



QUELLES PERSPECTIVES POUR LE E-COMMERCE EN 2018 ?

Résultats présentés par **Julie GAILLOT**,
Co-directrice du **Pôle SOCIETY**



Conférence de presse du 6 février 2018

MÉTHODOLOGIE



MODE DE RECUEIL

Questionnaire auto-administré
en ligne sur panel



DATES DE TERRAIN



CIBLE INTERROGÉE

Echantillon représentatif de **1002 e-acheteurs français** (c'est-à-dire ayant au moins déjà réalisé un achat sur Internet) de 18-74 ans, constitué d'après la méthode des quotas (sexe, âge, CSP, région, fréquence d'achat en ligne)

Les résultats sont ensuite redressés afin d'être représentatifs du profil des e-acheteurs français.

LES RÉSULTATS



*Les résultats de cette étude sont mis en perspective avec **les vagues précédentes** du baromètre lorsque les comparatifs sont possibles*

1

ACHATS SUR INTERNET :

UNE FORTE CROISSANCE ET
DES PERSPECTIVES POUR 2018 STABLES

UNE MONTÉE EN PUISSANCE DE LA FRÉQUENCE DE L'ACHAT SUR INTERNET EN 2017

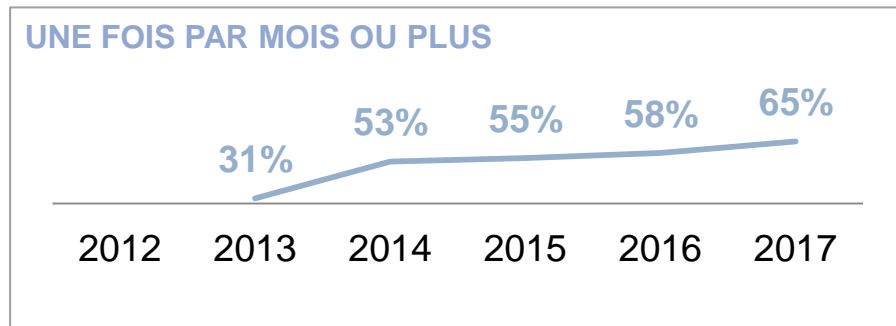
FRÉQUENCE D'ACHAT SUR INTERNET en 2017

Q32. A quelle fréquence achetez-vous sur internet ?

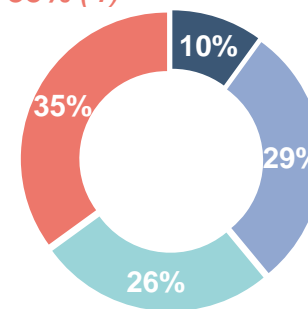
Base : e-acheteurs 2017 (n=985)

+34 points depuis 2013

UNE FOIS PAR MOIS OU PLUS



**MOINS D'UNE FOIS
PAR MOIS : 35% (-7)**



- Au moins une fois par semaine
- 2 à 3 fois par mois
- 1 fois par mois

**UNE FOIS PAR MOIS
OU PLUS : 65% (+7)**

25-34 ans : 74%

CSP+ : 74%

Paris/région parisienne : 68%

UNE CONSOMMATION SUR INTERNET QUI S'ANNONCE POUR 2018 TOUT AUSSI POSITIVE

PART D'ACHAT ENVISAGÉE SUR INTERNET POUR 2018

Q20. En 2018, par rapport à 2017, quelle part de vos achats envisagez-vous d'acheter sur internet ?

Base : e-acheteurs 2017 (n=985)

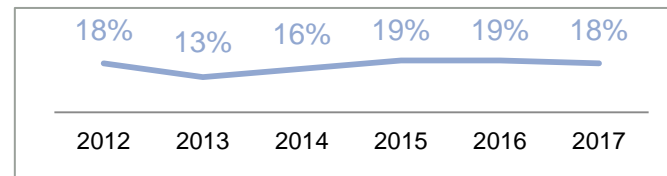
Une **PLUS GRANDE PART**

qu'en 2017



18% (-1)

Homme : 21%
18-24 ans : 28%

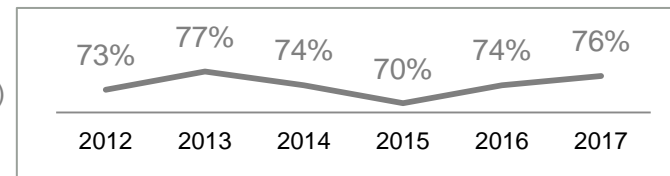


La **MÊME PART**

qu'en 2017



76% (+2)

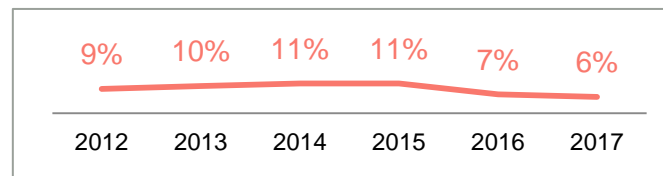


Une **PLUS PETITE PART**

qu'en 2017



6% (-1)



2

MODE ET PRODUITS CULTURELS
EN TÊTE DES ACHATS EN LIGNE

HABILLEMENT ET PRODUITS CULTURELS, TOUJOURS EN TÊTE DES ACHATS SUR INTERNET EN 2017

ACHATS 2017 ET INTENTIONS D'ACHAT 2018 SUR INTERNET

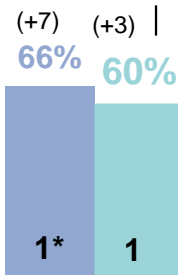
Q26. Parmi les catégories de produits/services suivantes, quelles sont celles que vous avez achetées sur internet en 2017, et quelles sont celles que vous pourriez acheter sur internet en 2018 ?

Base : ensemble (n=1002) – Plusieurs réponses possibles

Au moins un produit/service : 97% (+2)
En moyenne : 3,2 produits/services



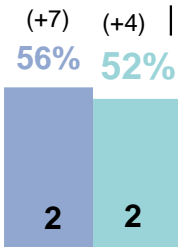
CSP+ : 72%
 35-49 ans : 70%
 Femme : 67%



Habillemeent/mode



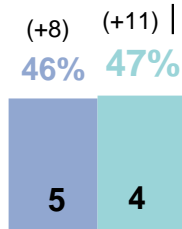
CSP+ : 66%
 35-49 ans : 59%



Produits culturels



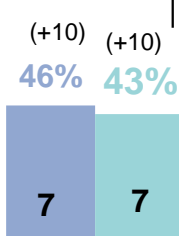
IDF : 62%
 CSP+ : 59%
 25-34 ans : 53%



Voyage/tourisme



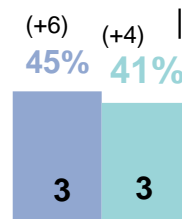
25-34 ans : 53%
 CSP+ : 51%



Jeux et jouets



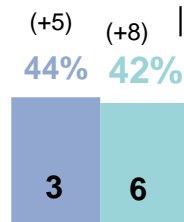
35-49 ans : 50%
 CSP+ : 49%
 Femme : 45%



Chaussures



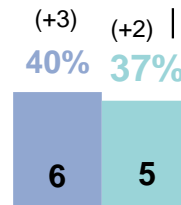
CSP+ : 52%
 Homme : 49%



Produits techniques, électroménager



Femme : 49%
 35-49 ans : 44%
 CSP+ : 42%



Beauté/santé

■ J'ai acheté sur Internet en 2017

■ J'envisage d'acheter sur Internet en 2018

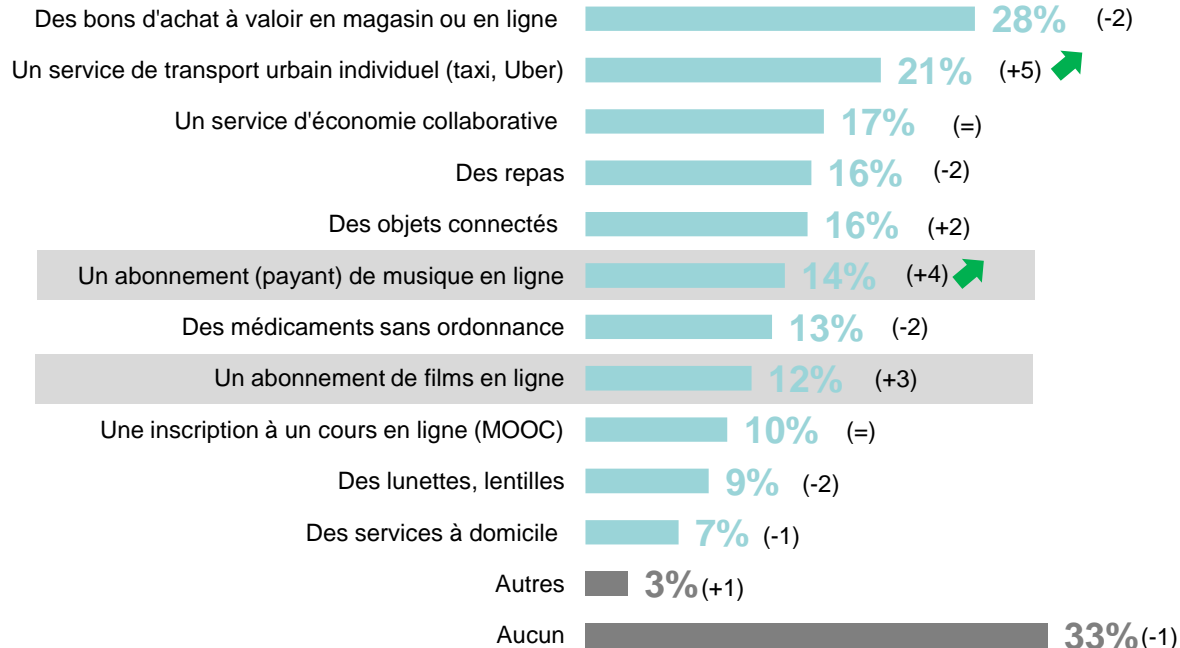
UNE PROGRESSION INTÉRESSANTE SUR LES ABONNEMENTS DE MUSIQUE ET DE FILMS EN LIGNE

INTENTIONS D'ACHAT SUR INTERNET DE PRODUITS ET SERVICES RÉCENTS

Q26B. Parmi les produits/services suivants, quels sont ceux que vous pourriez acheter sur internet en 2018 ?

Base : ensemble (n=1002) – Plusieurs réponses possibles

INTENTIONS POUR 2018



3

LES ACHATS SUR DES SITES ÉTRANGERS
SÉDUISENT PLUS DE LA MOITIÉ DES E-
ACHETEURS

UNE MAJORITÉ DES E-ACHETEURS A DÉJÀ EU RECOURS À DES SITES ÉTRANGERS POUR FAIRE SES ACHATS

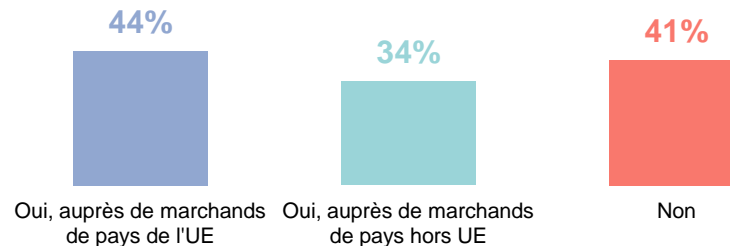
FRÉQUENCE D'ACHAT SUR INTERNET SUR DES SITES ÉTRANGERS EN 2017

Q101. Au cours de l'année 2017, avez-vous acheté des produits sur internet à l'étranger ?

Base : ensemble (n=1002) – Plusieurs réponses possibles – **Nouvelle question**

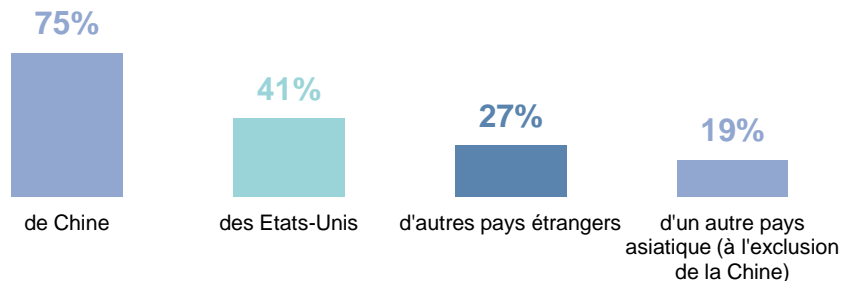
A ACHETÉ SUR INTERNET A
L'ÉTRANGER : **59%**

18-24 ans : **75%**
25-34 ans : **67%**
CSP+ : **64%**



Q102. Vous avez acheté en 2017 des produits sur internet auprès de marchands hors Union Européenne : pouvez-vous indiquer à partir de quels pays les livraisons se sont effectuées ?

Base : ceux ayant acheté des produits auprès des marchands de pays hors Union Européenne (n=336) – Plusieurs réponses possibles – **Nouvelle question**

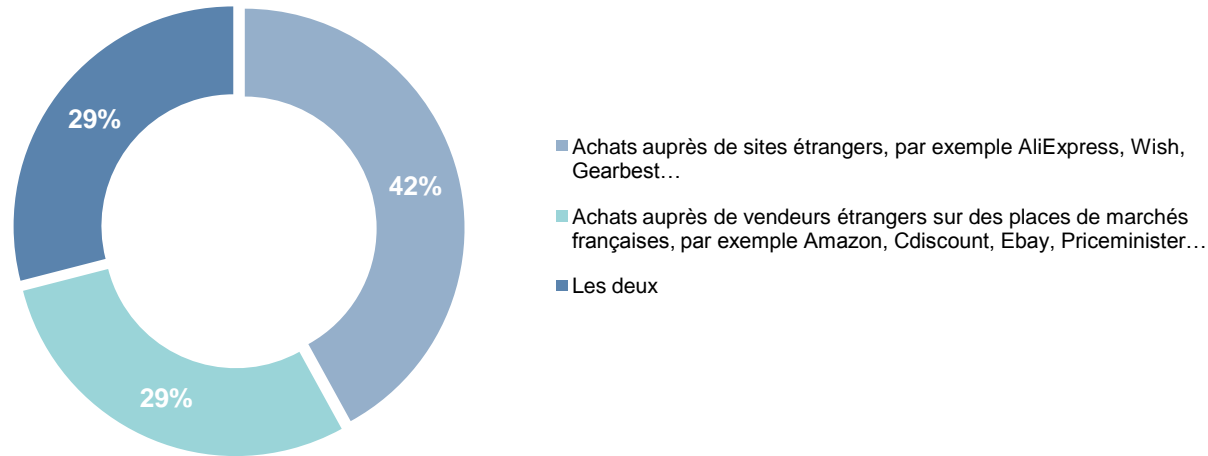


DES ACHATS HORS UNION EUROPÉENNE EFFECTUÉS PAR DES CANAUX MULTIPLES

ACHATS SUR INTERNET A L'ETRANGER

Q103. Vous avez acheté en 2017 des produits sur internet auprès de marchands étrangers : s'agit-il d'achats réalisés directement auprès de sites étrangers ou/et auprès de vendeurs étrangers sur des places de marché françaises ?

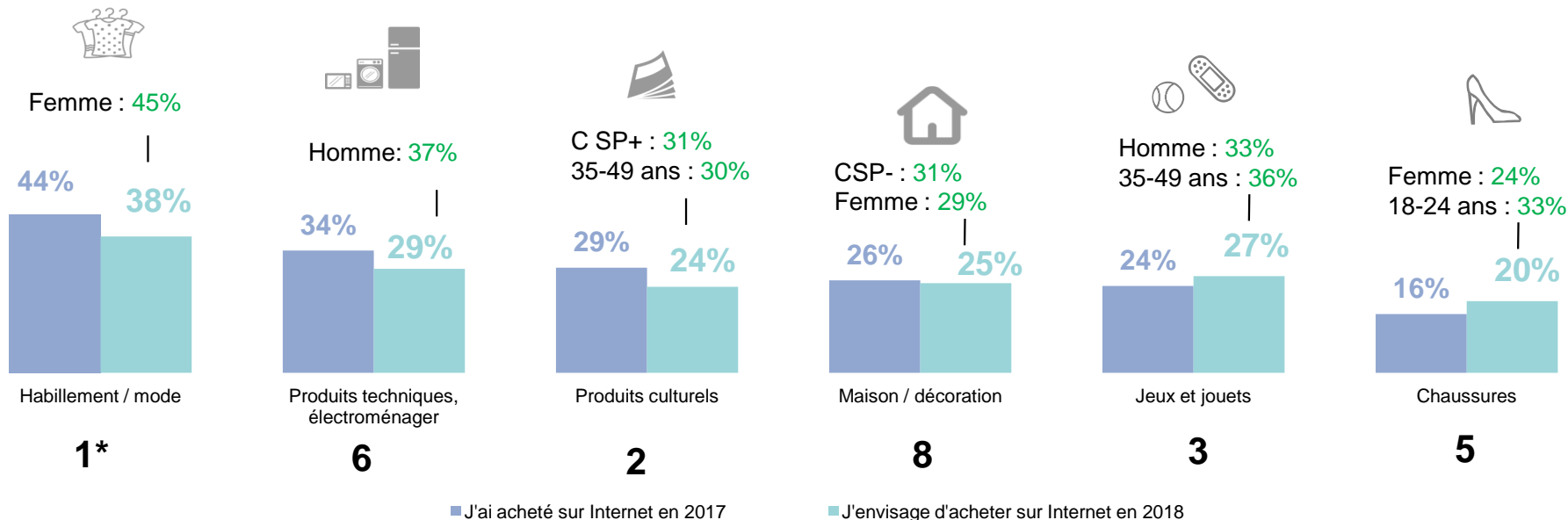
Base : ceux ayant acheté des produits auprès des marchands de pays hors Union Européenne (n=336) – Une seule réponse possible – **Nouvelle question**



MODE ET PRODUITS ÉLECTROMÉNAGERS SE PRÊTENT PARTICULIÈREMENT BIEN À L'ACHAT ONLINE À L'ÉTRANGER

Q104. Parmi les catégories de produits suivantes, quelles sont celles que vous avez achetées sur internet à l'étranger en 2017 ? Et celles que vous pourriez acheter sur Internet à l'étranger en 2018 ?

Base : ceux ayant acheté des produits sur internet et à l'étranger (n=594) – Plusieurs réponses possibles – **Nouvelle question**



*Rappel de la hiérarchie sur les produits achetés sur Internet en 2017, les items « voyage, tourisme » et « VOD/musique » n'étaient pas proposés à la Q104

4

LES ACHATS DE NOËL : TEMPS FORT POUR LA
VENTE SUR INTERNET

INTERNET CONTINUE SA PROGRESSION POUR LES ACHATS DE FIN D'ANNÉE

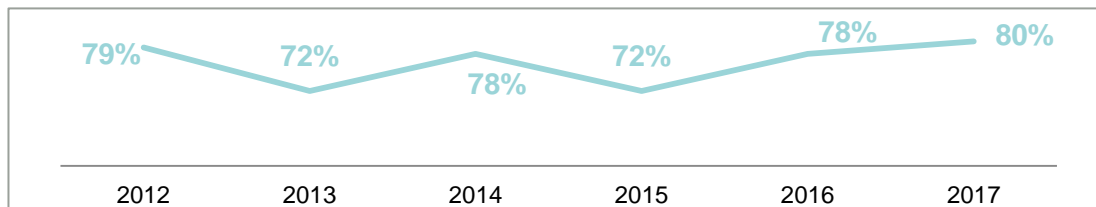
ACHAT EN LIGNE DE CADEAUX DE FIN D'ANNÉE

Q2. Au cours des mois de **novembre et décembre 2017**, avez-vous utilisé internet pour...

Base : ensemble (n=1002)

80%

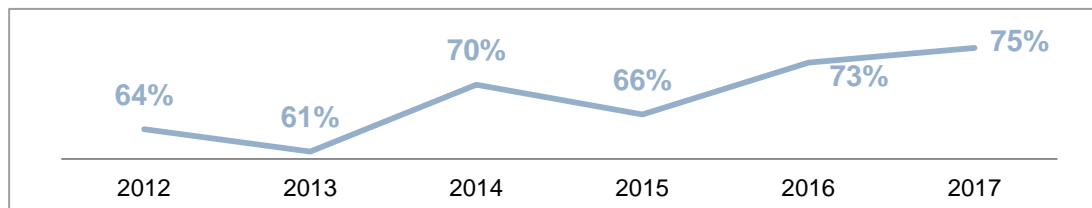
Préparer des achats de cadeaux de fin d'année, trouver des idées
(+2)



18-24 ans : 89%
CSP+ : 88%
25-34 ans : 86%
Femme : 84%

75%

Acheter des cadeaux de fin d'année
(+2)



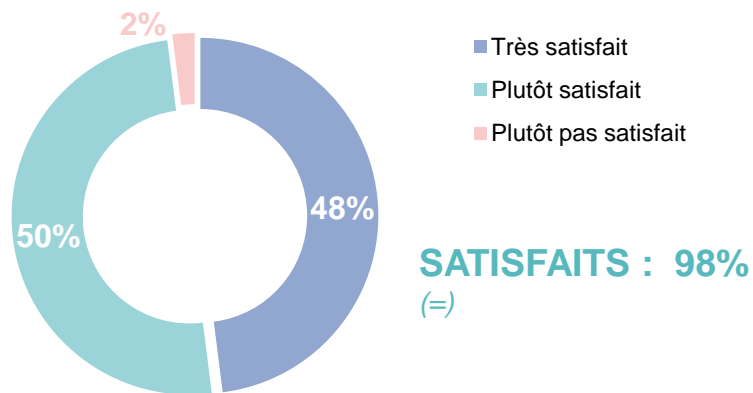
25-34 ans : 83%
35-49 ans : 80%
CSP+ : 81%

UNE SATISFACTION TOUJOURS EXCELLENTE CONCERNANT LES ACHATS DE FIN D'ANNÉE

SATISFACTION POUR LES ACHATS EN LIGNE DE CADEAUX DE FIN D'ANNÉE

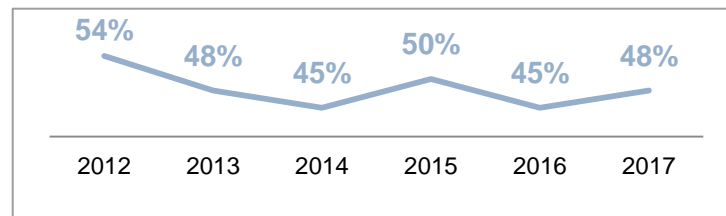
Q8. Quel est votre niveau de satisfaction globale concernant vos achats en ligne de cadeaux de fin d'année ?

Base : e-acheteurs pour les fêtes de fin d'année (n=754)



... et qui gagne en intensité auprès des « très satisfaits »

TRÈS SATISFAITS : 48% (+3)

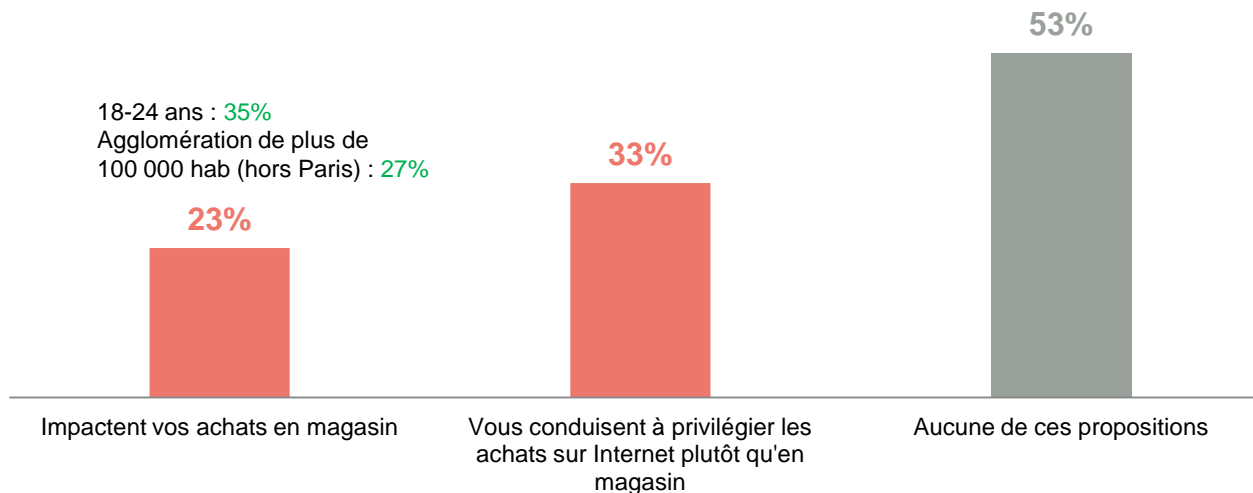


DES DIFFICULTÉS DE CIRCULATION QUI POUSSENT LES E-ACHETEURS À PRIVILÉGIER INTERNET

IMPACT DES RESTRICTIONS DE CIRCULATIONS SUR LES ACHATS DE CADEAUX DE FIN D'ANNÉE 2017

Q100. Est-ce que les difficultés de circulation que vous pouvez rencontrer, les restrictions de circulation mises en place par les pouvoirs publics dans certaines communes ... ?

Base : ensemble (n=1002) – **Nouvelle question** – Plusieurs réponses possibles



5

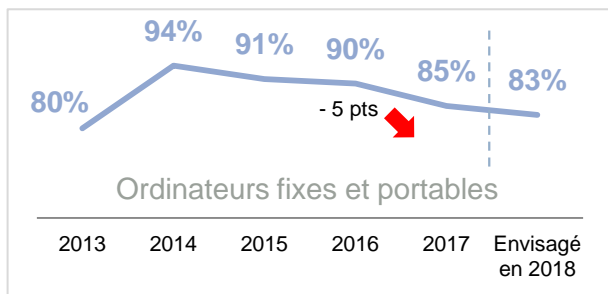
LE SMARTPHONE CONTINUE DE GAGNER DU
TERRAIN AU DÉTRIMENT DE L'ORDINATEUR

LE M-COMMERCE POURSUIT SA CROISSANCE... AVEC UNE TENDANCE PLUTÔT À LA STABILITÉ POUR 2018

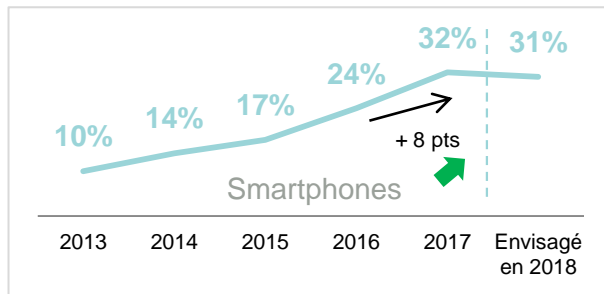
SUPPORTS D'ACHAT UTILISÉS

Q33. A partir de quels équipements achetez-vous sur internet ?
Base : ensemble (n=1002) – Plusieurs réponses possibles

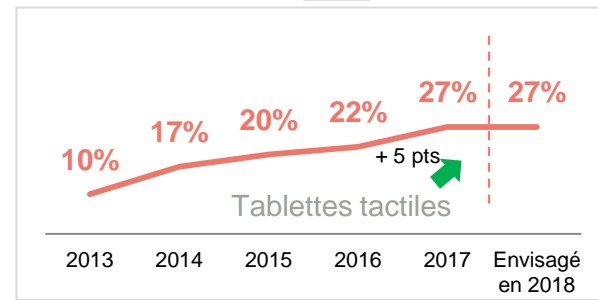
*Q21. En 2018, sur quel équipement envisagez-vous de commander/acheter sur internet ? Base : ensemble (n=1002) – Plusieurs réponses possibles



L'ordinateur poursuit sa chute depuis 2014



La progression du smartphone reste impressionnante mais semble stagner voire baisser pour 2018



La tablette est également en progression et en voie de stabilisation en 2018

UNE DIVERSITÉ DES APPLIS POUR FAIRE SES ACHATS DE PRODUITS COMME DE SERVICES MARCHANDS

Q110. Combien d'applications mobiles marchandes utilisez-vous le plus fréquemment pour vos achats ?

Base : Aux personnes qui utilisent leur smartphone lors de leurs achats (n=324) – Une réponse possible – **Nouvelle question**

**POUR L'ACHAT DE
PRODUITS**

(Amazon, Fnac, Redoute, Vente-Privée...)

**3,4 applis
en moyenne**

**POUR L'USAGE DE
SERVICES MARCHANDS**

(SNCF, Spotify, Uber, jeux en ligne, rencontres...)

**2,3 applis
en moyenne**

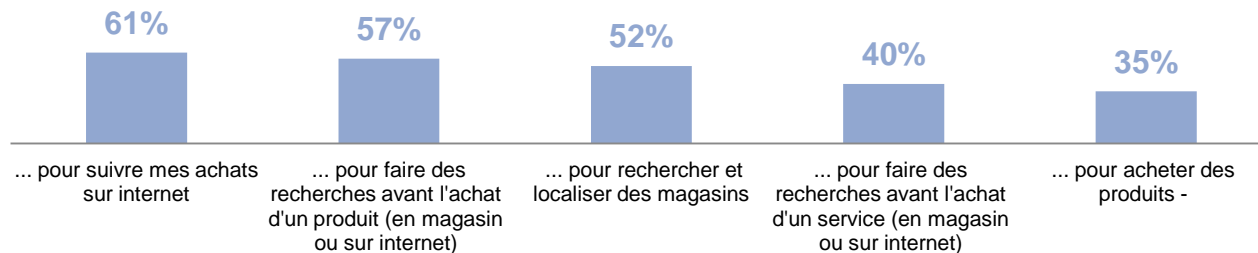
LE MOBILE COMME VÉRITABLE « DRIVER » DES ACHATS ONLINE

USAGES MARCHANDS À PARTIR DU SMARTPHONE EN 2017

Q25A. Quels usages marchands avez-vous avec votre smartphone ? Base : e-acheteurs équipés en téléphone mobile ou en smartphone (n=890) – Plusieurs réponses possibles – **Nouvelle question**

En moyenne 4 usages marchands sur smartphone

Top 5

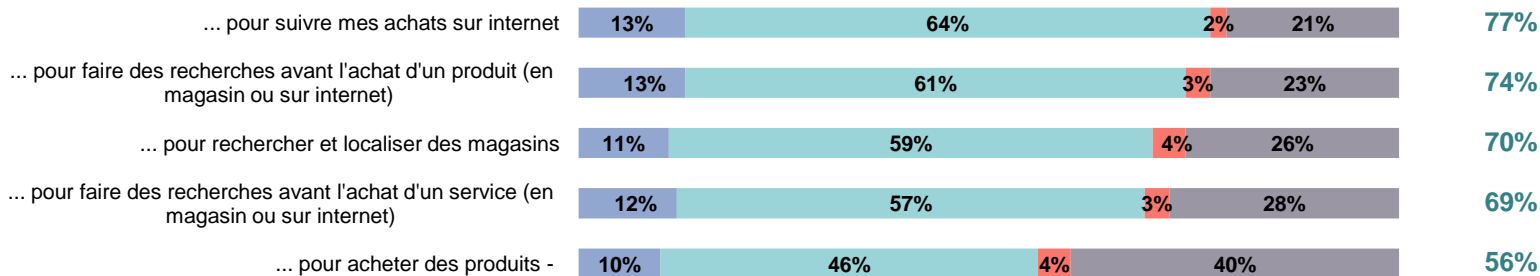


Q25. Quels usages marchands avez-vous l'intention d'adopter en 2018 ? Et à quelle fréquence ?

Base : e-acheteurs équipés en téléphone mobile ou en smartphone (n=890) – Une réponse par ligne – **Nouvelle question**

ST plus souvent/aussi souvent

Top 5



Quelles perspectives pour le e-commerce en 2018 ? - Conférence de presse du 06 février 2018

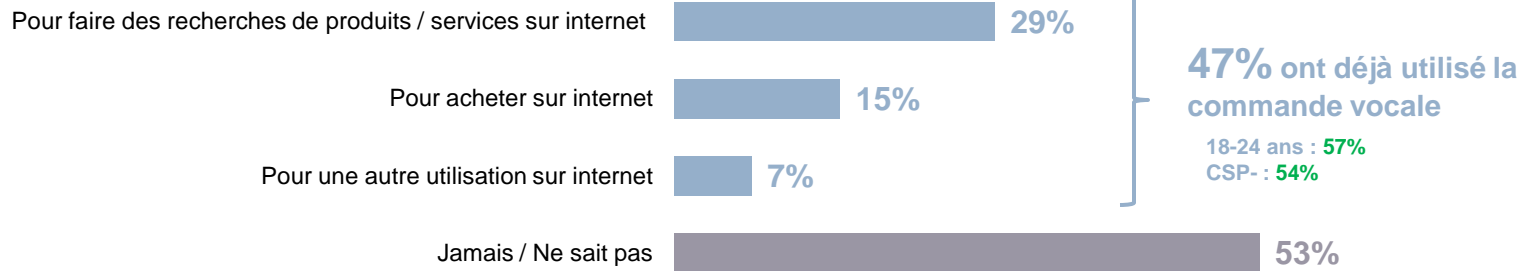
■ Plus souvent en 2018 qu'en 2017 ■ Aussi souvent en 2018 qu'en 2017 ■ Moins souvent en 2018 qu'en 2017 ■ Ne le faisait pas en 2017

SERVICES ÉMERGENTS : LA COMMANDE VOCALE SUR SMARTPHONE A CONQUIS PRÈS DE LA MOITIÉ DES RÉPONDANTS

ASSISTANTS VIRTUELS ET COMMANDE VOCALE

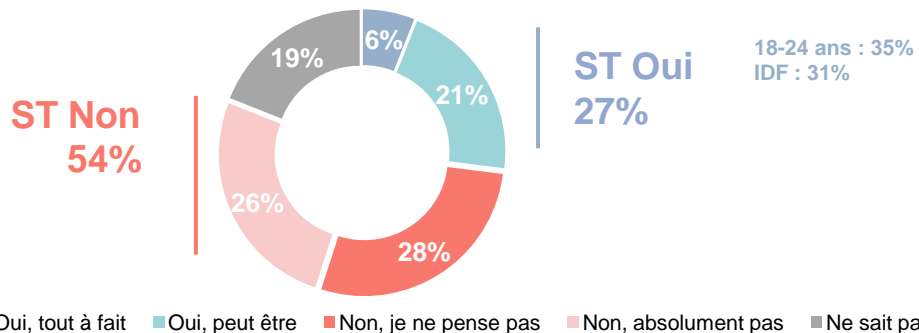
Q113. Avez-vous déjà utilisé la commande vocale...

Base : ensemble (n=1002) – Plusieurs réponses possibles – **Nouvelle question**



Q114. Seriez-vous intéressé par les systèmes d'assistants personnels virtuels (par exemple Google Home, Alexa d'Amazon...) pour acheter sur internet ?

Base : ensemble (n=1002) – une seule réponse possible – **Nouvelle question**

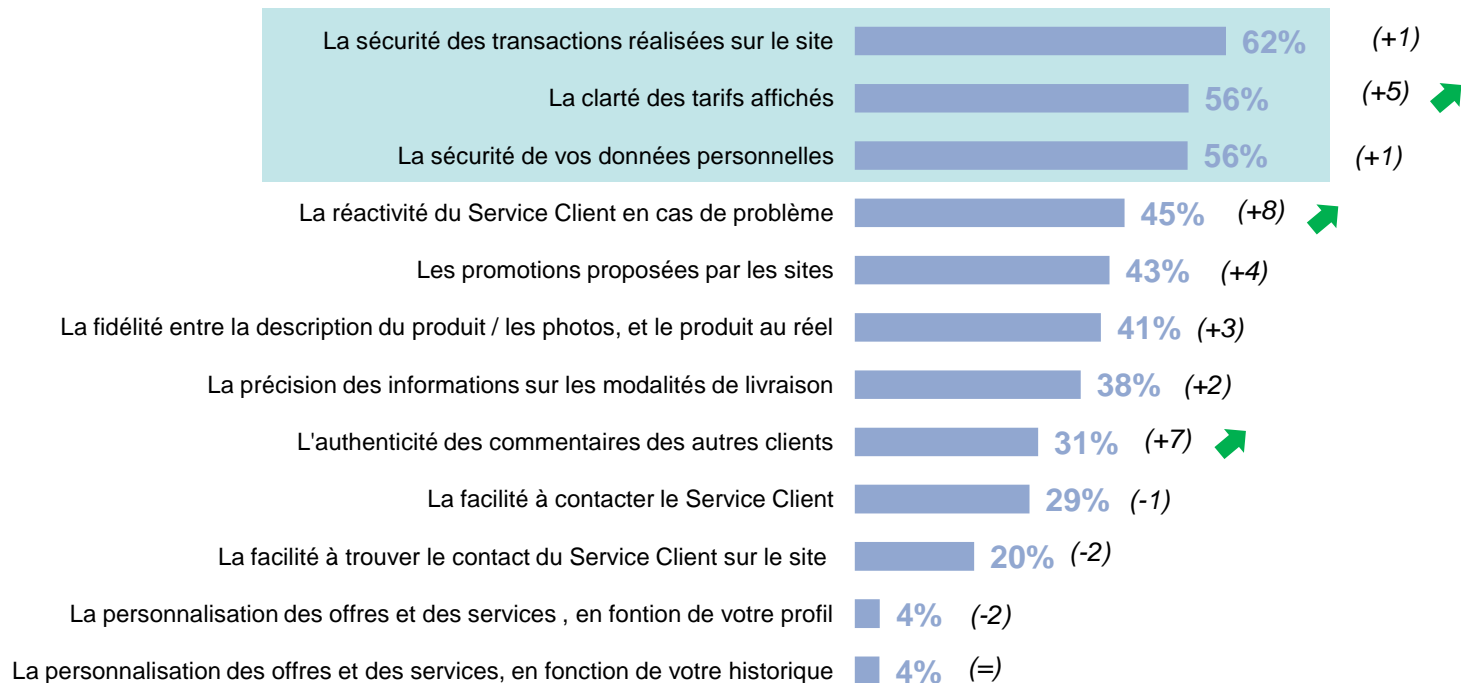


CLARTÉ, RÉACTIVITÉ, AUTHENTICITÉ : DES DEMANDES CROISSANTES

SERVICES PRIORITAIRES DES SITES DE E-COMMERCE POUR 2018

Q51. Parmi les services et engagements des sites de e-commerce listés ci-dessous, pouvez-vous indiquer ceux qui sont pour vous prioritaires pour 2018 ?

Base : ensemble (n=1002) – Plusieurs réponses possibles



6

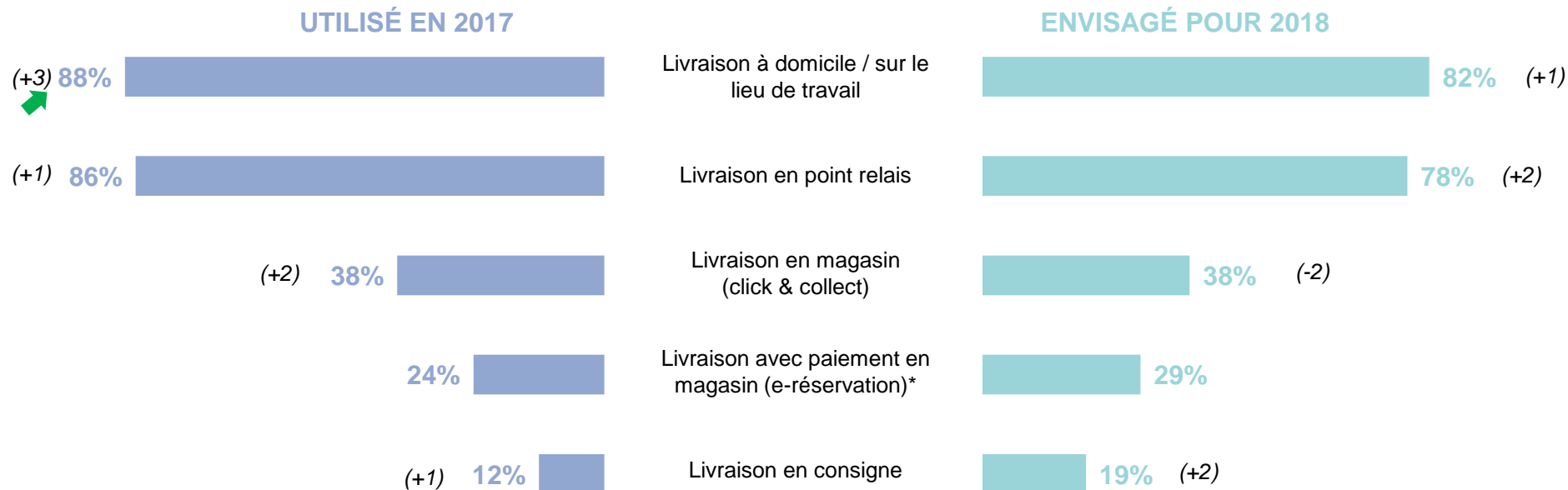
LIVRAISONS : UNE APPÉTENCE
CROISSANTE POUR LES OFFRES
EN ILLIMITÉ ET EXPRESS

DES PERSPECTIVES EN FORTE HAUSSE EN 2018 POUR L'E-RÉSERVATION

MODES DE LIVRAISON DES ACHATS SUR INTERNET UTILISÉS EN 2017 ET ENVISAGÉS POUR 2018

Q55. Quels modes de livraison avez-vous utilisé en 2017 pour vos achats sur Internet et ceux que vous envisagez d'utiliser en 2018 ?

Base : répondants « utilisé en 2017 » (n=977) – répondants « envisagé pour 2018 » (n=905) – Plusieurs réponses possibles



UNE PROPENSION À L'ACHAT EN HAUSSE À L'OCCASION D'UNE LIVRAISON EN MAGASIN OU EN POINT RELAIS

LIVRAISON EN POINT RELAIS OU MAGASIN

Q55BIS. A l'occasion du retrait de votre commande dans un point relais ou un magasin, en avez-vous profité pour acheter d'autres produits dans ce point relais ou ce magasin ?

Base : Aux personnes ayant en 2017 utilisées la livraison en magasin (avec paiement en magasin ou en par internet) ou en point relais (n=879) – **Filtre modifié en 2017**

33% (+4) ↗

Ont acheté d'autres produits dans le point relais ou magasin de livraison

CSP - : 39%

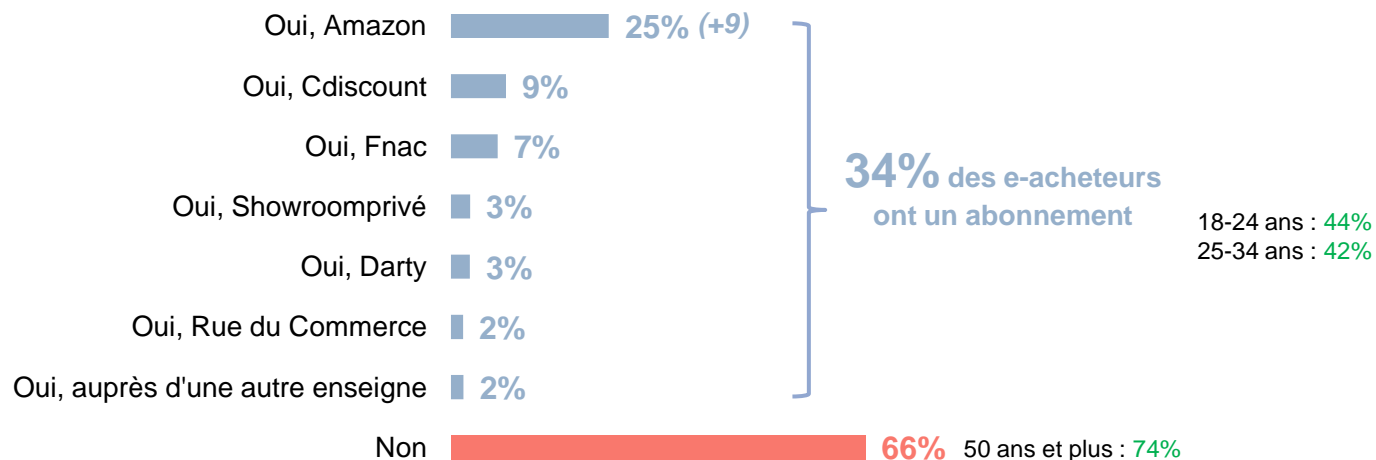
Province : 35%

DES OFFRES DE LIVRAISON EN ILLIMITÉ ET EXPRESS : UN MARCHÉ EN PLEINE CROISSANCE QUI A DÉJÀ SÉDUIT UN TIERS DES E-ACHETEURS

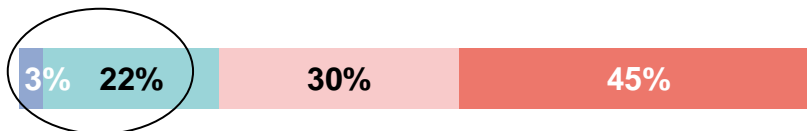
CLIENTS DE SERVICES DE LIVRAISON EXPRESS ET EN ILLIMITÉ

Q56BIS. Êtes-vous abonné(e) à un service de livraison qui permet la livraison express et en nombre illimité d'un grand nombre de produits ?

Base : ensemble (n=1002) – Plusieurs réponses possibles



Le service Amazon Premium ou un système équivalent proposé par d'autres sites e-commerce -



25% (-4) des e-acheteurs non abonnés seraient intéressés

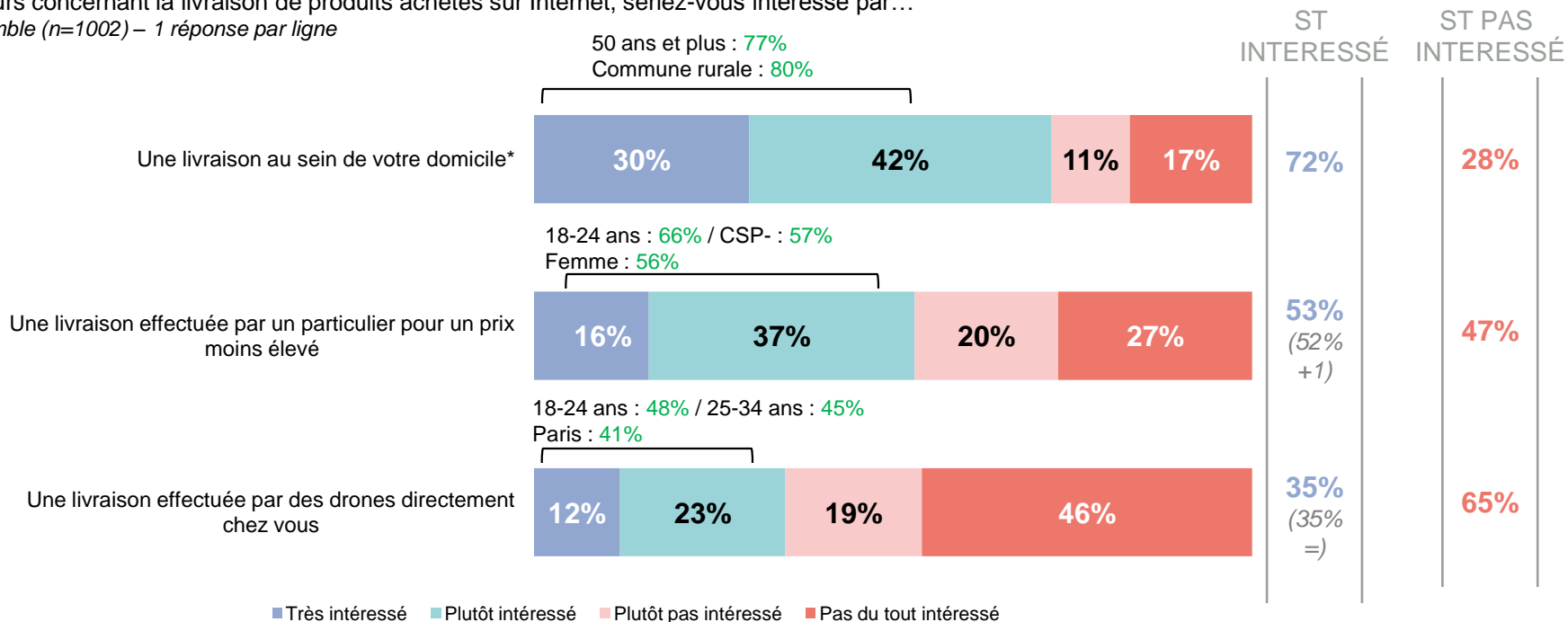
■ Très intéressé ■ Plutôt intéressé ■ Plutôt pas intéressé ■ Pas du tout intéressé

LA LIVRAISON AU SEIN MÊME DE SON DOMICILE : L'IDÉE SÉDUIT PRÈS DE TROIS QUARTS DES E-ACHETEURS

INTÉRÊT POUR D'AUTRES ALTERNATIVES DE LIVRAISON

Q58. Toujours concernant la livraison de produits achetés sur Internet, seriez-vous intéressé par...

Base : ensemble (n=1002) – 1 réponse par ligne



7

LE RENOUVEAU DU SERVICE CLIENT :
FORTE PROGRESSION DE L'USAGE DE LA
MESSAGERIE INSTANTANÉE

L'ESSOR DU CONTACT VIA UNE MESSAGERIE INSTANTANÉE : LE FUTUR DU SERVICE CLIENT

MODE DE CONTACT AVEC LE SERVICE CLIENT D'UN SITE INTERNET

Q78. En 2018, quels modes de contacts envisagez-vous d'utiliser davantage dans votre relation avec le service client d'un site ?

Base : ensemble (n=1002) – Plusieurs réponses possibles (les bases sont différentes de la vague 5)



L'email/le formulaire de contact sur site web



66% (-6) 50 ans et plus : 76%



Le téléphone



44% (-4)

Paris/région parisienne : 52%
CSP + : 49%



La messagerie instantanée/le chat (WhatsApp, Snapchat, Facebook Messenger...)



38% (+15)

25-34 ans : 49%
18-24 ans : 47%
CSP+ : 43%



Les réseaux sociaux (page Facebook, compte Instagram...)



14% (-10)

18-24 ans : 36%

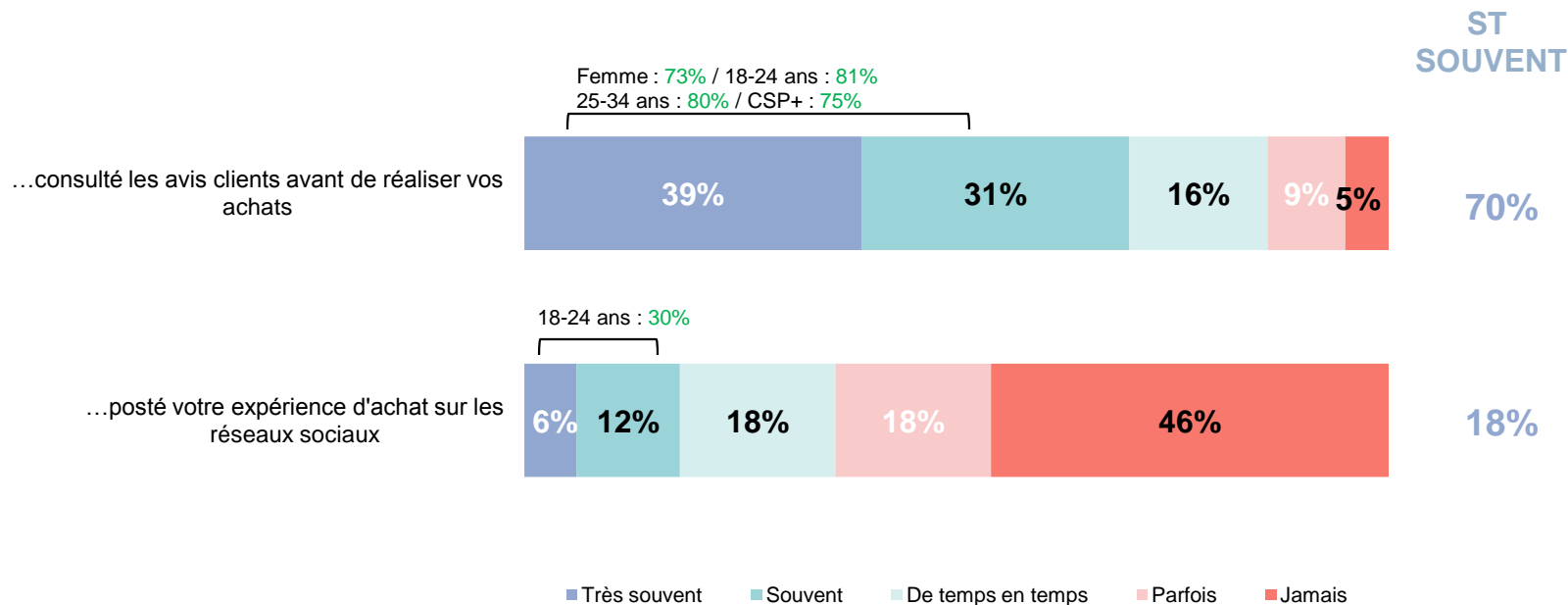
Autres | 1% (=)

DES E-ACHETEURS ATTENTIFS AUX AVIS DES AUTRES CONSOMMATEURS MAIS MOINS ENCLINS À PARTAGER RÉGULIÈREMENT LEUR PROPRE EXPÉRIENCE

RECOURS À LA CONSULTATION DES AVIS CONSOMMATEURS

Q115. Lors de vos achats, avez-vous en 2017...?

Base : ensemble (n=1002) – Une réponse par ligne - **Nouvelle question**



MERCI

