



CAROLE DELGA

SECRÉTAIRE D'ÉTAT CHARGÉE DU COMMERCE, DE L'ARTISANAT, DE LA CONSOMMATION ET DE L'ÉCONOMIE
SOCIALE ET SOLIDAIRE, AUPRES DU MINISTRE DE L'ÉCONOMIE, DE L'INDUSTRIE ET DU NUMÉRIQUE

Communiqué de presse

Communiqué de presse

www.economie.gouv.fr

[@CaroleDelga](https://twitter.com/CaroleDelga)

Paris, le 27 janvier 2015

N° 355



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

Bilan annuel du e-commerce en France : les Français ont dépensé 57 milliards d'euros sur internet en 2014

Carole DELGA, secrétaire d'Etat chargée du Commerce, de l'Artisanat, de la Consommation et de l'Economie sociale et solidaire a ouvert, lundi 26 janvier à Bercy, la conférence de presse de la Fédération du e-commerce et de la Vente à Distance (Fevad), au cours de laquelle a été présentée l'étude « Bilan du e-commerce en 2014 ».

Celle-ci repose à la fois sur les informations recueillies auprès des principaux sites marchands et sur le montant agrégé des transactions réalisées par les principales sociétés prestataires de paiement pour le compte de plus de 157 000 sites internet. La permanence de la méthodologie et le traitement des données ont été validés par le cabinet KPMG.

A cette occasion, Carole DELGA a déclaré : **« Je souhaite que le commerce traditionnel, qui est confronté aux modifications socio-économiques et aux mutations technologiques, accède plus facilement au e-commerce. Le taux de « digitalisation » est plus faible et plus disparate au sein du commerce indépendant, mais nous voyons aussi que ce développement est une opportunité en termes de notoriété et d'augmentation de l'activité commerciale. C'est une opportunité pour transformer le magasin et s'adapter à ces changements, particulièrement peut-être en milieu rural. La valeur ajoutée des commerçants traditionnels réside dans leur implantation physique et dans la relation nouée avec le client au sein du magasin ».**

La secrétaire d'Etat a également pu revenir sur la loi Consommation du 17 mars 2014 qui améliore les droits des consommateurs en matière notamment de « e-commerce » : délai de rétractation désormais de 14 jours au lieu de 7 ; remboursement sous 14 jours maximum ; livraison obligatoire à la date indiquée dans l'offre commerciale ; protection contre les ventes forcées ; obligation pour le professionnel de fournir au consommateur plus d'informations avant l'achat. [Retrouvez plus d'informations sur www.loiconso.gouv.fr]

Synthèse de l'étude

Le chiffre d'affaires des sites de e-commerce en hausse de +11%

Les ventes sur internet ont continué de progresser fortement en 2014, dans un contexte général de tassement de la consommation des ménages. Au total, les Français auront dépensé 57 milliards d'euros sur internet, un chiffre en hausse de 11% sur un an. Le nombre de transactions augmente quant à lui de 15%.

Ces résultats sont légèrement supérieurs aux attentes grâce à une fin d'année meilleure que prévue avec des ventes de Noël qui cette année ont atteint 11,4 milliards d'euros soit 13% de plus que l'an dernier sur la même période. Les e-commerçants ont su tirer parti de cette période d'achat exceptionnelle comme le montre l'excellent taux de satisfaction de 99% mesuré dans l'étude CSA réalisée juste après les fêtes.

La France devrait donc conserver son rang de 3^{ème} marché e-commerce en Europe après le Royaume-Uni et juste derrière l'Allemagne (selon le classement E-Commerce Europe). Le marché du e-commerce en France représente 9% du commerce de détail hors produits alimentaires.

La fréquence d'achat continue de progresser

De son côté, le panier moyen s'affiche toujours en baisse. Il perd ainsi 4% en un an pour atteindre 81 euros. C'est la 4^{ème} année de baisse consécutive ; depuis 2011, il a chuté de 10%. Cette baisse est néanmoins compensée par l'arrivée de nouveaux acheteurs et par l'augmentation de la fréquence d'achat : 20 transactions en ligne sont effectuées par an et par acheteur contre 18 il y a un an.

Cette fréquence d'achat profite aussi de la progression du rythme de création de sites qui reste toujours aussi dynamique en 2014 : 20 000 sites supplémentaires ont ainsi vu le jour en un an soit une progression de 14%. La France compte aujourd'hui 157 300 sites marchands actifs.

L'indice iCE 40 progresse de 3 points sur un an

L'indice iCE 40 (qui permet de mesurer la croissance des sites leaders, à périmètre constant) progresse de +3% sur un an. Une hausse comparable à celle de l'an dernier (+4%) malgré la dégradation du contexte économique.

De manière plus spécifique, on note que les sites de ventes de produits grand public composant l'indice enregistrent une croissance de 9% (vs 6% en 2013) tirée en partie par la bonne performance des places de marché.

Les ventes internet aux professionnels progressent également de 9% sur l'année. L'année 2014 ayant marqué le retour à une croissance plus importante pour ces sites.

Les ventes en ligne du panel iCE voyage-tourisme sont en recul de 2% sur l'année 2014/2013. Cette évolution fait écho à la baisse du volume d'affaires des réservations qui s'est poursuivie au 4^{ème} trimestre (volume d'affaires des agences de voyage -11% en octobre, -5% en novembre, 0% en décembre – Snav Atout France).

Le m-commerce et les places de marché attirent de plus en plus

L'indice iPM, destiné à mesurer le volume des ventes réalisées sur les places de marché (ventes réalisées par les sites hébergés sur les places de marché de l'iCE40), a progressé de 53% en un an. Ces ventes représentent 21% du volume d'affaires total des sites participant à l'iPM (vs 15% en 2013). Une croissance liée au fort développement de l'offre sur les places de marché.

L'indice iCM, qui mesure les ventes sur l'internet mobile (smartphones et tablettes, sites mobiles et applications hors téléchargements d'application et hors ventes sur les places de marchés) a progressé de 60% et représente 16% du volume d'affaires total des sites de l'iPM vs 10% en 2013.

Le marché devrait franchir la barre des 60 milliards en 2015

Selon les prévisions de la Fevad, les ventes sur internet devraient connaître une progression de l'ordre de 10% en 2015. Ces estimations tablent sur une nouvelle poussée de l'offre, tirée par le nombre de sites marchands ainsi que sur une nouvelle progression du nombre de cyber-acheteurs, dont les effets conjugués devraient permettre au e-commerce français de franchir la barre des 60 milliards, malgré la baisse du panier moyen qui devrait se poursuivre en 2015.

Méthodologie :

Les données collectées auprès des sites marchands correspondent aux définitions suivantes :

Indice commerce électronique (iCE) : chiffre d'affaires réalisé directement par les entreprises du panel iCE 40 sur l'internet fixe et mobile. Les sites qui éditent une market place ne comptent pas le volume d'affaires réalisé sur la market place, ni les commissions générées. Uniquement les commandes livrées en France. Tous les lieux de livraison sont retenus (y compris retraits en magasin). Il s'agit du chiffre d'affaires commandé (on considère la date de prise de commande et pas la date de livraison). Annulations, échanges et retours déduits, frais de port compris, T.T.C pour les ventes aux particuliers, HT pour les ventes aux professionnels.
Chiffre d'affaires tourisme : chiffre d'affaires France net comptable (y compris frais de dossier).

Indice place de marché (iPM) : ensemble des ventes réalisées sur la market place par les sites utilisateurs.

Indice commerce mobile (iCM) : chiffre d'affaires réalisé directement par l'entreprise sur smartphones et tablettes numériques dans le cadre des sites mobiles et applications (hors téléchargements d'applications). Les sites qui éditent une market place ne comptent pas le volume d'affaires réalisé sur la market place ni les commissions générées.

Composition du panel iCE 40 : Les résultats du bilan e-commerce ont été calculés à partir du panel iCE 40 composé des sites suivants :

Accor-Hotels, Actissia, Air France, Auchan, Blanche Porte, Boulanger, Brandalley, Cdiscount, Cdiscount Pro, Club Med, Darty, Edreams, Ebookers, Fnac, Go Voyages, Bruneau, Kiabi, La Redoute, Lastminute, LDLC Pro, Legallais, Manutan, Mistergooddeal, Opodo, Pierre & Vacances, Pixmania, Pixmania Pro, Raja, Rue du commerce, Rue du Commerce Pro, Sarenza, Showroomprivé, Spartoo, Staples, Ugap, Vente-privee.com, vente-privee-voyage.com, Verbaudet, Viking Direct, Voyages-sncf.com, Yves Rocher.

Composition du panel PSP : Pour les besoins de l'étude, la Fevad interroge un panel de plateformes sécurisées de paiement, totalisant 157 300 sites : Be2bill-Rentabiliweb, Worldline, Crédit Mutuel-CIC, Monext, PayBox, Paypal, PayZen, Ingenico Payment Services.

Estimation du marché global : Le calcul de l'estimation de marché global est obtenu en agrégeant les données recueillies auprès des sites du panel iCE40 et la valeur des paiements électroniques (hors membres du panel iCE.40) communiqués par les prestataires participant au panel PSP

A propos de la FEVAD :

La Fédération du e-commerce et de la vente à distance, créée en 1957, fédère aujourd'hui 590 entreprises et 800 sites internet. Elle est l'organisation représentative du secteur du commerce électronique et de la vente à distance. La Fevad a notamment pour mission de recueillir et diffuser l'information permettant l'amélioration de la connaissance du secteur et d'agir en faveur du développement durable et éthique de la vente à distance et du commerce électronique en France.

A propos de KPMG

KPMG SA, premier cabinet d'audit et d'expertise comptable en France, assure un contrôle de cohérence et de permanence des méthodes utilisées par la Fevad pour élaborer les indices qu'elle publie. Très présent dans le secteur de la distribution sous toutes ses formes, nos professionnels interviennent auprès des grands comptes internationaux, des ETI et groupes familiaux, des TPE et dans différents secteurs de l'industrie, du commerce et des services financiers. KPMG est commissaire aux comptes de plus de 200 sociétés cotées et dispose d'une expérience reconnue des problématiques, tant nationales qu'internationales, qui leur sont propres.

[Retrouvez l'étude](#)

Contacts presse :

Cabinet de Carole DELGA - Sophie DULIBEAU et Anthony PORCHERON
01 53 18 44 13 - sec.secaccess-presse@cabinets.finances.gouv.fr