

Une étude



pour



Les TPE-PME à l'heure du e-commerce

Présentation – 20 septembre 2017

Jean-Daniel Lévy, Directeur du Département Politique – Opinion

Méthodologie d'enquête



Enquête réalisée **par téléphone** du **30 juin** au **21 juillet** 2017.



Échantillon représentatif de **1 517** dirigeants d'entreprise de 0 à 249 salariés.



Méthode des quotas et redressement appliqués aux variables suivantes : **nombre de salariés** et **secteur d'activité de l'entreprise**.



Aide à la lecture des résultats détaillés :

- Les chiffres présentés sont exprimés en pourcentage.
- Les chiffres en italique sont ceux qui apparaissent significativement au-dessus de la moyenne.

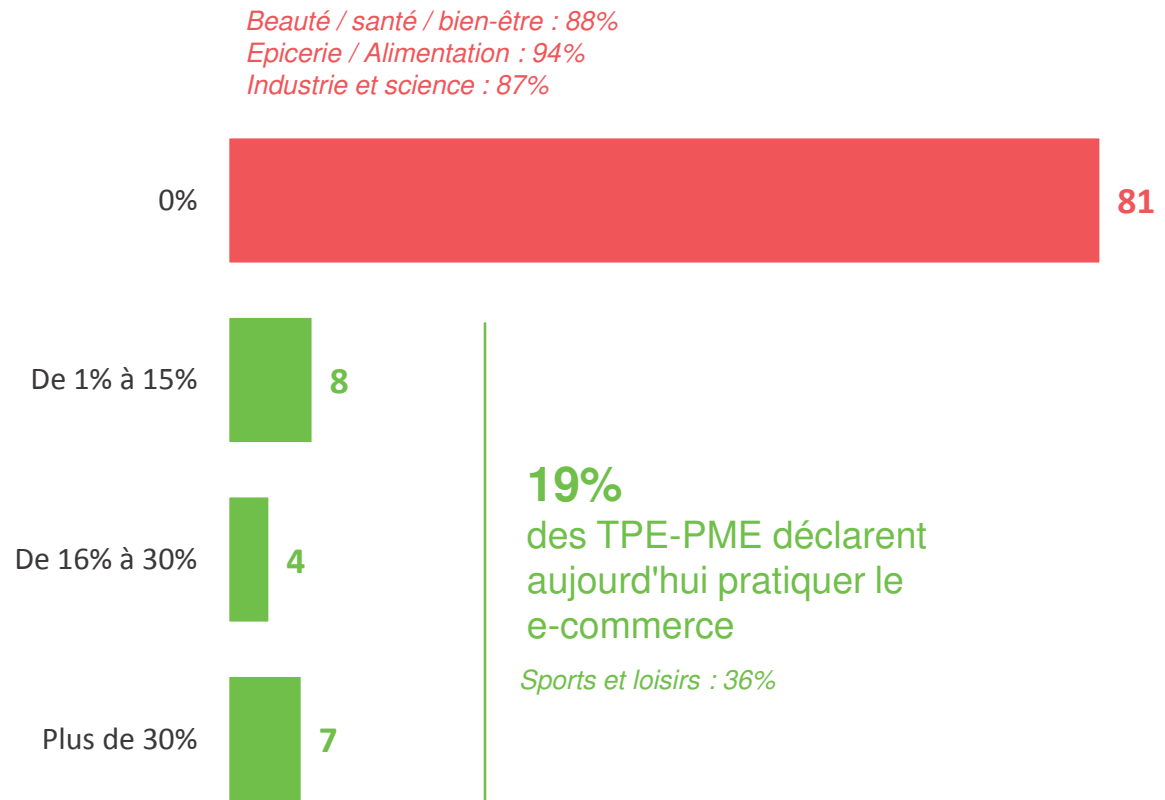
**Le e-commerce est encore peu pratiqué
par les TPE-PME françaises**



Le e-commerce semble encore peu développé dans les TPE-PME françaises...

Quel est le pourcentage approximatif du chiffre d'affaires votre entreprise réalisé grâce au commerce en ligne ?

- À tous, en % -



En moyenne,
6,2%
du CA des TPE-PME est réalisé
via le e-commerce

...hormis pour les entreprises du secteur hôtellerie-restauration, et dans une moindre mesure, du secteur immobilier, finance ou assurance

Quel est le pourcentage approximatif du chiffre d'affaires votre entreprise réalisé grâce au commerce en ligne ?

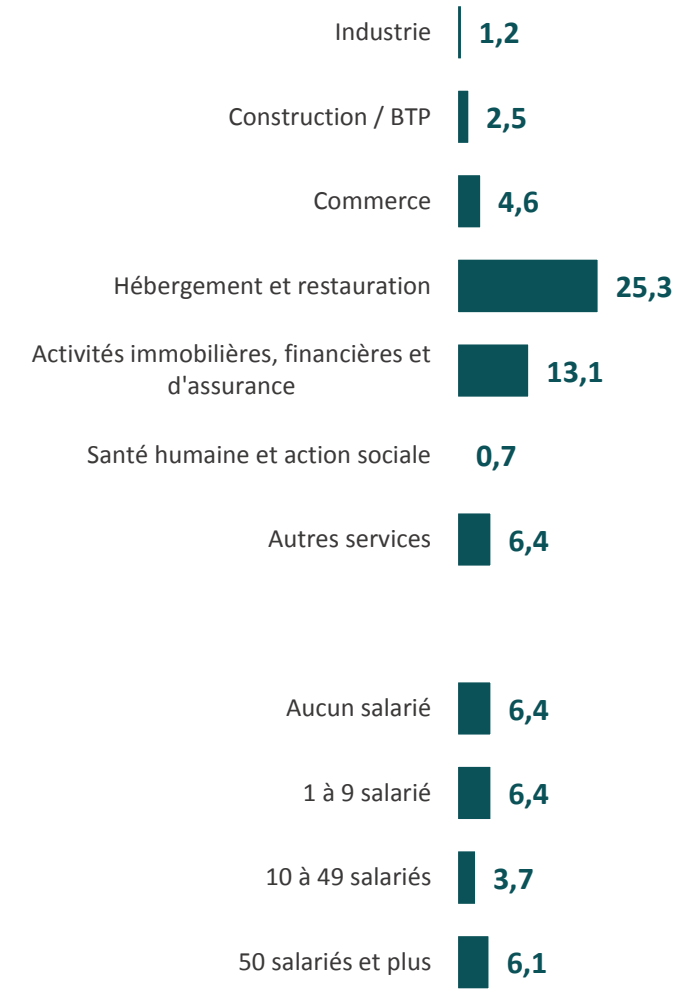
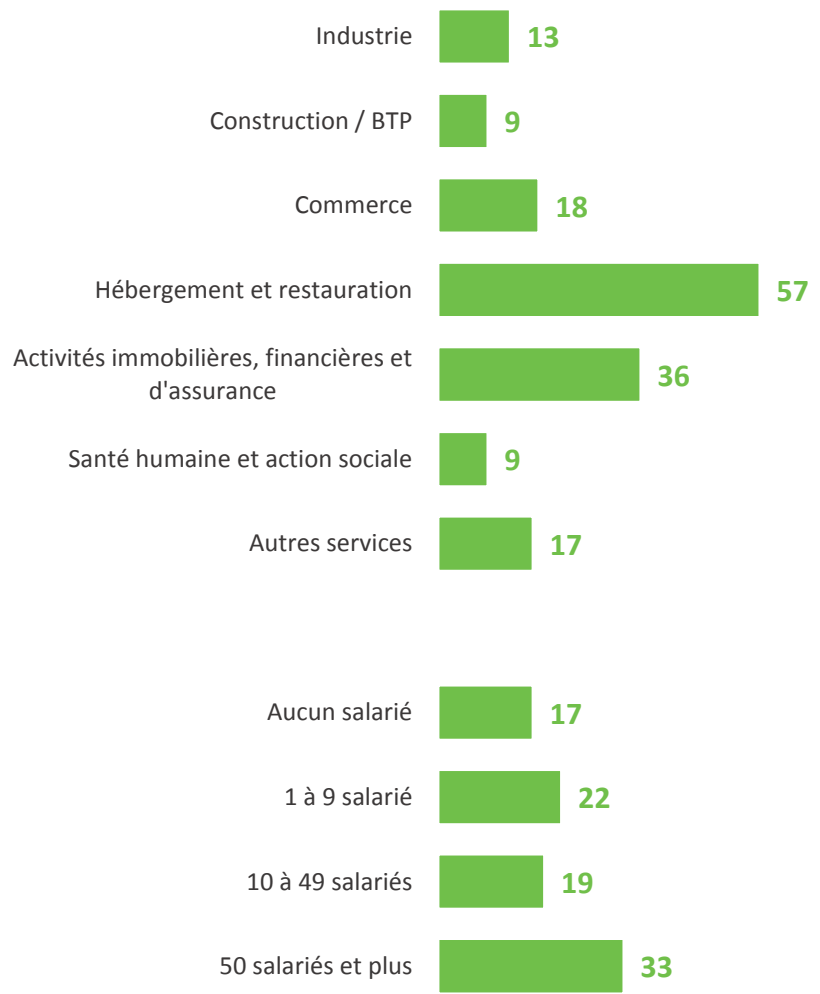
- À tous, ... -

Secteur d'activité

Nbre salariés

en % de « **Pratiquer le e-commerce** »

en moyenne de **part de CA réalisé**



Des opportunités encore mal perçues

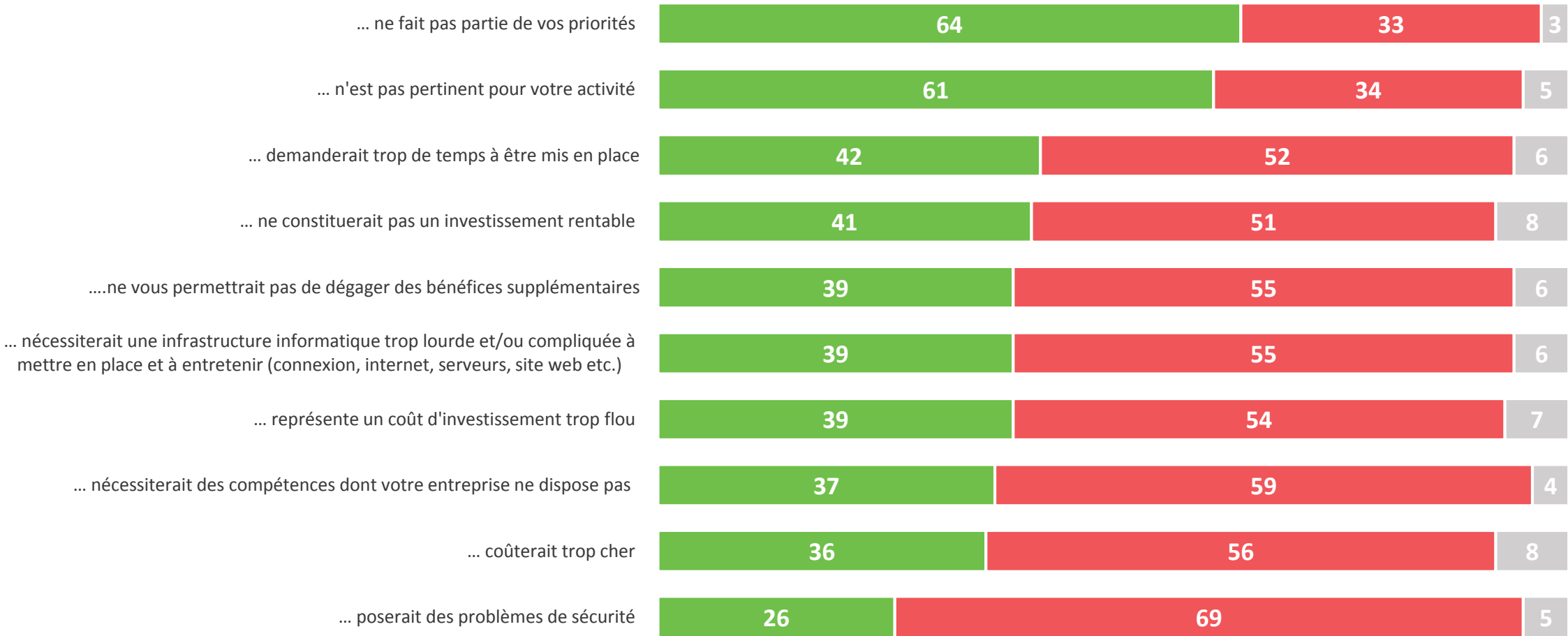


Pour ceux qui affirment ne pas encore le pratiquer, le développement du e-commerce n'apparaît pas comme une priorité, notamment du fait de freins perçus importants (rentabilité incertaine, temps de mise en place, ressources humaines nécessaires, etc.)

Parmi les raisons suivantes, quelles sont celles pour lesquelles vous ne faites pas de commerce en ligne (jusqu'à présent) ?

- À ceux qui déclarent ne pas pratiquer aujourd'hui le e-commerce, en % -

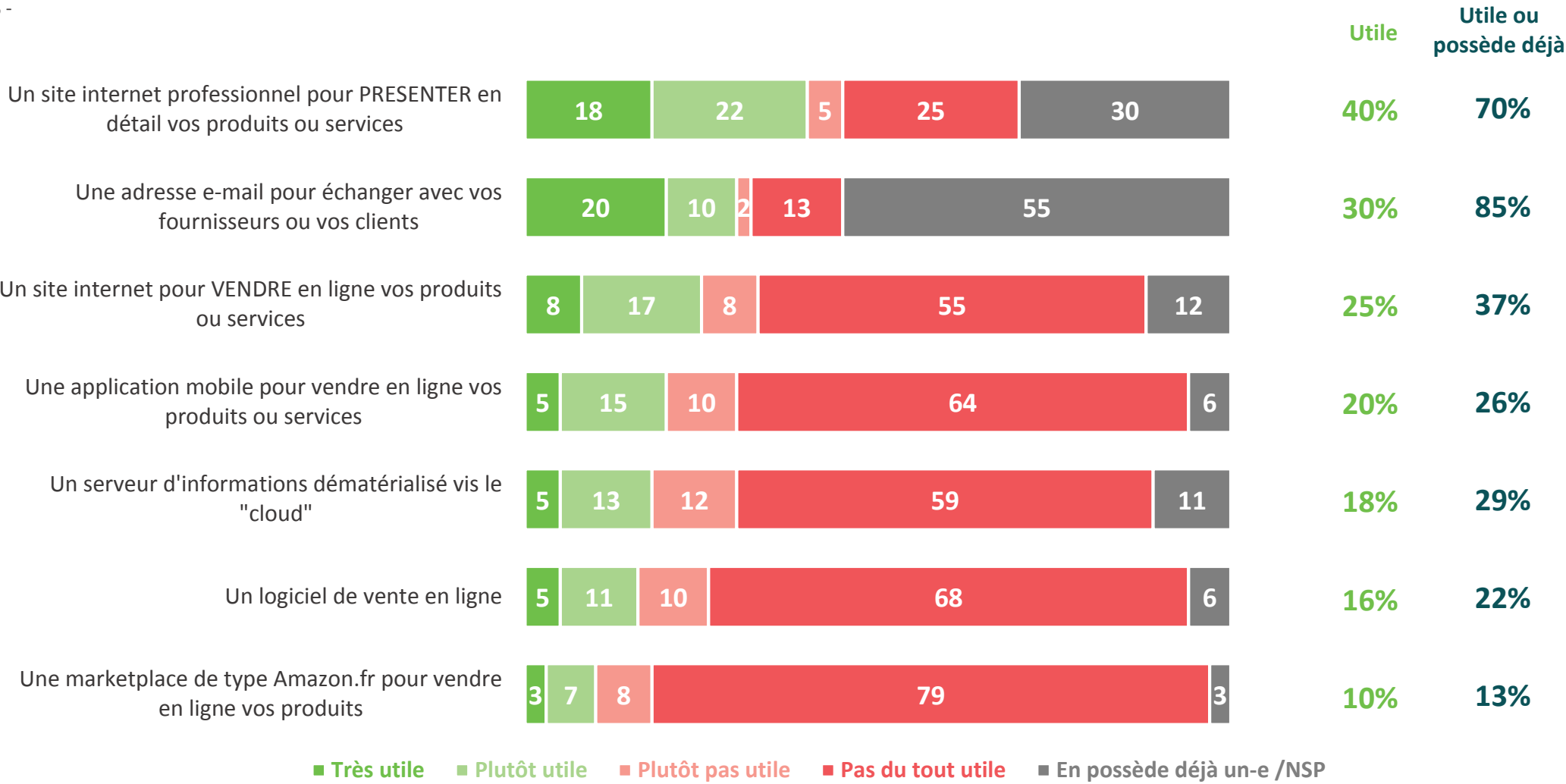
Vous pensez que cela...



L'adresse mail et le site internet apparaissent comme les conditions *sine qua non* du commerce en ligne, tandis que le potentiel des applications, du cloud ou des marketplaces est sous-estimé par les chefs d'entreprise, de toutes tailles et de tous secteurs

Selon vous, pour développer le chiffre d'affaires de votre entreprise, chacun des éléments suivants serait-il très utile, plutôt utile, plutôt pas utile ou pas du tout utile ?

- À tous, en % -



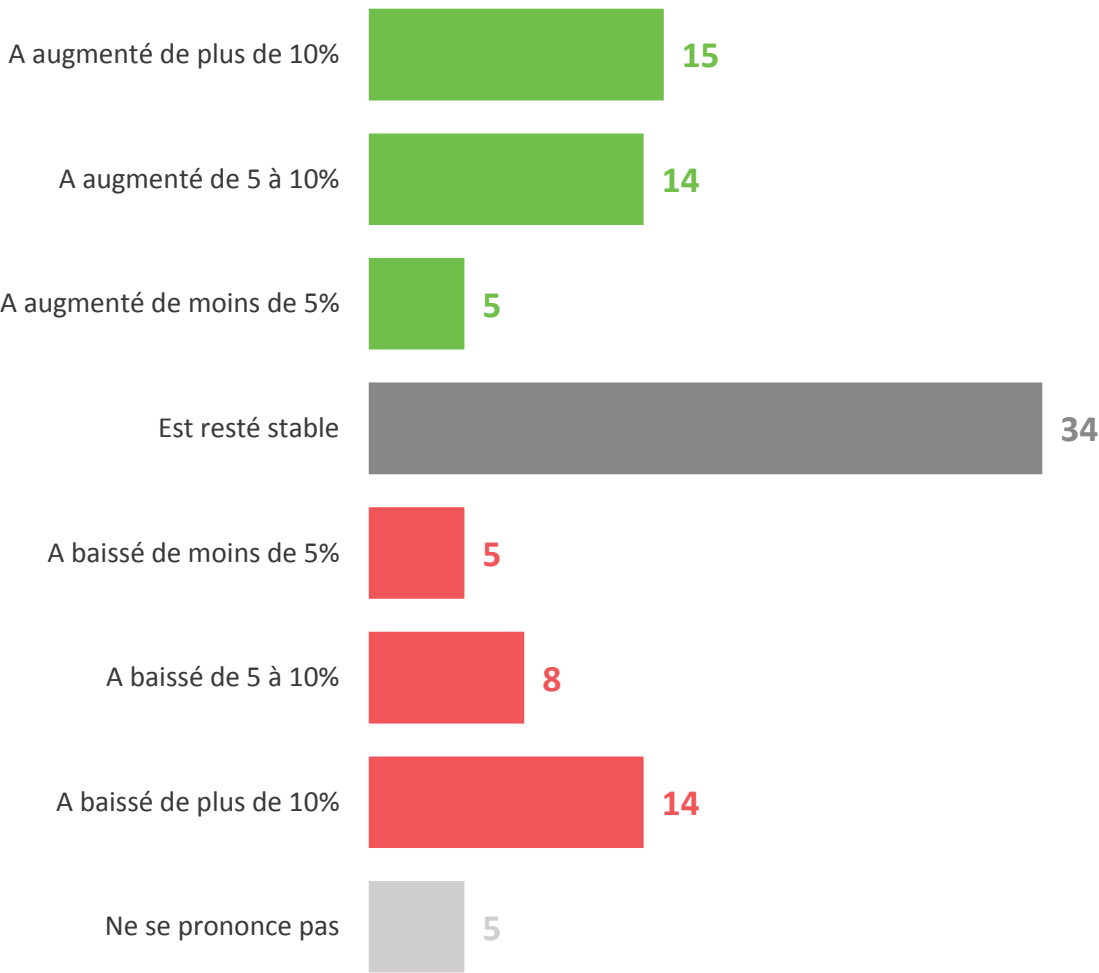
**Les pionniers du e-commerce, entre
dynamique positive et confiance en
l'avenir**



Par rapport à 2015, l'année 2016 a vu un tiers des TPE-PME augmenter leur CA, et plus encore parmi celles qui pratiquent le e-commerce

Par rapport à 2015, le chiffre d'affaires de votre entreprise pour 2016... ?

- À tous, en % -



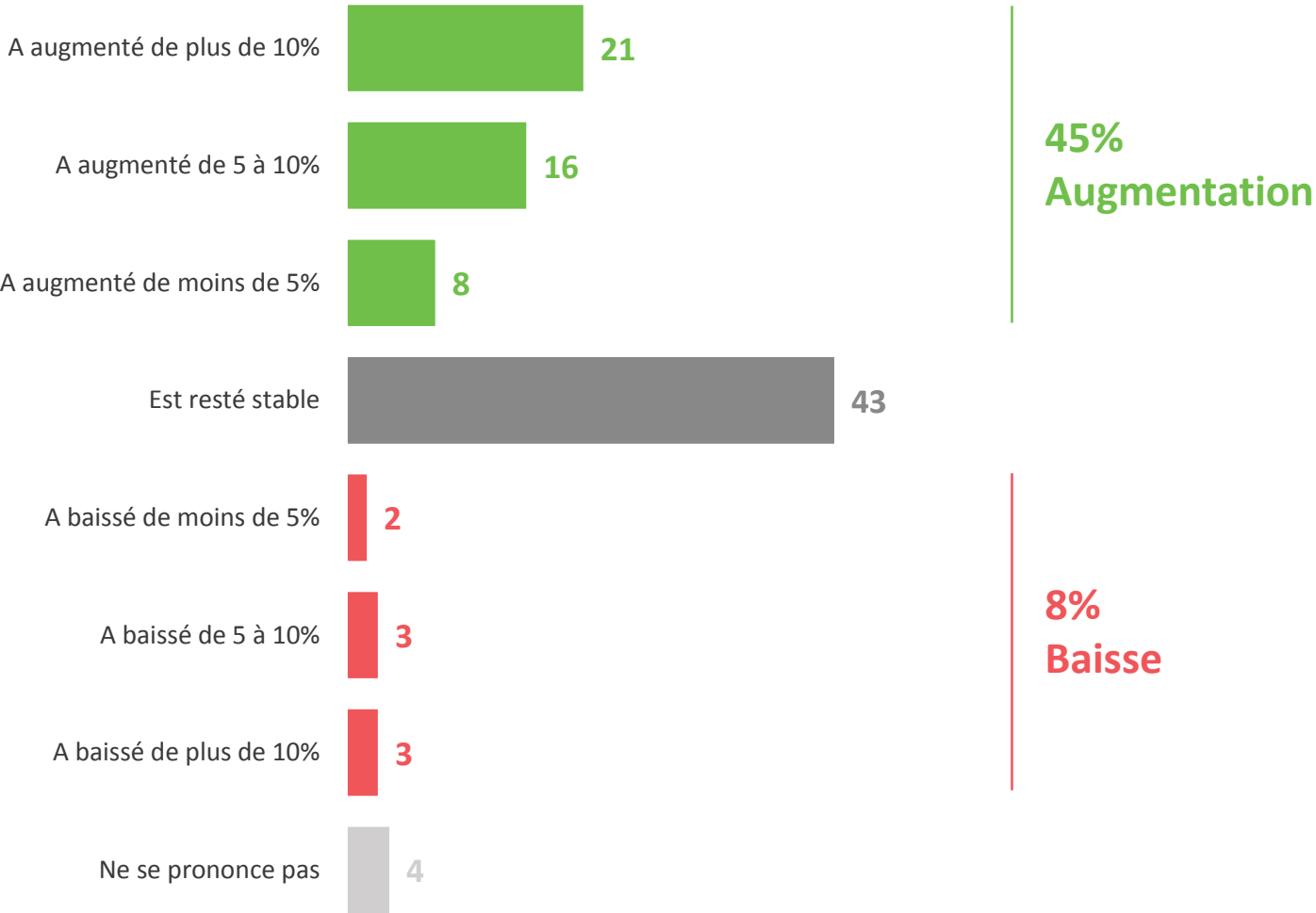
34% Augmentation
(42% pour les entreprises qui pratiquent le e-commerce)

27% Baisse

Pour ceux qui affirment le pratiquer, le commerce en ligne progresse en termes de CA sur l'année 2016

Par rapport à 2015, le chiffre d'affaires réalisé grâce au commerce en ligne en 2016 par votre entreprise...?

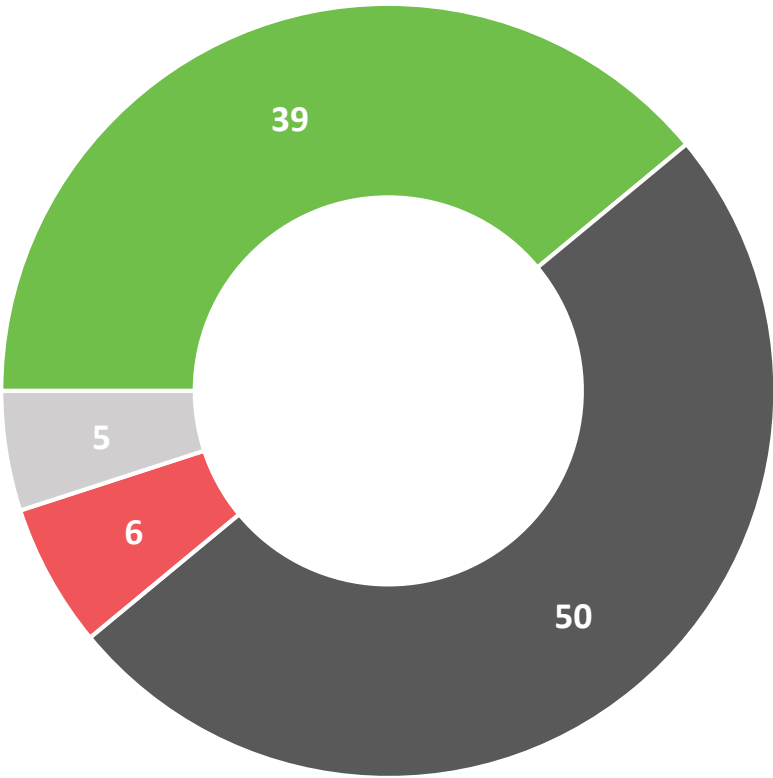
- À ceux qui déclarent pratiquer le e-commerce, en % -



Pour 2017, les perspectives d'évolution du CA réalisé par le e-commerce sont plutôt positives, soit dans le maintien des résultats actuels, soit dans une augmentation des recettes

Et pour 2017, pensez-vous que le chiffre d'affaires réalisé grâce au commerce en ligne par votre entreprise... ?

- À ceux qui déclarent pratiquer le e-commerce, en % -



■ Va augmenter ■ Va rester stable ■ Va baisser ■ Ne se prononce pas

**Le e-commerce, synonyme d'une
amélioration des services, malgré des
canaux de vente encore limités**

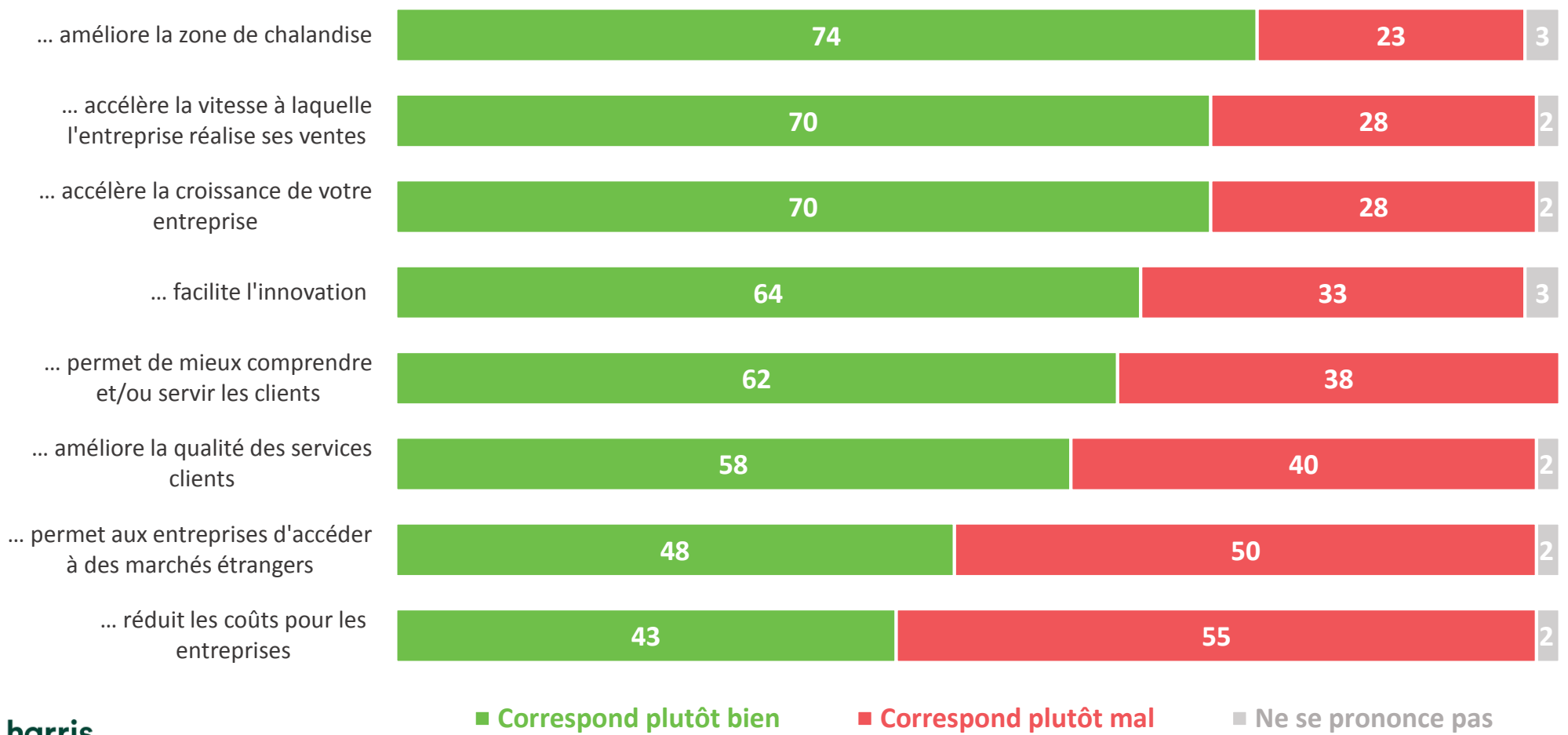


Le e-commerce jouit d'une bonne image auprès des entreprises qui le pratiquent

Voici des affirmations que l'on peut entendre à propos de la vente en ligne de produits et services. Pour chacune d'elles, diriez-vous qu'elle correspond plutôt bien ou plutôt mal à votre entreprise ?

- À ceux qui déclarent pratiquer le e-commerce, en % -

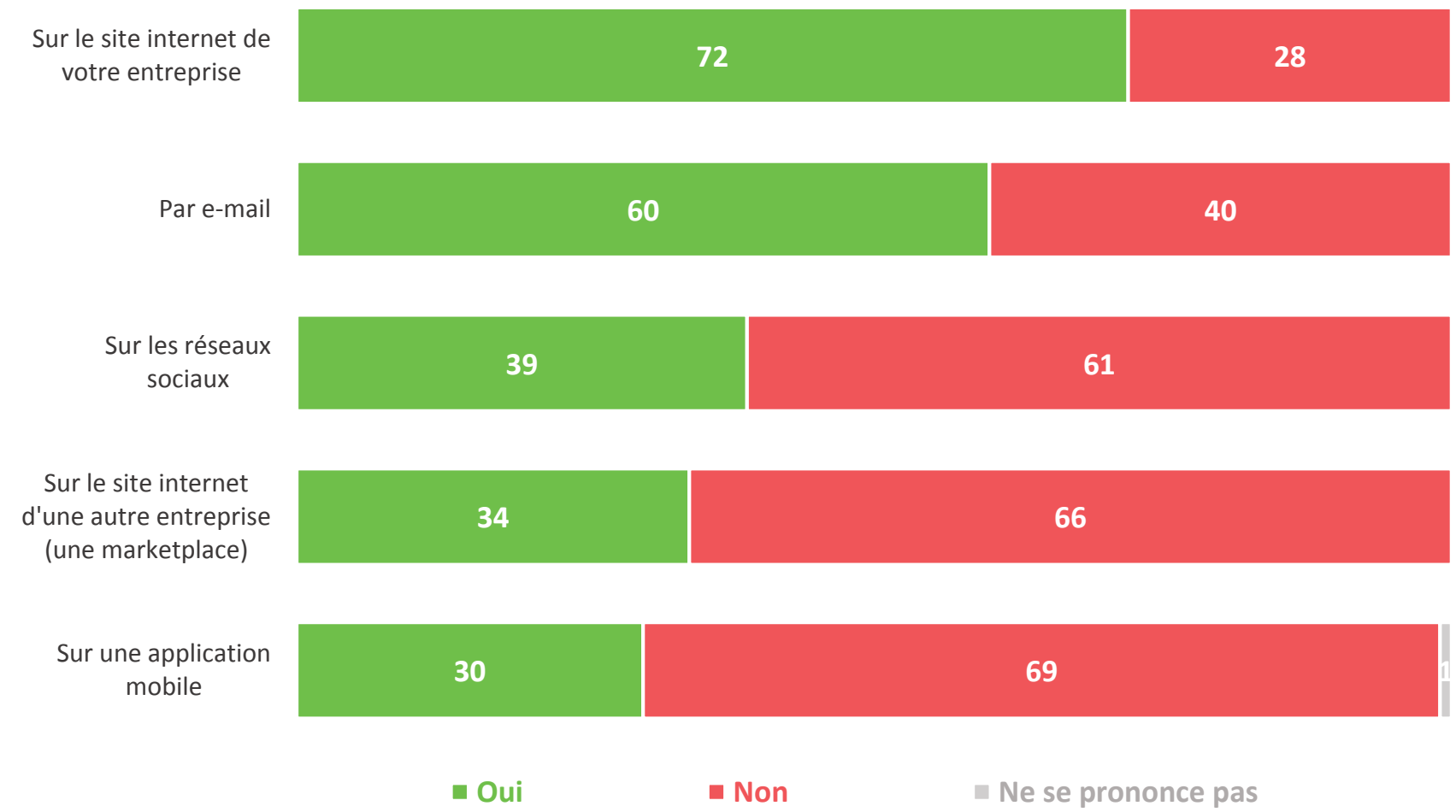
Le commerce sur Internet...



Concrètement, pour vendre leurs produits en ligne, les TPE-PME privilégient leur propre site internet ainsi que l'e-mailing et un tiers d'entre eux une marketplace

Votre entreprise vend-elle ses biens ou services ?

- À ceux qui déclarent pratiquer le e-commerce, en % -



Contacts

Merci de noter que toute **diffusion de ces résultats** doit être accompagnée des éléments techniques suivants :
le **nom de l'institut**, le **nom du commanditaire de l'étude**,
la **méthode d'enquête**, les **dates de réalisation** et la **taille de l'échantillon**.

Suivez l'actualité de Harris Interactive sur :



www.harris-interactive.com



[Facebook](https://www.facebook.com/harrisinteractive)



[Twitter](https://twitter.com/harrisinteractive)



[LinkedIn](https://www.linkedin.com/company/harrisinteractive)

Contacts Harris Interactive en France :

Jean-Daniel Lévy – Directeur du Département Politique & Opinion - 01 44 87 60 30 - jdlevy@harrisinteractive.fr

Laurence Lavernhe – Responsable de la communication - 01 44 87 60 94 - 01 44 87 60 30 - llavernhe@harrisinteractive.fr

ahead of what's next