

# Les métiers du e-commerce

Mis à jour le 08 Septembre 2017



© Fotolia

**En bonne santé, l'e-commerce affiche une hausse de 14 % de son chiffre d'affaires entre 2014 et 2015, quand d'autres secteurs subissent encore la crise. En Ile-de-France, la densité du commerce et la forte proportion d'internautes dynamisent l'activité.**

## Introduction

Le e-commerce ne connaît pas la crise. Il abolit les distances et démultiplie l'offre. Les **ventes en ligne de produits et services** poursuivent leur progression à un rythme soutenu. Selon la Fevad (Fédération des entreprises de e-commerce et de vente à distance), elles ont rapporté 64,9 milliards d'euros en 2015, soit une hausse de 14 % par rapport à 2014.

Le e-commerce représente l'équivalent de **112 000 emplois** en France. Selon une enquête Fevad/LSA, 57 % des sites leaders ont vu leurs effectifs augmenter au cours de l'année 2015. Une entreprise sur deux prévoit également une augmentation en 2016. La vente de produits et services en ligne génère aussi des emplois indirects, en particulier dans le domaine de la logistique.

En 2016, 35,5 millions de français ont acheté sur Internet, ce qui situe la France au 5e rang mondial en matière de e-commerce, ramené à la population. Le tourisme est le secteur qui dégage le **chiffre d'affaires** par le biais d'Internet le plus important : 18,3 milliards d'euros, soit près d'un tiers du chiffre d'affaires du e-commerce en France.

## L'Ile-de-France, région hyper connectée

L'Ile-de-France est un territoire plus « branché » que la moyenne des autres régions françaises et faisant plus d'achats en ligne !

Selon une étude régionale réalisée par le Centre régional d'observation du commerce, de l'industrie et des services d'Ile-de-France (Crocis), en 2016 :

- la région Ile-de-France concentre 22 % des internautes ; on estime le nombre de cyber-acheteurs à environ 8 millions de franciliens ;
- avec 36 % des effectifs des cadres, l'Ile-de-France a un poids non négligeable dans le chiffre d'affaires réalisé par les e-commerçants ;
- 77 % des commerces d'Ile-de-France sont présents sur internet.

Sur le plan économique, l'Ile-de-France est caractérisée par une forte densité d' **entreprises technologiques** (groupes internationaux, PME, start up) et possède plusieurs pôles de compétitivité de réputation internationale dans le domaine des nouvelles technologies, tel Cap Digital. La région est également un territoire où le commerce et les services sont très présents.

Bon à savoir : [Les digiteurs](#) [1] est un service aux entreprises de la Chambre de commerce et d'industrie de Paris Ile-de-France dédié au digital. Il offre la possibilité aux PME de participer à des ateliers ou des cycles de formation et les accompagne dans leur démarche d'e-commerce, de marketing digital ou de communication sur les réseaux sociaux.

## Les activités concernées

Le e-commerce recouvre les métiers de la vente en ligne (développement de l'interface de la boutique, création des contenus, e-marketing, SAV, etc.) et de la logistique en ligne.

Les entreprises de e-commerce ont des profils variés :

- une majorité de **pure players**, c'est-à-dire des entreprises dont l'activité est exclusivement menée sur l'Internet, à l'instar d'Amazon, de PriceMinister ou de e-Bay ;
- des **grandes enseignes** (Fnac, Carrefour, Darty, SnCF, etc.) qui sont présentes sur le web tout en continuant à commercialiser leurs produits dans des points de vente traditionnels ;

- des dizaines de milliers de **petits commerçants** qui vendent également en ligne ;
- un nombre croissant d'**autoentrepreneurs** se lançant dans l'aventure du e-commerce autour de concepts spécifiques : création de tee-shirts à la carte, vente de produits du terroir, produits « made in France », etc.

Certains secteurs d'activités franciliens sont fortement concurrencés par le e-commerce et voient leur activité décliner. C'est le cas notamment du secteur culture / loisirs ou celui de l'habitat, dont le nombre de commerces physiques reculent respectivement de 12 % et 21 % depuis 10 ans dans la métropole. Dans le même temps, le secteur des agences de voyages a connu une hausse de plus de 11 % sur la même période, alors qu'il constitue l'une des demandes les plus fortes sur internet. De même, l'engouement pour les services de livraison de repas à domicile ne semble pas faire reculer la fréquentation des restaurants franciliens.

Dans l'ensemble, le nombre de commerces en Ile-de-France a augmenté de 2 % lors des dix dernières années dans la région Ile-de-France, la dynamique restant globalement positive. Le commerce électronique ne semble donc pas menacer le commerce traditionnel de proximité, et se présente plutôt comme un canal de vente complémentaire.

## Les opportunités actuelles et à venir

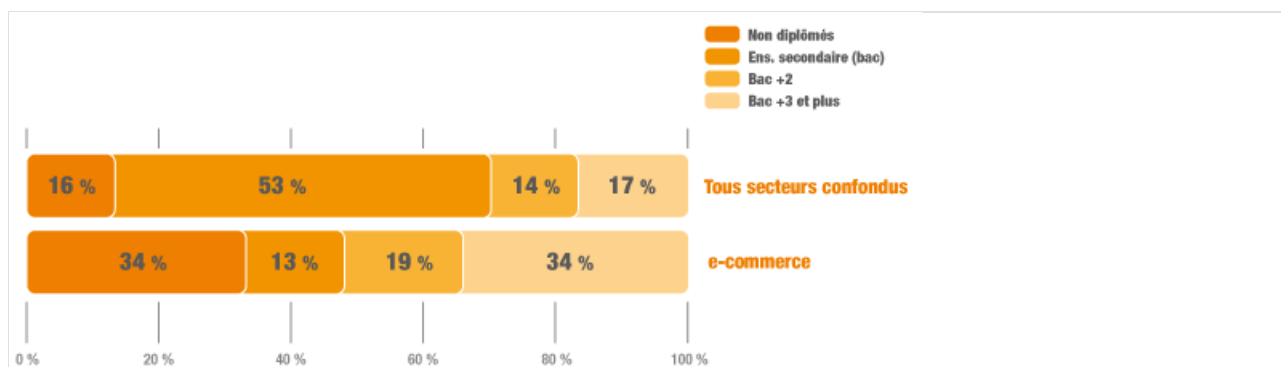
Le e-commerce ne se limite pas au web. Les entreprises sont de plus en plus nombreuses à investir le "**m-commerce**" et le multicanal. Plus d'un français sur deux possède actuellement un smartphone, et la progression de la dynamique d'achat via ce support est fulgurante : hausse des ventes de 39 % en un an, représentant plus de 6 milliards d'euros, soit 10 % du marché total de l'e-commerce. On estime aujourd'hui que près d'un quart des achats e-commerce sont le résultat d'une action de m-commerce.

De même, de nouvelles tendances marketing se dessinent sans cesse, telles aujourd'hui le "**social commerce**" qui fait la part belle aux réseaux sociaux, ou encore le "**cross commerce**", consistant à identifier le consommateur sur tous les canaux de vente afin de lui proposer le bon produit au bon moment.

Un des challenges du e-commerce en Ile-de-France sera de **dépasser les problèmes de congestion des voies de circulation** pour offrir une réponse logistique de qualité : proximité et rapidité seront les maîtres mots de la réussite du e-commerce francilien. La mise en place de points relais, de même que le recours croissant aux deux-roues (motorisés ou non) pour effectuer le dernier kilomètre de la livraison, sont des amorces de solution à ces problèmes de circulation.

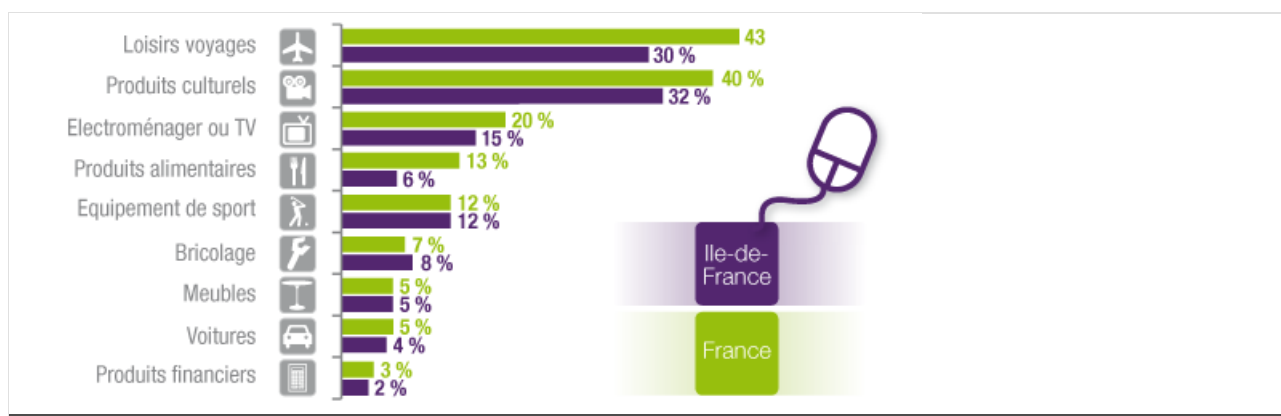
## Repères chiffrés

### Infographie 1 : Répartition des effectifs du e-commerce en France selon la qualification

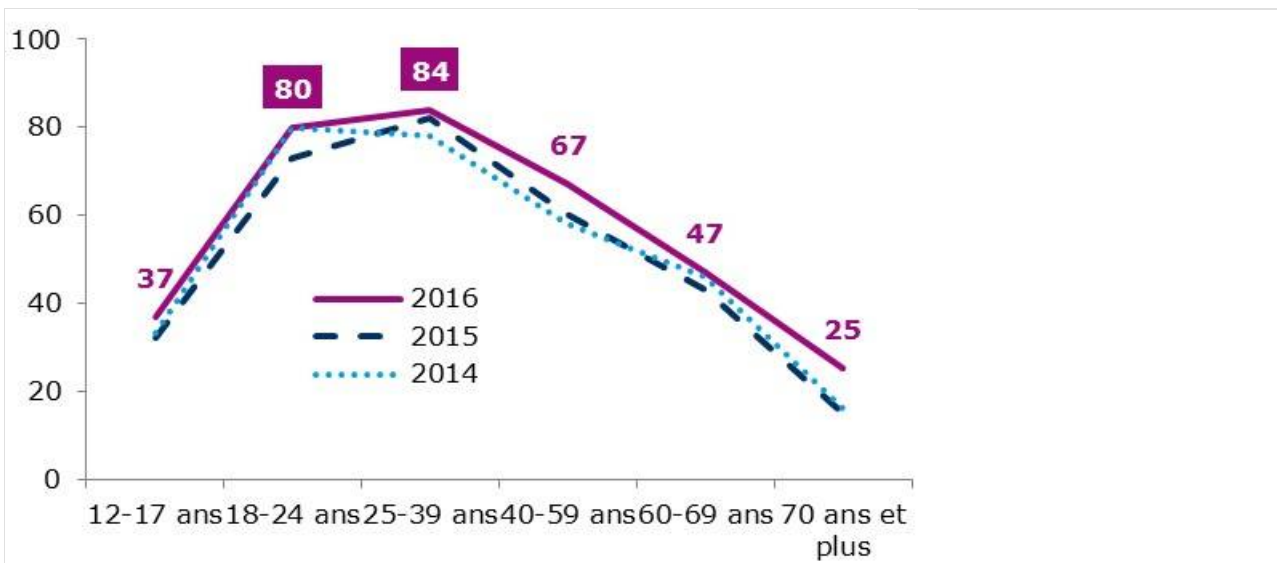


Source : Rapport d'activité 2011-2012 de la Fevad.

### Infographie 2 : Les intentions d'achat des cyberconsommateurs franciliens



Infographie 3 : Part des cyberacheteurs ventilée par âge



Source : Credoc, 2016

Tags : [emploi](#) [2] | [e-commerce](#) [3] | [vente en ligne](#) [4] | [recrutement](#) [5] | [économie francilienne](#) [6]