



Le Baromètre e-commerce des petites entreprises

4^{ème} vague – Mai 2013



LE GROUPE LA POSTE

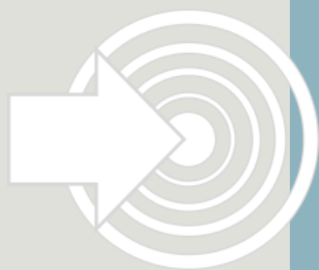
PRICEMINISTER 
l'Achat - Vente Garanti

OpinionWay
15 place de la République
75003 Paris.

Thomas Stokic, Emmanuel Kahn



Introduction

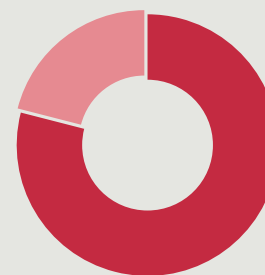


1 005
Entreprises
moins de 50 sal



Représentativité assurée à partir de la méthode des quotas, au regard des critères de taille salariale, secteur d'activité et région. Les résultats de l'étude ont été redressés sur les critères de la taille salariale et le secteur d'activité

21%
*Industrie de bien
de consommation*



79%
Commerce

2 2 A V R 2 0 1 3

1 7 M A I 2 0 1 3

Vague 4

! **Conditions de diffusion de l'étude** : dans le cas d'une diffusion, il convient de mentionner dans un **encart** que l'étude a été **réalisée par OpinionWay** et de préciser la **méthodologie** (mode de recueil, taille d'échantillon et mode de représentativité) ainsi que les **dates de recueil des données**.

Sur cette cible, le web et le e-commerce entrent en pleine phase d'expansion et de professionnalisation, et constituent un véritable relais de croissance

Résultats



“*opinionway* btob



Sur cette cible, le web et le e-commerce entrent en pleine phase d'expansion et de professionnalisation, et constituent un véritable relais de croissance

Les preuves tangibles de cette expansion



Des convictions fortes sur la nécessité d'une présence sur le web

“ Parmi les propositions suivantes, pouvez-vous me dire si vous êtes tout à fait d'accord, plutôt d'accord, plutôt pas d'accord ou pas d'accord du tout ? ”



Base : 1005

% d'accord

Aujourd'hui il est **indispensable** pour un commerce **d'avoir un site vitrine**

71%

30%

41%

16%

13%

Aujourd'hui il est **indispensable** pour un commerce **d'avoir un site marchand**

51%

17%

34%

31%

18%

Aujourd'hui il est **indispensable** pour un commerce **de vendre sur Internet**

48%

15%

33%

32%

20%

■ *Tout à fait* ■ *Plutôt* ■ *Plutôt pas* ■ *Pas du tout*

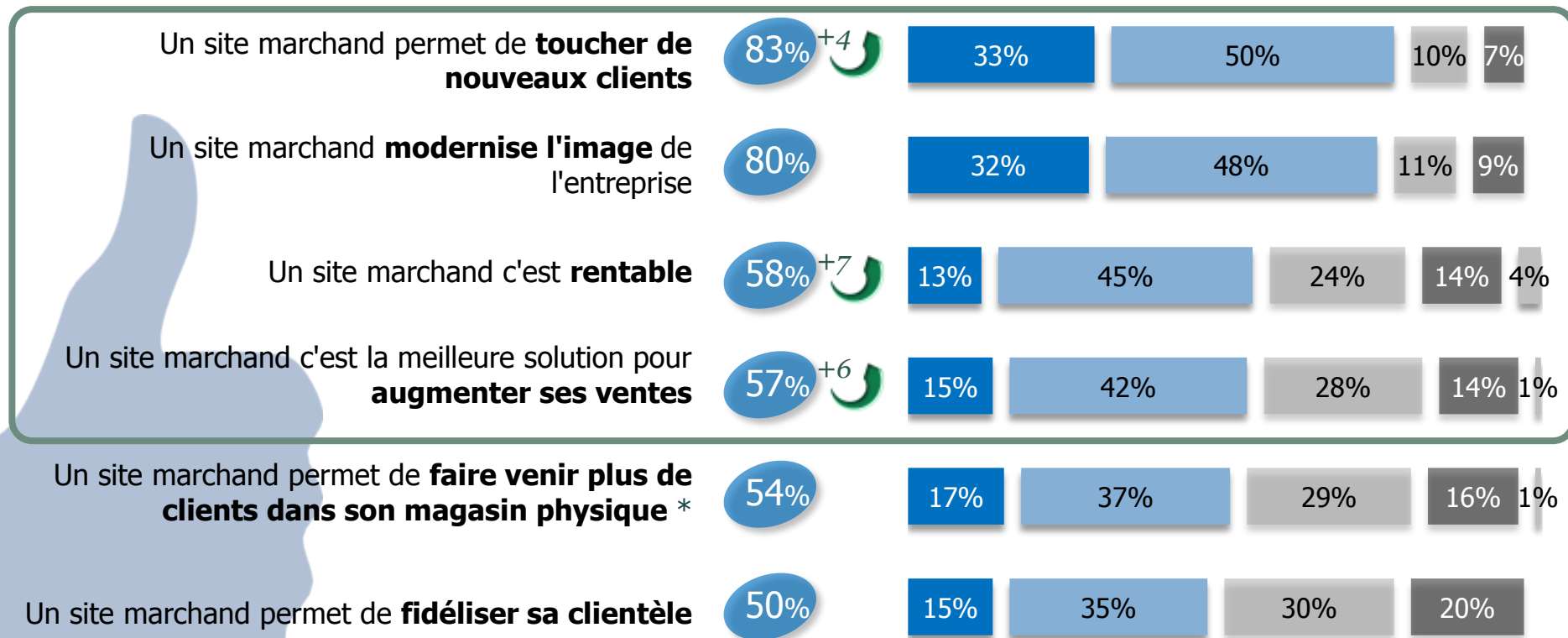
Des bénéfices évidents reconnus aux sites marchands

“ Parmi les propositions suivantes, pouvez-vous me dire si vous êtes tout à fait d'accord, plutôt d'accord, plutôt pas d'accord ou pas d'accord du tout ? ”



Base : 1005

% d'accord



* *Nouvel item*

■ Tout à fait ■ Plutôt ■ Plutôt pas ■ Pas du tout

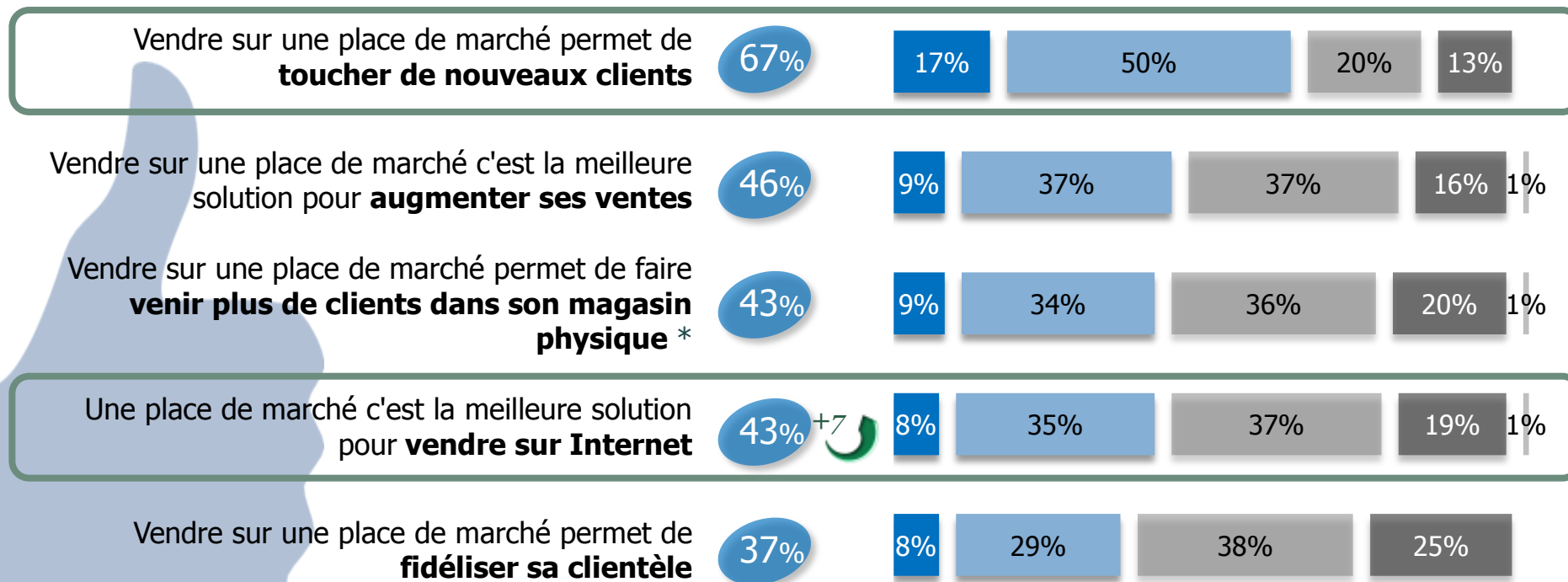
...ainsi qu'aux places de marché

“ Parmi les propositions suivantes, pouvez-vous me dire si vous êtes tout à fait d'accord, plutôt d'accord, plutôt pas d'accord ou pas d'accord du tout ?



Base : 1005

% d'accord



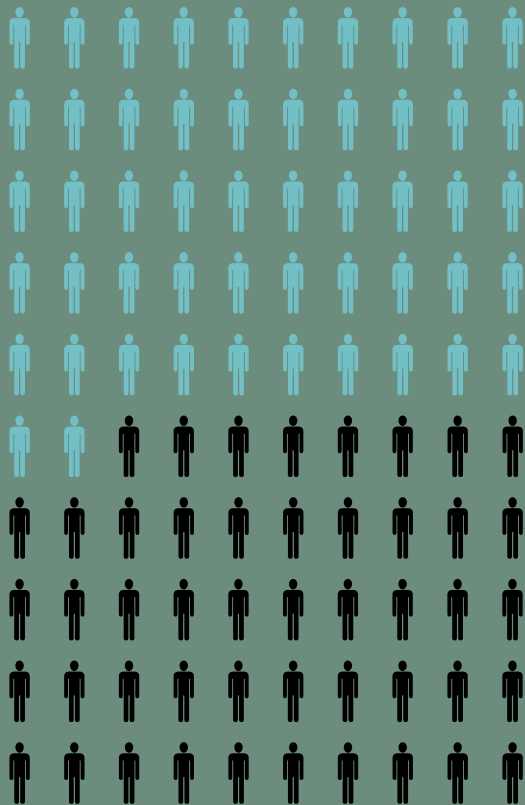
* Nouvel item

Tout à fait Plutôt Plutôt pas Pas du tout

Des convictions qui se traduisent par un taux de présence majoritaire

“ Dans le cadre de votre activité, votre entreprise est-elle présente sur Internet ?

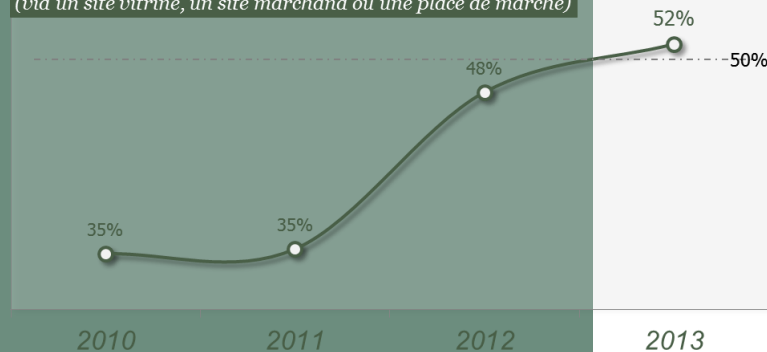

Base : 1005



52% présentes

via un site vitrine, site marchand ou place de marché

Evolution du taux de présence en ligne
(via un site vitrine, un site marchand ou une place de marché)



48% non présentes

...et qui se matérialisent concrètement par :

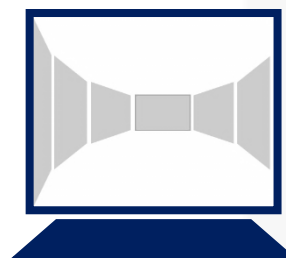
“ Dans le cadre de votre activité, votre entreprise est-elle présente sur Internet ?

Plusieurs réponses possibles



Base : 1005

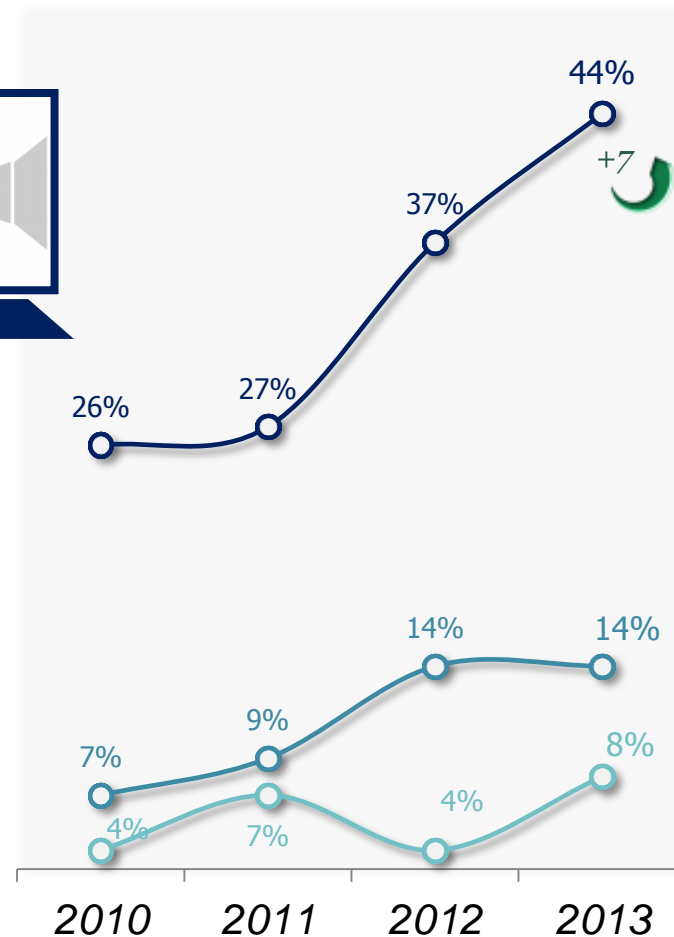
44 % site vitrine



14 % site marchand



8 % place de marché
petites annonces



Une dynamique qui s'est accélérée récemment

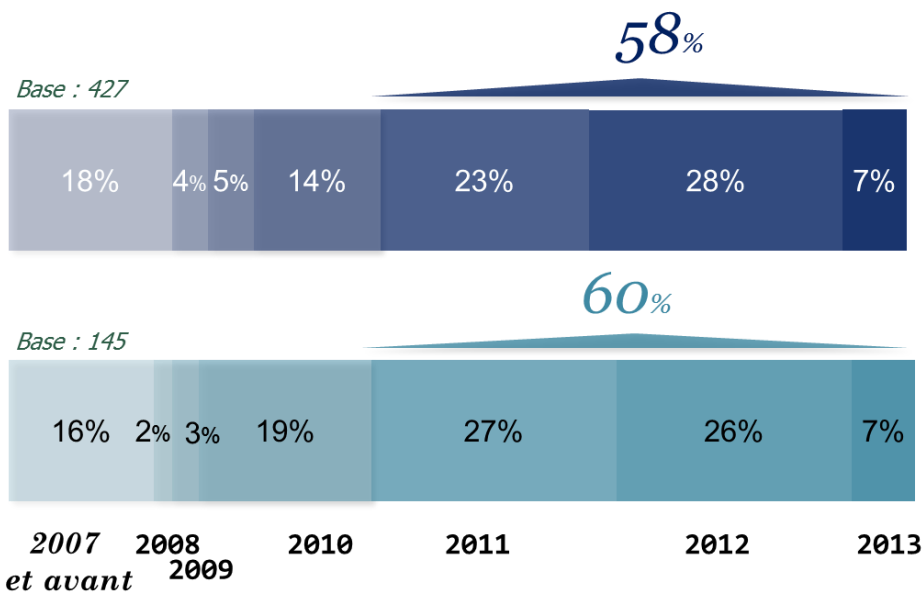
“ De quand date la création de votre site marchand/vitrine ?

6 sites sur 10
ont été créés
Il y a moins de 3 ans

SITES
VITRINES



SITES
MARCHANDS



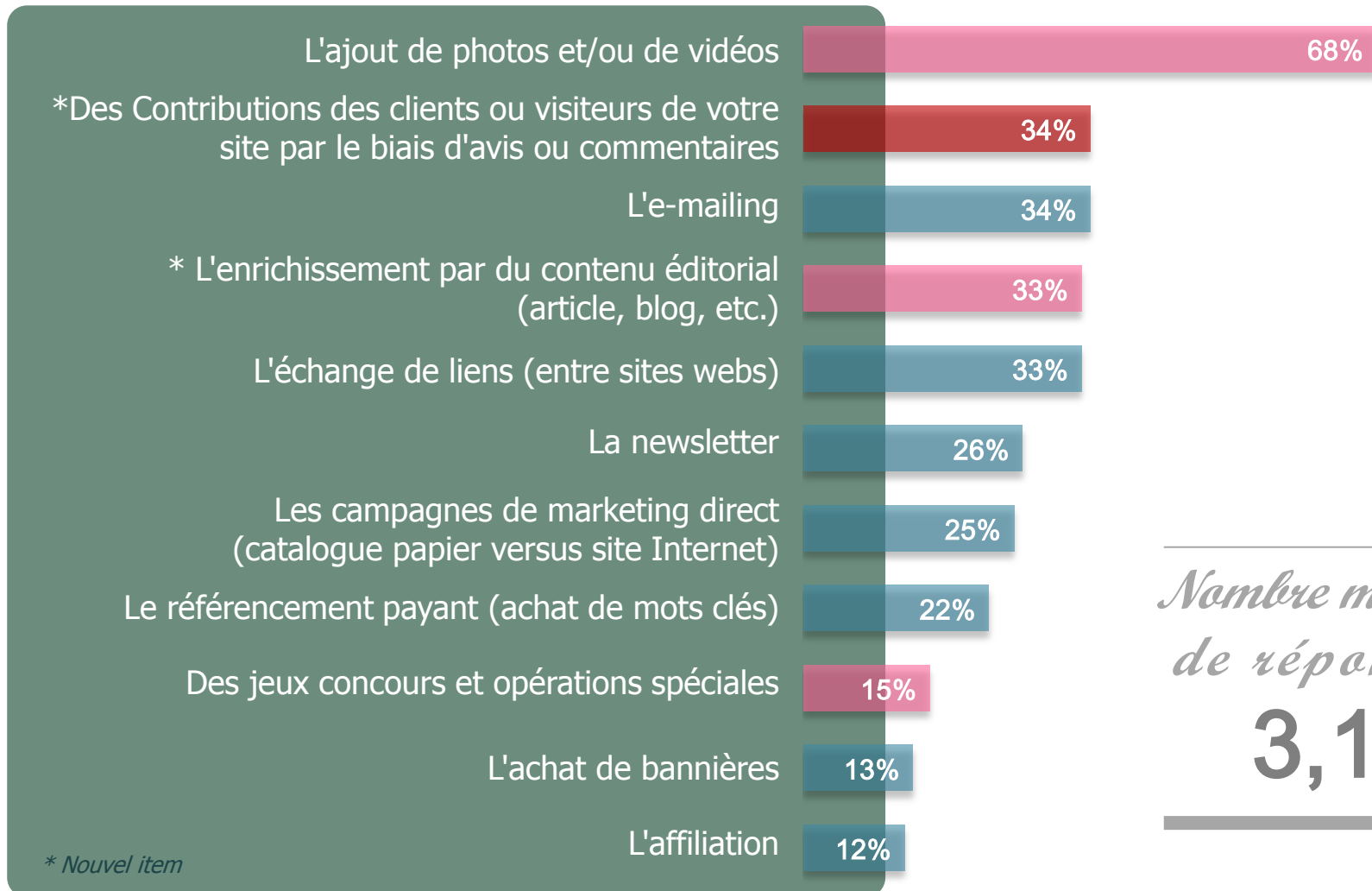
...qui se traduit par une volonté de maximiser cet investissement

“ Pour le site Internet de votre entreprise (marchand ou vitrine) avez-vous recours à... ?

(Plusieurs réponses possibles)



Base : 494



* *Nouvel item*

*Nombre moyen
de réponses*

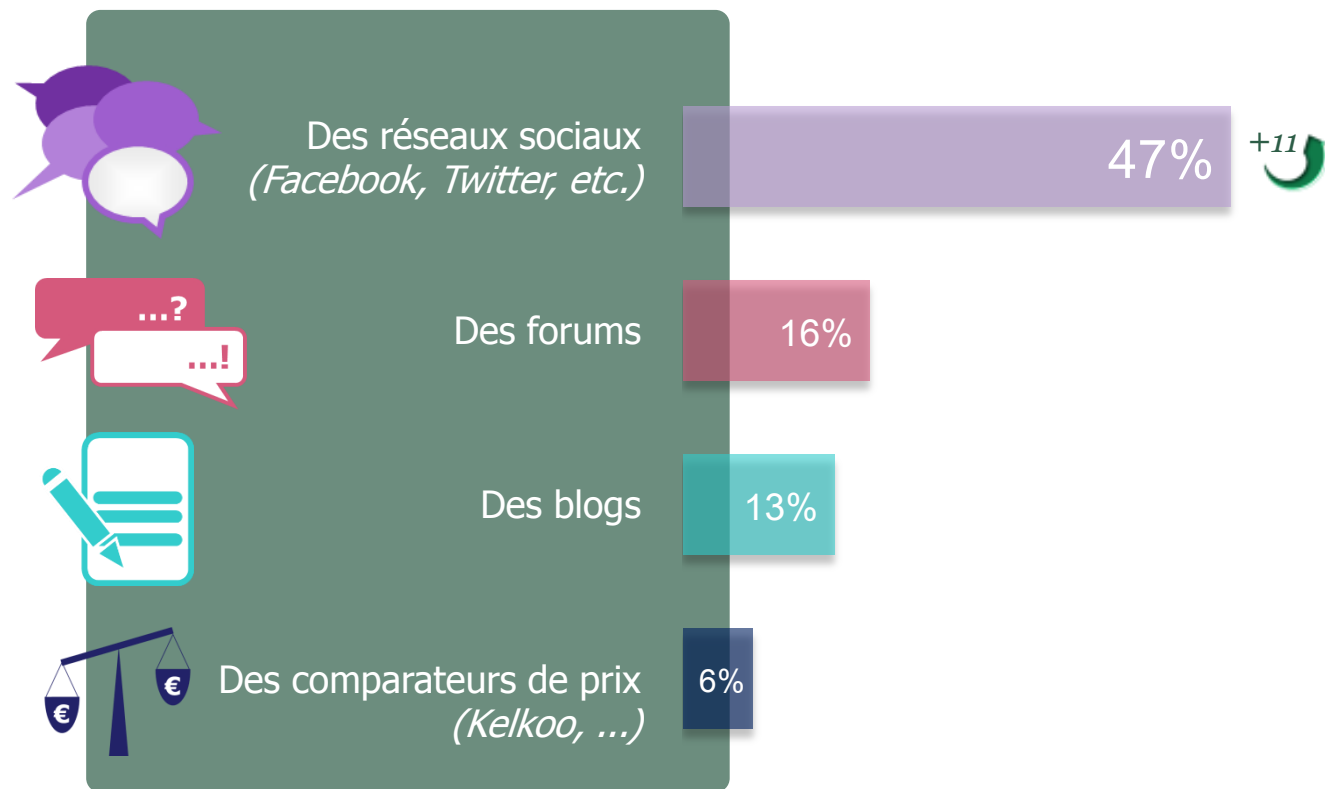
3,1

...et de l'inscrire dans la modernité des échanges

“ *Votre entreprise est-elle présente sur...?* (plusieurs réponses possibles)



Base : 494



Avec des bénéfices tangibles



Base : 185

43%

*des entreprises qui vendent sur internet
ont réalisé plus de 10% de leur CA par ce biais*

TOTAL ENTREPRISES qui vendent sur Internet (14%)

26%

*des entreprises équipées en site marchand ont fait des
ventes à l'étranger par le biais de leur site Internet*

TOTAL ENTREPRISES qui vendent sur Internet (14%)



Sur cette cible, le web et le e-commerce entrent en pleine phase d'expansion et de professionnalisation, et constituent un véritable relais de croissance

Une expansion qui ne se fait pas sans difficultés



PRICEMINISTER
l'Achat - Vente Garanti



“opinionway **b2b**”

Les coûts perçus

“Diriez-vous qu’un site web... (Plusieurs réponses possibles)



Base : 1005

Coûte cher à **mettre en place**

49%

Coûte cher à **animer** tout au long de l’année

46%

VS pas de site : **52%**
VS on un site : **40%**

Coûte cher **en maintenance** au cours de l’année

40%

VS pas de site : **47%**
VS on un site : **33%**

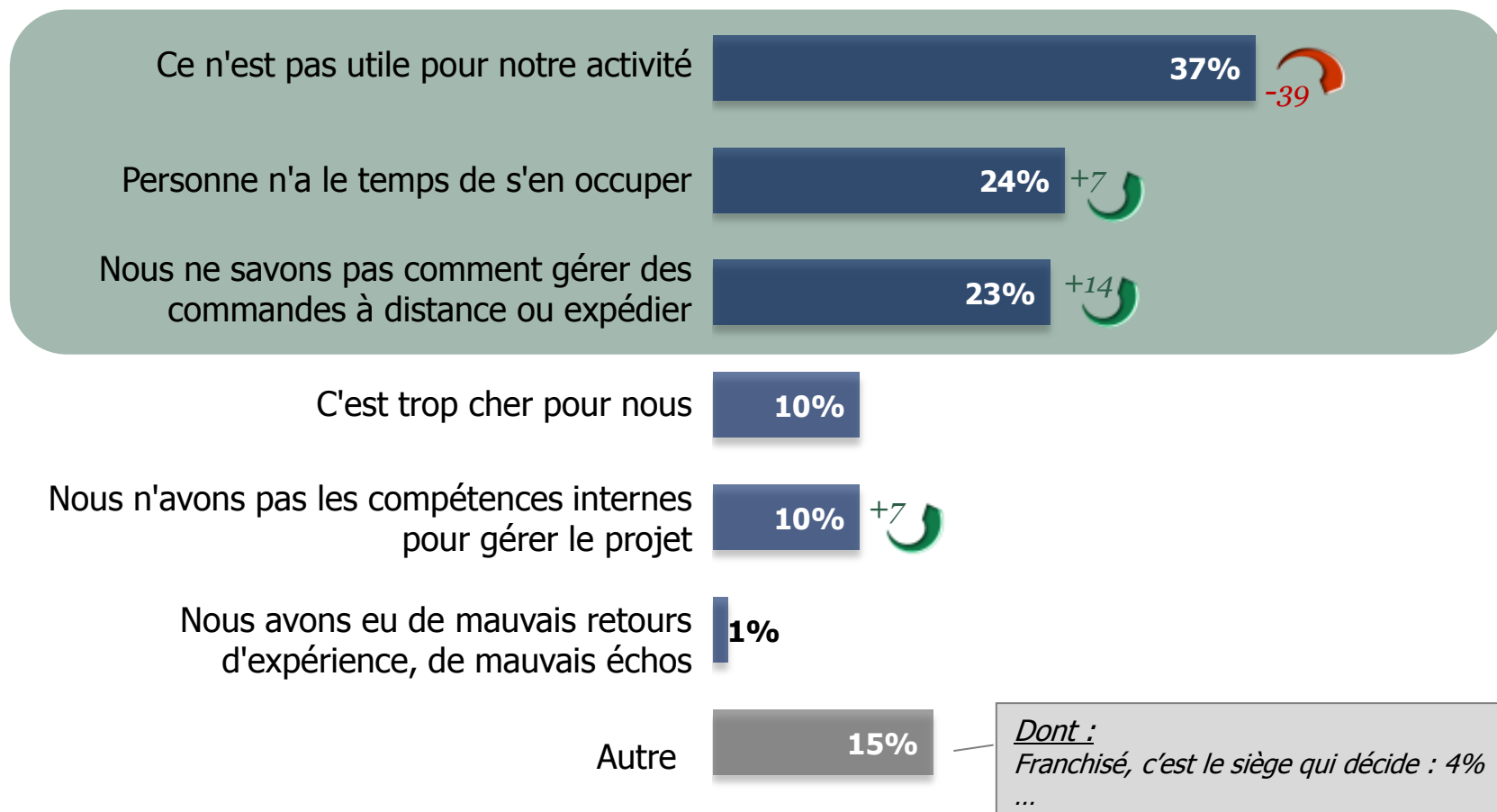
Au-delà des couts des problèmes d'organisations et de compétences

“ Pour quelles raisons ne disposez-vous pas d'un site marchand ?

(plusieurs réponses possibles)



Base : 1005

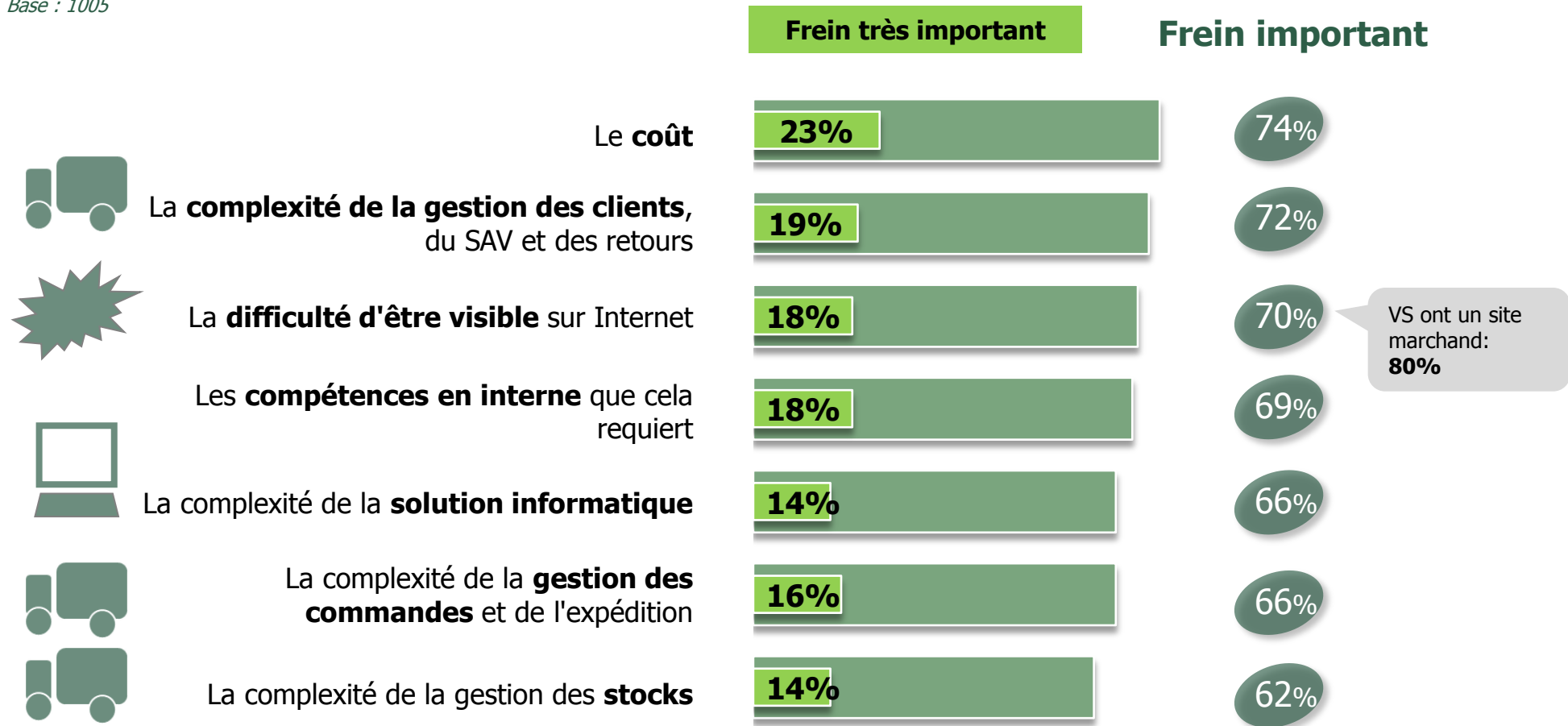


...des compétences requises en marketing, logistique, informatique

“ Selon vous quels sont les freins importants au développement d'un site marchand ?



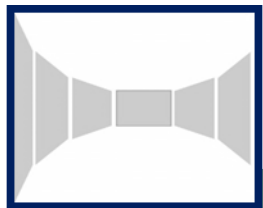
Base : 1005



Ce qui explique une tendance au professionnalisme

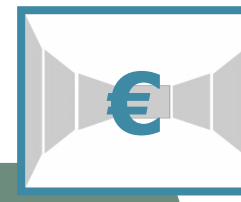
“ Qui a réalisé votre site Internet vitrine ?

SITES VITRINES



Déjà équipés: 427

SITES MARCHANDS



Déjà équipés: 145

31%

Une SSI, une web-agency, un spécialiste

34%

29%

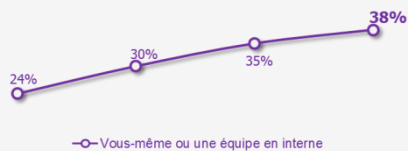
Un indépendant, une connaissance, un proche.

25%

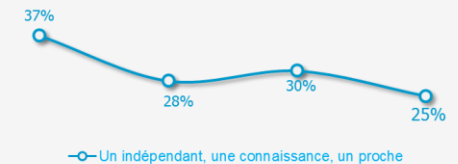
38%

Une équipe interne vous-même

40%



2010 2011 2012 2013



2010 2011 2012 2013



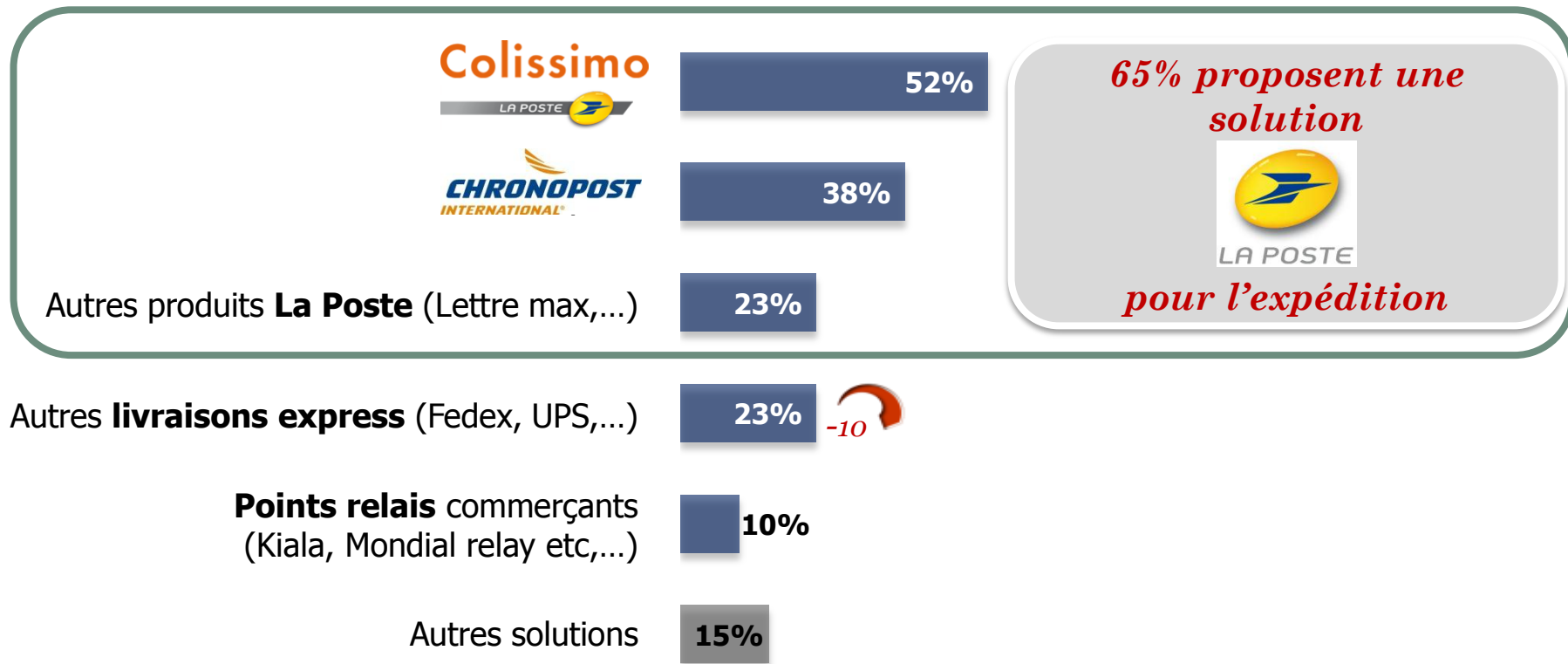
La recherche de solutions simples et connues

“*Quelles sont les solutions d'expédition que vous proposez à vos clients sur Internet ?*

(plusieurs réponses possibles)



Base : 185



Sur cette cible, le web et le e-commerce entrent en pleine phase d'expansion et de professionnalisation, et constituent un véritable relais de croissance

Mais en dépit des difficultés, une dynamique de croissance qui va se poursuivre

PRICEMINISTER
l'Achat - Vente Garanti



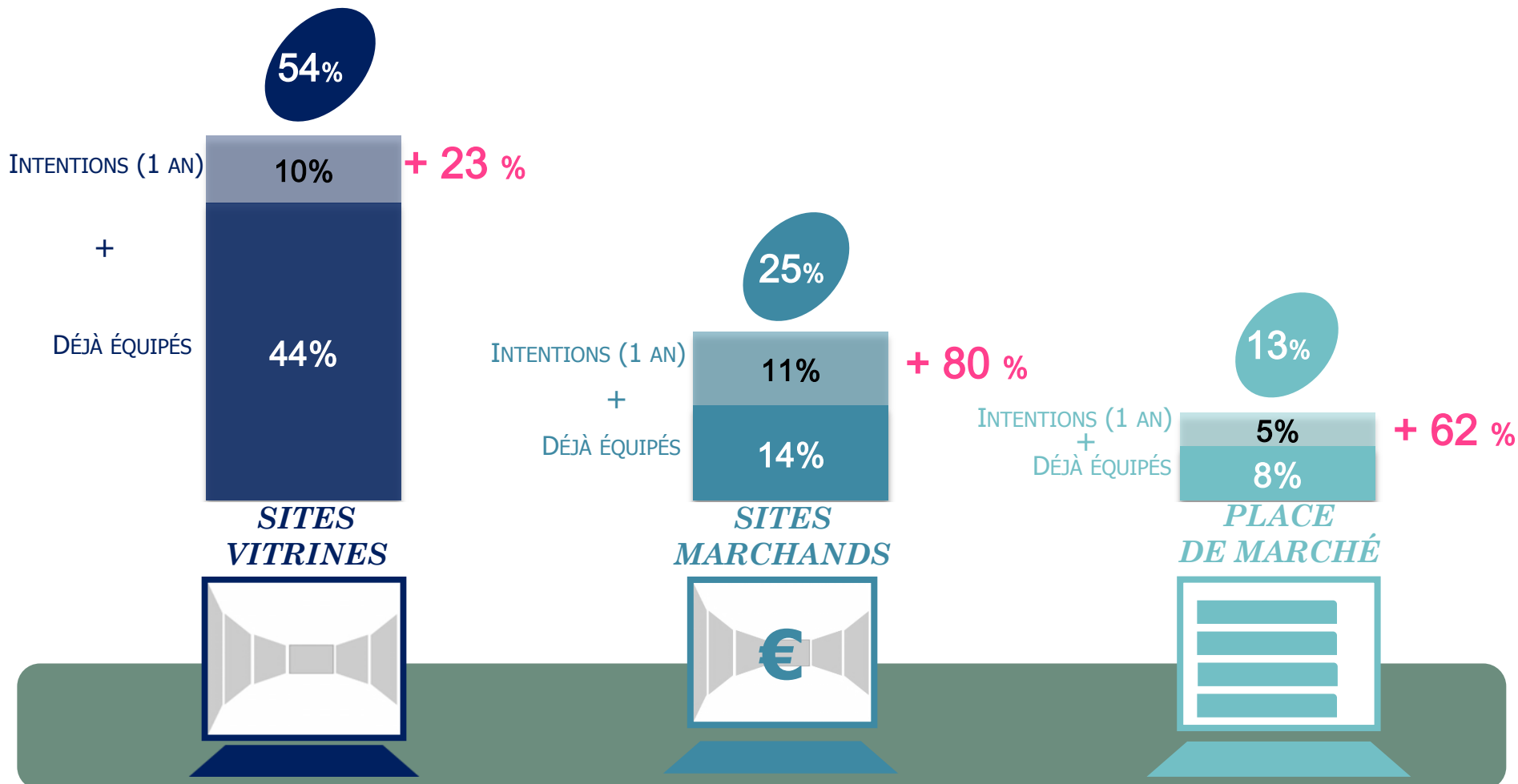
“opinionway **b2b**”

Les intentions de création de site en sont la preuve

“ Dans les 12 prochains mois, avez-vous l'intention de créer pour votre entreprise ?



Base : 1005

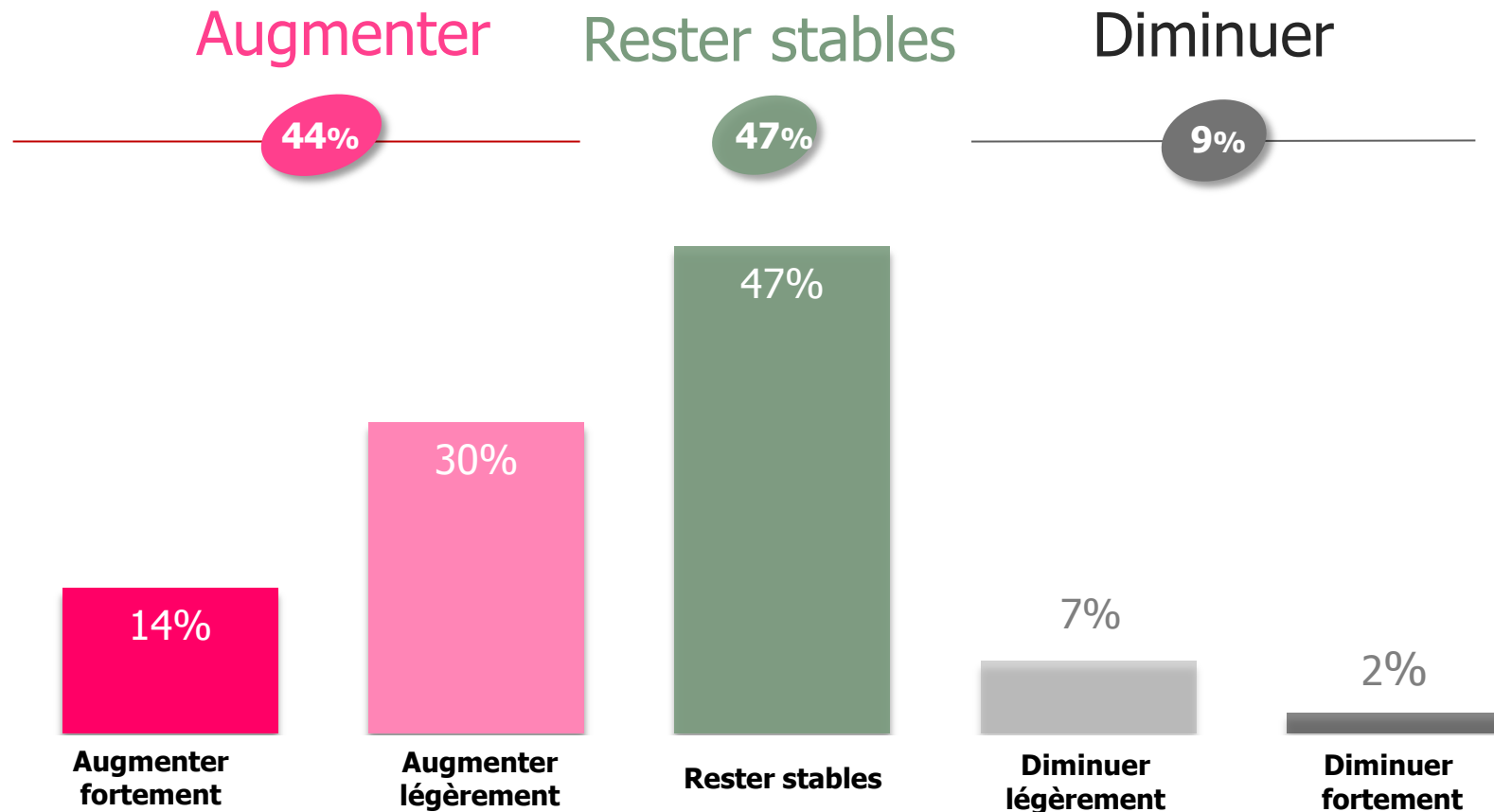


Les prévisions de revenus en sont le moteur

“Et pensez-vous que, cette année, vos revenus liés à votre activité sur internet vont... ?”



Base 145



Les intention de recrutement une illustration

“ Envisagez-vous de recruter pour vos ventes sur Internet ?



Base : 145

11%

*des entreprises équipées en site marchand
envisagent de recruter pour leurs ventes sur Internet*



Avec un nouvel enjeu : la mobilité

“ Selon vous, pour une entreprise comme la votre, est-ce très utile, plutôt utile, plutôt pas utile ou pas utile du tout ...



Base : 1005

% Utile

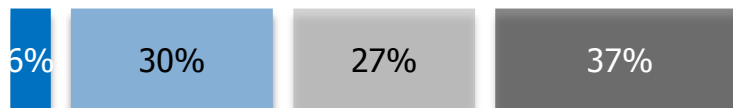
Que **votre entreprise soit géolocalisable** avec un Smartphone

55% ⁺¹⁴



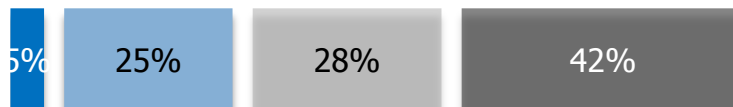
D'avoir un **site internet optimisé** pour l'accès via Smartphone

36% ⁺⁸



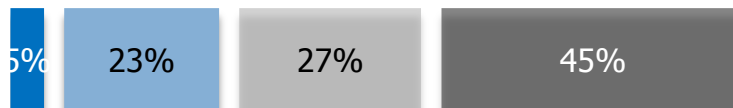
D'avoir une **application Smartphone** dédiée

30% ⁺⁹



Permettre aux clients **d'acheter vos produits ou services à distance depuis un Smartphone ***

28%



■ Très utile

■ Plutôt utile

■ Pas du tout utile

■ Plutôt pas utile

Une dynamique de développement de la présence sur le web et des activités de e-commerce qui apparaissent bien comme un réel relais de croissance pour les PME.