

A Paris, le 4 mai 2011

## **eCommera publie les résultats d'une étude menée auprès de 200 entreprises françaises et anglaises, dans sa revue Trading Intelligence Quarterly N°3 (TIQ)**

### **Premier constat, celui d'un manque de consensus parmi les administrateurs de sociétés de commerce électronique françaises et anglaises sur la meilleure stratégie pour la gestion des compétences clé.**

Ce rapport est construit sur un total de 200 entrevues réalisées avec soin auprès de Directeurs de e-commerce / responsable du e-commerce / CIO / Responsable IT au sein d'entreprises comptant un chiffre d'affaires en ligne supérieur à 3M d'€. Ce 3<sup>ème</sup> Trading Intelligent Quarterly interroge 99 personnalités du e-commerce au Royaume-Uni et 101 en France.

Au nombre des principaux résultats de cette étude figurent les éléments suivants :

- 1) Les sociétés françaises commerçant sur internet, plus que leurs homologues en Grande-Bretagne, se disent prêtes à sous-traiter d'ici 2 ans la partie technologique de leur vitrine web :
  - Aujourd'hui, 40% des directeurs de e-commerce français gèrent la partie technologique en interne contre seulement 28% des directeurs d'ecommerce en Grande-Bretagne.
  - 53% des directeurs d'e-commerce français souhaitent externaliser la partie technologique d'ici 2 ans

Laurent Quatrefages, responsable eCommera France, s'exprime sur ces résultats et confie : « *Au regard de la performance incontestable des anglo-,saxons il y en s'en doute quelques enseignements à tirer, notamment sur leur focalisation sur leurs cœurs de métier grandement facilité par l'externalisation de la mise en œuvre des technologies* ».

- 2) Les e-commerçants français sont prêts à se mesurer à de nouveaux entrants, en se concentrant tout particulièrement sur les activités différenciatrices
  - Ainsi les responsables e-commerce de sociétés françaises indiquent qu'ils souhaitent, ré-internaliser la conception du web design (40%) alors qu'ils ne sont que 32% au Royaume-Uni. Ceci est un point important car le design d'un site est crucial pour la marque (facteur de différenciation) et les taux de conversion. Le design est l'essence même, l'image de la marque qu'il représente.
  - 41% des managers de e-commerce français déplaceront la gestion des performances marketing en interne, contre seulement 28% au Royaume-Uni.
  - 11% des entreprises françaises interrogées externalisent totalement la fonction de gestion des commandes et des retours (fulfilment) contre 9% au Royaume-Uni. A l'avenir, 52% des administrateurs de commerce électronique sous-traiteront cette activité contre seulement 44% au Royaume-Uni.

*« Bien que la gestion des commandes et des retours ne constitue pas une activité intrinsèquement différenciante, analyse Laurent Quatrefages, son externalisation contribue à accélérer l'adhésion de facto des e-commerçants aux meilleures pratiques dans le domaine de l'expérience client, et leur laisse une plus grande latitude pour se concentrer sur les leviers de croissance que sont le Design, le parcours client et le marketing en ligne ».*

### 3) La croissance du e-commerce en France par rapport au Royaume-Uni

**Q.1b Aux vues de vos récents résultats de chiffres d'affaires, quel a été votre taux d'augmentation de vos revenus en ligne par rapport à l'année 2009?**

	Total %	UK %	France %
1-20%	21	20	22
21-40%	44	44	43
41-60%	17	15	18
61-80%	1	1	1
81-100%	1	1	0
plus de 100%	0	0	0
identique	14	14	14
décroissant	4	4	3

L'étude nous montre que le e-commerce en France connaît une croissance pratiquement semblable, ou légèrement plus forte, à celle au Royaume-Uni, mais sur un marché bien plus volumineux.

L'ensemble de l'étude est disponible [ICI](#). Vous pourrez également vous inscrire afin de recevoir les études eCommera au fur et à mesure de leurs parutions.

#### A propos de Ecommera

eCommera arrive en France fort de ses succès à l'international avec des références comme Clarins, Asda Direct, Habitat, House of Fraser, Horze, Goldsmiths, Flying Flowers, Magasin du Nord, USC, Space NK, et la boutique en ligne dédiée au Jeux Olympiques London 2012.

La société eCommera France est une filiale du siège britannique. Elle a en charge la commercialisation et le déploiement de l'offre eCommera. La responsabilité de la société a été confiée à Laurent Quatrefages :

[laurent.quatrefages@ecommera.com](mailto:laurent.quatrefages@ecommera.com) .

#### Contact Presse

Marion Morel – Attachée de presse

[mmorel@plusconseil.com](mailto:mmorel@plusconseil.com)

Tél : +33 (1) 44 54 67 32

Mob : +33 (6) 01 39 69 49