



www.fevad.com

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



Paris, le 5 février 2019

COMMUNIQUE DE PRESSE

ENQUETE FEVAD/CSA sur les perspectives d'achats sur Internet en 2019

Le M-commerce prend de plus en plus d'ampleur

Cette édition du baromètre CSA pour la Fevad montre que la phase de croissance du m-commerce déjà observée lors de la précédente édition ne s'enraie pas : 39% des e-acheteurs achètent en ligne depuis leur smartphone, un score en hausse de 7 points depuis 2018 et de 15 points depuis 2017. Une forte progression notamment auprès des jeunes : plus de la moitié des moins de 35 ans achètent online depuis leur smartphone (56%).

Le smartphone permet l'émergence d'usages qui facilitent l'achat que ce soit en magasin physique ou online : la possibilité de faire des recherches avant un achat (56%), de suivre ses achats sur Internet (56%), de rechercher et localiser des magasins (52%) sont des fonctions nouvelles qui sont utilisées par plus de la moitié des e-acheteurs équipés de smartphone.

La forte croissance du m-commerce et de l'usage du smartphone pour l'achat online amène de nouveaux défis notamment sur la sécurité des données de paiements et plus largement des données personnelles des e-acheteurs. Les principales attentes en matière de services et d'engagement des sites de e-commerce concernent la sécurité des transactions (57%) et la sécurité des données personnelles (47%).

Parmi les méthodes de sécurisation des paiements, l'empreinte digitale arrivent largement en tête des moyens d'authentification préférés (69%). D'autres moyens d'authentification comme la reconnaissance de l'iris, ou la reconnaissance vocale ou faciale convainquent moins les répondants (respectivement 27%, 16% et 15%).

De nouveaux modes de consommation émergent chez les e-acheteurs

L'accent a été mis dans cette édition sur les nouveaux modes de consommation, la maîtrise de sa propre consommation, un sujet qui répond à des préoccupations exprimées par les e-acheteurs français. Les considérations environnementales, éthiques ou sociales prennent de plus en plus d'ampleur : une majorité des e-acheteurs (54%) a déjà modifié ses habitudes de consommation par souci environnemental. Et une proportion équivalente (52%) a déjà acheté des produits « made in France » au cours de l'année 2018, 31% des produits issus de la production locale et 27% des produits écologiques ou éco-responsables.

Les nouveautés en matière de livraison : les offres de livraison express et illimitée séduisent de plus en plus d'e-acheteurs

Les deux modes de livraison privilégiés restent la livraison à domicile et la livraison en point relais (respectivement 86% et 83%). Les options de livraison plus innovantes comme la possibilité de retourner les produits directement dans sa boîte aux lettres (13%), de se faire livrer chez un voisin (10%) ou de retourner des produits à partir du domicile sur rendez-vous (7%) sont encore peu connues et peu utilisées par les e-acheteurs. En revanche les abonnements à des offres de livraison express et en illimité continuent de progresser : plus d'un tiers des e-acheteurs y sont abonnés (36%), un score en progression de 2pts. Les plus jeunes en sont particulièrement friands (55%) ainsi que les Franciliens (40%). La gratuité de la livraison est un critère important pour la quasi-totalité des e-acheteurs.

***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, créée en 1957, 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