



**PAPERSCOPE**

Sens et science du média courrier

# Les Français et le e-commerce

Découvrez  
tout le potentiel  
du média courrier



**LA POSTE**  
SOLUTIONS  
BUSINESS

# Les Français et le e-commerce

## OBJECTIF

**DÉCRYPTER** les usages actuels d'achats sur Internet des Français

**IDENTIFIER :**

- Les leviers et les freins de l'achat sur Internet.
- Les attentes concernant les modes de livraison disponibles chez les e-commerçants.

## MÉTHODOLOGIE

Échantillon de 1001 individus représentatif de la population française en termes de sexe, âge, CSP et région (UDA5).

Questionnaire online administré du 11 au 16 Janvier 2019

Étude menée par le pôle Enquête d'Isoskele.

# Les enseignements de l'étude

## 95% DES INTERNAUTES RÉALISENT DES ACHATS SUR INTERNET

Q1. En moyenne, vous achetez des produits sur Internet... Base : Ensemble (1000)

### 1. LES ACHATS SUR INTERNET SONT PRIVILÉGIÉS SURTOUT POUR LES VOYAGES, LES SORTIES ET LOISIRS, LES PRODUITS CULTURELS ET HIGH-TECH ET LES JEUX ET JOUETS

Préfèrent réaliser ce type d'achats sur Internet ou autant sur Internet qu'en magasin...

### LE TOP 3 DES SECTEURS PRÉFÉRÉS ONLINE EST CONSTITUÉ D'ACHAT DÉMATÉRIALISÉS ET QUI NE REQUIÈRENT PAS OU PEU DE VISUALISATION DU PRODUITS

Voyages	80%
Sorties & loisirs	73%
Culture et high-tech	73%

Identifier les points de contact

**DANS LA SUITE DU CLASSEMENT, LE TAUX D'ACHAT ONLINE DÉCLINE À MESURE QUE LE TEST, LA VISUALISATION, LE TOUCHER DU PRODUIT ACHETÉ AUGMENTENT**

Jeux & jouets	66%
Vêtements	50%
Cosmétiques & beauté	47%
Décoration	46%
Chaussures	37%
Courses alimentaires	22%

## 2. LA SIMPLICITÉ ET LA RICHESSE DE L'OFFRE SONT LES PRINCIPALES RAISONS D'ACHAT SUR INTERNET...

Notes moyennes sur 10

La facilité, le fait de ne pas avoir à se déplacer **7,7**

La richesse de l'offre disponible sur Internet **7,7**

La possibilité de comparer les produits, les prix **7,6**

La possibilité de faire mes courses à toute heure et à tout moment **7,6**

Le prix, les offres promotionnelles disponibles sur Internet **7,5**

L'accès à des produits exclusivement disponibles sur Internet **6,9**

Q7. Pour quelles raisons réalisez-vous vos achats sur Internet ? Base : E-acheteurs (951)

## ... ALORS QUE LE MANQUE DE CONFIANCE DANS LA SÉCURITÉ DES DONNÉES EST LE PRINCIPAL FREIN DES NON ACHETEURS

- 85% des e-acheteurs pensent que les sites de e-commerce proposent des modes de paiement sécurisés dans lesquels on peut avoir confiance.
- 54% des non e-acheteurs n'achètent pas sur Internet car ils n'ont pas confiance dans la sécurité des paiements en ligne.

Q8. Dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec l'affirmation suivante : « Les sites de e-commerce proposent des modes de paiement sécurisés dans lesquels on peut avoir confiance » ? Base : E-acheteurs (951)

Q2. Pour quelles raisons n'achetez-vous jamais de produits sur Internet ? Base : N'achète jamais sur Internet (49) Base faible

## 3. LA GRATUITÉ DE LA LIVRAISON EST LE CRITÈRE LE PLUS IMPORTANT LORS DE L'ACHAT...

Notes moyennes sur 10

La gratuité de la livraison	<b>8,3</b>
La gratuité du retour	<b>7,9</b>
La possibilité de se faire livrer dans un point relais	<b>7,8</b>
La possibilité de suivre en temps réel l'avancée du colis	<b>7,8</b>
Les délais de livraison	<b>7,7</b>
La facilité de retour	<b>7,5</b>
L'éco-responsabilité de la livraison	<b>6,4</b>

Q9. Les critères suivants sont-ils importants pour vous lorsque vous commandez des produits sur Internet ? Base : E-acheteurs (951)

Identifier les points de contact

## ... ET LES LIVRAISONS À LA DEMANDE ET À J+1 SONT LES PLUS PLÉBISCITÉES

### NOTE MOYENNE D'INTÉRÊT POUR LES MODES DE LIVRAISON

Livraison à la demande	7,9
Livraison à J+1	7,2
Livraison en soirée	6,8
Livraison le jour de la commande	6,5
Livraison en Pick up station	6,5
Livraison en son absence grâce à une serrure/sonnette connectée	4,6

Q16. Dans quelle mesure êtes-vous intéressé(e) par les modes de livraison suivants ?

Base : E-acheteurs (951)

## 4. LE SERVICE LA POSTE D'ENVOI DE COLIS BÉNÉFICIE D'UN FORT POTENTIEL DE DÉVELOPPEMENT

- 76% des Français connaissent le service d'envoi de colis depuis une boîte aux lettres.

Q12. La Poste propose un service d'envoi de colis depuis votre boîte aux lettres : vous déposez votre colis affranchi dans votre boîte aux lettres et celui-ci est directement récupéré par votre facteur. Connaissez-vous ce service ? Base : E-acheteurs (951)

- 16% des internautes avec une boîte aux lettres accessible l'ont déjà utilisé.  
Le service est fortement apprécié avec plus de  $\frac{3}{4}$  de note d'excellence.

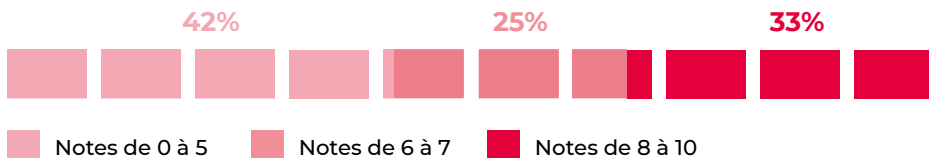
## SATISFACTION CONCERNANT LE SERVICE



**Note moyenne 8,4**

• 86% des non-utilisateurs ont une boîte aux lettres accessible, et un tiers d'entre eux seraient intéressés.

## INTÉRÊT POUR LE SERVICE



**Note moyenne 6,0**

Q13. Dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) de ce service d'envoi de colis depuis votre boîte aux lettres ? Base : A utilisé le service d'envoi par boîte aux lettres (138)

Q15. Dans quelle mesure êtes-vous intéressé(e) par le service d'envoi de colis depuis votre boîte aux lettres ? Base : Boîte aux lettres accessible (699)

# COMMENT NOUS CONTACTER ?

## PAR TÉLÉPHONE



Nos 650 spécialistes entreprises  
sont à votre écoute du  
**lundi au vendredi de 9h à 18h**

(0,30€ TTC/min, à partir d'un téléphone fixe)

## PAR CHAT

[www.laposte.fr/entreprise](http://www.laposte.fr/entreprise)

**Posez toutes vos questions  
et dialoguez en direct**  
avec nos conseillers  
La Poste Solutions Business  
via le chat

## PAR COURRIEL

[service.clients@laposte.fr](mailto:service.clients@laposte.fr)

**Pour des informations** sur nos  
produits, nos services ou nous  
faire part de vos remarques  
ou suggestions

## PAR COURRIER

**Service Clients  
Courrier Entreprises  
99999 LAPOSTE**

Des **formulaires et  
enveloppes T gratuites** sont  
à votre disposition dans les  
établissements de La Poste



LA POSTE - S.A. au capital de 3 800 000 000 € - 356 000 000 RCS PARIS -  
Siège social : 9 RUE DU COLONEL PIERRE AVIA - 75015 PARIS - Janvier 2019  
Conception : BestDoc

Imprimé par BestDoc sur du papier issu de forêts gérées durablement.



Crédits photos : Andresr, Gilaxia, Djiledesign, Yulkapopkova, Master1305, Skynesher, Geber86,  
Aleksandar Nacic/iStock, JackF/Adobe Stock.



LA POSTE  
SOLUTIONS  
BUSINESS