



Les acheteurs à distance et en ligne en 2010

Étude réalisée pour le compte de
La FEVAD, La Poste et Move et Reed Exposition
19 Octobre 2010



- La pénétration de la vente à distance

- La commande à distance

- L'amont et l'aval – Promotion, information et livraison



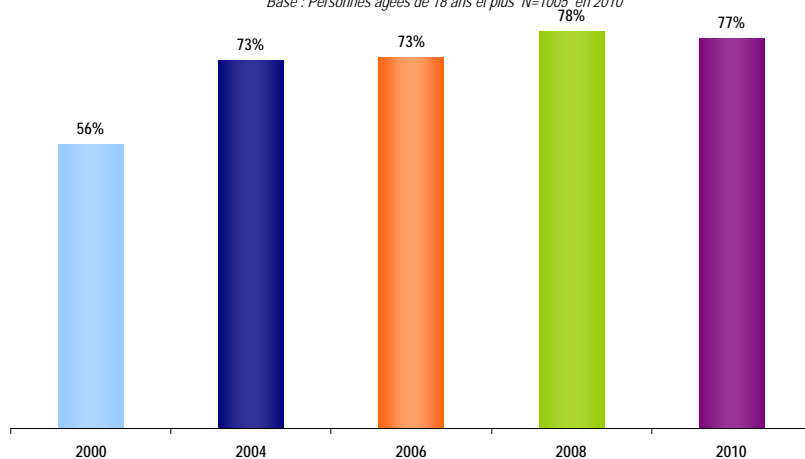
- La pénétration de la vente à distance
- La commande à distance
- L'amont et l'aval – Promotion, information et livraison



77% Français ont déjà acheté à distance
soit 37,5 millions de personnes

Proportion de personnes âgées de 18 ans et plus commandant des produits ou des services par
courrier, téléphone ou par Internet

Base : Personnes âgées de 18 ans et plus N=1005 en 2010



Source : Enquête FEVAD, La Poste, Move, Reed exposition, CRÉDOC, 2010

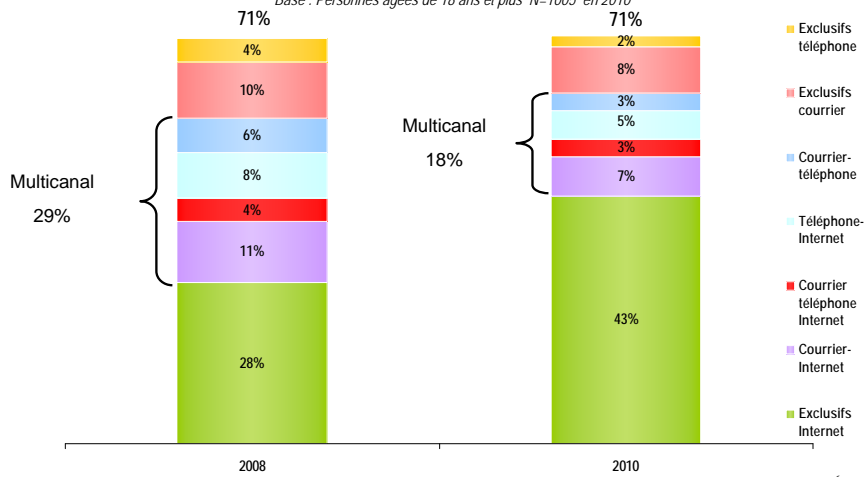
NB. Question modifiée – Modalités jusqu'à 2006 : Régulièrement, De temps en temps, Jamais – Modalités depuis 2008 : Oui, Non



71% d'acheteurs à distance au cours des 12 derniers mois, soit 34,6 millions de personnes

Au cours des 12 derniers mois, avez-vous commandé par courrier, téléphone fixe, téléphone mobile ou Internet?

Base : Personnes âgées de 18 ans et plus N=1005 en 2010



Source : Enquête FEVAD, La Poste, Move, Reed exposition, CRÉDOC, 2010

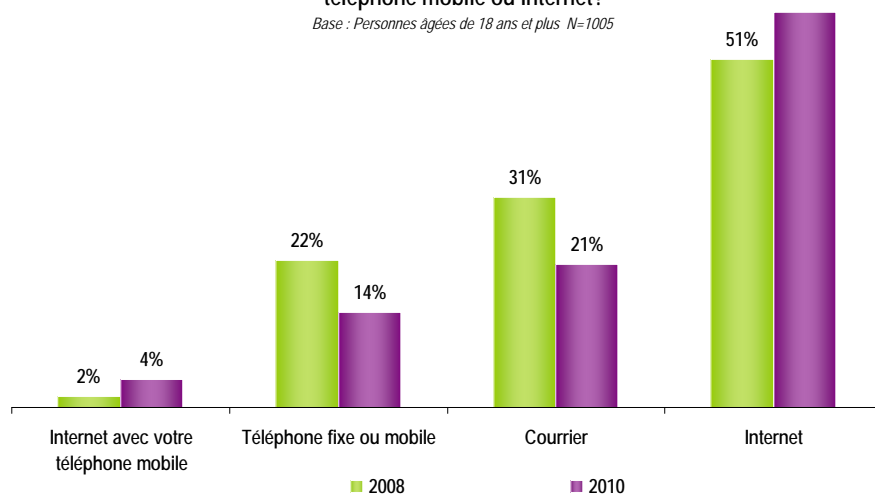
5



Progression de la proportion de Français ayant acheté à distance par Internet au cours des 12 derniers mois

Au cours des 12 derniers mois, avez-vous commandé par courrier, téléphone fixe, téléphone mobile ou Internet?

Base : Personnes âgées de 18 ans et plus N=1005



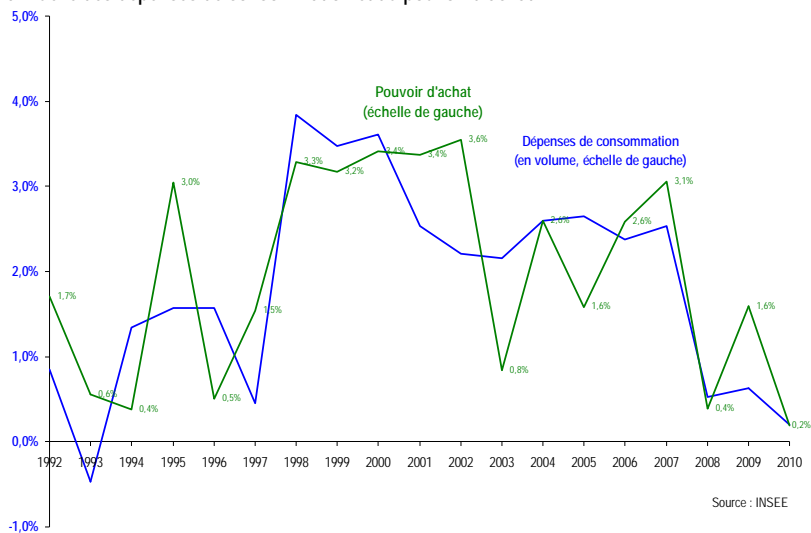
Source : Enquête FEVAD, La Poste, Move, Reed exposition, CRÉDOC, 2010

6



2010 : ralentissement de la consommation et du pouvoir d'achat plus accentué qu'en 2009

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



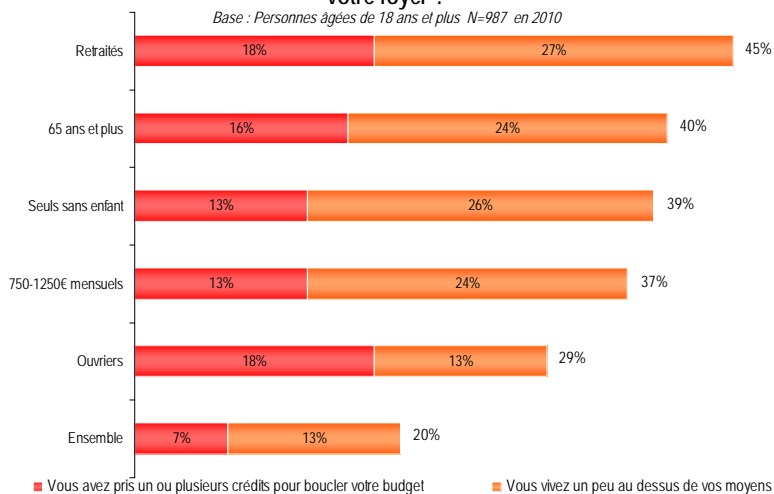
7



Les retraités, les solos et les catégories modestes plus nombreux à vivre au dessus de leurs moyens

Laquelle des affirmations suivantes vous semble décrire le mieux la situation financière actuelle de votre foyer ?

Base : Personnes âgées de 18 ans et plus N=987 en 2010



Source : Enquête Consommation, CRÉDOC, 2010

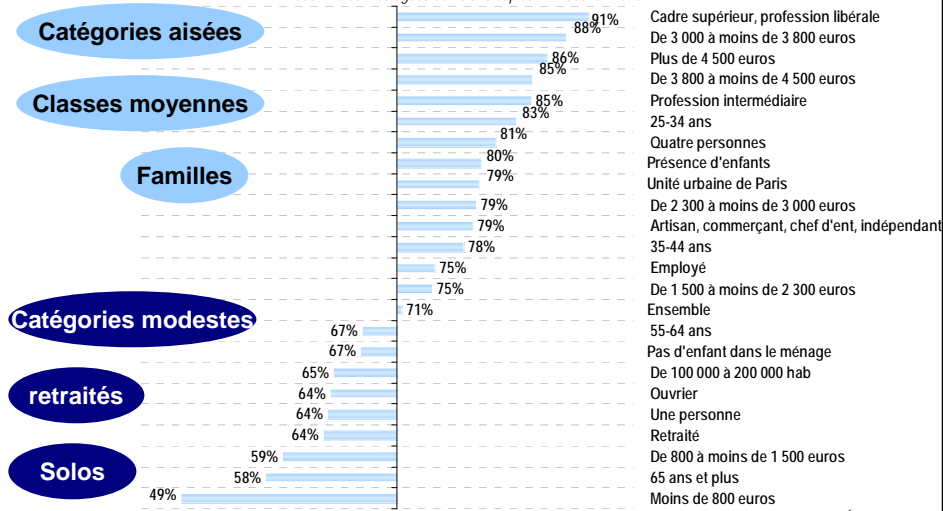


8

Les classes moyennes et supérieures, les familles plus nombreuses à acheter à distance au cours des 12 derniers mois

Au cours des 12 derniers mois, avez-vous commandé par courrier, téléphone ou Internet?

Base : Personnes âgées de 18 ans et plus N=1005 en 2010

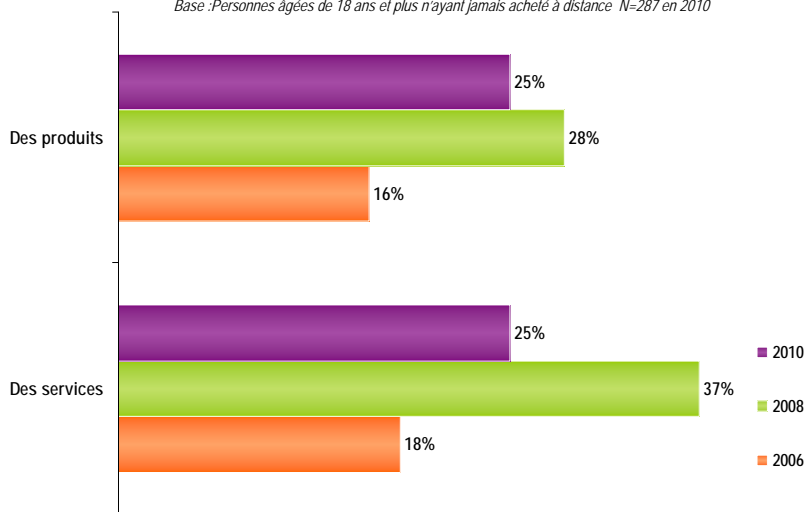


9

La propension à acheter à distance en recul chez les non acheteurs

Seriez-vous prêt à acheter à distance... ? – Réponse Oui

Base : Personnes âgées de 18 ans et plus n'ayant jamais acheté à distance N=287 en 2010



10

■ La pénétration de la vente à distance

■ La commande à distance

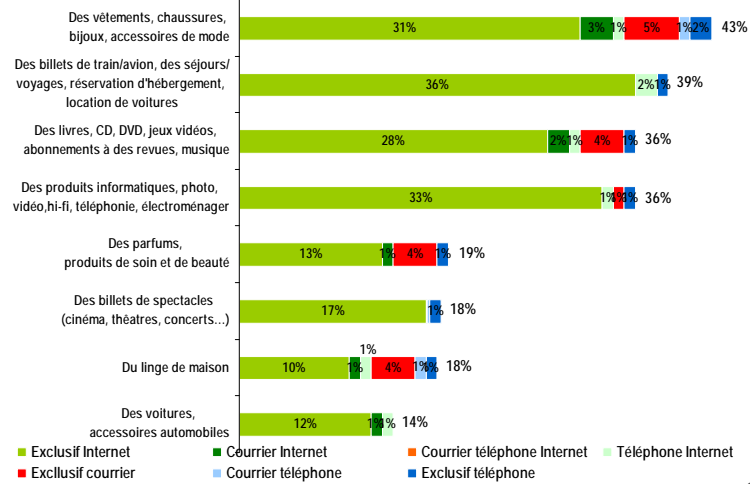
■ L'amont et l'aval – Promotion, information et livraison



Plus d'1/4 des Français a commandé les 4 principales familles de produits exclusivement par Internet

Par quels moyens avez-vous passé vos commandes ?

Base : Personnes âgées de plus de 18 ans N=1005

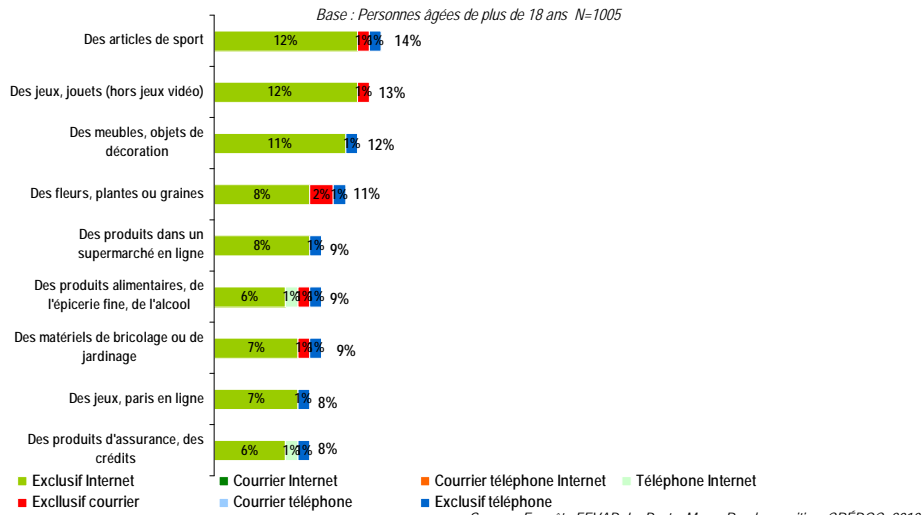


Source : Enquête FEVAD, La Poste, Move, Reed exposition, CRÉDOC, 2010



12% des Français ont commandé des articles de sport exclusivement par Internet

Par quels moyens avez-vous passé vos commandes ?

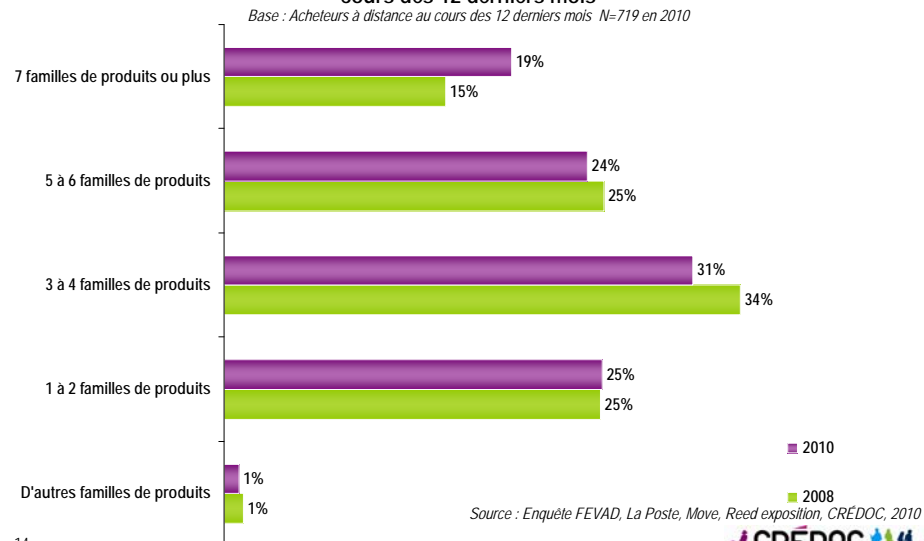


13



Croissance des acheteurs à distance ayant commandé 7 familles de produits ou plus au cours des 12 derniers mois

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



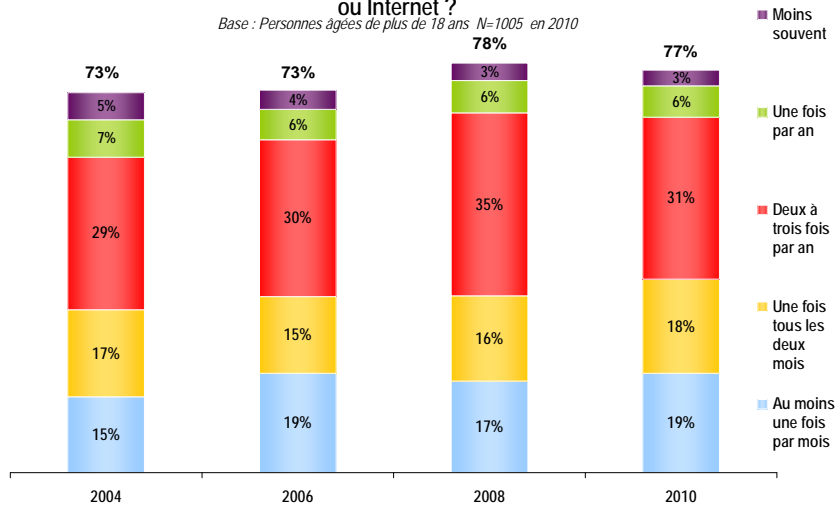
14



Des achats à distance plus fréquents qu'en 2008

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 N=1005 en 2010



Source : Enquête FEVAD, La Poste, Move, Reed exposition, CREDOC, 2010

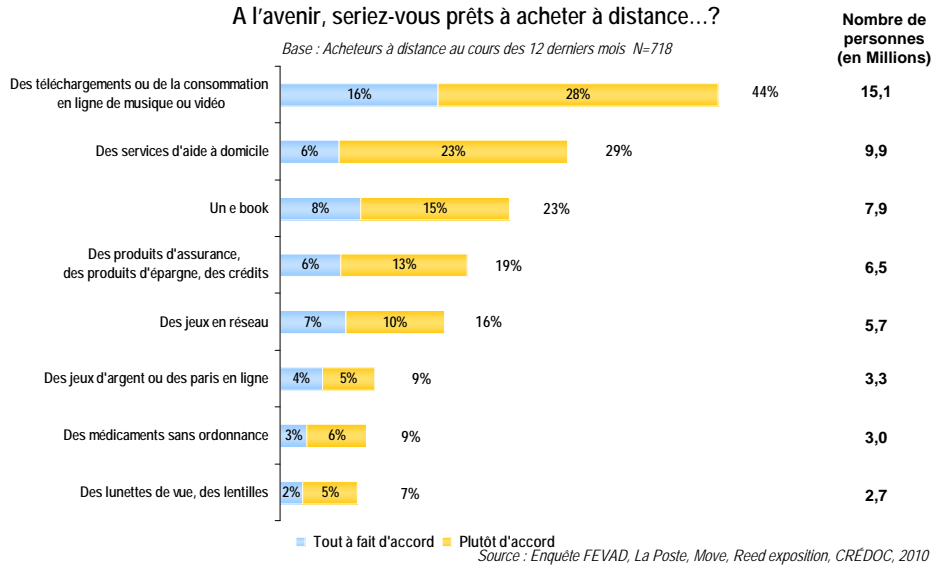


15

44% des acheteurs à distance seraient prêts à acheter à distance de la musique ou de la vidéo en ligne

A l'avenir, seriez-vous prêts à acheter à distance...?

Base : Acheteurs à distance au cours des 12 derniers mois N=718



Source : Enquête FEVAD, La Poste, Move, Reed exposition, CREDOC, 2010

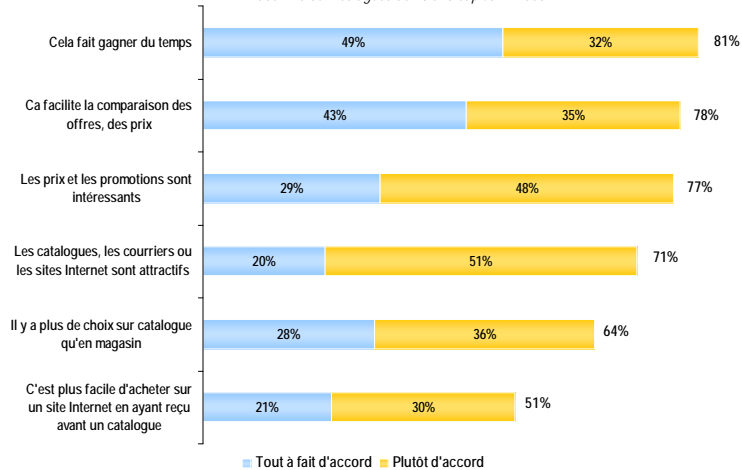


16

Pour 81% des Français, la Vente à distance permet de gagner du temps et de comparer les prix

Concernant la vente à distance, êtes-vous tout à fait d'accord, plutôt d'accord, plutôt pas d'accord ou pas du tout d'accord avec les affirmations suivantes ?

Base : Personnes âgées de 18 ans et plus N=1005



Source : Enquête FEVAD, La Poste, Move, Reed exposition, CRÉDOC, 2010

17



■ La pénétration de la vente à distance

■ La commande à distance

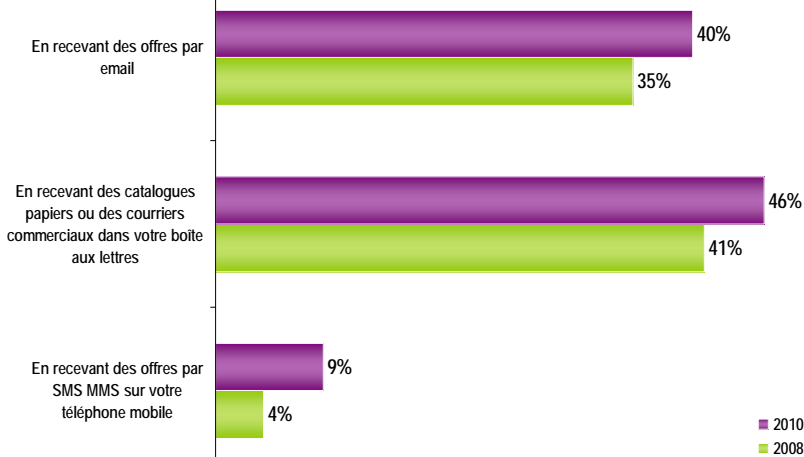
■ L'amont et l'aval – Promotion, information et livraison



40% des acheteurs à distance privilégient les offres par e mails ou le catalogue papier pour être informés des nouveautés ou des offres promotionnelles

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

Base : personnes ayant acheté à distance au cours des 12 derniers mois - N=718 en 2010



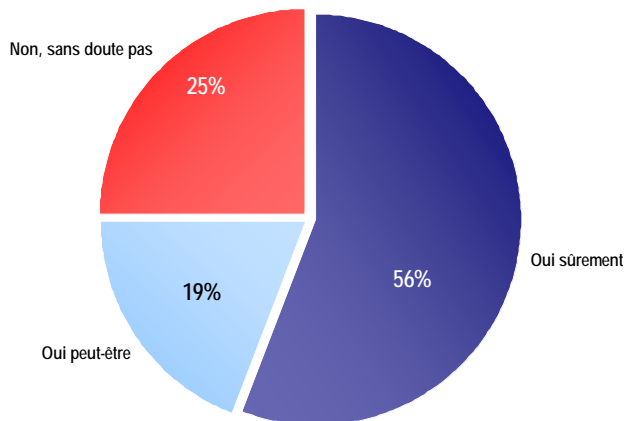
Source : Enquête FEVAD, La Poste, Move, Reed exposition, CRÉDOC, 2010



25% des acheteurs à distance recevant des catalogues arrêteraient d'acheter à distance s'ils n'en recevaient plus

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

Base : acheteurs à distance recevant des catalogues de vente à distance - N=452



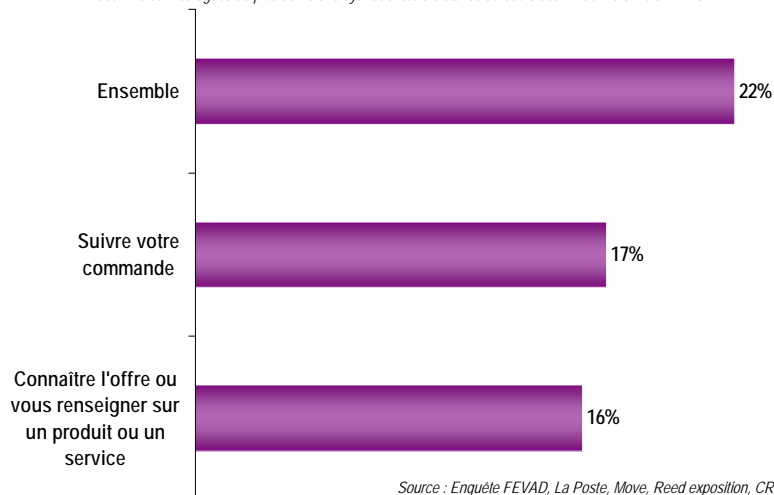
Source : Enquête FEVAD, La Poste, Move, Reed exposition, CRÉDOC, 2010



22% des acheteurs à distance ont déjà consulté un site de e-commerce sur téléphone portable, soit 7,6 millions de personnes

Avez-vous déjà consulté des sites Internet de e-commerce sur un téléphone portable pour...?

Base : Personnes âgées de plus de 18 ans ayant acheté à distance au cours des 12 derniers mois N=718



Source : Enquête FEVAD, La Poste, Move, Reed exposition, CREDOC, 2010



21

Conclusion

- La part des acheteurs à distance est restée stable entre 2008 et 2010
 - ▶ 2 raisons peuvent l'expliquer
 - ▶ Un fort transfert d'acheteurs à distance des modes de commande par téléphone et courrier vers l'Internet
 - ▶ Les catégories les plus modestes freinées dans leurs achats par la crise
- Des achats plus fréquents et plus variés parmi les acheteurs à distance
 - ▶ Conséquence du fort développement de l'offre
 - ▶ Un potentiel de croissance encore important sur de nouveaux marchés de produits
- Les acheteurs à distance cherchent à être informés
 - ▶ Catalogues et e mails commerciaux plus appréciés qu'en 2008
 - ▶ Le catalogue reste un élément important de promotion
 - ▶ 7,6 millions de personnes ont consulté des sites de e commerce sur leur téléphone portable
 - ▶ Une forte demande de services d'accompagnement

