Le moral des e-commerçants Français

Enquête Fevad
Mars 2016 - 5e édition

en partenariat avec LSA

Source : Enquête FEVAD 2016 sur le moral des e-commerçants français

www.fevad.com

MÉTHODOLOGIE

Enquête FEVAD
réalisée en partenariat
avec le **magazine LSA**

Questionnaire
auto-administré en ligne

Terrain réalisé du
23 février au 16 mars

Auprès d'un **panel de 96 dirigeants**
de sites e-commerce
(PDG/DG/Directeurs
e-commerce)

Ca des 96 répondants

Moins de 1 million d'euros	11%
1 à 10 millions d'euros	31%
10 à 100 millions d'euros	31%
100 à 500 millions d'euros	15%
Plus de 500 millions d'euros	11%

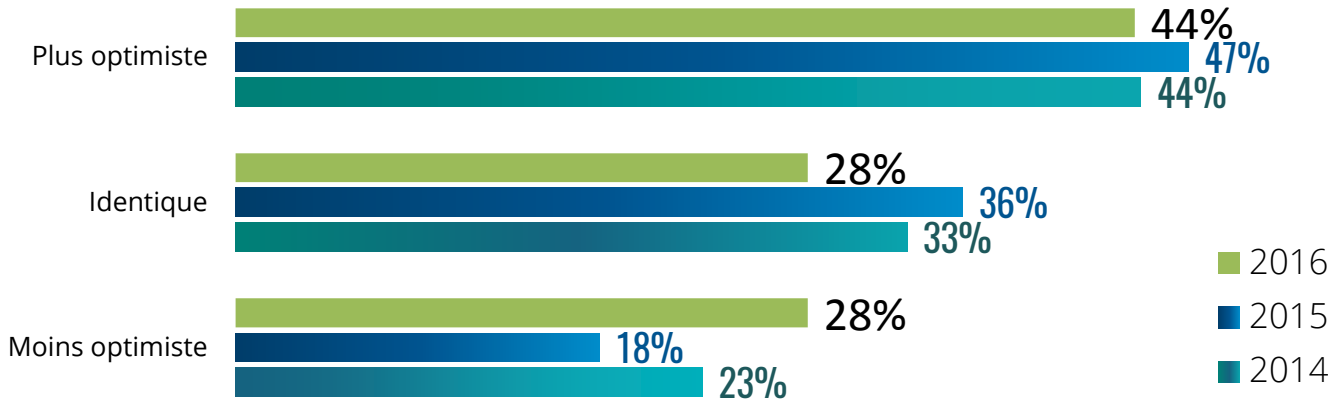
Source : Enquête FEVAD 2016 sur le moral des e-commerçants français

2016 Perspectives économiques

Source : Enquête FEVAD 2016 sur le moral des e-commerçants français

COMMENT LES E-COMMERÇANTS ABORDENT-ILS 2016 ?

En 2016 par rapport à 2015, pourriez-vous dire que vous êtes …

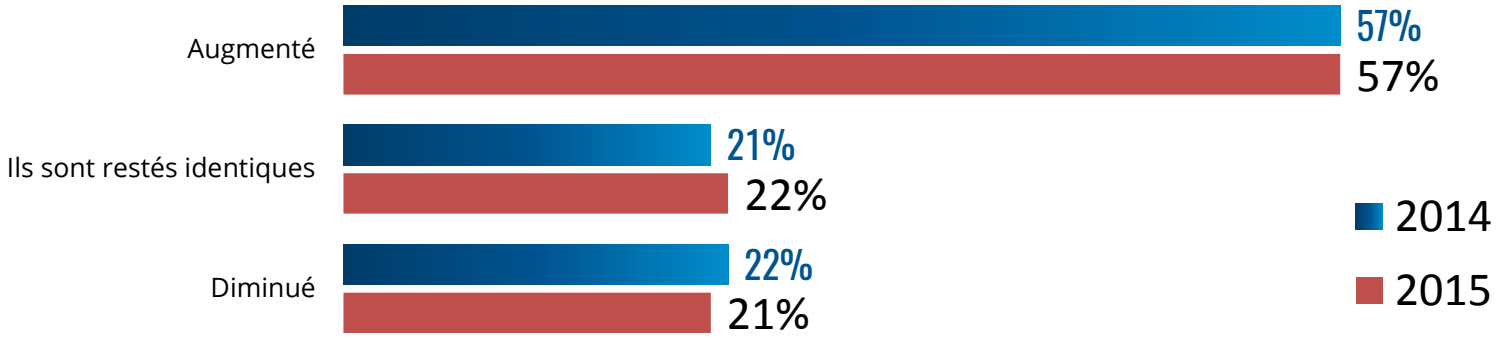


- Les e-commerçants toujours **majoritairement confiants dans leur avenir** (53% plus optimistes parmi les 1 à 10 millions d'€)
- Mais on note davantage d'entrepreneurs moins optimistes que l'an dernier (en particulier parmi les entreprises de taille intermédiaire (10 à 100 millions d'€))

Source : Enquête FEVAD 2016 sur le moral des e-commerçants français

RECRUTEMENTS EN 2015

En 2015 par rapport à 2014, les effectifs de l'entreprise ont-ils …

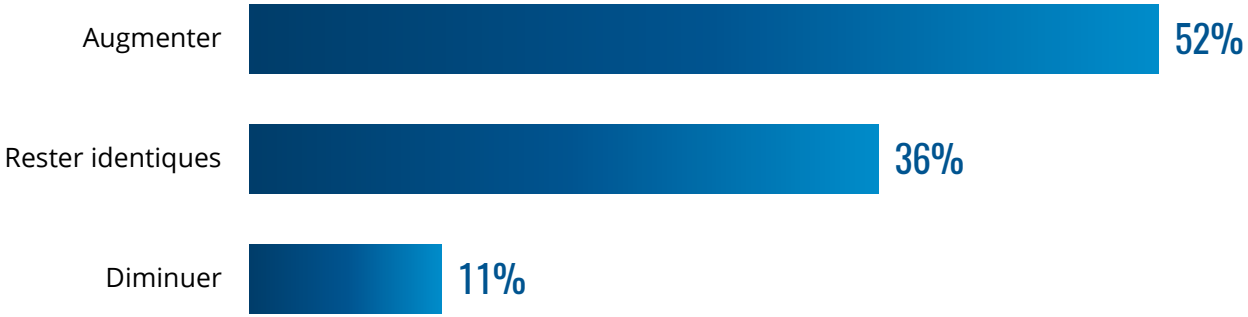


- Comme en 2014, **plus de la moitié des entreprises (57%) ont augmenté leurs effectifs en 2015** (près de 80% des entreprises de 1 à 10 millions d'€)
- Les recrutements effectifs demeurent supérieurs aux intentions exprimées (57% de recrutements vs 48% d'intentions exprimées)
- 65% des pure players ont recruté en 2015 (vs 39% des retailers)

Source : Enquête FEVAD 2016 sur le moral des e-commerçants français

RECRUTEMENTS À VENIR EN 2016

En 2016 par rapport à 2015, les effectifs de l'entreprise vont-ils …

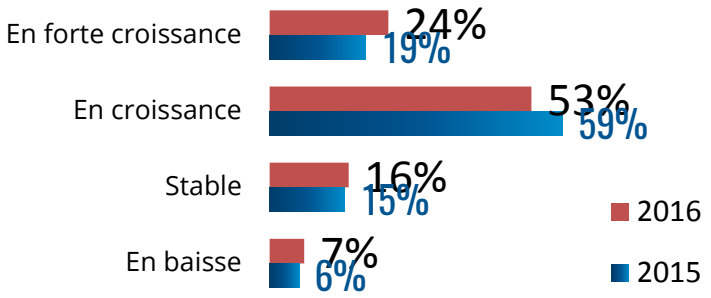


- **Pour 2016, intentions de recruter élevées : 52% des entreprises** (vs 48% d'intentions pour 2015). Les intentions montent à 57% parmi les entreprises de 10 à 100 millions d'€ et 73% parmi les plus de 500 millions d'€.
- ¾ des entreprises qui ont augmenté leurs effectifs en 2015 prévoient de continuer à recruter en 2016
- 59% des pure players continuent à prévoir des recrutements en 2016 (vs 36% des retailers)
- On note que 21% des 100 à 500 millions anticipent un risque de diminution des effectifs.

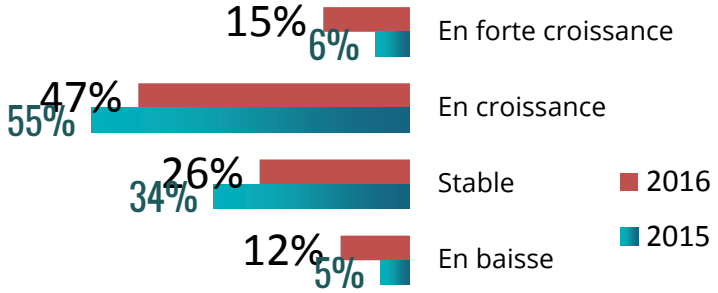
Source : Enquête FEVAD 2016 sur le moral des e-commerçants français

ÉVOLUTION DU CHIFFRE D'AFFAIRES ET DE LA MARGE NETTE

Comment envisagez-vous l'évolution de votre CA en 2016 ?



Comment envisagez-vous l'évolution de votre performance financière (marge nette) en 2016 ?



77% s'attendent à une croissance de leur CA en 2016 ; 1/4 une forte croissance (40% parmi les 1 à 10 millions d'€)

Crainte au sein des 100 à 500 millions : 14% augurent d'une baisse de ca en 2016

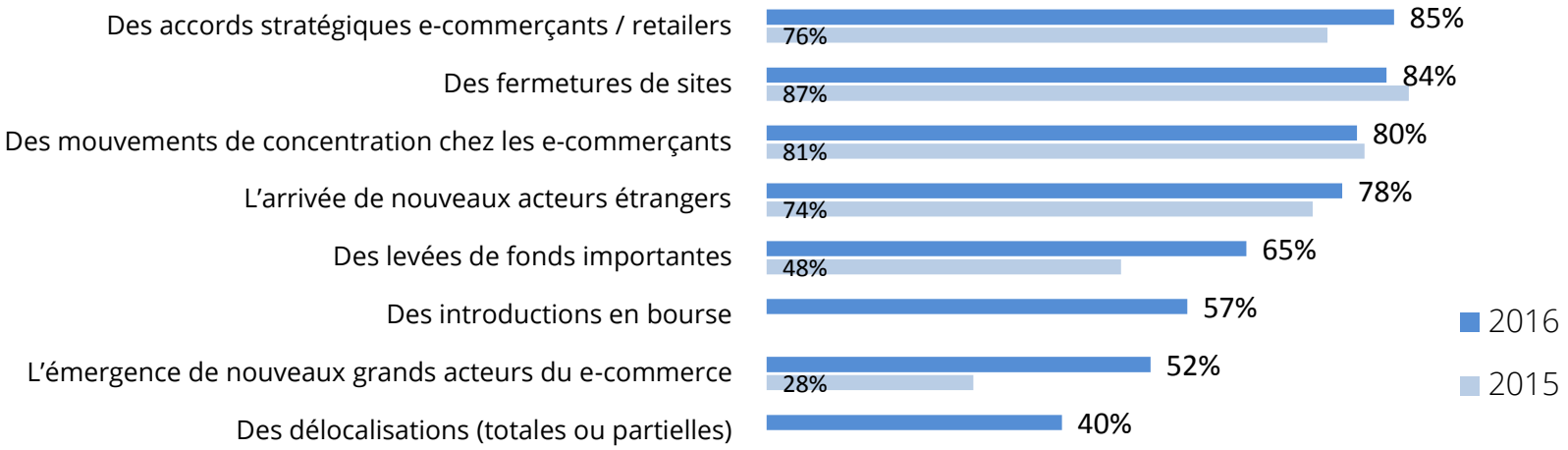
62% anticipent une augmentation de leur performance financière

Crainte d'une détérioration plus élevée qu'en 2015 : 12% des entreprises (jusqu'à 21% des 100 à 500 millions)

Source : Enquête FEVAD 2016 sur le moral des e-commerçants français

À QUOI D'AUTRE S'ATTENDRE EN 2016 ?

Pensez-vous que nous assisterons cette année à …



- Les perspectives **d'accords stratégiques entre acteurs** passent devant les fermetures de sites.
- 65% des e-marchands s'attendent à des levées de fonds importantes en 2016 (vs 48% en 2015)
- Seuls 40% entrevoient des éventualités de délocalisation

Source : Enquête FEVAD 2016 sur le moral des e-commerçants français

LE COLLABORATIF

Vous diriez que le développement du collaboratif est pour votre activité plutôt …

- **Une opportunité à saisir pour 6 e-commerçants sur 10** (8 sur 10 pour les plus de 500 millions d'€)
- Mais aussi attentisme pour 39% qui ne se prononcent pas

Source : Enquête FEVAD 2016 sur le moral des e-commerçants français

2016 Priorités stratégiques

Source : Enquête FEVAD 2016 sur le moral des e-commerçants français

INVESTISSEMENTS PRIORITAIRES POUR 2016

Concernant les investissements, quelles sont vos priorités pour 2016 ?

	2016	2015
Le marketing et la publicité	66%	68%
La relation client	60%	
L'informatique	60%	66%
L'innovation, la recherche & développement	47%	48%
L'international	45%	44%
La logistique	39%	38%
La diversification des canaux	36%	49%
Les ressources humaines	28%	39%

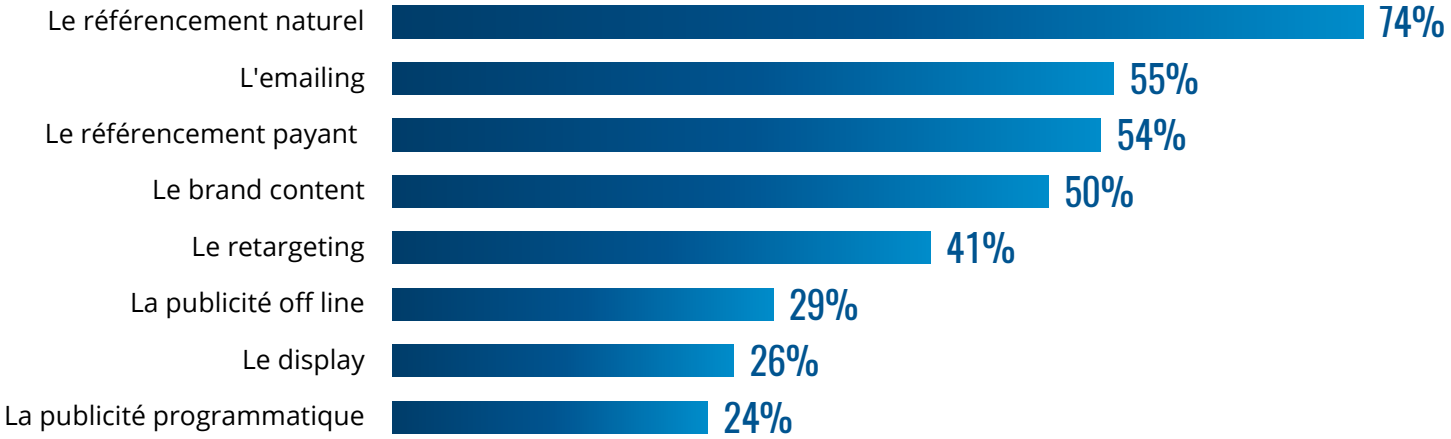
TOP 3
DES PRIORITÉS :

- **Comme en 2015 : marketing-publicité et informatique + relation client**
- **Top 3 idem quelle que soit la taille de l'entreprise :** avec mkg pub en tête pour -10 millions (73%) et informatique en tête pour + 100 millions (72%)
- **Top 3 idem pour les pure players et les retailers :** avec informatique en tête pour les retailers (75%)

Source : Enquête FEVAD 2016 sur le moral des e-commerçants français

AXES MARKETING ET COMMUNICATION PRIORITAIRES EN 2016

En matière de marketing et communication, sur quels domaines porteront vos efforts en 2016 ?



> **Référencement naturel** en tête des stratégies marketing quels que soient tailles et profils des entreprises. **Emailing et référencement** payant suivent

> **Brand content** : dans le top 3 des priorités des -10 millions et + 100 millions d'€

Source : Enquête FEVAD 2016 sur le moral des e-commerçants français

CANAUX PRIORITAIRES POUR 2016

Concernant les canaux, quelles sont vos priorités pour 2016 ?

Retailers	2016	2015
Site web	78%	73%
Réseaux soc	60%	17%
M-commerce	57%	57%
Magasins	53%	43%
App de messagerie	15%	
Téléphone	11%	
MP tierces	11%	20%
MP en propre	11%	

Pure players	2016	2015
Site web	81%	73%
M-commerce	59%	51%
Réseaux soc	33%	26%
MP tierces	20%	15%
Magasins	17%	15%
Téléphone	14%	
MP en propre	14%	
App de messagerie	7%	

Total	2016
Site web	80%
M-commerce	59%
Réseaux soc	41%

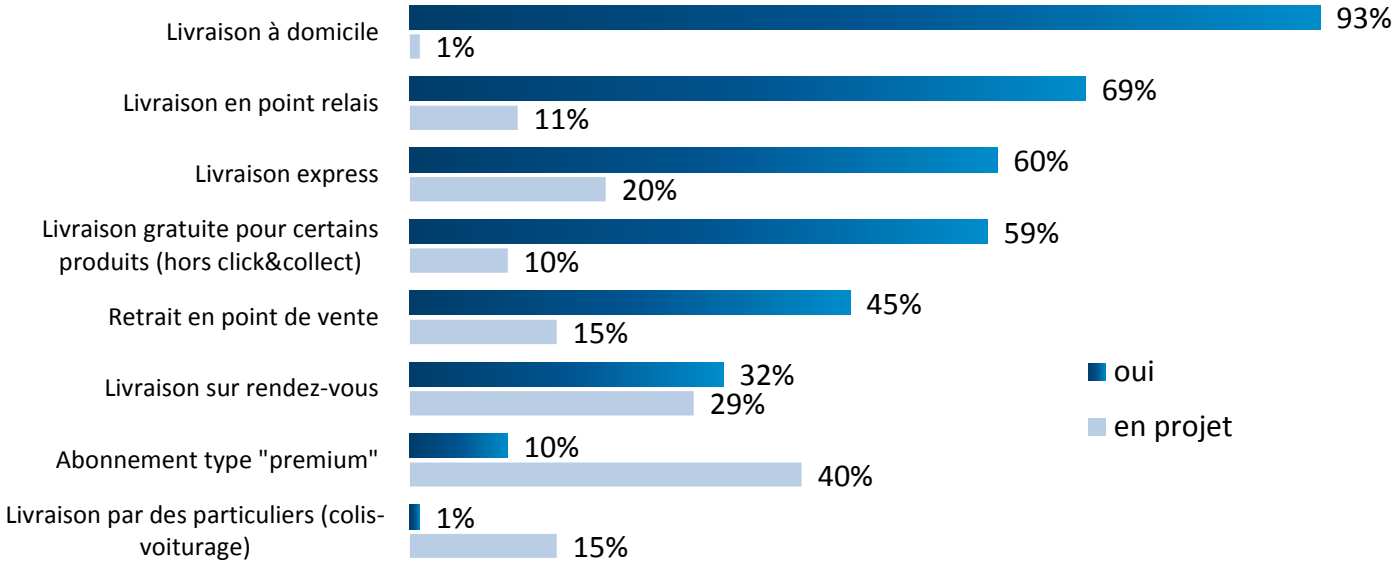
> **Site web et m-commerce en tête des priorités** pour les retailers et les pure players (idem 2015)

> **Réseaux sociaux**, également dans le top 3, est une véritable priorité pour les retailers

Source : Enquête FEVAD 2016 sur le moral des e-commerçants français

MODES DE LIVRAISON EN 2016

Quels sont les modes de livraison que vous proposez déjà ? Ceux que vous pensez proposer à l'avenir ?



- **Livraison en points relais** proposée par 66% des pure players et 76% des retailers
- **Retrait en point de vente** proposé par 72% des retailers
- **De nombreux projets d'abonnement type « premium », livraison sur rdv et livraison express**

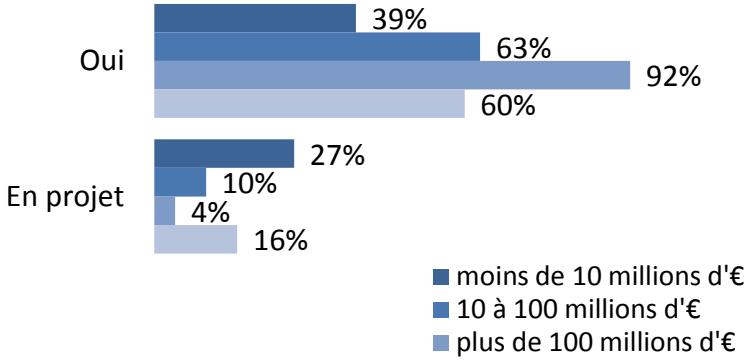
Source : Enquête FEVAD 2016 sur le moral des e-commerçants français

2016 L’international

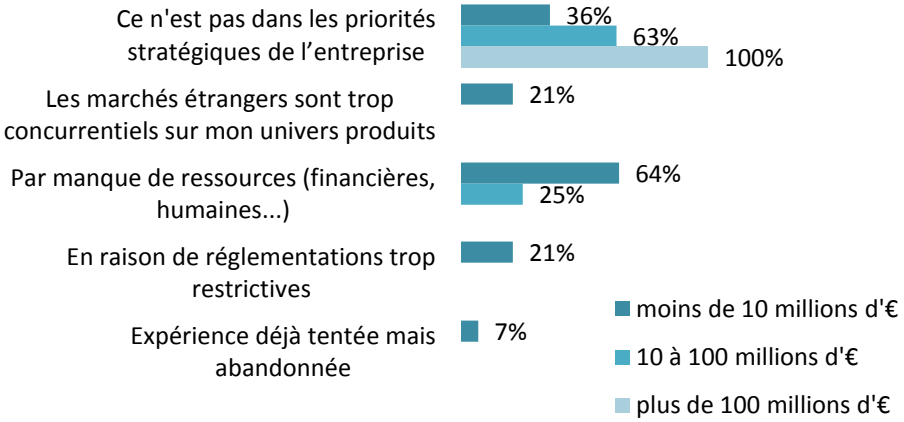
Source : Enquête FEVAD 2016 sur le moral des e-commerçants français

PRÉSENCE DES E-COMMERÇANTS FRANÇAIS À L'INTERNATIONAL

Êtes-vous présent à l'international ?



Pour quels motifs n'envisagez-vous pas l'international ?

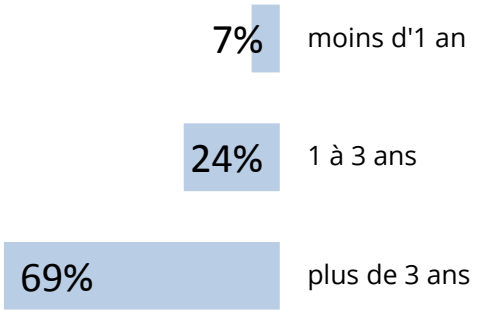


- La présence à l'international n'a pas progressé en 2015/2014 : **60% des e-commerçants**
- Le **pas de l'international est franchi par toutes les entreprises quelle que soit leur taille**
- Le manque de ressources (humaines, financières …) est de loin le principal motif des plus petits acteurs qui ne sont pas développés à l'international

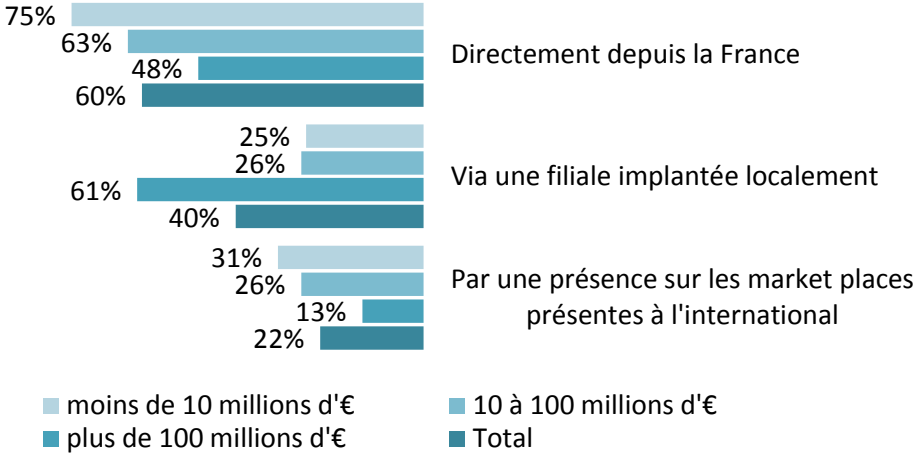
Source : Enquête FEVAD 2016 sur le moral des e-commerçants français

STRATEGIES DE DEVELOPPEMENT À L'INTERNATIONAL

Depuis combien de temps ?



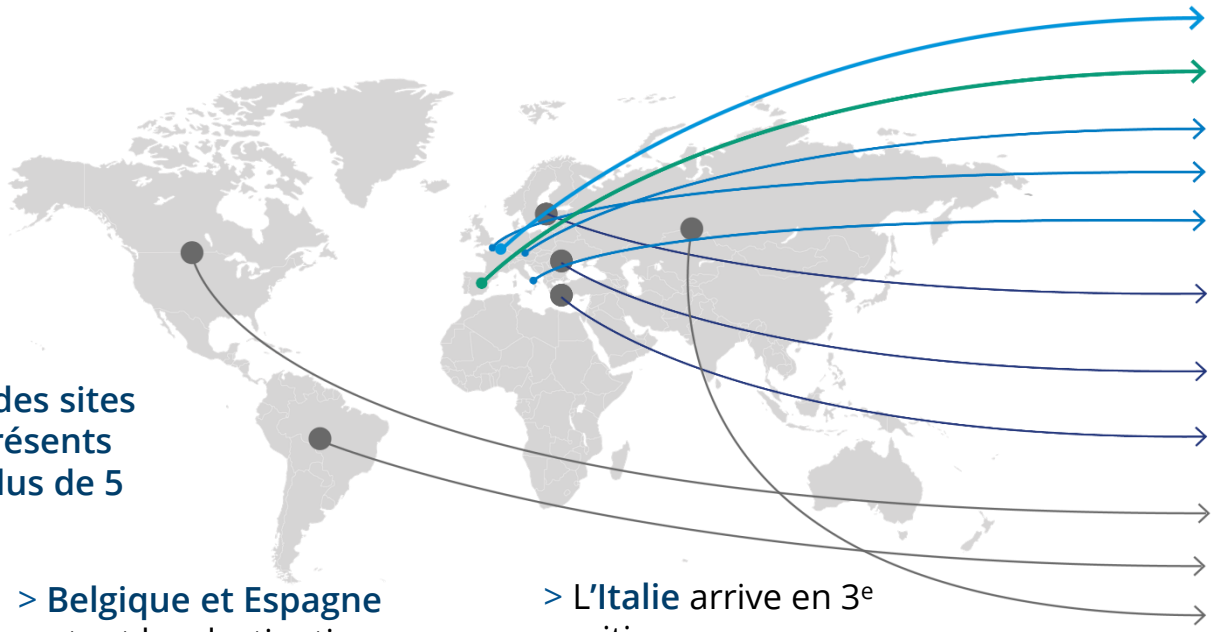
Quelle est votre stratégie de développement à l'international ?



- **Implantation récente pour 30% (depuis moins de 3 ans)**
- Les plus petits acteurs vendent très majoritairement depuis la France (75%)
- Les plus gros vendent majoritairement via une filiale implantée à l'étranger (61%) et 48% directement depuis la France
- La vente via les market place est davantage pratiquée par les plus petits acteurs (31%)

Source : Enquête FEVAD 2016 sur le moral des e-commerçants français

MARCHÉS ÉTRANGERS PRIVILÉGIÉS



	2016	2015
Belgique	86%	79%
Espagne	69%	60%
Italie	64%	46%
Allemagne	57%	51%
Royaume-Uni	53%	51%
Autres pays d'Europe du nord	48%	39%
Autres pays d'Europe de l'est	47%	38%
Autres pays d'Europe du sud	41%	26%
Asie	29%	19%
Amérique du nord	26%	26%
Moyen-Orient	22%	
Afrique	17%	
Amérique du sud	12%	14%

> 55% des sites sont présents dans plus de 5 pays

> Belgique et Espagne restent les destinations privilégiées des e-commerçants français

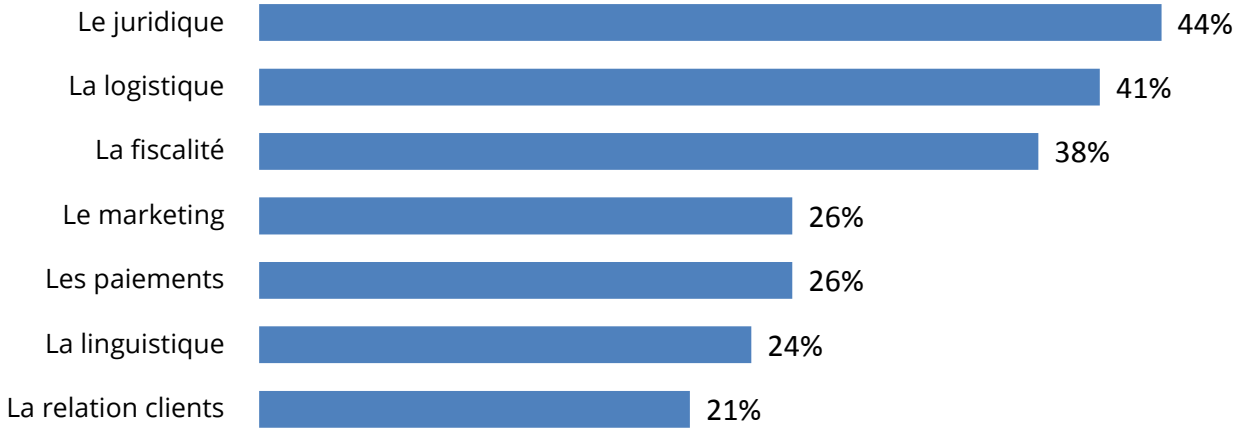
> **L'Italie** arrive en 3e position

> De nombreux projets d'ouverture en Allemagne (28%)

Source : Enquête FEVAD 2016 sur le moral des e-commerçants français

DIFFICULTES RENCONTREES À L'INTERNATIONAL

Dans quels domaines avez-vous rencontré des difficultés pour votre développement à l'international ?

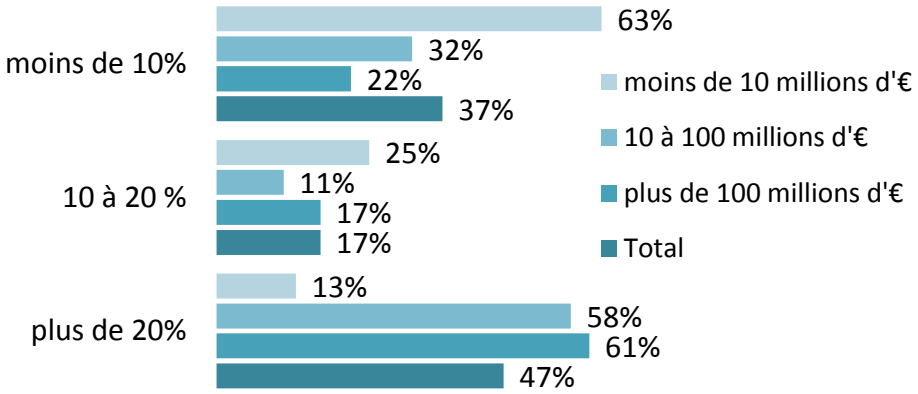


> Top 3 des **difficultés : juridique, logistique et fiscalité**

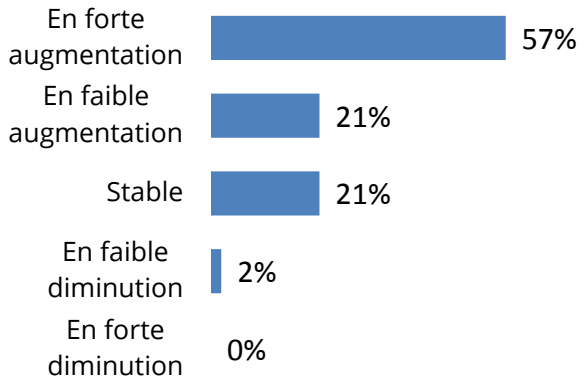
Source : Enquête FEVAD 2016 sur le moral des e-commerçants français

POIDS DES VENTES À L'INTERNATIONAL ET CROISSANCE

Quelle part de votre CA étranger / CA France ?



Comment a évolué cette part sur les 2 dernières années ?

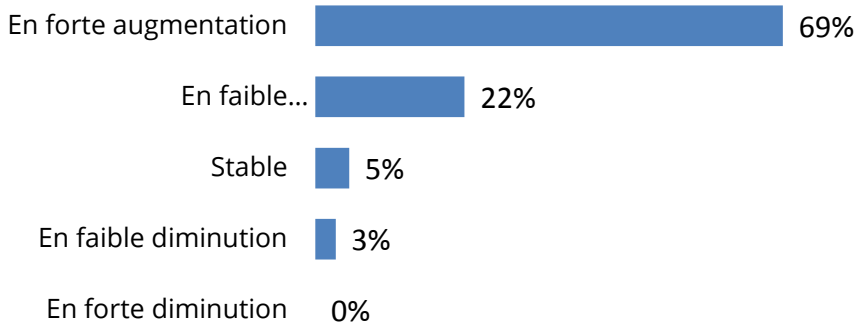


- **58% des sites de taille moyenne et 61% des plus gros réalisent déjà plus de 20% de leur ca à l'international**. Les plus petits acteurs réalisent en majorité (63%) moins de 10% de leur ca à l'étranger
- **57% ont enregistré une forte augmentation** de la part de leur ca à l'étranger sur les 2 dernières années

Source : Enquête FEVAD 2016 sur le moral des e-commerçants français

PERSPECTIVES D'ÉVOLUTION DES VENTES À L'INTERNATIONAL

Comment envisagez-vous l'évolution de la part de votre CA étranger / CA France dans les 2 ans ?



> 91% des sites s'attendent à une augmentation de leurs ventes a l'international dans les 2 ans (vs 86% en 2015), même **69% une forte augmentation** (quelle que soit la part du chiffre d'affaires réalisé à l'étranger, plus de 60% envisagent une forte augmentation)

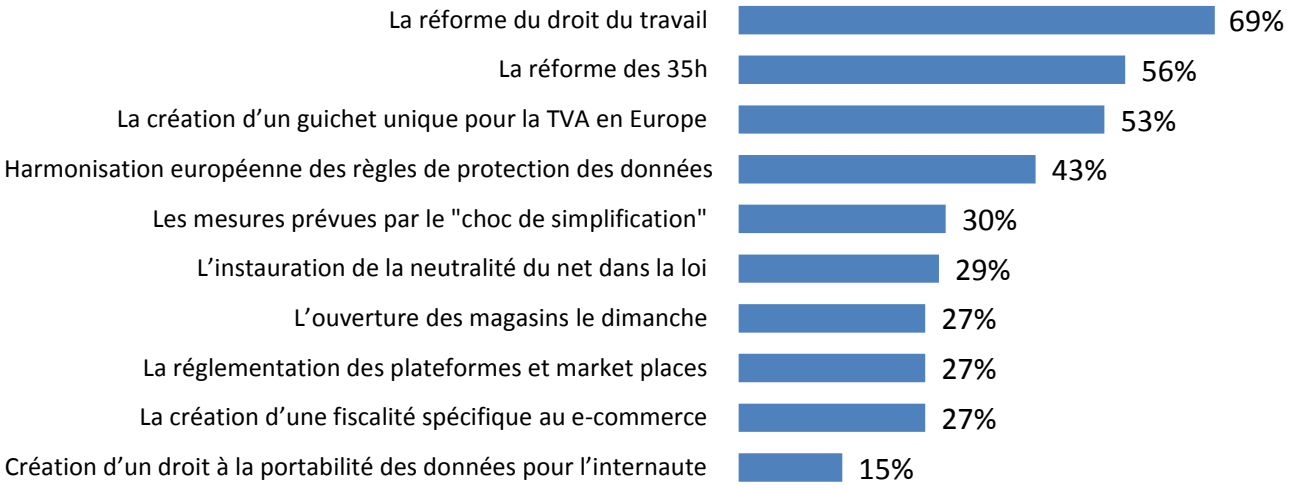
Source : Enquête FEVAD 2016 sur le moral des e-commerçants français

2016 Politique et développement du e-commerce

Source : Enquête FEVAD 2016 sur le moral des e-commerçants français

INITIATIVES FAVORABLES A L'ACTIVITE ET A L'EMPLOI DANS LE E-COMMERCE

Quelles initiatives pourraient avoir un impact positif sur le développement de l'activité et de l'emploi dans le e-commerce ?



> Top 3 : **réforme du droit du travail, réforme des 35h et guichet unique pour la TVA en Europe**

Source : Enquête FEVAD 2016 sur le moral des e-commerçants français

PARTI POLITIQUE, HOMME POLITIQUE ET E-COMMERCE

A un an de l'élection présidentielle, quel parti politique vous semble le plus à même de favoriser le développement de l'e-commerce en France ?

LR	64%
Modem	14%
PS	12%
NPA	5%
FN	4%
EELV	2%
PC	0%
Parti de Gauche	0%

A un an de l'élection présidentielle, quel homme ou femme politique est selon vous le ou la plus proche des questions digitales ?

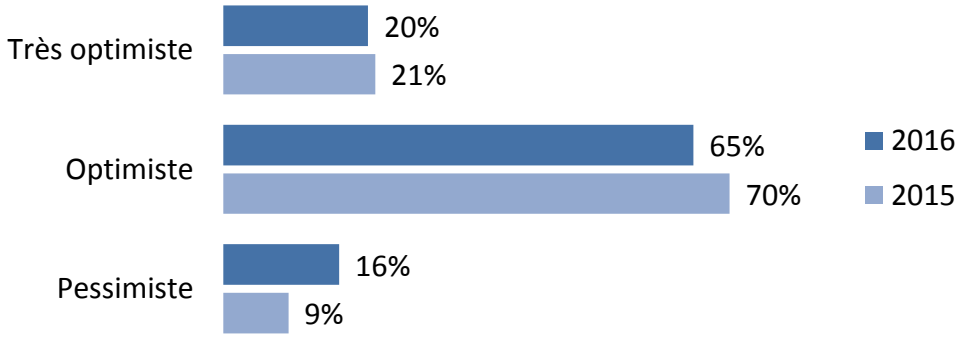
Emmanuel Macron	83%
Alain Juppé	7%
Nicolas Sarkozy	5%
Marine Le Pen	2%
Manuel Valls	2%
Cécile Duflot	1%
François Bayrou	0%
François Hollande	0%
Luc Mélenchon	0%
Olivier Besancenot	0%

Source : Enquête FEVAD 2016 sur le moral des e-commerçants français

2016 Conclusion

Source : Enquête FEVAD 2016 sur le moral des e-commerçants français

Globalement pour l'avenir de votre entreprise vous êtes …



- 85% des e-commerçants sont optimistes pour l'avenir de leur entreprise

Source : Enquête FEVAD 2016 sur le moral des e-commerçants français

Le moral des e-commerçants Français

Enquête Fevad
Mars 2016 - 5e édition

en partenariat avec LSA

Source : Enquête FEVAD 2016 sur le moral des e-commerçants français

www.fevad.com