



QUELLES PERSPECTIVES POUR LE E-COMMERCE EN 2019 ?

Vos contacts au Pôle Society:

Julie GAILLOT – julie.gaillot@csa.eu

Stéphanie LAFFARGUE – stephanie.laffargue@csa.eu

Camille BRUN – camille.brun@csa.eu



Janvier 2019 / Étude n°1801149

MÉTHODOLOGIE



MODE DE RECUEIL

Questionnaire auto-administré
en ligne sur panel



DATES DE TERRAIN



CIBLE INTERROGÉE

Echantillon représentatif de **1 010 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*



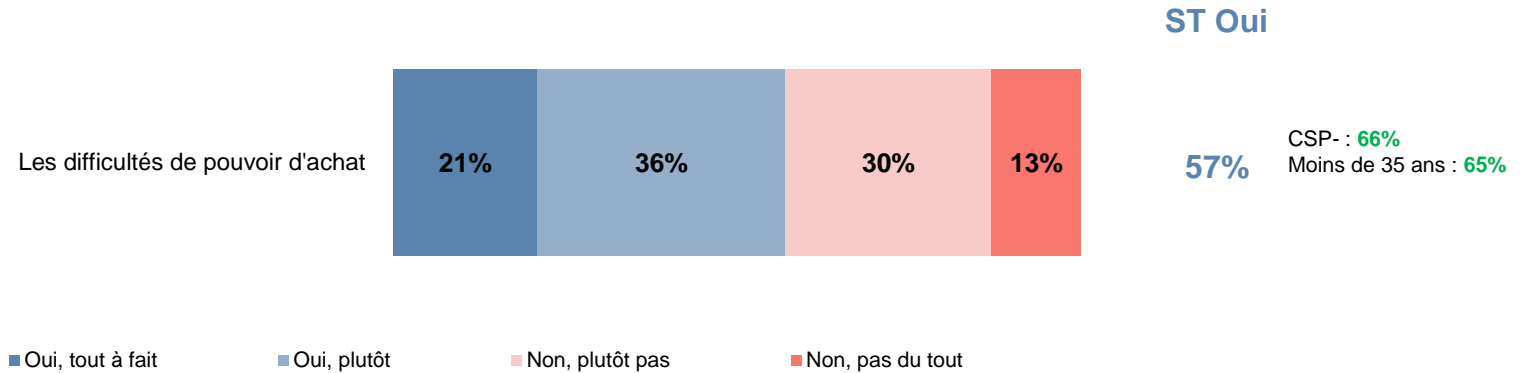
UN POUVOIR D'ACHAT DES FRANÇAIS SOUS TENSION

DES DIFFICULTÉS DE POUVOIR D'ACHAT RÉELLES CHEZ UNE MAJORITÉ DE FRANÇAIS

DIFFICULTÉS DE POUVOIR D'ACHAT

Q204bis. Indépendamment du mouvement des Gilets Jaunes, pouvez-vous nous dire si vous estimez que ... a pu également avoir un impact sur vos dépenses ?

Base : à tous (n=1010) – Nouvelle question

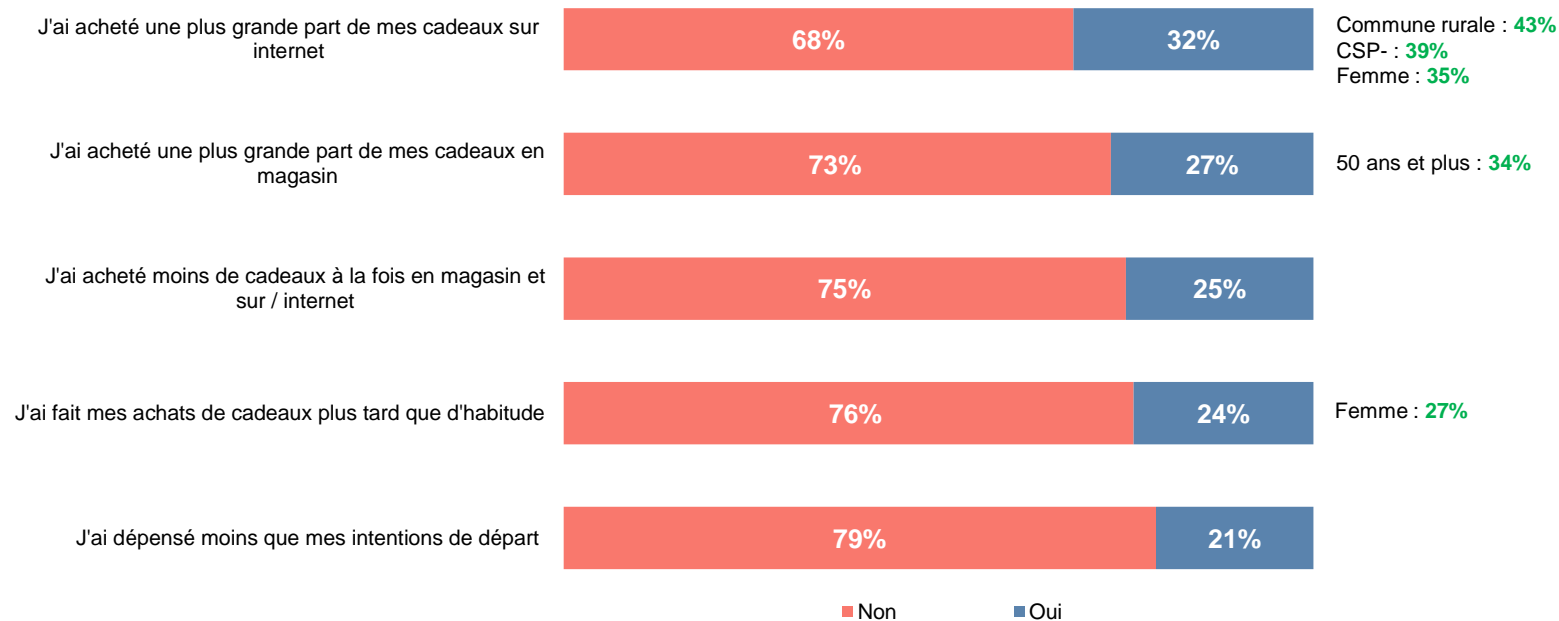


PAS DE REPORT MASSIF DES ACHATS VERS LE ONLINE EN RAISON DU MOUVEMENT DES GILETS JAUNES

IMPACT DU MOUVEMENT DES GILETS JAUNES SUR LES ACHATS DE FIN D'ANNÉE

Q204. Est-ce que le mouvement des Gilets jaunes vous a conduit à modifier votre comportement pour l'achat de vos cadeaux de fin d'année ?

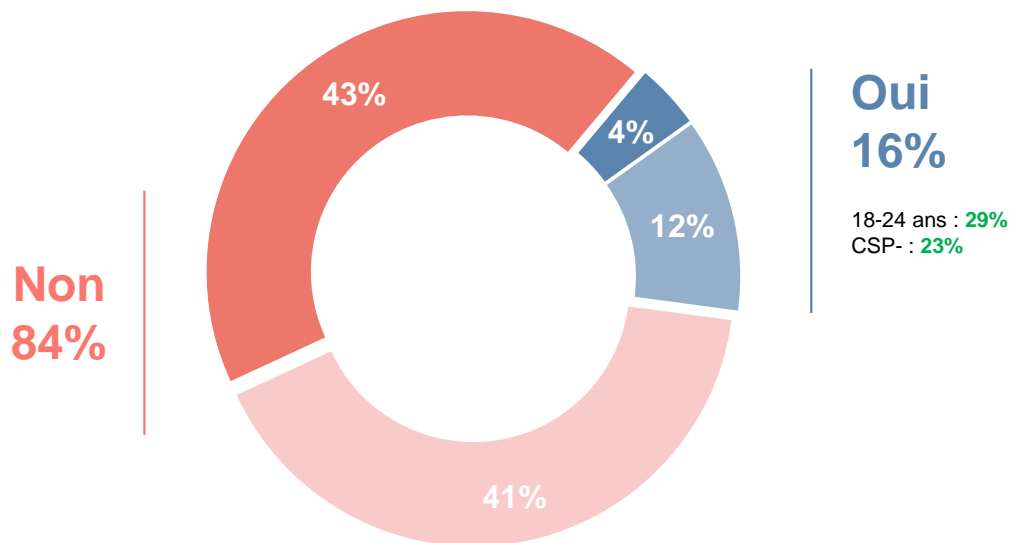
Base : à tous (n=1010) – Nouvelle question



ET DES MESURES GOUVERNEMENTALES QUI NE CONVAINQUENT PAS

DIFFICULTÉS DE POUVOIR D'ACHAT

Q204ter Les mesures annoncées en faveur du pouvoir d'achat par le gouvernement en décembre ont-elles / eu un impact sur le maintien de vos dépenses ? -
Base : à tous (n=1010) – Nouvelle question





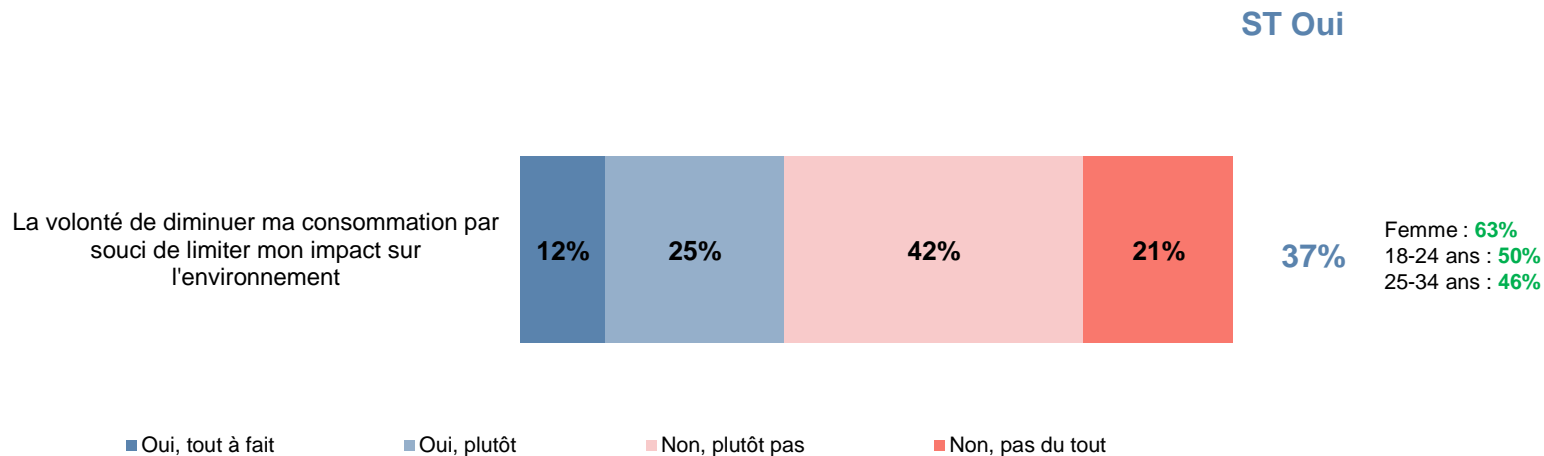
DES MODES DE CONSOMMATION EN ÉVOLUTION

CONSOMMER MOINS POUR PROTÉGER L'ENVIRONNEMENT

DIFFICULTÉS DE POUVOIR D'ACHAT

Q204bis. Indépendamment du mouvement des Gilets Jaunes, pouvez-vous nous dire si vous estimez que... a pu également avoir un impact sur vos dépenses ?

Base : à tous (n=1010) – Nouvelle question



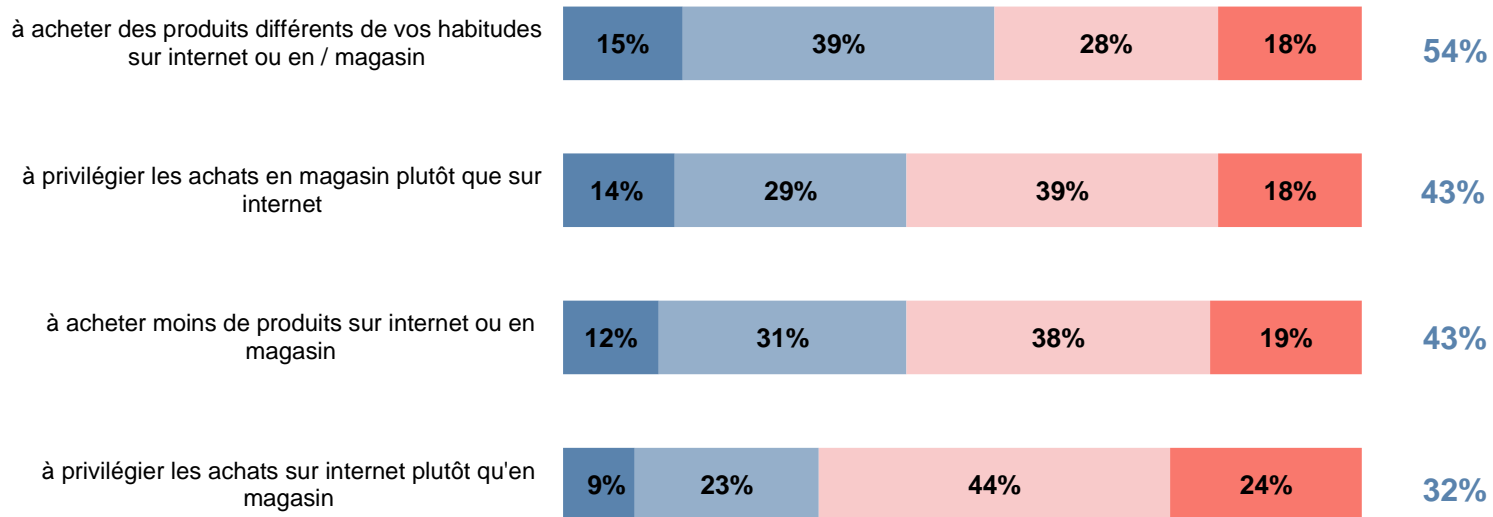
DES E-ACHETEURS QUI MODIFIENT LEURS HABITUDES DE CONSOMMATION EN PRENANT EN COMPTE DES CONSIDÉRATIONS ÉTHIQUES, ENVIRONNEMENTALES ET SOCIALES...

CONSIDÉRATIONS ENVIRONNEMENTALES

Q209. Est-ce que la prise en considération de la sauvegarde de la planète vous conduit... ?

- Base : à tous (n=1010) – Nouvelle question

ST Oui



■ Oui, tout à fait

■ Oui, plutôt

■ Non, plutôt pas

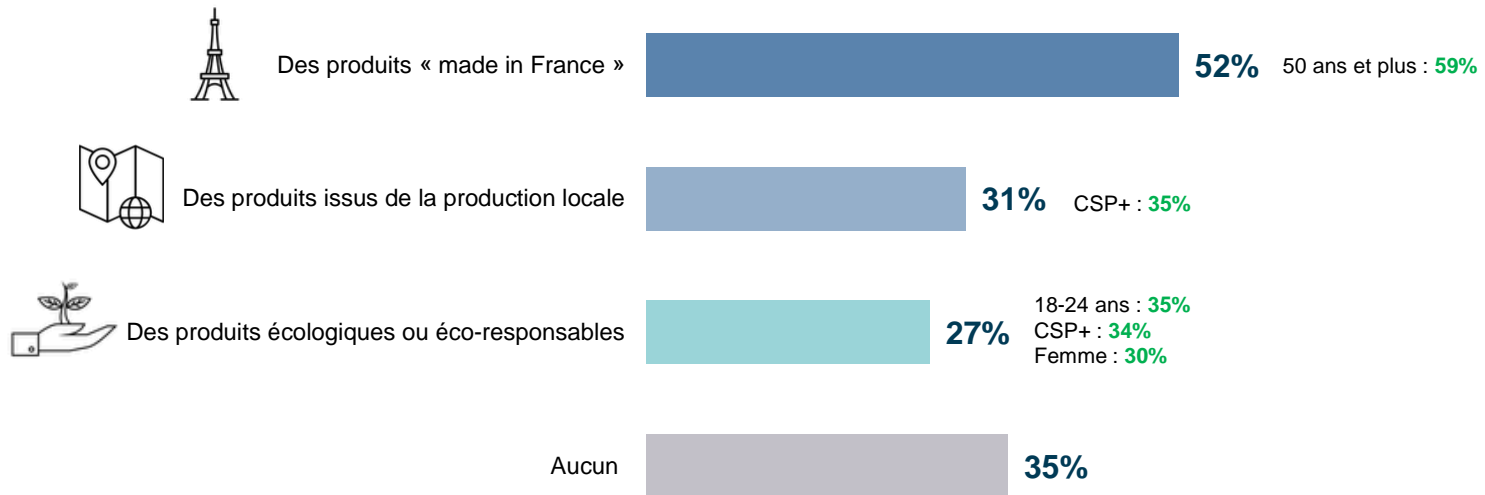
■ Non, pas du tout

ET PRIVILÉGIENT LES PRODUITS « MADE IN FRANCE »

CONSIDÉRATIONS ENVIRONNEMENTALES

Q208. Au sein de vos achats sur internet en 2018, avez-vous acheté... ?

- Base : à tous (n=1010) – Nouvelle question



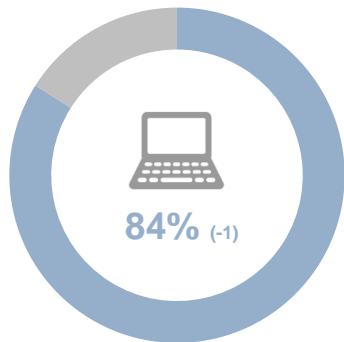
A person's hands are shown typing on a laptop keyboard. The laptop screen displays a grid of various images, possibly a social media feed or a gallery. The background is blurred, showing a desk and some office equipment.

**LE M-COMMERCE PREND DE PLUS
EN PLUS D'AMPLEUR, LA TABLETTE
PLUTÔT À LA BAISSE**

LE M-COMMERCE POURSUIT SA FORTE CROISSANCE, L'ACHAT VIA TABLETTE DÉCROIT POUR LA PREMIÈRE FOIS

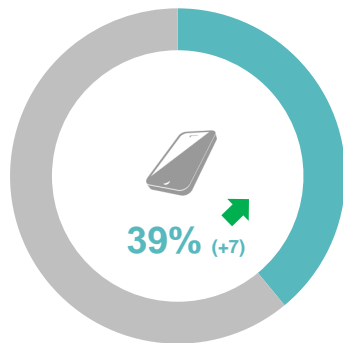
SUPPORTS D'ACHAT UTILISÉS

Q33. A partir de quels équipements achetez-vous sur internet ?
Base : ensemble (n=1010) – Plusieurs réponses possibles – Nouvel item *



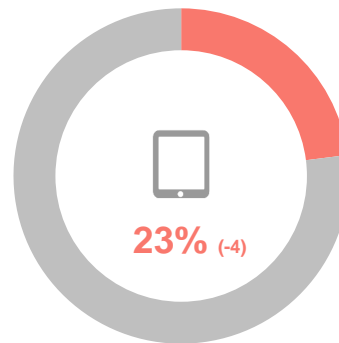
ORDINATEUR

50 ans et plus : **90%**



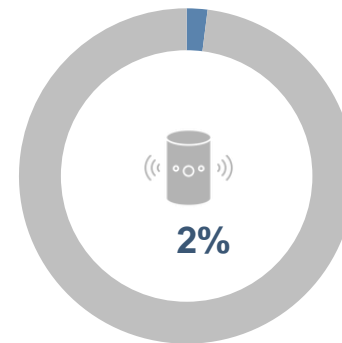
SMARTPHONE

25-34 ans : **58%**
18-24 ans : **54%**
IDF : **48%**
CSP- : **48%**



TABLETTE

CSP+ : **27%**
Homme : **26%**



ASSISTANT VOCAL*

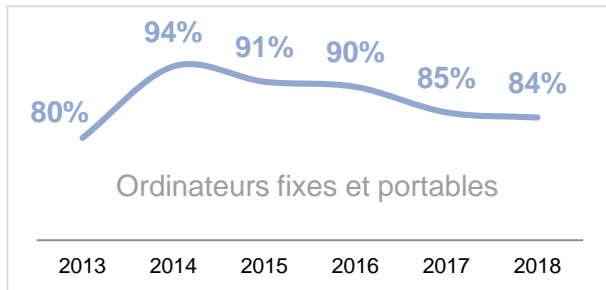
18-24 ans : **7%**

L'ORDINATEUR ET LA TABLETTE EN BAISSSE, LE SMARTPHONE EN FORTE HAUSSE

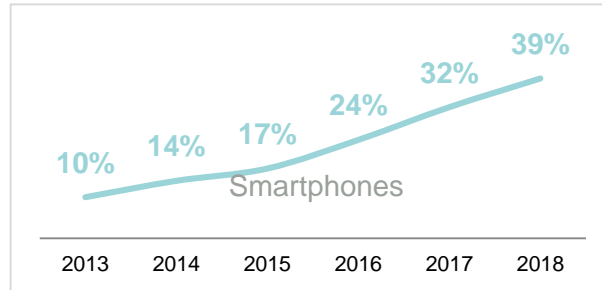
EVOLUTION DES SUPPORTS D'ACHAT UTILISÉS

Q33. A partir de quels équipements achetez-vous sur internet ?

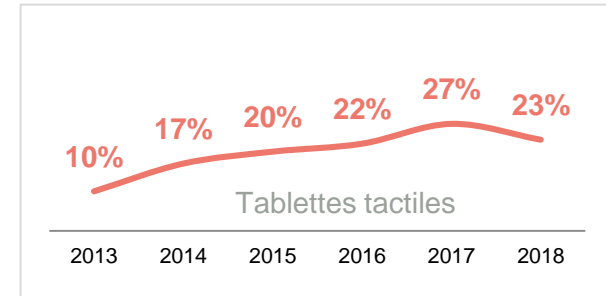
Base : ensemble (n=1010) – Plusieurs réponses possibles



L'ordinateur poursuit sa chute depuis 2014



La progression du smartphone reste impressionnante



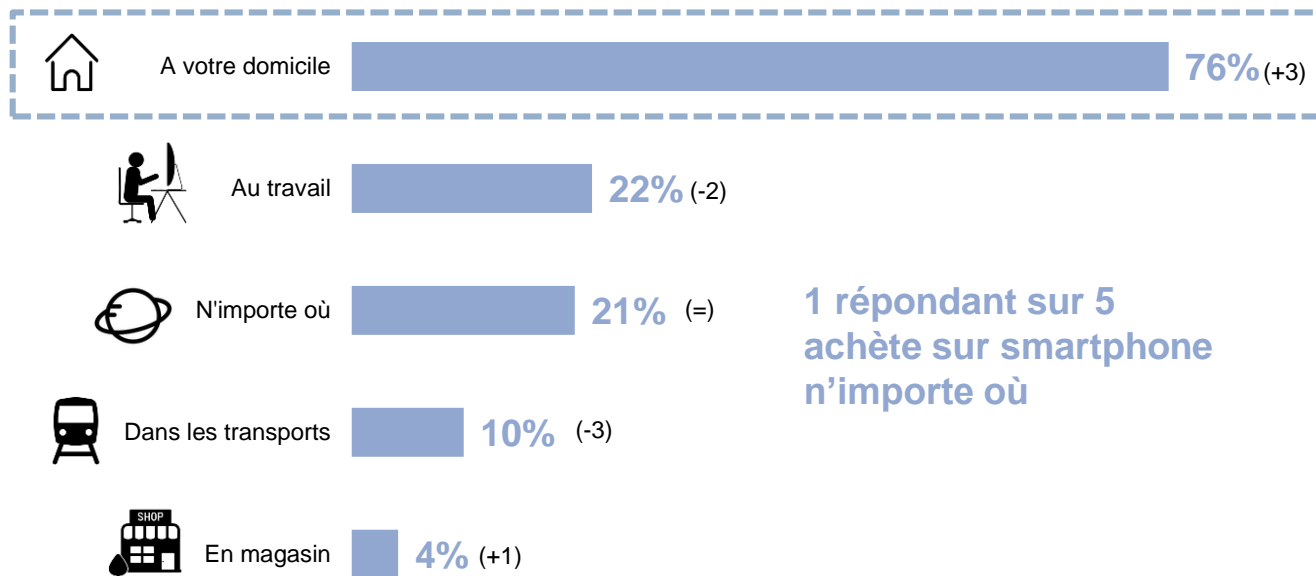
La tablette régresse pour la première fois depuis 2013

MALGRÉ UNE FORTE HAUSSE DU M-COMMERCE, LES E-ACHETEURS NE SONT PAS ENCORE TOTALEMENT NOMADES DANS LEURS ACHATS

USAGES DU SMARTPHONE DANS LA REALISATION D'ACHATS

Q109. D'une manière générale, où vous situez-vous lorsque vous réalisez des achats sur internet sur votre Smartphone...

Base : ceux utilisant leur Smartphone lors de leurs achats (n=392) – Plusieurs réponses

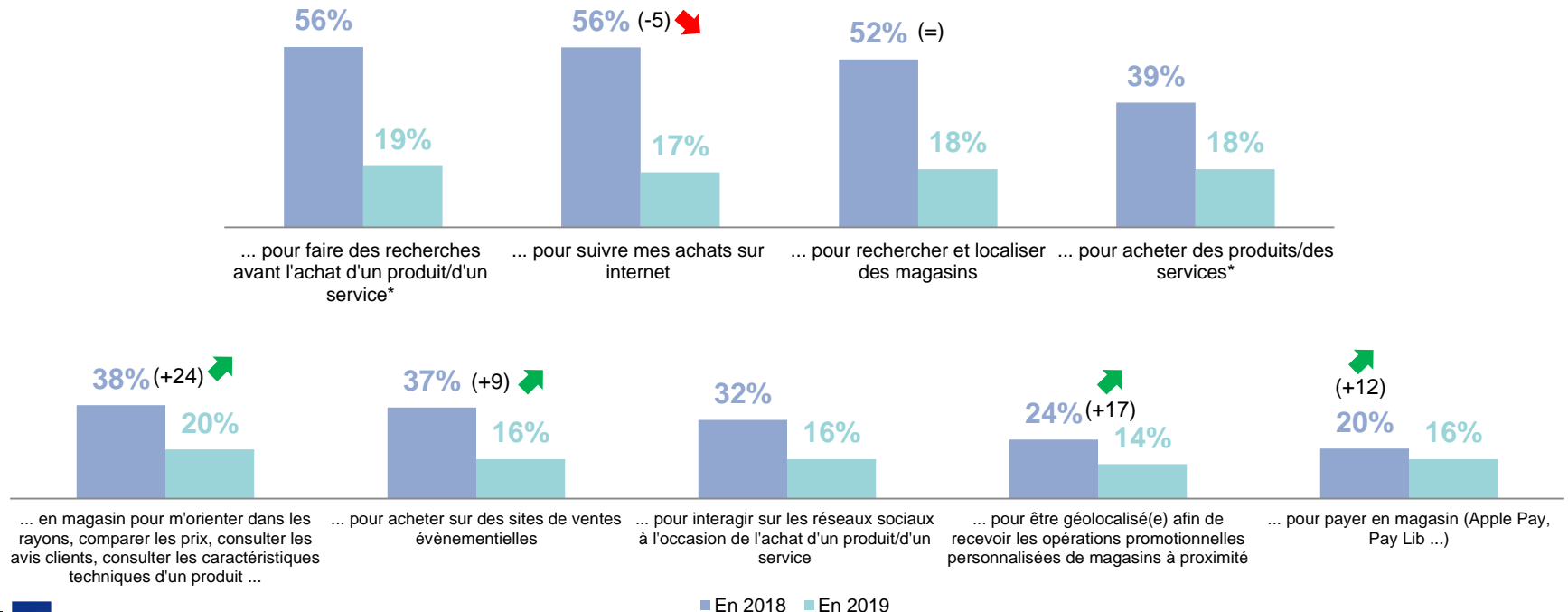


VÉRITABLE ÉMERGENCE DES NOUVEAUX SERVICES MOBILE QUI RENFORCENT LE SMARTPHONE

USAGES MARCHANDS À PARTIR DU SMARTPHONE EN 2018

Q25A. Quels usages marchands avez-vous avec votre smartphone ?

Base : e-acheteurs équipés en téléphone mobile ou en smartphone (n=907) – Plusieurs réponses possibles – Items modifiés *

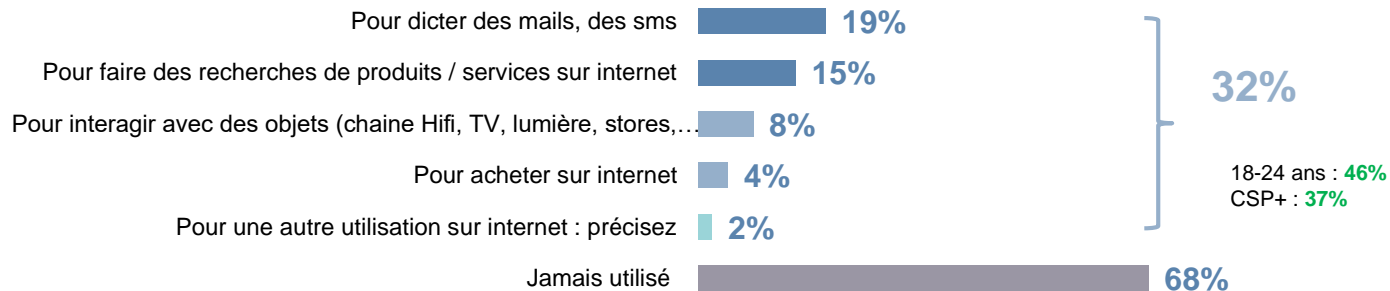


L'USAGE DE LA COMMANDE VOCALE CONCERNE UN TIERS DES RÉPONDANTS

ASSISTANTS VIRTUELS ET COMMANDE VOCALE

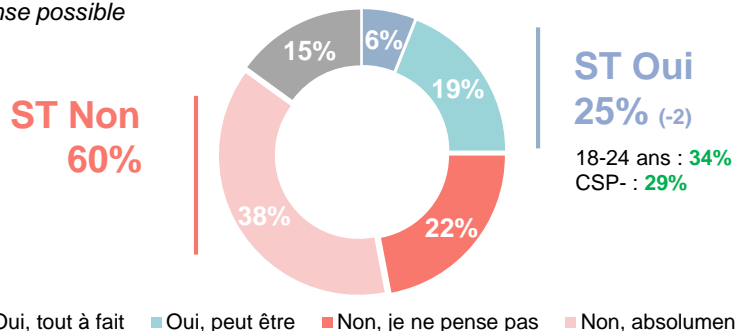
Q113. Avez-vous déjà utilisé la commande vocale...

Base : ensemble (n=1010) – Plusieurs réponses possibles – Liste des items modifiés



Q114. Seriez-vous intéressé par les systèmes d'assistants personnels virtuels (par exemple Google Assistant de Google Home, Alexa de Amazon Echo, Siri du HomePod d'Apple...) pour acheter sur internet ?

Base : ensemble (n=1010) – une seule réponse possible

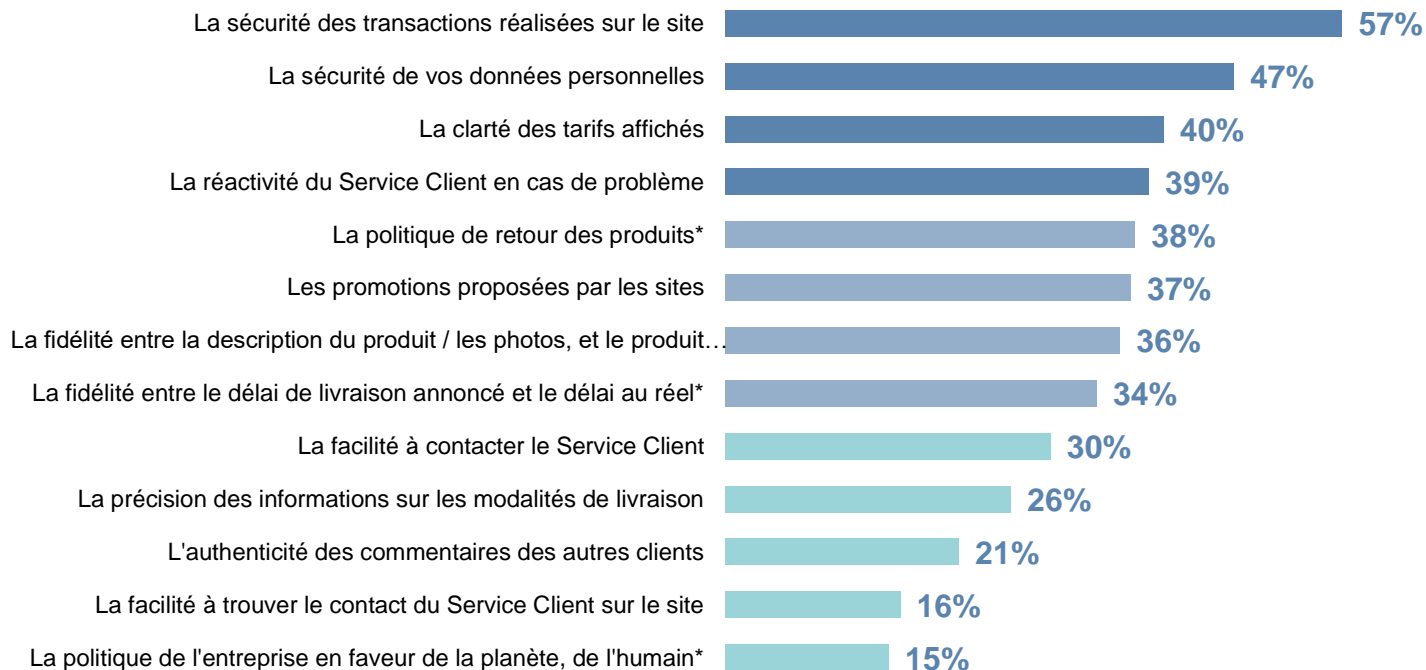


DES ATTENTES TOUJOURS CENTRÉES SUR LA SÉCURITÉ

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 2019 ?

Base : ensemble (n=1010) – Plusieurs réponses possibles – Nouveaux items*

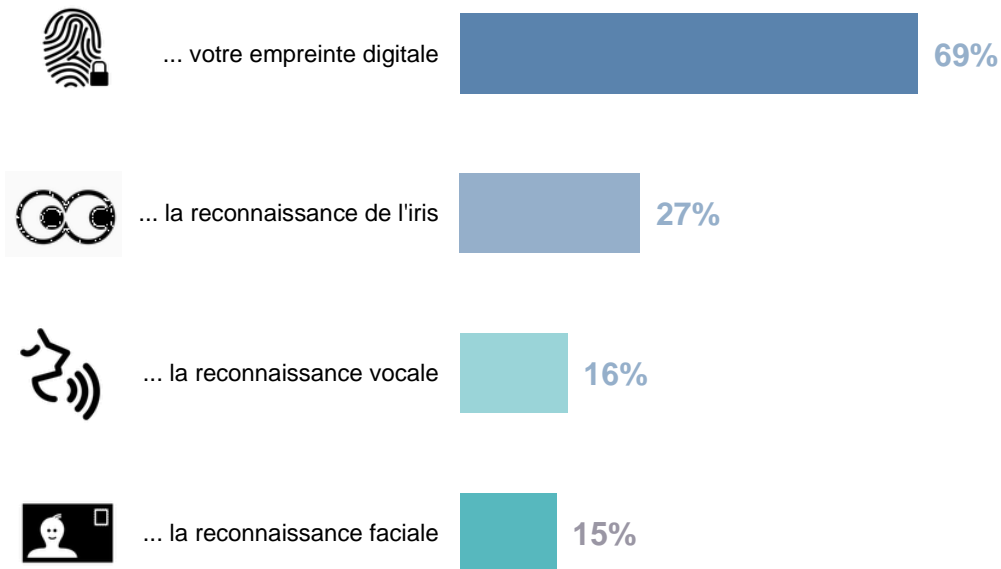


L'EMPREINTE DIGITALE A LA FAVEUR DES E-ACHETEURS POUR SÉCURISER LEURS PAIEMENTS ONLINE

ASSISTANTS VIRTUELS ET COMMANDE VOCALE

Q215. Parmi les différents moyens d'authentification suivants, lesquels préféreriez-vous utiliser pour valider vos achats sur Internet?

Base : ensemble (n=1010) – Plusieurs réponses possibles – Nouvelle question



A person's hands are shown typing on a laptop keyboard. The laptop screen displays a grid of various images, possibly a social media feed or a gallery. The background is blurred, showing a desk and other office equipment.

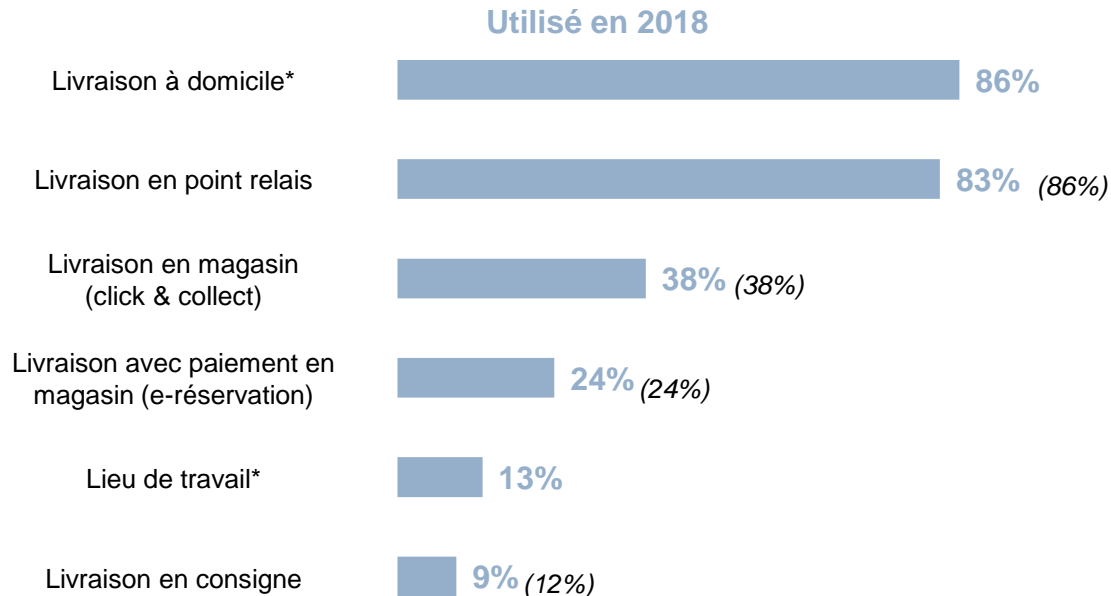
**LIVRAISONS : UNE APPÉTENCE
CROISSANTE POUR LES OFFRES
EN ILLIMITÉ ET EXPRESS**

LA LIVRAISON À DOMICILE ET EN POINT RELAIS RESTENT LES DEUX MODES DE LIVRAISON PRIVILÉGIÉS DES E-ACHETEURS

MODES DE LIVRAISON DES ACHATS SUR INTERNET UTILISÉS EN 2018

Q55. Quels modes de livraison avez-vous utilisé en 2018 pour vos achats sur Internet ?

Base : répondants « utilisé en 2018 » (n=1001) – répondants « envisagé pour 2019 » (n=829) – Plusieurs réponses possibles – L'item « livraison à domicile/lieu de travail » a été splitté en deux items distincts

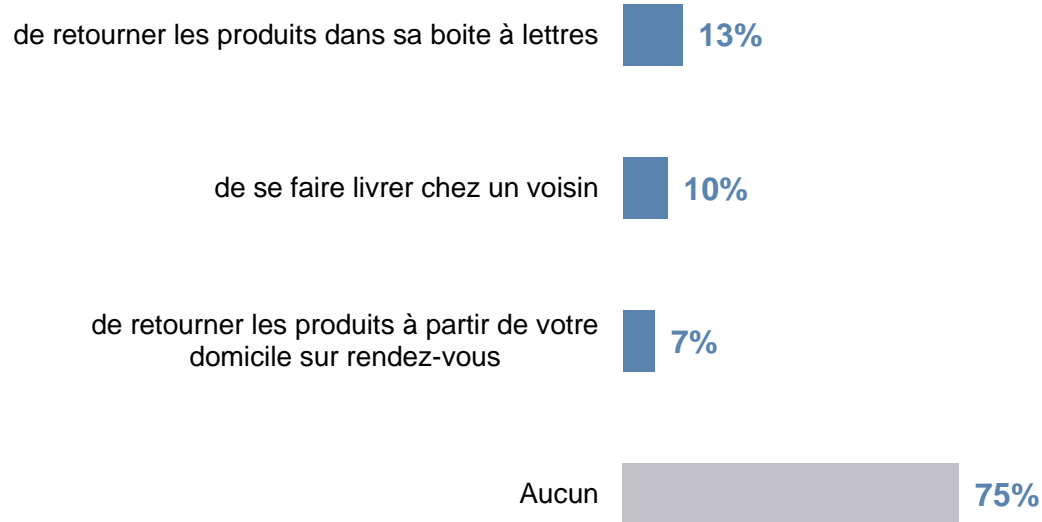


LES NOUVELLES OPTIONS DÉVELOPPÉES PAR LES ENTREPRISES DE LIVRAISON RESTENT CONFIDENTIELLES

LES NOUVELLES OPTIONS DE LIVRAISON

Q212. Avez-vous déjà utilisé un service qui permet... ?

Base : ensemble (n=1010) – Plusieurs réponses possibles – Nouvelle question

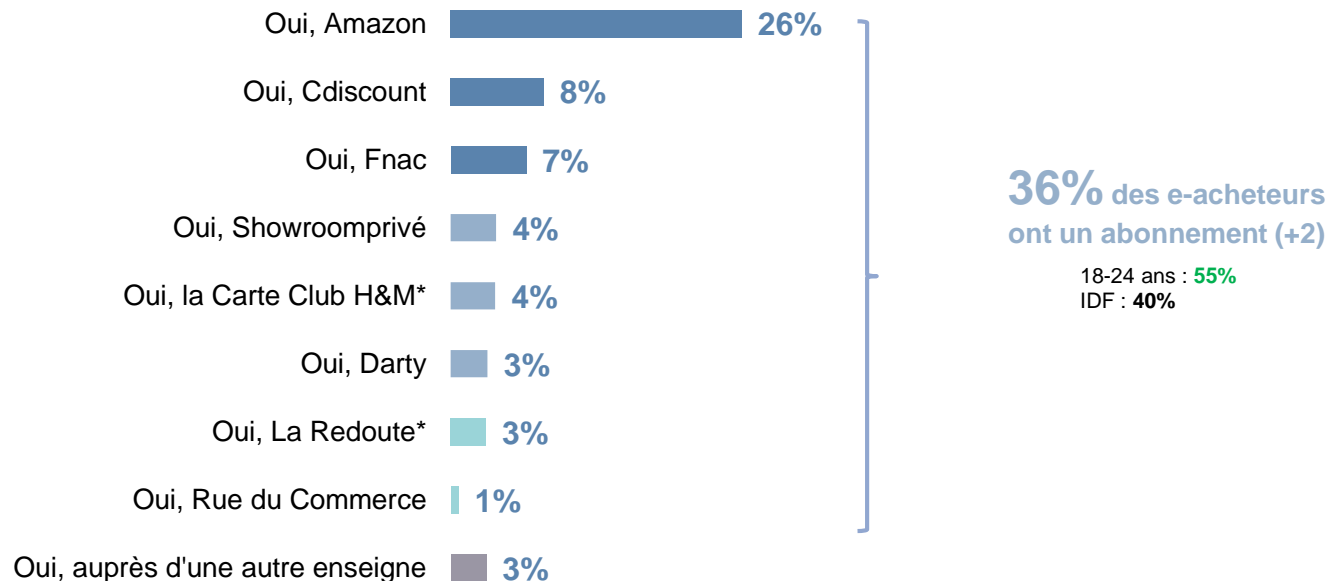


LE NOMBRE D'ABONNÉS À DES OFFRES DE LIVRAISON EXPRESS ET ILLIMITÉE RESTE GLOBALEMENT STABLE

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=1010) – Plusieurs réponses possibles – Nouveaux items

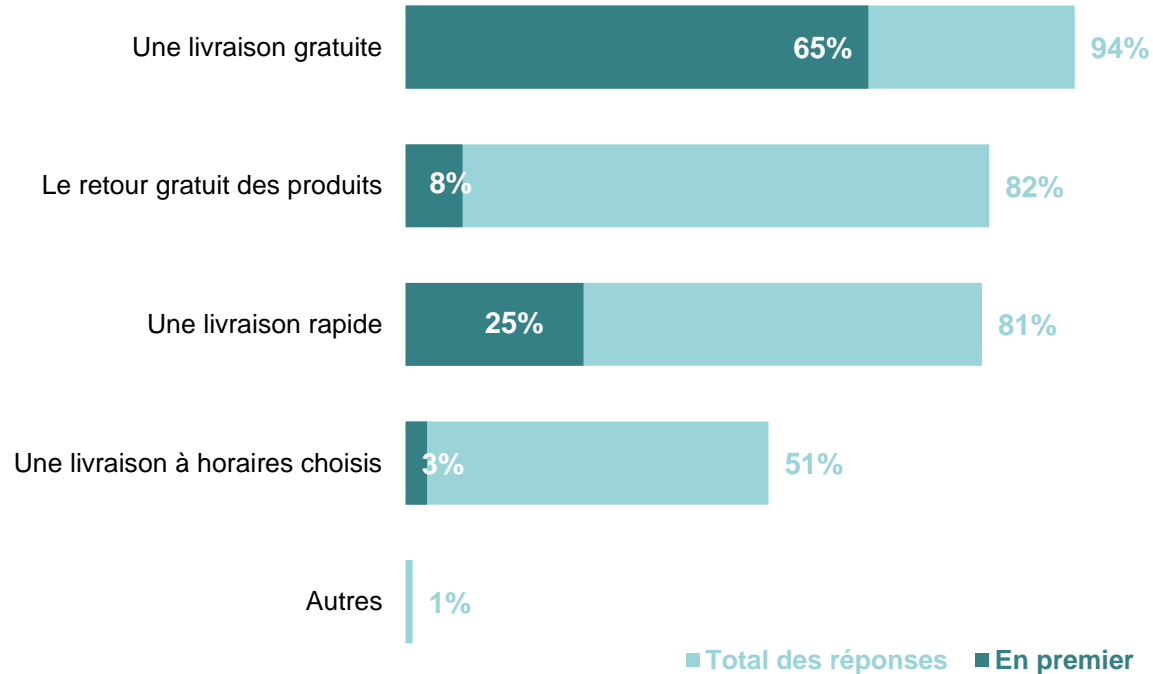


LA GRATUITÉ : ATTENTE PRIORITAIRE DES E-ACHETEURS LORS D'UNE LIVRAISON

CRITÈRES DE LIVRAISON

Q211. Lorsque vous commandez sur internet, quels sont les critères de livraison / de retours des produits qui sont importants pour vous ?

Base : ensemble (n=1010) – Plusieurs réponses possibles – Nouvelle question





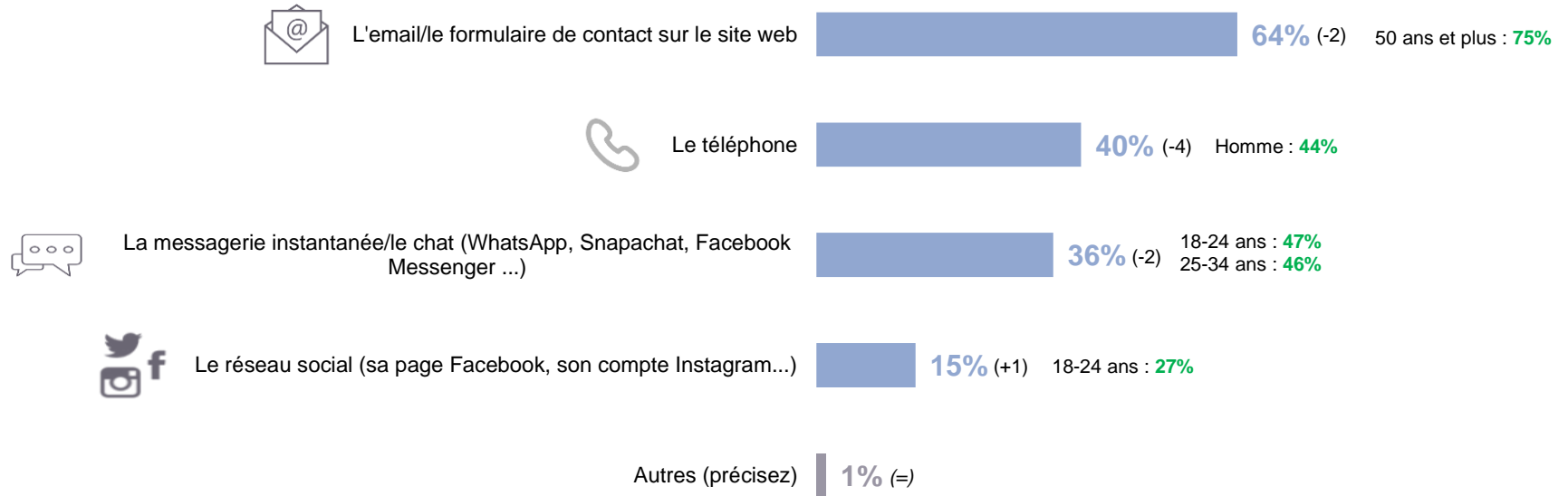
LES MODES DE CONTACT CLASSIQUES RESTENT PRIVILÉGIÉS

MALGRÉ DE NOUVEAUX MODES DE CONTACT, L'EMAIL ET LE FORMULAIRE DE CONTACT RESTENT PRIVILÉGIÉS

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

Q78. En 2019, quels modes de contacts envisagez-vous d'utiliser davantage dans votre relation avec le service client d'un site ?

Base : ensemble (n=1010) – Plusieurs réponses possibles (les bases sont différentes de la vague 5)



MERCI

