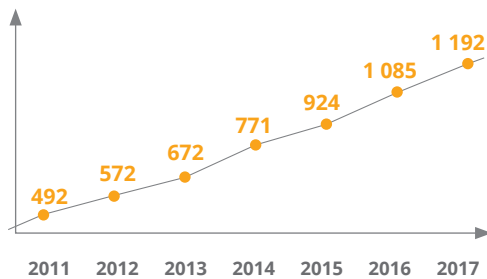
24 % prévoient le recrutement d'au moins un salarié en 2018

source : Profil du e-commerçant spécial TPE-PME, Oxatis/Kpmg – janvier 2018.

E-MARCHANDS

182 000 sites marchands actifs

source : Fevad ICE T1 2018



Indices annuels base 100 en 2005 (14 500 sites en 2005)
source : Fevad ICE.

Rentabilité des sites leaders

68 % rentable

9 % à l'équilibre

23 % déficitaire

source : Baromètre Fevad/LSA réalisé sur sites leaders – février 2018.

Rentabilité des sites TPE/PME

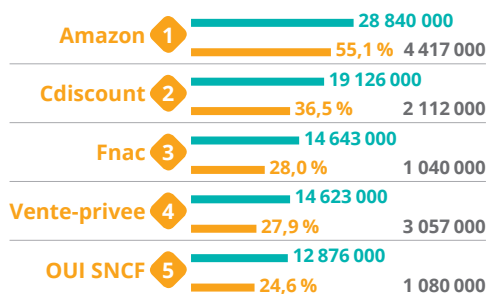
65 % rentable ou à l'équilibre

35 % déficitaire

source : Profil du e-commerçant spécial TPE-PME, Oxatis/Kpmg – janvier 2018.

Top 5 des sites et applications e-commerce les plus visités en France Internet Global

La mesure d'audience "Internet Global" établit un classement des sites et applis e-commerce tous écrans confondus (ordinateurs, mobiles, tablettes) en phase avec le comportement multicanal et multi-écrans des consommateurs.



— Visiteurs uniques moyens par mois
— Couverture mensuelle moyenne (en % de la population française)
— Visiteurs uniques moyens par jour

source : Médiamétrie//NetRatings – Moyenne T1 2018 France – Audience internet tous écrans.

Répartition de l'activité e-commerce par taille des e-marchands

Le chiffre d'affaires e-commerce reste concentré : 87 % du chiffre d'affaires passe par 5 % des sites marchands (9 000 sites).

Moins de 100 000 € par an
2,5 % du CA du marché
77 % des sites

De 100 000 € à 1 million € par an
10,9 % du CA du marché
18,1 % des sites

De 1 à 10 millions d'€ par an
4,3 % des sites
21,4 % du CA du marché

Plus de 10 millions d'€ par an
0,6 % des sites
65,2 % du CA du marché

CA réalisé en propre ou pour le compte de tiers.
source : Fevad ICE.

PLACES DE MARCHÉ

Les places de marché occupent une place de plus en plus importante au sein de l'activité e-commerce. Le volume d'affaires réalisé via les places de marché représente 29 % du volume d'affaires total des sites qui les hébergent.

Les marchands sur les places de marché

Entreprises de plus de 10 pers :

38 % 15 % vendent en ligne dont
38 % sur des places de marché

source : Insee, enquête TIC entreprise 2017.

Entreprises de moins de 10 pers :

50 % 6 % vendent en ligne dont
50 % sur des places de marché

source : Insee, enquête TIC-TPE 2016.

Volume d'affaires des places de marché

(du panel iPM Fevad)

29 %
du volume d'affaires
total des sites
du panel iPM Fevad

soit + 15 %
par rapport
à 2016

source : Fevad iCE.

FRÉQUENCE D'ACHAT, PRODUITS ET SERVICES ACHETÉS

La fréquence d'achat sur internet continue à augmenter : 54 % des internautes ont acheté en ligne lors du dernier mois, un chiffre en progression de 1 point en un an (source : Médiamétrie).

Le montant moyen d'une transaction poursuit sa baisse, se rapprochant chaque année un peu plus du montant moyen des achats sur les autres circuits du commerce. Le développement de l'offre, du m-commerce et des nouvelles approches en matière logistique contribuent à amplifier le phénomène depuis 2 ans.

65,5 €
montant moyen
d'une transaction

source : Fevad iCE

- 5 %
par rapport
à 2016

33 transactions
en moyenne en ligne

et près de
2 200 €
par acheteur en 2017

source : Fevad-Médiamétrie//NetRatings.

Produits et services achetés sur internet

Habillement/mode	66 %
Produits culturels	56 %
Voyage/tourisme	46 %
Jeux, jouets	46 %
Chaussures	45 %
Produits techniques / électroménager	44 %
Beauté/santé	40 %
Maison, décoration	39 %
Textile, linge de maison	35 %
Articles, matériels de sport	29 %
Alimentation, produits grande consommation	28 %
Bricolage, jardinage	25 %
Pièces détachées, équipement auto/moto	23 %
VOD, musique	21 %

En % des e-acheteurs.

source : Baromètre Fevad/CSA – janvier 2018.

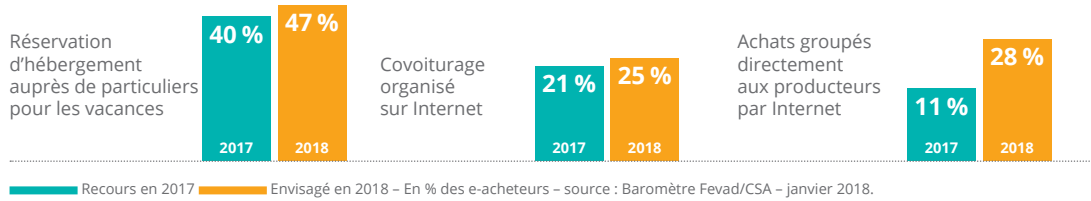
Fréquence d'achat sur internet

Au moins une fois par semaine	10 %
2 à 3 fois par mois	29 %
1 fois par mois	26 %
Moins d'une fois par mois	35 %

source : Baromètre Fevad/CSA – janvier 2018, en % des e-acheteurs.

Consommation collaborative

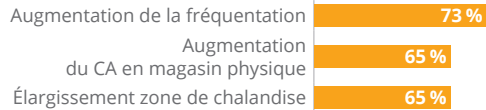
La consommation collaborative séduit de plus en plus les Français.



COMMERCE CONNECTÉ, MOBILITÉ ET RÉSEAUX SOCIAUX

La complémentarité internet / magasin est de plus en plus présente à toutes les étapes de l'achat, renforcée par l'usage croissant des écrans mobiles au long du parcours d'achat. Autre tendance à la hausse, l'usage des réseaux sociaux dans les relations marchandes.

Impact des sites web sur les magasins physiques des TPE/PME



En % des e-commerçants - source : Profil du e-commerçant spécial TPE-PME, Oxatis/Kpmg – janvier 2018.

33 % des e-acheteurs ont profité du retrait d'une commande dans un point relais ou un magasin pour acheter d'autres produits dans ce point relais ou ce magasin

En % des e-acheteurs ayant utilisé la livraison en point relais ou en magasin
source : Baromètre Fevad/CSA – janvier 2018.

Le mobile, driver des achats :

Usages marchands du mobile

61 % pour suivre mes achats sur internet

57 % ... pour faire des recherches avant l'achat d'un produit (en magasin ou sur internet)

52 % ... pour rechercher et localiser des magasins

En % des e-acheteurs équipés mobile.
source : Baromètre Fevad/CSA – janvier 2018.

Usages des réseaux sociaux

70 % des e-acheteurs consultent souvent les avis clients avant de réaliser leurs achats

Consulter les avis clients avant de réaliser un achat

Très souvent	39 %	Souvent	31 %	De temps en temps	16 %	Parfois	9 %	Jamais	5 %
--------------	------	---------	------	-------------------	------	---------	-----	--------	-----

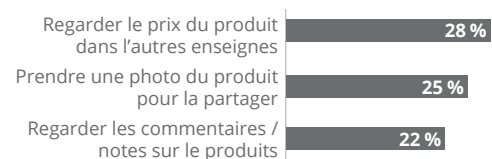
Partager l'expérience d'achat sur les réseaux sociaux

Très souvent	6 %	Souvent	12 %	De temps en temps	18 %	Parfois	18 %	Jamais	46 %
--------------	-----	---------	------	-------------------	------	---------	------	--------	------

En % des e-acheteurs – source : Baromètre Fevad/CSA – janvier 2018

Usages marchands du mobile en magasin

60 % des internautes équipés d'un téléphone mobile ont déjà utilisé leur mobile en magasin pour :



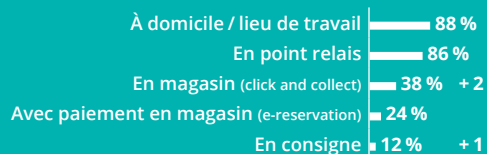
source : étude Fevad/Médiamétrie – janvier 2018.

LIVRAISON

Les options de livraison se multiplient offrant toujours plus de services aux e-acheteurs.

34 % des e-acheteurs sont abonnés à un service de livraison

source : Baromètre Fevad/CSA - janvier 2018



En % des e-acheteurs - source : Baromètre Fevad/CSA - janvier 2018.

PAIEMENT

Une très large proportion du CA e-commerce de produits est payé par carte bancaire.

85 % cartes bancaires
9 % portefeuilles en ligne

- 1 % chèques
- 1 % chèques cadeaux, virements/prélèvements, contre-remboursement
- 3 % cartes privatives et autres modes de paiement

En % du CA e-commerce vente de produits en 2016.
source : Enquête Fevad - janvier 2017.

505 millions de colis en 2017
+ 10,5 % par rapport à 2016

source : estimation Fevad 2018, colis B to C y compris colis C to B et e-C to C.

E-COMMERCE EN EUROPE

À l'échelle européenne, 85 % des particuliers européens utilisent internet et 57 % achètent sur internet (en France respectivement 88 % et 67 %). source : Eurostat - 2017.

540 milliards d'€ en 2017
+ 12,8 % par rapport à 2016

source : Ecommerce Foundation.

Top 5 des pays européens

	en 2017	en 2018 (p)
1 Royaume-Uni	157	178
2 Allemagne	85	93
3 France	82	93
4 Espagne	24	28
5 Italie	21	28

Chiffre d'affaires e-commerce B to C en milliards d'€ - (p) : prévisions - source : Ecommerce Foundation.

CROSS-BORDER

Les Européens sont chaque année plus nombreux à acheter en ligne à l'international (en Europe ou hors Europe). En France, plus de la moitié des sites marchands, petits ou gros marchands, enregistrent des ventes à l'international.

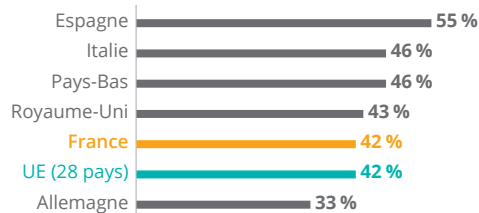
Achats à l'international

42 % des e-acheteurs Français

42 % des e-acheteurs européens

Ont commandé par internet en 2017 des biens ou services auprès des vendeurs d'autres pays (de l'UE ou hors l'UE)

source : Eurostat - 2017.



En % des e-acheteurs - source : Eurostat - 2017.

Ventes à l'international

62 % des sites leaders vendent à l'international

source : Baromètre Fevad/LSA réalisé sur sites leaders - février 2018

Top 5 des pays dans lesquels les entreprises Fevad sont présentes

1 Belgique	79 %
2 Espagne	60 %
3 Allemagne	57 %
4 Royaume-Uni	52 %
5 Italie	47 %

En % des sites qui vendent à l'international.
source : Baromètre Fevad/LSA réalisé sur sites leaders - février 2018.

51 % des e-commerçants TPE/PME vendent à l'international

source : Profil du e-commerçant spécial TPE/PME, Oxatis/Kpmg - janvier 2018.

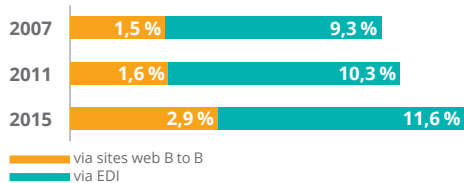
E-commerce aux professionnels

Les transactions électroniques inter-entreprises, réalisées soit via des messages de type EDI (échanges de données informatisées) soit via des sites web, représentent en 2015 14,5 % du chiffre d'affaires total réalisé par les entreprises de 10 personnes ou plus implantées en France, soit près de 3 points de plus par rapport à 2011.

VENTES E-COMMERCE B TO B

Cette progression de 3 points tient pour une large part au dynamisme des ventes via des sites web. Ces dernières représentent 85 milliards d'€ réalisées par les entreprises de plus de 10 personnes, auxquels s'ajoutent 15 milliards d'€ par celles de moins de 10 personnes.

Poids des ventes électroniques B to B dans le chiffre d'affaires total des entreprises



source : Insee, enquêtes TIC entreprises 2008, 2012, 2016 – sociétés de 10 personnes ou plus.

Valeur des ventes électroniques B to B

en milliards d'€

338 Ventes B to B des entreprises de plus de 10 personnes via EDI

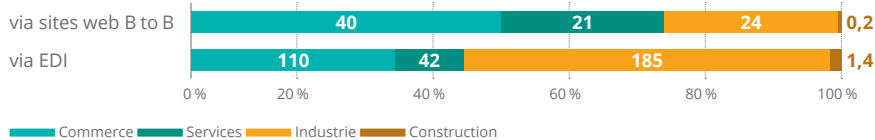
85 Ventes B to B des entreprises de plus de 10 personnes **via sites web**

15 Ventes B to B des entreprises de moins de 10 personnes **via sites web**

source : Insee, enquêtes TIC entreprises 2016 et TIC-TPE 2016 (hors auto-entrepreneurs).

Répartition des ventes B to B selon le secteur

en % et en milliards d'€



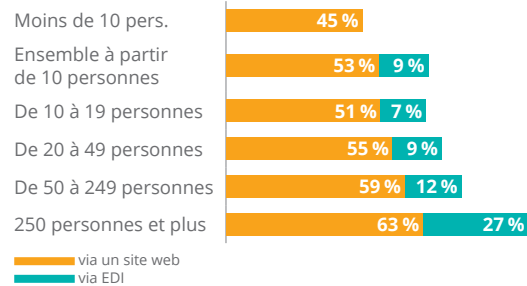
source : Insee, enquête TIC entreprises 2016 – sociétés de 10 personnes ou plus.

Selon l'Insee, la moitié des ventes web B to B est réalisée par des sociétés du commerce

E-ACHETEURS B TO B

Près de la moitié des entreprises de moins de 10 personnes et, plus de la moitié des entreprises de plus de 10 personnes réalisent des achats en ligne. L'achat EDI est pratiqué par 9 % des entreprises de plus de 10 personnes, en particulier au sein des plus grandes (27 %).

53 % des entreprises de plus de 10 salariés réalisent des achats depuis un site e-commerce



source : Insee, enquête TIC entreprises 2016 – TIC-TPE 2016.



fédération e-commerce et vente à distance

60 rue La Boétie - 75008 Paris - tél. 01 42 56 38 86 - contact@fevad.com

Ces données sont issues des études réalisées par la Fevad et ses partenaires. Pour plus d'infos voir www.fevad.com
Copyright : Si vous utilisez les informations contenues dans ce document, nous vous remercions de bien vouloir citer la source indiquée pour chaque information.

Fevad - siret 784 854 994 00034 - juin 2018 - Crédits photos : Shutterstock - Création graphique et réalisation : Zapping - 06 42 79 09 12