

L'E-COMMERCE POURSUIT SA CROISSANCE

Fréquences d'achat, nombre de cyberacheteurs, doublement des transactions sur smartphone... La dernière étude du Crédoc confirme la bonne santé du e-commerce dans une conjoncture pourtant défavorable.

→ par François Lecocq



Lors du 16^e Salon VAD - E-commerce (Lille - 23 au 25 octobre), le Crédoc a publié son étude biennale sur le comportement d'achat des Français en matière de vente à distance et sur Internet⁽¹⁾. « La crise économique qui a débuté en 2008 a largement impacté le pouvoir d'achat des ménages qui s'oriente à la baisse depuis trois exercices consécutifs, entraînant des arbitrages drastiques au détriment notamment des dépenses alimentaires qui sont en recul cumulé depuis 2010, ce qui ne s'était jamais vu », annonce en préambule Franck Lehuédé, chef de projet du département consommation du Crédoc. Malgré cette conjoncture dégradée, l'enquête révèle que le nombre de Français ayant acheté à distance ces 12 derniers mois ne fléchit que légèrement à 69% (33,8 M de clients) contre 71% en 2010 et 70% en 2008. Mieux, il augmente de sept points concernant les transactions exclusives sur Internet : 50% en 2012, contre 43% en 2010 et 30% en 2008.

PERCÉE DU SMARTPHONE

L'analyse plus fine des différents supports d'achat montre que la part des commandes passées depuis un smartphone a doublé (8% en 2012 contre 4% en 2010) et que celles réalisées

sur tablette atteignent déjà 3% (soit 1,5 M de clients). « D'ici à deux ans, le smartphone devrait devenir le deuxième vecteur de commande de la VAD, derrière Internet, mais devant le courrier ou le téléphone », prédit le Crédoc. L'usage du smartphone est aussi, et surtout, plébiscité pour suivre une commande, s'informer sur les produits et comparer les prix en situation de mobilité : « En France, un tiers des possesseurs de smartphone l'utilisent sur le lieu de vente, mais ils sont déjà 49% à le faire aux États-Unis », confirme François Momboisse, président de la Fevad et d'E-commerce Europe. Malgré tout, une étude sur la consommation cross canal (1 001 personnes interrogées), publiée en septembre par l'Ifop et Générrix, a souligné que 65% des sondés regrettent de ne pas recevoir d'offres commerciales ou d'informations produits sur smartphones et tablettes, alors que ce pourcentage tombe à 13% concernant les mails et à 14% pour les bons vieux prospectus papier. Les enseignes et marques ont donc encore des actions à mener pour promouvoir leurs produits ou services sur ces supports.

PANEL ÉLARGI DE PRODUITS

Parmi les familles de produits les plus dyna-

& ENQUÊTE V&S news



miques, le tourisme, le prêt-à-porter, les loisirs et le brun et gris figurent en tête des achats à distance pour au moins un tiers des sondés (respectivement 43%, 40%, 33% et 32%). Les ventes en ligne de produits alimentaires sont

boostées par le doublement du nombre de drive ces deux dernières années (1 300 magasins aujourd'hui) et 12% des Français privilégient ce nouveau service contre seulement 9% en 2010. L'étude souligne également un élargissement du panel d'articles ou de services acquis à distance, 47% des sondés ayant acheté au moins 5 familles différentes de produits sur les 20 analysées, soit 14 points de plus qu'il y a deux ans. Quant à la fréquence des transactions en ligne, elle connaît une légère progression : « 27% des acheteurs déclarent commander des produits au moins une fois par mois, contre 24% en 2010. »

Enfin, l'étude relativise l'influence des réseaux sociaux sur la préparation des actes d'achat, pratique qui ne concerne que 9% des personnes interrogées, mais qui atteint tout de même 22% chez les 18-24 ans et devrait logiquement continuer de croître. ■

(1) L'enquête quantitative a été réalisée par téléphone, en septembre, pour le compte de la Fevad, La Poste, Reed Exhibitions et la CCI Grand Lille auprès d'un échantillon représentatif de 1 019 adultes de 18 ans et plus.

OFFRE RÉSERVÉE AUX NOUVEAUX ABONNÉS

Validité 15 décembre avec le code promo 2012

*Chaque semaine,
de V&S news où que vous soyez !*

V&S NEWS FORMAT PAPIER

Chaque semaine : 12 pages d'actualités professionnelles & une enquête stratégique



1 ACCÈS AU SITE INTERNET

archives, vidéos, photos, études à télécharger...



+ EN CADEAU 1 HORS-SÉRIE V&S NEWS



CAVISTES & E-COMMERCE

OU



CARNET DE TENDANCES

100 pages d'informations

- Poids économique du secteur avec chiffres et évolutions
- Panorama de l'actualité 2011-2012
- Enseignes, démarches et stratégies exemplaires
- Bilan des fêtes de fin d'année en préparation des prochaines

Prix de vente unitaire : 39 € TTC

68 pages d'informations sur les tendances 2012 en termes d'innovations packaging, d'évolutions de la consommation et de nouveaux modes de communication

Prix de vente unitaire : 39 € TTC

BULLETIN D'ABONNEMENT à retourner à : Terre de vignes SARL - 15, rue Émile-Lepou - 75011 Paris

Oui, je m'abonne

→ la lettre V&S news (1 an - 44 n°) + les services numériques du site www.vsnews.fr
750 € HT - 20% = 599 € HT (+ TVA à 2,1% soit 611,58 € TTC)

J'abonne mes collaborateurs

→ un accès supplémentaire au site : 75,00 € HT - 20% = 59,90 € HT
(+ TVA à 19,6% soit 71,64 € TTC) par adresse e-mail de la même entreprise*

Je choisis de régler par :

- Chèque à l'ordre de Terre de Vignes SARL à retourner avec mon bulletin d'abonnement dûment complété
- Carte bleue sur le site www.vsnews.fr

Nom _____ Prénom _____

Société _____

Adresse _____

Code Postal [] [] [] [] Ville _____ Tél. [] [] [] [] [] [] [] [] [] [] [] []

E-mail _____ Date et Signature obligatoires :