



QUELLES PERSPECTIVES EN 2013 POUR LE E-COMMERCE?

24 janvier 2013



UNE ÉTUDE QUI A POUR BUT DE MESURER L'ACHAT SUR INTERNET EN 2013 ET COMPRENDRE L'USAGE DU SMARTPHONE DANS LES ACHATS (ON-LINE ET OFF-LINE)

- Un **recueil online** via *Buzz-Panel*, l'access panel propriétaire de CSA
- Du 26 décembre 2012 au 02 janvier 2013



Après d'un **échantillon** de 1005 individus
représentatif de la cible des internautes
de 18 ans à 74 ans

LE BILAN SUR LES ACHATS DE NOËL SUR INTERNET EN 2012

80%

ONT UTILISÉ INTERNET

pour préparer ou effectuer
leurs achats de Noël



Base : Internaute 18-74 ans : 1005

98%

des acheteurs **sont satisfaits**

de leurs achats de Noël en ligne

Dont **54%** de très satisfaits.



Base : Acheteurs de cadeaux de Noël en ligne : 571

E-COMPORTEMENT DES INTERNAUTES EN 2013

**UNE INTENTION D'ACHAT ONLINE QUI
PROGRESSERA ENCORE EN 2013 !**

ENCORE PLUS D'ACHATS À VENIR SUR INTERNET EN 2013

En 2013, avez-vous l'intention de commander/acheter SUR Internet ... ?

PLUS souvent
qu'en 2012

19%

AUSSI souvent
qu'en 2012

73%

MOINS souvent
qu'en 2012

8%

EN DÉCLARATIF LE CONTEXTE ÉCONOMIQUE N'AURA PAS D'IMPACT NÉGATIF SUR LE COMPORTEMENT D'ACHAT ONLINE POUR PRÈS DE 8 INTERNAUTES SUR 10

En 2013, pouvez-vous nous dire si le contexte économique actuel affectera votre consommation sur Internet ?



OUI
en achetant **PLUS**
sur Internet

20%

NON

cela n'affectera pas ma
consommation sur Internet

56%

OUI
en achetant **MOINS**
sur Internet

24%

+50 ans et plus : 28%
+ Inactifs : 29%

Base : Internautes 18-74 ans ayant déjà réalisé des achats sur Internet : 788

L'ORDINATEUR : TOUJOURS EN TÊTE DES ÉQUIPEMENTS UTILISÉS MAIS UN USAGE DU SMARTPHONE ET DE LA TABLETTE EN PROGRESSION

En 2013, sur quel(s) équipement(s) envisagez-vous de commander/acheter SUR Internet ? Plusieurs réponses possibles

Depuis un
**ORDINATEUR
FIXE/ PORTABLE**

80%



Depuis un
MOBILE / SMARTPHONE

20%

+ 18-24 ans : 27%



Depuis une
TABLETTE TACTILE

15%



1,1 supports utilisés en moyenne

Base : Internautes 18-74 ans : 1005

ECONOMIES RÉALISÉES ET PRATICITÉ : PRINCIPAUX MOTEURS D'ACHATS SUR LA TOILE POUR 2013

En 2013, quelles sont les 3 principales raisons qui vous conduiront à commander sur Internet ?

% de citation

72%

La **facilité pour comparer** les offres / des prix

72%

La perspective de **prix plus attractifs / promotions** intéressantes

71%

La **commodité de l'achat** sur Internet / Pas besoin de se déplacer, liberté de choisir le moment d'achat

43%

Le fait de bénéficier d'un **plus grand choix** de produits / services

25%

Le fait d'**économiser les frais de carburant** / de transport

12%

Le fait de pouvoir **retourner le produit si vous n'êtes pas satisfait**

5%

La possibilité d'**acheter** par Internet avec mon mobile, mon Smartphone **quel que soit le lieu où je me trouve**



Base : Internauts 18-74 ans : 1005

PARTICULARITÉS SELON LES CIBLES :

DES FEMMES PLUS MOTIVÉES PAR LA LIBERTÉ QU'OFFRE INTERNET DES JEUNES DAVANTAGE ATTIRÉS PAR L'ÉVENTAIL DE L'OFFRE

En 2013, quelles sont les 3 principales raisons qui vous conduiront à commander sur Internet ?

> Les femmes



74%

Commodité de l'achat sur Internet (vs. 71%)

15%

Pouvoir retourner le produit si non-satisfaite (vs. 12%)

> Les hommes



30%

Economiser les frais de carburant / de transport (vs. 25%)

> Les 18-24 ans



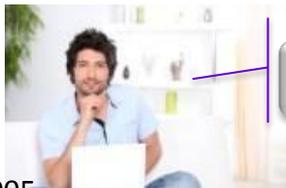
52%

Bénéficier d'un plus grand choix de produits / services (vs. 43%)

8%

Possibilité d'acheter avec son Smartphone quel que soit le lieu (vs. 5%)

> Les 25-34 ans



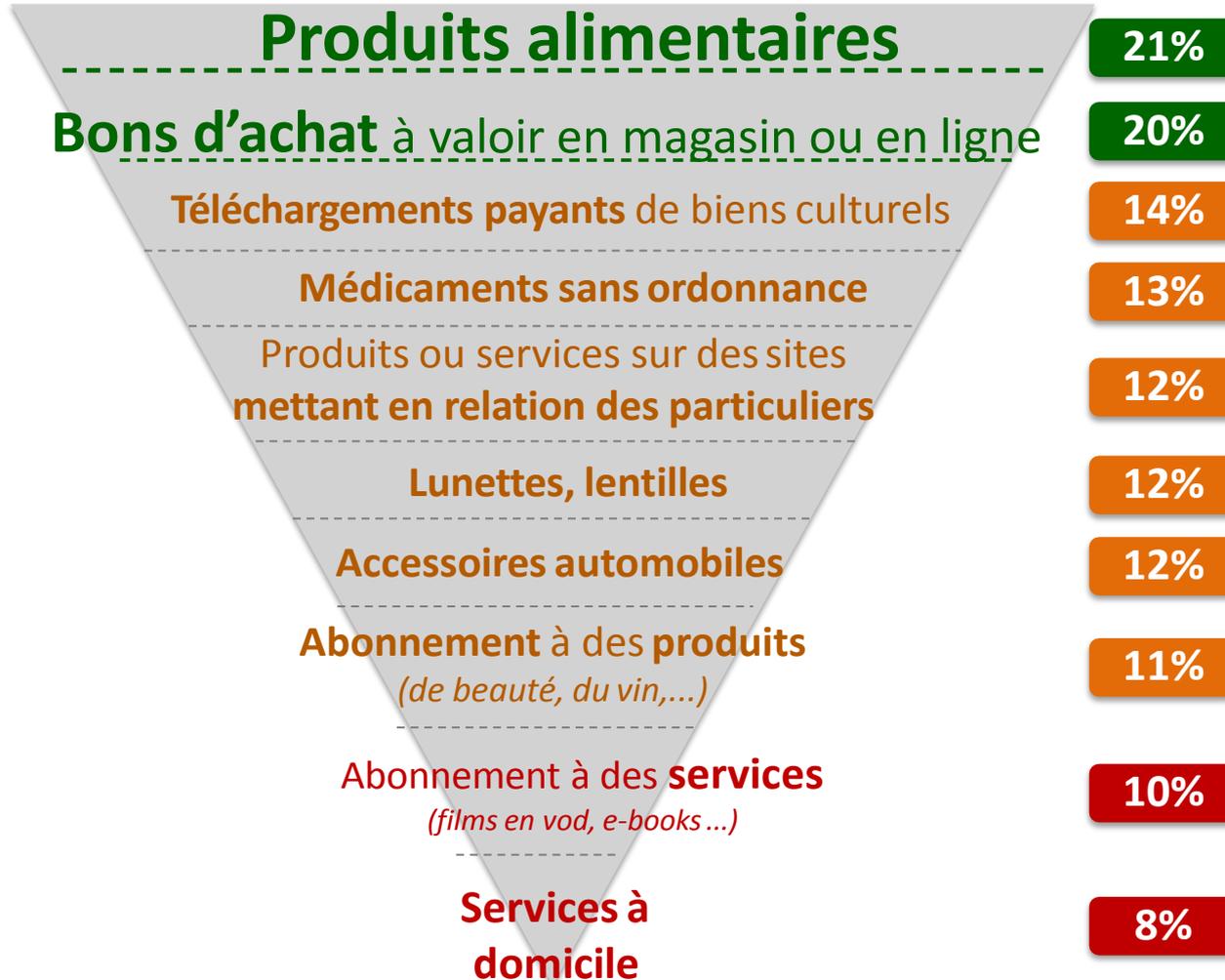
18%

Pouvoir retourner le produit si non-satisfait (vs. 12%)

Base : Internautes 18-74 ans : 1005

PRODUITS ALIMENTAIRES ET BONS D'ACHATS À VALOIR EN MAGASIN D'AVANTAGE PLÉBISCITÉS EN 2013

Parmi les produits/services suivants, quels sont ceux que vous n'avez **pas** achetés sur Internet en 2012 que vous **pourriez** acheter sur Internet en 2013 ? Plusieurs réponses possibles



Au moins un produit /service :
59%



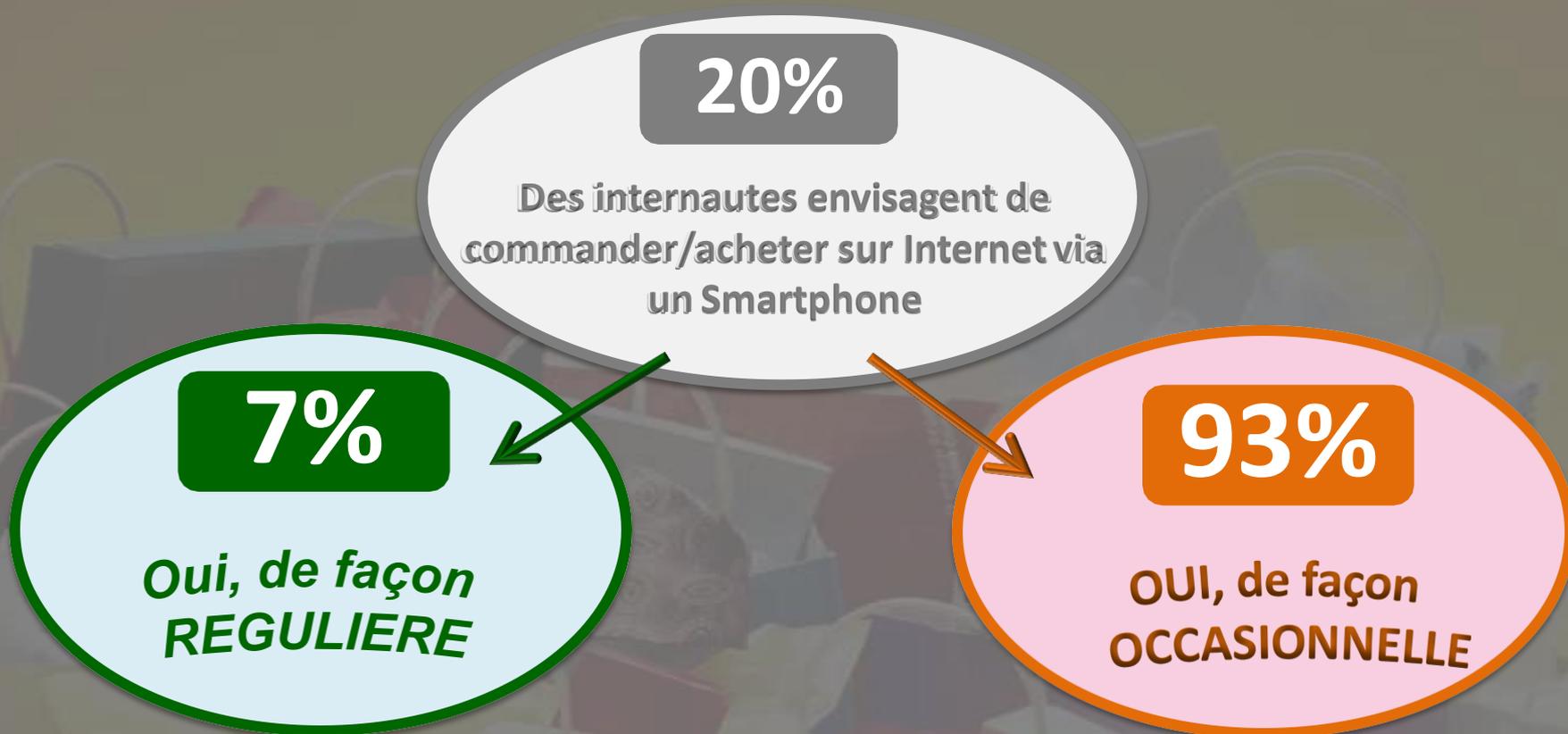
Base : Internautes 18-74 ans : 1005

A bright, sunny street scene with people walking and shops. The street is paved with cobblestones, and there are trees and buildings in the background. The scene is overlaid with a semi-transparent white box containing the title text.

USAGE DU SMARTPHONE DANS LES ACHATS EN 2013

UNE UTILISATION DU SMARTPHONE QUI PROGRESSE

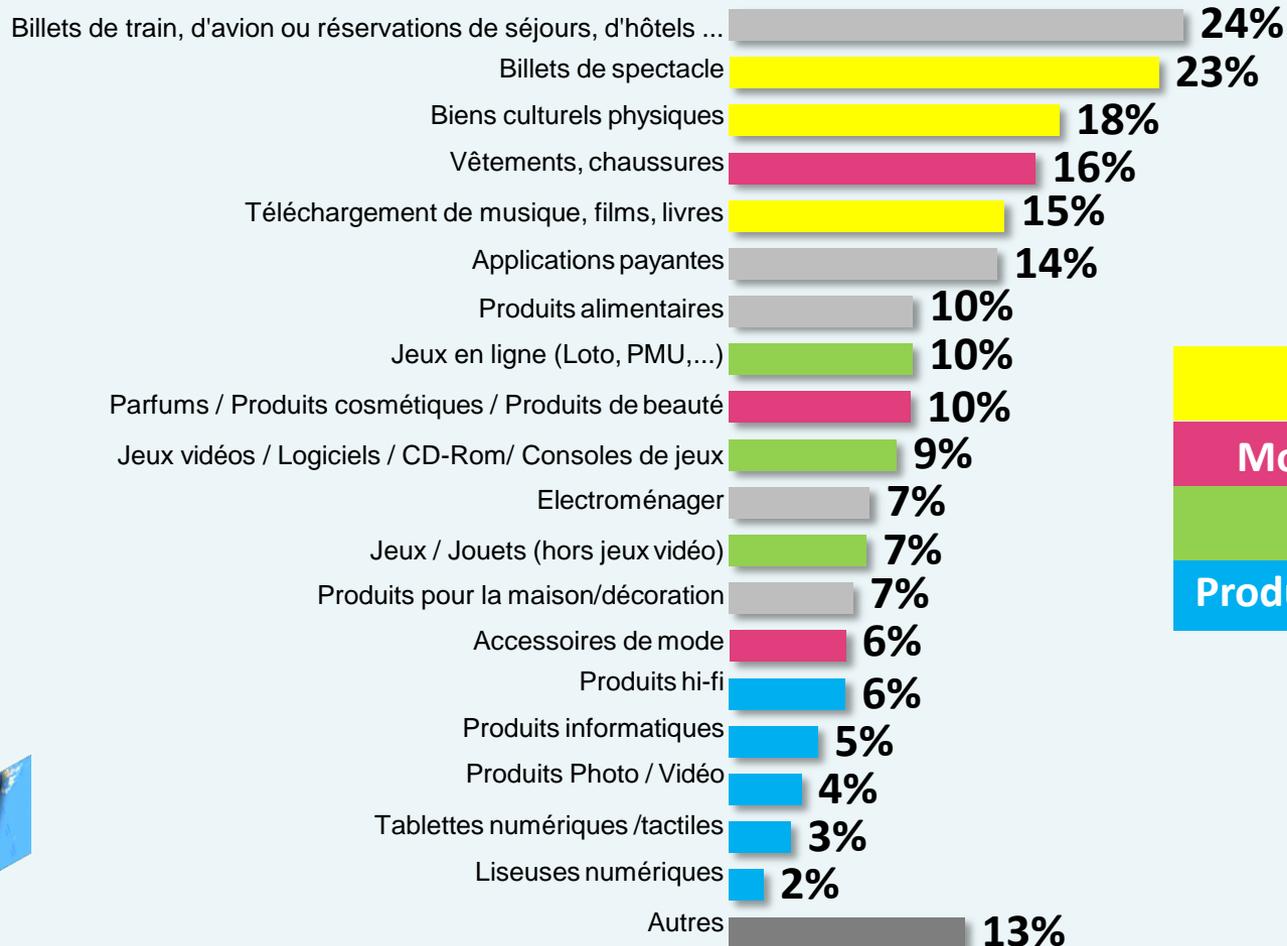
En 2013, avez-vous l'intention de commander avec votre téléphone mobile, votre Smartphone ?



Base : Intention d'achat ou de commande sur Internet via un Smartphone : 200

BILLETS DE TRAIN, BIENS CULTURELS ET HABILLEMENT : LES PRODUITS QUI SERONT LES PLUS ACHETÉS VIA LE MOBILE

En 2013, quels produits/services envisagez-vous d'acheter plus souvent sur Internet avec votre téléphone mobile, votre Smartphone ? Plusieurs réponses possibles



Culture : 44%

Mode/beauté : 28%

Jeux : 23%

Produits High tech : 13%

Base : Intention d'achat ou de commande sur Internet via un Smartphone : 200

QUELQUES USAGES PROJÉTÉS SUR LE SMARTPHONE : COMPARER, S'INFORMER, PRÉPARER

En 2013, quels sont les usages que vous avez l'intention d'adopter avec votre téléphone mobile, votre Smartphone ?
Réponses en oui ou non



33%

Comparer les prix à
l'aide de mon mobile lorsque je
suis en magasin.



27%

Utiliser mon mobile (hors magasin) pour
flasher les QRcode
et/ou codes barre sur une publicité, un
magazine, un panneau d'affichage ...



27%

Préparer mes achats
(en magasin ou sur internet) à l'aide de
mon mobile lorsque j'ai un temps mort



20%

M'inscrire pour recevoir des
offres sur mon mobile

19%

Utiliser mon mobile pour **Interagir**
avec les **réseaux sociaux** à
l'occasion d'un achat (consulter une page
Facebook, consulter des avis, émettre un
commentaire, poster une photo)

PARTICULARITÉS SELON LES CIBLES : DES COMPARETEURS PLUS UTILISÉS PAR LES HOMMES, LES CSP- ET LES FRANCILIENS

En 2013, quels sont les usages que vous avez l'intention d'adopter avec votre téléphone mobile, votre Smartphone ?

> Les hommes



36%

Comparer les prix à l'aide de mon mobile en magasin (vs. 33%)

> Les 18-24 ans



39%

Utiliser mon mobile pour **interagir avec les réseaux sociaux** à l'occasion d'un achat (19%)

37%

Préparer mes achats en magasin ou sur Internet (vs. 27%)

> Les CSP-



38%

Comparer les prix à l'aide de mon mobile en magasin.

23%

Utiliser mon mobile pour **interagir avec les réseaux sociaux** à l'occasion d'un achat

> Les franciliens



41%

Comparer les prix à l'aide de mon mobile en magasin.

39%

Préparer mes achats en magasin ou sur Internet

27%

M'inscrire pour recevoir des offres sur mon mobile (vs. 20%)

PRÈS 1/3 DES INTERNAUTES ENVISAGE D'UTILISER LEUR SMARTPHONE EN MAGASIN EN 2013...

En 2013, pensez-vous que vous utiliserez votre téléphone mobile, Smartphone dans le cadre de vos visites/achats en magasin ?



OUI : 30%

NON : 70%

Base : Internautes 18-74 ans : 1005

... ESSENTIELLEMENT POUR SE RASSURER SUR LES PRIX

Pour quels usages utiliserez vous votre téléphone mobile, Smartphone en magasin ? Plusieurs réponses possibles

Comparer les offres



77%

Obtenir plus d'information sur le produit



56%

Consulter les avis / notes clients sur un produit



44%

Négocier le prix du produit avec le vendeur



25%

Commander le produit s'il n'est pas disponible en magasin

21%

Interagir avec réseaux sociaux



7%



Base : Intention d'utiliser le Smartphone dans le cadre des visites/achats en magasin : 306

EN BREF

- ✓ Malgré le contexte économique, **près d'1 internaute sur 5 envisage de réaliser davantage d'achats/commandes sur Internet en 2013.**

L'ordinateur demeurera le premier support utilisé. Le Smartphone et la tablette tactile commenceront à tenir une part non négligeable dans l'univers du cyberachat.

Les principales raisons qui conduiront à acheter/commander sur Internet **s'inscrivent dans une logique de prix et d'économies réalisées** mais aussi de **praticité** (*confort, gain de temps, large choix*).

- ✓ Concernant le m-commerce, **1 internaute sur 5 a l'intention d'utiliser son Smartphone pour réaliser des achats sur Internet.**
- ✓ **27%** des internautes ont l'intention **de préparer leur achats** (on-line ou off-line) **sur leur Smartphone.**
- ✓ Le Smartphone sera aussi un moyen d'information en magasin, **30% envisagent de l'utiliser lors de leurs achats ou visites.**



en savoir plus : www.csa.eu - @InstitutCSA

10, rue Godefroy - 92800 Puteaux

Tel . : 01.57.00.58.00 - Fax : 01.57.00.58.01

