

ETUDE FEVAD SUR L'IMPACT DU COVID-19 SUR LE E-COMMERCE

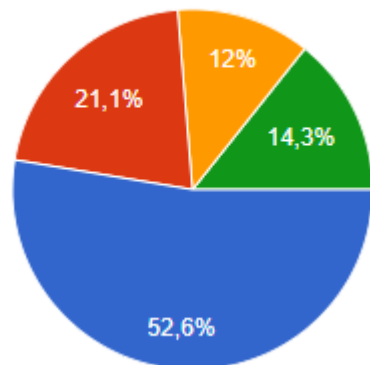


Méthodologie - Profil des répondants

Méthodologie

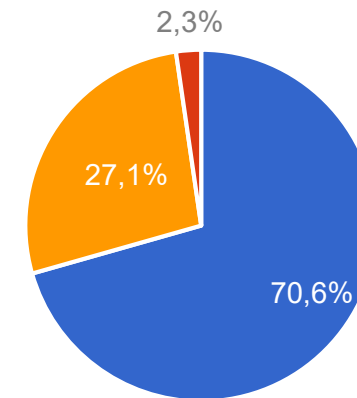
- Questionnaire auto-administré en ligne
- Du 23.03 au 25.03.2020
- 134 répondants

Taille de l'entreprise en GMV



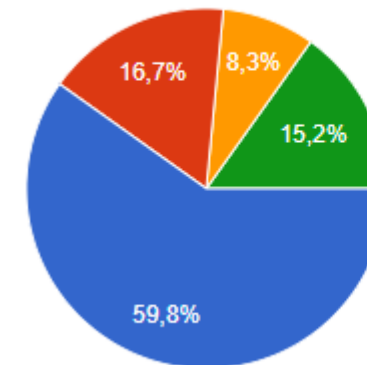
- moins de 10 millions
- 10 à 100 millions
- 100 à 500 millions
- Plus de 500 millions

Pure players / enseignes magasin



- Pure Player
- Retailers
- Autres

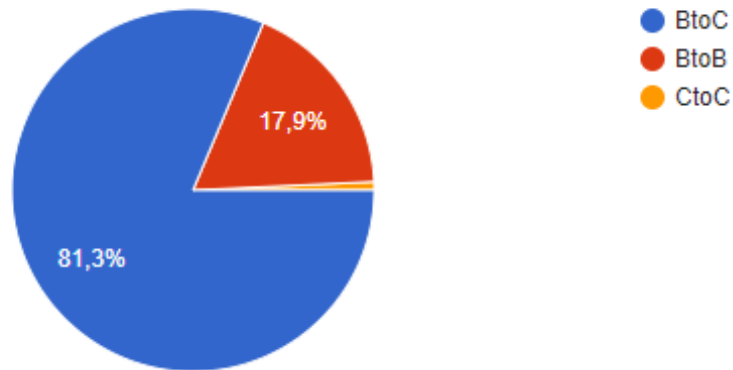
Nombre d'employés



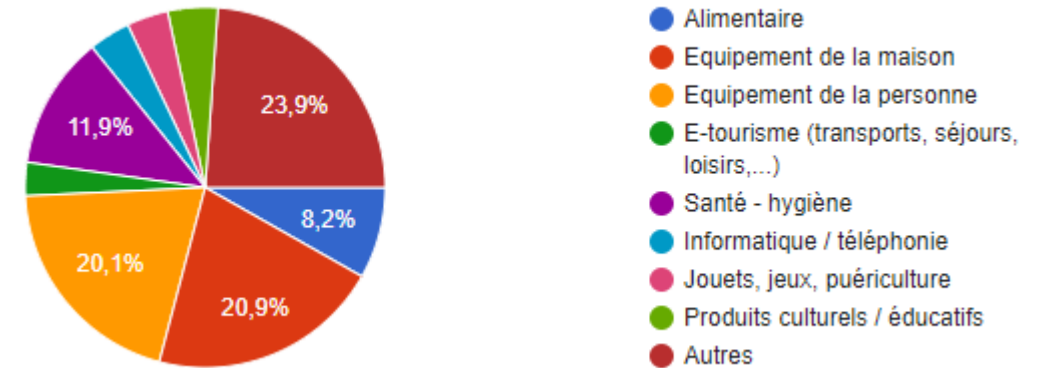
- - de 50
- 50 à 250
- 250 à 1000
- Plus de 1000

Méthodologie - Profil des répondants

BtoC/BtoB/CtoC

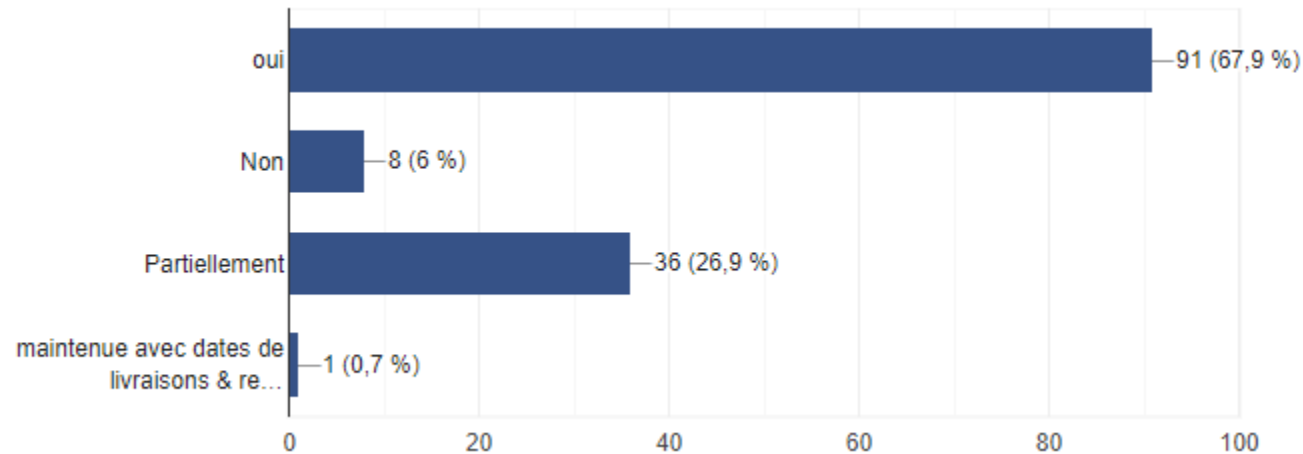


Secteurs



Maintien de l'activité des sites

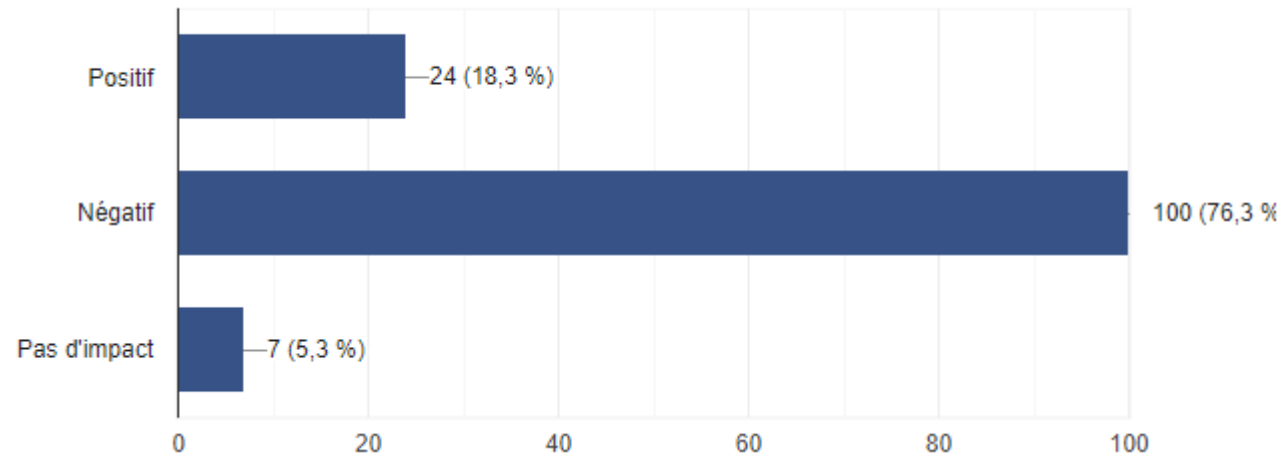
Votre activité e-commerce est-elle maintenue ?



94% des sites sont encore ouverts. Mais plus d'un tiers ont déjà dû réduire leur activité

Impact sur l'activité e-commerce

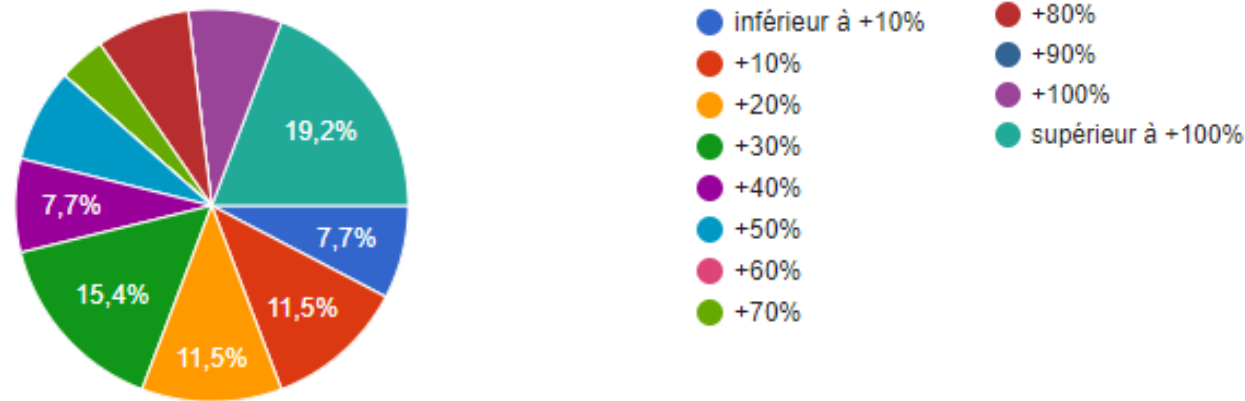
Depuis le 15 mars, avez-vous constaté un impact sur l'ensemble des ventes ?



3/4 des sites ont vu leurs ventes reculer depuis le 15 mars.
Moins de 20% ont un chiffre d'affaires en hausse

Impact positif sur les ventes

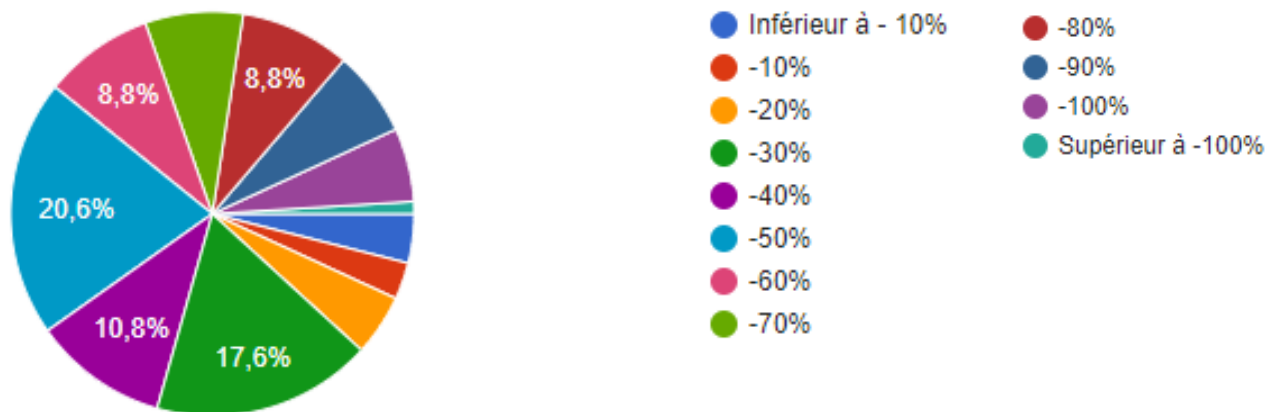
*En cas d'impact positif sur vos ventes (tous produits confondus)
à combien estimez-vous cet impact sur la semaine du 15 au 22 mars ?*



Sur les 18% de sites en hausse, la croissance médiane se situe à 50%.
L'alimentaire, l'informatique et la téléphonie ainsi que les produits culturels et éducatifs
sont les secteurs qui affichent les plus fortes hausses

Impact négatif sur l'activité

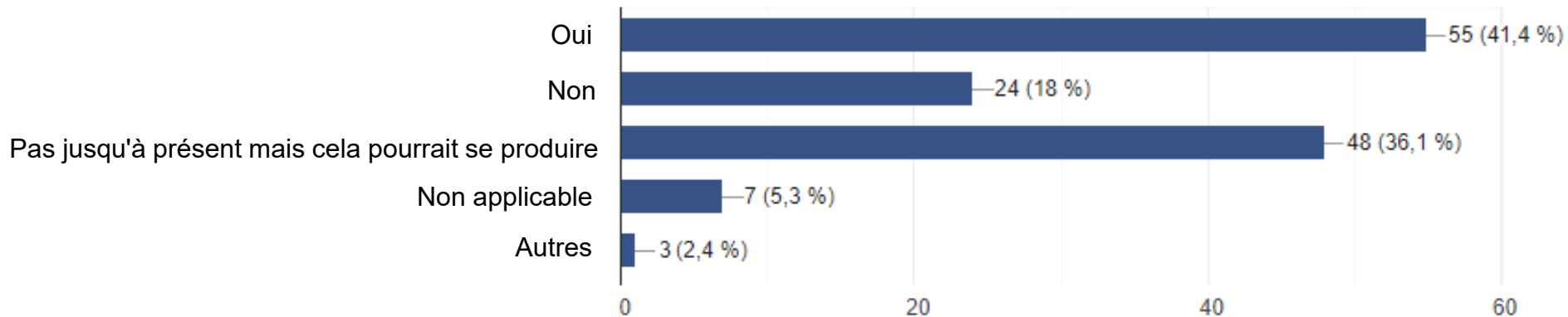
*En cas d'impact négatif sur vos ventes (tous produits confondus)
à combien estimez-vous cet impact sur la semaine du 15 au 22 mars ?*



Sur les 76% de sites en baisse, plus de la moitié ont vu leurs ventes reculer de plus de 50%.
Les secteurs du tourisme et des loisirs, de l'habillement et de l'équipement de la maison
sont les secteurs les plus touchés

Conséquences sur l'approvisionnement

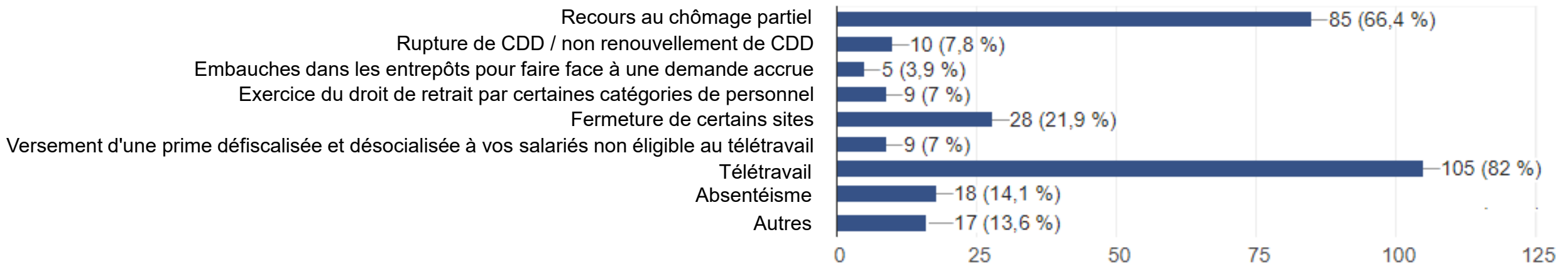
Eprouvez-vous des problèmes d'approvisionnement ?



41% des sites éprouvent déjà des difficultés d'approvisionnement. Ils sont presque autant (36%) s'y préparer

Conséquences sur le personnel

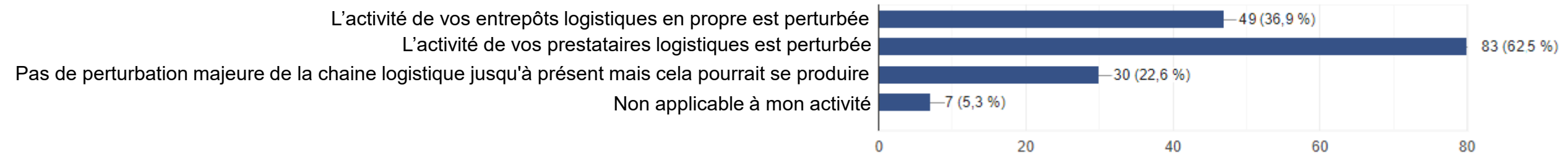
Concernant l'emploi dans votre entreprise, quelle est la situation qui s'applique à votre entreprise:



82% des entreprises pratiquent le télétravail, 66% ont eu recours au chômage partiel, 22% ont fermé certains sites et 14% se disent touchées par l'absentéisme

Conséquences sur la logistique

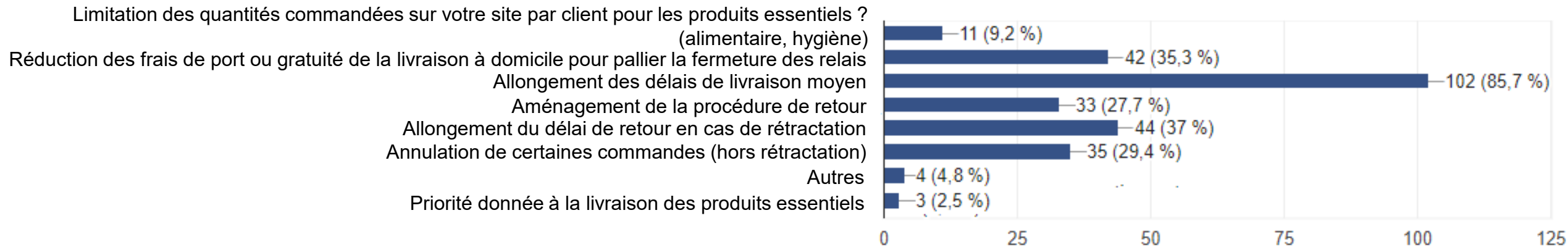
Pour les opérations logistiques, êtes-vous concernés par les situations suivantes ?



Logistique largement perturbée. Près de 8 entreprises sur 10 sont confrontées à des difficultés logistiques au niveau de leurs entrepôts et/ou de leurs prestataires logistiques. Les entreprises épargnées pourraient être prochainement touchées.

Conséquences sur la livraison

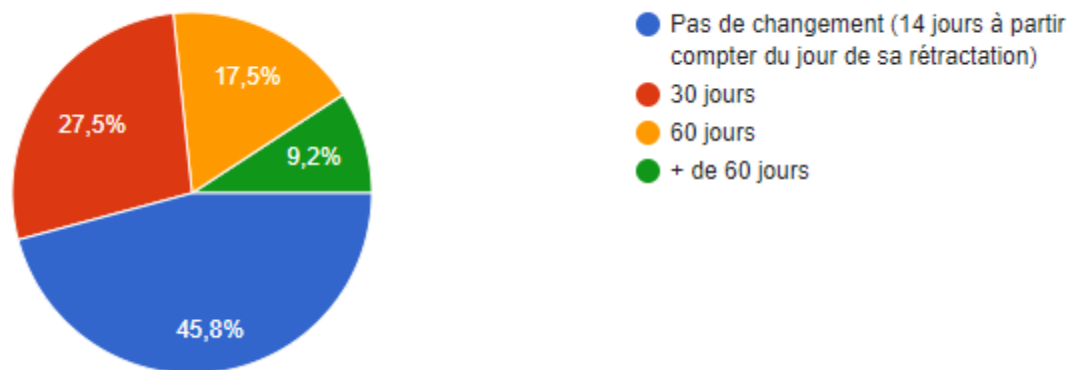
Pour les livraisons, êtes-vous concernés par les situations suivantes ?



85% des sites enregistrent un allongement des délais de livraison.
Pour pallier la fermeture des points relais 1/3 des sites proposent la gratuité ou des frais réduits pour la livraison à domicile

Délai de rétractation

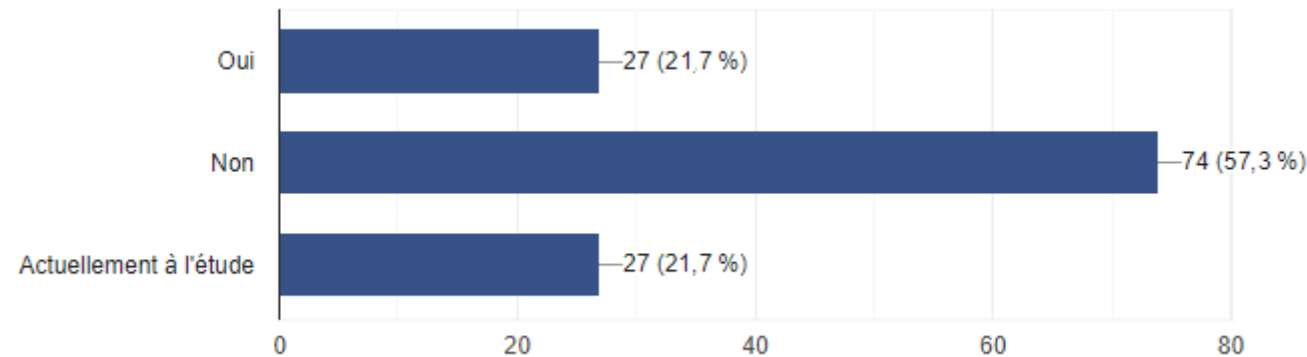
Quel est le délai de retour offert à vos clients ?



Afin de tenir compte de la période de confinement, plus de la moitié des sites ont allongé les délais de rétractation. Une majorité d'entre eux offrent la possibilité de retourner le produit dans un délai de 30 à 60 jours au lieu des 14 jours habituels

Mesures de solidarité

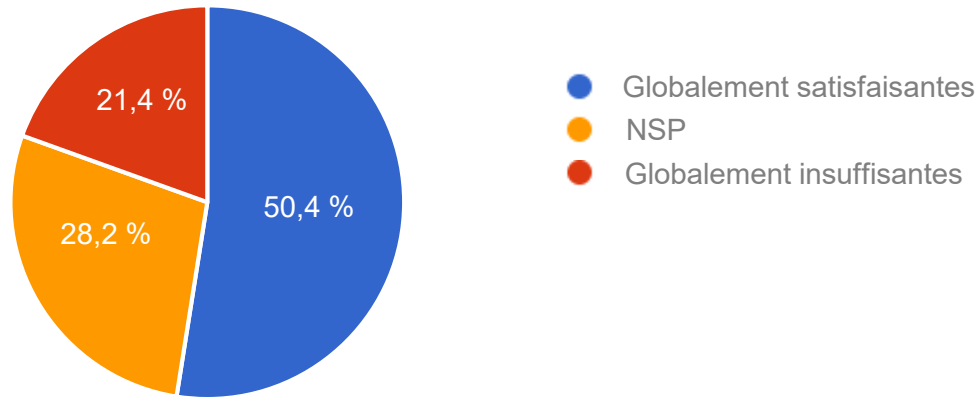
Avez-vous mis en place des mesures de solidarité vis-à-vis des personnels soignants, des commerces contraints à la fermeture et/ou de certaines catégories de consommateurs ?



40% des sites ont mis en place des mesures de solidarité ou envisagent de le faire. Ces mesures sont principalement orientées en direction des personnels de santé : dons et collecte de fonds

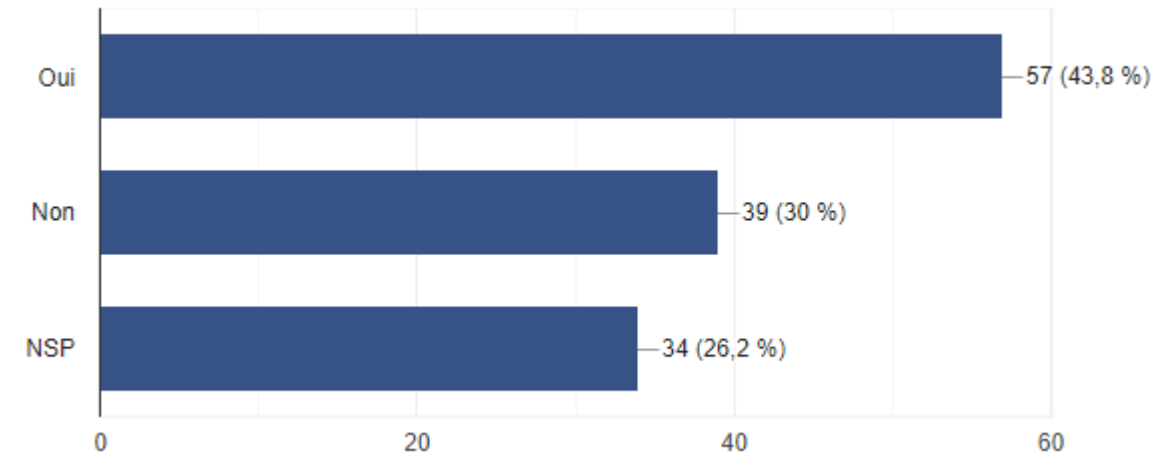
Politique de soutien aux entreprises

Quel jugement portez-vous sur les mesures de soutien aux entreprises prises par le gouvernement ?



Plus de la moitié des entreprises jugent les mesures gouvernementales de soutien satisfaisantes

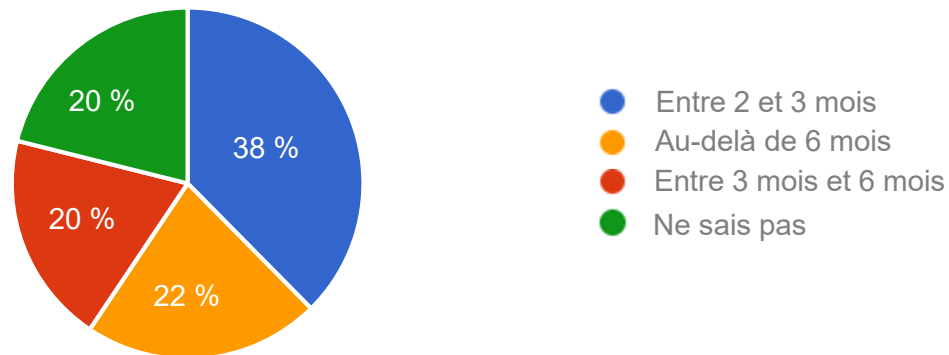
Avez-vous rencontré des difficultés dans la mise en œuvre des mesures prises par le gouvernement depuis le début de la crise ?



43% ont éprouvé des difficultés dans la mise en œuvre des mesures de soutien

Capacité de résistance à la crise

Si la situation de confinement devait durer au-delà d'un mois, combien de temps pensez-vous que votre entreprise pourrait résister économiquement à la situation ?



Plus d'une entreprise sur 3 estime qu'elle ne pourra pas résister économiquement à la situation au-delà de 3 mois. Les petites structures semblent parmi les plus vulnérables.