

Depuis trois ans, l'euphorie des années 2010 semble retombée chez les e-commerçants

En appariant les enquêtes de conjoncture conduites auprès des entreprises à celles sur l'usage des technologies de l'information et de la communication (TIC), il est possible de retracer les développements conjoncturels du e-commerce. Au sein du commerce de détail, l'e-commerce a connu un profond essor durant les années 2010 qui s'est notamment traduit par un surcroît d'optimisme des e-commerçants. Toutefois, en se généralisant, l'e-commerce s'est banalisé : ce surcroît d'optimisme mesuré continûment de 2014 à fin 2021, et qui a culminé durant la crise sanitaire, s'est érodé depuis trois ans. Les entreprises du e-commerce de détail ont même été ponctuellement plus nombreuses que pour l'ensemble du commerce de détail à juger leur situation de trésorerie difficile en 2022. Fin 2024, cependant, un regain d'optimisme réapparaît chez les e-commerçants.

Charles-Marie Chevalier

Les ventes du e-commerce de détail ont fortement augmenté jusqu'en 2021 mais ont marqué le pas en 2022 et 2023

L'e-commerce de détail, qui représente environ un tiers de l'ensemble du e-commerce ([► Montecino, 2022](#)), a évolué de manière contrastée au cours des quinze dernières années. Entre 2009 et 2019, le chiffre d'affaires du commerce de détail en ligne a doublé ([► Montecino, 2022](#)), porté par les grands commerçants traditionnels. En parallèle, la composition de l'emploi dans le commerce de détail a fortement évolué : entre 2016 et 2020, les effectifs salariés de la logistique et du libre-service ont progressé de 12 % tandis que ceux des commerciaux ont reculé de 14 % ([► Arion, 2023](#)).

Par la suite, durant la crise sanitaire, la vente en ligne a favorisé le maintien voire la progression du chiffre d'affaires, et plus particulièrement pour le commerce non-alimentaire soumis aux restrictions d'ouverture de commerce ([► Faquet et Malardé, 2020](#) ; [► Bezard-Falga, Guillet et Montecino, 2023](#)). Mais plus récemment, pour le secteur de la vente à distance, qui inclut de grands spécialistes dans le domaine ([► méthodologie](#)), les ventes se sont repliées en 2022 puis 2023 : -3,3 % et -1,7 % respectivement, après +15,3 % en 2021 ([► Insee, 2022a](#) ; [► Insee, 2023](#)).

L'e-commerce de détail est composé de deux grands types d'acteurs interrogés par les enquêtes de conjoncture

La mobilisation de l'enquête de conjoncture dans le commerce de détail conduite mensuellement permet d'étayer ces dynamiques sur la durée et de dégager les signaux les plus récents. Cette enquête capte chaque mois,

depuis 1991, les tendances de l'ensemble du secteur, et plus particulièrement celles des deux grandes catégories d'entreprises du e-commerce de détail interrogées : d'une part, les acteurs pour lesquels l'e-commerce constitue le cœur de l'activité (parfois dénommés *pure players*) et classés dans le sous-secteur de la vente à distance de la nomenclature d'activités française (NAF) ; d'autre part, les commerces recourant à la vente en ligne classés dans le commerce généraliste (notamment alimentaire) ou spécialisé (habillement, ameublement, électroménager, etc.). La part respective de ces deux catégories d'acteurs dans les ventes en ligne du commerce de détail a évolué depuis 15 ans : les *pure players* représentaient environ 60 % du e-commerce de détail au début des années 2010, environ la moitié en 2019 et seulement 37 % en 2020 ([► Imberti, 2022](#) ; [► figure 1](#)).

Afin de reconstituer un agrégat relatif au e-commerce au sein du commerce de détail et analyser ses spécificités conjoncturelles, on apparie les réponses à l'enquête de conjoncture à celles de l'enquête sur les technologies de l'information et de la communication (TIC), qui recense annuellement la part de chiffre d'affaires attribuable à la vente en ligne ([► méthodologie](#)). Le recouplement des deux enquêtes n'est pas exhaustif¹ mais les entreprises interrogées dans l'enquête de conjoncture représentent plus de 80 % du chiffre d'affaires du e-commerce de détail. Pour cette étude, les réponses des entreprises à l'enquête de conjoncture sont pondérées par leur chiffre d'affaires en ligne, dont la part annuelle de commerce en ligne provient de l'enquête TIC². Pour les spécialistes du e-commerce ([► méthodologie](#)), le commerce en ligne représente bien souvent plus de 80 % du chiffre d'affaires, alors que dans la grande distribution ou le commerce spécialisé, cette part avoisine 10 %.

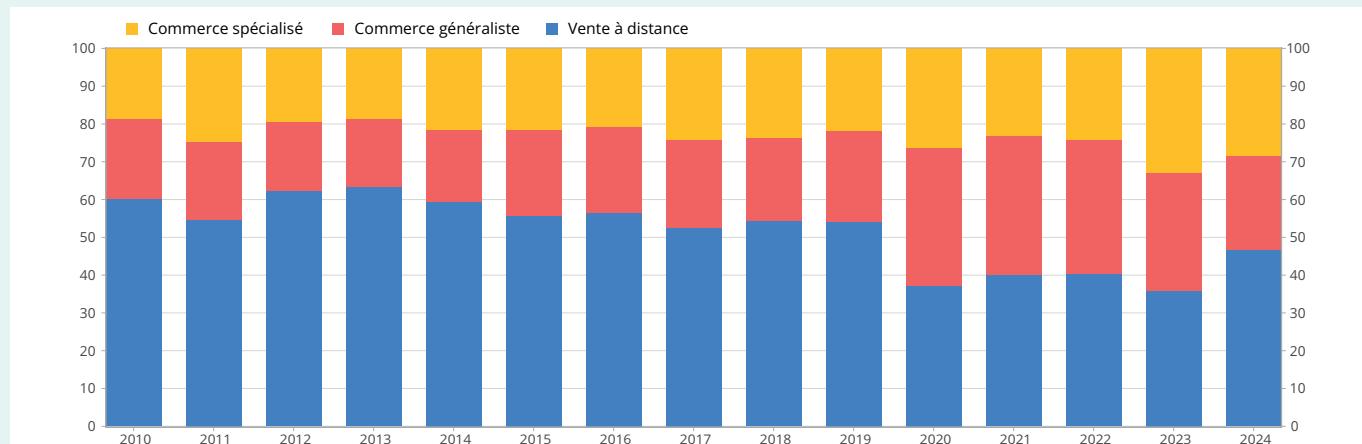
¹ L'échantillon de l'enquête TIC est renouvelé tous les ans tandis que celui de l'enquête de conjoncture l'est tous les trois ans en général. Les deux enquêtes interrogeant cependant régulièrement les plus grandes entités domiciliées en France.

² Si l'entreprise n'a pas répondu à l'enquête TIC pour une année donnée, la valeur de l'année la plus proche est retenue.

Après l'euphorie des années 2010 et de la crise sanitaire, le climat conjoncturel du e-commerce de détail se normalise depuis 2022

La quasi-totalité des soldes conjoncturels (sur les ventes, les effectifs, les intentions de commandes, la situation de trésorerie, hormis sur les stocks) confirment une dynamique continûment plus favorable dans le commerce en ligne entre 2014 et 2021 (**► figure 3**). Toutefois, les réponses des entreprises du e-commerce de détail se normalisent depuis début 2022 et rejoignent celles de l'ensemble du secteur. S'agissant de leur trésorerie, fin 2021 et en 2022, les entreprises du e-commerce de détail ont même été ponctuellement plus nombreuses que les autres à juger leur situation difficile, alors qu'elles l'estimaient plus aisée presque sans interruption de 2014 à 2021. Le climat synthétique du e-commerce de détail reproduit ces tendances relatives et confirme l'essoufflement de la vente en ligne, qui perd son statut de locomotive du commerce (**► figure 2**).

► 1. Proportions par sous-secteur des ventes électroniques du commerce de détail (en %)



Note : le champ se restreint au commerce de détail hors automobile (code NAF 47). Les ventes électroniques sont calculées à partir des chiffres d'affaires de l'enquête de conjoncture et des parts de ventes électroniques issues de l'enquête TIC et retraitées (**► méthodologie**). Concernant le commerce et la réparation automobiles, sa proportion reste en général inférieure à 15 % sur la période d'étude. Pour l'année 2024, les données ne tiennent pas compte de l'enquête de conjoncture de décembre.

Sources : Insee, enquêtes de conjoncture et enquête TIC.

► 2. Climat des affaires

(moyennes de soldes d'opinion, non centrées et non normalisées)



Note : climats non normalisés, calculés sur la période d'étude (2010-2024) pour le e-commerce et pour l'ensemble du commerce de détail. Ce dernier climat diffère de celui usuellement publié, calculé sur une période plus longue, depuis 1991, et normalisé (**► méthodologie**).

Lecture : en novembre 2024, le climat des affaires s'établit à -19,5 dans l'e-commerce de détail et à -26,5 dans l'ensemble du commerce de détail.

Source : Insee, enquêtes de conjoncture et enquête TIC.

Vers un regain pour l'e-commerce de détail fin 2024 ?

Sur les deux mois les plus récents de l'enquête (octobre et novembre 2024), la conjoncture du e-commerce du détail semble à nouveau s'améliorer, quand celle de l'ensemble du commerce de détail stagne. Cette amélioration provient notamment des opinions des e-commerçants plus favorables concernant les ventes passées et les perspectives d'évolution des effectifs. Les données de chiffres d'affaires montrent, par ailleurs, une amélioration plus précoce dès août 2024 qui n'est pas captée par les enquêtes de conjoncture. Les prochains mois permettront d'affiner le diagnostic et de comprendre s'il s'agit d'un nouveau retournement ou d'un simple retour de flamme. ●

Conjoncture française

►3. Principaux soldes d'opinion relatifs à l'activité et aux effectifs (soldes de réponses désaisonnalisés, en points)



Lecture : en novembre 2024, le solde d'opinion sur les perspectives générales d'activité s'établit à -25,8 dans l'e-commerce de détail et à -22,7 dans l'ensemble du commerce de détail.

Source : Insee, enquêtes de conjoncture et enquête TIC.

Bibliographie

- G. Arion** (2023), « Stabilité de l'emploi salarié dans le commerce de détail en 2022, les effectifs au contact du client diminuent depuis 2016 », *Insee Première* n°1966.
- A. Bezard-Falgas, X. Guillet et I. Montecino** (2023), « Le commerce de détail en ligne et la crise de la Covid-19 », *Les Thèmes de la DGE* n°10.
- R. Faquet et V. Malardé** (2020), « Numérisation des entreprises françaises », *Trésor-Éco* n°271.
- C. Imberti** (2022), « L'e-commerce de détail en 2019 : un marché à parts égales entre les entreprises de vente à distance et celles de vente en magasin », *Insee Première* n°1932.
- Insee** (2022a), « La situation du commerce en 2022 », Document de travail n°2022-16.
- Insee** (2022b), « Les TIC et le commerce électronique dans les entreprises en 2022 », *Insee Résultats*.
- Insee** (2023), « La situation du commerce en 2023 », Document de travail n°2023-24.
- I. Montecino** (2022), « Une forte augmentation du commerce de détail en ligne entre 2009 et 2019, portée par le développement des ventes à distance des grands commerçants traditionnels », *Insee Références – Les entreprises en France – Édition 2022*.

Méthodologie

L'e-commerce considéré ici se concentre sur le commerce de détail et n'inclut donc pas la vente en ligne dans les autres services et l'industrie, qui représentent environ les deux tiers des ventes en ligne en France ([► Montecino, 2022](#)). Les spécialistes de la vente en ligne évoqués sont dans le sous-secteur du commerce de détail de la vente à distance (classe 47.91 de la NAF rév. 2), au sein duquel se trouve aussi la vente par correspondance. Le champ n'inclut pas les entreprises d'entreposage qui ne sont pas interrogées par l'enquête de conjoncture sur le commerce de détail. Le commerce électronique se restreint enfin dans cette étude aux ventes effectuées en ligne à travers un site internet, sans tenir compte des ventes au moyen d'échanges de données informatisées (EDI), minoritaires dans le secteur du commerce de détail.

L'enquête de conjoncture et l'enquête TIC sont utilisées entre 2010 et 2023. Les réponses sont mensuelles pour la première et annuelles pour la seconde. Chaque réponse individuelle est pondérée par le chiffre d'affaires déclaré dans l'enquête de conjoncture multiplié par la part des ventes effectuées en ligne renseignée dans l'enquête TIC pour l'année correspondante (ou par la valeur la plus proche connue). Des méthodes différentes d'imputation (dernière valeur ou moyenne sur toute la durée d'observation) ont été testées et produisent des résultats qualitativement équivalents. Certaines valeurs aberrantes sont retirées en tout début d'échantillon en cas de déclaration erronée ou d'imputation surestimée sur des entreprises majeures.

Au final, la part des ventes électroniques dans le chiffre d'affaires de l'ensemble du commerce de détail obtenue avec cette méthode est très proche de celle issue directement de l'enquête TIC exploitée ([► figure 4](#)), elle-même cohérente avec les statistiques associées publiées annuellement (cf. par exemple [► Insee, 2022b](#)).

Avec cette méthode, les soldes d'opinion calculés pour l'e-commerce de détail permettent d'obtenir un climat non normalisé sur la période d'étude (2010-2024), ce qui est reproduit pour l'ensemble du secteur (ce dernier climat diffère donc de celui usuellement publié, calculé sur une période plus longue, depuis 1991, et normalisé). Pour les années 2023 et 2024, la part de ventes en ligne est prolongée en utilisant la dernière valeur connue issue de l'enquête TIC. Enfin, afin d'assurer la cohérence de la comparaison des climats, le champ inclut le commerce et la réparation automobiles, contrairement parfois aux analyses sur l'e-commerce de détail comme dans [► Imberti \(2022\)](#). ●

**►4. Part des ventes électroniques dans le chiffre d'affaires total du commerce de détail
(en %)**



Note : le champ inclut le commerce de détail et le commerce et la réparation automobiles (codes NAF 45 et 47).

Lecture : en 2021, la part des ventes électroniques dans le chiffre d'affaires total du commerce de détail s'élève à 7,4 % selon les données appariées et à 6,4 % selon les données de l'enquête TIC.

Source : Insee, enquêtes de conjoncture, enquête TIC.