
Chiffres clés e-commerce

2020

**Fédération e-commerce
et vente à distance**

Fédération e-commerce et vente à distance

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

Ces données sont issues des études réalisées par la Fevad et ses partenaires. Pour plus d'infos voir www.fevad.com

Copyright : Si vous utilisez les informations contenues dans ce document, nous vous remercions de bien vouloir citer

la source indiquée pour chaque information.

Fevad - siret 784 854 994 00034 - juin 2020

Création graphique et réalisation : Wefactory&Co - Crédits photos : iStock



www.fevad.com



www.fevad.com

E-commerce aux particuliers

L'e-commerce aux particuliers maintient son dynamisme, porté par la transformation digitale des entreprises, le développement de nouveaux services et l'essor des produits issus de l'économie circulaire. Cette croissance profite aussi de la progression de l'usage du smartphone qui offre aux consommateurs la possibilité de préparer, de commander et de suivre leurs achats en mobilité.

CHIFFRE D'AFFAIRES E-COMMERCE

Les ventes sur Internet, produits et services confondus, ont franchi le cap des 100 milliards d'euros en 2019, avec une progression globale de 11,6 % sur un an. La vente de produits représente 44 % du chiffre d'affaires, contre 56 % pour la vente de services. Au cours des quatre dernières années, le e-commerce a progressé en moyenne de 13 % par an. Outre la poursuite du développement de l'offre en ligne, le e-commerce bénéficie également d'une nouvelle augmentation du nombre d'acheteurs et de leur usage grandissant du mobile. Chez les sites leaders, les commandes sur mobile ont progressé de 4 points sur un an et pèsent désormais près de 40 % du chiffre d'affaires global.

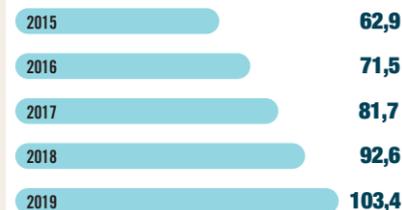
103,4 milliards d'€

+ 11,6 % par rapport à 2018
Source : Fevad ICE.

1,7 milliard

de transactions en ligne en 2019
+ 15,7 % par rapport à 2018
Source : Fevad ICE.

CA E-COMMERCE (en milliards d'euros)



Source : Fevad ICE.

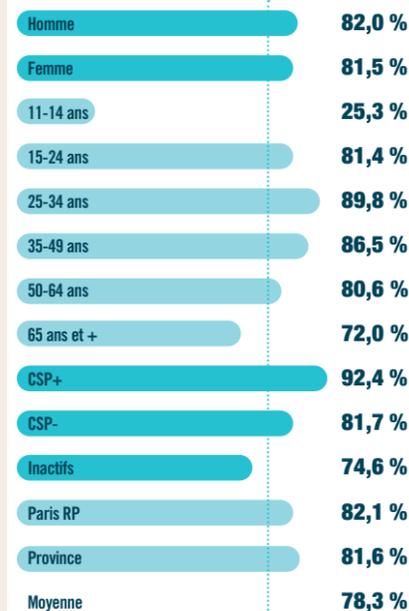
E-ACHETEURS, M-ACHETEURS

L'achat Internet à partir du mobile a séduit de nombreux consommateurs en 2019 : + 3,1 millions, soit + 23,7 % sur un an. Désormais, 3 internautes sur 10 achètent à partir de leur mobile, les plus jeunes (25/34 ans) et les femmes étant particulièrement utilisateurs.

89 %

des e-acheteurs déclarent que l'e-commerce est globalement positif pour les consommateurs
Source : Baromètre Fevad/Médiamétrie, janvier 2020.

PROFIL DES E-ACHETEURS % d'acheteurs par cible d'internautes



Source : Médiamétrie - Observatoire des usages Internet T1 2020.

Au total, ce sont 8 internautes sur 10 qui achètent sur Internet tous écrans confondus (+ 800 000 sur un an), avec un taux d'e-acheteurs relativement homogène sur le territoire, allant de 72,0 % en Bourgogne-Franche-Comté, à 83,6 % en Occitanie.

40 millions de Français achètent sur Internet
78,3 % des internautes

Source : Médiamétrie - Observatoire des usages Internet T1 2020.

16,3 millions de Français ont effectué des achats à partir de leur mobile au cours des 12 derniers mois

Source : Médiamétrie - Observatoire des usages Internet T4 2019.

PÉNÉTRATION RÉGIONALE % d'acheteurs par cible d'internautes



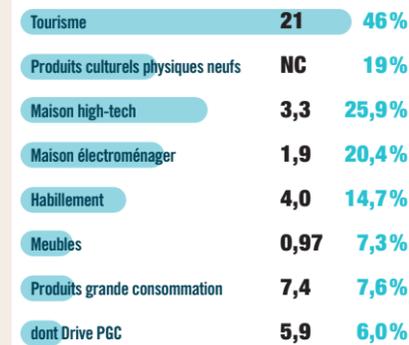
Source : Médiamétrie - Observatoire des usages Internet T4 2019.

9,8 %
du commerce de détail*
(* Hors carburants, pharmacies, articles médicaux et orthopédiques.
Source : Fevad avec INSEE.

PARTS DU E-COMMERCE DANS LE COMMERCE

Les ventes de produits sur Internet représentent en moyenne un peu moins de 10 % de l'ensemble du commerce de détail en 2019. L'e-commerce gagne de l'ordre de 0,7 point de parts de marché par an, notamment grâce au développement des ventes en ligne des enseignes magasins.

PARTS DE MARCHÉ ET CHIFFRES D'AFFAIRES E-COMMERCE PAR SECTEUR



● CA 2019 en milliards d'euros
● PDM 2019

Sources : Phocuswright/L'Echo Touristique, GfK (Panel consommateurs pour les produits culturels ; Panels distributeurs pour l'équipement maison), IFM, Ipea (pure players uniquement), Nielsen Homescan.

E-COMMERCE & AUTRES CANAUX

Le e-commerce a peu d'impact sur les achats en commerce de proximité. Pour les internautes, il se situe davantage comme une alternative à l'achat en centre commercial ou en grande surface.

S'ils n'avaient pas commandé le produit sur Internet, les e-acheteurs estiment qu'ils l'auraient le plus souvent acheté :



Source : Baromètre Fevad/Médiamétrie, octobre 2019.

E-COMMERCE ET EMPLOI

Le e-commerce, produits et services, représente plus de 200 000 emplois directs auxquels s'ajoutent un très grand nombre d'emplois chez les partenaires, notamment dans le transport et la logistique. Le nombre d'emplois continue d'augmenter d'année en année.

SITES LEADERS

54 %

des sites ont augmenté leurs effectifs en 2019
Source : Baromètre Fevad/LSA réalisé sur sites leaders, février 2020.

TPE/PME

17 %

des e-marchands TPE/PME ont recruté au moins une personne en 2019

Source : Profil du e-commerçant spécial TPE-PME, Oxatis/Fevad/Kedge Business School, janvier 2020.

EMPLOI DANS LES PETITES COMMUNES

45 %

des e-commerçants TPME sont implantés dans des communes de moins de 10 000 habitants. La moitié de ces entreprises exploite un commerce de centre-ville

25 %

des e-commerçants TPME sont implantés dans des communes de moins de 5 000 habitants

Source : Profil du e-commerçant spécial TPE-PME, Oxatis/Fevad/Kedge Business School, janvier 2020.

+200 000
emplois en 2019
Source : Estimation Fevad (à partir Insee-Esane).

E-COMMERCE AU SERVICE DES TPME ET DE LA PROXIMITÉ

L'e-commerce est de plus en plus utilisé par les commerçants et artisans. Il permet de contribuer au dynamisme des territoires, en favorisant notamment le commerce de proximité et la dynamique omnicanale plébiscitée par les consommateurs.

57 %

des e-commerçants TPME vendent également en magasin traditionnel ou via leurs réseaux de distribution :

71 %

disposent d'une boutique en nom propre

47 %

ont leur magasin en centre-ville

+14 %

Le site e-commerce permet une augmentation de 14 % du CA du magasin pour un marchand qui utilise les deux canaux simultanément

Source : Profil du e-commerçant spécial TPE-PME, Oxatis/Fevad/Kedge Business School, janvier 2020.

75 %

des e-acheteurs considèrent que les commerces de proximité devraient proposer une offre e-commerce

Source : Baromètre Fevad/Médiamétrie, mai 2020.

L'e-commerce permet d'acheter facilement auprès des PME

75 %

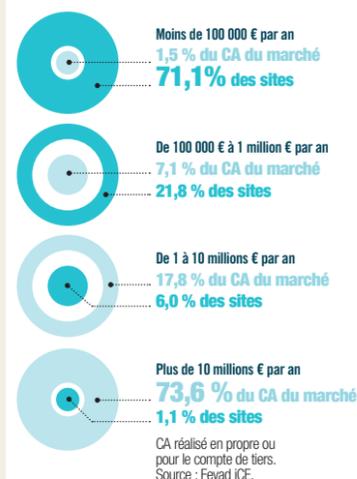
pour des e-acheteurs

Source : Baromètre Fevad/Médiamétrie, janvier 2020.

E-commerce aux particuliers

RÉPARTITION DES ACTEURS

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



RENTABILITÉ DES SITES LEADERS

Sites de plus de 100 millions d'euros annuels

73% rentables

12% à l'équilibre

Sites de moins de 10 millions d'euros annuels

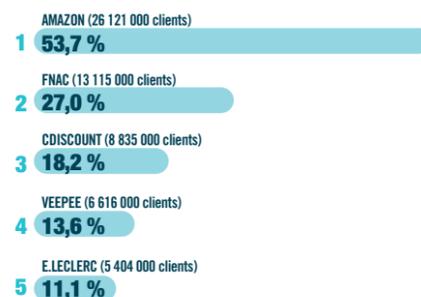
50% rentables

34% à l'équilibre

Source : Baromètre Fevad/LSA réalisé sur sites leaders - février 2020.

TOP 5 DE PÉNÉTRATION DES SITES E-COMMERCE

L'audience des 15 sites et applications e-commerce les plus visités en France continue à progresser : **71 % des Français au T4 2019 vs 67 % au T4 2018** selon le baromètre Fevad - Médiamétrie/NetRatings que nous publions trimestriellement. Les sites qui comptent le plus grand nombre de clients en 2019 sont :



● Couverture en % d'internautes ayant déclaré avoir acheté toutes catégories de produits (hors voyages).
Source : Médiamétrie/NetRatings - Enquête déclarative des sites d'achat sur les 12 derniers mois, septembre 2019.

200 650
sites marchands actifs

Source : Fevad ICE - T1 2020.

PLACES DE MARCHÉ

Le développement des places de marché est source de chiffre d'affaires complémentaire pour de nombreux commerçants et e-commerçants.

SITES LEADERS

35%

vendent sur les places de marché

23%

exercent une activité de place de marché
Source : Enquête Fevad/LSA février 2020.

TPE / PME

32%

des e-marchands TPE/PME vendent sur les places de marché

Pour **63%**

d'entre eux, ce canal représente plus de 10 % du chiffre d'affaires

Source : Profil du e-commerçant spécial TPE-PME, Oxatis/Fevad/Kedge Business School, janvier 2020.

VOLUME D'AFFAIRES DES PLACES DE MARCHÉ

15%

du volume d'affaires du panel ICE ventes de produits Fevad

+14% par rapport à 2018

Source : Fevad ICE.

59 €
Montant moyen d'une transaction
- 3,6 % par rapport à 2018
Source : Fevad ICE.

FRÉQUENCE D'ACHAT, PRODUITS ET SERVICES ACHETÉS

98%

des e-acheteurs satisfaits de leurs achats en ligne réalisés au cours des 12 derniers mois

Source : Baromètre Fevad/Médiamétrie, octobre 2019.

3,5

transactions en ligne en moyenne par mois et **2 577 €** par acheteur sur l'année

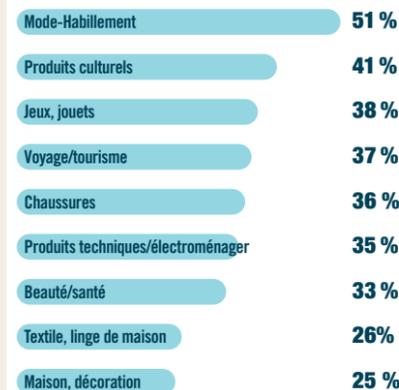
Source : Fevad - Médiamétrie/NetRatings.

48,5%

des internautes ont acheté au cours du dernier mois

Source : Médiamétrie - Observatoire des usages Internet T4 2019.

PRODUITS ET SERVICES ACHETÉS SUR INTERNET Au cours des 12 derniers mois En % des e-acheteurs



Source : Baromètre Fevad/Médiamétrie, janvier 2020.

E-COMMERCE & ENVIRONNEMENT

Le e-commerce permet chaque année de réduire considérablement le nombre de kilomètres parcourus en véhicule motorisé par les consommateurs en limitant leurs déplacements en voiture.

Les e-acheteurs qui se seraient déplacés pour acheter des produits habituellement commandés sur Internet, l'auraient fait :



Source : Baromètre Fevad/Médiamétrie, octobre 2019.

Parallèlement, la prise de conscience et les attentes en matière de consommation écoresponsable continuent de gagner du terrain chez les e-acheteurs.

70%

privilégient les sites qui mettent en avant une démarche responsable

71%

regroupent les commandes afin de limiter les livraisons

77%

trient les emballages des commandes, **45%** les réutilisent

L'économie circulaire et les circuits courts ont le vent en poupe.

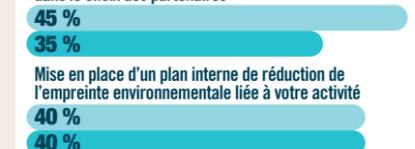
67%

des e-acheteurs trouvent plus facilement grâce à Internet des produits issus du commerce responsable

Source : Baromètre Fevad/Médiamétrie, septembre 2019.

PRISE EN COMPTE DES ATTENTES ENVIRONNEMENTALES de la part des e-commerçants

Prise en compte des démarches éco-responsables dans le choix des partenaires



Mise en place d'un plan interne de réduction de l'empreinte environnementale liée à votre activité

● Déjà en place
● En cours

Source : Baromètre Fevad/LSA réalisé sur sites leaders - février 2020.

MOBILITÉ

Le mobile, à la fois canal de vente de produits/services et facilitateur du Web-to-store, est vecteur de la dynamique omnicanale.

TYPES D'ACHATS SUR MOBILE



Source : Baromètre Fevad/Médiamétrie - octobre 2019, en % e-acheteurs mobile.

MOBILE, FACILITATEUR DES ACHATS

Utile pour préparer et effectuer des achats

89% des e-acheteurs mobile

Utile en extérieur pour trouver un produit/point de vente

87% des e-acheteurs mobile

Source : Baromètre Fevad/Médiamétrie - janvier 2020.

49%
des e-acheteurs mobile achètent sur Internet au moins une fois par mois à partir de leur mobile
Source : Baromètre Fevad/Médiamétrie octobre 2019.

E-commerce aux particuliers

PAIEMENT

La carte bancaire domine les paiements en ligne, avec une part grandissante des solutions de paiement en 3 ou 4 fois. Une autre tendance est la progression des paiements par portefeuilles électroniques.

MODES DE PAIEMENT UTILISÉS

En % du CA e-commerce vente de produits 2018.



Source : Enquête Fevad - janvier 2019.

LIVRAISON

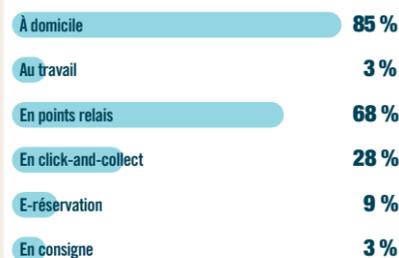
Les entreprises continuent à diversifier les options de livraison et les e-acheteurs profitent de l'ensemble des services proposés : 85 % se font livrer sans se déplacer, 74 % se déplacent en points de vente pour récupérer leurs commandes. Le click-and-collect diffuse largement, proposé par davantage d'entreprises et commerces de proximité pour de nouvelles catégories de produits.

37 %

des e-acheteurs abonnés à au moins un service de livraison

Source : Baromètre Fevad/Médiamétrie - janvier 2020.

MODES DE LIVRAISON UTILISÉS



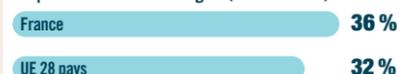
En % des e-acheteurs - Source : Baromètre Fevad/Médiamétrie - janvier 2020.

CROSS-BORDER

Les e-acheteurs Français sont proportionnellement plus nombreux à acheter à l'étranger que la moyenne des e-acheteurs européens.

ACHETEURS À L'INTERNATIONAL

% d'internautes achetant sur Internet auprès des vendeurs étrangers (UE ou hors UE)



% d'internautes achetant sur Internet auprès des vendeurs étrangers de l'UE



% d'internautes achetant sur Internet auprès des vendeurs étrangers hors UE



Source : Eurostat 2019.

VENDEURS À L'INTERNATIONAL

61 %

des sites leaders vendent à l'international

27 %

par une présence sur les market places présentes à l'international



Source : Baromètre Fevad/LSA réalisé sur sites leaders - février 2020.

Top 5 des pays dans lesquels les entreprises membres Fevad sont présentes, En % des sites qui vendent à l'international



Source : Baromètre Fevad/LSA réalisé sur sites leaders - février 2020.

E-COMMERCE EN EUROPE ET DANS LE MONDE

L'Europe représente une population de 578 millions d'habitants, dont 87 % ont accès à Internet, et 67 % achètent sur Internet. La France est le 2^e marché e-commerce d'Europe après le Royaume-Uni.

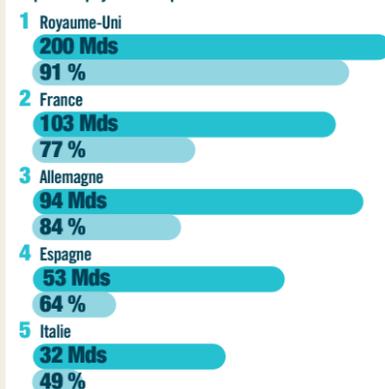
CA E-COMMERCE EN EUROPE

636 milliards d'€ en 2019

+14,2 % par rapport à 2018

Montant moyen par acheteur : **1464 €**

Top 5 des pays en Europe



● CA e-commerce 2019 en milliards d'€
● Taux d'e-acheteurs en % des internautes

CA E-COMMERCE DANS LE MONDE

2300 milliards de \$

en 2019

+11 % par rapport à 2018

Top 3 des pays dans le monde



CA e-commerce 2019 en milliards de \$

MONTANT MOYEN PAR E-ACHETEUR en milliards de \$



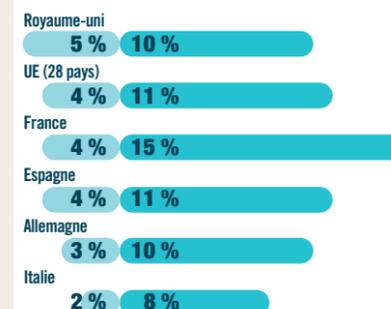
Source : Ecommerce Europe.

E-commerce aux professionnels

L'e-commerce inter-entreprises dépasse les 150 milliards d'euros de chiffre d'affaires réalisés sur Internet, soit 130 milliards d'euros pour les entreprises de plus de 10 personnes et plus de 15 milliards d'euros pour celles de moins de 10 personnes (enquête Insee-TIC-TPE 2016). Avec un rythme de croissance de l'ordre de 15 % par an sur les 3 dernières années, les ventes B to B via sites Web représentent en moyenne 4 % du chiffre d'affaires total des entreprises (idem à la moyenne européenne), avec 2 % pour les entreprises de moins de 250 personnes. Au global, EDI et ventes via sites e-commerce totalisent 19 % du chiffre d'affaires total des entreprises de plus de 10 personnes.

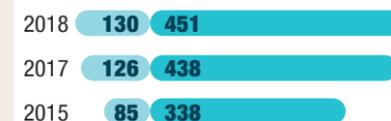
EUROPE - VENTES ÉLECTRONIQUES B TO B

POIDS DES VENTES ÉLECTRONIQUES B TO B



● Ventes B to B via sites Web
● Ventes B to B via EDI
Source : Eurostat 2019, sociétés de 10 personnes ou plus, en % du CA des entreprises.

FRANCE - VALEUR DES VENTES ÉLECTRONIQUES B TO B



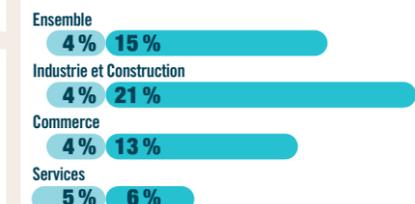
● Ventes B to B via sites Web
● Ventes B to B via EDI
Source : Insee, enquête TIC 2019, 2018, 2016, sociétés de 10 personnes ou plus, en milliards d'euros HT.

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



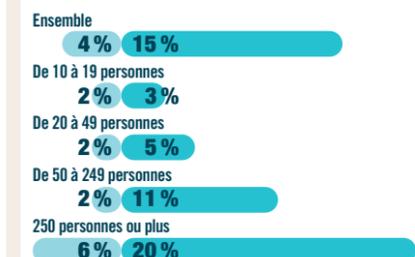
● Ventes B to B via sites Web
● Ventes B to B via EDI
Source : Insee, enquêtes TIC 2019, 2016, 2012, 2008, sociétés de 10 personnes ou plus, en % du CA total HT des entreprises.

POIDS SELON LE SECTEUR



● Ventes B to B via sites Web
● Ventes B to B via EDI
Source : Insee, enquête TIC 2019, sociétés de 10 personnes ou plus, en % du CA total HT des entreprises.

POIDS SELON LA TAILLE



● Ventes B to B via sites Web
● Ventes B to B via EDI
Source : Insee, enquête TIC 2019, sociétés de 10 personnes ou plus, en % du CA total HT des entreprises.

+ 150 milliards d'€ réalisés sur sites Web B to B