



Les pratiques en ligne des e-commerçants européens

Méthodologie

Questionnaire envoyé par **Acel** et **LeGuide.com** le 23 décembre 2009.

Pays participants : Allemagne, Autriche, Belgique, Danemark, Espagne, France, Irlande, Italie, Luxembourg, Pays-Bas, Pologne, Portugal, Royaume-Uni, Suède, Suisse.

3142 répondants.

Rappel : LeGuide.com, **3^e éditeur de guides shopping sur Internet en Europe en décembre 2009.**

Activité dans 14 pays européens : France, Belgique, Allemagne, Autriche, Suisse, Luxembourg, Espagne, Royaume-Uni, Irlande, Pologne, Italie, Pays Bas, Suède, Danemark.

57 000 e-commerçants européens.

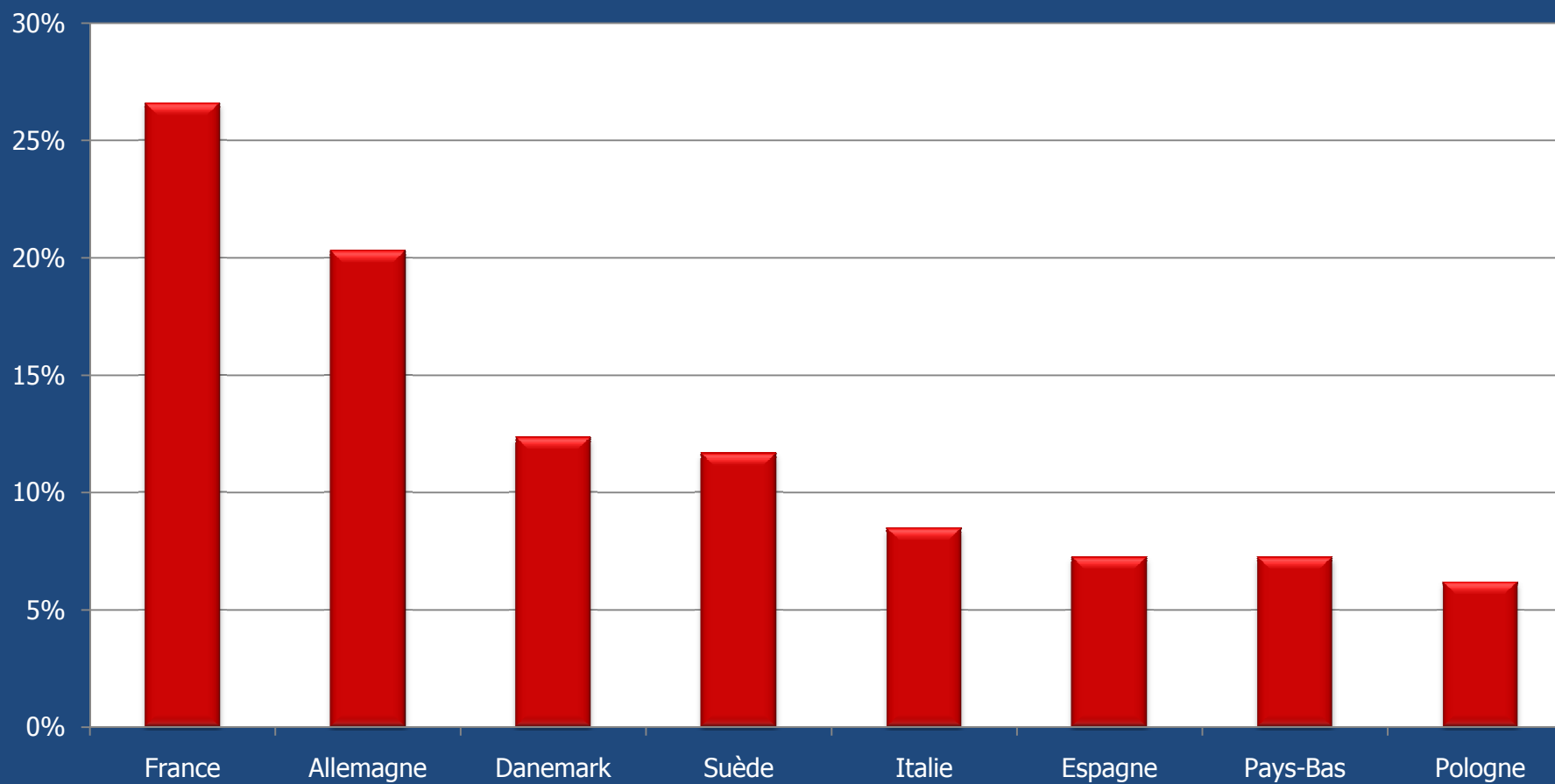
Près de **14 millions de Visiteurs Uniques en Europe.** *

140 M€ d'offres référencées en Europe.

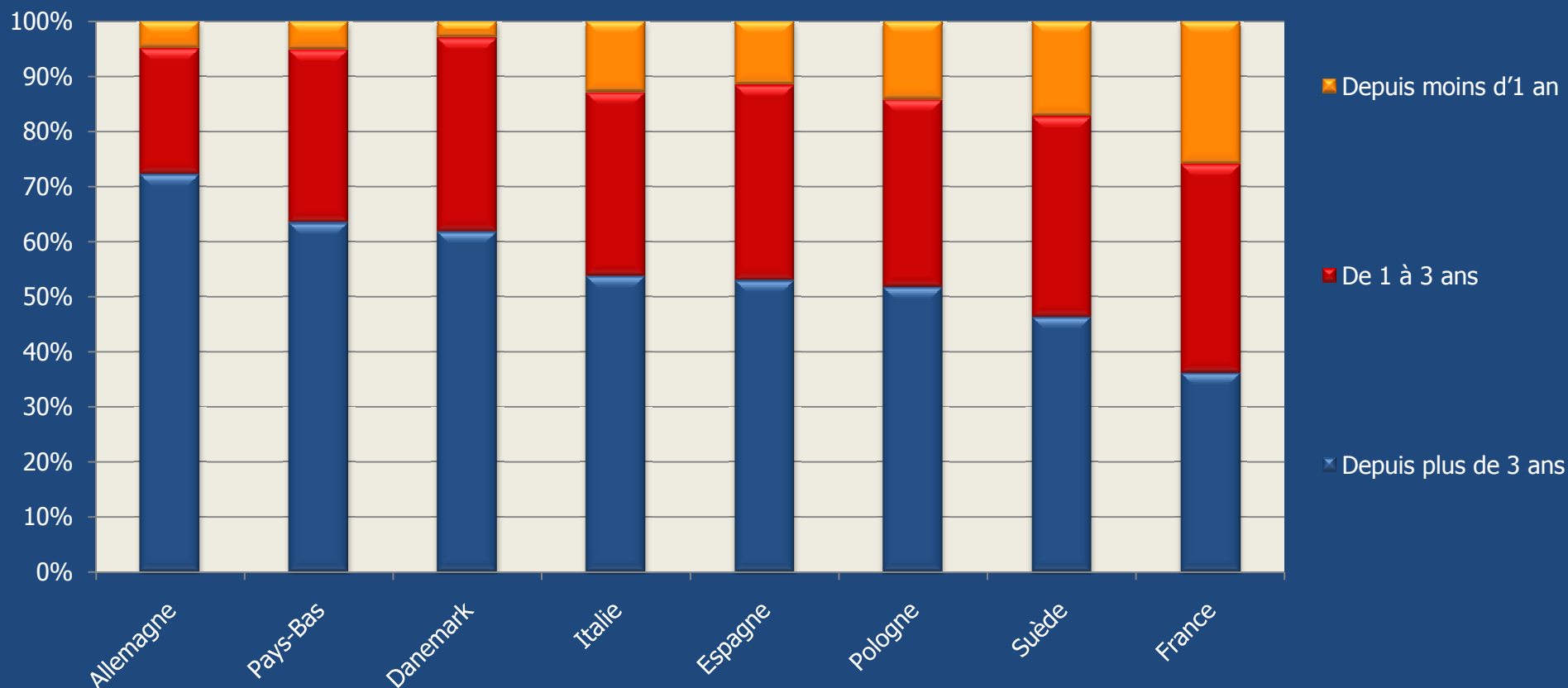
(*source : ComScore Décembre 2009)

Siège social

Dans quel pays se trouve le siège social de votre entreprise ?



Depuis combien de temps avez-vous une activité commerciale sur le web ?

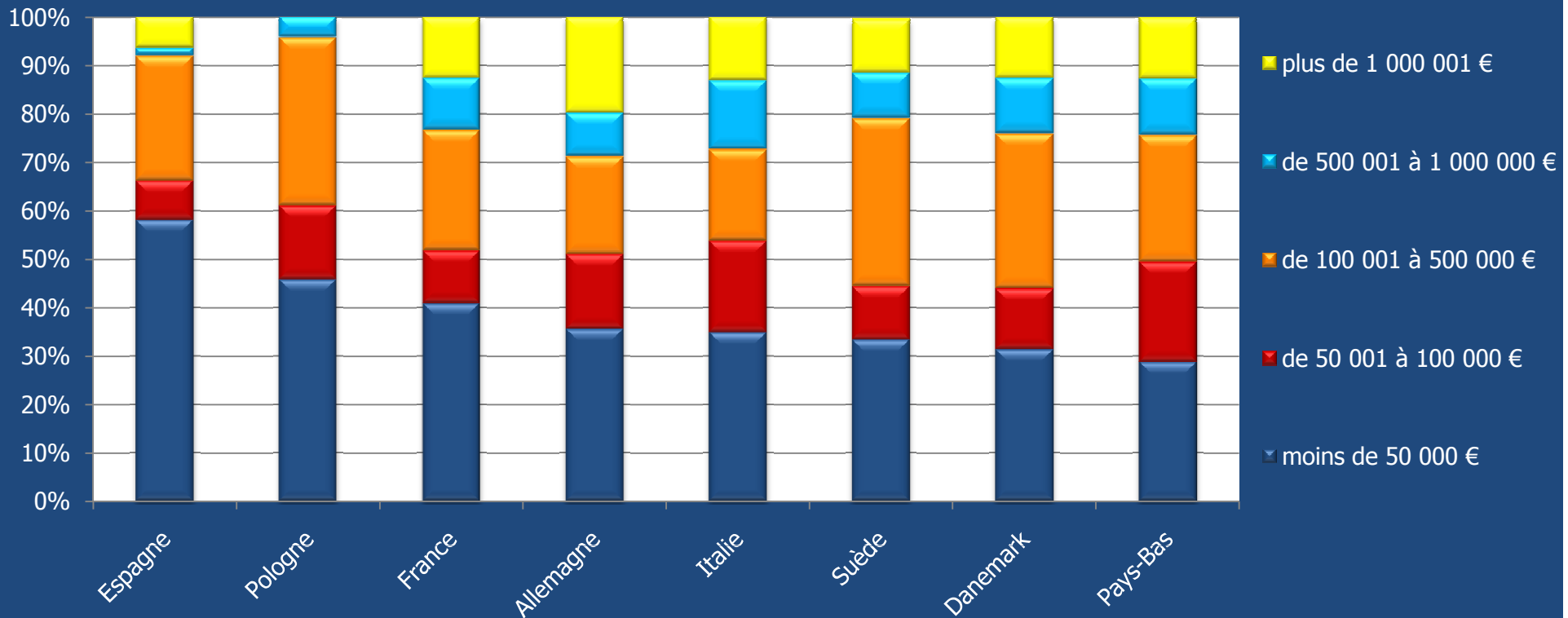


Dans les pays pionniers (Allemagne, Pays-Bas et Danemark), **plus de 60%** des marchands ont une activité online depuis plus de 3 ans.

En France et en Suède, la majorité des e-commerçants ont une activité **depuis moins de 3 ans**.

Chiffre d'affaires

A combien s'évalue votre chiffre d'affaires sur l'année 2009 ?

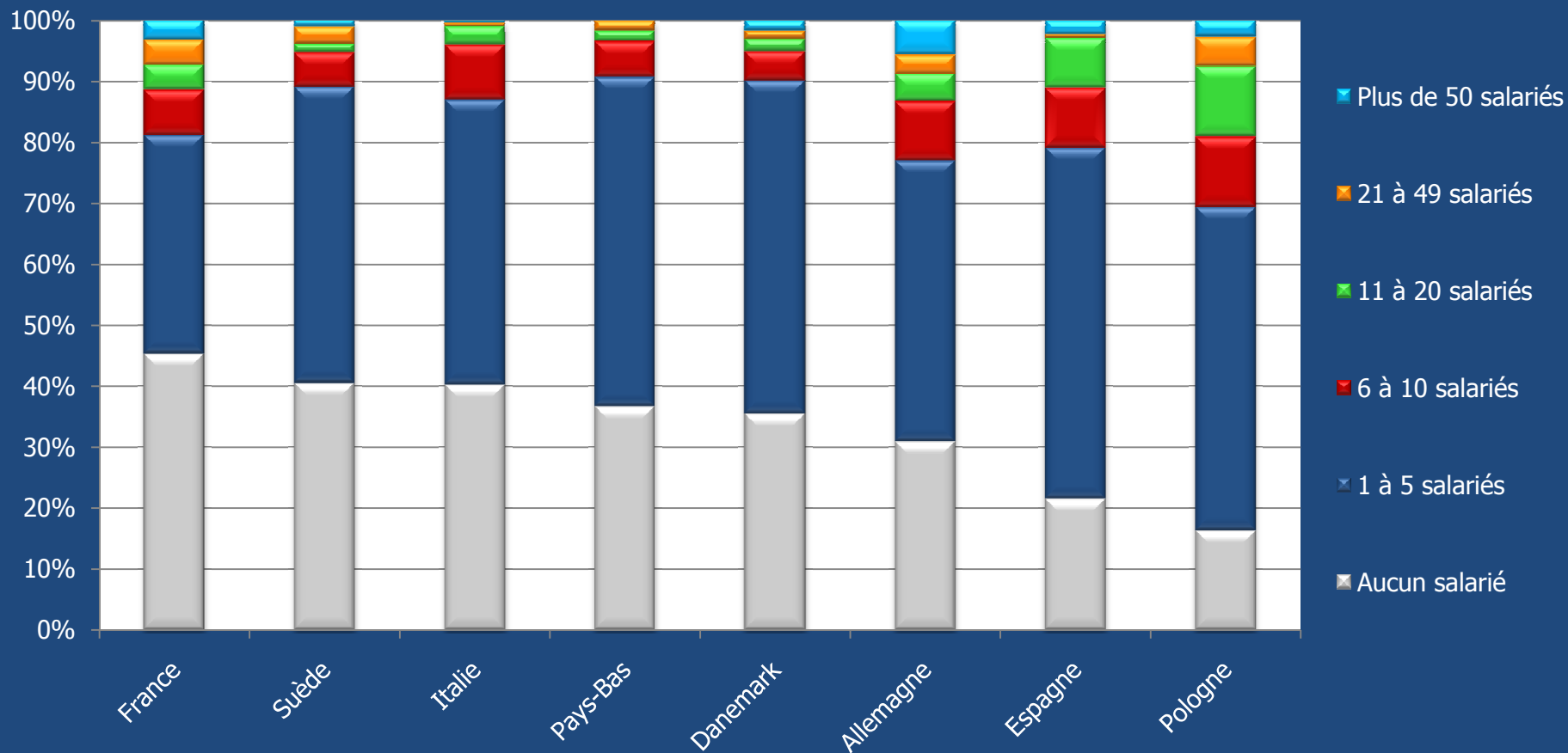


Petites structures (CA \leq 50 000 €) pour les marchés récents (Espagne, Pologne...)

E-commerçants des marchés matures (Allemagne, Danemark...) : **plus de 10% dépassent le million d'euro de chiffre d'affaires**

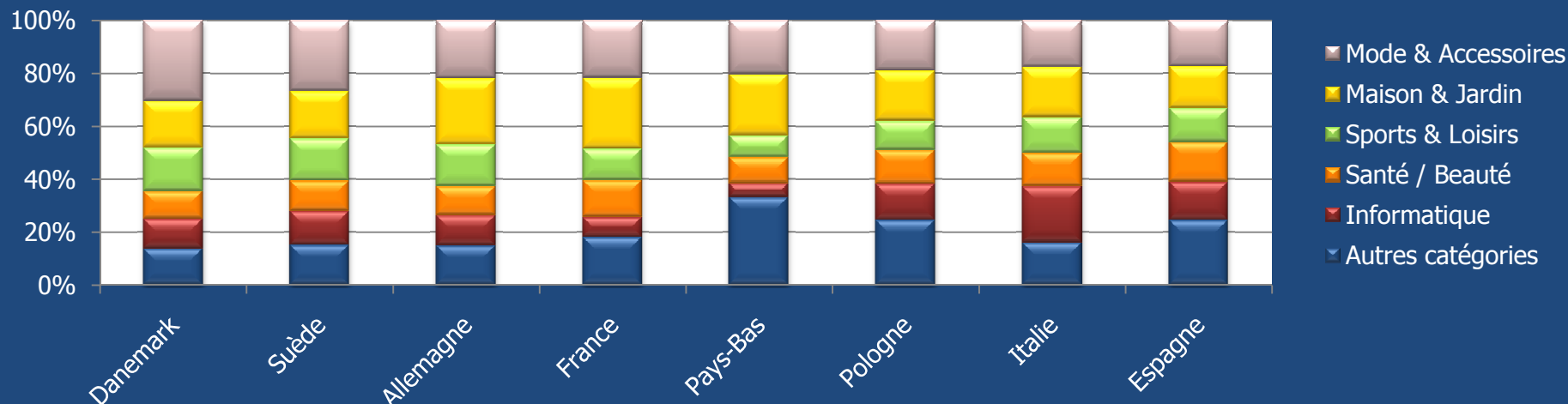
Nombre de salariés

Quel est le nombre de salariés de votre entreprise ?

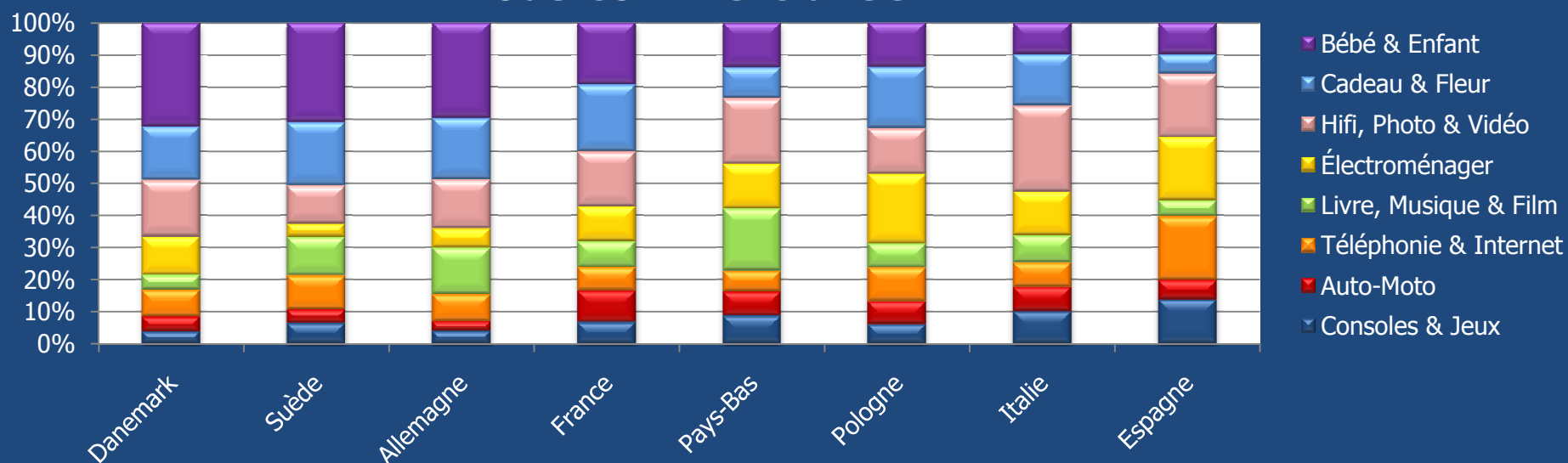


Catégories

Catégories principales où figurent les produits que vous commercialisez

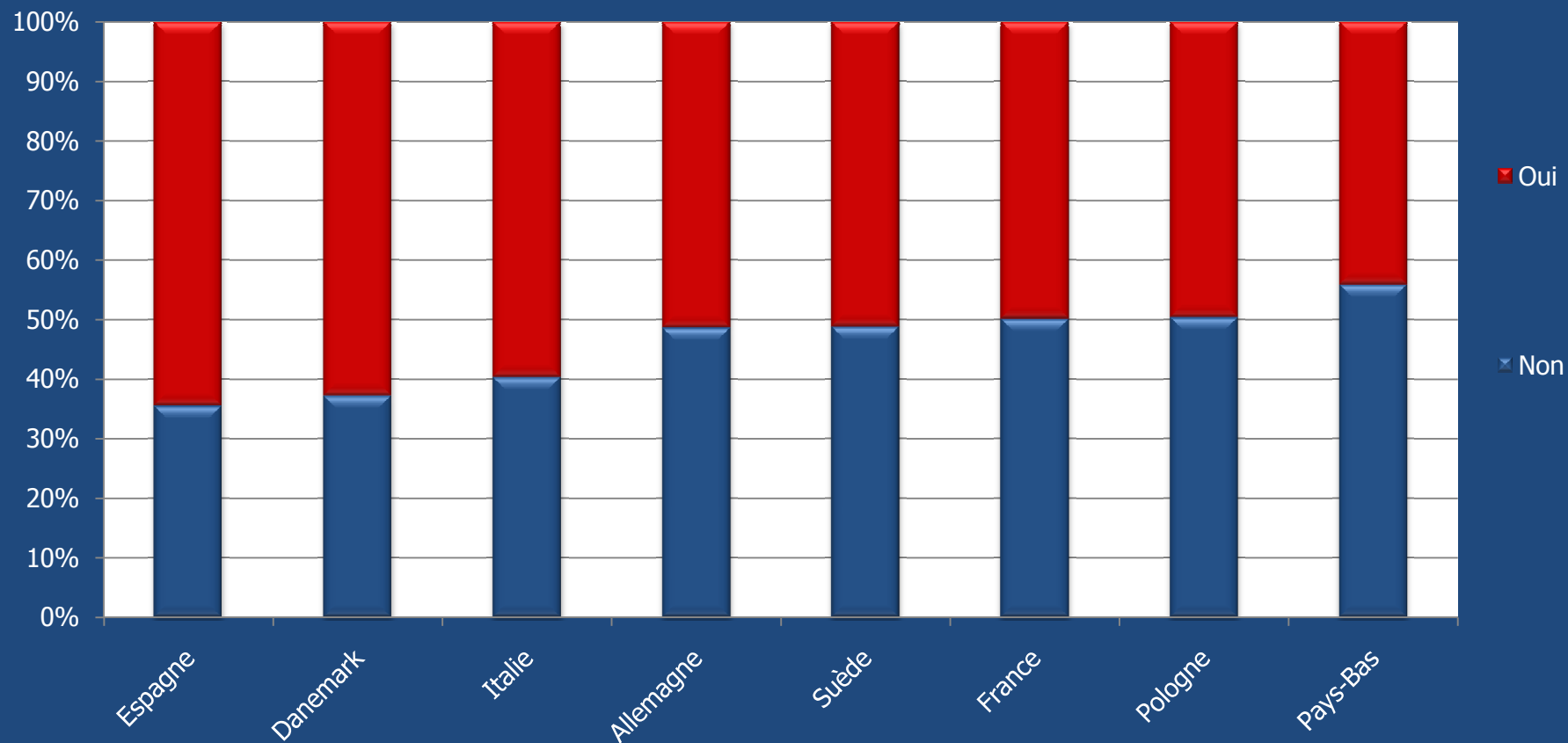


Détail des autres catégories où figurent les produits que vous commercialisez

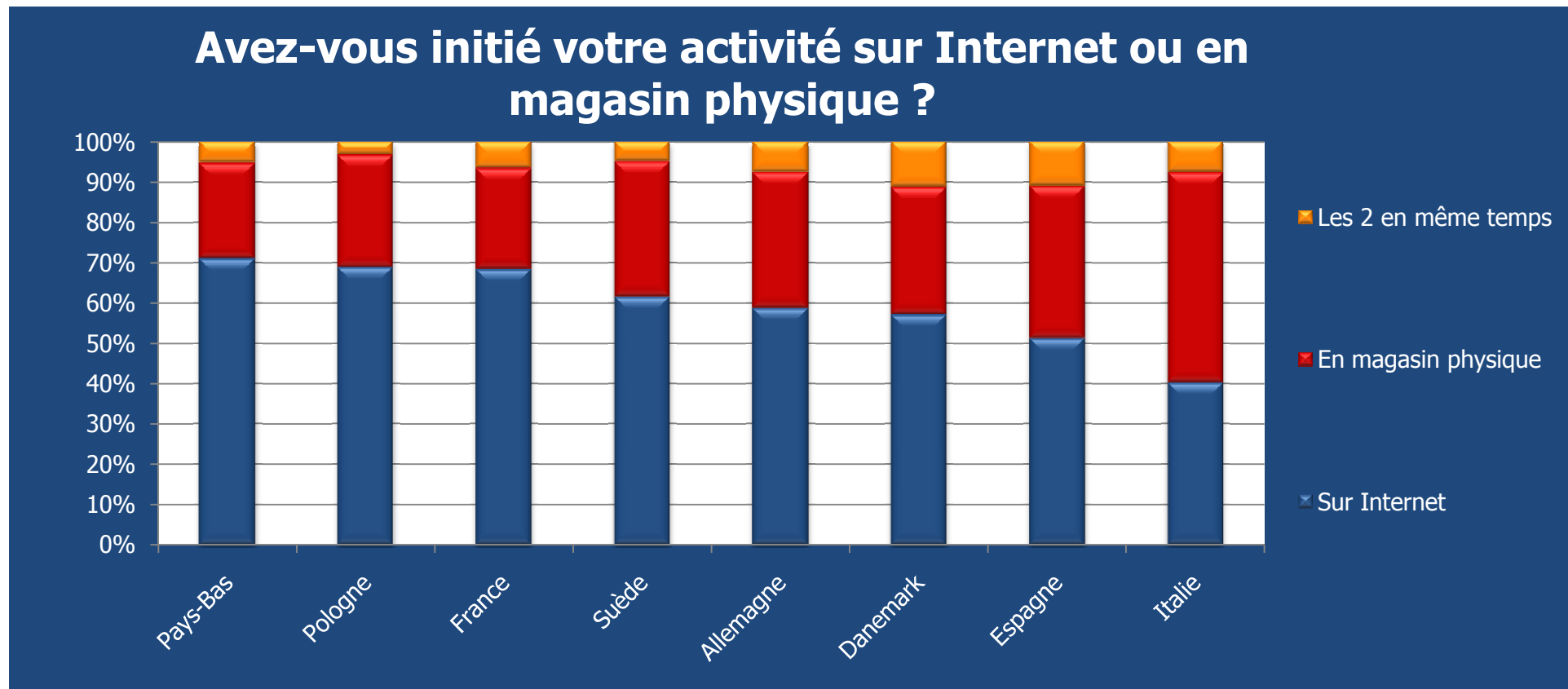


Multi-canal

Avez-vous une activité commerciale par l'intermédiaire d'un autre canal que le web ?



Multi-canal



9

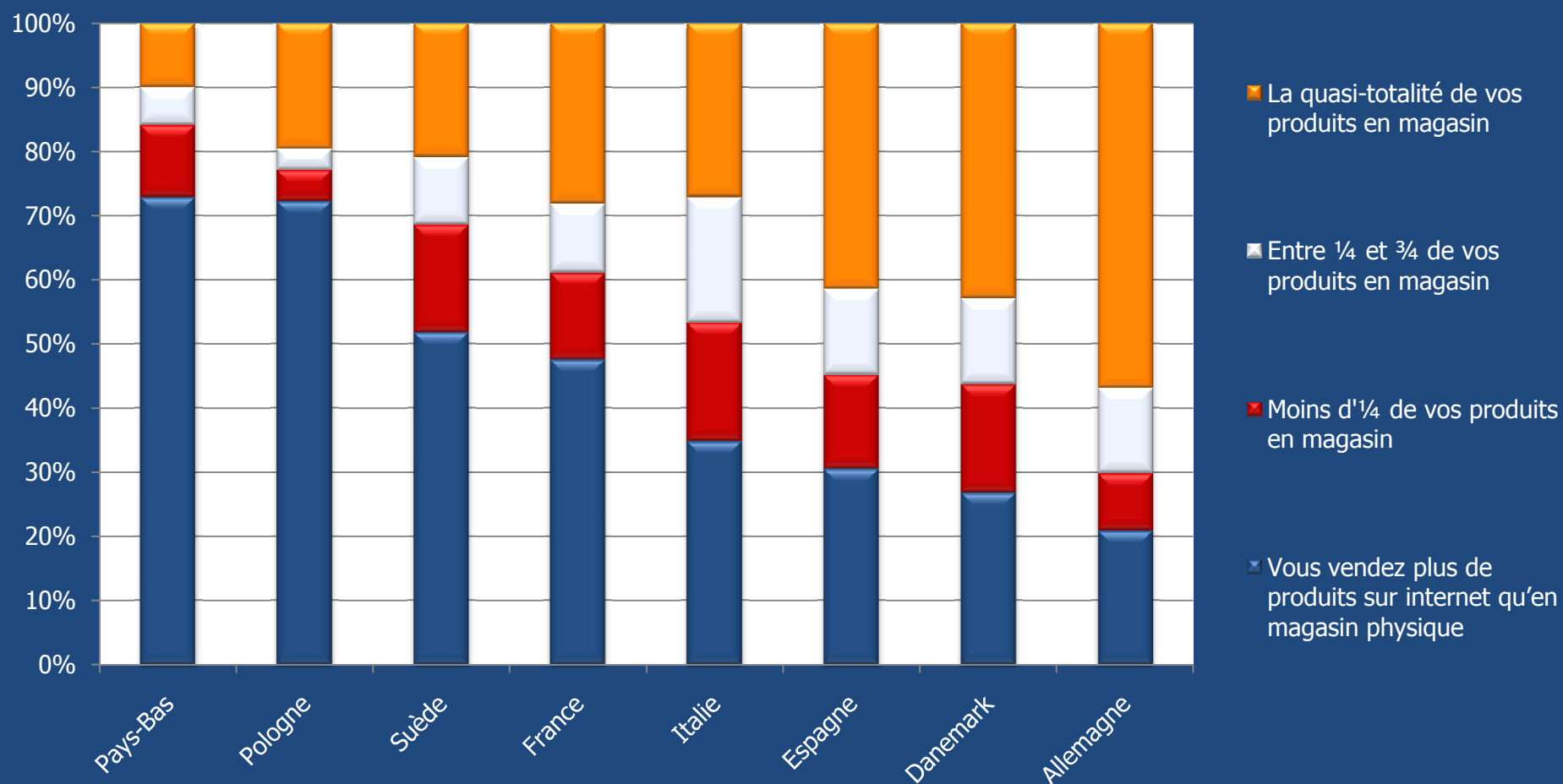
E-commerçants européens online depuis moins d'1 an : **72%** ont initié leur activité sur Internet, **24%** en magasin physique et **4%** les deux en même temps.

E-commerçants européens online ayant une ancienneté entre 1 et 3 ans : **67%** ont initié leur activité sur Internet, **28%** en magasin physique et **6%** les deux en même temps.

E-commerçants européens online depuis plus de 3 ans : **56%** ont initié leur activité sur Internet, **35%** en magasin physique et **9%** les deux en même temps.

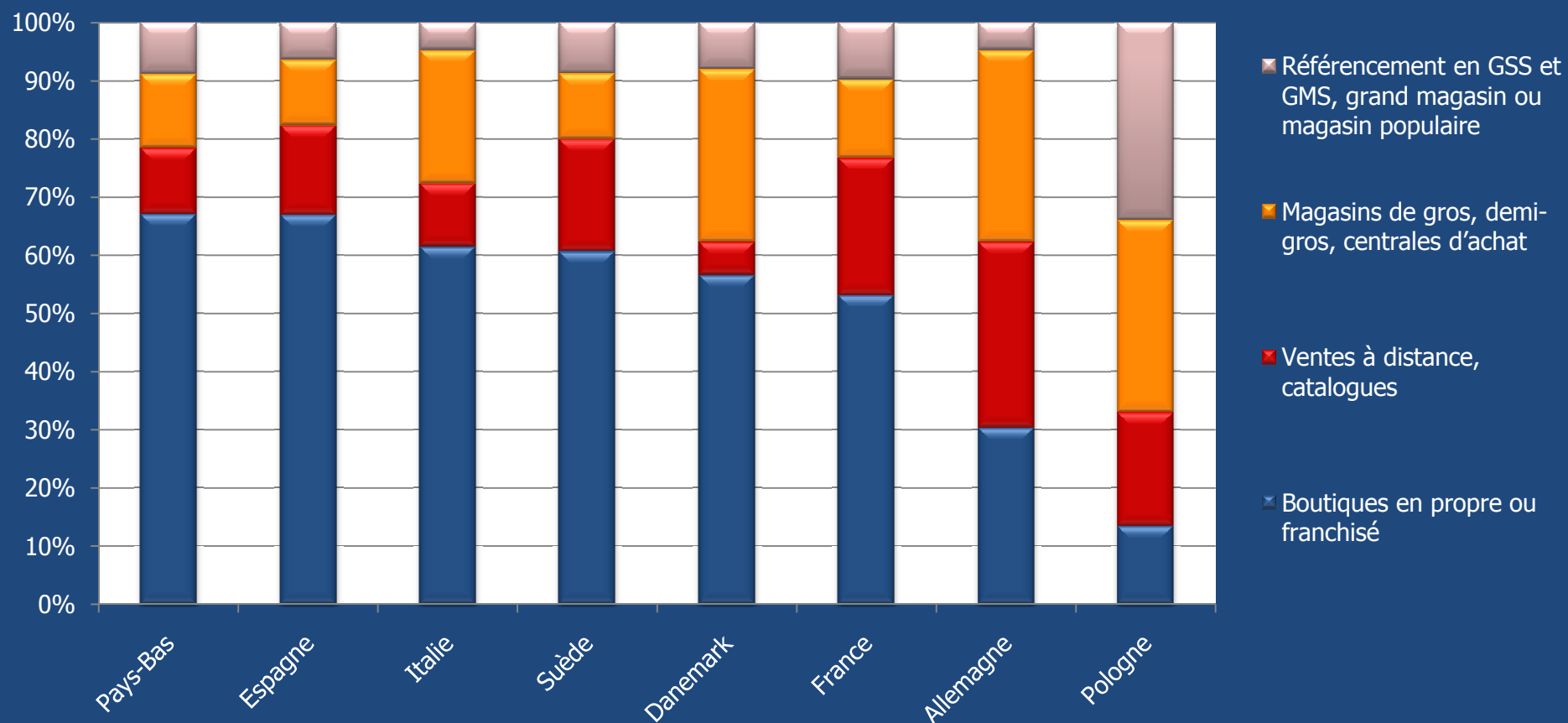
Multi-canal

Le nombre d'offres que vous vendez sur votre site web représente...



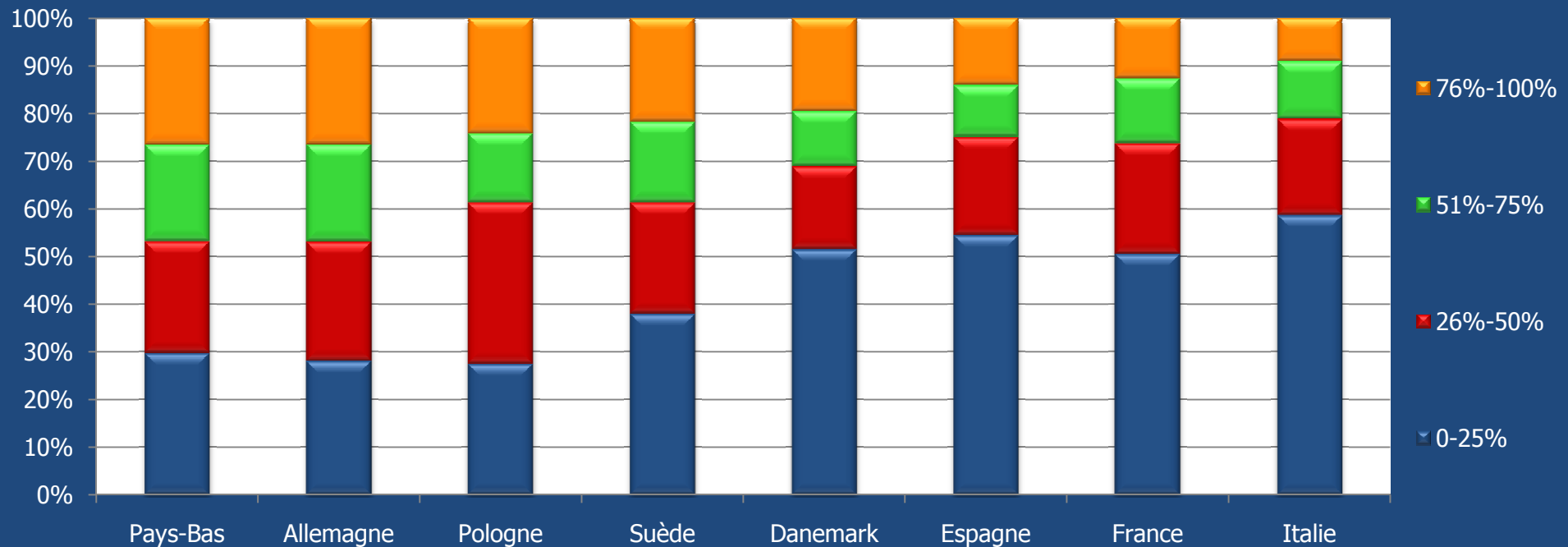
Multi-canal

Quels sont les autres canaux de distribution, à part le web, sur lesquels se déploie votre activité?



Multi-canal

Quelle est la part de votre chiffre d'affaires réalisé sur le web dans votre CA global ?

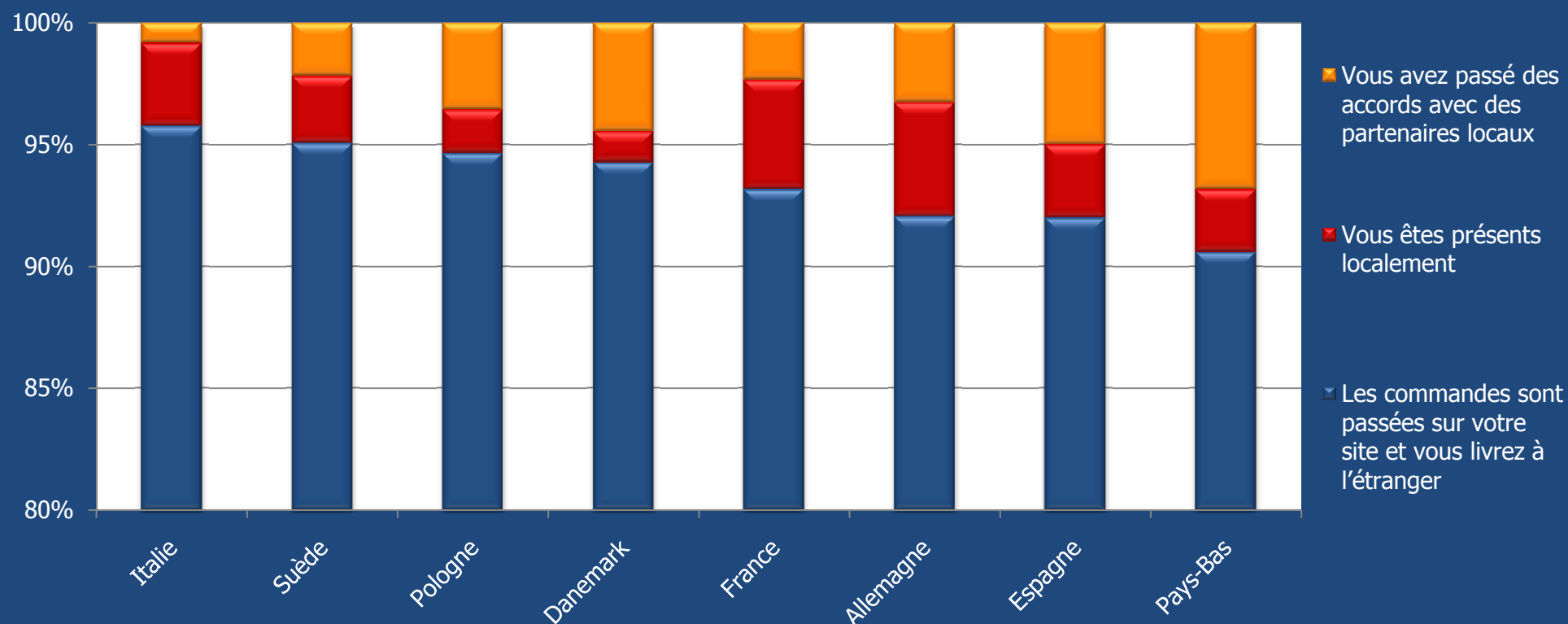


E-commerçants européens online depuis moins d'1 an : **64%** ont réalisé un chiffre d'affaires sur le web \leq **25%** à leur chiffre d'affaires global.

E-commerçants européens online entre 1 et 3 ans : **19%** ont réalisé un chiffre d'affaires sur le web entre **26% et 50%** de leur chiffre d'affaires global.

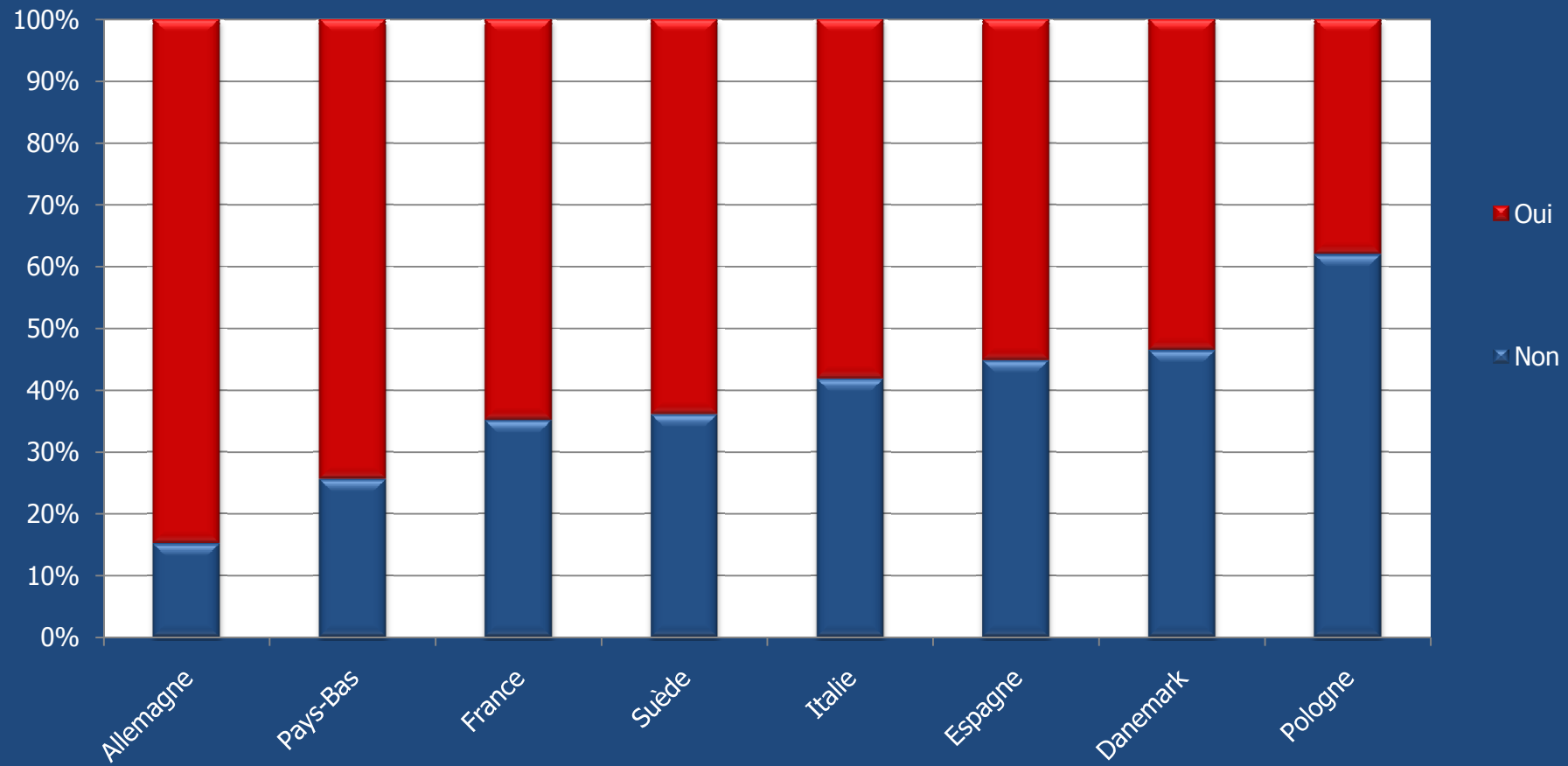
E-commerçants européens online depuis plus de 3 ans : **21%** ont réalisé un chiffre d'affaires sur le web \geq **76%** de leur chiffre d'affaires global.

Comment organisez vous votre activité de vente en ligne à l'international ?



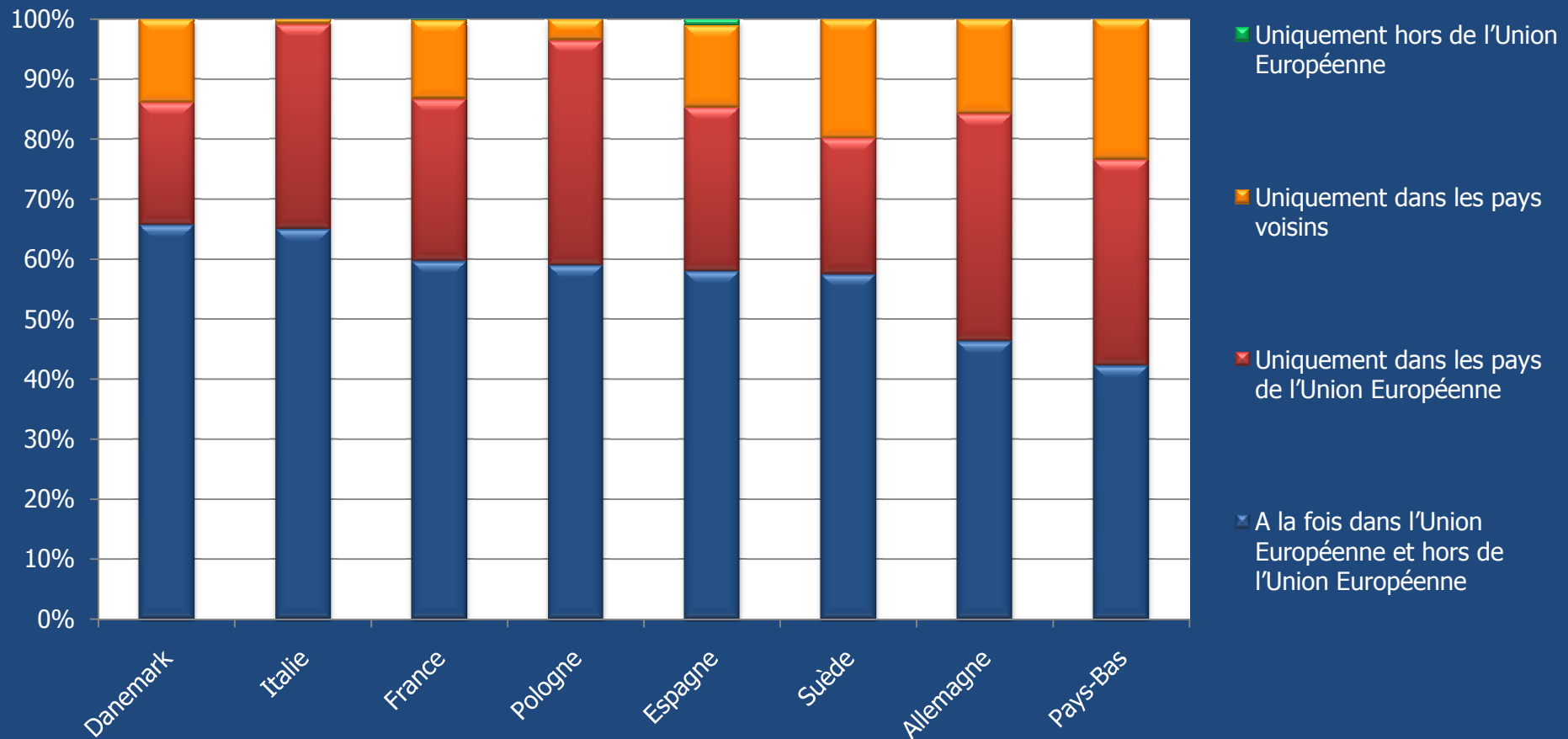
International

Vendez-vous à l'international depuis votre site web ?



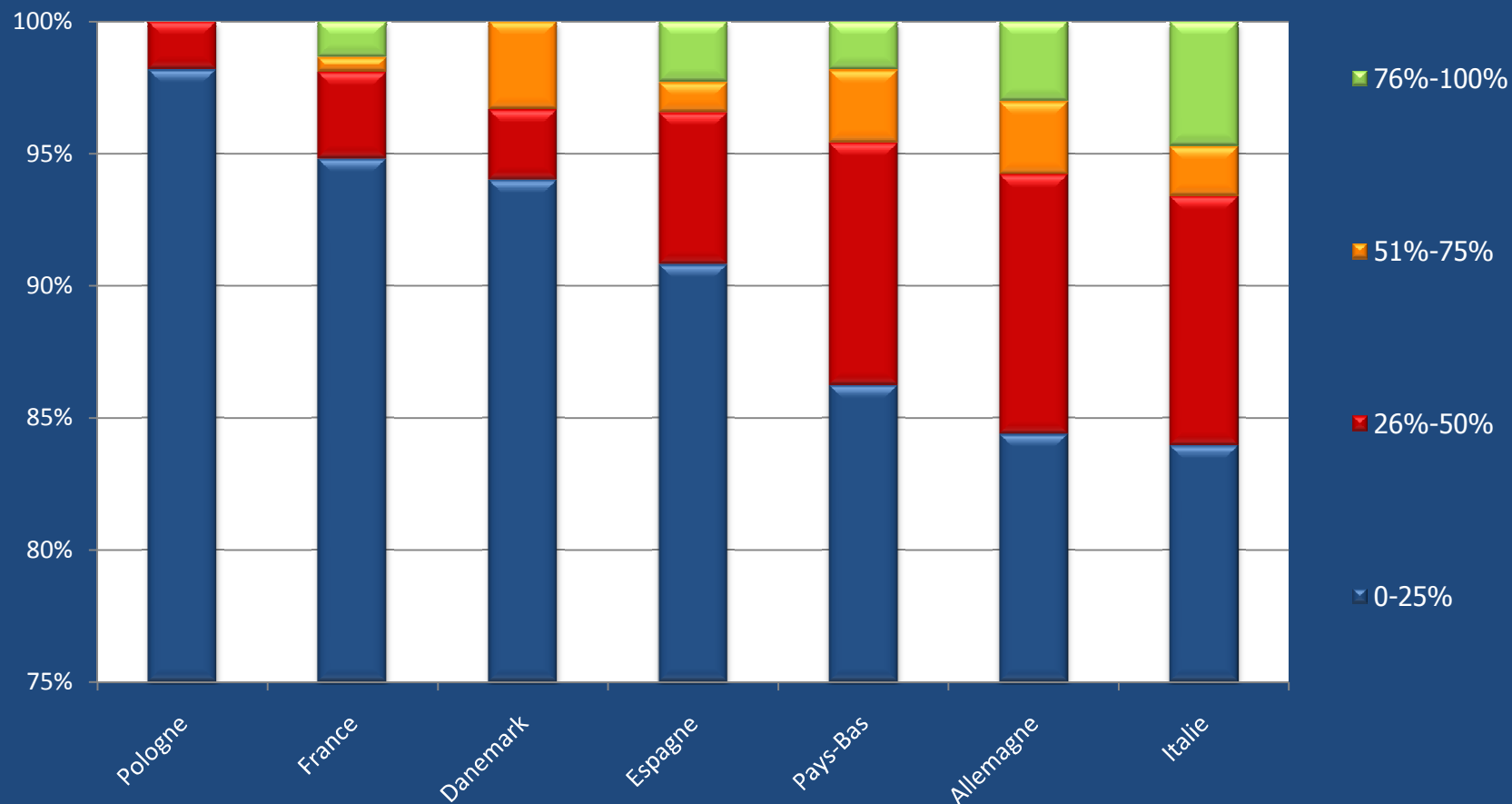
International

Votre site permet des achats...



International

Sur Internet, quel pourcentage de votre CA réalisez-vous à l'international ?



Remarque : chiffres pour la Suède non disponibles

International

A votre avis, dans quel pays européen est-ce le plus facile d'exporter lorsqu'on a une activité sur Internet ?

	Allemagne	Autriche	Belgique	Danemark	Espagne	France	Pays-Bas	Portugal	Royaume-Uni	Suisse	Suède
Allemagne	0%	78%	0%	0%	0%	3%	8%	0%	1%	4%	4%
Danemark	33%	0%	0%	0%	2%	0%	3%	0%	11%	0%	50%
Espagne	14%	1%	1%	1%	0%	28%	1%	25%	13%	1%	11%
France	11%	0%	56%	0%	7%	0%	1%	0%	6%	9%	4%
Italie	29%	1%	1%	1%	5%	23%	0%	0%	22%	7%	9%
Pays-Bas	29%	0%	57%	1%	1%	4%	0%	1%	3%	1%	4%
Pologne	50%	0%	0%	2%	0%	2%	2%	0%	14%	0%	28%
Suède	16%	0%	1%	72%	1%	2%	2%	0%	4%	2%	0%

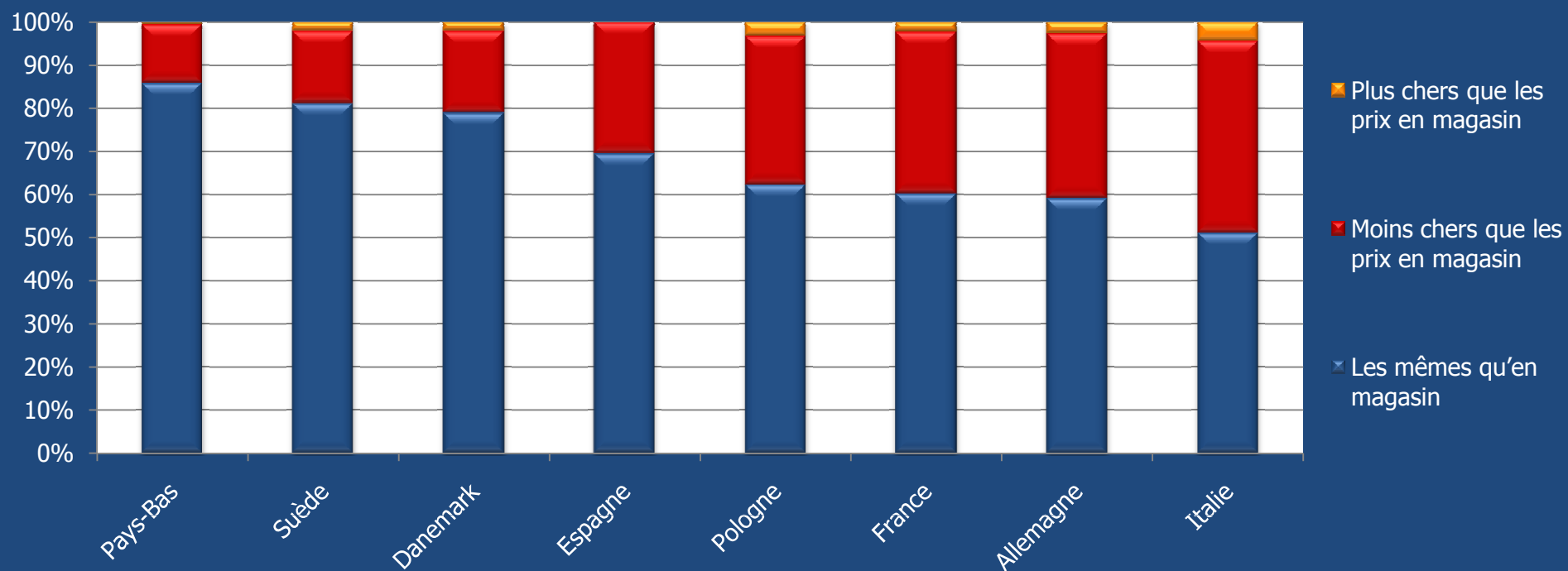
	Pays cité en premier pour l'exportation
	Pays cité en deuxième pour l'exportation
	Pays cité en troisième pour l'exportation

Exemple de lecture : les Français (ligne "France") sont **56%** à estimer que le pays dans lequel il est le plus facile d'exporter est la Belgique, puis l'Allemagne (**11%**), puis la Suisse (**9%**)...

Perceptions très différentes selon les e-commerçants européens des pays où l'on peut exporter facilement avec une préférence, semble-t-il, pour les pays de proximité.

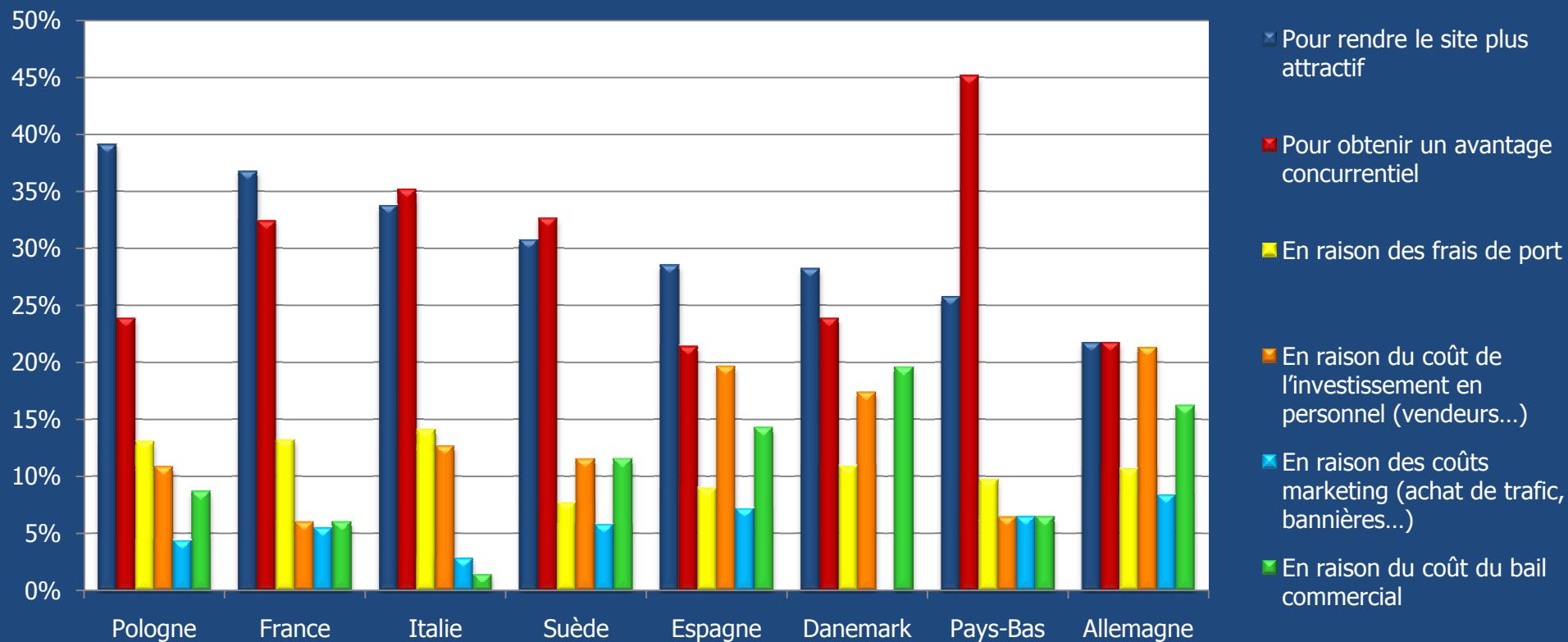
Multi-canal et prix

Les prix (hors frais de port) que vous pratiquez en ligne sont en moyenne...



Multi-canal et prix

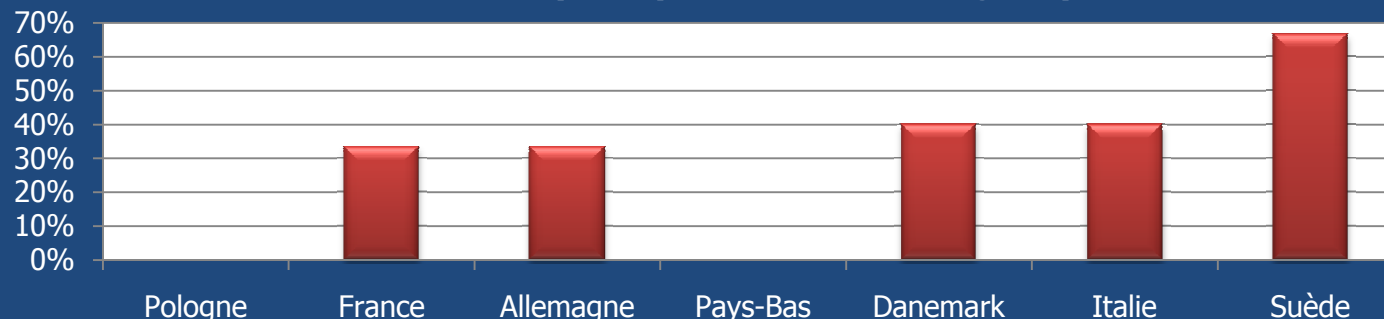
Moins chers qu'en magasin ?



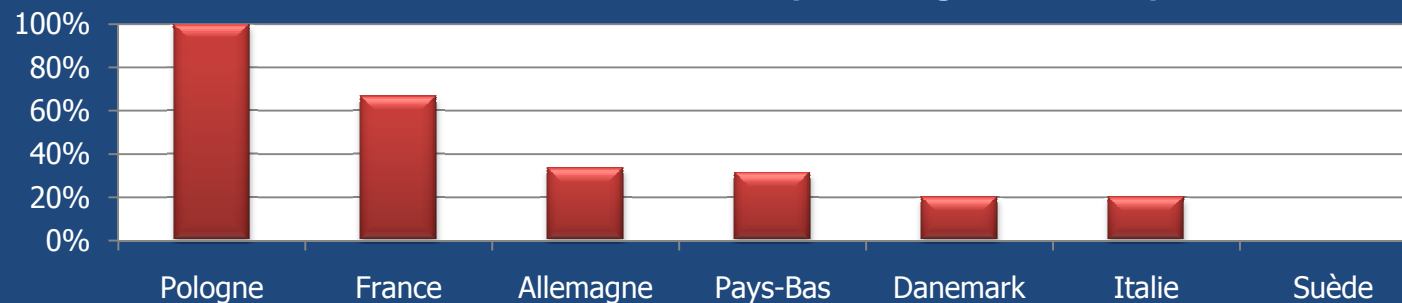
Multi-canal et prix

Plus chers qu'en magasin ?

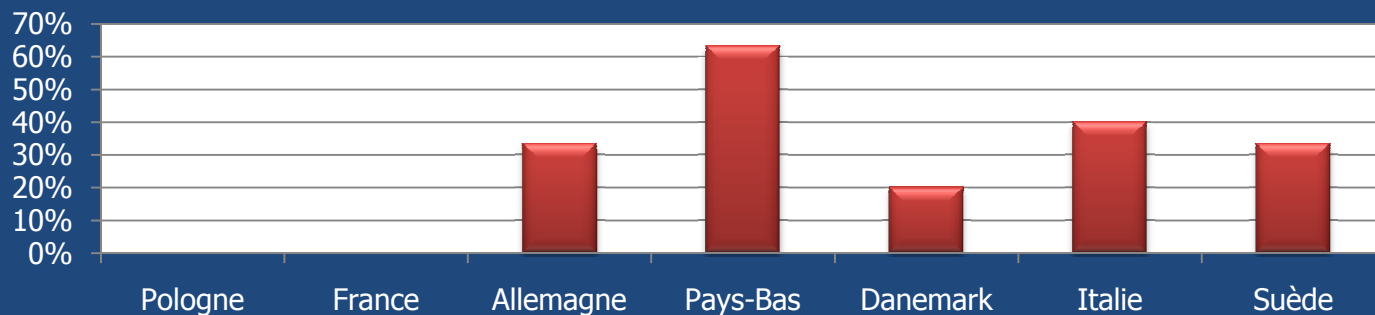
Raison principale : les coûts logistique



Raison N°2 : les frais de port intégrés dans le prix



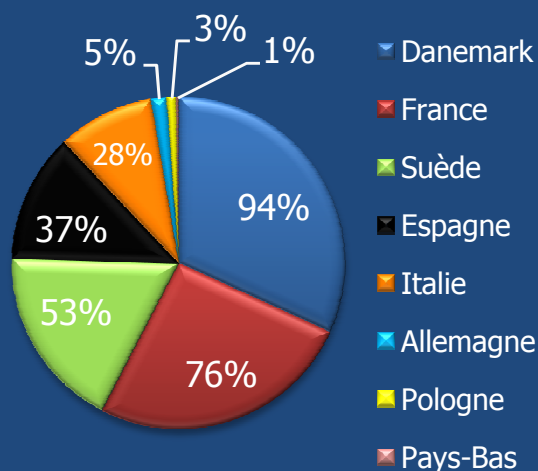
Raison N°3 : les coûts marketing (achat de trafic, bannières...)



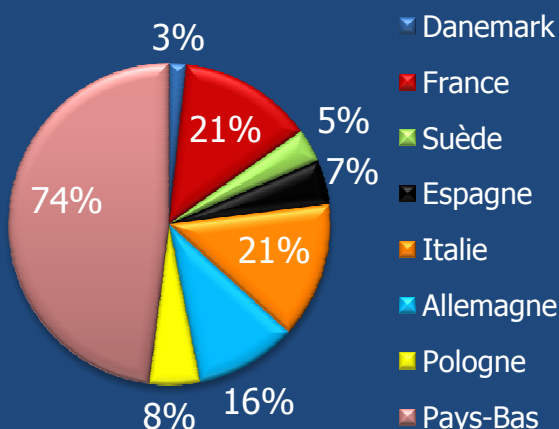
Multi-canal et prix

Quelle est généralement la méthode de paiement la plus utilisée dans votre pays sur Internet, et dans quelle proportion ?

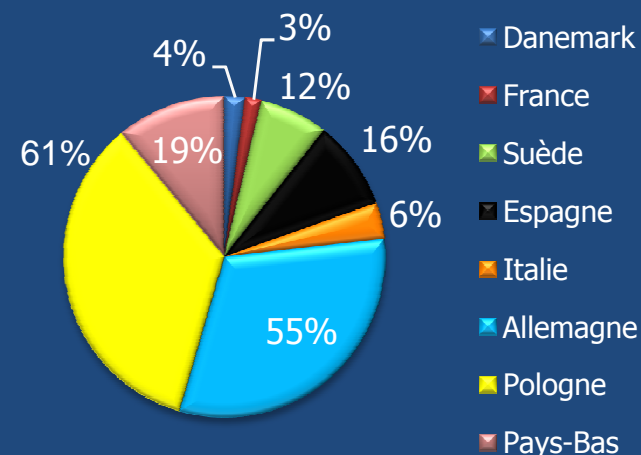
Carte bancaire



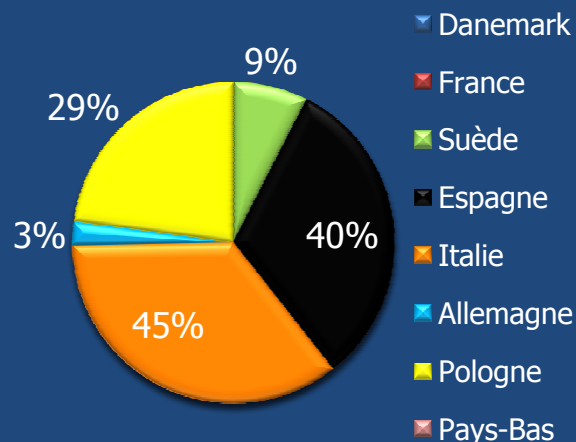
Monnaie électronique (Paypal, Giropay, Idéal...)



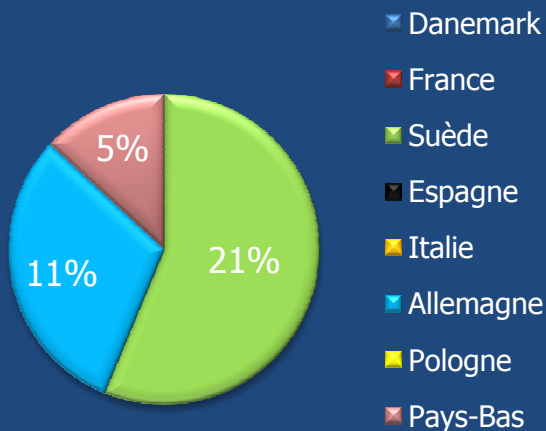
Virements



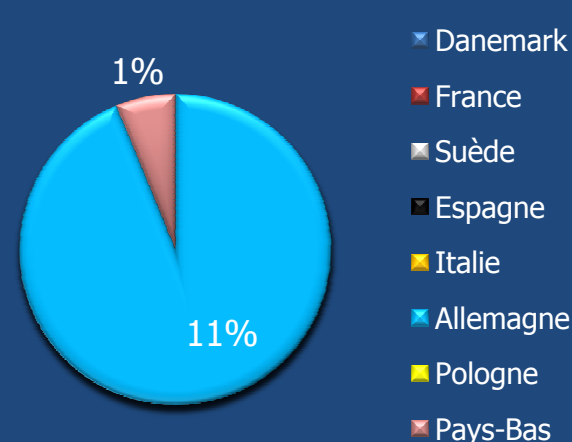
Contre-remboursement



Paieement sur facture



Prélèvements



Multi-canal et prix

Quelles sont les méthodes de paiement acceptées dans votre entreprise sur Internet ?

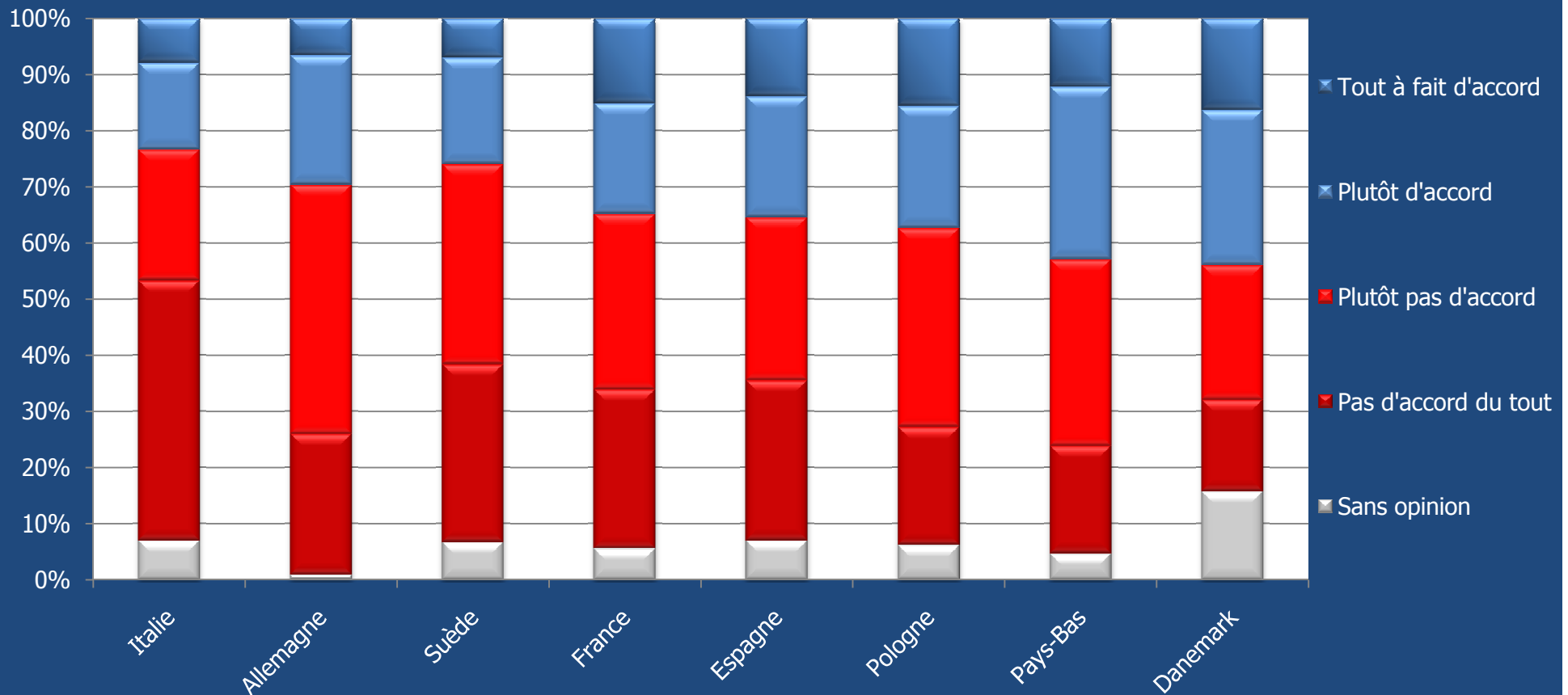
	Virements	Carte bancaire	Monnaie électronique (Paypal, Giropay, Idéal...)	Contre-remboursement	Chèques	Autre (ex: Paiement sur facture...)	Prélèvements	Carte privative
Danemark	33%	42%	7%	5%	6%	4%	2%	1%
France	19%	27%	18%	4%	26%	3%	1%	2%
Suède	27%	28%	11%	16%	2%	15%	2%	1%
Espagne	29%	25%	18%	21%	2%	1%	4%	1%
Italie	26%	24%	22%	19%	4%	5%	0%	1%
Allemagne	26%	14%	21%	18%	3%	8%	11%	1%
Pologne	27%	18%	18%	24%	1%	3%	7%	3%
Pays-Bas	34%	11%	36%	3%	0%	11%	4%	1%

	Méthode de paiement privilégiée
	Méthode de paiement N°2
	Méthode de paiement N°3

Exemple de lecture : les e-commerçants français (ligne "France") acceptent principalement la carte bancaire (27%), puis les chèques (26%), puis les virements (19%)...

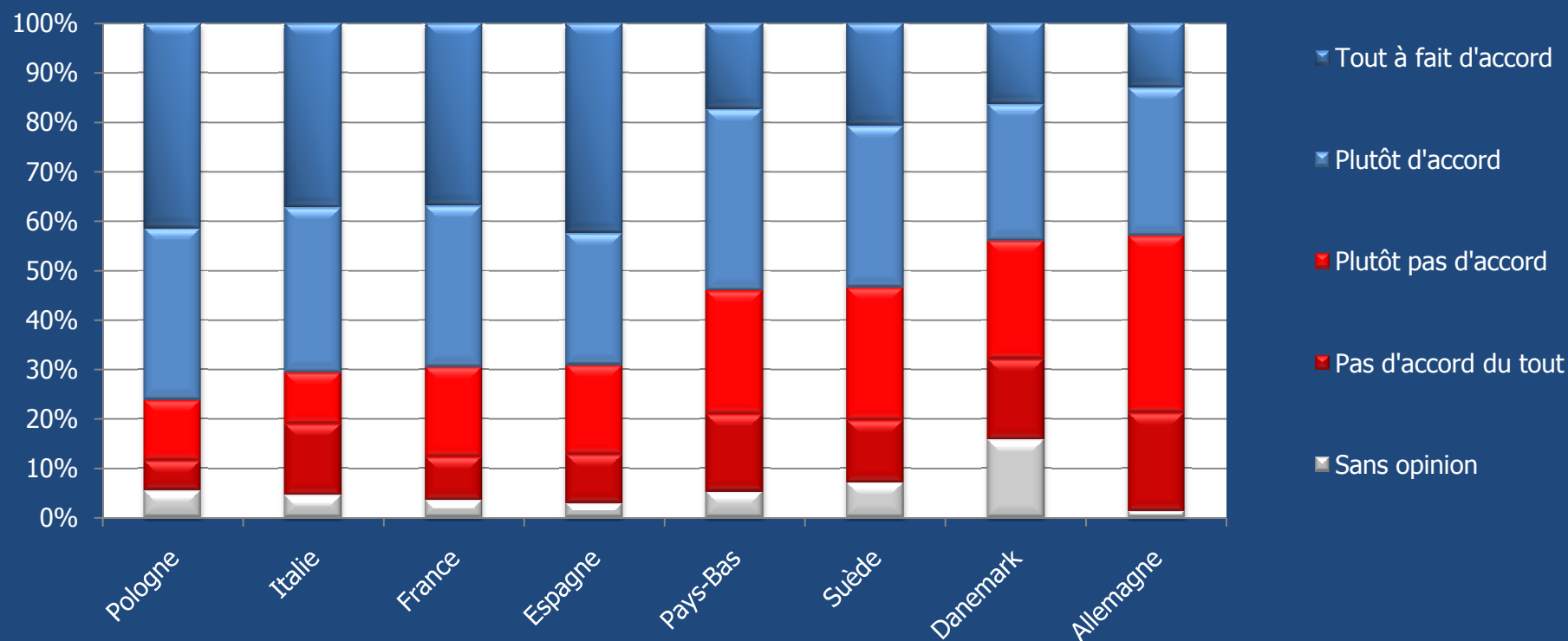
L'Europe, un fort potentiel de développement

Freins majeurs pour vendre à l'international : les moyens de paiement ?



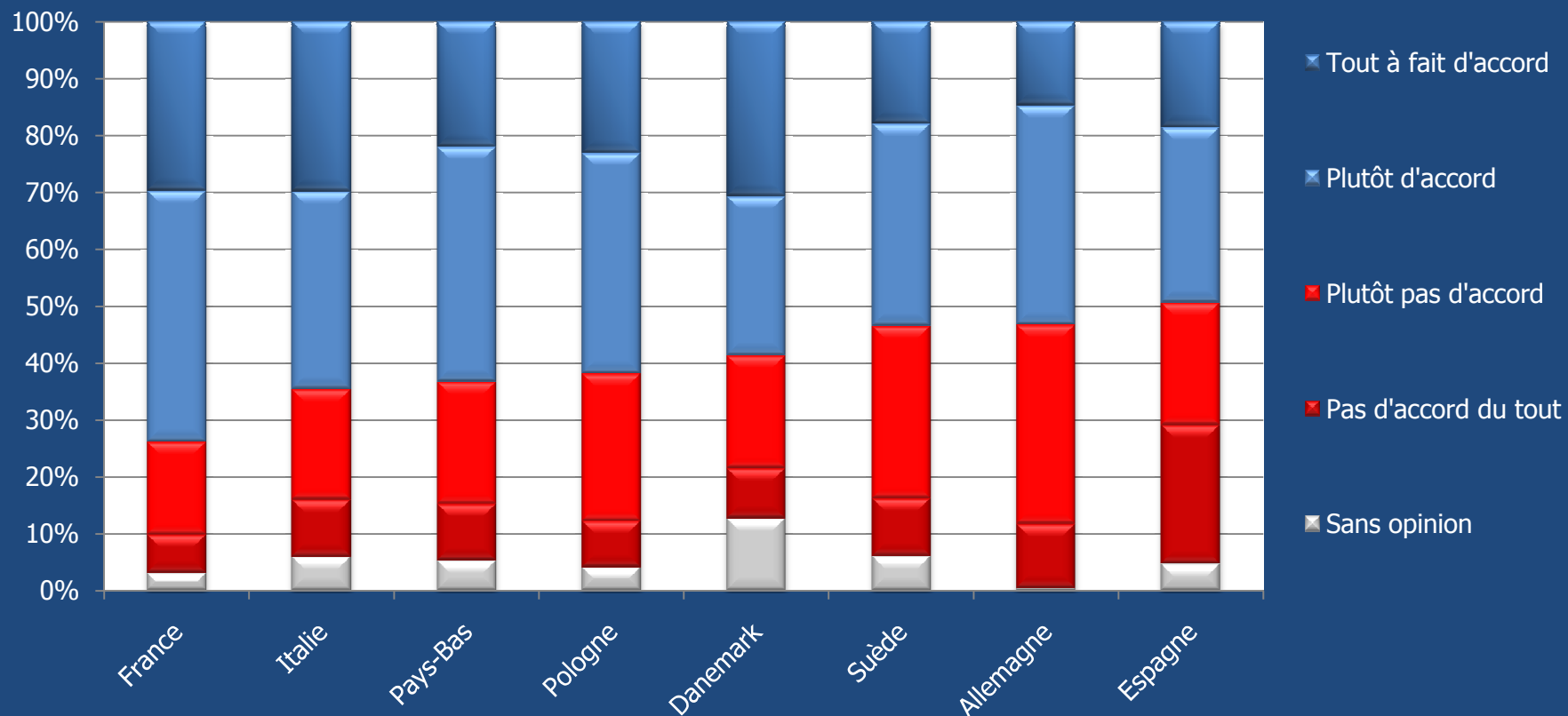
L'Europe, un fort potentiel de développement

Freins majeurs pour vendre à l'international : la logistique ?



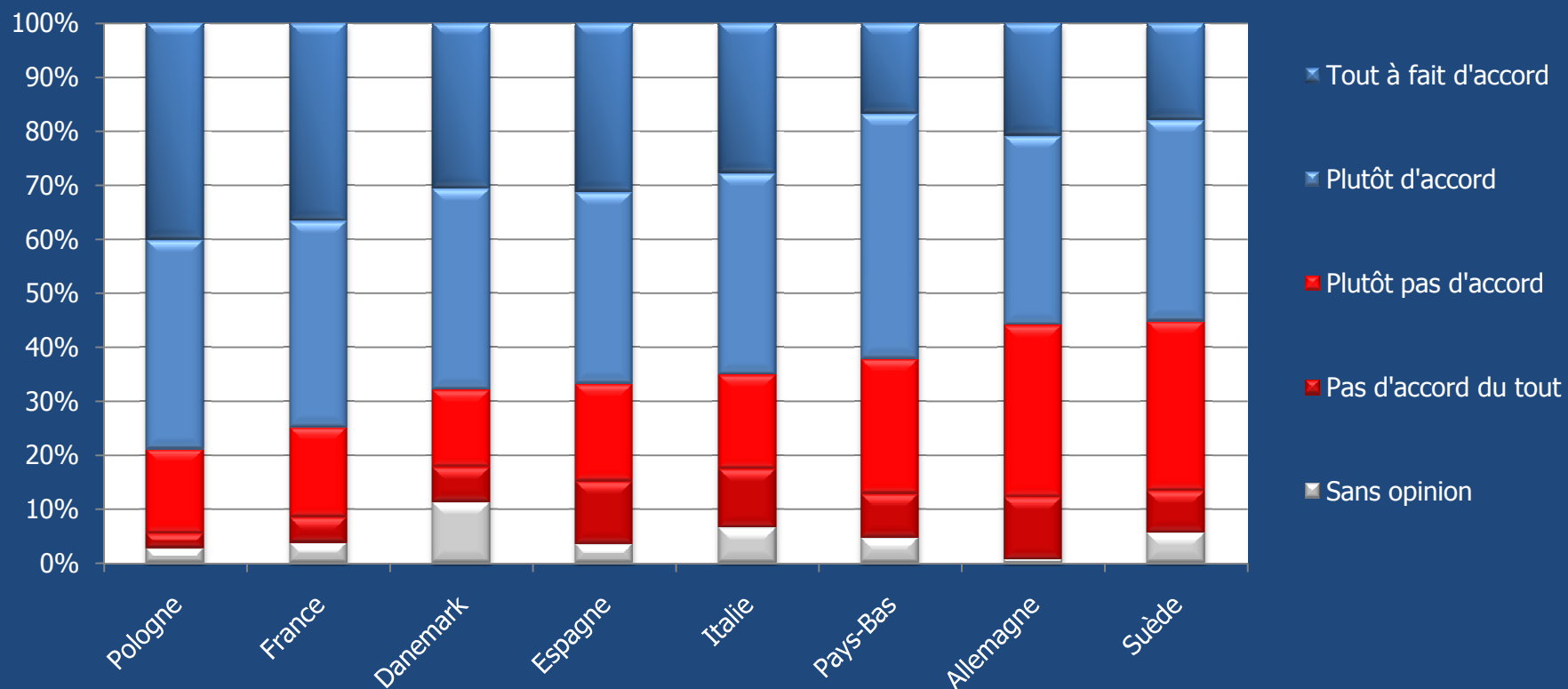
L'Europe, un fort potentiel de développement

Freins majeurs pour vendre à l'international : le marketing, la communication, les traductions...



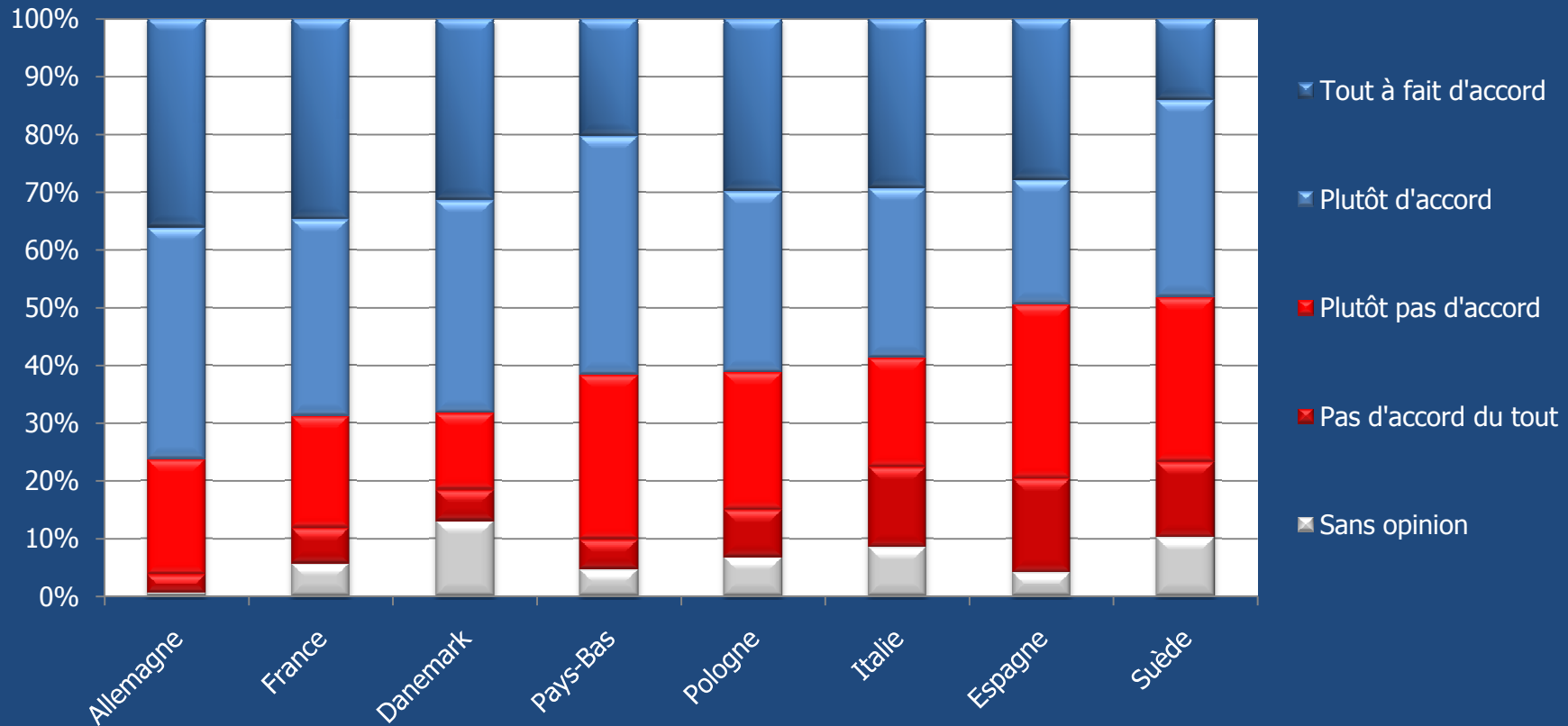
L'Europe, un fort potentiel de développement

Freins majeurs pour vendre à l'international : le suivi clients (SAV, les retours...)



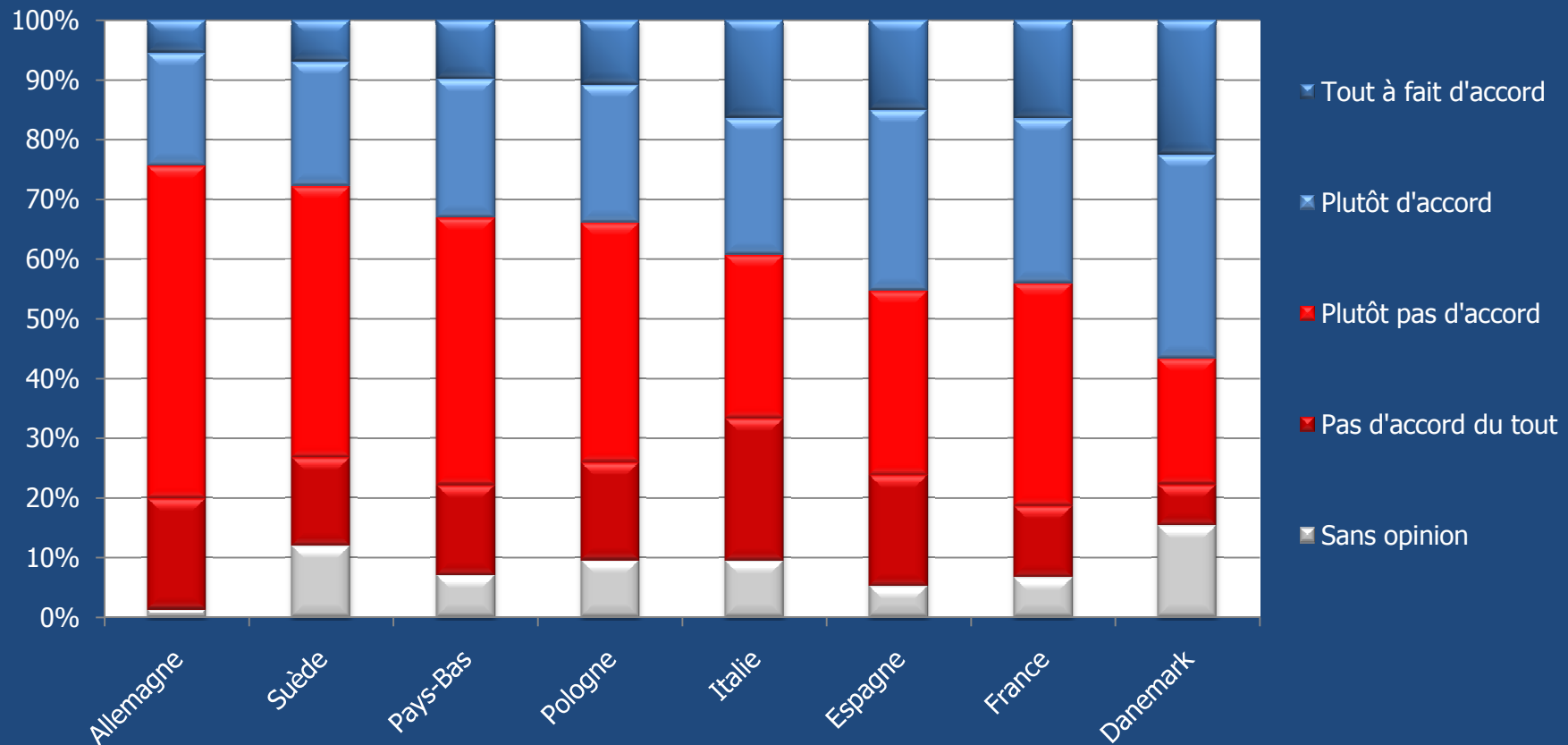
L'Europe, un fort potentiel de développement

Freins majeurs pour vendre à l'international : les démarches juridiques et administratives



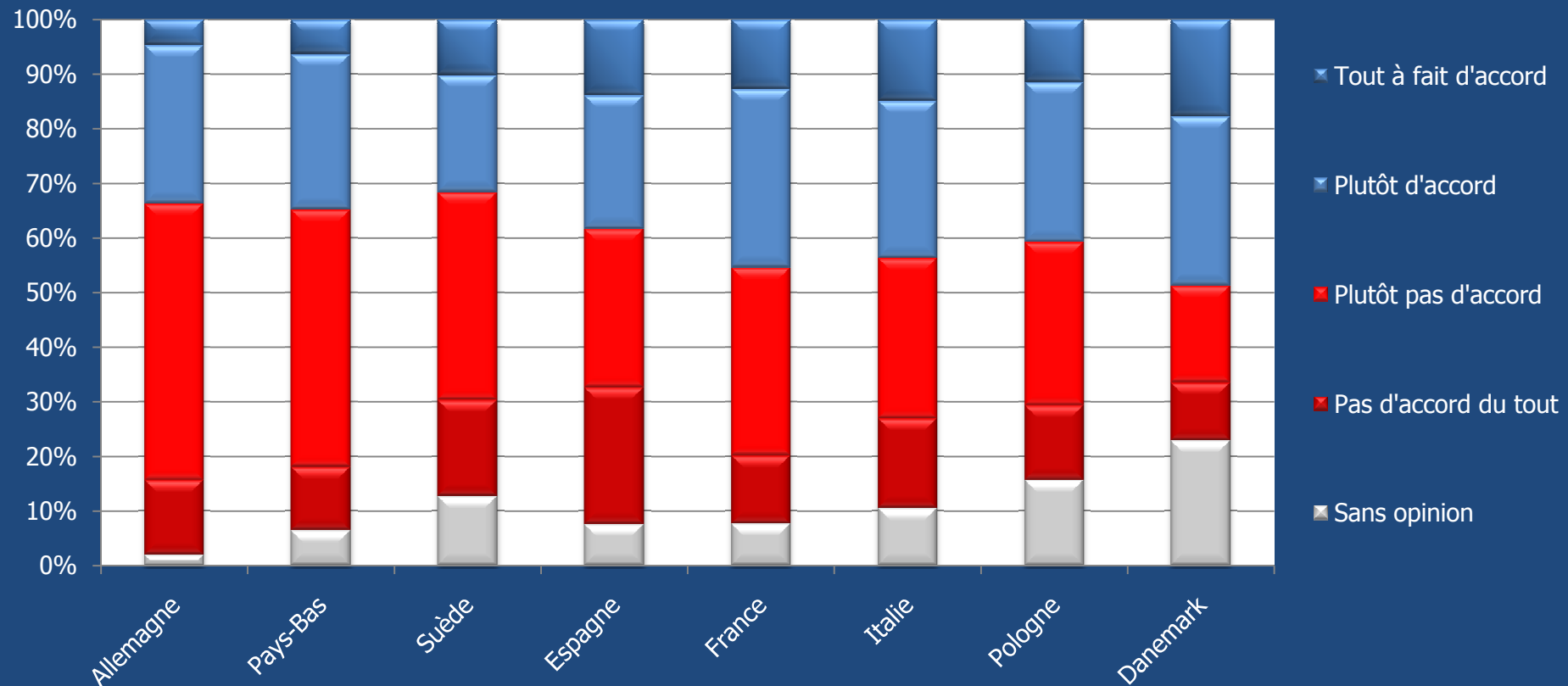
L'Europe, un fort potentiel de développement

Freins majeurs pour vendre à l'international : la concurrence



L'Europe, un fort potentiel de développement

Freins majeurs pour vendre à l'international : les investissements



Pour en savoir plus...

Pour toutes vos questions, remarques, suggestions... n'hésitez pas à nous écrire en français ou en anglais sur :

presse@leguide.com

Pour joindre notre service commercial :

commercial@leguide.com

Et un grand remerciement à tous les marchands qui ont participé à cette étude !