

Mots-clés : e-commerce, consommation, vente à distance, PME/TPE, entreprise, Internet...

## Enquête Oxatis : le Profil du e-Commerçant 2017 (10<sup>e</sup> édition - Spécial TPE / PME)

# Le e-Commerce, vecteur de croissance des entreprises françaises en 2016

Bercy, le 26 janvier 2017,

**Le e-Commerce a connu une forte croissance en 2016 (+13%) en comparaison avec le commerce traditionnel. L'année a été marquée par le développement rapide des ventes sur mobile et l'adoption massive des réseaux sociaux. Les PME estiment avoir des perspectives favorables en e-Commerce et le marché de l'emploi restera très dynamique en 2017.**

Selon les résultats de la 10<sup>e</sup> édition de l'enquête sur le « *Profil du e-Commerçant 2017* » menée par Oxatis, une entreprise sur deux a connu la croissance en 2016 grâce à la vente en ligne. Cette croissance ne se fait pas au détriment de la rentabilité puisqu'elles sont trois sur quatre à être rentables. De plus en plus de PME utilisent l'internet pour leur activité (15% en 2016 vs 10% en 2015). Leur développement est porté par l'adoption massive du mobile, l'essor du click & collect, l'impact croissant des réseaux sociaux et le développement à l'international. Selon les estimations de l'enquête, le marché reste dynamique en 2017 et les créations d'emploi dans le e-Commerce pourraient représenter plus de 30% des créations d'emplois marchands en France.

### Profil du e-Commerçant : que comprendre de cette étude ?

Les faits marquants à retenir de l'enquête sont la croissance du e-Commerce et le fait qu'il réussisse à convaincre les acteurs traditionnels (28% en 2016 vs 23% en 2013). La transformation numérique des entreprises se concrétise également par la baisse de la part des pure-players (37% en 2016 vs 45% en 2013). Par ailleurs la part des entreprises de plus de cinq employés qui vendent en ligne a augmenté de 10% en 2015 à 15% en 2016. On note que les e-Commerçants s'installent de plus en plus dans les communes rurales de moins de 20 000 habitants (81% en 2016 vs 76% en 2015) au détriment des grandes villes (19% en 2016 vs 23% en 2015). Cela nous permet de constater que les petits e-commerçants grandissent, et que les PME sont de plus en plus nombreuses à adopter le e-Commerce. L'étude menée par Oxatis démontre également que les e-Commerçants qui vendent aux particuliers (B2C) développent pleinement leur potentiel en proposant des ventes aux professionnels (B2B) : 48% des marchands interrogés affirment pratiquer ce type de commerce.

## La réussite du commerce connecté et le succès des réseaux sociaux

On note que 2016 marque une rupture dans les usages qui portent le e-Commerce avec le développement des ventes sur smartphones, en cross-canal et sur les réseaux sociaux.

80% des entreprises interrogées disposent d'une version mobile de leur site e-Commerce. Un chiffre stable à mettre en rapport avec l'explosion de ventes sur smartphones. Le nombre de sites réalisant plus de 10% de leur chiffre d'affaires sur mobile a été multiplié par deux et demi en un an : ils ne représentaient que 19% en 2015 alors qu'ils étaient 52% en 2016. Un succès du m-Commerce qui concerne tous les secteurs d'activité.

L'enquête révèle aussi l'essor du click & collect (commande en ligne et retrait en magasin). Un mode de « livraison » adopté par un e-Commerçant sur trois en 2016. Une stratégie qui permet de générer du trafic en magasin pour les 28% d'entreprises qui vendent en ligne et disposent de boutiques physiques. 40% d'entre-elles constatent une augmentation de leur chiffre d'affaires en magasin grâce à leur site e-Commerce (contre 29% en 2014).

Les e-Commerçants interrogés soulignent également l'importance des réseaux sociaux dans le développement des ventes sur Internet. Le pourcentage des marchands utilisant les réseaux sociaux dans un but professionnel reste stable depuis 2015 à 83%. On note que Facebook renforce sa position de leader (avec 79% d'e-Commerçants qui déclarent l'utiliser à des fins commerciales contre 76% en 2015), loin devant Twitter (20%) ou LinkedIn (10%). De son côté, Google+ perd près de la moitié de ses utilisateurs e-Commerçants par rapport à 2015 (13.5% en 2016 vs 22% en 2016).

## E-Commerce : générateur d'emplois et accélérateur du business à l'international

Le e-Commerce est un secteur très dynamique pour l'emploi : 17% des entreprises qui vendent sur Internet ont embauché au moins un salarié en 2016 contre 4.4% des entreprises dans le commerce traditionnel (Source INSEE). Une croissance de quatre points par rapport à l'année dernière. On peut estimer que sur l'ensemble des sites e-Commerce recensés en France (environ 200 000 selon la FEVAD) cela représente 34 000 emplois créés en 2016. 26% des e-marchands annoncent vouloir embaucher au moins une personne l'année prochaine. Ces intentions d'embauche représentent 52 000 emplois à créer en 2017, soit plus de 30% des créations d'emplois marchands en France en 2017 selon l'INSEE. Le e-Commerce facilite également le développement des entreprises à l'international : 55% des e-Commerçants exportent déjà leurs produits contre seulement 12% de la totalité des entreprises françaises selon les derniers chiffres de la Direction Générale des Entreprises (DGE).

---

### Méthodologie :

Enquête menée par Oxatis pour la 10<sup>ème</sup> année consécutive, du 16 novembre 2016 au 23 décembre 2016, sur plus de 2 100 e-Commerçants dont 430 répondants en France.

La méthodologie, le processus de collecte et de traitement des informations ainsi que les résultats chiffrés ont été audités et validés par KPMG en janvier 2017.

---

## À propos d'Oxatis

Fondé en 2001, Oxatis propose une solution e-Commerce complète et performante pour les TPE et les PME. Avec plus de 10 000 e-Commerçants (France, Angleterre, Espagne, Italie) répartis sur 21 secteurs d'activité et un chiffre d'affaires en croissance de plus de 30% par an, Oxatis se positionne comme **le leader européen des solutions e-Commerce**. Oxatis a été choisi par **Sage** (+ de 2 000 000 d'entreprises clientes en France, Espagne et Angleterre) par **Team System** (leader avec 60% des logiciels de gestion en Italie) et par le **Crédit Agricole**, pour devenir leur solution e-Commerce exclusive.

**Effectif** : 130 personnes

**Dernière levée de fonds** : 5 millions d'euros en 2016

**Site internet** : [www.oxatis.com](http://www.oxatis.com)