

# CCI Île de la Réunion

## Étude sur le e-commerce sur l'île de la Réunion

25/06/2018



Mediametrie



CCI ÎLE DE LA RÉUNION

LE PROGRAMME D'ACTIONS 2017 DE LA CCI RÉUNION EST COFINANCÉ  
PAR L'UNION EUROPÉENNE ET LA RÉGION RÉUNION

## Contexte et objectifs



Les écrans ont une place de plus en plus importante dans la vie des publics. Aujourd'hui, le « consommateur » dispose d'un large choix en termes de contenu, de lieu et de support et ce quel que soit le moment de consommation.

Le E-commerce, soutenu par cette hyper connectivité et la multiplication des supports, connaît une forte croissance et entraîne avec lui une croissance des sites marchands qui optent pour le canal de vente digital.

Dans ce contexte, l'étude permet de dresser un panorama de ce marché à la Réunion en répondant aux objectifs suivants :



Mesurer l'**ampleur** de la **pratique du e-commerce** sur le marché local







Connaître les **habitudes de consommation** des habitants de la Réunion

Identifier les **acteurs** présents sur le **marché**

Déterminer la **part de consultation des sites Internet** au sein de la population internet

## Méthodologie



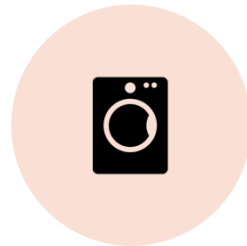
	Population de référence	Ensemble de la population Internaute vivant à l'Île de la Réunion âgée de 15 ans et plus
	Quotas	Echantillon constitué selon la méthode des quotas, sur la base des données INSEE, et de Métridom sur la fréquence de connexion Internet.
	Redressement	Observatoire des Usages Internet Île de la réunion Critères: Sexe, Âge en 4, CSP en 5
	Mode de recueil	Enquête administrée par Téléphone
	Taille de l'échantillon	1 006 individus
	Période d'enquête	Du 17 novembre 2017 au 4 décembre 2017

1. Présentation de l'étude

## Catégories de produits étudiées



Produit TV, hifi,  
vidéo



Petit et gros  
électroménager



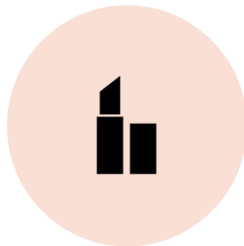
Habillement /  
Chaussures /  
lingerie



Univers de la  
maison



Produit culturel



Beauté / santé



Alimentation et produits  
de grande consommation



Voyage / tourisme

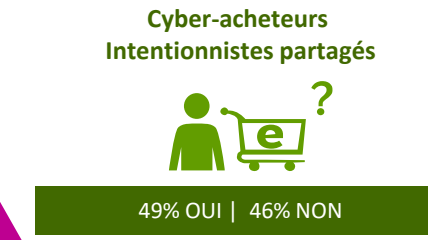
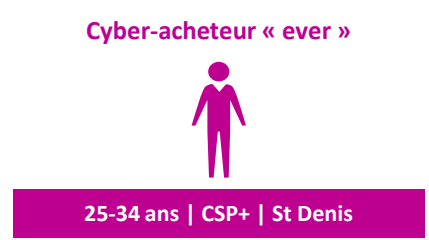
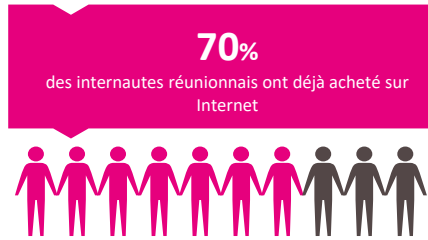


Billets pour évènements /  
concerts / spectacles



Articles et matériels de  
sport

## Les 10 tendances clés de l'e-commerce à la Réunion



## Pénétration de l'achat en ligne par support



Plus de 4 cyber-acheteurs sur 5 ont effectué leurs achats sur internet depuis un ordinateur. 1/3 des cyber-acheteurs sur téléphone mobile et près d'un sur 5 depuis une tablette.



\*Grille de lecture :

86% des Internautes réunionnais ayant déjà effectué un achat sur Internet, l'ont fait depuis un ordinateur

**86%\***  
sur ordinateur



**33%**  
sur téléphone



**19%**  
sur tablette



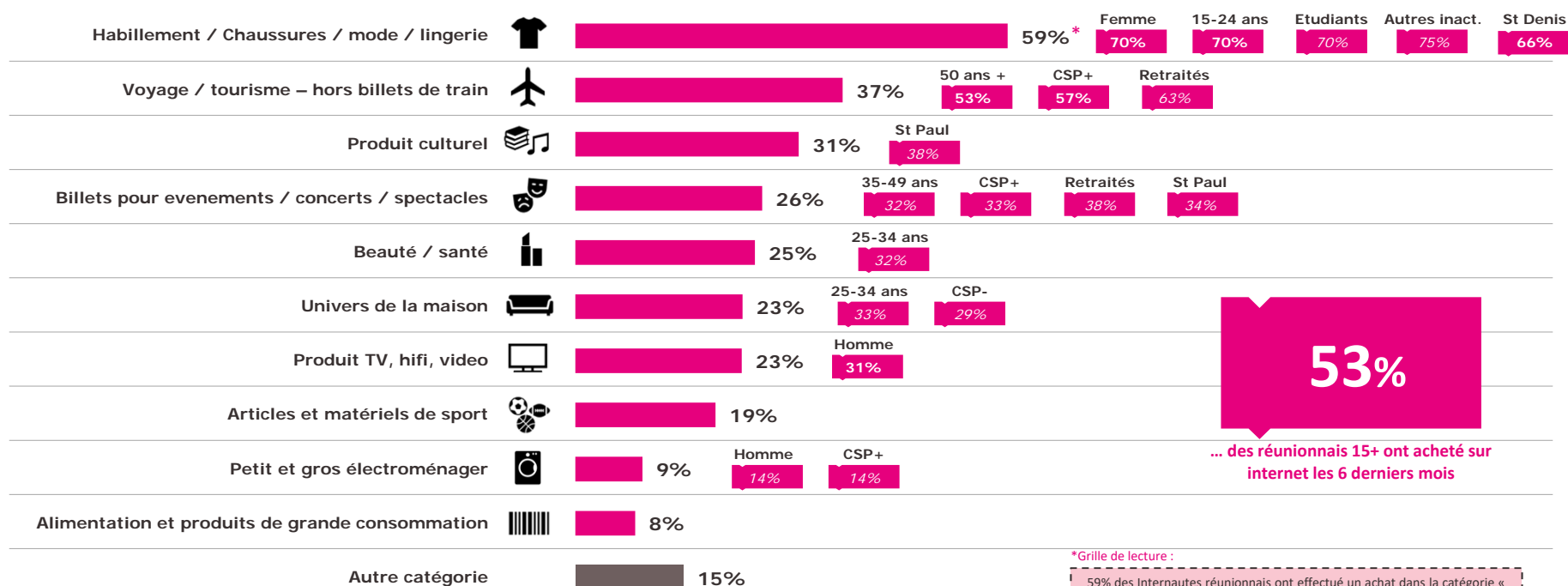
- ▶ Quel support utilisez-vous pour effectuer des achats en ligne ?
- ▶ Base : Internautes de 15 ans et plus habitant l'île de la Réunion ayant déjà acheté sur Internet

### 3. Cadrage du e-commerce

## Catégorie produit des achats effectués sur Internet



« Habillement / Chaussures / mode / lingerie » est la catégorie qui séduit une majorité d'internaute réunionnais pour un achat sur Internet (59%).



\*Grille de lecture :  
59% des Internautes réunionnais ont effectué un achat dans la catégorie « Habillement / Chaussures / mode / lingerie » au cours des 6 derniers mois sur Internet.

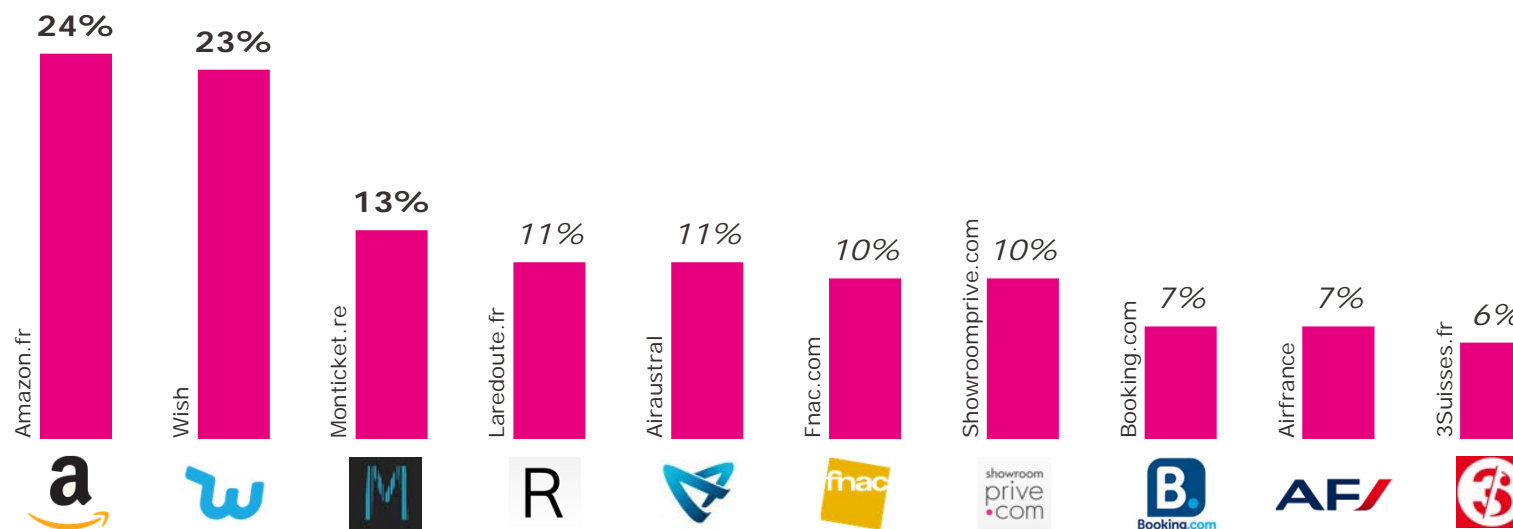
- Pouvez-vous nous indiquer si vous avez acheté sur Internet des produits dans les catégories ci-dessous au cours des 6 derniers mois ?
- Base : Internautes de 15 ans et plus habitant l'Île de la Réunion ayant acheté sur Internet au cours des 6 derniers mois

### 3. Cadrage du e-commerce

## Top 10 sites toutes catégories confondues



Amazon (24%) arrive en première position des sites internet les plus utilisés pour effectuer un achat sur Internet à la Réunion, suivi de près par Wish (23%).



- ▶ Et concernant la catégorie Habillement/Chaussures/Mode/Lingerie, sur quels sites Internet avez-vous effectué vos achats au cours des 6 derniers mois ?
- ▶ Base : Internaute de 15 ans et plus habitant l'île de la Réunion ayant acheté sur Internet au cours des 6 derniers mois



#### 4. Focus dernier achat

### Catégorie produit et moyenne des dépenses du dernier achat

La catégorie « Habillement / Chaussures / Mode / Lingerie » enregistre des fréquences d'achats plus fréquentes. En revanche, les dépenses les plus importantes concernent de très loin les achats dans la catégorie « Voyage / tourisme ».

			Moyenne des dépenses
Habillement / Chaussures / mode / lingerie		31%*	88 €
Voyage / tourisme – hors billets de train		17%	1 201 €
Produit culturel		10%	38 €
Produit TV, hifi, vidéo		9%	241 €
Beauté / santé		7%	72 €
Billets pour évènements / concerts / spectacles		5%	79 €
Articles et matériels de sport		4%	158 €
Univers de la maison		4%	96 €

Autre catégorie 11%

\*Grille de lecture :

31% des Internautes réunionnais ayant acheté sur Internet au cours des 6 derniers mois, ont effectué leur dernier achat dans la catégorie « Habillement / Chaussures / mode / lingerie » et ont dépensé en moyenne 88€.

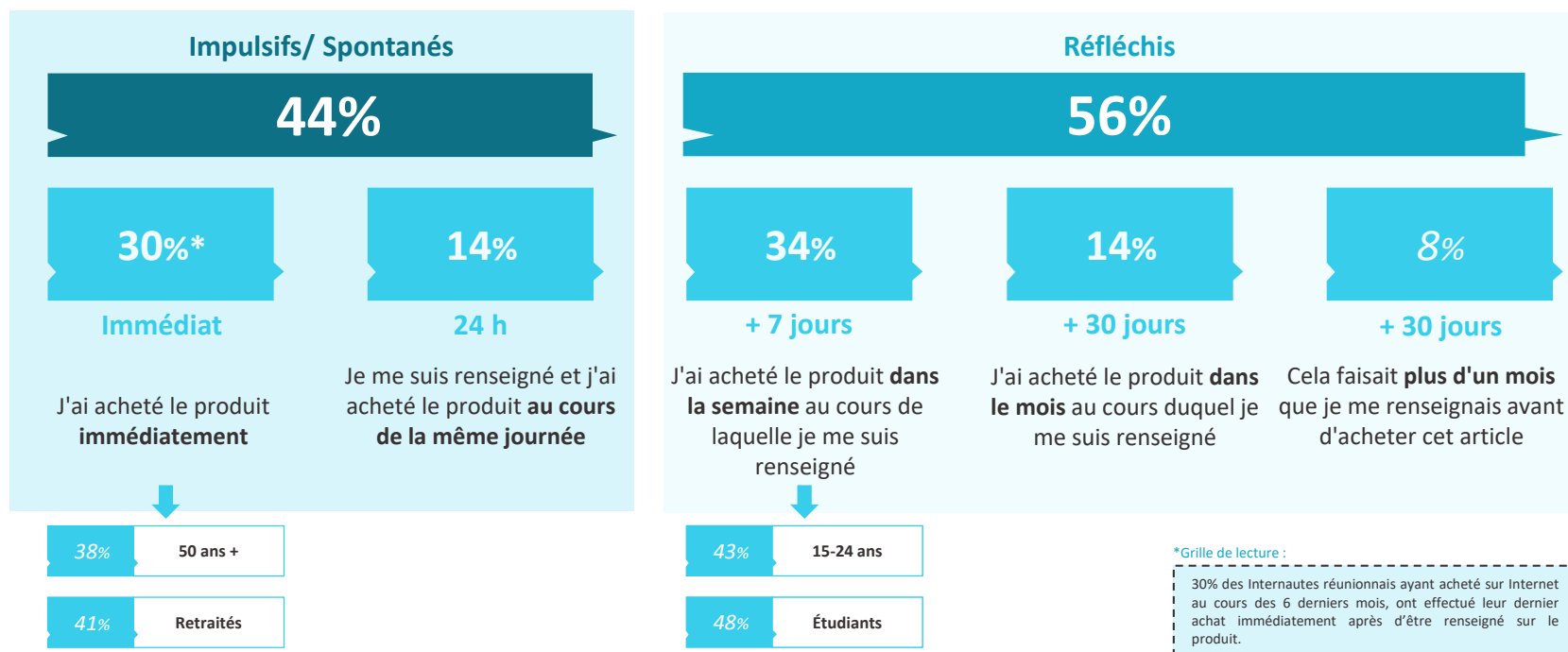
- ▶ Nous allons dorénavant nous concentrer sur votre dernier achat sur internet, dans quelle catégorie avez-vous effectué cet achat ?
- ▶ Quel montant avez-vous dépensé ?
- ▶ Base : Internaute de 15 ans et plus habitant l'Île de la Réunion ayant acheté sur Internet au cours des 6 derniers mois

#### 4. Focus dernier achat



## Temps de renseignement avant achat

Près de la moitié des cyber-acheteurs 6DM (44%) achète au cours de la même journée ou immédiatement après s'être renseigné sur le produit. 56% des internautes réunionnais prennent un temps de réflexion avant l'achat de l'article sur lequel ils se sont renseignés.



► Combien de temps s'est-il passé entre le moment où vous avez commencé à vous renseigner et le moment où vous avez décidé d'acheter cet article ?

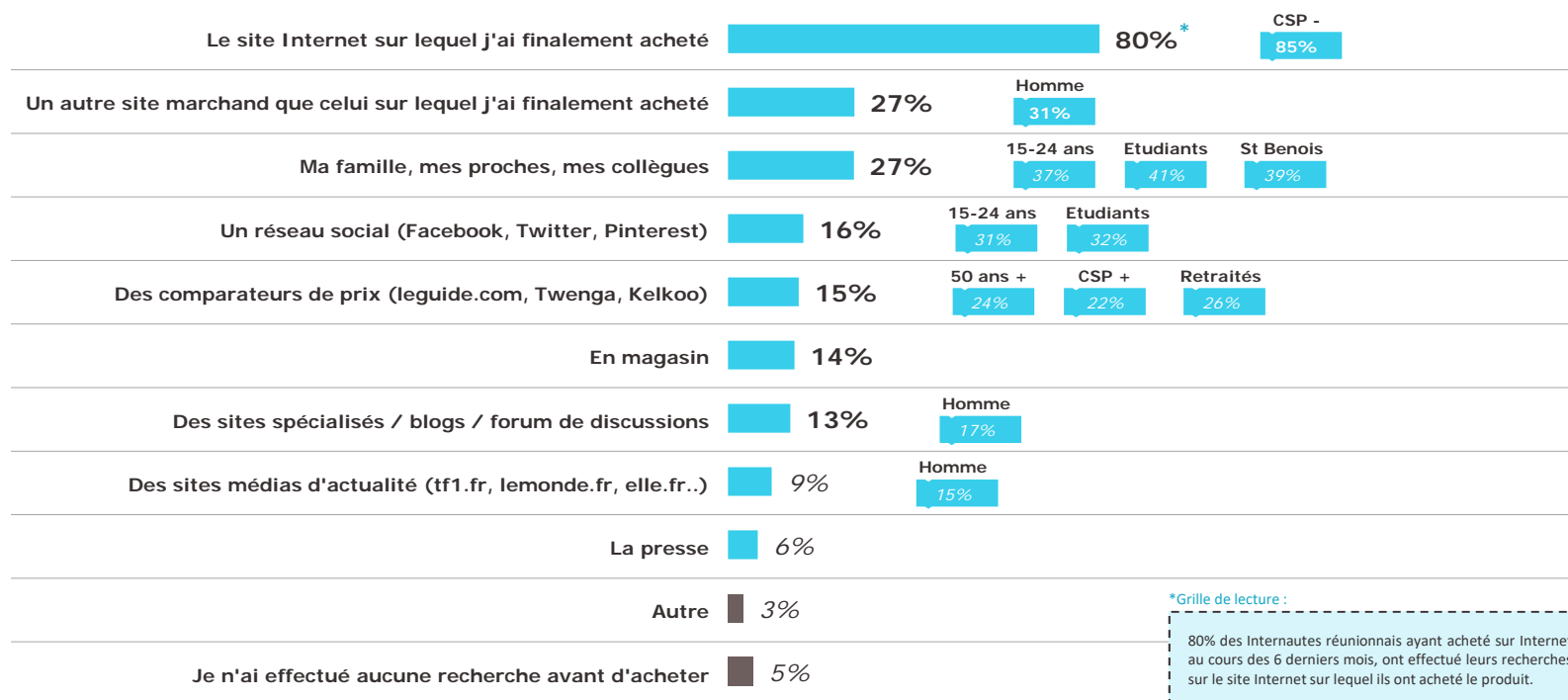
► Base : Internautes de 15 ans et plus habitant l'Île de la Réunion ayant acheté sur Internet au cours des 6 derniers mois

#### 4. Focus dernier achat



## Canal utilisé pour se renseigner avant achat

La grande majorité des cyber-acheteurs 6DM se renseignent sur le site Internet du produit auquel ils sont intéressés.



► Où avez-vous effectué les recherches concernant cet article ?

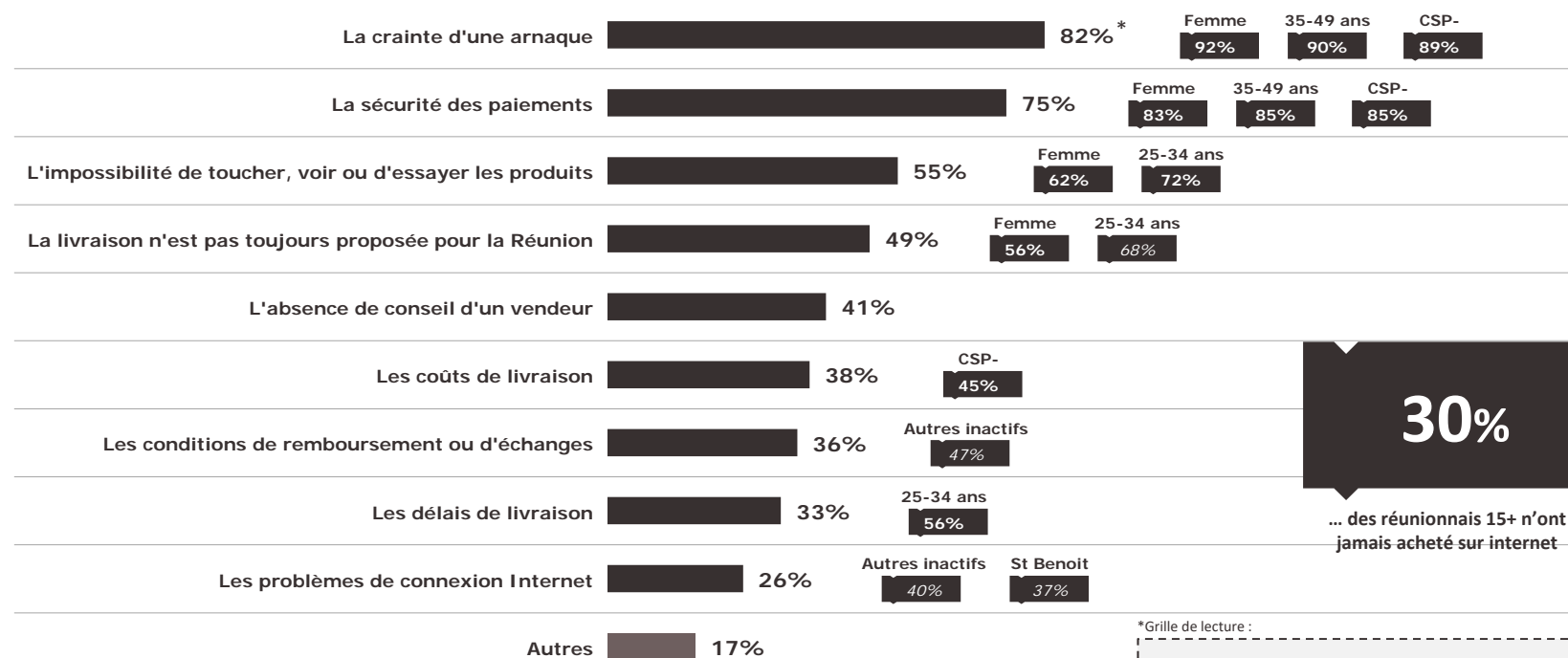
► Base : Internautes de 15 ans et plus habitant l'Île de la Réunion ayant acheté sur Internet au cours des 6 derniers mois

5. Frein et intention d'achat

## Frein à l'achat sur internet



« La crainte d'une arnaque » et « La sécurité des paiements » sont les deux principaux freins à l'achat sur internet pour les internautes réunionnais.



\*Grille de lecture :

82% des Internautes réunionnais n'ayant jamais acheté sur Internet, ne l'ont pas fait par crainte d'une arnaque.

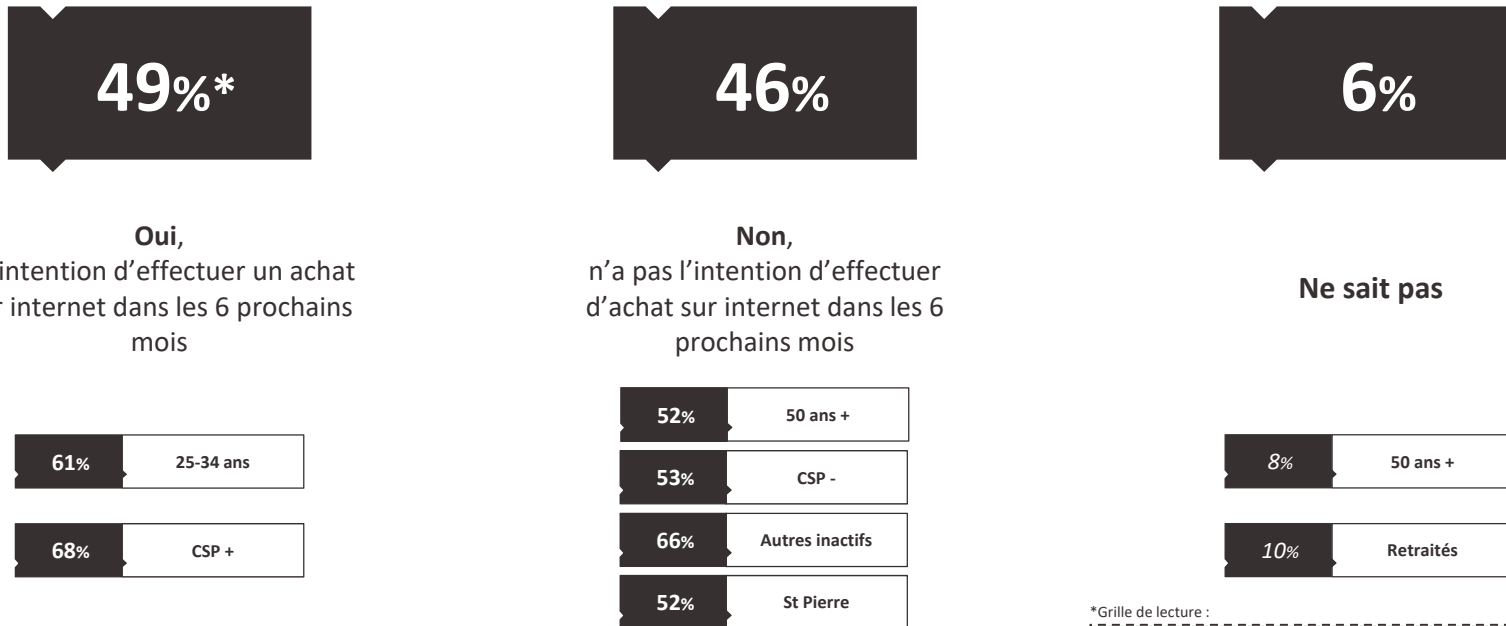
► Pour quelles raisons n'avez-vous jamais effectué un achat sur Internet ?

► Base : Internautes de 15 ans et plus habitant l'île de la Réunion n'ayant jamais acheté sur Internet



## Intention d'achat sur Internet 6 prochains mois

Les internautes réunionnais sont partagés sur l'intention d'effectuer un achat sur internet dans les 6 prochains mois (49% vs 46%). Pour rappel, ils sont 53% à avoir effectué un achat sur internet au cours des 6 derniers mois.



\*Grille de lecture :  
 49% des Internautes réunionnais ont l'intention d'effectuer un achat sur internet dans les 6 prochains mois.

- ▶ Avez-vous l'intention d'effectuer un achat sur Internet dans les 6 prochains mois ?
- ▶ Base : Internautes de 15 ans et plus habitant l'Île de la Réunion

## Conclusions générales



- La majorité des cyber-acheteurs réunionnais ont effectué leurs achats sur internet, dont 32% au cours des 30 derniers jours. C'est un peu moins que la moyenne France Métropolitaine (42%).
- Le comportement des cyberacheteurs réunionnais rejoint sur beaucoup de points celui des métropolitains, tout en tenant compte des spécificités locales :
  - La catégorie d'achat sur internet plébiscitée par les internautes réunionnais est la catégorie « Habillement / Chaussures / mode / lingerie ». Celle-ci suscite une fréquence d'achats plus fréquente.
  - Amazon (24%) et Wish (23%) sont en pole position des sites internet les plus utilisés par les cyber-acheteurs réunionnais dans le but d'effectuer un achat sur Internet.
  - La grande majorité des cyber-acheteurs réunionnais, au cours des 6 derniers mois, déclarent se renseigner sur le site Internet du produit auquel ils sont intéressés.
  - 68% des internautes réunionnais déclarent ne pas avoir de préférence entre les sites internet locaux réunionnais et les autres sites internet.
  - Les internautes réunionnais non cyber-acheteurs réunionnais identifient « La crainte d'une arnaque » et « La sécurité des paiements » comme les deux principaux freins à l'achat sur internet.