



www.fevad.com

**fédération e-commerce
et vente à distance**



Paris, le 10 janvier 2019

COMMUNIQUE DE PRESSE

Achats de Noël : pas d'effet « Gilets Jaunes » sur le choix d'internet

Enquête CSA – FEVAD sur les comportements d'achats sur internet à Noël

La FEVAD et l'Institut CSA publient les résultats d'une enquête exclusive sur le comportement d'achat des Français à l'occasion des fêtes de fin d'année. Cette étude sera prochainement complétée par le chiffre des ventes de Noël qui sera publié dans le cadre du bilan e-commerce 2018 présenté à la fin du mois de janvier.

Un nombre d'acheteurs sur internet stable par rapport à l'an dernier

Au moment des fêtes de fin d'année, Internet est toujours incontournable : 81% des e-acheteurs français ont préparé leurs achats de fin d'année sur internet et 73% y ont fait leurs achats. Ce chiffre reste comparable à celui de l'an dernier où ils avaient été 75% à avoir fait leurs courses de Noël sur le web.

Le montant moyen dépensé pour ces achats s'élève cette année à 289 euros. Un budget plus important chez les hommes (350 euros en moyenne), chez les personnes âgées de 50 ans et plus (368 euros en moyenne), auprès des CSP+ (329 euros) et des habitants de région parisienne (372 euros). Ce budget reste stable par rapport à l'année dernière pour 51% des répondants. 31% ont dépensé plus et 17% ont dépensé moins.

Pas de report des achats physiques en magasin vers internet

Malgré une économie au ralenti pendant les week-ends du mois de décembre, le mouvement des Gilets Jaunes n'a eu qu'un impact mesuré sur la consommation en cette fin d'année : 75% des répondants déclarent ne pas avoir acheté moins de cadeaux cette année que ce soit en magasin ou sur Internet.

Concernant les éventuels phénomènes de transfert entre magasin et internet, les résultats de l'enquête montrent qu'il n'y a pas eu de report des achats physiques en magasin vers Internet : si 32% des e-acheteurs français déclarent avoir acheté une plus grande part de leurs cadeaux sur Internet pendant le mouvement des

Gilets Jaunes. En parallèle, 27% déclarent quant à eux avoir acheté une plus grande part de leurs cadeaux en magasin.

S'agissant des conséquences de la crise sur le montant des dépenses prévues ou sur le moment de la réalisation des achats, on note que l'impact du mouvement reste mesuré : 21% des répondants déclarent avoir moins dépensé que ce qu'ils avaient prévu à cause du mouvement des Gilets Jaunes, et 24% indiquent qu'ils ont retardé l'achat de leurs cadeaux pour cette raison.

Un niveau de satisfaction encore en amélioration

Les graves perturbations liées à la crise des Gilets Jaunes avaient pu faire craindre un impact négatif sur la livraison des commandes en temps et en heure. L'étude montre que la chaîne logistique du e-commerce a su s'adapter aux circonstances.

Le niveau de satisfaction des achats de fin d'année réalisés sur internet reste en effet à un niveau très élevé à 98% (un chiffre stable par rapport à l'an dernier). On note même que la part des personnes très satisfaites de leurs achats augmente de 4 points, passant de 48% à 52%.

***Méthodologie**

Depuis 2013, le Baromètre Fevad/CSA mesure les intentions de faire les soldes en ligne. L'enquête a été réalisée en ligne du 26 au 31 décembre 2018 auprès d'un échantillon représentatif de 1 010 e-acheteurs français (c'est-à-dire toute personne 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 redressés afin d'être représentatifs du profil des e-acheteurs français.

A propos de la FEVAD :

La Fédération du e-commerce et de la vente à distance fédère aujourd'hui 600 entreprises et plus de 800 sites internet. Elle est l'organisation représentative du secteur du commerce électronique et de la vente à distance. La Fevad a notamment pour mission de recueillir et diffuser l'information permettant l'amélioration de la connaissance du secteur et d'agir en faveur du développement durable et éthique de la vente à distance et du commerce électronique en France.

Pour en savoir plus : www.fevad.com / suivez-nous sur twitter : @FevadActu

À propos de CSA :

Institut de référence des études marketing et d'opinion depuis 40 ans, CSA qui compte 130 collaborateurs apporte aux entreprises et institutions une compréhension fine des comportements des consommateurs pour appréhender leurs besoins, analyser leurs environnements, anticiper leurs évolutions et identifier les leviers d'engagement au profit d'une prise de décision éclairée. Multi-secteur, résolument tourné vers le croisement de la data sous toutes ses formes, CSA s'est spécialisé sur l'appréhension de l'expérience utilisateur, le forecasting et l'évaluation d'actions de communication. CSA, **Consumer Science & Analytics**, fait partie du groupe Havas depuis octobre 2015.

Pour en savoir plus : www.csa.eu - Suivez nous sur Twitter @InstitutCSA.

Contact Presse:

FEVAD - Nathalie Laîné - Responsable Communication
01 42 56 38 86 • nlaine@fevad.com

CSA

Leda Bontosoglou - Directrice de la Communication

01.57.00.58.50 • leda.bontosoglou@csa.eu

Marjorie Bordenave - Assistante Communication

01.57.00.57.82 • marjorie.bordenave@csa.eu