



RAPPORT D'ACTIVITÉ

2018 - 2019



www.fevad.com

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2018-2019

SOMMAIRE

03		FÉDÉRER Faits marquants 04
07		REPRÉSENTER
17		RÉGULER
23		COMMUNIQUER Veiller et informer 24 Échanger 30 Les Favor'i du e-commerce 32 Les enjeux du e-commerce 34 Promouvoir et faire savoir 36
39		STRUCTURE & ORGANISATION Conseil d'administration 40 Commissions 41
45		ADHÉRENTS

ÉDITORIAL



FRANÇOIS MOMBOISSE
PRÉSIDENT DE LA FEVAD



MARC LOLIVIER
DÉLÉGUÉ GÉNÉRAL DE LA FEVAD

Accompagner le développement, le progrès et l'innovation tout en garantissant le socle de confiance du consommateur et des entreprises : plus que jamais en 2019, la Fevad s'emploie à "construire l'avenir" du commerce connecté en France et en Europe.

Notre représentativité, qui fonde notre légitimité, s'est encore renforcée avec l'arrivée de nombreuses marques qui nous ont rejoints au cours de l'année écoulée. De quoi enrichir les échanges et accélérer le transfert de connaissances et d'expériences au sein de la communauté du e-commerce animée par la Fevad.

Nos études, enquêtes et conférences constituent toujours une référence aussi bien pour nos entreprises, que pour l'ensemble des observateurs et des parties prenantes. C'est la raison pour laquelle nous mettons tout en œuvre pour renforcer leur qualité et leur pertinence afin d'améliorer, en permanence, la connaissance du marché et l'analyse de ses évolutions.

Cette ambition d'amélioration concerne tous les services proposés par la Fevad. Et parce que la valeur confiance est toujours au centre de notre activité, au cœur de notre ADN, nous avons redoublé d'efforts en direction de notre plateforme de médiation et dans le déploiement de notre nouvelle marque de confiance à laquelle nous avons ajouté une dimension européenne.

Accompagner le développement du secteur, c'est aussi veiller à la qualité de sa régulation.

L'actualité réglementaire et législative du e-commerce a été riche durant ces derniers mois : la protection des données personnelles portée par l'application du RGPD, l'évolution de la fiscalité, la régulation des plateformes, la sécurité des paiements, la lutte contre la "cybermalveillance", ou encore la responsabilité sociale et environnementale ont représenté autant de sujets traités, de combats menés par la Fevad et dont les enjeux sont essentiels pour l'avenir du e-commerce.

La Fevad participe aux débats publics et apporte sa contribution à chaque fois que les intérêts du secteur sont en jeu. Sa veille est permanente, et les prochains mois appellent une mobilisation de tous, toujours plus intense afin de favoriser le meilleur environnement possible pour maintenir l'élan et la dynamique portés par le développement du e-commerce.

Ouverture sur le monde, accompagnement des progrès technologiques, accélérateur d'échanges et de rencontres, mais aussi, transmission de valeurs, engagement pour la compétitivité, bâtisseur de confiance : la Fevad répond aux grandes questions de notre temps, et continue d'occuper une place centrale indispensable à notre profession.



180 000

SITES MARCHANDS ACTIFS EN FRANCE

source : iCE Fevad - T1 2019

FÉDÉRER

RASSEMBLER AUTOUR DE VALEURS COMMUNES

La Fevad rassemble et fédère l'ensemble des acteurs du e-commerce et de la vente à distance, quels que soient leur secteur d'activité, leur nature (pure players ou non) et les supports de communication utilisés.

Le rôle de la Fevad s'articule autour de cinq missions majeures, qui lui permettent d'être un acteur engagé et incontournable sur les scènes politique, économique, juridique et sociale.

Cinq missions pour fédérer :

Représenter

Réguler

Veiller et informer

Échanger

Promouvoir et faire savoir

FAITS MARQUANTS 2018-2019

MAI / JUIN / JUILLET 2018

- 24/05 Conférence de presse - Bilan du e-commerce au 1^{er} trimestre 2018
- 25/05 Entrée en application du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD)
- 31/05 Colloque Eprivacy UFMD / GESTE
- 13/06 Atelier "e-commerce cross border"
- 20/06 7^e édition des Enjeux e-commerce et publication de l'étude Fevad / KMPG : L'intelligence artificielle au service du e-commerce
- 20/06 2^e édition du challenge Start Me Up
- 20/06 Lancement de la soirée Start Me Up Party
- 10/07 Atelier sur l'accessibilité des services clients pour les malentendants avec DEAFI et UNSDA
- 13/07 Adoption du rapport et avis du CNC en matière de retrait-rappel des produits de consommation courante

SEPTEMBRE 2018

- 10/09 Conférence de presse - Bilan du e-commerce au 1^{er} semestre 2018
- 10/09 au 12/09 Paris Retail Week : en partenariat avec la Fevad, organisation d'une conférence "Comment l'IA est-elle en train de révolutionner le commerce ?"
- 10/09 Publication de l'annuaire des Start-up innovantes pour le e-commerce réalisé à l'issue du challenge Start Me Up
- 12/09 Adoption d'un avis du Conseil National de l'Alimentation sur la vente de denrées alimentaires par internet

OCTOBRE 2018

- 18/10 Les Enjeux e-tourisme "Tendances de l'e-tourisme à l'horizon 2020" avec Phocuswright, en partenariat avec l'Echo Touristique
- 18/10 Rencontre avec la CNIL sur la prospection commerciale

NOVEMBRE 2018

- 08/11 Signature d'une convention de collaboration avec GS1 sur l'e-logistique
- 13/11 Atelier juridique Fevad "Actualité du droit de la concurrence en matière de vente en ligne"
- 14/11 Intervention de la Fevad au MAPIC 2018
- 15/11 Conférence de presse - Bilan du e-commerce au 3^e trimestre 2018
- 20/11 3^e édition des Enjeux Innovation BtoB "L'expérience client BtoB"
- 26/11 Réunion du Grand Jury des Favor'i du e-commerce, chez vente-privee.com

DÉCEMBRE 2018

- 03/12 Mise en application du règlement européen interdisant le géoblocage sur les sites de e-commerce
- 11/12 12^e Nuit des Favor'i - Élection du meilleur site e-commerce de l'année

JANVIER 2019

- 15/01 Atelier RGPD Fevad "6 mois après..."
- 29/01 Contribution de la Fevad à une étude publiée par la Commission européenne sur le système de livraison dans le développement du commerce électronique transfrontalier
- 29/01 Signature du Pacte pour une logistique métropolitaine avec la métropole du Grand Paris
- 31/01 Entretien avec le Médiateur des Entreprises

FÉVRIER 2019

- 05/02 Conférence de presse - Bilan du e-commerce français en 2018 - 12^e édition du Baromètre sur le profil des e-commerçants Oxatis - Étude sur les perspectives d'achats sur Internet fixe et mobile en 2019 réalisée par le CSA
- 07/02 La Fevad est partenaire de l'événement InBanque, dédié à l'innovation numérique dans la banque "La Nouvelle équation numérique"
- 08/02 Rencontre avec le Directeur de cabinet de Brune Poirson, Secrétaire d'État auprès du ministre de la Transition écologique et solidaire, sur le projet de loi "économie circulaire"
- 12/02 Atelier "Mettez le branding au service de vos performances avec Youtube" en partenariat avec Ad's up Consulting et Google
- 14/02 Enjeux e-tourisme "Les moyens de paiements innovants"
- 25/02 Contribution aux États Généraux des nouvelles régulations numériques

MARS 2019

- 19/03 au 21/03 Salon e-commerce One to One en partenariat avec la Fevad
- 20/03 Speed dating Start-up avec les membres du conseil d'administration
- 26/03 Signature de la Charte des acteurs du e-commerce avec le Secrétaire d'État au Numérique
- 26/03 Atelier juridique Fevad "L'e-réputation des entreprises"

AVRIL 2019

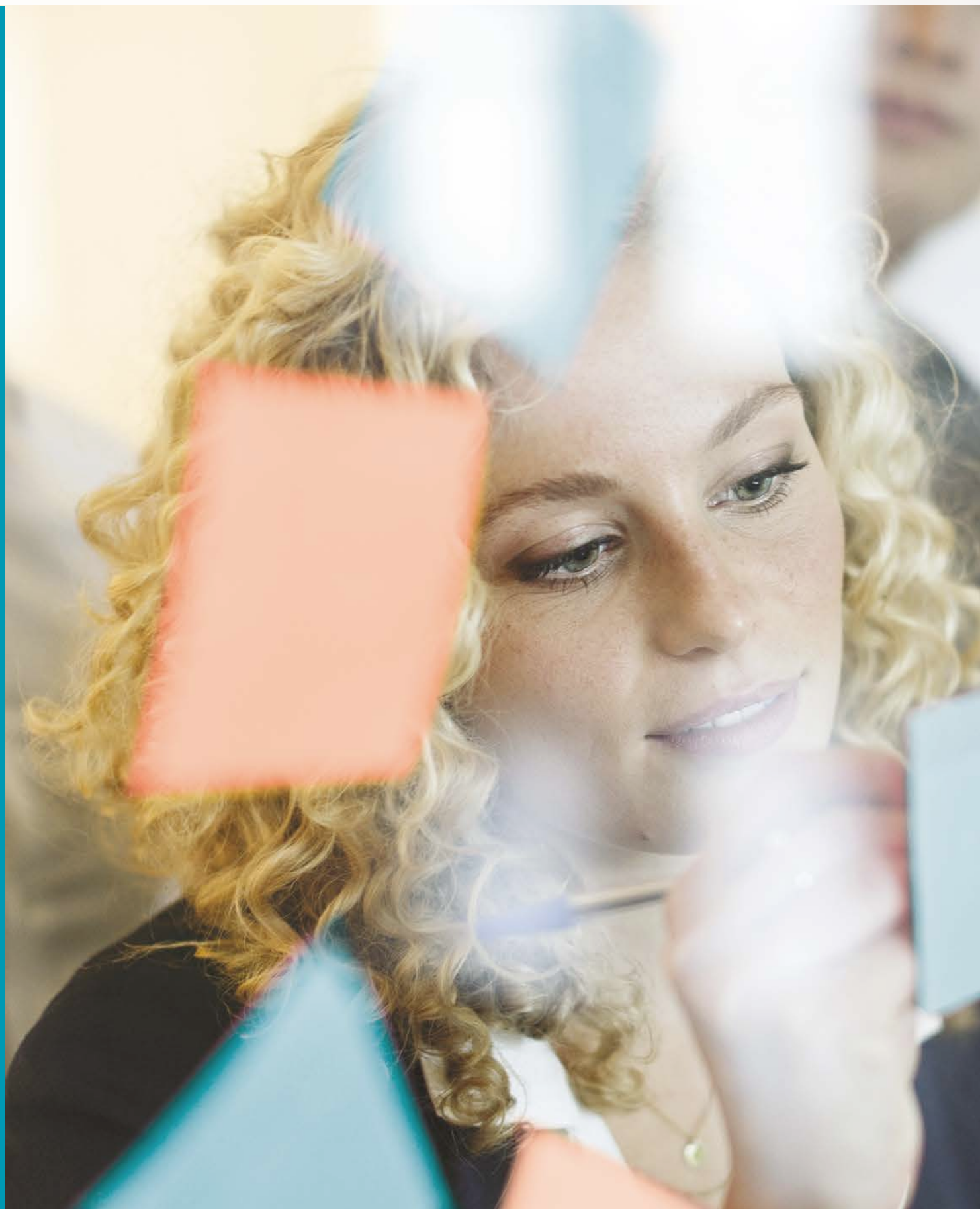
- 03/04 8^e édition de l'étude Fevad/LSA sur le moral des e-commerçants
- 08/04 Rencontre avec le député Benoît Potterie sur la fiscalité du commerce
- 12/04 Lancement du comité de programme édition 2019 des Enjeux Innovation BtoB
- 25/04 Lancement de la 3^e édition du Challenge Fevad/KMPG "Start Me Up"
- 25/04 Réunion entre les associations représentatives de la communication digitale et la présidente de la CNIL

MAI 2019

- 10/05 - 22/05 - 29/05 Série de conférences sur la mise en œuvre de l'authentification forte avec Visa, Mastercard & Cartes Bancaires CB
- 13/05 Audition avec la députée Laetitia Avia, rapporteur sur la proposition de loi visant à lutter contre la haine sur Internet
- 16/05 Les Enjeux e-tourisme "Le social media dans le voyage" avec We Like Travel, en partenariat avec l'Echo Touristique
- 21/05 Atelier juridique Fevad "Les dossiers européens par Ecommerce Europe"
- 23/05 Conférence de presse - Bilan du e-commerce français au 1^{er} trimestre 2019
- 23/05 Événement Fevad & CITEO "Innovation des emballages en e-commerce"
- 23/05 La Fevad, partenaire de Next Tourisme 2019 : Expérience, optimiser le parcours client, valoriser le voyage

JUIN 2019

- 06/06 Contribution à l'étude de la Caisse des Dépôts sur les leviers numériques du commerce de proximité
- 11/06 Conférence d'Ecommerce Europe avec le vice-président de la Commission européenne en charge du marché unique numérique, Andrus Ansip
- 26/06 8^e édition des Enjeux e-commerce - 3^e édition du Challenge "Start Me Up" et publication de l'étude Fevad/KMPG sur Les Marques et le e-commerce
- 26/06 Start Me Up Party



REPRÉSENTER

SOUTENIR LA COMPÉTITIVITÉ DES ENTREPRISES FRANÇAISES

La Fevad représente l'ensemble des acteurs de la profession et agit de manière permanente pour assurer la prise en compte des intérêts du secteur et promouvoir ainsi un environnement juridique et économique favorable au développement du e-commerce et de la vente à distance.

En France, la Fevad est le premier organisme représentatif du secteur.

Elle est sollicitée et intervient auprès des pouvoirs publics et des organismes de concertation dans les dossiers majeurs ayant trait à la protection des données et de la vie privée, au droit de la consommation, à la fiscalité, à la concertation numérique et aux obligations environnementales et de responsabilité sociétale.

DES CHAMPS D'EXPERTISE ET D'INTERVENTION RECONNUS

Les commissions permanentes de la Fevad assurent le suivi et les travaux réguliers qui lui garantissent un haut niveau d'expertise et d'intervention dans de nombreux domaines : la logistique et les transports, la sécurité et les paiements, l'environnement, les évolutions législatives et réglementaires, la fiscalité, l'innovation...

Le service des affaires juridiques de la Fevad a notamment pour mission d'informer les adhérents grâce à une veille permanente et de relayer les préoccupations des e-commerçants auprès des pouvoirs publics, afin d'améliorer les textes législatifs et réglementaires.

À titre accessoire, une aide peut être apportée aux adhérents mais, à la différence d'un avocat, il ne peut s'agir de conseils juridiques personnalisés.

LES POUVOIRS PUBLICS ET LES ORGANISMES DE CONCERTATION

EN FRANCE

La Fevad, premier syndicat professionnel représentatif du secteur du e-commerce, est fréquemment sollicitée par les pouvoirs publics.

Elle entretient des contacts réguliers et suivis avec les ministères, le Parlement ou encore les autorités de contrôle et fait valoir les positions adoptées par la profession. En tant que corps intermédiaire, elle privilégie une démarche proactive et pédagogique à l'égard des institutions responsables du cadre réglementaire afin de préserver le dynamisme de ce secteur innovant, en perpétuelle évolution.

POUVOIRS PUBLICS

Ministères - Parlement - Autorités de contrôle :

- L'ARCEP (Autorité de Régulation des Communications Électroniques et des Postes) • L'Autorité de la Concurrence
- La Banque de France • La CNIL (Commission Nationale Informatique et Libertés) • La DGCCRF (Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes) • La DGE (Direction Générale des Entreprises)

ORGANISMES DE CONCERTATION PUBLICS OU ASSOCIATIFS

- L'Association Française de Normalisation et de Certification (AFNOR Groupe) • L'Autorité de Régulation Professionnelle de la Publicité (ARPP) • Le Conseil du Commerce de France (CdCF) • Le Conseil National de la Consommation (CNC) • Le Comité filière STIC • La Commission d'examen des pratiques commerciales • La Commission des comptes commerciaux de la Nation • Le Mouvement des Entreprises de France (MEDEF) • Mercatel (Association Commerce et Moyen de paiement) • L'Observatoire de la Sécurité des Moyens de Paiement de la Banque de France (OSMP) • Le Conseil Consultatif Commerce CB (CCC CB) • Le Comité National des Paiements Scripturaux (CNPS) • L'Union Française du Marketing Direct et Digital (UFMD) • L'Institut Français de la Mode (IFM) • L'Institut National de la Consommation (INC) • Renaissance Numérique • Conférence Nationale sur la Logistique (CNL) • Le dispositif cybermalveillance. gouv.fr (ANSSI) • Programme national "Marchandises en ville" • GS1

LA MISSION DE REPRÉSENTATION ÉTENDUE À L'INTERNATIONAL

À L'INTERNATIONAL

La Fevad développe et renforce son engagement de représentation sur le plan européen via l'association européenne Ecommerce Europe (ECE).

Cette présence active à l'échelle de l'Europe est essentielle, compte-tenu de l'impact de l'Union européenne sur la réglementation nationale, issue pour 80 % de la réglementation européenne.



ECOMMERCE EUROPE POURSUIT SON DÉVELOPPEMENT



Depuis 2012, l'association européenne Ecommerce Europe représente les intérêts, devant les instances européennes, de la Fevad et des 19 autres États membres qui la compose via les homologues européens de la Fevad.

Présidée par François Momboisse, président de la Fevad, l'association réunit déjà plus de 75 000 entreprises de vente en ligne. Elle a développé une marque de confiance européenne qui a un rayonnement de plus en plus important à Bruxelles. Un réseau européen de médiation a également été mis en place via l'association européenne.

SA MISSION

Représenter les intérêts du e-commerce auprès des institutions européennes et accompagner le développement du secteur en Europe.

Ecommerce Europe intervient auprès des autorités européennes dans les domaines suivants : la réglementation, les paiements et la logistique. Elle publie les chiffres du e-commerce européen et organise des manifestations autour du e-commerce dans plusieurs pays.

<http://www.ecommerce-europe.eu>

PRINCIPAUX DOSSIERS EN 2018-2019

LA FEVAD EST INTERVENUE DE MANIÈRE ACTIVE SUR LES DOSSIERS SUIVANTS

- Accessibilité des sites e-commerce et des services clients
- Démarchage téléphonique
- Eco-conception des emballages du e-commerce
- Économie circulaire
- Protection du consommateur en matière de vente à distance en France et en Europe
- Fiscalité numérique et du e-commerce
- Plateformes
- Médiation de la consommation
- Paiements : mise en œuvre des Regulatory Technical Standards sur l'authentification forte des paiements en ligne - DSP2 (voir p. 13)
- Réglementation européenne sur la protection des données et la vie privée
- Participation à la définition du programme 2019-2024 du Comité National des Paiements Scripturaux (CNPS)
- Régulation du Numérique

ATTENTES
DES E-ACHETEURS
VIS-À-VIS
DES SITES
MARCHANDS

source : Baromètre Fevad / CSA
- janvier 2019

57%
sécurité des transactions
réalisées sur le site

47%
sécurité de vos données
personnelles

40%
clarté des tarifs affichés
(produits, livraison...)

39%
réactivité du service clients
en cas de problème

38%
politique de retour des produits

37%
promotions proposées
par les sites

PROTECTION DES DONNÉES ET DE LA VIE PRIVÉE

L'évolution des pratiques et de la réglementation en matière de vie privée et de protection des données suscite de nombreux débats auxquels la Fevad participe activement, apportant son expertise largement reconnue.

RÈGLEMENT GÉNÉRAL SUR LA PROTECTION DES DONNÉES

Le règlement est entré en vigueur le 25 mai 2018. Ce texte essentiel pour l'encadrement de la vie privée et des données personnelles est ambitieux et très large. Il peut donner lieu à des interprétations par les autorités de contrôle tant en France que dans les autres pays d'Europe susceptibles de rompre l'équilibre initial entre les enjeux économiques et la protection des personnes. Ainsi ce texte peut devenir source d'insécurité juridique et d'inquiétude pour les entreprises. La Fevad reste donc extrêmement attentive à ces évolutions d'interprétation, en étant fortement mobilisée pour agir auprès des autorités compétentes, tant sur le plan national que sur le plan européen, au travers de Ecommerce Europe et de la Federation of European Direct and Interactive Marketing (FEDMA).

Le 25 avril dernier la Fevad aux côtés d'autres associations représentatives des acteurs de l'économie numérique (UDM, SNCD, GESTE, ARPP...) a rencontré la nouvelle présidente de la CNIL, afin de lui faire part des préoccupations du secteur et du souhait d'aller vers plus de dialogue et de collaboration autour de différents axes de travail qui ont été définis.

PROJET DE RÈGLEMENT SUR LES DONNÉES PERSONNELLES DANS LE SECTEUR DES TÉLÉCOMMUNICATIONS

Parallèlement à l'élaboration du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), la Commission a entrepris la réforme de la directive sur la vie privée dans le secteur des communications électroniques. Cette directive devrait être remplacée par un règlement dit "ePrivacy". Ce règlement viendra instaurer de nouvelles règles notamment en matière d'e-mailing, de cookies mais aussi de télémarketing. Néanmoins les négociations sur ce texte se heurtent à des difficultés qui sont à la hauteur des enjeux qu'il recèle, liés au respect de la vie privée dans les communications électroniques et à l'impact sur l'ensemble des activités digitales. La Fevad suit avec attention et de manière pro-active, l'évolution de ce texte à travers sa représentation à Bruxelles et dans le cadre de son alliance avec les représentants des autres secteurs concernés.

DROIT DE LA CONSOMMATION

DÉMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE

L'année 2018 a été marquée par une remise en cause de la liste d'opposition à la prospection commerciale téléphonique (Bloctel) à la suite de la montée en puissance du mécontentement des consommateurs appelés, de manière non sollicitée, sur leur téléphone fixe ou mobile. Le Conseil National de la Consommation a ainsi été diligenté par le gouvernement. L'objectif du groupe de travail du CNC était notamment de proposer des mesures qui pourraient être envisagées pour renforcer ces dispositifs existants ou, d'une manière générale, mieux lutter contre les sollicitations téléphoniques illicites et la fraude aux numéros surtaxés.

La Fevad a participé à ces travaux. La question longuement débattue a été celle de la primauté de Bloctel sur le consentement express du consommateur. Les professionnels ont mis en exergue qu'un consommateur, inscrit sur Bloctel, devait pouvoir être appelé, quand il en faisait expressément la demande auprès d'une entreprise déterminée.

Il a malheureusement été impossible de parvenir à un accord entre les représentants des consommateurs et les représentants des professionnels. Ainsi, aucun consensus n'a pu être trouvé et, par conséquent, les travaux du CNC ont été avortés.

En parallèle de ces travaux de concertation, deux propositions de loi ont vu le jour. La proposition de loi du député Christophe Naegelen a notamment fait couler beaucoup d'encre. La deuxième lecture du texte est prévue pour le 2^e semestre 2019. La Fevad continuera de suivre ce sujet dans les mois à venir.

RETRAITS RAPPELS



Un autre groupe de travail du Conseil National de la Consommation a mobilisé la Fevad. Il s'agit du groupe de travail mis en place à la suite de l'affaire Lactalis. L'objectif de ce groupe était d'optimiser les procédures de retrait-rappels afin d'éviter les risques sanitaires induits par l'affaire Lactalis.

Les échanges au sein du groupe de travail du CNC ont abouti à un rapport-avis le 13 juillet 2018. Plus de 30 recommandations ont été émises pour améliorer les procédures. Une des recommandations est la mise en place d'un site d'information à destination des consommateurs. L'administration travaille à l'élaboration de ce site unique d'information. Les professionnels dont la Fevad, sous l'égide du MEDEF, ont élaboré une position inter-fédération sur le sujet. Un des objectifs est de pouvoir rendre interopérables les différents dispositifs de notifications et de renseignements en matière de procédure de rappels et de retraits.

PAIEMENT

CONFIANCE ET SÉCURITÉ DES PAIEMENTS

La Fevad porte la plus grande attention aux questions relatives aux paiements et à la sécurité des transactions en ligne. Ce domaine est aujourd'hui en pleine mutation sous l'effet notamment des évolutions rapides des technologies mobiles et du cadre réglementaire (DSP2 & RTS).

Suite à l'adoption de la DSP2 (Directive Services de Paiement 2), la Fevad, aux côtés d'autres associations du commerce a poursuivi les échanges avec l'écosystème (notamment dans le cadre du CCC CB - Comité Consultatif Commerce CB) en vue de la mise en œuvre des RTS (Regulatory Technical Standards) au 14 septembre 2019 (voir encadré).

Parmi les autres sujets abordés notamment au CCC CB, on trouve également : le règlement MIF et le choix de la marque, le sans contact, l'innovation (via le Lab CB), les statistiques et chiffres clés des paiements en France mais aussi des réflexions autour de l'usage de "l'instant payment" qui fera probablement l'objet de développements importants dans les années à venir.

Elle poursuit également sa participation aux travaux de l'Observatoire pour la Sécurité des Moyens de Paiement

(OSMP), qui réunit les représentants des professionnels, des établissements financiers, des consommateurs et des pouvoirs publics. Elle y représente les praticiens du e-commerce. Les travaux de l'Observatoire permettent notamment un suivi statistique de la fraude en ligne, de la mise en œuvre des RTS, de l'évolution des modes d'authentification.

La Fevad participe en outre au Comité National des Paiements Scripturaux. Une nouvelle feuille de route des travaux du CNPS a été publiée pour la période 2019-2024. Elle s'articule autour de trois priorités :

- Poursuivre les travaux de promotion des moyens de paiement dématérialisés (carte sans contact, virement instantané).
- Conforter l'innovation par la sécurité et la sécurité par l'innovation.
- Concourir à l'ambition européenne d'un approfondissement du marché unique des paiements en renforçant la coopération entre acteurs du marché.

Cinq groupes de travail seront constitués d'ici début 2020 auxquels la Fevad participera dès la rentrée.

DSP2 : (R)ÉVOLUTION DANS LES PAIEMENTS À DISTANCE & INQUIÉTUDE DURANT LA PÉRIODE TRANSITOIRE

Pour les e-commerçants, l'obligation d'authentification forte, qui échappe en outre à leur choix au profit de celui de la banque du client, constitue l'un des changements principaux institués par la DSP2 dont l'application est prévue à partir du 14 septembre 2019.

Le défi à relever est de continuer à réduire le niveau de fraude tout en maintenant une fluidité des parcours d'achat bénéfique pour les consommateurs et les commerçants.

L'ensemble des parties prenantes, marchands, émetteurs, accepteurs, acquéreurs, réseaux de paiement et prestataires, est désormais très mobilisé en vue d'assurer au plus tôt la conformité vis-à-vis de cette Directive.

Pour respecter ce texte européen tout en maintenant un maximum de paiements "Frictionless", le dispositif d'authentification forte dominant (3D Secure) va faire l'objet d'importantes évolutions. Cela implique des mises à niveau techniques chez tous les acteurs de la chaîne de paiement : prestataires techniques, banques acquéreurs, schèmes (CB, Visa, Mastercard...), banque émetteurs... et évidemment commerçants !

L'attention se concentre sur les conditions de montée en puissance des systèmes d'information nécessaires à cette conformité :

- Capacité de l'ensemble des acteurs.
- Traitement des exemptions et des achats hors périmètre.
- Robustesse des outils.
- Réactivité face à d'éventuels dysfonctionnements.
- Information éventuelle des consommateurs.

Cette montée en puissance se fera progressivement d'ici la fin de l'année 2020.

La Fevad et Mercatel ont pris l'initiative d'une rencontre avec la FBF afin d'évoquer ces sujets et de déboucher sur un principe de migration permettant de bannir tout effet de big bang.

Enfin, concernant, le remplacement du SMS OTP déclaré non conforme aux RTS par l'EBA malgré sa contribution à la réduction du niveau de fraude en e-commerce, le groupe de travail créé au sein de l'OSMP, devrait préconiser une transition sur 3 ans (fin 2021) vers de nouveaux moyens d'authentification.

FISCALITÉ

FISCALITÉ DU COMMERCE

La fiscalité revêt un rôle essentiel pour la compétitivité des entreprises du e-commerce, qui sont confrontées à une concurrence internationale. La Fevad exerce la plus grande vigilance à l'égard de toutes les mesures fiscales susceptibles de créer une distorsion de concurrence à l'encontre des entreprises françaises.

Elle milite ainsi pour une harmonisation et une simplification des règles fiscales au niveau de l'Union européenne, dont la complexité est un des principaux freins au développement de l'activité e-commerce transfrontière.

Sur le plan français, la Fevad est intervenue avec succès auprès du gouvernement et des parlementaires, à deux occasions, dans le cadre du projet de loi de Finances 2019 et d'une proposition législative sur la revitalisation des centres-villes et centres-bourgs, à l'encontre d'amendements visant à instaurer une taxe sur les livraisons e-commerce.

La Fevad a établi un groupe de travail réunissant à la fois des sites d'enseignes physiques et des "pure players", dont a émergé une position commune sur l'adaptation de la fiscalité du commerce face au développement de l'économie numérique. Des propositions constructives ont été élaborées, guidées par l'équilibre entre l'impératif d'équité de traitement entre les différents canaux et le besoin de préserver le potentiel de développement du e-commerce pour l'économie.

TAXE SUR LES SERVICES NUMÉRIQUES

La Fevad s'est mobilisée sur le sujet de la fiscalité du numérique, initialement à la faveur d'une proposition européenne dont les négociations ont échoué, puis dont les contours ont été repris par le gouvernement français. Une réflexion est également portée au niveau mondial par l'OCDE et recueille le soutien de la Fevad s'agissant de la démarche visant à taxer la valeur là où elle se crée. La taxe française cible certains services numériques fournis par des grands groupes, qui dépassent un double seuil de chiffre d'affaires français et mondial sur leurs activités caractérisées par l'importance de l'internaute dans la création de valeur (intermédiation via une place de marché, ciblage publicitaire et vente des données utilisateurs à des fins publicitaires). La Fevad a œuvré à circonscrire les effets de cette taxe afin de ne pas pénaliser l'investissement et la transformation numérique des acteurs économiques, en particulier les champions locaux du numérique, ni d'affaiblir la compétitivité du marché français des marketplaces.

CYBERSÉCURITÉ



CYBERMALVEILLANCE.GOUV.FR
Assistance et prévention du risque numérique

LA FEVAD SOUTIENT ET ADHÈRE AU DISPOSITIF CYBERMALVEILLANCE.GOUV.FR

La Fevad adhère désormais au dispositif national d'assistance aux victimes d'actes de cybermalveillance, matérialisé par le site cybermalveillance.gouv.fr.

Ce projet s'adresse gratuitement aux particuliers, aux entreprises et collectivités territoriales. Il a pour objectifs :

- La mise en relation des victimes via une plateforme numérique avec des prestataires de proximité susceptibles de restaurer leurs systèmes.
- La mise en place de campagnes de prévention et de sensibilisation à la sécurité du numérique.
- La création d'un observatoire du risque numérique permettant de l'anticiper.

La Fevad est particulièrement sensible à ces sujets : elle a publié en 2016 un Livre Blanc proposant des témoignages et des ressources pour inviter les acteurs du e-commerce, particulièrement visés, à s'engager dans une démarche visant à instaurer une culture de la Cybersécurité (à télécharger sur fevad.com).

ENVIRONNEMENT ET RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE

La commission environnement a été renommée commission RSE. L'angle sociétal ne peut pas être mis de côté et fait partie des sujets importants. Les adhérents de la Fevad ont une volonté d'ancrer le e-commerce dans des démarches environnementales responsables.

La Fevad suit ainsi le projet de loi relatif à l'économie circulaire en ce qu'il aura un impact sur les e-commerçants. Les DEEE, la recyclabilité et réutilisation des biens vendus sont autant de sujets qui intéressent la profession. La Fevad fait, par ailleurs, partie du comité consultatif d'une étude AFNUM sur le marché de seconde main des téléphones portables.

La mobilisation, enfin, de la Fevad et des adhérents sur l'illectronisme fait partie de la feuille de route pour 2018-2019.

RESPONSABILISATION CROISSANTE DES PLATEFORMES

RÉGULATION DES PLATEFORMES

De manière concomitante et complémentaire aux négociations sur un règlement européen visant à réguler les relations entre plateformes en ligne et entreprises utilisatrices, le secrétaire d'État français au Numérique a initié l'élaboration d'une Charte de bonnes pratiques sur ces relations inter-entreprises. La Fevad, aux côtés de plusieurs places de marché, a contribué à ces travaux et signé cette Charte, considérant cette initiative de régulation professionnelle utile et vecteur d'un renforcement de la confiance et de la transformation numérique des TPE et PME françaises.

S'agissant du règlement européen, adopté en avril, il constitue le premier texte réglementaire européen axé sur les plateformes en ligne, et couvre notamment les places de marché ainsi que les moteurs de recherche. Il prévoit un renforcement de la transparence et la transmission d'informations de la part des plateformes à leurs entreprises utilisatrices en ce qui concerne les conditions d'utilisation (y compris les déréférencements), les paramètres de classement et un système gradué de règlement des litiges. Le règlement encourage enfin l'élaboration de codes de bonne conduite au niveau national.

LUTTE CONTRE LA FRAUDE

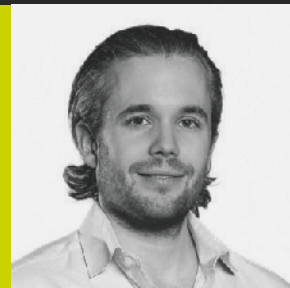
Une loi visant à lutter contre la fraude a été adoptée en octobre 2018. Ce texte comporte des mesures spécifiques aux plateformes et marketplaces. L'une n'est pas nouvelle s'agissant de regrouper les informations à fournir aux vendeurs et à l'administration fiscale (Article 242 Bis du CGI). La Fevad a suivi la mise en œuvre technique auprès de la DGFIP concernant l'obligation de transmission des revenus des utilisateurs de plateformes à l'administration fiscale.

La seconde mesure est plus inédite en ce qu'elle met en place à partir du 1^{er} janvier 2020 une procédure de signalement des vendeurs soupçonnés par l'Administration fiscale de ne pas s'acquitter de la TVA. Le texte concerne les grandes plateformes et repose sur une logique graduelle de signalement en 3 étapes, aboutissant en cas d'inaction du vendeur au paiement de la taxe par la plateforme. La Fevad surveille avec attention la mise en place des modalités d'application de ce texte.

ALEXANDRE POMI

COUNTRY MANAGER FRANCE ZALANDO

Nous avons rejoint la Fevad début 2014 et entretenons ensemble un partenariat fructueux. Nous apprécions le contact direct et personnalisé, aussi bien avec les équipes de la Fevad qu'avec les autres membres. Cela nous permet de consolider notre contribution sur la scène de l'e-commerce français et de participer avec les autres membres pour façonner l'avenir de la vente en ligne.







RÉGULER

DIALOGUER AVEC L'ENSEMBLE DES PARTIES PRENANTES

Depuis 1957, la Fevad fixe un cadre déontologique qui a pour objectif premier de fédérer ses membres autour d'une communauté de valeurs.

En adhérant à la Fevad, les entreprises s'engagent sur des règles professionnelles fondées notamment sur la transparence, la confiance et le respect des clients.

Cela contribue à renforcer et à pérenniser la confiance des consommateurs, à promouvoir le e-commerce et la vente à distance.

La médiation est également l'un des engagements majeurs de la Fevad. Grâce à ce service de plus en plus sollicité, elle participe pleinement au développement des relations entre les représentants des consommateurs, les professionnels, et les autorités de contrôle.

LES CODES ET LES CHARTES

Les entreprises membres de la Fevad ont adopté, dès 1957, des règles professionnelles regroupées dans un code de déontologie, mis à jour régulièrement pour s'adapter aux évolutions technologiques et législatives.

Ces règles professionnelles garantissent l'éthique de la profession et assurent ainsi la crédibilité et le développement de la vente à distance. Les membres de la Fevad s'engagent à respecter les principes généraux et les règles prévus par le code de la Fevad, tant dans l'esprit que dans la lettre.

Le code professionnel connaît des évolutions afin de s'adapter au mieux aux nouvelles dispositions légales et aux nouvelles pratiques des acteurs.

En 2018-2019, le code a été entièrement repensé pour simplifier et moderniser les messages à destination des adhérents. Plus facile d'accès, il permet d'avoir une vision des différentes obligations inhérentes aux professionnels à toutes les étapes du parcours client.

Par ailleurs, les nouvelles obligations des plateformes ont été également intégrées. Il en est de même pour les dispositions nouvelles concernant les données à caractère personnel, à l'aune du RGPD, qui fait désormais l'objet d'une annexe dédiée.

Enfin, la nouvelle version du code intègre le nouveau logo "Charte Qualité" de la Fevad. Ce logo symbolise

l'engagement des professionnels à la déontologie de la Fédération. La "Charte Qualité Fevad" édicte un ensemble de grands principes que l'entreprise adhérente s'engage à respecter. Ces grands principes se déclinent sous la forme de 5 engagements de transparence et de loyauté :

- Être identifiable.
- Être loyal.
- Sécuriser le paiement.
- Disposer d'un service clients accessible.
- Proposer un service de médiation.



Une nouvelle charte graphique et un mode d'emploi sont disponibles en téléchargement sur le site de la Fevad, pour les adhérents qui souhaitent utiliser ce nouveau logo sur leur site internet et leurs communications.

JESSICA DELPIROU

DIRECTRICE GÉNÉRALE FRANCE DE MADE.COM

Nous avons rejoint la Fevad en 2018, mais je connaissais la Fevad de mes expériences passées ! C'est à mon sens le meilleur partenaire pour nous tenir informés de la santé de l'écosystème, des évolutions réglementaires et de toutes les données marchés clés. Mais, la Fevad, c'est aussi des moments de rencontres, au travers d'événements phares, moments qui nous permettent d'échanger avec nos pairs sur nos expériences, best practices ou de nouer des relations de partenariats. Un pas important pour Made.com en France.

MADE.COM



MÉDIATION DE LA CONSOMMATION

Le service du Médiateur du e-commerce de la Fevad est agréé par les pouvoirs publics français et européens depuis juillet 2016. Il est ainsi conforme aux exigences légales en application depuis le 1^{er} janvier 2016.

Il ne faut, en effet, pas oublier que depuis janvier 2016, tous les secteurs de la consommation doivent se doter d'un dispositif de médiation qui répond à des critères légaux précis.

LES ÉTAPES CLÉS DE LA MÉDIATION DE LA FEVAD

1980-2012

La Fevad disposait d'un service de réclamations qui relevait de l'auto-régulation. Il s'agissait alors d'intermédiation. Ainsi, un consommateur qui rencontrait un problème avec un adhérent de la Fédération, pouvait saisir cette dernière gratuitement. La Fédération était un simple facilitateur entre le consommateur et le professionnel afin de les mettre en contact pour résoudre leur litige.

2012-2016

La Fevad a modernisé et a complété son service de réclamations en le dotant d'un Médiateur indépendant et impartial afin de trouver une solution amiable.

Ainsi, le Médiateur n'intervenait qu'à la suite d'un cas non réglé par l'intermédiation de la Fevad.

Avec la mise en œuvre de l'Ordonnance du 20 août 2015 qui rend obligatoire la médiation de la consommation et établit des critères légaux, l'intermédiation de la Fevad a disparu et seul subsiste le service de médiation placé sous la responsabilité du Médiateur du e-commerce de la Fevad.



DEPUIS
JUILLET 2016



Le service du Médiateur du e-commerce de la Fevad fait partie de la liste officielle des médiateurs français référencé par la Commission d'Évaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation (CECMC). Il est également officiellement reconnu par la Commission européenne au niveau de l'UE.

Un site dédié au service du Médiateur du e-commerce de la Fevad est accessible à tous : <http://www.mediateurfevad.fr>. Toutes les informations utiles en matière de réglementation, pour les consommateurs et pour les entreprises, y sont disponibles.

Enfin, la Fevad a développé une plateforme informatique unique qui permet la saisine, l'échange et le dialogue entre le consommateur, l'entreprise et le Médiateur. Ce nouvel outil informatique permet de réduire la durée et les coûts de traitement des demandes de médiation, tout en assurant un meilleur confort d'utilisation et une meilleure efficacité du traitement, aussi bien pour les consommateurs que pour les entreprises concernées.

Le dernier rapport du Médiateur a été publié en mai 2019 et montre une progression de 45 % des demandes de médiation.

Une vidéo pédagogique a été créée à destination des consommateurs pour expliquer le fonctionnement du service du Médiateur du e-commerce de la Fevad. Ce film d'une minute trente est accessible sur le site de la Fevad et sur le site du Médiateur.

LIONEL DEVIDAL

RESPONSABLE DE L'EXPÉRIENCE CLIENT DIGITALE LEROYMERLIN

Leroy Merlin a rejoint la Fevad début 2016. Nous y voyons une réelle opportunité d'échanger avec d'autres adhérents de tous secteurs, afin de partager nos expériences et capitaliser sur les meilleures pratiques. Notre secteur d'activité est en évolution permanente, le client est au centre de toutes les attentions et la dimension omnicanal des parcours plus que jamais l'une de nos priorités. Nul doute que la richesse des contenus et des échanges, issus des différents événements et commissions organisés par la Fevad, viendra nourrir nos stratégies e-commerce et omnicanal.



BERNARD SIOUFFI

MÉDIATEUR DU E-COMMERCE DE LA FEVAD

“Avec 7 612 saisines sur l’exercice 2018, dont 89 % recevables, le service de médiation e-commerce de la Fevad a connu un nouvel accroissement d’activité de près de 46 %. Ceci témoigne du succès de la médiation auprès des consommateurs et des entreprises, car elle s’impose désormais dans tous les litiges de consommation. À noter également l’efficacité de notre dispositif qui répond favorablement à la demande des consommateurs, dans les délais impartis par la réglementation, dans plus de trois quarts des litiges. Livraisons, délais de remboursement et conformité/garanties produits restent les préoccupations clés. À noter enfin une impatience toujours grandissante des consommateurs qui justifie une mobilisation accrue des services clients des entreprises adhérentes. Pour encore renforcer la confiance dans l’achat à distance via internet...”



LA MÉDIATION EN CHIFFRES

7 612

demandes de médiation
reçues en 2018

dont 6 771

demandes recevables / prises
en charge

1 Les délais de livraison

2 Les délais de remboursement

3 Les problèmes de garantie

TOP 3 DES DEMANDES DE MÉDIATION POUR 2018





COMMUNIQUER RAYONNER EN FRANCE ET À L'INTERNATIONAL

L'ambition de la Fevad est de créer du lien au cœur de la profession et autour.

Grâce aux multiples actions qu'elle mène chaque année, à son investissement dans les études du marché et à son implication dans toutes les relations avec les parties prenantes, elle est reconnue comme le référent en matière de e-commerce et de vente à distance.

Ses positions stratégiques en France et à l'international lui permettent d'assurer une veille constante et d'informer ses adhérents des évolutions du marché. Échanges et partages d'expériences sont les piliers des événements qu'elle organise, propose, ou auxquels elle participe toute l'année et qui nourrissent les réflexions de tous les acteurs et véritables amateurs du e-commerce et de la vente à distance. Au niveau national et international, elle œuvre à la promotion des e-commerçants français et contribue ainsi à leur développement.

VEILLER ET INFORMER

ANTICIPER ET PRÉPARER LES ÉVOLUTIONS STRATÉGIQUES

La Fevad diffuse tout au long de l'année des informations inédites sur l'évolution du secteur et de son environnement technique, économique et juridique.

Une fois par an, un document de synthèse est publié : "Chiffres clés".

LES INDICATEURS*

Le service études de la Fevad réalise une veille permanente sur l'évolution économique des marchés e-commerce et vente à distance. Un suivi régulier est réalisé et publié sous la forme d'indicateurs de conjoncture mensuels/trimestriels/annuels, qui offrent un panorama complet et détaillé sur l'évolution des marchés. La Fevad collabore également avec les différents instituts officiels de statistiques, nationaux et sectoriels.

LES ÉTUDES*

La Fevad réalise régulièrement, en collaboration avec des instituts de sondage et d'opinion, des études approfondies destinées à toujours mieux connaître, comprendre et mesurer les évolutions sur les marchés, les acheteurs, les comportements d'achat, le positionnement des acteurs...

MARCHÉ
E-COMMERCE
EN 2018

Source : Fevad iCE

92,6

milliards d'€ en 2018

+13,4% par rapport à 2017

1,505

milliard de transactions en ligne en 2018

+20,7% par rapport à 2017

* Pour plus d'informations rendez-vous sur fevad.com/etudes-et-chiffres

L'ACTIVITÉ DES VENTES E-COMMERCE, LES ACTEURS

L'ACTIVITÉ DES VENTES AU GLOBAL MARCHÉ, L'INDICE ICE

La Fevad mesure l'évolution du marché des ventes e-commerce à partir du panel PSP des plateformes sécurisées de paiement et du panel iCE 100 des sites leaders (panels créés en 2005). Ces chiffres sont publiés chaque trimestre.

Les plus grands acteurs du paiement en ligne participent au panel PSP. Ils couvrent l'activité de plus de 180 000 sites marchands actifs.

La méthodologie et les données traitées sont validées chaque année par le cabinet KPMG à l'occasion de la présentation du bilan annuel.

Depuis septembre 2017, tous les indicateurs marché e-commerce, publiés trimestriellement par la Fevad, sont accessibles sur le site Fevad, en accès réservé aux membres.

L'ACTIVITÉ SELON LES SECTEURS, L'INDICE ICE100

Le panel iCE100 permet chaque mois un suivi mensuel des tendances des ventes internet (mis en place en 2012) par catégorie de produits/services et des ventes à distance. Environ 115 enseignes BtoC et 20 enseignes BtoB participent.

Depuis août 2017, les résultats BtoC sont accessibles aux membres de la Fevad sous la forme d'un dashboard en format responsive, avec une version complète des tendances pour les répondants au panel et une version simplifiée destinée aux membres de la Fevad non participants au panel.

JACQUES-ANTOINE GRANJON

PDG VENTE-PRIVEE.COM

"Depuis l'année 2006, vente-privee.com a vu son développement prendre un essor considérable. Notre entreprise a dû se structurer davantage et passer, en de nombreux points, à une dimension supérieure. Tout au long de cette avancée, la Fevad nous a aidés à appréhender de nombreuses problématiques, tant sur le plan réglementaire que sur celui de la connaissance du marché."



L'INDICE SOLDES, BLACK FRIDAY & CYBER MONDAY

Des baromètres Soldes, Black Friday sur internet, mis en place depuis 2007, offrent aux sites marchands en ces périodes de pics d'activité, une visibilité rapide sur l'activité des ventes en ligne. À chaque période de soldes, 3 bilans sont réalisés : 1^{er} jour, bilan 1^{ère} semaine, bilan 4 semaines. Les résultats sont réservés aux participants à ces panels.

LE COMMERCE MOBILE : L'INDICE ICM

La Fevad suit l'activité du canal m-commerce à travers l'ICM (depuis 2011), auquel participent une quarantaine d'acteurs de vente de produits et du tourisme, qui communiquent le montant des ventes réalisées sur mobiles et tablettes (sites mobiles et applications), ainsi que le nombre de commandes (hors places de marché). L'ICM est publié chaque trimestre par la Fevad.

LES PLACES DE MARCHÉ : L'INDICE IPM

L'activité sur les places de marché est suivie à travers le panel iPM (depuis 2011) qui réunit plusieurs des plus grandes places de marché.

Les places de marché communiquent le volume d'affaires réalisé par les marchands hébergés et le chiffre d'affaires généré pour celles-ci.

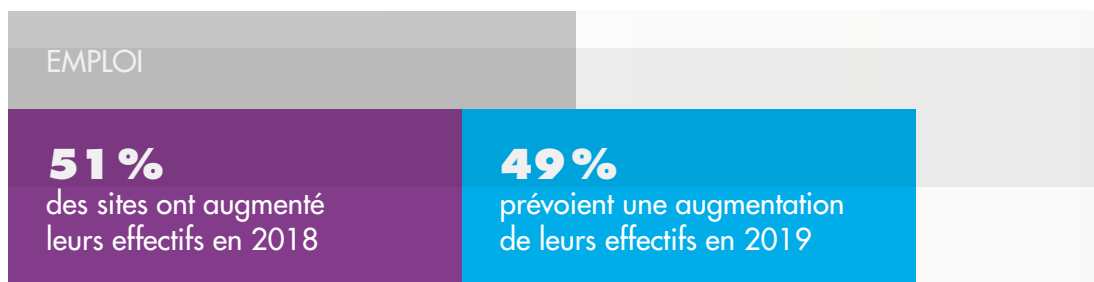
L'iPM est publié chaque trimestre par la Fevad.

JEAN-NOËL PENICHON

VICE-PRÉSIDENT DES SYSTÈMES INFORMATIQUES FRANCE ET EUROPE DU SUD
MCDONALD'S FRANCE

"Nous avons adhéré à la Fevad au début de l'année. Cette fédération nous a offert la possibilité d'étendre notre réseau, de rencontrer les acteurs les plus importants du e-commerce, d'approfondir notre connaissance du secteur et d'apprendre notre métier d'e-commerçant. L'adhésion nous a également apporté davantage de crédibilité dans notre stratégie de digitalisation, l'assurance d'être à jour au niveau de la régulation, et une meilleure compréhension des mécanismes."





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

L'AUDIENCE DES SITES LEADERS

Médiamétrie et la Fevad publient chaque trimestre (depuis 2005) le classement d'audience des 15 premiers sites e-commerce tous secteurs confondus. Depuis 2017, le Top 15 des sites e-commerce est un classement "internet global", c'est-à-dire un classement de l'audience internet des sites sur les 3 écrans, ordinateur, mobile et tablette.

La Commission audience e-commerce, composée de représentants de sites marchands mandatés par le Conseil d'administration de la Fevad, veille à l'intégrité et à la qualité de la mesure d'audience.

LE CLASSEMENT DES SITES LEADERS EN NOMBRE DE CLIENTS

En 2018, la Fevad et Médiamétrie complètent le baromètre d'audience des sites e-commerce par une étude ad hoc sur la pénétration des sites. Sur 9 marchés produits, l'étude mesure le poids des principaux sites en fonction, non pas du nombre de visiteurs, mais du nombre de personnes ayant commandé sur chacun des sites observés. Elle permet de dresser le Top 10 des sites par marché, avec pour chaque site le pourcentage d'acheteurs ayant déclaré avoir commandé sur chacun d'entre eux au cours des 6 derniers mois.

LES TPE / PME DANS LE E-COMMERCE

L'ÉTUDE OXATIS / FEVAD / ERNST&YOUNG

Oxatis publie annuellement avec la Fevad depuis 2009, les résultats d'une étude auprès de ses clients TPE et PME.

L'étude décrypte l'évolution du profil et les stratégies des e-commerçants TPE/PME... et l'édition 2019 particulièrement l'alliance gagnante entre commerce de proximité et e-commerce, l'impact positif du e-commerce sur l'emploi et le dynamisme économique des territoires.

LE MORAL DES E-COMMERÇANTS FRANÇAIS

LE BAROMÈTRE FEVAD / LSA

Chaque année, la Fevad et LSA enquêtent auprès des dirigeants des principaux sites de e-commerce sur leur moral et leurs perspectives de développement (8^e édition en 2019).

L'étude réalisée en début d'année "prend la température" des e-marchands : elle interroge leur niveau d'optimisme et concrètement leurs perspectives de développement, leurs intentions d'investir et de recruter pour l'année à venir, les stratégies marketing mises en avant, les principaux leviers de croissance envisagés, les projets d'innovation, les collaborations avec les start-ups...

LES CONSOMMATEURS

Le nombre, le profil et la fréquence d'achat des acheteurs en ligne, issus de l'Observatoire des Usages d'Internet de Médiamétrie, sont suivis chaque trimestre dans le cadre du baromètre Fevad / Médiamétrie / NetRatings.

LES PÉRIODES CLÉS : BLACK FRIDAY & CYBER MONDAY, NOËL ET LES SOLDES

LE BAROMÈTRE FEVAD / MÉDIAMÉTRIE

Réalisé chaque année en octobre (11^e édition en 2018) auprès de 3 000 internautes, le baromètre permet d'évaluer les intentions d'achat pour Noël et lors des opérations promotionnelles de novembre.

LE BAROMÈTRE FEVAD / CSA

Mené quelques jours après Noël auprès de 1 000 e-acheteurs (16^e édition en 2018), le baromètre permet de dresser un bilan des achats de Noël sur internet : budget, produits achetés, satisfaction...

LES PERSPECTIVES D'ACHAT SUR INTERNET EN 2019

LE BAROMÈTRE FEVAD / CSA

Ce baromètre mesure en tout début d'année (auprès de 1 000 e-acheteurs) les perspectives d'achat sur internet pour l'année à venir, les nouvelles tendances de consommation et fait le bilan des attentes des e-acheteurs.

L'INTERNATIONAL

LES MARCHÉS E-COMMERCE EN EUROPE ET DANS LE MONDE

LES ÉTUDES ECOMMERCE EUROPE

Chaque année, Ecommerce Europe, l'association européenne du e-commerce fondée en 2012, publie les chiffres du e-commerce à travers un rapport européen et un rapport monde qui regroupent l'ensemble des données chiffrées disponibles sur les différents marchés e-commerce, les tendances et les prévisions. Les études sont réalisées grâce aux travaux de la fondation Ecommerce Foundation et de son réseau unique d'experts internationaux. Les rapports sur les différents pays européens sont accessibles gratuitement pour les membres des différentes associations européennes et les rapports sur tous les autres pays bénéficient d'une remise de 50 %.

LES SECTEURS

MODE & INTERNET

UN PARTENARIAT FEVAD / IFM

La Fevad publie chaque année avec l'Institut Français de la Mode (IFM) un bilan de l'évolution du marché de l'habillement sur internet.

Les indices e-commerce / VAD publiés chaque mois dans l'IFM Panel sont le fruit de la collaboration Fevad / IFM.

UN PARTENARIAT FEVAD / KANTAR WORLDPANEL

Pour la 1^{ère} fois en 2018, Fevad et KantarWorldpanel s'associent et publient un panorama complet du marché de la mode sur internet, les comportements d'achat et le positionnement des acteurs leaders.



ÉQUIPEMENT MAISON ET BIENS CULTURELS SUR INTERNET

UN PARTENARIAT FEVAD / GfK

Tous les ans la Fevad s'associe à GfK pour dresser un bilan du e-commerce en France sur les biens d'équipement de la maison et les biens culturels.

GRANDE CONSOMMATION & E-COMMERCE

UN PARTENARIAT FEVAD / NIELSEN

Nielsen, en partenariat avec la Fevad pour la 5^e année consécutive, fait le point sur le drive, mode de distribution qui poursuit son ancrage dans le quotidien des Français, et la livraison à domicile.

AUDE DU COLOMBIER JULIEN SYLVAIN ET JUAN PABLO

CO-FONDATEURS TEDIBER.COM

"Pour Tediber, adhérer à la Fevad est très important pour plusieurs raisons. Cela nous permet de bénéficier de visibilité et de conseils sur les évolutions de la régulation qui peuvent impacter notre activité.

C'est l'opportunité de rejoindre une organisation qui œuvre pour un environnement favorable à l'essor du e-commerce en France et de participer à cette réflexion. C'est aussi une formidable occasion de rencontrer et d'échanger avec d'autres acteurs du e-commerce français. Enfin, la Fevad est un label reconnu des consommateurs et c'est un gage de qualité et de sérieux pour nos clients."

tediber.
~~~~~



# ÉCHANGER

## DÉCRYPTER LES TENDANCES FUTURES

La Fevad est un lieu de rencontres et d'échanges entre professionnels, experts, représentants du monde associatif, des institutions et des pouvoirs publics. Elle propose des ateliers, conférences, colloques, réunissant les meilleurs experts autour de thématiques présentant un intérêt essentiel pour les entreprises du secteur.

Chaque année, la Fevad intervient dans un grand nombre de colloques et conférences.

La Fevad permet également à ses membres de bénéficier de tarifs préférentiels dans le cadre de manifestations qu'elle parraine.

### LES ENJEUX E-TOURISME FEVAD ECHO TOURISTIQUE

Les Enjeux E-tourisme ont été créés en 2013 en partenariat avec l'Echo Touristique.

Ces petits déjeuners trimestriels réunissent, notamment, les responsables des principaux sites de voyage afin de favoriser l'échange et le partage d'informations autour de thématiques représentant des enjeux stratégiques pour le développement d'internet dans le tourisme. Les Enjeux E-tourisme ont pour vocation de réunir tous les types d'agences (agences de voyages physiques et pure players) qui ensemble, contribuent à développer ce secteur au service des consommateurs. Parmi les grands témoins reçus : Le Club Med, Google, Oui.sncf, Phocuswright, We Like Travel...

### ATELIERS INNOVATION ET DÉVELOPPEMENT

Organisés tout au long de l'année par la Fevad, ces ateliers réunissent experts et professionnels.

Voici les principaux thèmes abordés en 2018 / 2019 :

- Atelier Fevad / Adsup : "Youtube, branding & campagne search marketing".
- Ateliers Fevad / Mercatel sur les paiements mobiles (Apple Pay, Samsung Pay, Paylib...).
- Atelier sur la gestion des retours (avec One Stock).
- Atelier Fevad / Mercatel sur l'évolution des parcours clients et sécurité & la délégation d'authentification forte (avec Smartpay.me et Gemalto).



# LES CONFÉRENCES & COLLOQUES

La Fevad organise régulièrement des conférences ou colloques pour ses adhérents, qui ont lieu à l'occasion d'événements réunissant les professionnels du secteur, ou dans le cadre de colloques spécifiques organisés par la Fevad.

Organisées périodiquement, ces rencontres sont un moment d'échanges et de partages pour nos adhérents.

## SEPTEMBRE 2018

Salon e-commerce Paris 2018 :

- Conférence de presse de rentrée en ouverture du salon. Zoom sur le marché de la mode et de l'habillement sur internet avec l'IFM, Kantar World Panel et Médiamétrie // NetRatings.
- Atelier "Start-up, partenaires indispensables à l'innovation e-commerce" avec la participation de KPMG ; cdiscount.com ; One Stock ; le Picom et Rakuten.

## OCTOBRE 2018

- Les Enjeux e-tourisme avec Florence Kaci de Phocuswright sur les tendances de l'e-tourisme à l'horizon 2020.

## NOVEMBRE 2018

- Atelier RGPD : généralités.

## FÉVRIER 2019

- Bilan du e-commerce français en 2018. 12<sup>e</sup> édition du Baromètre sur le profil des e-commerçants Oxatis. Étude sur les perspectives d'achat sur internet fixe et mobile en 2019 réalisée par le CSA.
- InBanque, journée organisée par NextContent.

## MARS 2019

- 9<sup>e</sup> édition One to One Retail e-commerce Monaco. Atelier "Paiement sur la DSP2".

## MAI 2019

- Les Enjeux e-tourisme avec Nicolas de Dianous, Directeur Associé, We Like Travel.
- Bilan des résultats du 1<sup>er</sup> trimestre 2019. Zoom sur le marché de l'alimentaire sur internet avec Nielsen.
- DSP2 & paiements en ligne : 3 conférences (en partenariat avec Mercatel) avec successivement Mastercard, Visa et le Groupement Cartes CB.

## JUIN 2019

- 8<sup>e</sup> édition des Enjeux e-commerce (voir p. 34).

# LES FAVOR'I DU E-COMMERCE

## "LE" PRIX DE RÉFÉRENCE ET "LE" RENDEZ-VOUS ATTENDU DES PROFESSIONNELS

L'événement majeur du e-commerce, pour vous permettre d'appréhender et de passer en revue ce qui se fait de mieux aujourd'hui dans notre secteur...

À l'occasion de la 12<sup>e</sup> édition de la Nuit des Favor'i, la Fevad a réuni plus de 600 professionnels au Yoyo dans le Palais de Tokyo, pour récompenser les meilleurs sites et initiatives en matière de commerce électronique. Ces trophées sont décernés d'une part, par les votes des internautes et, d'autre part, à partir des délibérations du Grand Jury composé d'experts et de professionnels.



# LE MILLÉSIME 2018, MEILLEUR SITE E-COMMERCE DE L'ANNÉE : ASOS

Plus d'infos : [www.favori.fevad.com](http://www.favori.fevad.com)

## FAVOR'I DES INTERNAUTES

Meilleur site de mode :  
**asos.fr**

Meilleur site de produits techniques et électroménager :  
**amazon.fr**

Meilleur site d'hébergement et de séjours :  
**booking.com**

Meilleur site Hypermarchés – Supermarchés & Drive :  
**leclercdrive.fr**

Meilleur site Meubles et décoration :  
**leroymerlin.fr**

Meilleur site produits culturels :  
**cultura.fr**

Meilleur site B2B :  
**maxiburo.fr**

## LA NUIT DES FAVORI

### FAVOR'I DU JURY

Catégorie Innovation :  
**Cdiscount**

pour la mise en place, depuis juin 2018, d'un nouveau service de livraison express en 30 minutes "On demand"

### PRIX DU MEILLEUR ESPOIR

Or :  
**Pandacraft**

Argent :  
**Epicery**

Bronze :  
**Les Grappes**

### ÉDOUARD & GUILLAUME

FONDATEURS DE PANDACRAFT

"Fierté des équipes lors de l'annonce, crédibilité de l'entreprise, accélérateur de partenariats stratégiques, créateur de rencontres hors du commun : voici un condensé de ce qu'est le prix Espoir de la Fevad. Nous sommes très heureux de l'avoir remporté, il est réellement créateur de valeur."



# LES ENJEUX E-COMMERCE 2018

## LANCÉS EN 2012 PAR LA FEVAD

L'objectif à travers cet événement : forger vos convictions, nourrir votre vision de l'avenir et vous livrer de nouvelles grilles de lecture, afin de développer votre performance et votre leadership.

La 7<sup>e</sup> édition des Enjeux du e-commerce s'est tenue le 20 juin 2018 au MEDEF et a proposé un format de conférence différent, plus condensé construit autour de l'Intelligence Artificielle appliquée au e-commerce. La conférence fut suivie de la 2<sup>e</sup> édition du Challenge Fevad/KPMG récompensant les meilleurs start-up e-commerce. Nouveauté 2018 : présence de l'Advisory Board sur scène et vote des participants en direct.

La journée fut clôturée par la Start Me Up Party, une grande soirée au Mona Bismarck, vitrine parisienne et haut lieu d'art et de culture américaine, lors de laquelle furent dévoilés les lauréats 2018 du challenge.

Les 3 temps forts ont réuni près de 500 participants. Le nouveau format proposé a été plébiscité par tous les participants avec un taux de satisfaits ou très satisfaits proche de 87%. C'est également le pourcentage de participants qui recommanderaient sans hésitation l'événement à leur entourage.



## NOUVEAUTÉ 2018 :

Publication de l'Annuaire des start-up e-commerce 2018. Cet annuaire a pour objectif de présenter une liste de start-up particulièrement innovantes pour le e-commerce à destination des sites marchands. Il est le fruit d'un rigoureux processus de sélection mis au point par la Fevad et KPMG dans le cadre de la 2<sup>e</sup> édition du Challenge Start Me Up.

L'édition 2019 se tiendra le 26 juin au MEDEF avec cette année un focus sur la stratégie des marques et le e-commerce.



## LE LAB FEVAD DÉDIÉ À LA PROSPECTIVE ET L'INNOVATION



Il est le reflet de sa volonté d'accompagner les acteurs dans l'identification, la compréhension et l'anticipation des nouvelles tendances. Le Lab Fevad vient renforcer l'important dispositif d'intelligence économique déjà en place au sein de la fédération. Il complète les travaux et échanges lors de nos différentes conférences et au sein de nos commissions, il enrichit les études et enquêtes produites par le service études. Il s'agit donc d'un nouvel outil supplémentaire, mis au service des adhérents et de la connaissance générale du secteur. Le Lab Fevad est propulsé par Innovation is Everywhere. Données clés, revue de presse, présentation de start-up et nouveaux acteurs dénichés pour nous à travers le monde, interview du mois, la newsletter mensuelle permet de traiter l'innovation au service du e-commerce au travers de thématiques concernant directement les acteurs du commerce connecté.

### NOS DERNIÈRES PUBLICATIONS

(À RETROUVER SUR [WWW.FEVAD.COM/NEWSLETTER](http://WWW.FEVAD.COM/NEWSLETTER)) :

- L'e-commerce africain en pleine floraison.
- La vidéo pour booster les ventes e-commerce.
- L'économie circulaire a le vent en poupe.
- Comment innover grâce au social commerce.
- L'intelligence artificielle et le e-commerce.
- La stratégie de plateformisation des géants de l'internet.
- Le RGPD : être "data-driven" va devenir une obligation !
- La blockchain.
- Les robots intelligents au service d'une livraison toujours plus rapide.
- Le "new retail" transforme les habitudes de consommation en Chine.



# PROMOUVOIR ET FAIRE SAVOIR

## DÉVELOPPER LA PROFESSION

La présence de la Fevad sur toutes les grandes manifestations, salons et événements qui s'adressent aux professionnels de la vente à distance et du e-commerce est incontournable.

Organisatrice, intervenante ou partenaire de ces rendez-vous, la Fevad assure la promotion et la bonne visibilité de la profession, apporte son éclairage sur les enjeux du secteur et diffuse les informations qui émanent du marché ou l'impactent.

Salons et événements de grande envergure, conférences de presse, ateliers et rencontres thématiques, interventions en plénière ; autant d'opportunités pour les acteurs du secteur de se retrouver et d'échanger pour construire l'avenir du e-commerce et de la vente à distance.

### LES SALONS

#### ONE TO ONE RETAIL E-COMMERCE, MONACO

Depuis son lancement en 2011, la Fevad est un partenaire exclusif des rendez-vous d'affaires organisés par ComExposium. Cette année encore, la Fevad a accompagné et soutenu le salon qui s'est tenu en mars 2019 à Monaco. Elle y a organisé également son conseil d'administration et a animé un atelier sur l'actualité des paiements à distance. Elle a également proposé pour la première fois aux administrateurs de la Fevad présents, des séances de speed-dating avec les start-up présentes sur l'événement.

#### E-COMMERCE PARIS

La Fevad a renforcé son partenariat et sa présence sur le salon e-commerce Paris. À cette occasion, elle a organisé et animé plusieurs événements et sa conférence de presse de rentrée sur les chiffres du 1<sup>er</sup> semestre, 1 session spéciale sur l'Intelligence Artificielle et le e-commerce. L'espace Executive Lounge, réservé aux adhérents de la Fevad, a cette année encore été un lieu d'échanges privilégiés.

## LES MÉDIAS



Depuis 50 ans, la Fevad est une source d'informations privilégiée. La fiabilité des informations qu'elle communique est reconnue par les organismes officiels de statistiques et les médias. Outre les données chiffrées qu'elle produit, ses analyses sur l'évolution de la VAD et du e-commerce sont régulièrement relayées par les journalistes au travers d'articles et d'interviews. Chaque année, ce sont plus d'un millier d'articles qui sont publiés, tant dans la presse généraliste que dans la presse spécialisée. En 2018, la Fevad a diffusé 25 communiqués de presse qui rendent compte de l'ensemble des travaux qu'elle mène, de ses analyses du marché et des données statistiques recueillies. Les 4 conférences de presse données par la Fevad s'articulent autour de la publication des résultats trimestriels et semestriels du marché et d'une thématique majeure pour le secteur. Elles réunissent régulièrement 80 à 100 participants.

**Septembre 2018**

### PRÉSENTATION DES RÉSULTATS DES VENTES EN LIGNE DU 1<sup>er</sup> SEMESTRE 2018

Zoom sur le marché de la mode et de l'habillement sur internet, avec l'IFM et Kantar World Panel.

**Novembre 2018**

### PRÉSENTATION DES RÉSULTATS DES VENTES EN LIGNE DU 3<sup>e</sup> TRIMESTRE 2018

Les intentions d'achats de Noël sur internet avec Médiamétrie. Étude GfK sur le marché e-commerce des biens d'équipement de la maison et des biens culturels.

**Février 2019**

### BILAN DU E-COMMERCE FRANÇAIS EN 2018

Présentation de la 12<sup>e</sup> édition du Baromètre Oxatis sur le profil des e-commerçants. Étude sur les perspectives d'achat sur internet fixe et mobile en 2019 réalisée par le CSA.

**Mai 2019**

### PRÉSENTATION DES RÉSULTATS DES VENTES EN LIGNE DU 1<sup>er</sup> TRIMESTRE 2019

Zoom sur le marché de l'alimentaire sur internet avec Nielsen.





# STRUCTURE & ORGANISATION

## AGIR POUR LE E-COMMERCE ET LA VENTE À DISTANCE

Toutes les actions de la Fevad sont portées par son conseil d'administration qui définit les orientations stratégiques, et déployées au quotidien par son équipe de permanents.

Des dizaines d'experts sont également réunis au sein des commissions ou à l'occasion d'événements spécifiques, pour apporter leurs éclairages professionnels sur les grandes tendances qui impactent le e-commerce et la vente à distance.

# CONSEIL D'ADMINISTRATION

## LE PRÉSIDENT

FRANÇOIS MOMBOISSE

## LE DÉLÉGUÉ GÉNÉRAL

MARC LOLIVIER

### LES ADMINISTRATEURS AU 31 MARS 2018

#### LES ADMINISTRATEURS

|                         |                                                     |
|-------------------------|-----------------------------------------------------|
| BLANCHEPORTE .....      | Franck Duriez, Président                            |
| GRUPE CARREFOUR .....   | David SCHWARZ, Directeur On line non alimentaire    |
| COFIDIS .....           | Gilles SAURET, Président du Directoire              |
| FRANÇOISE SAGET .....   | Marie-Françoise KERHUEL, Présidente MK Direct       |
| LDLC .....              | Olivier de la CLERGERIE, DG et Cofondateur          |
| MANUTAN .....           | Julie DANG TRAN, Directrice Générale                |
| OUI.SNCF .....          | Alexandre VIROS, Directeur Général                  |
| RAJA .....              | Nathalie CHAPUSOT, Directrice Générale Déléguée     |
| SHOWROOMPRIVE.COM ..... | Thierry Petit, Cofondateur & Directeur Général      |
| TELESHOPPING .....      | Agnès ROSOOR, Directrice Générale                   |
| YVES ROCHER .....       | Linda MARTRAIRE, Directrice Activation de la marque |
| WILLEMSE FRANCE .....   | Ludovic DEWAVRIN, Directeur Général                 |

#### LES VICE-PRÉSIDENTS

|                        |                                               |
|------------------------|-----------------------------------------------|
| CDISCOUNT .....        | Emmanuel GRENIER, Président Directeur Général |
| DAMARTEX .....         | Patrick SEGHN, Président du Directoire        |
| GRUPE FNAC/DARTY ..... | Olivier THEULLE, Directeur des Opérations     |
| LA REDOUTE .....       | Nathalie BALLA, Coprésidente                  |
| ONEY BANK .....        | Nicolas DREYFUS, Directeur de la Stratégie    |
| VENTE-PRIVEE.COM ..... | Xavier COURT, DG - Associé, Cofondateur       |

#### VOS CONTACTS

##### RESPONSABLE DES AFFAIRES PUBLIQUES

Marie AUDREN  
maudren@fevad.com

##### RESPONSABLE AFFAIRES JURIDIQUES & ENVIRONNEMENTALES

Laure BAËTÉ  
lbaete@fevad.com

##### RESPONSABLE WEB & SUPPORT NUMÉRIQUE

Geoffray BESNARD  
gbesnard@fevad.com

##### RECHERCHE ET DOCUMENTATION

Christine CARETTE-DELANDE  
cdelalande@fevad.com

##### RESPONSABLE COMMUNICATION

Nathalie LAÏNÉ  
nlaine@fevad.com

##### RESPONSABLE SERVICE COMPTABILITÉ

Lê-Hang LÊ  
comptabilite@fevad.com

##### RESPONSABLE DU SERVICE ADHÉRENTS

Claire MORRE  
clmorre@fevad.com

##### RESPONSABLE VEILLE, INNOVATION, DÉVELOPPEMENT

Bertrand PINEAU  
bpineau@fevad.com

##### MARKETING DIRECT ET RELATIONNEL

Magali REBEYRAT  
mrebeyrat@fevad.com

##### RESPONSABLE DU SERVICE ÉTUDES

Claire VESQUE  
cvesque@fevad.com

##### MÉDIATION ET RELATIONS AVEC LES CONSOMMATEURS

Nadia WAGNER  
nwagner@fevad.com



# COMMISSIONS

## RÉUNIR LES EXPERTS ET LES PROFESSIONNELS

### COMMISSION JURIDIQUE

PRÉSIDÉE PAR BÉATRICE DEFOSSE,  
DIRECTRICE JURIDIQUE DU GROUPE OFMS

Cette commission réunit tous les 3 mois plus d'une cinquantaine de directeurs juridiques et juristes d'entreprise. Elle travaille plus particulièrement sur les questions d'interprétation de la réglementation et sur les évolutions législatives et jurisprudentielles. Elle participe directement à l'action de la Fevad dans le domaine réglementaire, notamment dans l'élaboration de propositions ou de contributions écrites relatives à des projets de réglementation. En fonction des sujets d'actualité et à la demande de ses membres, des groupes de travail composés d'experts sont créés en son sein, afin de répondre à des problématiques spécifiques.

La commission juridique fait intervenir des experts sur des sujets d'intérêt pour les adhérents de la Fédération.

### COMMISSION RSE

PRÉSIDÉE PAR JEAN-PHILIPPE SLOVES,  
DIRECTEUR RSE ET COMMUNICATION CORPORATE,  
LA REDOUTE

La commission RSE animée par Emmanuelle Mercier, coordinatrice La Redoute, se réunit tous les trimestres en formation plénière.

Cette commission travaille sur l'application des obligations environnementales et sociétales aux entreprises du e-commerce, ainsi qu'à l'adaptation des problématiques de développement durable au secteur.

Des interventions d'experts extérieurs et des représentants des éco-organismes sont régulièrement intégrées au programme des réunions.

#### ROMAIN ROULLEAU

DIRECTEUR E-COMMERCE ACCORHOTELS.COM

"De par mon passé professionnel, j'ai toujours pu expérimenter le professionnalisme de la Fevad sur de nombreux points. Lorsque nous avons eu l'occasion de rejoindre la Fevad en tant qu'adhérent, la décision fut évidente.

La Fevad nous donne la possibilité d'échanger avec les autres gros acteurs de l'e-tourisme, d'avoir une instance plurisectorielle qui peut nous représenter sur certains dossiers compliqués et elle contribue sur plusieurs points à notre développement digital, axe stratégique pour le Groupe."

 ACCORHOTELS.COM



## PARMI LES THÈMES ABORDÉS EN 2018-2019

ÉCONOMIE CIRCULAIRE  
ÉCO-CONCEPTION DES EMBALLAGES  
ILLECTRONISME  
RECYCLABILITÉ ET RÉPARABILITÉ  
DEEE

### COMMISSION PAIEMENTS

Elle travaille sur les sujets liés au paiement, sous tous ses aspects. Elle permet d'assurer l'échange et le partage d'expériences entre adhérents, mais aussi avec l'ensemble des intervenants dans le processus de paiement. Au cours de l'année écoulée, cette commission est restée vigilante sur l'analyse de la fraude en matière de paiement par carte bancaire.

Elle s'est essentiellement penchée cette année sur les conséquences de l'adoption de la DSP2 (Directive Service de Paiement) et des RTS (Regulatory Technical Standards) qui lui seront associés. La mise en œuvre de ces derniers pour le 14 septembre 2019 a été l'objet de très nombreuses réunions avec tout l'écosystème (CCC CB, CNPS, OSMP)... (voir p. 13).



### MODES DE LIVRAISON CHOISIS PAR LES ACHETEURS EN 2018

**86%**  
livraison à domicile

**83%**  
livraison en point relais

**38%**  
livraison en magasin  
(click & collect)

**24%**  
livraison avec paiement  
en magasin (e-réservation)

**13%**  
livraison sur le lieu de travail

**9%**  
livraison en consigne

source : Baromètre Fevad/CSA - janvier 2019

**36%**

**DES E-ACHETEURS ONT UN ABONNEMENT  
À UN SERVICE DE LIVRAISON**

**18-24 ANS 55% - ÎLE-DE-FRANCE 40%**

source : Baromètre Fevad/CSA - janvier 2019

## COMMISSION LOGISTIQUE / TRANSPORT

La commission logistique de la Fevad a pour mission de favoriser l'échange d'informations et le partage d'expériences entre les acteurs du e-commerce dans tous les domaines relatifs au transport et à la logistique, afin de permettre une meilleure anticipation des évolutions de l'offre et de la demande dans ces domaines.

Elle définit également les positions de la Fédération en matière de réglementation et le cas échéant sur le plan de la régulation économique du secteur, aussi bien au niveau national que sur le plan européen, en liaison étroite avec Ecommerce Europe (ECE). La commission logistique a proposé cette année à ses membres des échanges sur plusieurs thématiques et études notamment :

- Les propositions de taxe e-commerce sur les colis.
- La pénurie dans les transports.
- La signature du pacte pour une logistique métropolitaine de la Métropole du Grand Paris.
- Les travaux GS1 sur la e-logistique et ateliers de la communauté d'intérêt "e-logistique" : suivi du colis, gestion des retours, du SAV, optimisation des stocks, disponibilité des produits, choix du mode de livraison...
- La table ronde sur la reverse logistique avec REVERSYS, REVERS.IO et ShopRunBack.
- Le Brexit, ce qui va changer, comment s'y préparer (en partenariat avec IMX).
- La logistique omnicanale pour les groupes de retail (en partenariat avec One Stock).
- La présentation de la 2<sup>e</sup> édition du "Eshopper barometer" de DPDgroup sur les tendances et comportements des e-acheteurs européens.

### DAVID ALMEIDA

DIRECTEUR E-COMMERCE ET MARKETING CONFORAMA

"Conforama est un acteur majeur de l'équipement de la maison qui a initié son aventure e-commerce il y a plus de 10 ans maintenant. L'évolution rapide de ce secteur entraîne avec elle la métamorphose des habitudes de consommation de nos clients, cela nous oblige à nous entourer des meilleurs experts et en tout état de cause, à adhérer à la Fevad. C'est un excellent lieu d'échanges, de partages mais également d'enseignements sur les évolutions du marché, les tendances à venir et la législation. Tout ceci nous aide à établir notre stratégie cross-canal."

**Conforama**





# ADHÉRENTS

**AUJOURD'HUI, LA FEVAD  
COMpte 619 ADHÉRENTS**

**DONT 488 SOCIÉTÉS MARCHANDES  
ET 131 MEMBRES ASSOCIÉS**

EN 2018-2019,  
101 NOUVEAUX ADHÉRENTS  
ONT REJOINT LA FÉDÉRATION



# 101 NOUVEAUX ADHÉRENTS ONT REJOINT LA FÉDÉRATION

100% CONFORT | 1000MERCIS | 24SEVRES | 5ÈME AGENCE

## A

AB PHARMA | ABIKIDO | ABIX | ABOUTBATTERIES.COM | ABRITEL.FR / HOMELIDAYS.COM | ACCORHOTELS.COM | AD'S UP CONSULTING | ADAGIO | ADLPARTNER | ADOBE | ADVANZIA BANK | ADVEO | ADYEN | AEROPORT NICE CÔTE D'AZUR | AFFLELOU.COM | AFIBEL | AGIR GRAPHIC | AGRIAL | AGRICONOMIE | AGRIZONE | AIGLE | AIR FRANCE | AIR FRANCE SHOPPING | AIRSHOW.FR | ALEPIA | ALIBABA | ALLODIAGNOSTIC.COM | ALLOTAPIS.COM | ALPHA DIRECT SERVICES | AMAZON.FR | AMERICAN EXPRESS | ANTADIS | AOSOM | ARKEA | ARMAND THIERY | ART GALLERY | ARTISTICS | ARVATO | ASOS | ASTERA.COOP | ATELIER COLOGNE | ATELIER GABRIELLE SEILLANCE | ATLAS FOR MEN | AUBERT | AUTO-IES | AUTOUR DE BÉBÉ | AVIDSEN / VESTAPRO / COMPTOIR FRANÇAIS DE L'INTERPHONE | AVIQUALI | AXESS-INDUSTRIES

## B

BABY-WALZ, MAISON & CONFORT | BACK MARKET | BANQUE CASINO | BARON PHILIPPE DE ROTHSCHILD FRANCE DISTRIBUTION | BAX-SHOP | BAZARCHIC | BÉBÉ 9 | BECQUET | BERCEAUMAGIQUE.COM | BERGERE DE FRANCE | BERNARD | BERNARD SOLFIN | BERNARDAUD | BESSON CHAUSSURES | BEST OF TV | BETAFENCE | BIC | BIENMANGER.COM | BIGOUDI SHOP | BIO ENERGIES | BIZZBEE | BLANCHE BRESSON INSTITUT | BLANCHEPORTE | BNP PARIBAS | BNP PARIBAS PERSONNAL FINANCE | BOCAGE | BON PRIX | BOULANGER / WEBDISTRIB | BOULANGER PRO | BOURSORAMA | BOUTIQUE ROLAND-GARROS | BOUTIQUE-DU-COMBAT.COM | BOXTAL | BRANDALLEY | BRED BANQUE POPULAIRE | BRETAGNE SERVICES LOGISTIQUES | BRICE | BRUNEAU | BUT | BUTTINETTE | BUYAPOWA

## C

CABESTAN | CACHE-CACHE - BONOBO - SCOTTAGE - PATRICE BREAL | CAFE PRIVILEGE | CALZEDONIA | CANAL+ (Groupe) | CAROLL | CARREFOUR HYPERMARCHES | CARTONSDEDEMENAGEMENT.COM | CATAWIKI.FR | CDISCOUNT | CELIO / CELIO CLUB | CENTIMETRE.COM | CENTRAKOR | CENTRE COMMERCIAL EUROPEEN | CENTRE SANITAIRE ET DU CARRELAGE | CERTEGY | CHANEL | CHAPITRE.COM | CHARLES JORDAN 1921 | CHEVIGNON | CHR-AVENUE.COM | CHRISTINE LAURE | CHRONOFOCUS | CHRONOPOST | CHUBB EUROPEAN GROUP | CINQ MONDES | CLAUDIE PIERLOT | CLEMENTINA FROG | CLEOR | CLUB MEDITERRANEE | COCOONCENTER | COFIDIS | COLINTER | COLIS PRIVÉ | COMEXPO-SIUM - SALON GRAND PUBLIC | COMPARIO | COMPTOIR DES LYS | CONEXANCE MD | CONFITURERIE JEAN-MARC CHATELAIN | CONFORAMA | CONNOX | CONTENT SQUARE | CONVERTEO | COSMOPARIS | CÔTE D'AZUR ROUTAGE | CREATIONS-WEB | CREDIT AGRICOLE CONSUMER FINANCE | CREDIT AGRICOLE PAIEMENT | CRITERE DIRECT | CULTURA | CYBERSOURCE | CYRILLUS

## D

DAFY MOTO | DALENYS | DAMARTEX | DARTY / FNAC (Groupe) | DATADOME | DEAFI | DEGRENNÉ PARIS | DEGUISETOI.FR | DEIN DESIGN | DELAMAISON.FR | DELIVER.EE | DELSEY | DESJARDINS WEB | DEVRED 1902 | DHL PARCEL - DEUTSCHE POST | DIAPOSITIVE | DIDACTIK | DIGITICK.COM | DIRECT EQUIPEMENT | DIRECT PLANTES | DISTRIMED | DMP INITIATIVES | DOCOMO DIGITAL PAYMENT SERVICES | DOMADOO | DOMOTI | DPD | DRAGON (Groupe) | DRUGSTORE CHAMPS ELYSEES | DU PAREIL... AU MEME

## E

E-CINEMA.COM | E-GAREM | E.LECLERC | EASY CASH | EASYPARAPHARMACIE | EASYVOYAGE | EBAY.FR | EDEN PARK | EDITIONS PASSERAGE | EKOI.FR | ELECTISSIME | ELISÉE | ELSEVIER MASSON | EMBALEO | EMINZA | ENVIE DE FRAISES | EOL COMMERCE | EPICERY | EPTIMUM | EQUILIBRE ET INSTINCT | ÉRAM | ETAC | ETAT PUR / NAOS | ETHOCA | ETOFFE.COM | EUROPROGRES | EXPERIAN

## F

FAGUO | FAMILYVI | FEDEX EXPRESS | **FEED.** | FEU VERT | FIDZUP | FILTER QUEEN FRANCE | FIOULMARKET.FR | FISHER SCIENTIFIC | FLEUR D'ARMILLE | FLEURANCE NATURE | FM LOGISTIC | FORTUNÉO | FRANCE LOISIRS | **FRANCE MINÉRAUX** | FRANCOISE SAGET | FRANFINANCE | FRANKEL | **FRANSAT** | **FROMAGES.COM**

## G

GALERIES LAFAYETTE | GAMM VERT | GÉMO | GEODIS | GIBERT JEUNE | **GLOBE** | GMF VIE | **GO VOYAGES** | **GOLIATH-FRANCE** | GOOGLE | GRIDBEES | GROUPE 3SI | GROUPEMENT DES CARTES BANCAIRES "CB" | GROUPON

## H

HACHETTE COLLECTIONS | **HAGEN GROTE** | HANES (Dim - Wonderbra - Playtex) | HAPPYCHIC | HARPER COLLINS | **HARRY PLAST** | HAVAS EDITION | HEINEKEN | HEMA | HEYRAUD | HIPAY | HISTOIRE D'OR | HOME CINÉ SOLUTIONS | HOME SHOPPING SERVICE | HOMESERVE | **HUGO PLANET**

## I

ICON HEALTH & FITNESS | IDBUFFET.COM | IDGARAGES | IHEALTH | IKEA | IKKS | IN GROUPE | INBOX | INFOMIL | INGENICO EPAYMENTS | INPOST | INTERMARCHÉ / ECOMARCHE | INTERMEDES | **INTERPARFUMS** | INTERSHOP | **ITEC-PRO** | ITL

## J

JECHANGE.FR | JEFF DE BRUGES | JENNYFER | JEULIN | JOHNSON CONTROLS | JOUECLUB EXPRESS | JULES

## K

KADOLIS | KALIDEA | KAMELEON | **KARDEX** | KELELEK | KIABI | **KICKERS** | KIDSAROUND.COM | **KPMG** | KRISTEL

## L

L.METAIRIE | L'EXCEPTION | L'HOTEL DE BEAUTE | L'OCCITANE | LA BOULE NOIRE - OKARO | LA BOUTIQUE DU BOIS | LA FRANCAISE DES JEUX | **LA GRANDE ÉPICERIE DE PARIS** | LA HALLE | LA MAISON DU JERSEY | LA POSTE Groupe | LA REDOUTE | **LA SEINE MUSICALE** | LA TRINITAINE | LA VIE NATURELLE | LABEL EMMAÛS | LABEL HABITAT | LABORATOIRE NATUR'AVIGNON | LABORATOIRE NUXE | **LABORATOIRES AUDEVARD** | LABORATOIRES EMBRYOLISSE | LABORATOIRES ILAPHARM | LABORATOIRES OZALYS | LABORATOIRES RIVADIS | LABORATOIRES YVES PONROY | LABORATOIRES SEVEN DREAMERS | LACOSTE | LAFUMA MOBILIER | LAFUMA | LAURA KENT / MONA | LAVINIA | LDLC.COM (Groupe) | **LE BHV MARAIS** | **LE COMPTOIRE NUMISMATIQUE** | LEBONCOIN.FR | LEGALLAIS | LEROY MERLIN | **LES GRAPPES** | LES TROPEZIENNES PAR M.BELARBI | LESFURETS.COM | LIBRAIRIE MOLLAT | **LIMITLESS DIGITAL GROUP** | LINVOSGES | LIVERAMP | LIWIO - ABTASTY | LAST MINUTE.COM | **LOBERON** | **LOGICVAPES.FR** | LOGSYTECH GROUP | **LOISIRS ENCHERES** | **LOKEO** | LONGCHAMP | LOUIS PION | LOUIS VUITTON MALLETIER | LOUVRE HOTELS | **LULILO** | LUMINAIRE.FR | LYF | LYRA NETWORK

## M

MA BONNE ÉTOILE | MA BOUTIQUE O NATUREL - ONATERA | MA PETITE ENERGIE | MA-CAVE-A-VIN.FR | MABEO INDUSTRIES | MACIF - MUTAVIE | **MACOLLECTION.FR** | MADE IN DESIGN | **MADE.COM** | MADELEINE | MAETVA | MAGASIN SALLE DE BAINS | MAGICSTAY | MAISON PIGANOL | MAISONDUGARDE-CORPS.FR | MAISONS DU MONDE | MAJE | MALONGO | MANGOPAY | **MANO MANO** | MANTION SMT. | MANUTAN | MANUTAN COLLECTIVITÉS | **MARDIS** | **MARGARET HOWELL** | MARIONNAUD PARFUMERIES | MARS CHOCOLAT FRANCE | **MASTERCARD** | **MATELPRO.COM** | MATÉRIEL SERVICE MEDICAL | MATHON DEVELOPPEMENT | MATY | MAXIBURO | MCDONALD'S | MEALPAL | MECATECHNIC | MEDIAMETRIE | MEDIAPRISM | MEDIASUN | MEETIC | MELLOW YELLOW | MERCATEO | METAPACK | MILIBOO | MILLET - EIDER - LAFUMA | MINELLI | MIRAKL | MISTER AUTO | MISTER FLY | MISTER SPEX | MOBILIS | **MODETIC - 1083** | MON ALBUM PHOTO | MONDADORI | MONDIAL RELAY | MONEXT | MONNAIE DE PARIS | **MONNIER FRERES** | MONOPRIX | MONTLIMART | MOONSHOT INTERNET | MOVITEX | **MR SURICATE**

## N

**NAF-NAF** | NATIXIS PAYMENT SOLUTIONS | NATURA | NATURALIA | NATURE & DECOUVERTES | NBS SYSTEM | NEOPOST | NEOPOST SHIPPING | **NEPTUNE MEDIA** | NESPRESSO FRANCE | NETBET FR. | NEXWAY | NOCIBE | NOUVELLEVIEPRO.FR

## O

OBJECTIF TENDANCE | OFASPORTS | OFFICE DE TOURISME DE MÉRIBEL | OFFICE DEPOT FRANCE | ONDULYS REFERENCE | ONEDIRECT | ONEY BANK | ONEYTRUST | ORANGE | **ORCHESTRA - PREMAMAN** | ORDER TO CASH | **OSCARO POWER** | OSCARO.COM | OTELO | OUI.SNCF | OXATIS | OXBOW | OXYO-PNEUS | OYST

## P

**PANDACRAFT** | **PAPRIKA** | PARADE | PARI MUTUEL URBAIN | PARROT | PARTYLITE | PAUL BOYE TECHNOLOGIES | PAUL DEQUIDT TORREFACTEUR | PAYPAL | PEARL DIFFUSION | PECHEUR.COM | PERNOD | PETER HAHN | PETIT BATEAU | PHOTOBOX | PIER IMPORT | PIERRE & VACANCES | PIERRE RICAUD - DANIEL JOUVANCE | PLACE DES TENDANCES | PLANFOR | PNEUS-ONLINE | POISSONNERIE.COM | POURMONBU-REAU.COM | POWER SANTE | PRESTASHOP | **PRETAMEUBLER.COM** | PRISMA PRESSE | PRO-DUO | PRODEALCENTER | PROXIMIS | PUBLICATIONS AGORA | PUBLICIS WEBFORMANCE | **PUR FAN** | PYRENEX

## Q

**Q°EMOTION** | QUICK PARKING | QUIKSILVER, ROXY, DC SHOES

## R

RAJA | RAKUTEN | RAKUTEN MARKETING | RECOMMERCE SOLUTIONS | REED MIDEM | RELAIS COLIS | REPETTO.FR | RESONEO | **RETAIL VR** | RETIF | RICARD | RINKA | RITZ PARIS | RMN - GRAND PALAIS | **ROLAND BERGER** | **ROTHELEC** | **RS COMPONENTS** | **RUDY'S** | RUE DU COMMERCE

## S

SALESFORCE | SALOMON | SAM INTERNATIONAL | SAMSONITE | SAN MARINA | SANDRO | SARENZA | SCM LOCAL | **SEALED AIR** | SED LOGISTIQUE | **SEELK** | **SELLERMANIA** | **SENDONBOX** | SENIOR ET CIE | SENSEE | SEPHORA | SERGENT MAJOR | **SERNDIP** | SETAM | **SEVELLIA** | SEVYLOR - CAMPING GAZ | **SHOPIFY.COM** | SHOPPINGNATURE.COM | SHOWROOMPRIVE | **SLENDERTONE** | SMALLABLE.COM | SMART HOME | SMCP | SMURFIT KAPPA | SNOWLEADER.COM | SOCIETE GENERALE | SOLUSQUARE | SOMEWHERE | SOMFY | SOURCE CLAIRE | SPARTOO | SPRING | STAPLES.FR - JPG.FR | **STOCKBOOKING** | **STRIPE** | **STUART** | STUBHUB | SUNWEB GROUP | SYRTALS

## T

TARGET2SELL | TBS | TECHNI-CONTACT | TEDIBER | **TEEKERS** | TEleshopping | TEREVA | TEXTO | **TF1 ENTERTAINMENT** | **TF1 VIDEO** | THE OTHER STORE | THE WALT DISNEY COMPANY | TIKAMOON.COM | TOOL FITNESS | TOYS "R" US | **TRANSPORT-ONLINE.FR** | TRESOR DU PATRIMOINE | TRUFFAUT | TRUSTED SHOP | TSI PAYMENT | TULO

## U

UGAP | **USHIP**

## V

VAD SYSTEM | VALETTE / PIERRE CHAMPION | VBS HOBBY SERVICE | VEGA | VEJASTORE | VENTE-PRIVEE.COM / VEEPEE | VENTEALAPRO-PRIETE.COM | VERIFONE/POINT TRANSACTIONS SYSTEM | VERONIQUE VITAL | VERTBAUDET | VESTIAIRE COLLECTIVE | VIALIFE | VIAPOST | VIDEDRESSING | VIDEO HOME SHOPPING | VILLATECH | **VINTED** | VISA EUROPE | VITRINE MAGIQUE | VIVADIA | VIVARTE SERVICES | VORWERK | **VOUSSERT** | VULCANET COMPANY

## W

WANIMO.COM | WATCO | WEB ET SOLUTIONS | WEBEDIA | WEBHELP | WEBLOYALTY | WEEKENDESK.FR | WELCOME OFFICE | WELCOMETRACK | WESTWING | WIDE | WILLEMSE | WING | WINSTORE | WITT INTERNATIONAL - MODA VILONA | WOLF LINGERIE | WORLDLINE | WW FRANCE

## X

XANDRIE | XPO

## Y

YVES ROCHER

## Z

**ZABARNO** | ZALANDO | ZIMMER | **ZIPPO**





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

fédération e-commerce et vente à distance

60 rue La Boétie - 75008 Paris  
[contact@fevad.com](mailto:contact@fevad.com)