



Le profil des acheteurs à distance et en ligne

Étude réalisée pour le compte de
La FEVAD, La Poste, Reed Exhibitions, CCI Grand Lille
24 octobre 2012



LES HABITUDES DE CONSOMMATION DES FRANÇAIS EN MATIERE DE VENTE A DISTANCE ET SUR INTERNET

A l'occasion du salon VAD e-commerce qui se tient à Lille (du 23 au 25 octobre 2012), la Fevad, La Poste, Reed Exhibitions et la CCI Grand Lille ont fait réaliser par le Crédoc une étude sur les Français qui achètent à distance. L'intérêt de cette étude, réalisée tous les deux ans depuis 2004, réside notamment dans le fait qu'elle porte sur l'ensemble des Français et non uniquement sur les internautes.

Internet, catalogue, téléphone : 69% des Français achètent à distance

Dans un contexte de crise persistante, alors que le pouvoir d'achat par ménage risque de baisser pour la 3^{ème} année consécutive, le nombre de Français qui achètent à distance ne fléchit pas. 69% des Français ont acheté à distance au cours des 12 derniers mois soit 33,8 millions de personnes. La proportion d'acheteurs à distance est stable par rapport à 2010, mais elle s'est accrue chez les moins de 45 ans. Ce phénomène s'explique par le développement important de l'offre e-commerce. On notera par ailleurs que 96% des Français qui achètent à distance ont l'intention de continuer à le faire, que ce soit par internet, par courrier ou par téléphone.

La part des Français achetant en ligne continue de croître alors que le nombre d'acheteurs sur internet mobile a doublé en deux ans

63% des Français ont commandé par Internet au cours des 12 derniers mois (+2 pts/2010 et +10 pts/2008) et 50% des Français n'ont commandé que par Internet au cours de la même période, contre 30% en 2008. On constate également que la part de cyberacheteurs augmente à tous les âges et que les femmes continuent de combler leur retard vis-à-vis des hommes en matière de cyberachats.

Aujourd'hui, 8% des Français déclarent avoir acheté par Internet en utilisant leur téléphone portable ou leur Smartphone. Cette proportion a doublé en 2 ans et ces acheteurs représentent aujourd'hui 3,9 millions de personnes. Quant aux Français qui ont acheté par Internet avec une tablette, ils sont 1,5 million d'individus soit 3% de la population.



Le nombre de familles de produits commandés par acheteur continue de progresser

Au cours des 12 derniers mois, quatre familles de produits ou de services ont été achetées à distance par plus de 30% des Français :

- **des vêtements, chaussures, bijoux, accessoires de mode : 43%**
- **des billets de train, d'avions, voyages, séjours, locations de voitures ou de vacances : 40%**
- **des livres, DVD, CD, jeux vidéos, revues : 33%**
- **des produits informatiques, photos, vidéos, hi-fi, téléphonie, électroménager : 32%**

L'étude montre également que les produits alimentaires figurent parmi les produits ayant connu la plus forte progression. La proportion de personnes commandant des produits alimentaires en supermarchés en ligne ou en drive progresse de +3 points par rapport à 2010. Longtemps resté très faible, ce marché semble avoir trouvé aujourd'hui une voie de développement avec le drive.

Avec la crise, le recrutement de nouveaux clients parmi les non acheteurs à distance est plus difficile et le développement des ventes à distance dépend principalement des clients actuels. Sur ce point, l'enquête apporte une information encourageante pour l'avenir du secteur :

- **En 2 ans, les acheteurs à distance ont continué d'élargir la palette des produits commandés. Sur 20 familles proposées, 47% des acheteurs à distance ont déclaré avoir commandé des produits ou des services appartenant à au moins à 5 d'entre-elles, contre 33% en 2010 (+14pts).**
- **D'autre part, la fréquence des achats à distance s'est légèrement accrue par rapport à 2010. En 2012, 27% des acheteurs à distance déclarent avoir commandé au moins une fois par mois, contre 24% en 2010.**

La dynamique du secteur tient donc aujourd'hui essentiellement à la capacité qu'ont les acteurs à fidéliser leur clientèle et à recruter de nouveaux clients au sein des personnes qui commandent déjà à distance.



Des modes de livraison de plus en plus variés

La livraison à domicile reste le premier mode de récupération des colis. 61% des Français y ont eu recours ces 12 derniers mois. Mais la livraison en points relais, le téléchargement et l'impression concernent de plus en plus de clients. 44% se sont fait livrer en points relais, contre 39% en 2010. L'impression et le téléchargement progressent également (31% au cours des 12 derniers mois, contre 20% en 2010). Les acheteurs à distance montrent de l'intérêt pour une large palette de modes de récupération des commandes. En 2012, 38% ont eu recours à au moins 3 modes contre 23% en 2010.

Les mailings papier et le catalogue continuent de jouer un rôle important pour certains clients

Les mailings papier et les catalogues continuent d'être des vecteurs importants de promotion de l'offre de la vente à distance. 30% des acheteurs à distance souhaitent toujours être informés des nouveautés et des promotions par courrier commercial papier et 36% en recevant des catalogues dans leur boîte aux lettres. Ils sont même 54% à apprécier disposer chez eux de catalogues de vente à distance et 21% des acheteurs à distance diminueraient sûrement leurs commandes s'ils ne recevaient plus de catalogues.

L'usage des réseaux sociaux dans l'achat concerne surtout les plus jeunes

Malgré leur succès, les réseaux sociaux ont une influence limitée sur la consommation. Moins d'un Français sur 10 utilise les réseaux sociaux à des fins de consommation. 9% des Français y ont signalé leurs coups de cœur pour des produits ou des services. 8% s'y sont informés sur des produits ou des services. Ce canal est toutefois plus utilisé par les plus jeunes. 22% des 18-24 ans se sont ainsi informés sur des produits ou des services et 27% y ont signalé un coup de cœur.



Le téléphone portable de plus en plus utilisé pour s'informer ou suivre sa commande

La relation client se développe rapidement sur les nouveaux terminaux connectés à Internet. 40 % des Français se sont connectés à Internet via un Smartphone ou un téléphone portable pour préparer, suivre un achat ou géo-localiser un commerçant. Soit près de 100% des possesseurs de Smartphone. L'usage des terminaux mobiles s'est fortement développé au cours de ces deux dernières années

- 30% consultent des sites marchands, pour se renseigner sur les produits ou services proposés (contre 16% en 2010);
- 29% suivent leur commande (contre 12% en 2010);
- Géo-localiser des commerçants concerne 24% des Français;
- Consulter des avis de consommateurs, 22%;
- Consulter des comparateurs de prix, 21%;

18% des Français ont réalisé au moins 4 de ces 5 actions. On remarque que les Français qui se connectent à Internet via leur téléphone portable pour préparer ou suivre un achat ont plus souvent moins de 35 ans, vivent plus en famille, résident plus souvent dans de grandes agglomérations et appartiennent plus à des ménages aisés.

Méthodologie :

L'enquête « Le profil des acheteurs à distance et en ligne en 2012 » a pour objectifs de :

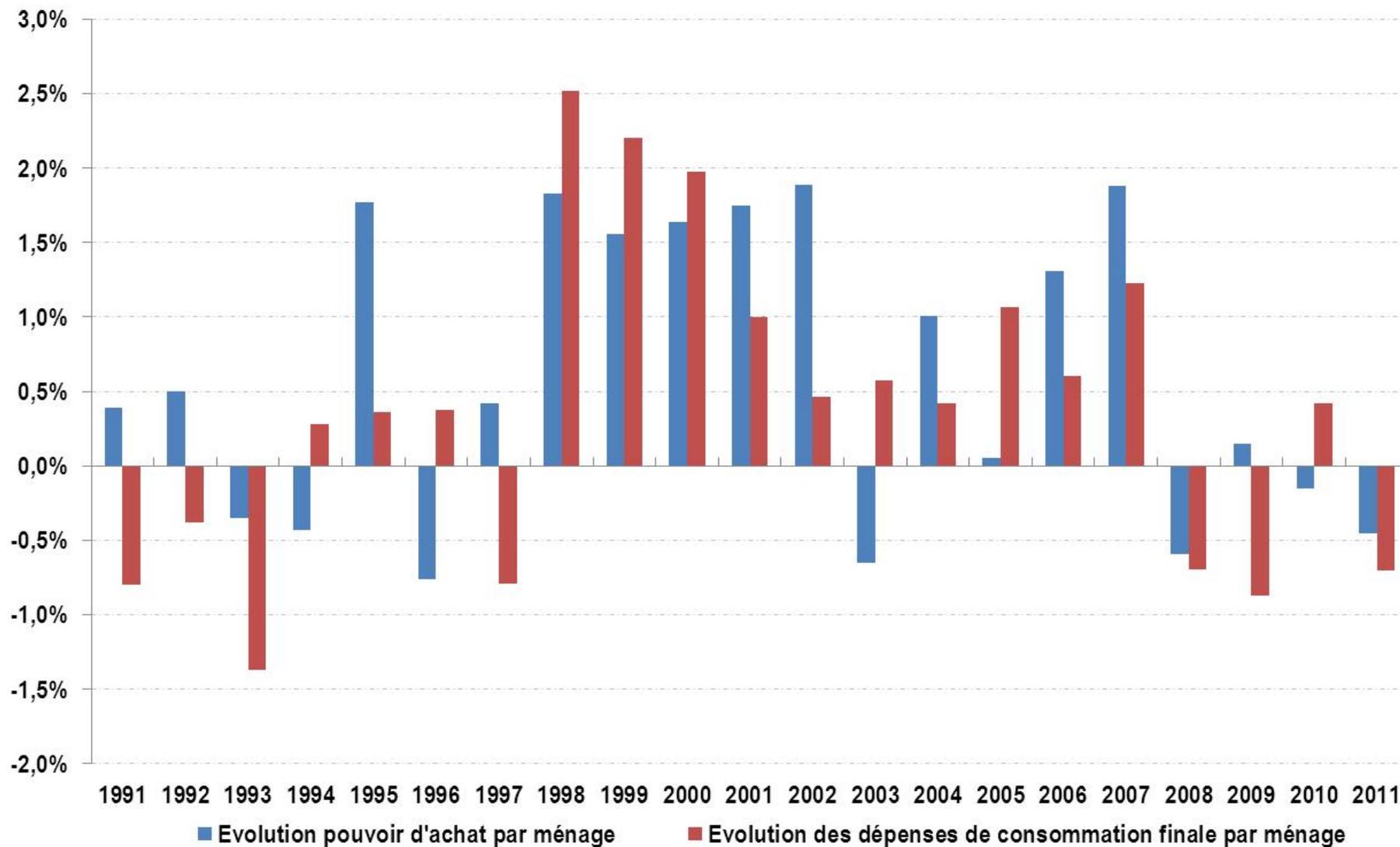
- *Mesurer la pénétration de l'achat à distance dans la population française;*
- *Etudier les attitudes des Français face à l'achat à distance;*
- *Analyser les comportements d'achat à distance ;*
- *Dresser le profil des acheteurs à distance.*

L'enquête a été réalisée en utilisant la même méthodologie que pour les cinq précédentes vagues. L'enquête quantitative a été réalisée par téléphone auprès d'un échantillon représentatif de 1019 adultes âgés de 18 ans et plus. La représentativité de l'échantillon est assurée selon la méthode des quotas par sexe, âge et PCS de la personne, taille d'agglomération et région d'habitation du ménage auquel appartient la personne interrogée. Les données ainsi récupérées ont donné lieu à des traitements statistiques descriptifs : tris à plats et tris croisés. La significativité des éventuelles différences entre deux catégories de la population est assurée par le test du Chi2.



Depuis 2008, 3 années de baisse du pouvoir d'achat et des dépenses de consommation par ménage

Évolution annuelle des dépenses de consommation et du pouvoir d'achat par ménage



Source : INSEE, comptabilité nationale



**Le niveau de confiance des ménages reste faible
Les ménages anticipent une évolution négative de leur pouvoir d'achat**

Évolution mensuelle de l'indicateur synthétique de confiance des ménages

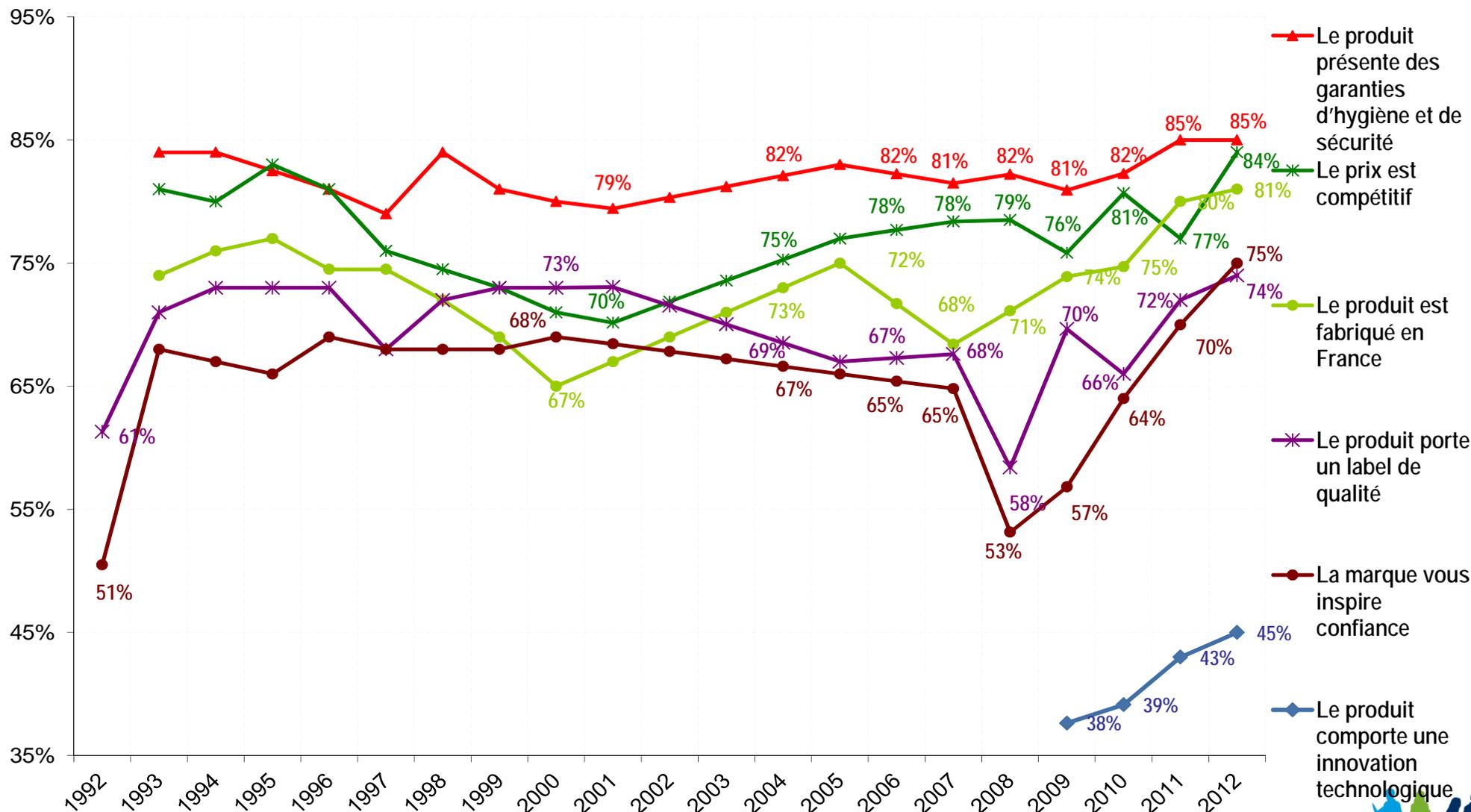


Source : Insee, enquête de conjoncture auprès des ménages



Les consommateurs toujours très attentifs au prix, Attention portée à la marque, aux labels

« Voici plusieurs raisons d'acheter des produits de consommation. Pour chacune d'entre elles, dites-moi si elle vous incite personnellement (beaucoup, assez, un peu, pas du tout) à acheter un produit. » - Réponses « beaucoup » + « assez »

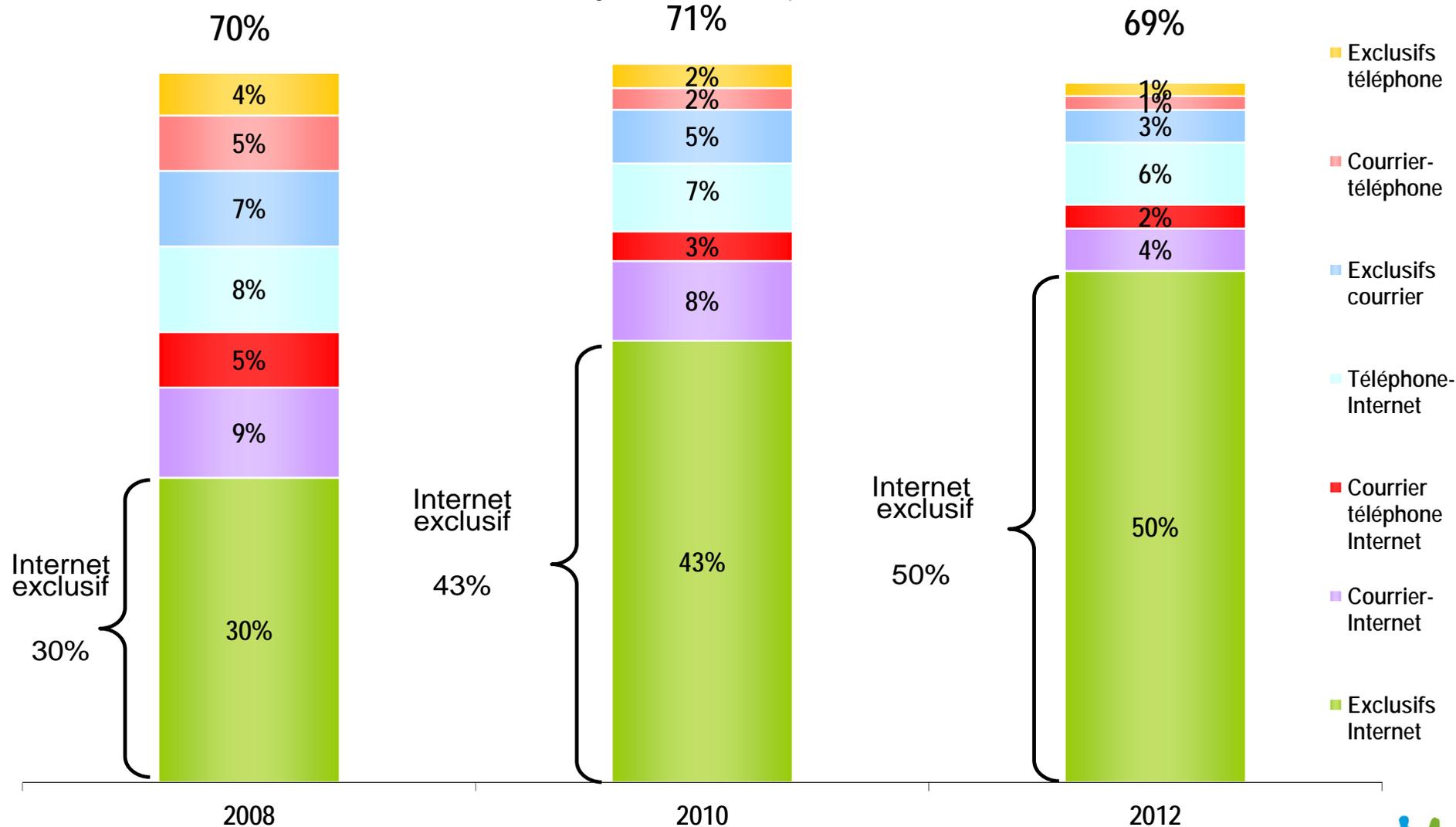


Source : CRÉDOC, enquêtes consommation



Au cours des 12 derniers mois, avez-vous commandé à distance par...?

Base : Personnes âgées de 18 ans et plus N=1019 en 2012

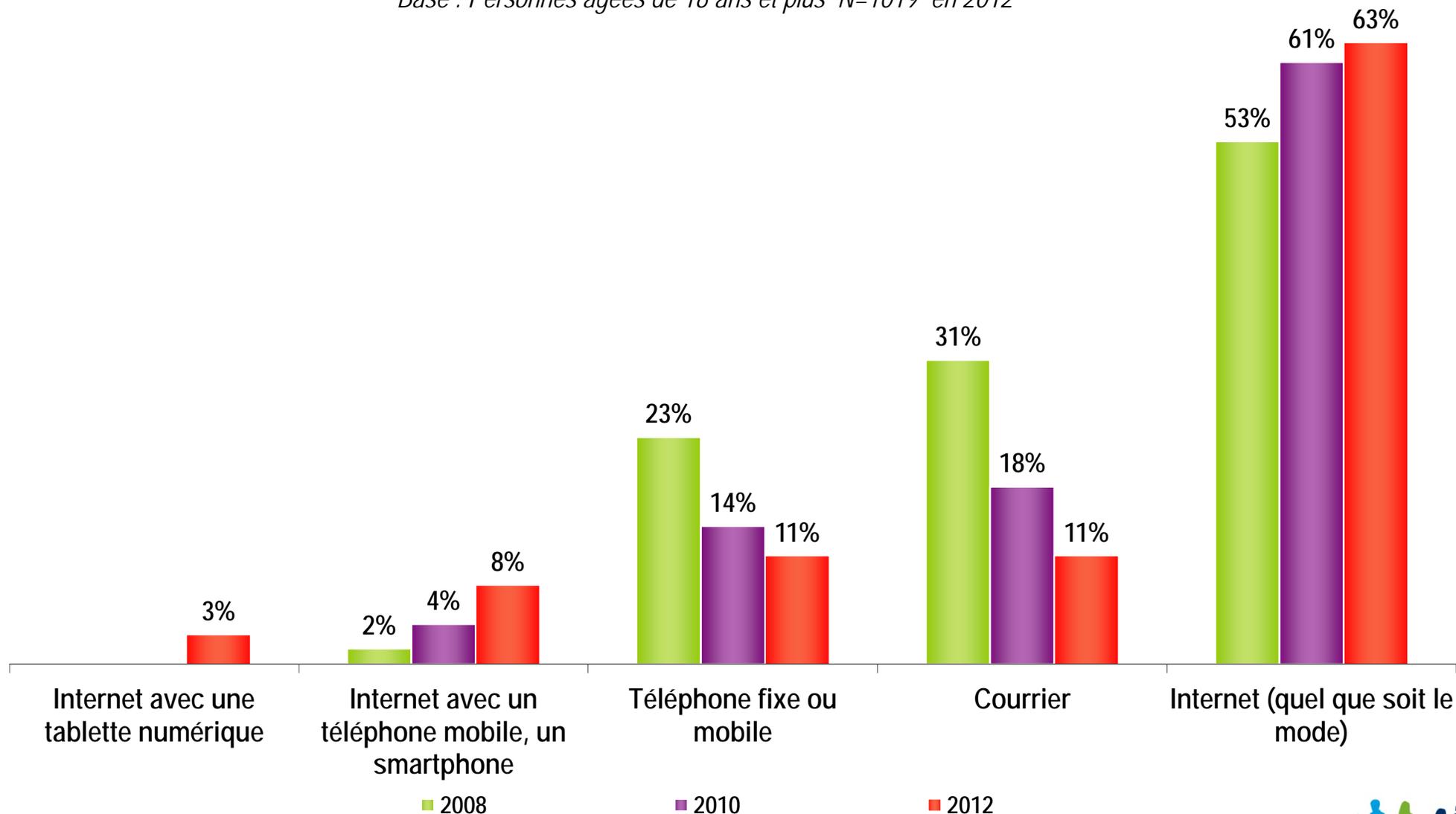


Source : Enquête FEVAD, La Poste, Reed Exhibitions, CCI Grand Lille, CRÉDOC, 2012



Au cours des 12 derniers mois, avez-vous commandé à distance par...?

Base : Personnes âgées de 18 ans et plus N=1019 en 2012

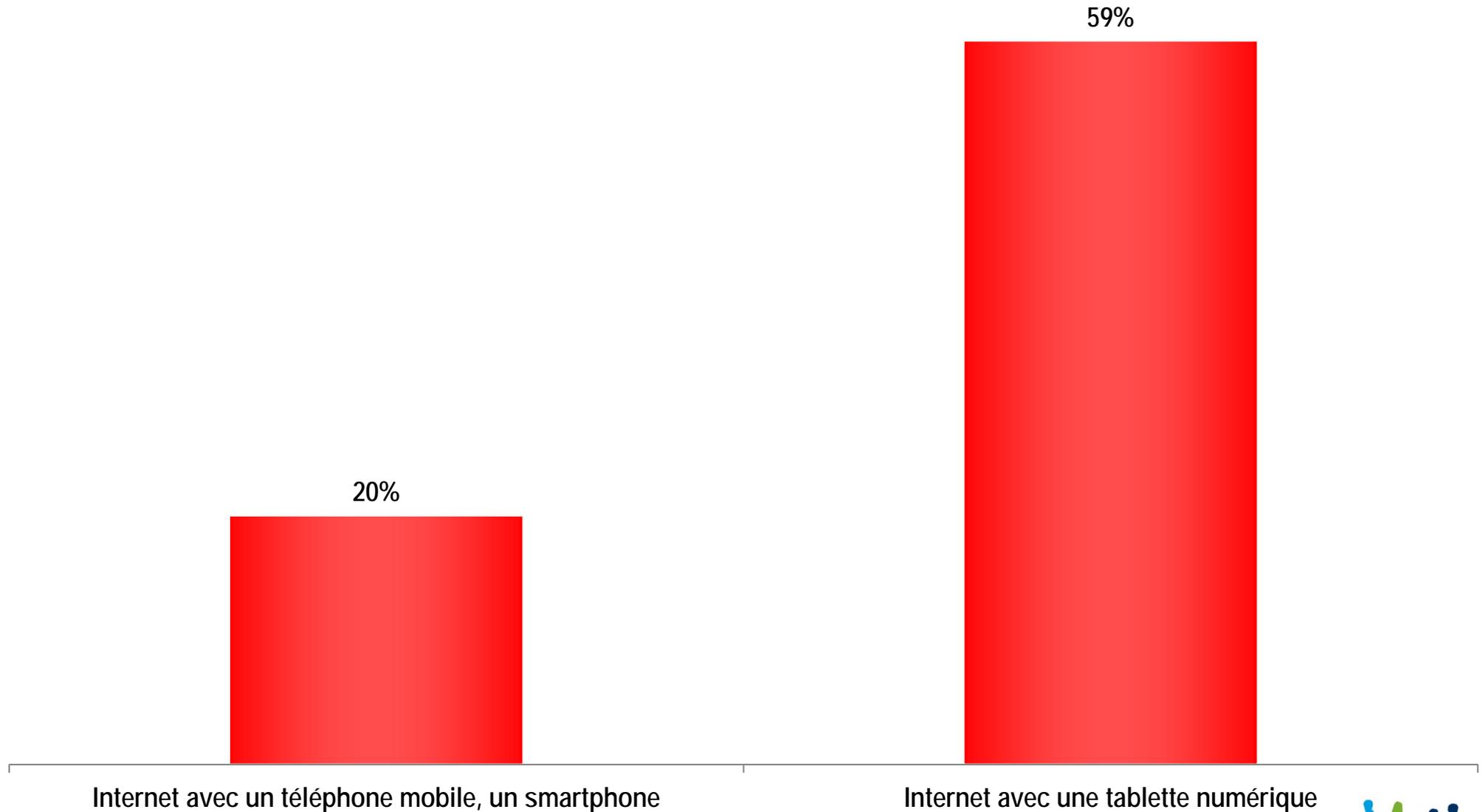


Source : Enquête FEVAD, La Poste, Reed Exhibitions, CCI Grand Lille, CRÉDOC, 2012



59% des possesseurs de tablettes déclarent l'avoir utilisé pour acheter sur internet au cours des 12 derniers mois

Estimation du taux d'acheteurs à distance parmi les personnes équipées en tablette numériques ou Smartphones



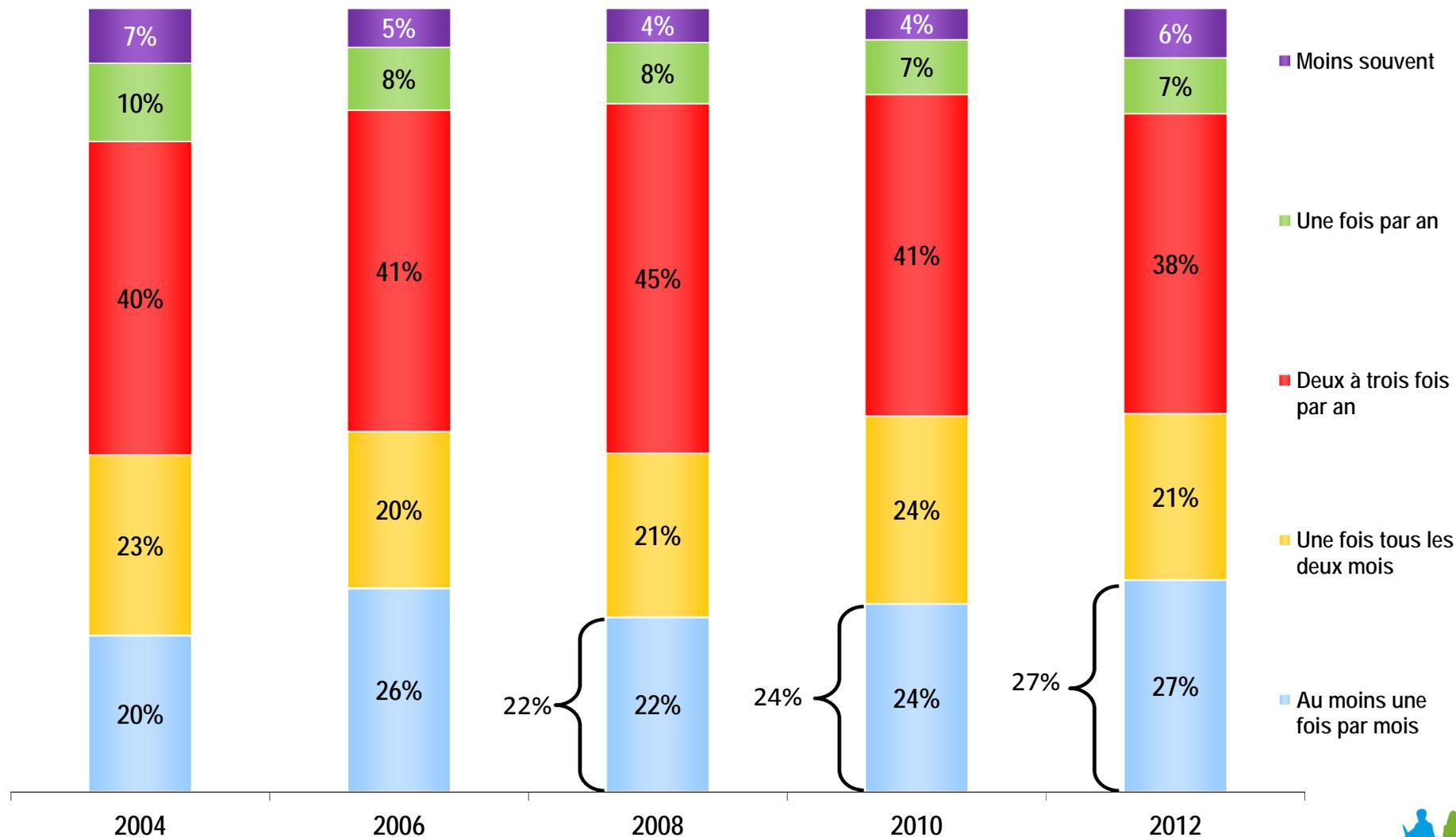
Source : Enquête FEVAD, La Poste, Reed Exhibitions, CCI Grand Lille, CRÉDOC, 2012, enquête FEVAD – Médiamétrie les nouveaux écrans de l'e commerce



27% des acheteurs à distance commandent au moins une fois par mois, contre 24% en 2010

A quelle fréquence vous arrive-t-il de commander un produit ou un service par téléphone, courrier ou Internet ?

Base : Personnes âgées de plus de 18 ans achetant à distance N=755 en 2012

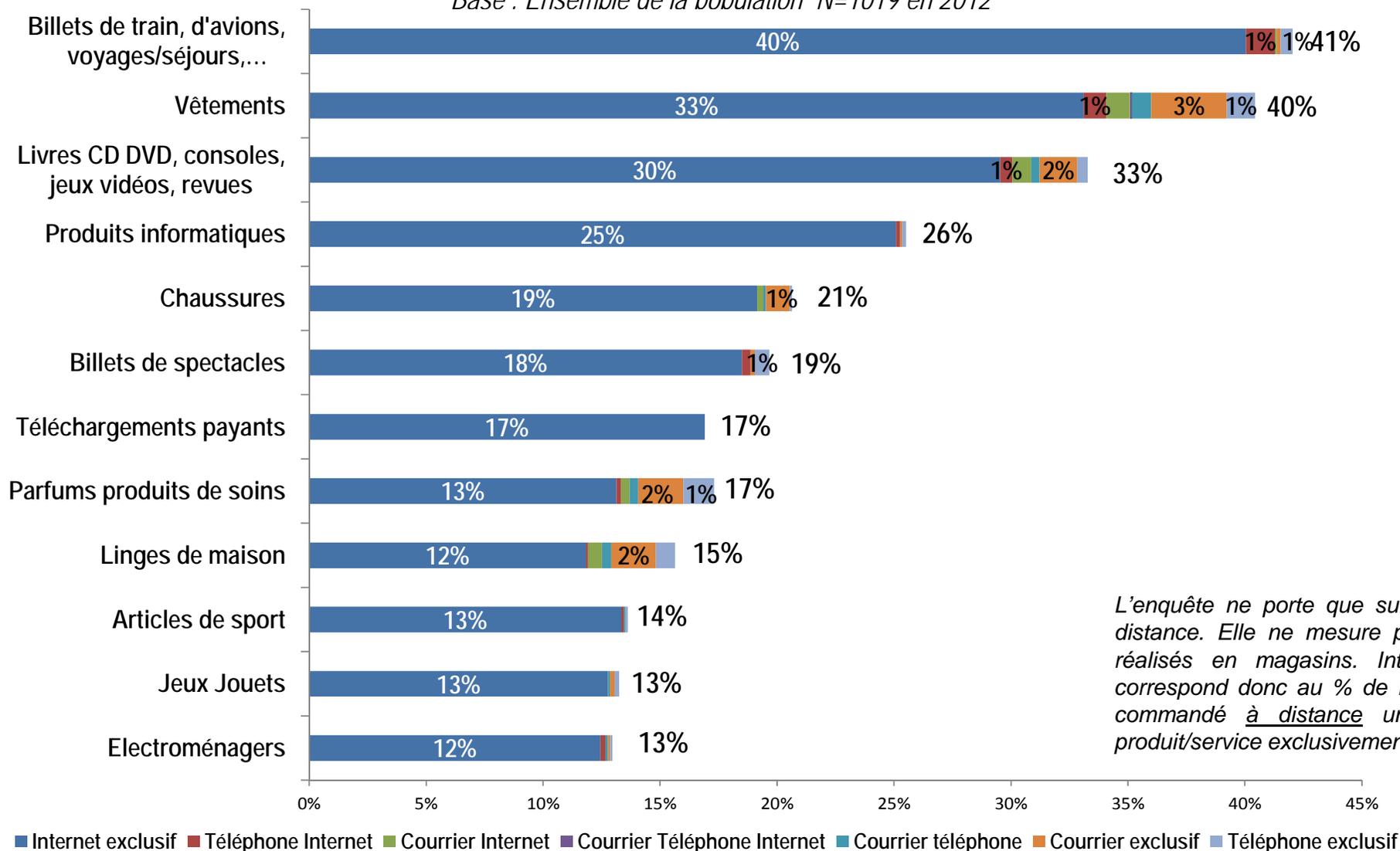


Source : Enquête FEVAD, La Poste, Reed Exhibitions, CCI Grand Lille, CRÉDOC, 2012



Par quels moyens avez-vous passé vos commandes ?

Base : Ensemble de la population N=1019 en 2012



L'enquête ne porte que sur les achats à distance. Elle ne mesure pas les achats réalisés en magasins. Internet Exclusif correspond donc au % de Français ayant commandé à distance une famille de produit/service exclusivement par Internet.

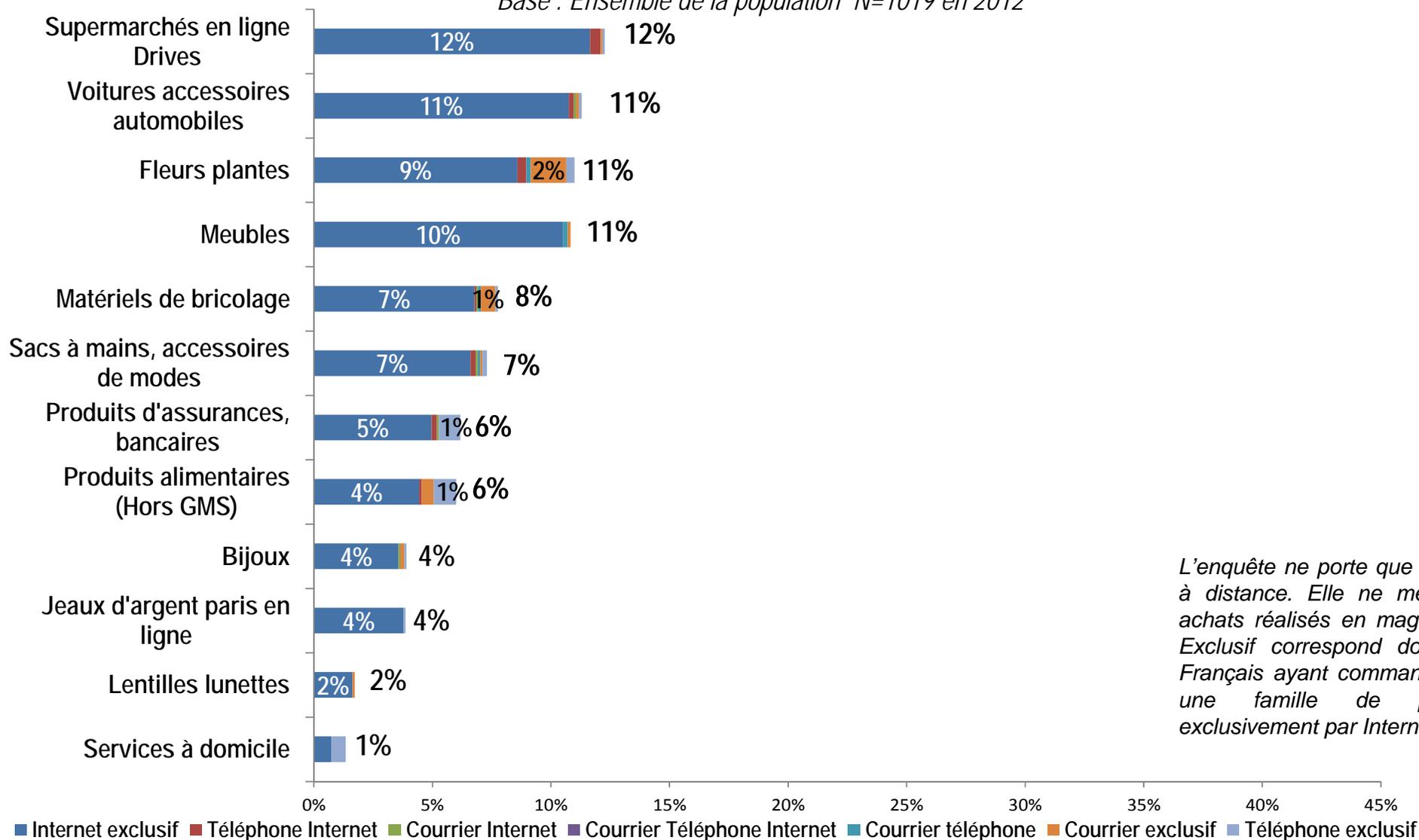
Source : Enquête FEVAD, La Poste, Reed Exhibitions, CCI Grand Lille, CRÉDOC, 2012



12% des Français ont commandé des produits auprès de supermarchés en ligne ou en drives au cours des 12 derniers mois

Par quels moyens avez-vous passé vos commandes ?

Base : Ensemble de la population N=1019 en 2012



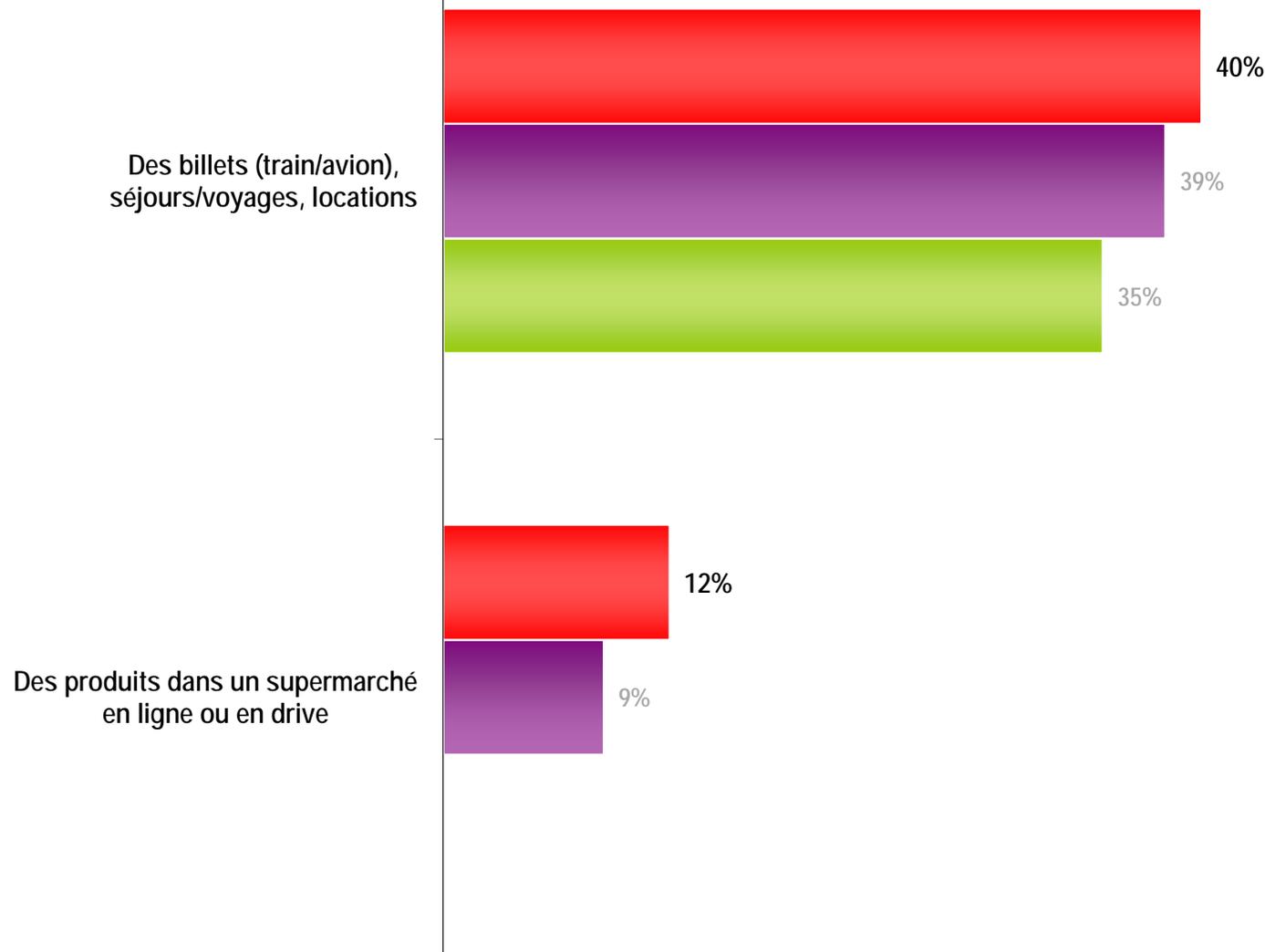
L'enquête ne porte que sur les achats à distance. Elle ne mesure pas les achats réalisés en magasins. Internet Exclusif correspond donc au % de Français ayant commandé à distance une famille de produit/service exclusivement par Internet.

Source : Enquête FEVAD, La Poste, Reed Exhibitions, CCI Grand Lille, CRÉDOC, 2012



Au cours des 12 derniers mois, avez-vous acheté à distance... ?

Base : Personnes âgées de plus de 18 ans N=1019 en 2012



■ 2012
■ 2010
■ 2008

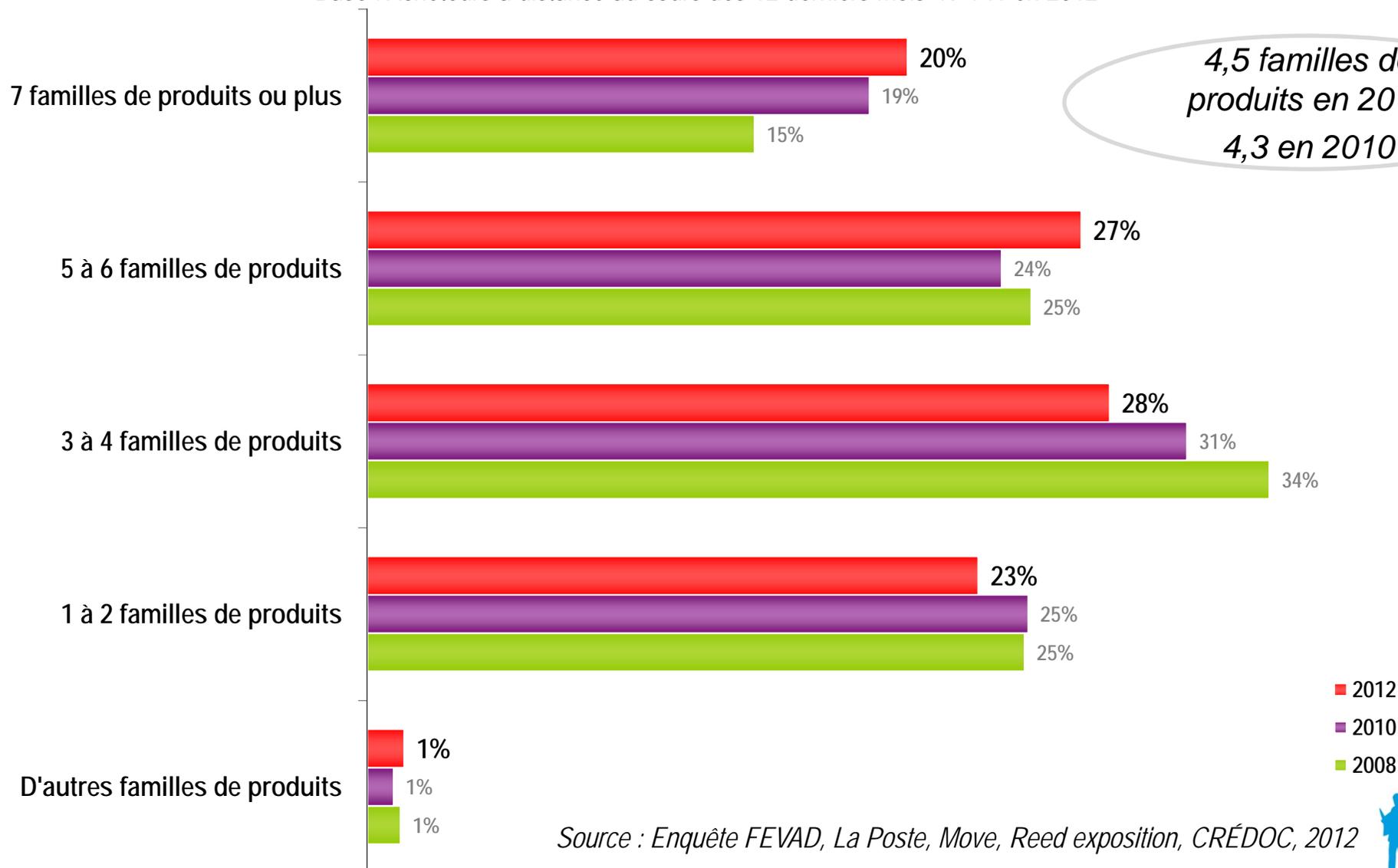
Source : Enquête FEVAD, La Poste, Reed Exhibitions, CCI Grand Lille, CRÉDOC, 2012



Croissance des Français ayant commandé à distance au moins 5 familles de produits ou plus au cours des 12 derniers mois

Proportion d'acheteurs à distance selon le nombre de familles de produits commandés au cours des 12 derniers mois

Base : Acheteurs à distance au cours des 12 derniers mois N=711 en 2012



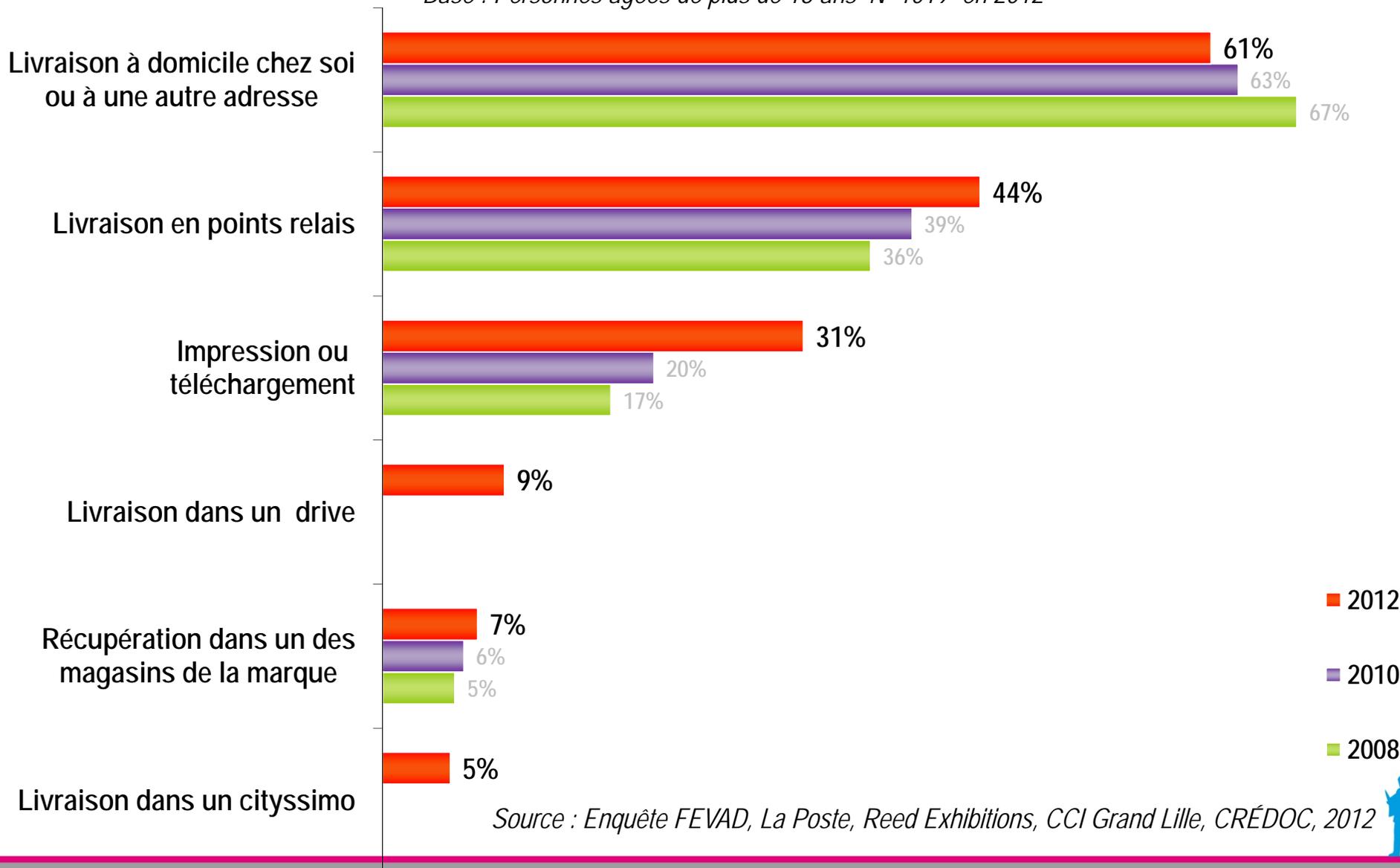
Source : Enquête FEVAD, La Poste, Move, Reed exposition, CRÉDOC, 2012



La livraison à domicile reste le mode de récupération des commandes le plus répandu mais la livraison en point relais et le téléchargement augmentent

Comment avez-vous récupéré les articles que vous avez commandés ?

Base : Personnes âgées de plus de 18 ans N=1019 en 2012



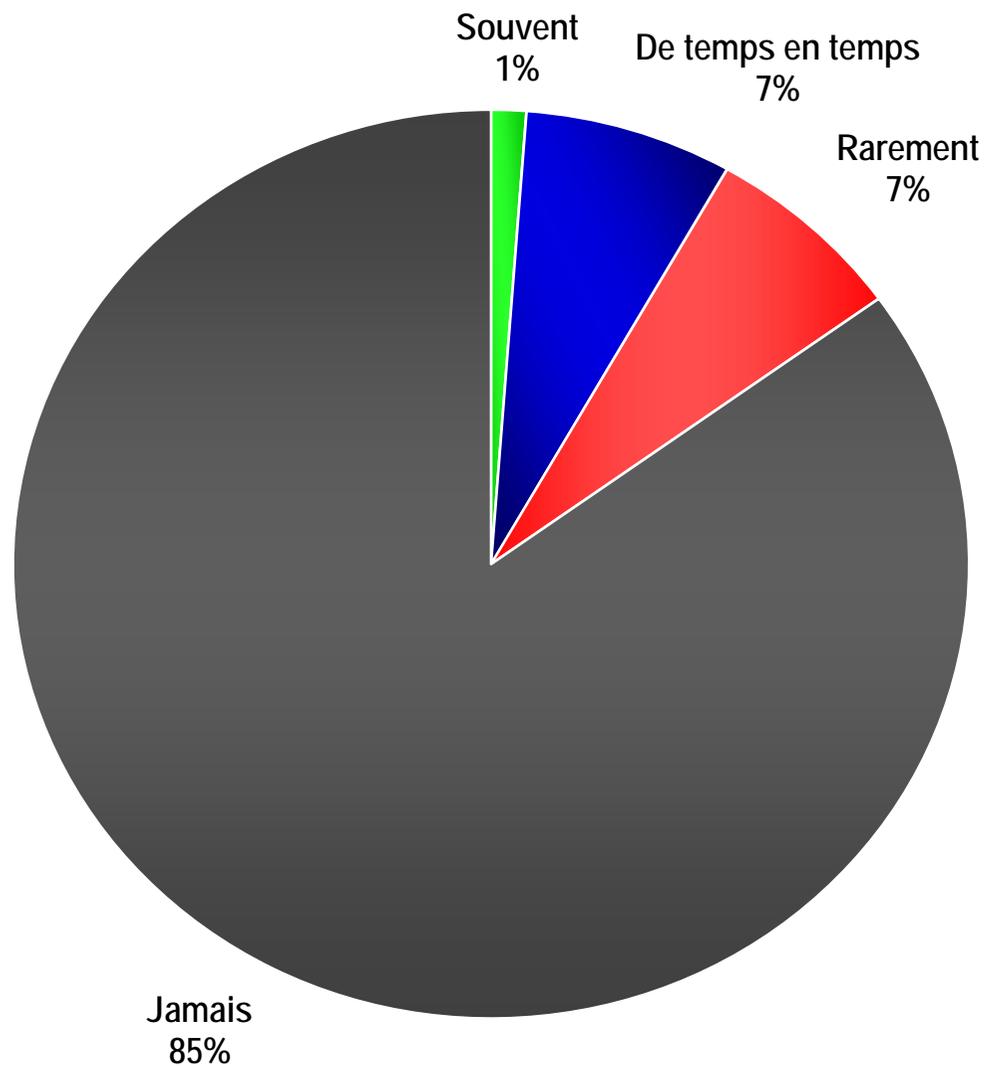
Source : Enquête FEVAD, La Poste, Reed Exhibitions, CCI Grand Lille, CRÉDOC, 2012



15% des Français ont commandé un produit ou un service sur un site d'achat groupé au cours des 12 derniers mois

Au cours des 12 derniers mois, vous est-il arrivé d'acheter un produit ou un service sur un site d'achats groupés ?

Base : Personnes âgées de plus de 18 ans ou plus N=1019



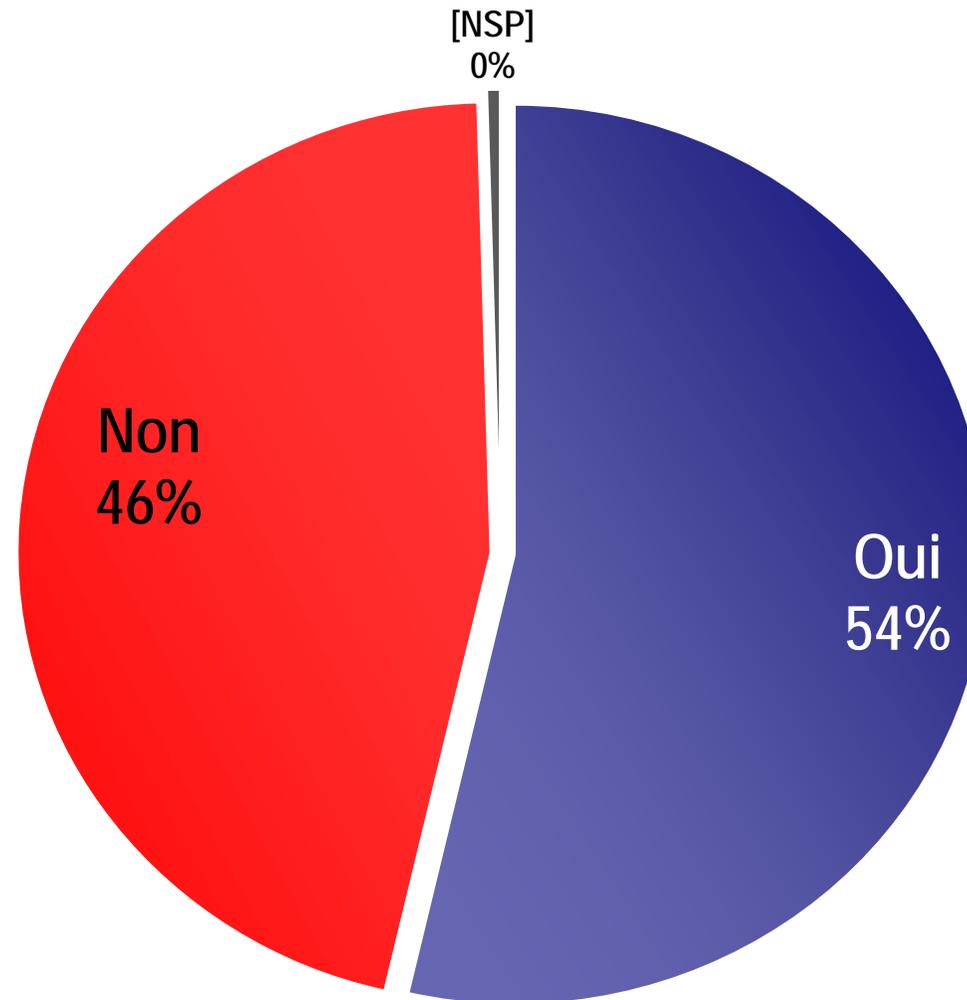
7,4 millions d'acheteurs

Source : Enquête FEVAD, La Poste, Reed Exhibitions, CCI Grand Lille, CRÉDOC, 2012



Appréciez-vous de disposer chez vous de catalogues de vente à distance ?

Base : acheteurs à distance au cours des 12 derniers mois – N=711

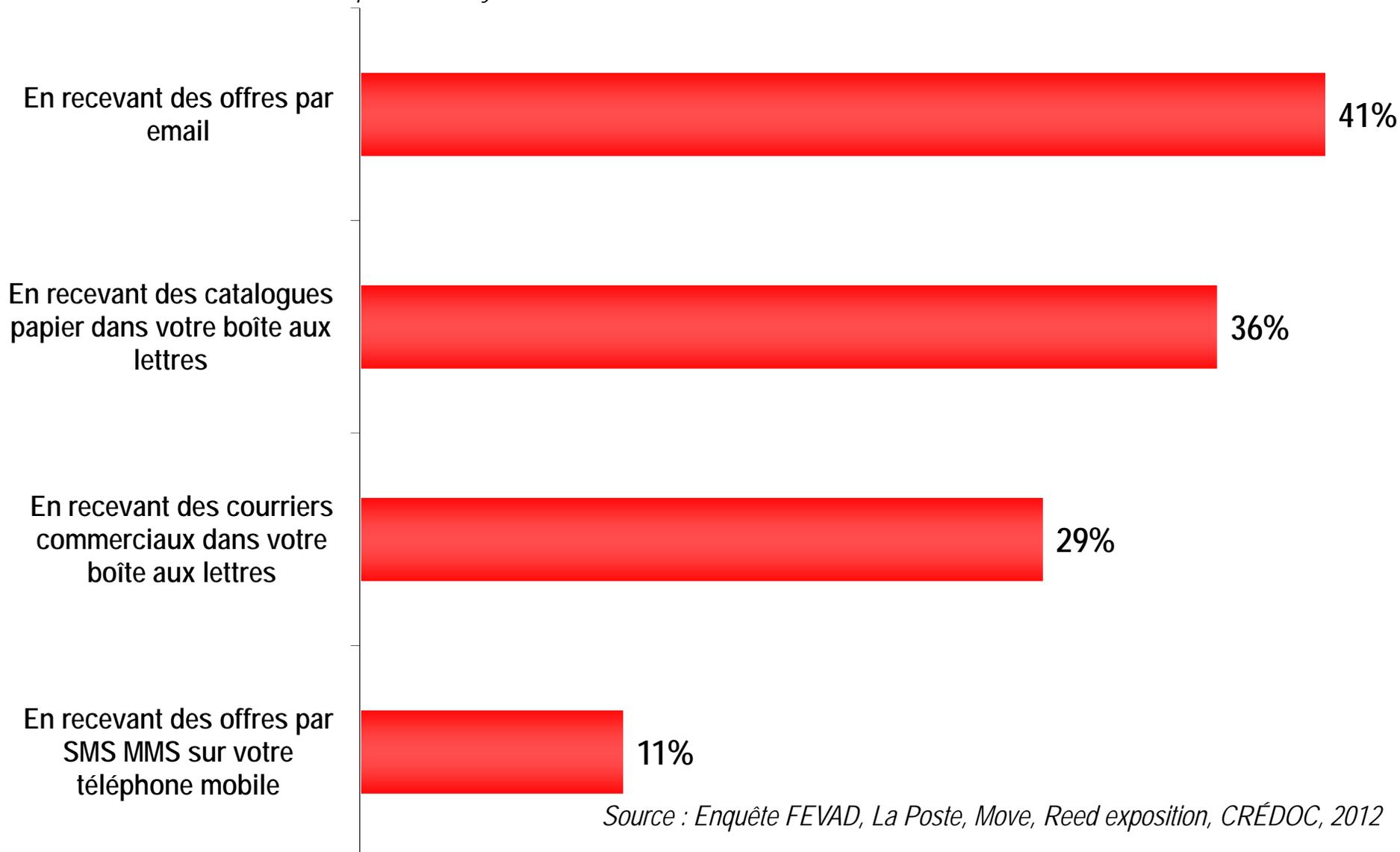


Source : Enquête FEVAD, La Poste, Reed Exhibitions, CCI Grand Lille, CRÉDOC, 2012



Souhaitez-vous être tenus informés des nouveautés ou des offres promotionnelles... ?

Base : personnes ayant acheté à distance au cours des 12 derniers mois – N=711 en 2012



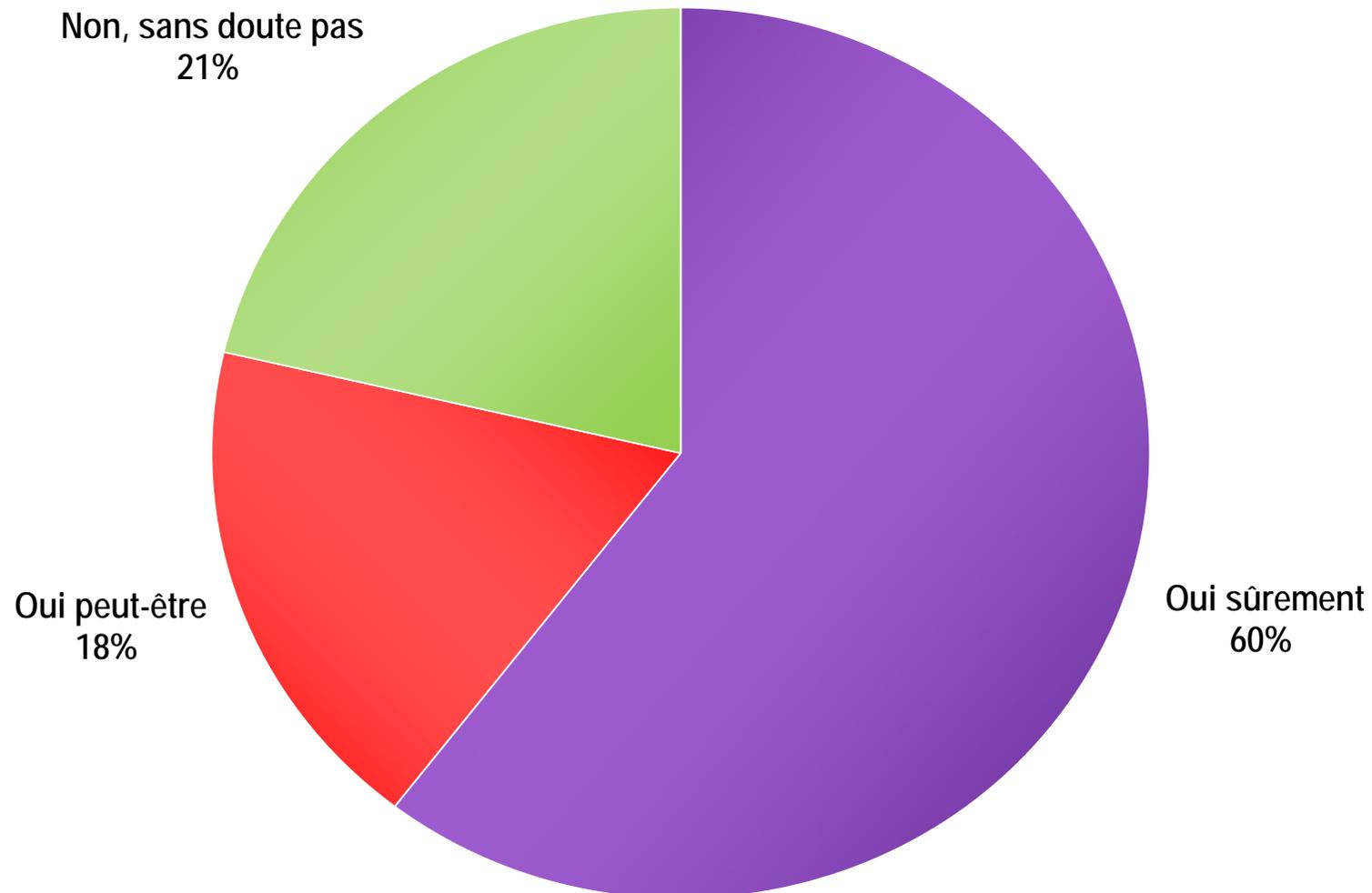
Source : Enquête FEVAD, La Poste, Move, Reed exposition, CRÉDOC, 2012



21% des acheteurs à distance diminueraient sûrement leurs commandes s'ils ne recevaient plus de catalogues

Si vous ne receviez plus de catalogues, continueriez-vous à acheter à distance autant qu'aujourd'hui ?

Base : acheteurs à distance au cours des 12 derniers mois – N=711

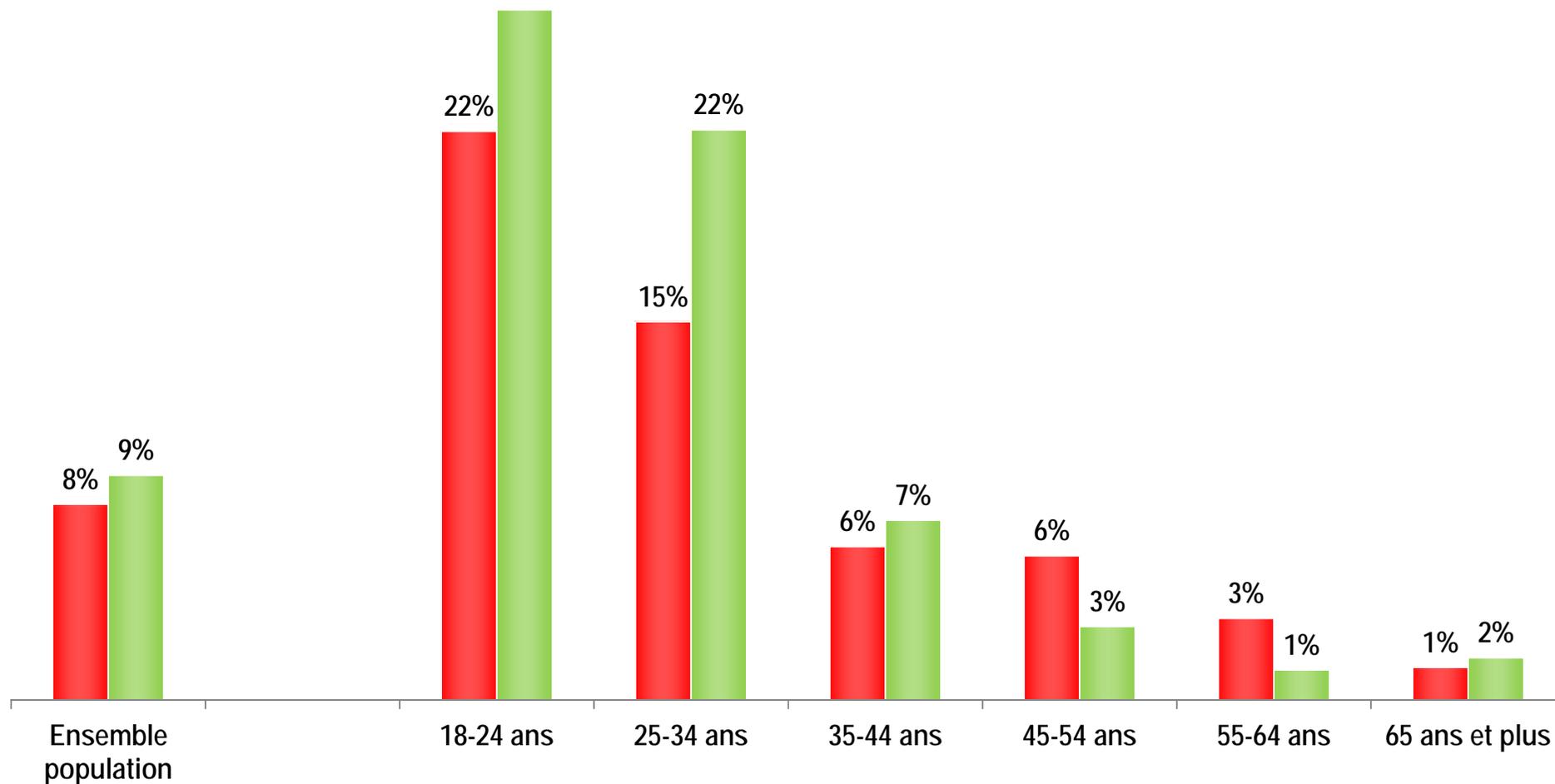


Source : Enquête FEVAD, La Poste, Reed Exhibitions, CCI Grand Lille, CRÉDOC, 2012



Au cours des 12 derniers mois, vous est-il arrivé, sur des réseaux sociaux... ?

Base : Personnes âgées de plus de 18 ans ou plus N=1019



■ De vous informer sur des produits ou des services ■ De signaler vos coups de cœur pour des produits ou des services

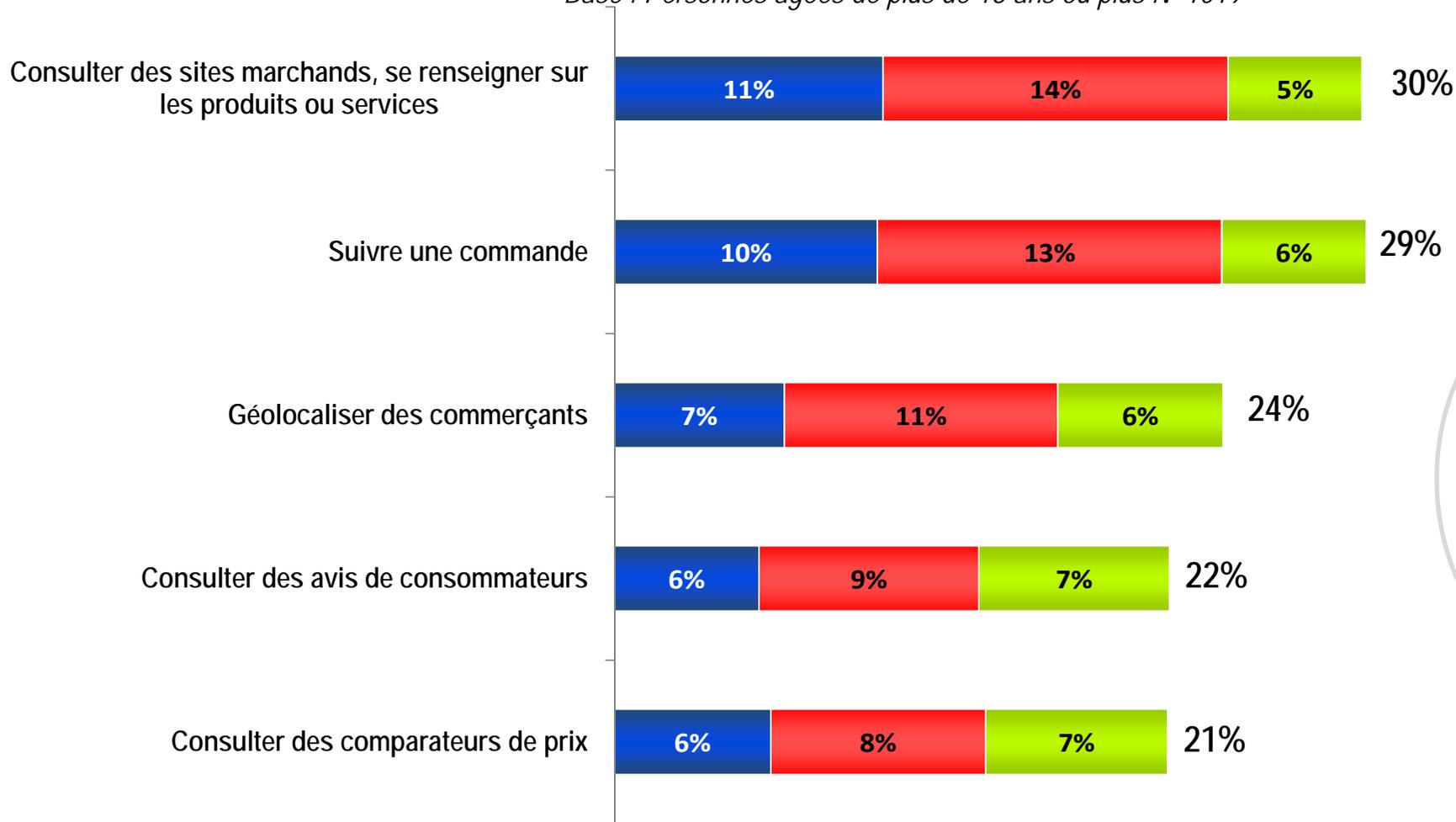
Source : Enquête FEVAD, La Poste, Reed Exhibitions, CCI Grand Lille, CRÉDOC, 2012



3 Français sur 10 ont utilisé leur téléphone portable /Smartphone pour consulter des sites marchands ou suivre leurs commandes

Au cours des 12 derniers mois, vous êtes-vous connecté à internet via un téléphone portable ou un Smartphone pour...?

Base : Personnes âgées de plus de 18 ans ou plus N=1019



19,6 millions d'individus ont utilisé un Smartphone pour préparer, suivre un achat ou géolocaliser

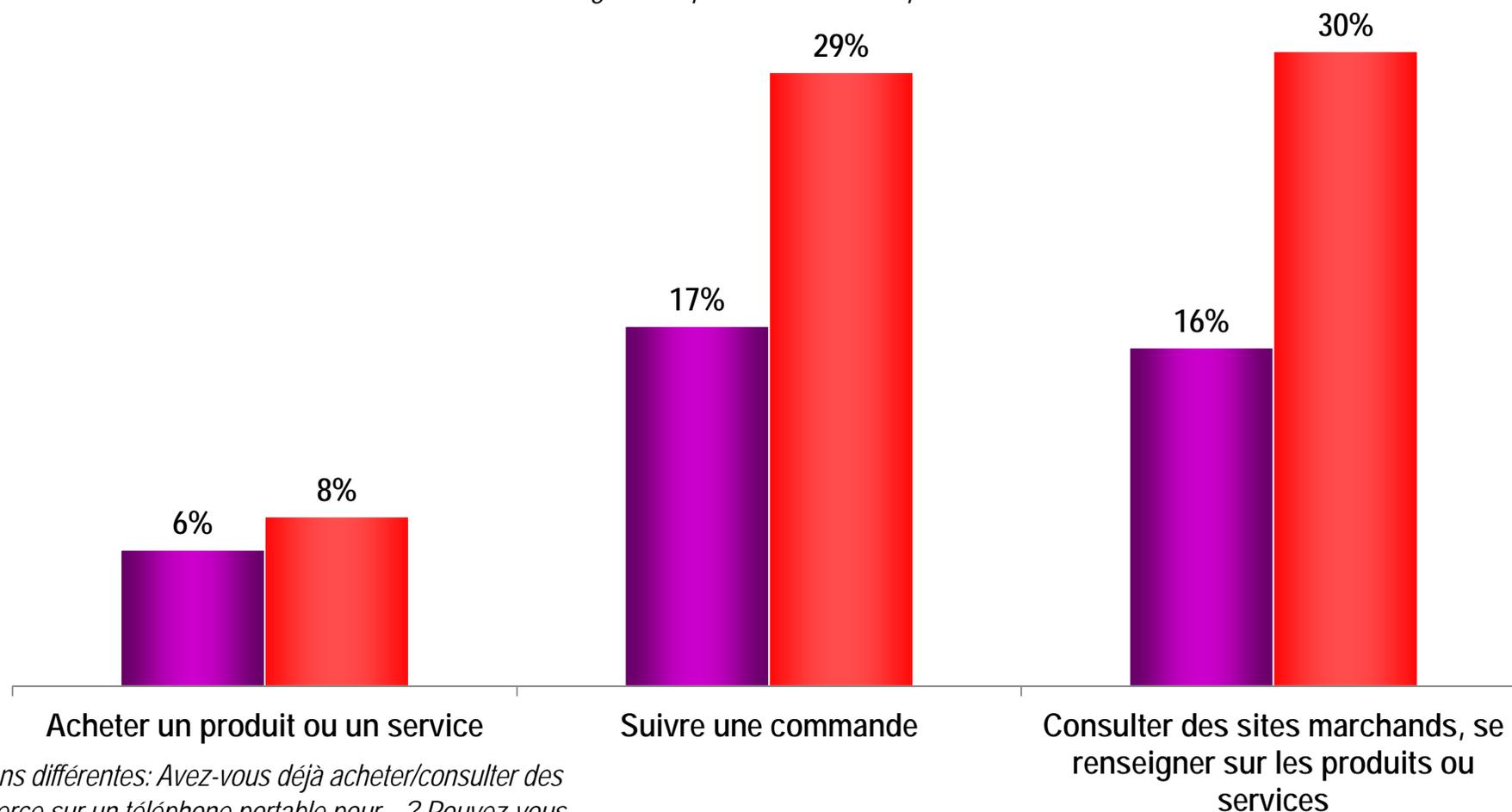
■ **Oui souvent** ■ **Oui, de temps en temps** ■ **Non, rarement**

Source : Enquête FEVAD, La Poste, Reed Exhibitions, CCI Grand Lille, CRÉDOC, 2012



Au cours des 12 derniers mois, vous êtes-vous connecté à internet via un téléphone portable ou un Smartphone pour...? – réponses : Souvent + de temps en temps + rarement

Base : Personnes âgées de plus de 18 ans ou plus N=1019 en 2012



En 2010, questions différentes: Avez-vous déjà acheter/consulter des sites de e-commerce sur un téléphone portable pour...? Pouvez-vous me dire s'il vous arrive de commander des produits ou des services avec votre Smartphone-téléphone portable-tablette

■ 2010 ■ 2012

Source : Enquête FEVAD, La Poste, Reed Exhibitions, CCI Grand Lille, CRÉDOC, 2012

