



# LES CHIFFRES CLÉS 2019

FÉDÉRATION E-COMMERCE ET VENTE À DISTANCE



[www.fevad.com](http://www.fevad.com)

# E-COMMERCE AUX PARTICULIERS

L'e-commerce aux particuliers maintient son dynamisme, porté par l'augmentation du nombre d'acheteurs et de la fréquence d'achat, le développement de nouvelles offres et de nouveaux services aux clients. Cette croissance profite aussi de la progression des achats sur mobile.

## CHIFFRE D'AFFAIRES

### E-COMMERCE

Le chiffre d'affaires des ventes sur internet continue à enregistrer des progressions à 2 chiffres. Le cap des 100 milliards d'€ devrait être atteint en 2019. Le canal mobile poursuit son développement. Il représente aujourd'hui 22% du chiffre d'affaires des sites e-commerce et 35% pour les sites leaders (+5 points sur un an).

**92,6** milliards d'€

source : Fevad iCE.

**+ 13,4%**  
par rapport à 2017

**1,505** milliard de transactions en ligne en 2018

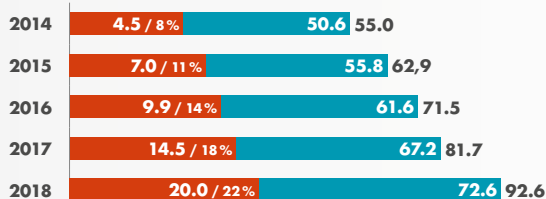
source : Fevad iCE.

**+ 20,7%** par rapport à 2017

**22%** sur terminaux mobiles

source : Fevad iCE.

### CA E-COMMERCE (EN MILLIARD D'€)



part des terminaux mobiles  
ordinateur  
CA e-commerce

source : Fevad iCE iCM.

## E-ACHETEURS, M-ACHETEURS

Près de 9 internautes sur 10 achètent sur internet tous écrans confondus. Cela représente près d'1 million d'acheteurs de plus sur un an, particulièrement parmi les moins de 35 ans avec notamment un rôle croissant du smartphone mais également parmi les plus de 65 ans pour lesquels désormais plus de 8/10 achètent sur internet.

**38,8** millions de Français achètent sur internet

87,5% des internautes

source : Médiamétrie - Observatoire des Usages Internet - T1 2019.

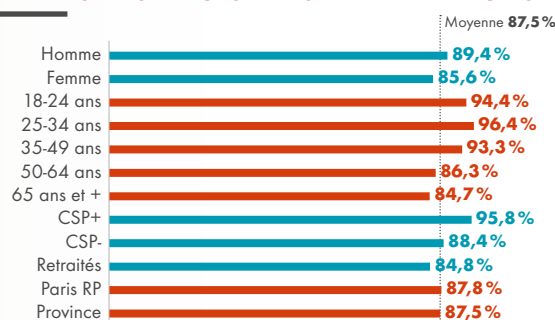
Dont **13,8** millions

de Français ont déjà effectué un achat à partir de leur mobile

soit **33%** des mobinautes dernier mois

source : Médiamétrie - Observatoire des Usages Internet - T1 2019.

### PART DES E-ACHETEURS PAR CIBLE D'INTERNAUTES



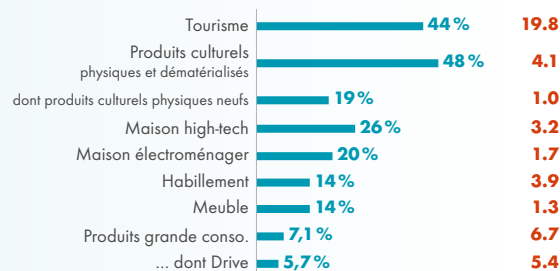
source : Médiamétrie - Observatoire des Usages Internet - T1 2019.

### PARTS DE MARCHÉ ET CHIFFRES D'AFFAIRES E-COMMERCE PAR SECTEUR (ESTIMATIONS)

L'e-commerce continue à gagner des parts de marché et atteint 9.1% du commerce de détail en 2018.

**9,1%** du commerce de détail\*

\* Hors carburants, pharmacies, articles médicaux et orthopédiques  
source : Fevad avec INSEE.



PDM 2018 CA 2018 en milliard d'€

source : PhoCusWright/Enjeux e-Tourisme Fevad, GfK, IFM, Ipea, Nielsen.

## E-COMMERCE ET EMPLOI

Les dirigeants d'entreprise du secteur, confiants dans l'avenir, sont nombreux à avoir augmenté leurs effectifs en 2018 et à prévoir de continuer à recruter en 2019.

**180 000**  
PERSONNES  
(emplois directs)

source : estimation Fevad.

### SITES LEADERS



source : Baromètre Fevad/LSA réalisé sur sites leaders - février 2019.

### TPE/PME



source : Profil du e-commerçant spécial TPE-PME, Oxatis/Ernst&Young - janvier 2019.

## E-MARCHANDS

**180 000**  
SITES MARCHANDS ACTIFS

source : Fevad iCE - T1 2019.

### RENTABILITÉ DES SITES LEADERS



source : Baromètre Fevad/LSA réalisé sur sites leaders - février 2019.

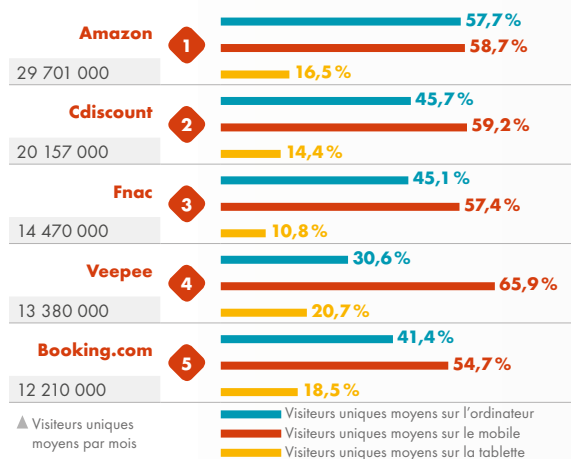
### RENTABILITÉ DES SITES TPE/PME



source : Profil du e-commerçant spécial TPE-PME, Oxatis/Ernst&Young - janvier 2019.

### TOP 5 DES SITES ET APPLICATIONS E-COMMERCE LES PLUS VISITÉS EN FRANCE INTERNET GLOBAL

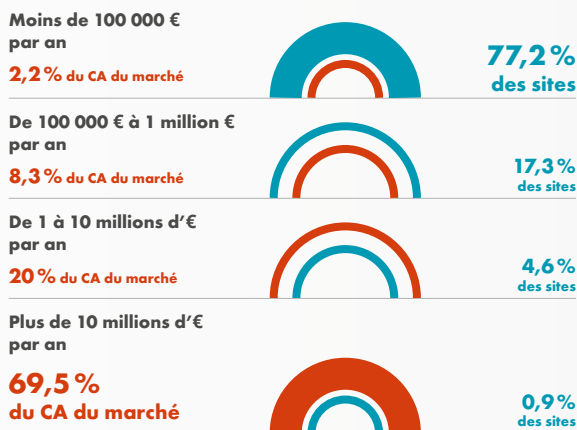
L'audience des sites e-commerce les plus visités augmente de façon continue. Cette croissance s'accompagne d'une poussée des visiteurs sur mobile : plus de 50% des visiteurs des sites du Top 5 ont utilisé leur mobile.



source : Médiamétrie//NetRatings- Moyenne - T1 2019 France - Audience internet tous écrans.

### RÉPARTITION DE L'ACTIVITÉ E-COMMERCE PAR TAILLE DES E-MARCHANDS

Les ¾ des sites réalisent un chiffre d'affaires annuel inférieur à 100 000 € par an. Le chiffre d'affaires e-commerce reste concentré : 90% du chiffre d'affaires passe par 5.5% des sites marchands (10 000 sites).



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

## ENTREPRISES ET E-COMMERCE

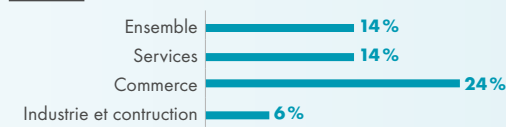
14% des entreprises de 10 personnes ou plus réalisent des ventes e-commerce. Cette proportion, qui augmente avec la taille de l'entreprise, est stable sur les 3 dernières années. Dans le Commerce, près d'une entreprise sur 4 réalise des ventes e-commerce.

### PART DES ENTREPRISES RÉALISANT DES VENTES SELON LA TAILLE



source : INSEE, enquête TIC 2018, sociétés de 10 personnes ou plus.

### PART DES ENTREPRISES RÉALISANT DES VENTES SELON LE SECTEUR



source : INSEE, enquête TIC 2018, sociétés de 10 personnes ou plus.

## PLACES DE MARCHÉ

Parmi les entreprises de 10 personnes ou plus qui vendent en ligne, 38% vendent sur les places de marché ; ce taux monte à 47% pour les entreprises de 10 à 19 personnes.

### LES MARCHANDS SUR LES PLACES DE MARCHÉ

	site en propre	place de marché et site en propre	place de marché	
Ensemble	62	25	13	38 %
250 personnes et plus	68	23	9	32 %
50 à 249 personnes	72	19	9	28 %
10 à 49 personnes	58	27	15	42 %

■ site en propre  
■ place de marché et site en propre  
■ place de marché

En % des sociétés qui vendent sur un site e-commerce.

source : INSEE, enquête TIC 2018, sociétés de 10 personnes ou plus.

### VOLUME D'AFFAIRES DES PLACES DE MARCHÉ (du panel iPM Fevad)

**30%**

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

soit **+16%** par rapport à 2017

source : Fevad iCE.

**29%** des sites marchands TPE/PME vendent sur les places de marché

source : Profil du e-commerçant spécial TPE-PME, Oxatis/Ernst&Young - janvier 2019.

**45%** des TPE/PME déclarent que l'impact des places de marché sur leur CA est important (11% à 20% de leur CA) à très important (21% à 100%).

source : Profil du e-commerçant spécial TPE-PME, Oxatis/Ernst&Young - janvier 2019.

## FRÉQUENCE D'ACHAT, PRODUITS ET SERVICES ACHETÉS

La fréquence d'achat sur internet continue à augmenter et le montant moyen d'une transaction à baisser. Ces évolutions sont le reflet des comportements d'achat sur internet qui concernent de plus en plus tous les produits du quotidien.

**61,5€**  
montant moyen d'une transaction

-6%  
par rapport à 2017

source : Fevad iCE

**39** transactions en moyenne en ligne

et **2420€** par acheteur en 2018

source : Fevad-Médiamétrie//NetRatings.

**55,5%** des internautes ont acheté au cours du dernier mois au T1 2019

Soit +1.3 point par rapport au T1 2018

source : Médiamétrie - Observatoire des Usages Internet - T1 2019.

### PRODUITS ET SERVICES ACHETÉS SUR INTERNET

Habillement/mode	58 %	Produits d'occasion ou reconditionnés	17 %
Produits culturels	50 %	Abonnement de films en ligne	15 %
Voyage/tourisme	40 %	Fleurs	13 %
Jeux, jouets	39 %	Abonnements à des box	12 %
Chaussures	39 %	Repas	12 %
Produits techniques / électroménager	38 %	Service d'économie collaborative (location de voiture entre particuliers, covoiturage, location de logement entre particuliers...)	12 %
Beauté/santé	34 %	Médicaments sans ordonnance	10 %
Maison, décoration	32 %	Objets connectés avec ou sans abonnement à des services (maison, santé, sport...)	10 %
Textile, linge de maison	28 %	Vin	10 %
Articles, matériels de sport	24 %	Fournitures scolaires	9 %
Alimentation, produits grande consommation	20 %	Inscription à un cours en ligne (MOOC)	8 %
VOD, musique	19 %	Lunettes, lentilles	7 %
Bons d'achat à valoir en magasin ou en ligne	19 %	Services à domicile (cours particuliers, garde enfants, bricolage/jardinage...)	7 %
Abonnement (payant) de musique en ligne	18 %		
Bricolage, jardinage	17 %		
Pièces détachées, équipement auto/moto	17 %		
Service de transport urbain individuel (taxi, Uber)	17 %		

En % des e-acheteurs.

source : Baromètre Fevad/CSA - janvier 2019.

## COMMERCE CONNECTÉ ET MOBILITÉ

Les acheteurs associent de plus en plus e-commerce, magasins physiques et écrans mobiles au long de leur parcours d'achat. Les entreprises sont toujours plus nombreuses à constater cette alliance gagnante.

### IMPACT DES SITES WEB SUR LES MAGASINS PHYSIQUES

80% des e-commerçants constatent un impact du site web sur leurs magasins :

<b>79%</b>	augmentation de la fréquentation en magasin physique
<b>63%</b>	augmentation du ca en magasin physique
<b>42%</b>	élargissement de la zone de chalandise

source : Profil du e-commerçant spécial TPE-PME, Oxatis/Ernst&Young - janvier 2019.

**28%** 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 2019.

### MOBILE, DRIVER DES ACHATS

Les e-acheteurs équipés d'un téléphone mobile utilisent leur mobile pour :

<b>56%</b>	... faire des recherches avant l'achat d'un produit/d'un service
<b>56%</b>	... suivre leurs achats sur internet
<b>52%</b>	... rechercher et localiser des magasins
<b>38%</b>	... s'orienter en magasin, comparer les prix, consulter les avis clients, consulter les informations produits, etc.

source : Baromètre Fevad/CSA - janvier 2019.

## LIVRAISON

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

**36%** des e-acheteurs sont abonnés à un service de livraison

source : Baromètre Fevad/CSA - janvier 2019.

### MODES DE LIVRAISON UTILISÉS

**86%**  
À domicile

**83%**  
En point relais

<b>38%</b>	En magasin (click and collect)
<b>24%</b>	Avec paiement en magasin (e-reservation)
<b>13%</b>	Sur le lieu de travail
<b>9%</b>	En consigne

En % des e-acheteurs  
source : Baromètre Fevad/CSA - janvier 2019.

## PAIEMENT

La carte bancaire domine les paiements en ligne, avec une part grandissante des solutions de paiement en 3 ou 4 fois (+1 point par rapport à 2017). Une autre tendance est la progression des paiements par portefeuilles électroniques (près de 2 points de plus par rapport à 2017).

### MODES DE PAIEMENT UTILISÉS

**80.1%**  
Cartes bancaires

**11.5%**  
Portefeuilles en ligne

<b>3.9%</b>	Crédits conso
<b>0.9%</b>	Virements/prélèvements
<b>3.7%</b>	Autres modes de paiement (cartes privatives, chèques, chèques cadeaux, contre-remboursement, paiements en magasin, agence, mandat cash, lettre chèque...)

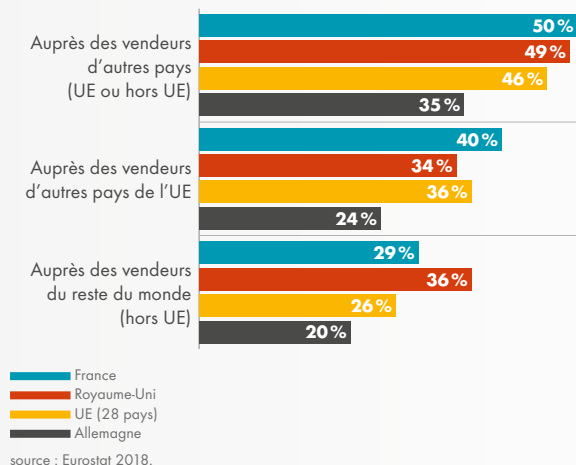
En % du ca e-commerce vente de produits 2018.  
source : enquête Fevad - janvier 2019.

## CROSS-BORDER

Les Européens sont, chaque année, plus nombreux à acheter en ligne à l'international (en Europe ou hors Europe). En France, la proportion d'e-acheteurs cross-border dépasse celle du Royaume-Uni, de l'Allemagne. Plus de la moitié des sites marchands, petits ou gros marchands vendent à l'international.

### ACHATS À L'INTERNATIONAL

% d'e-acheteurs achetant à l'international



### VENTES À L'INTERNATIONAL

**66%** des sites leaders vendent à l'international

source : Baromètre Fevad/LSA réalisé sur sites leaders - février 2019.

#### Top 5 des pays

dans lesquels les entreprises Fevad sont présentes

1	Belgique	90%
2	Espagne	72%
3	Allemagne	65%
4	Italie	63%
5	Royaume-Uni	50%

en % des sites qui vendent à l'international

source : Baromètre Fevad/LSA réalisé sur sites leaders, février 2019.

#### TPE/PME

**57%** des e-commerçants TPE/PME vendent à l'international

source : Profil du e-commerçant spécial TPE-PME, Oxatis/Ernst&Young - janvier 2019.

## E-COMMERCE EN EUROPE ET DANS LE MONDE

L'Europe représente aujourd'hui 30% du chiffre d'affaires e-commerce mondial.

La France est le 2<sup>e</sup> marché e-commerce d'Europe après le Royaume-Uni. Ramené à la population, le Royaume-Uni est le 1<sup>er</sup> marché au monde.

### E-COMMERCE EN EUROPE

**547**  
milliards d'€ en 2018

**+ 11.9%**  
par rapport  
à 2017

1 346 € par acheteur en 2018

source : Ecommerce Foundation.

#### Top 4 des pays

1	Royaume-Uni	174.9
2	France	92.6
3	Espagne	28
4	Italie	27.4

Allemagne : ND. Chiffre d'affaires e-commerce BtoC 2018 en milliards d'€.

source : Ecommerce Foundation.

### E-COMMERCE DANS LE MONDE

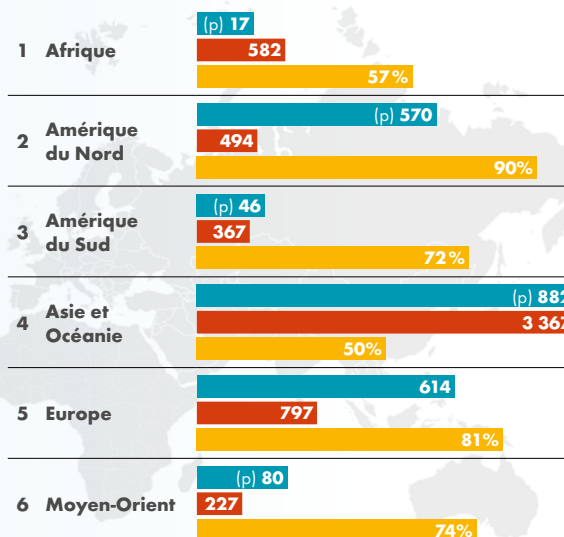
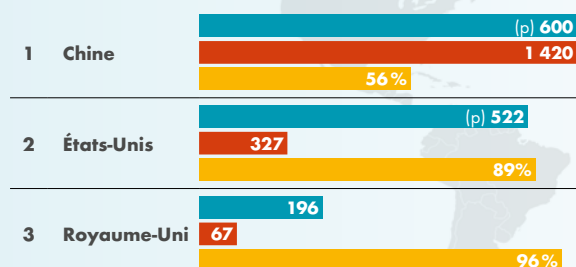
**2 131**  
milliards d'\$ en 2018 (p)

**+ 14.3%**  
par rapport  
à 2017

(p) : prévisions

source : Ecommerce Foundation.

#### Top 3 des pays dans le monde



Chiffre d'affaires e-commerce BtoC 2018 en milliards de \$ - (p) Prévisions. Population en millions d'habitants. Pénétration d'internet.  
source : Ecommerce Foundation.

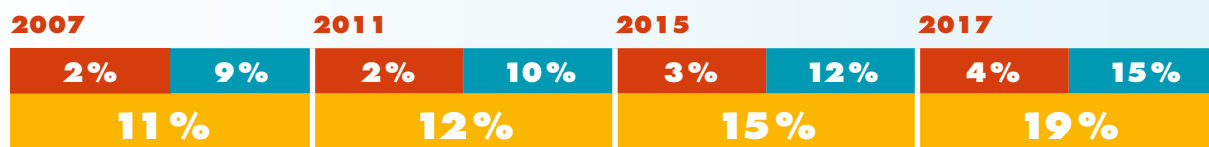
# E-COMMERCE AUX PROFESSIONNELS

Les transactions électroniques inter-entreprises, réalisées soit via des messages de type EDI soit via des sites e-commerce, représentent en 2017 19% du chiffre d'affaires total des entreprises de 10 personnes ou plus implantées en France, soit une progression de 4 points depuis 2015. Elles avaient déjà gagné 3 points de 2011 à 2015.

## VENTES E-COMMERCE B TO B

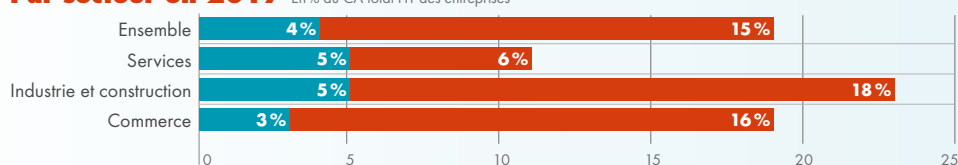
Sur les 2 dernières années, les ventes B to B via sites web ont fortement augmenté, de près de 50%. Elles totalisent en 2017 un chiffre d'affaires de près de 150 milliards d'€, 126 milliards d'€ par les entreprises de plus de 10 personnes auxquelles s'ajoutent plus de 15 milliards d'€ par celles de moins de 10 personnes (enquête INSEE TIC-TPE 2016).

## POIDS DES VENTES ÉLECTRONIQUES B TO B DANS LE CHIFFRE D'AFFAIRES TOTAL DES ENTREPRISES



— via sites web B to B — via EDI. En % du CA total HT des entreprises.  
source : INSEE, enquêtes TIC 2018, 2016, 2012, 2008, sociétés de 10 personnes ou plus.

### Par secteur en 2017



— site web B to B — EDI  
source : INSEE, enquête TIC 2018, sociétés de 10 personnes ou plus.

**150**  
MILLIARDS D'€  
RÉALISÉS SUR  
SITES WEB B TO B

## VALEUR DES VENTES ÉLECTRONIQUES B TO B

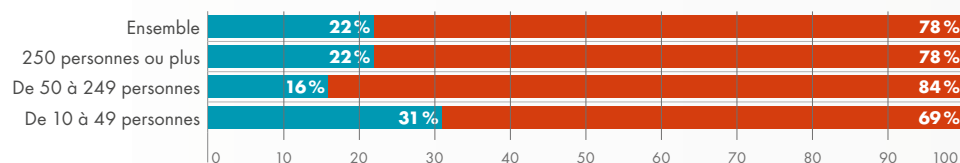


— 2015 — 2017  
source : INSEE, enquêtes TIC 2018, 2016, sociétés de 10 personnes ou plus.

## RÉPARTITION DES VENTES ÉLECTRONIQUES B TO B

Les ventes via des sites e-commerce représentent 22% du montant des ventes électroniques B to B et 31% pour les entreprises de plus petite taille, 10 à 49 personnes.

En % du montant des ventes électroniques B to B



— site web B to B — EDI  
source : INSEE, enquête TIC 2018, sociétés de 10 personnes ou plus.



## fédération e-commerce et vente à distance

---

60 rue La Boétie - 75 008 Paris - tél. 01 42 56 38 86 - [contact@fevad.com](mailto:contact@fevad.com)

Ces données sont issues des études réalisées par la Fevad et ses partenaires. Pour plus d'infos voir [www.fevad.com](http://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 2019 - Crédits photos : Getty Images ; Shutterstock - Création graphique et réalisation : Zapping - 06 42 79 09 12