

LE PROFIL DU E-COMMERÇANT - Spécial TPE/PME

2015 – Oxatis – KPMG

ck cane Shop
Free UK delivery
Adorable sticks Picking sticks Country sticks Dress Cane Collectors Cane Accessories

My Basket
£3.00

switch sticks
flexyfoot

the world of walking sticks and canes

solinotes
PARFUMS

LE PARFUM VERSION VOUS

PATCH OULI
MU RE
AM BRE
VAN ILE
MU SC
TIA RE

EN NOTES CLE
ENCO DU DUD-ME
ENNA TRES COIN
JEEK CACHAI

e-liquide.fr
eVig Supreme

100% VG
100% VG

expedition
100% VG
100% VG

ROBOT-SHOP 35
Tondeuse robot ROBOMOW RS630

2.699 €
J'y vais

Garantie 2 ans

Meilleures ventes
Bonne affaire
Nouveauté

faye london
Take a look at fashion collection

UK WHOLESALE BAGS BY FAYE LONDON
THE ETHICAL LONDON HANDBAGS WHOLESALE

SonCafé
DeLonghi DEDICA

SOLE ITALIA NATURA BIO

amsterdamer
PLANT ELECTRIQUE AMSTERDAMER

VELO LANTIERNE
VELO LANTIERNE
VELO LANTIERNE

cozele

cozele

Brouillesgalore
UMBRELLAS ALL THE COLOURS OF THE RAINBOW

umbrellas & parasols, our selection of the month

deco cuir
Nouveautés : outils et morceaux de cuir

market
199 euros

PISCINES BOIS OCEANIDES
PISCINE BOIS SUPPLIS POUR PISCINE A PRIX DISCOUNT

PISCINES BOIS
PISCINES OCEANIDE PREMIUM
KITS PISCINES

GD Floraparc
Haut de gamme Fleurs

Arbre artificiel
Plante artificielle
Plante artificielle

Garlan Online
Meubles pour salon

Meuble salon
Meuble salon
Meuble salon

So shop
SALVEX - Sac à dos - VERTER 15 litres

54,00 €

començal
Bicyclette

LA BOUTIQUE
POUR VOUS ACCOMPAGNER DANS VOS MISSIONS

3 OUVrages - NOUVEAU 2014

HERO SEVEN
FALL and WINTER COLLECTION

univern brocante
Votre boutique en ligne de brocante

Selection Noël

SKIS-DISCOUNT.COM
PAIEMENT EN 3 FOIS

549 €

Apoticom
Des outils pour réduire les risques

Maxicup

French Postcard
LIVRAISON GRATUITE Modéisme PC en Bretagne

169,90 €

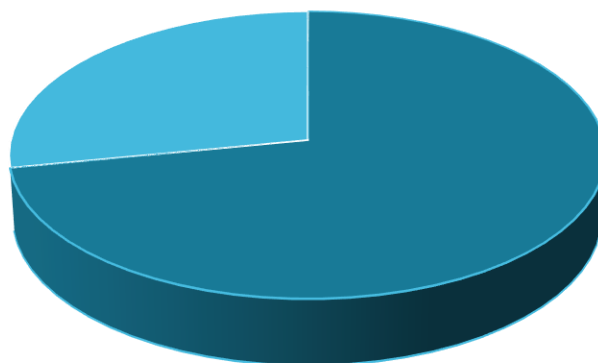
ELECTRO-MARQUE.COM
ELECTROMAQURE, TOUT L'ELECTROMENAGER PAS CHER

PROMO SUR LES SECHES-LINGE

Epilation Expert
Cotonneuse

9,99 €

WWW.COUTEAJAPNOIS.COM
Couteaux



CONTEXTE ET METHODOLOGIE

Contexte et méthodologie

Oxatis

- ✓ Leader européen des sites marchands pour Commerçants, TPE et PME en mode SaaS
- ✓ Créé en 2001 et présent en France, Angleterre, Espagne et Italie
- ✓ Plus de **10.500 marchands** faisant entre quelques milliers d'euros et quelques millions d'euros de chiffre d'affaires annuel

Contexte

- ✓ **8^{ème} année** consécutive du profil du e-commerçant spécial TPE/PME

Contexte et méthodologie

Méthodologie

- ✓ Enquête menée sur plus de 3.000 e-commerçants du 1er décembre 2014 au 21 décembre 2014
- ✓ **411 répondants** au total (258 pour la France)

Validation KPMG

- ✓ La méthodologie, le processus de collecte et de traitement des informations ainsi que les résultats chiffrés ont été audités par KPMG en janvier 2015

Le E-Commerce toujours en très forte croissance

L'E-Commerce grandit
10 fois plus vite que le
commerce traditionnel
en France !

TRADITIONNEL

+1,1%



x10

E-COMMERCE

+11,5%



Part du E-Commerce dans le
commerce de détail

9 %

La part de marché des ventes sur Internet dans
l'ensemble du commerce de détail (hors alimentaire)
est de 9% en France. Chiffre en progression, l'année
dernière le E-Commerce représentait 8% des ventes.

Source : Fevad



PORTRAIT DES E-COMMERÇANTS

Type d'activité

Pure-player



TPE/PME



Commerçant



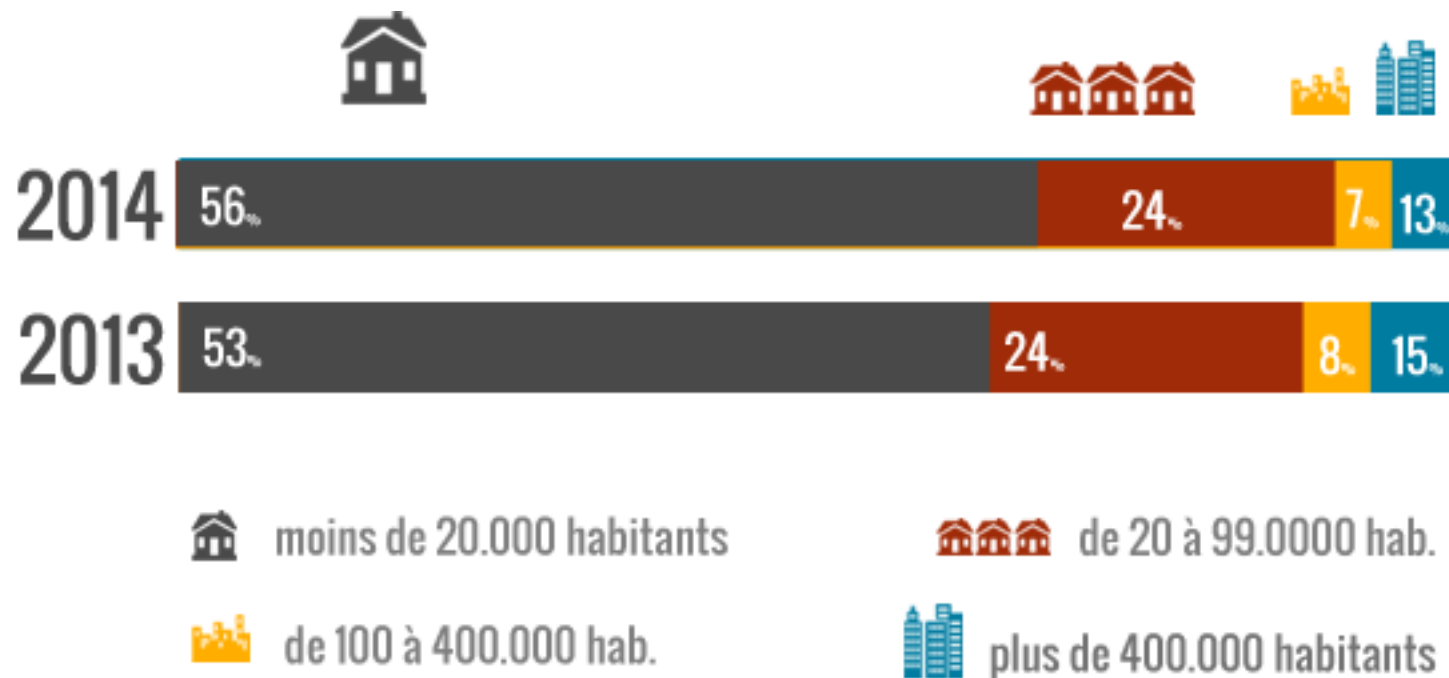
Profession libérale



2014	40 %	29 %	25 %	3 %
2013	45 %	25 %	24 %	2 %

De moins en moins de pure-players dans le E-Commerce
progression de la part des TPE/PME et des commerçants

Evolution de la taille de la commune



56% vivent dans une commune de moins de 20 000 habitants (vs **62%** de la population française). Les e-commerçants se déploient de plus en plus **dans des communes rurales**.

Source : Insee 2013

Evolution de la taille de l'entreprise



DE 1 À 5
EMPLOYÉS



90%

DE 11 À 20
EMPLOYÉS



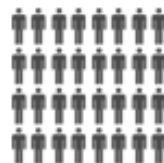
1%

DE 6 À 10
EMPLOYÉS



5%

PLUS DE 20
EMPLOYÉS



4%

En France, **96,5%** des entreprises (hors secteur agricole et financier) ont moins de 20 salariés

Nous retrouvons un profil identique chez les e-commerçants TPE/PME avec **96%**

Sexe et âge

Forte proportion de femmes



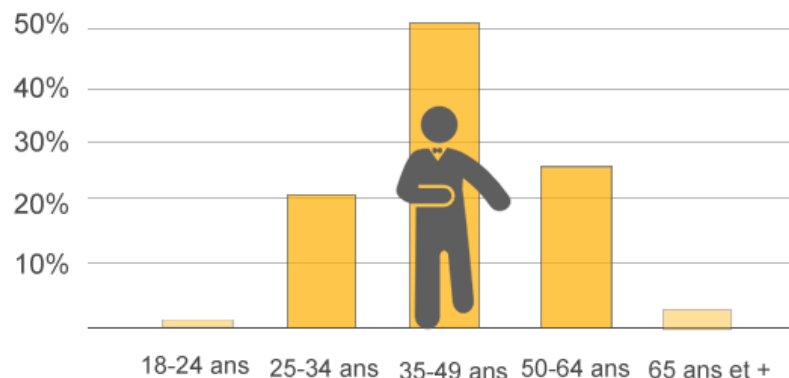
37%

des dirigeants de sites marchands
de TPE/PME sont des femmes

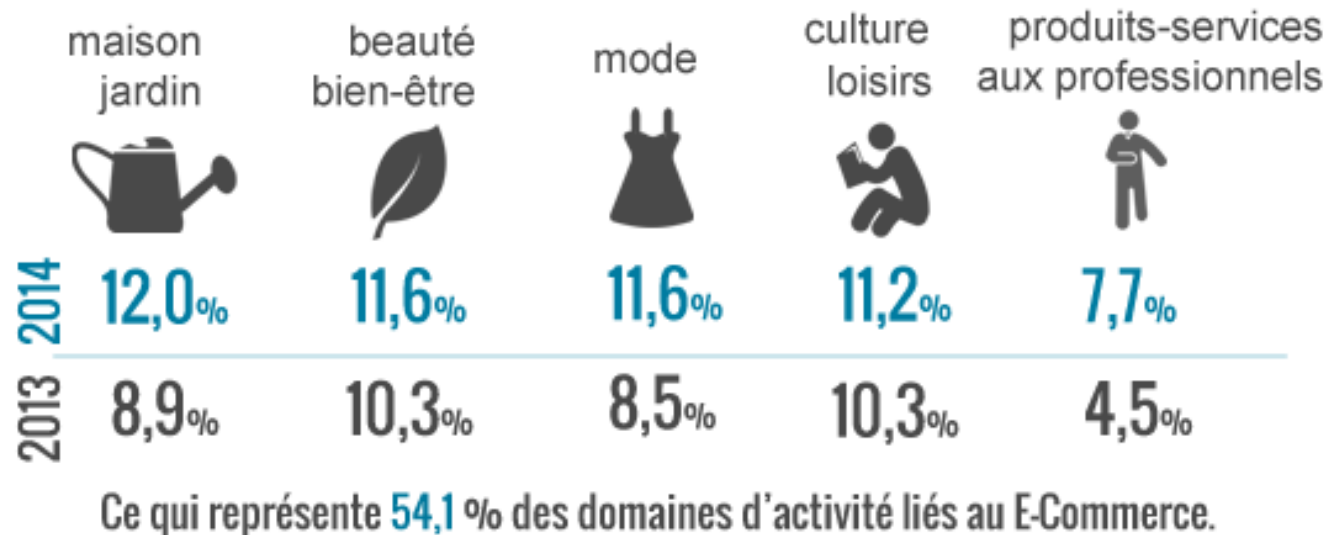
35% en 2014

- ✓ C'est supérieur à la moyenne admise de 25-30% de TPE/PME dirigées par des femmes

Le E-Commerce est dirigé par tous



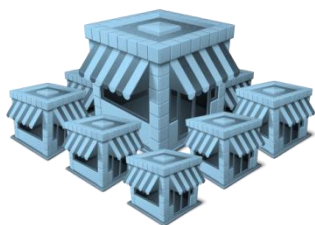
Top 5 des secteurs d'activité



Entrée dans le Top 5, des services aux professionnels (BtoB)

Top 5 des motivations à créer son site E-Commerce

Etendre sa zone
de chalandise



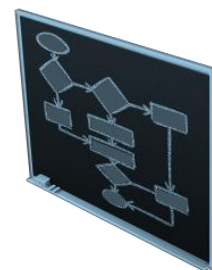
Augmenter sa
visibilité



Augmenter son
chiffre d'affaires



Développer un canal
distribution suppl.



Fonctionner
24h/24



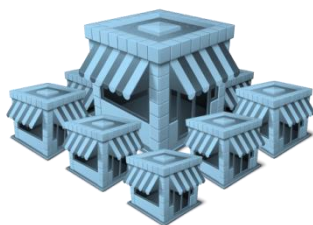
2014	50,4 % (1)	44,2 % (2)	42,6 % (3)	38,8 % (4)	33,7 % (5)
2013	52,2% (1)	41,1% (2)	38,4% (3)	35,3% (4)	32,6% (5)

On note que l'**augmentation de la visibilité et du CA** sont les deux points les plus recherchés. Les bénéfices classiques de l'Internet - Canal supplémentaire, vendre 24h/24 - sont devenus des acquis.

Pour **31%** des e-commerçants (6^{ème} position), l'une des motivations à se lancer dans le E-Commerce a été la **réduction des coûts d'infrastructure**.

Top 5 des freins envisagés avant de se lancer dans le E-Commerce

Concurrence
sur le web



Délai nécessaire
à la rentabilité



Le manque de
temps



Le coût



Le manque de
compétence



2014

41,5 % (1)

38 % (2)

35 % (3)

28 % (4)

26 % (5)

La principale crainte des e-commerçants avant de se lancer dans le E-Commerce est la concurrence des autres e-commerçants sur Internet.



Ventes Hors ligne

Les magasins réussissent leur transition numérique

Les E-Commerçants profitent de l'impact du WebToStore

WEB TO STORE
ROPO

*RESEARCH ONLINE / PURCHASE OFFLINE



51%

des marchands ont perçu un impact positif du virtuel sur le physique

augmentation
du C.A

58%

52%

augmentation
de la fréquentation

55%

une meilleure information
de leur clientèle



COMMERCE CONNECTÉ

Poids des places de marchés

26% vendent sur les places de marché en France. **53%** au UK
dont **81%** vendent sur leur propre marque / enseigne en France. **95%** au UK

Places de marchés	UK 2014	FR 2014	FR 2013
Amazon	53%	62%	59%
eBay	89%	57%	72%
Cdiscount	-	31%	24%
Le Bon Coin	-	18%	22%
PriceMinister	-	16%	25%
FNAC	-	6%	11%

✓ **Amazon** 1^{ère} place de marché en France et passe devant **eBay** pour la 1^{ère} fois

✓ **eBay** reste leader au UK, avec **89%** des e-commerçants qui l'utilisent

✓ **31%** des e-commerçants vendent sur **Cdiscount**, chiffre en progression, entrée dans le Top 3

Poids des comparateurs de prix

26% vendent via des comparateurs de prix

Comparateurs	2014	2013
Google Shopping	70%	57%
LeGuide	64%	70%
Twenga	28%	35%
Shopzilla	16%	21%
Cherchons	15%	3%
Achetezfacile	12%	17%
Kelkoo	10%	17%

- ✓ **Google Shopping et LeGuide** restent les 2 comparateurs dominants



- ✓ **Twenga** reste toujours le 3^{ème} comparateur même si moins d'e-commerçants l'utilisent



Poids des réseaux sociaux

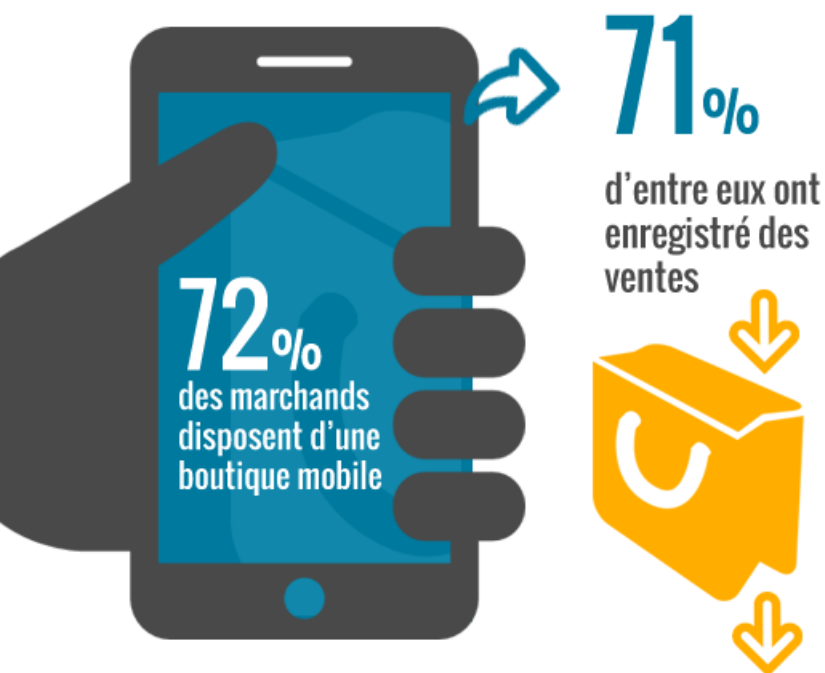
81% utilisent les réseaux sociaux dans un but professionnel



Réseaux	2014	2013
Facebook	74%	73%
Google +	28%	25%
Twitter	27%	29%
Linkedin / Viadeo	20%	18%
Blog	15%	18%
Pinterest	14%	10%

- ✓ **3/4** des e-commerçants qui utilisent les réseaux sociaux sont sur **Facebook**
- ✓ **Google +** est devenu le **2^{ème}** réseau social et devance désormais **Twitter**

Le m-Commerce



Pour **44%**, ces ventes représentent
déjà **plus de 5%** de leur CA global

Pour satisfaire les
nouvelles attentes des
consommateurs les e-
commerçants adoptent
massivement le mobile

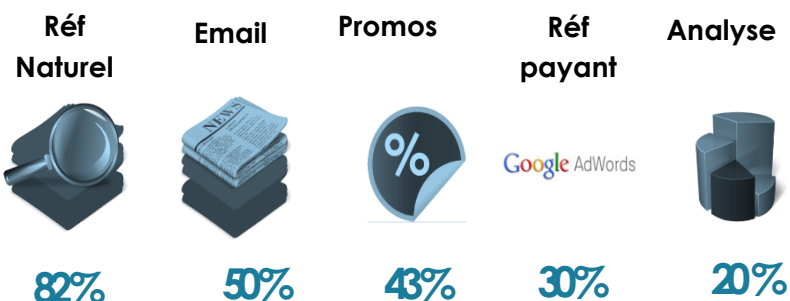
Les nouveaux
consommateurs restent
continuellement
connectés via leur
smartphone qui devient
ainsi un outil naturel pour
acheter en ligne.



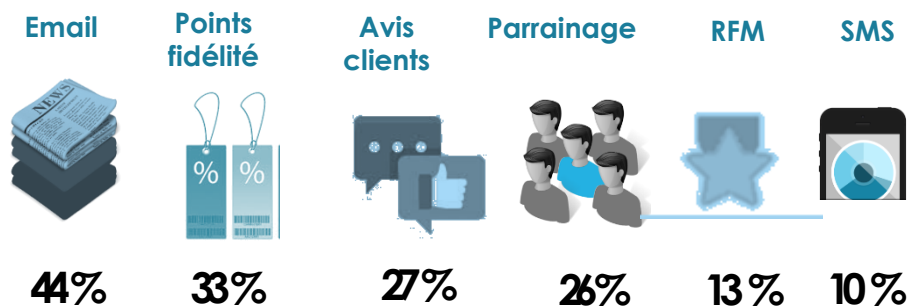
MARKETING

Animation marketing du site

91% des e-commerçants utilisent
Le marketing pour augmenter leur trafic



67% des e-commerçants
utilisent des outils de fidélisation



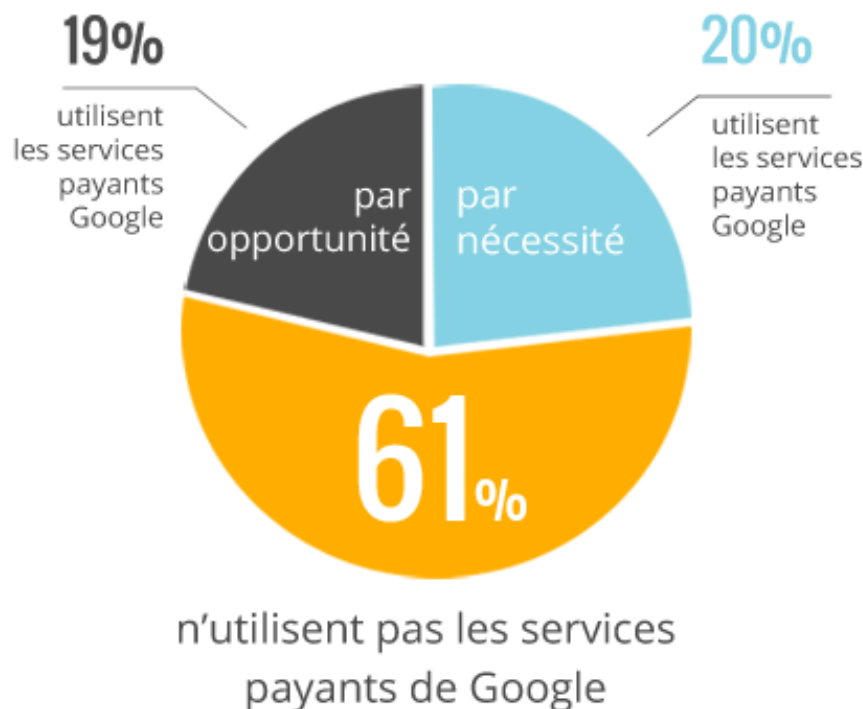
**Prospection et fidélisation clients sont devenus des automatismes
dans la pratique du E-Commerce**



Recherche des clients

Google dominant mais pas hégémonique

Google : Un rôle clé mais pas aussi dominant qu'on pourrait le penser dans le e-Commerce



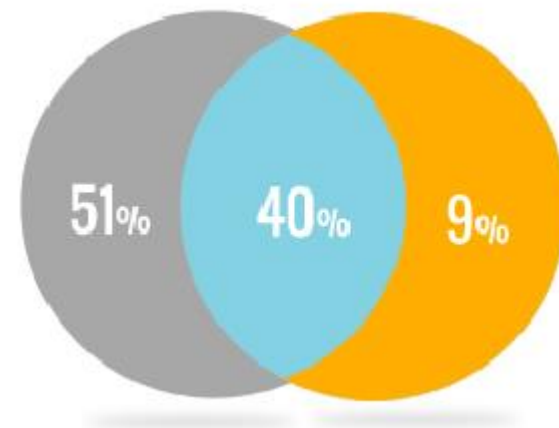
Pour vendre sans Google AdWords et Google Shopping. Les e-commerçants

- ✓ travaillent leur référencement naturel Google
- ✓ utilisent massivement les autres moteurs de shopping
- ✓ vendent sur les places de marchés
- ✓ envoient des emails marketing

Montée en puissance du E-Commerce BtoB

49% des marchands vendent aux professionnels

- ✓ **40%** des e-commerçants vendent aussi bien BtoB qu'en BtoC
- ✓ **9%** vendent uniquement aux entreprises



Vend uniquement en BtoC

Vend uniquement en BtoB

Vend en BtoC et BtoB

Pour satisfaire cette cible, les e-commerçants mettent en place une stratégie omnicanal.



BILAN ET PERSPECTIVES

Impact du commerce en ligne sur l'emploi

7% des e-commerçants ont
embauché en 2014

Par extrapolation, les ~160.000 sites
recensés par la Fevad représentent
potentiellement **11.000 emplois**
créés en 2014

EMBAUCHES EFFECTIVES

11 000
emplois créés
en 2014

**L'E-Commerce confirme être une
source de création d'emplois.**

Des prévisions d'embauches favorables pour 2015

19% des exploitants de sites marchands prévoient des recrutements en 2015

- ✓ Rapportées aux ~160.000 sites recensés par la FEVAD, ces intentions pourraient représenter plus de **30.000 emplois dans le E-Commerce** à comparer aux **140.000 emplois*** que l'industrie et les services prévoient de créer en 2015

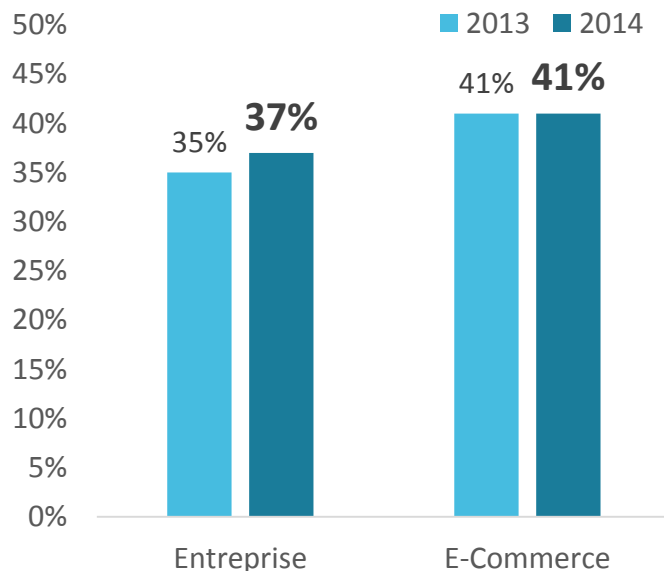
30 000
emplois en 2015

Les embauches dans le E-Commerce pourraient représenter +20% de la création d'emplois en France en 2015

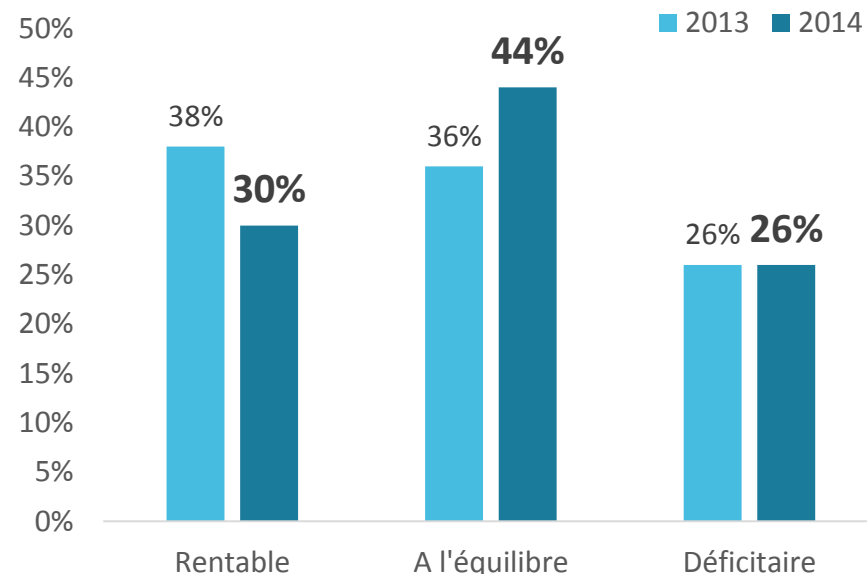
*Enquête de l'Usine Nouvelle – Janvier 2015

Bilan 2014

Croissance



Rentabilité du E-Commerce



Le E-Commerce reste une **activité en forte croissance +41%** et une **activité rentable ou à l'équilibre pour 3/4 des e-commerçants (74%)**

Projets de développement

Nouvelle gamme de produits



Activité à l'international



Créer un nouveau site



Ouvrir un point de vente physique



2014	84 %	42 %	18 %	12 %
2013	84 %	40 %	29 %	13 %

A noter l'augmentation de la volonté pour 42% des e-commerçants de se développer à l'international



VENTES À L'INTERNATIONAL

Export

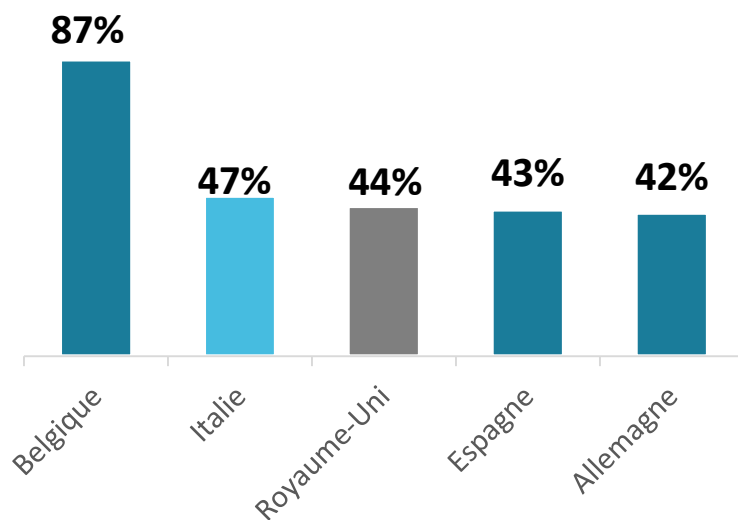


Selon Ubifrance seulement 8 % des PME en France exportent.

Avec 52% des e-commerçants qui exportent, le E-Commerce est un secteur qui permet de dynamiser les exportations françaises.

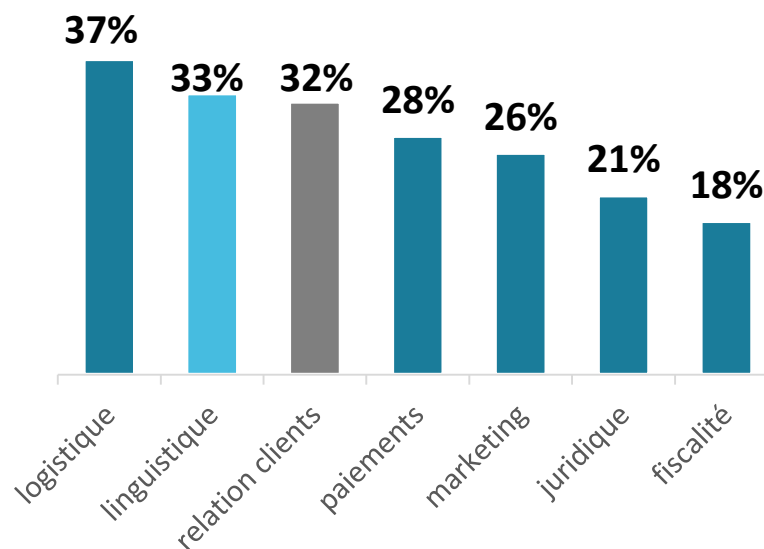
Ventes à l'international

Top 5 des pays à l'export



Les e-commerçants français exportent essentiellement dans les pays frontaliers/voisins

Challenges pour le développement à l'international



Les 3 principaux challenges pour les e-commerçants qui exportent sont pour :

1. **37% la logistique**
2. **33% la linguistique**
3. **32% la relation clients**



CONCLUSION

L'E-Commerce, une croissance à 2 chiffres +11,5%

Les chiffres à retenir de cette étude sur le profil e-commerçant / Spécial TPE/PME :

- ✓ 7/10 disposent d'une boutique mobile
- ✓ 7/10 d'entre eux y reçoivent des commandes
- ✓ 5/10 exportent
- ✓ 5/10 vendent en BtoB
- ✓ 5/10 profitent du WebToStore
- ✓ 4/10 ont profité d'une année de croissance pour leur entreprise et pour leur site en 2014
- ✓ 3/10 vendent sur les places de marché et les comparateurs

Merci pour votre attention

Téléchargez gratuitement l'infographie

www.oxatis.com/profil-e-commercant-2015.htm

Contact presse Oxatis :

Eliotrope – Gilles Lyonnet - lyonnet@eliotrope.fr - Tél : + 33 1 53 17 16 44

Oxatis :

N° 1 des Solutions E-Commerce - www.oxatis.com - Tél : +33 4 86 26 26 26