

# Etude : les chiffres clés du e-commerce en 2021

Héloïse Famié-Galtier / Publié le 1 septembre 2021 à 15h10

*La Fevad publie sa cartographie du e-commerce français en 2021.*

La Fevad (Fédération e-commerce et vente à distance) a publié l'édition 2021 de son rapport annuel sur l'état du marché du e-commerce. L'organisme réalise une cartographie du e-commerce français, marqué par les effets de la crise sanitaire, identifiant les évolutions économiques majeures et les pratiques de consommation en France.

## Le chiffre d'affaires du e-commerce en hausse en 2021

Le chiffre d'affaires des ventes sur Internet atteint 112,2 milliards d'euros, affichant une progression de 8,5 % par rapport à 2019. L'e-commerce représente ainsi 1,84 milliard de transactions et est en hausse de 5,8 % par rapport à 2019.

# 112,2 milliards d'€

+8,5% par rapport à 2019

+32% sur les produits

-10% sur les services (dont -41 %  
sur transport, tourisme, loisirs)

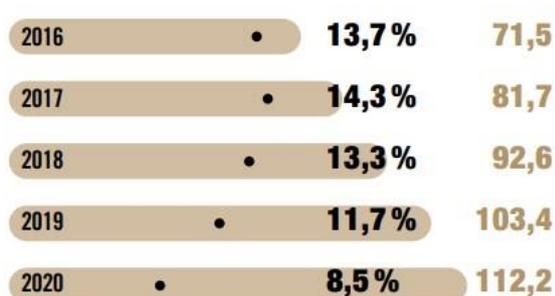
# 1,84 milliard

de transactions en ligne en 2020

+5,8% par rapport à 2019

Source : Fevad iCE.

## CA E-COMMERCE (en milliards d'euros)



● Taux de croissance

● CA e-commerce (produits et services)

Source : Fevad iCE.

Le secteur du e-commerce atteint 112,2 milliards d'euros. © Fevad

## Une hausse importante du nombre d'acheteurs en ligne

Le nombre d'acheteurs sur Internet a augmenté, affichant la hausse la plus importante depuis 2015. En 2020, ce sont ainsi 41,6 millions de Français qui achètent en ligne, soit 1,5 million de plus par rapport à 2019. Parmi eux, 17,1 millions effectuent leurs achats depuis leur mobile.

# 98 %

des cyberacheteurs **satisfaits de leurs achats réalisés sur Internet** au cours des 12 derniers mois

Source : Baromètre Fevad/Médiamétrie, octobre 2020.

# 41,6 millions

de Français **achètent sur Internet** **+1,5 million** par rapport à 2019 **81,4%** des internautes (vs 78,4% au T4 2019)

Source : Médiamétrie - Observatoire des usages Internet T4 2020.

## PROFIL DES E-ACHETEURS

% d'acheteurs par cible d'internautes



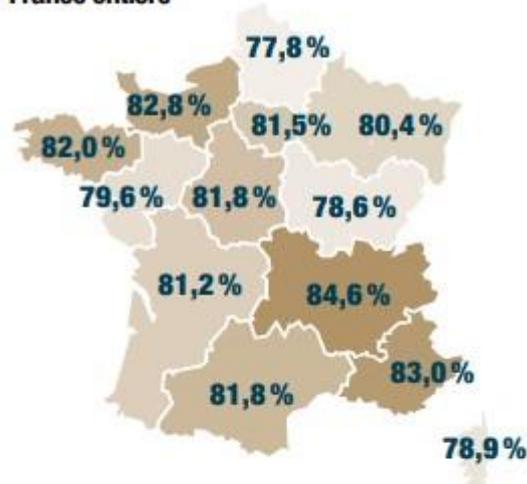
Source : Médiamétrie - Observatoire des usages Internet T4 2020.  
Base : internautes DM global 11 ans et plus.

## PÉNÉTRATION RÉGIONALE

% d'acheteurs par cible d'internautes

# 81,4 %

France entière



Source : Médiamétrie - Observatoire des usages Internet T4 2020. Base : internautes DM global 11 ans et plus.

## MULTIPLICITÉ DES ÉCRANS UTILISÉS POUR ACHETER

# 39,6 %

e-acheteurs multi-écrans vs 32% en 2019

Top 3 des écrans utilisés



Source : Baromètre Fevad/Médiamétrie, janvier 2021.

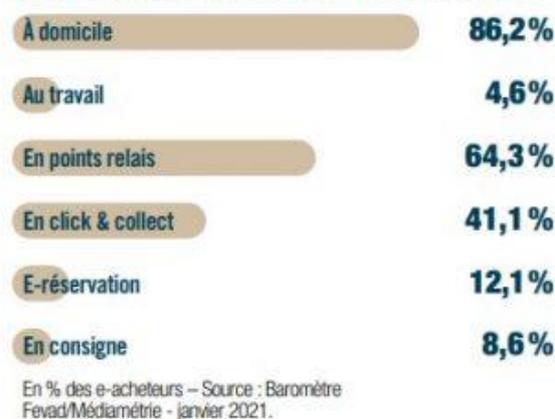
Le nombre d'acheteurs en ligne est en forte hausse. © Fevad

Pour accompagner cette hausse, ce sont aussi les modes de paiement et de livraison utilisés qui évoluent. La carte bancaire domine les paiements en ligne avec 80 %, suivie par les portefeuilles électroniques qui progressent avec 11,5 %. Concernant les modes de livraison, la réception à domicile reste la plus courante avec 86,2 %, suivie par les points relais avec 64,3 % et le click & collect, particulièrement mis en avant durant les périodes de confinement, avec 41 % des acheteurs qui y ont eu recours.

### MODES DE PAIEMENT UTILISÉS En % du CA e-commerce vente de produits 2018.



### MODES DE LIVRAISON UTILISÉS



Les modes de paiement et de livraison évoluent. © Fevad

## 177 000 sites marchands actifs

Le nombre de sites marchand actifs progresse de 12 %, malgré l'arrêt de certaines activités dans les domaines des loisirs ou encore des voyages. En 2021, on comptabilise ainsi 177 000 sites marchands actifs. Les sites qui comptent le plus grand nombre de clients en 2020 sont : Amazon, Fnac, Cdiscount, E.Leclerc et Veepee.

# TOP 5 DE PÉNÉTRATION DES SITES E-COMMERCE

Nombre de clients : extrapolation  
sur la population

<b>1</b>	<b>Amazon</b>	<b>24 535 000</b>	<b>51,1 %</b>
<b>2</b>	<b>Fnac</b>	<b>11 616 000</b>	<b>24,2 %</b>
<b>3</b>	<b>Cdiscount</b>	<b>8 136 000</b>	<b>17,0 %</b>
<b>4</b>	<b>E.Leclerc</b>	<b>7 022 000</b>	<b>14,6 %</b>
<b>5</b>	<b>Veepee</b>	<b>6 756 000</b>	<b>14,1 %</b>

- nombre de clients
- part des cyberacheteurs ayant acheté sur le site, toutes catégories confondues, au cours des 12 derniers mois (à fin septembre 2020).

Source : Étude FEVAD/Médiamétrie – enquête déclarative des sites d'achat sur les 12 derniers mois par 4 000 internautes de 15 ans et plus, réalisée du 28.09.2020 au 06.10.2020.

Les sites avec le plus grand nombre de clients. © Fevad

## Les produits et services les plus achetés en ligne

Les Français ont acheté en ligne de nombreuses catégories de produits. La majorité de leurs achats concerne les produits non-alimentaires : la mode et l'habillement (53,9 %), les produits culturels (50,1 %) et les produits d'hygiène et de beauté (38,8 %). Le montant moyen d'une transaction a également augmenté, après huit années consécutives de baisse, et se situe à 61 euros, soit une hausse de 2,6 % par rapport à 2019.

## PRODUITS ET SERVICES ACHETÉS

En % des internautes

Mode-Habillement	53,9%
Produits culturels	50,1%
Hygiène, beauté	38,8%
Jeux, jouets	37,7%
Chaussures	35,5%
Produits techniques/électroménager	35,2%
Alimentation et boisson	30,3%
Maison, décoration	29,7%
Billet de transport	27,1%
Séjours	25,7%
Textile, linge de maison	25,4%
Musique, livre, vidéo en ligne	23,8%
Bricolage, jardinage	22,5%

- Produits
- Services

Source : Étude Bilan e-commerce 2020 Fevad/Médiamétrie, janvier 2021.

Les catégories de produits les plus achetées. © Fevad

## L'e-commerce continue de générer de l'emploi en 2021

La hausse importante des achats sur Internet, notamment durant les périodes de confinements, a généré à la fois des réaffectations de certains postes à la vente en ligne, mais aussi des recrutements. L'e-commerce représente ainsi 193 000 emplois en 2021, soit + 12 % par rapport à 2019.

# 53%

des sites ont augmenté leurs effectifs en 2020

Sites leaders +10 M : **56%**

Sites TPE/PME -10 M : **49%**

Et **57%** prévoient de recruter en 2021

Source : Baromètre Fevad/LSA, février 2021.

L'e-commerce a généré 193 000 emplois en 2020. © Fevad

## Une digitalisation accrue des commerces de proximité

La crise sanitaire a également accéléré la digitalisation des commerces de proximité. Les acheteurs ont ainsi pu expérimenter de nouveaux services et sont aujourd'hui favorables à cette dynamique omnicanale. Parmi les chiffres significatifs, 68 % des acheteurs en ligne souhaitent que les commerces de proximité proposent la possibilité de commander sur Internet.

## ACHATS INTERNET AUPRÈS DES COMMERCES DE PROXIMITÉ

# 68%

**des e-acheteurs** considèrent que les commerces de proximité en centre-ville devraient **proposer la possibilité de commander sur Internet**

Source : Baromètre Fevad/Médiamétrie, août 2020.

## INTENTIONS D'ACHATS EN LIGNE SUR LES SITES DES COMMERCES DE PROXIMITÉ DE CENTRE-VILLE

En % d'e-acheteurs susceptibles  
d'acheter en ligne

Produits culturels

57 %

Mode, chaussures

56 %

Alimentation, PGC

53 %

Source : Baromètre Fevad/Médiamétrie, août 2020.

# 64%

**des cyberacheteurs favorables**  
**au regroupement des commerçants**  
**de proximité sur un site Internet unique**

En % d'e-acheteurs susceptibles d'acheter en ligne  
Source : Baromètre Fevad/Médiamétrie, août 2020.

La crise sanitaire a accéléré la digitalisation des commerces de proximité. © Fevad

## La France en seconde place sur le marché du e-commerce en Europe

La France s'inscrit comme le 2ème marché e-commerce d'Europe, après le Royaume-Uni, avec 81 % des internautes qui achètent en ligne. Plus généralement, la part des ventes sur Internet a significativement augmenté dans le monde.

## CA E-COMMERCE EN EUROPE

**744 milliards d'€**

**+9%** par rapport à 2019

### Top 5 des pays en Europe



- CA e-commerce 2020 en milliards d'€
- Croissance par rapport à 2019

Sources : Royaume-Uni : Statista; Office of National Statistics ; France : FEVAD ; Allemagne : BEYONDDATA, BEVH ; Espagne : aDigital, CNMC, INE, AFI ; Russie : Data Insights; Statista.

## CA E-COMMERCE DANS LE MONDE

**4 280 milliards de \$**

**+27,6%** par rapport à 2019

Source : eMarketer, décembre 2020. Produits et services commandés sur Internet, hors voyages, billetterie événementielle, services de restauration, jeux d'argent.



Source : eMarketer, décembre 2020.



Source : eMarketer, décembre 2020, hors Hong-Kong.



Source : eMarketer, mai 2021.

- CA e-commerce 2020 en milliards d'\$
- Part du commerce de détail

Les chiffres d'affaire du e-commerce en Europe et dans le monde. © Fevad

## Des acheteurs de plus en plus sensibles aux démarches écoresponsables

Les e-acheteurs se montrent de plus en plus concernés par les démarches écoresponsables. Ainsi, 53 % déclarent tenir compte d'éléments environnementaux, responsables ou éthiques dans leurs habitudes de consommation en ligne.

Parmi les pratiques responsables mises en place par les acheteurs : regrouper des commandes pour limiter les livraisons (71 %), privilégier l'achat auprès de sites français (68 %) ou encore privilégier la livraison en point relais (66 %).

## SENSIBILITÉ DES E-ACHETEURS FACE AUX DÉMARCHES ÉCORESPONSABLES

Tendance à privilégier ces sites pour leurs achats

**70%**

Tendance à être attiré par la visite de ces sites

**60%**

Tendance à recommander sur les réseaux sociaux  
ou aux proches

**38%**

 D'accord

Source : Baromètre Fevad/Médiamétrie, septembre 2019.

## LES E-ACHETEURS INTÈGRENT LES PRATIQUES RESPONSABLES

La prise en considération d'éléments  
environnementaux, responsables ou éthiques  
conduit les e-acheteurs à :

Regrouper les commandes afin de limiter les livraisons

**71%**

Privilégier l'achat auprès de sites français

**68%**

Privilégier la livraison en point relais

**66%**

Privilégier la livraison à domicile

**57%**

Privilégier l'achat de produits issus de l'économie  
circulaire

**51%**

Source : Baromètre Fevad/Médiamétrie, février 2020.

Les e-acheteurs sont de plus en plus sensibilisés aux démarches écoresponsables. © Fevad