

Paris, le 21 janvier 2014

COMMUNIQUE DE PRESSE

Bilan de Noël satisfaisant pour les e-commerçants et les cyberacheteurs

Selon les dernières estimations réalisées par la Fevad et qui seront confirmées le 30 janvier lors de sa conférence de presse annuelle, les Français ont dépensé plus de 10 milliards d'euros sur internet, à l'occasion des fêtes de fin d'année. La Fédération publie aujourd'hui les résultats du Baromètre Fevad/CSA sur l'évolution des comportements et de la satisfaction des internautes concernant leurs achats de Noël.

Le nombre de Français qui ont acheté leurs cadeaux de Noël sur internet a encore progressé à Noël dernier

Près de 8 internautes sur 10 (72%) déclarent avoir utilisé Internet pour préparer leurs achats de Noël. Par ailleurs, le nombre de personnes qui ont acheté sur internet a encore progressé en 2013. Ils sont ainsi 61% à avoir fait leurs courses de Noël sur le web contre 57% en 2012. Ils sont 69% parmi les 25-34 ans et 73% parmi les catégories socioprofessionnelles dites supérieures à s'être rendus sur les sites de e-commerce pour faire leurs cadeaux de Noël.

La part des cadeaux de Noël achetés sur internet en hausse

40% des acheteurs sur Internet déclarent avoir acheté une part plus importante de leurs cadeaux sur Internet par rapport à l'année précédente.

Les cadeaux de Noël les plus achetés sur Internet en 2013 sont les produits culturels. 61% des « cyber-acheteurs » se sont ainsi tournés vers ce type de produits. La deuxième catégorie la plus achetée est celle des jeux, jouets et consoles (48% des acheteurs sur internet ont choisi ce type de produits), à égalité avec les vêtements/maroquinerie, qui sont en progression par rapport à l'année dernière (48% vs 40% pour Noël 2012).

Dans le détail, les jeux et les jouets (hors jeux vidéos) restent les cadeaux les plus achetés sur Internet (39% vs 38% en 2012), ainsi que les livres (37% vs 39%). Certaines catégories ont été davantage privilégiées cette année. C'est le cas pour les voyages/séjours (20% vs 7% en 2012), l'électroménager (20% vs 14%), les produits informatiques (19% vs 9%), les vêtements/chaussures de

sport (19% vs 7%), la téléphonie (15% vs 10%), le linge de maison/arts de la table (14% vs 7%), ou encore le mobilier/décoration (12% vs 6%).

Parmi les acheteurs, 28% déclarent avoir acheté, et s'être fait livrer depuis un site étranger.

Par ailleurs, 13% des acheteurs déclarent avoir acheté au moins un cadeau d'occasion, une proportion qui monte à 19% parmi les 35-49 ans.

Le retrait en point relais ou en magasin enregistre une forte augmentation

La livraison à domicile en mode normal est toujours privilégiée par trois internautes sur quatre et plus spécifiquement par les personnes âgées entre 35 et 49 ans (*81% des acheteurs de 35-49 ans sur Internet ont privilégié le mode de livraison à domicile*). Ce mode de livraison reste stable par rapport à 2012 (73%).

Pour être sûrs d'être livrés en temps et en heure, les internautes n'ont pas hésité à recourir à la livraison rapide : 28% d'entre eux ont choisi un mode express de livraison à domicile pour Noël.

La livraison hors domicile apparaît en très forte augmentation. 59% des acheteurs ont ainsi retiré une ou plusieurs commandes en point relais, contre 48% en 2012. La progression est encore plus spectaculaire en ce qui concerne le retrait en magasin, 21% des acheteurs se sont rendus en magasin afin de récupérer la commande passée préalablement sur le site e-commerce de l'enseigne. C'est quasiment deux fois plus que l'an dernier (13%). Cette tendance reflète également le succès des stratégies omni-canal mises en place par de nombreuses enseignes magasin notamment à travers le « click & collect ».

98% des internautes satisfaits de leurs achats de Noël sur internet

L'étude CSA révèle un niveau de satisfaction quasiment unanime de la part des internautes vis-à-vis de leurs achats sur Internet. 98% des acheteurs âgés entre 18 et 74 ans déclarent ainsi être satisfaits de leurs achats de Noël sur le web. Ce niveau de satisfaction élevé touche tous les profils socio-démographiques. Il constitue un signe très encourageant pour le développement du e-commerce en 2014.

Méthodologie

Depuis 2003, le Baromètre Fevad/CSA/Buzzpanel mesure les achats de Noël sur la toile. L'enquête a été réalisée en ligne du 26 décembre 2013 au 2 janvier 2014 auprès d'un échantillon représentatif de 1 011 internautes français de 18-74 ans constitué d'après la méthode des quotas (sexe, âge, CSP, Région, Composition du foyer, achat en ligne).

A propos de la FEVAD :

La Fédération du e-commerce et de la vente à distance, créée en 1957, fédère aujourd'hui 580 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.

A propos de CSA, Institut d'études et de conseil

Spécialiste des études de marché et d'opinion, CSA accompagne depuis près de 30 ans entreprises et institutions dans le pilotage de leurs choix stratégiques grâce à des solutions d'études sur-mesure et immédiatement opérationnelles. Son expertise multisectorielle et sa maîtrise des méthodologies qualitative et quantitative permettent à ses experts, analystes des opinions et des comportements, d'aller toujours plus loin dans la mise en perspective et le décryptage des évolutions sociétales. Cette capacité d'analyse est renforcée par sa forte intégration. L'Institut est structuré autour de pôles d'expertise : Banque Finance Assurance, Services Mobilité Telecom, Consumer, Santé, Media Publicité Nouvelles Technologies, Opinion Corporate, et d'activités transversales : Conseil, Planning stratégique Nouvelles Tendances, Quali. CSA maîtrise toute la chaîne de production, garantissant ainsi l'efficacité des études au service de la décision. Filiale du Groupe Bolloré, CSA est dirigé par Bernard Sananès, Président depuis décembre 2010.

Contact Presse:

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

CSA – Leda Bontosoglou- Responsable Communication
01 57 00 58 50 • leda.bontosoglou@csa.eu