



# SOMMAIRE

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

#### / Présentation de l'étude

- **04**/ Méthodologie
- 05/ Représentation des significativités et bases

- **/ Grands enseignements 06**∕ Les 10 tendances clés de l'e-commerce à La Réunion
- 07/ Les 5 tendances clés de l'e-commerce local à La Réunion

## / Cadrage du e-commerce

- 08/ Pénétration de l'achat en ligne
- 09/ Achat par catégorie de produits sur Internet au cours des 6 derniers mois

#### / Focus dernier achat

• 10/ Les catégories de produits et la moyenne des dépenses du dernier achat

### / Freins et intentions d'achat

- 11/ Les freins à l'achat sur Internet
- 12/ Intentions d'achat sur Internet pour les 6 prochains mois

## / Cadrage du e-commerce

- 13/ Fréquence d'achat sur des sites Internet locaux
- 14/ Les critères de choix des sites Internet









## **Présentation des secteurs**







## Présentation de l'étude

# Méthodologie





Attention : Le mouvement des « Gilets jaunes » a démarré sur l'Île de La Réunion le 17 Novembre 2018









### Présentation de l'étude

# Représentation des significativités et bases





# Grands enseignements Les 10 tendances clés de l'e-commerce à La Réunion







#### **TOP 3 CATÉGORIES DE PRODUITS**



Habillement / Chaussures / mode / lingerie



Voyage / tourisme - hors billets de train

46%

des cyber-acheteurs réunionnais achètent la même journée ou immédiatement après s'être renseigné





lère catégorie en fréquence d'achats :

**Habillement** Chaussures Mode Lingerie

**TOP 3 DES SITES INTERNET** 









### Profil Cyber-acheteur «Ever»

(Un achat sur Internet au moins une fois dans leur vie)

35-49ans I CSP+ I St-Pierre

L'ordinateur est le support le plus utilisé pour acheter sur Internet



Raisons des freins à l'achat sur Internet



- •La crainte d'une arnaque
- La sécurité des paiements

des internautes réunionnais n'ont pas de préférence entre les sites Internet locaux réunionnais et les autres sites Internet





Intentions d'achat pour les internautes sur les 6 prochains mois 42% Oui





49% Non











<sup>\*</sup>Source Médiamétrie - Observatoire des usages Internet - T3 2018



## Grands enseignements Les 5 tendances clés de l'e-commerce local à La Réunion

20%

des cyber-acheteurs réunionnais ont acheté sur un site local au cours des 6 derniers mois



### FREINS À L'ACHAT SUR DES SITES INTERNET LOCAUX



- Préfère l'achat des produits locaux en magasin traditionnel
- Diversité des choix limitée

# TOP 3 DES SITES INTERNET LOCAUX





#### **MODE DE LIVRAISON**



À domicile





Point Relais 29%



Retrait en magasin 19%

10 /







## Cadrage du e-commerce Pénétration de l'achat en ligne





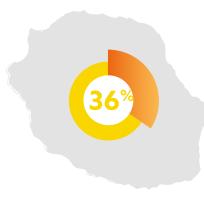
de la population a déjà effectué un achat sur Internet **au moins une fois dans leur vie** 

# Cyber-acheteur « 6 derniers mois »



de la population a effectué un achat sur Internet durant **les 6 derniers mois** 

# Cyber-acheteur Weenier mois >>>



de la population a effectué un achat sur Internet au cours du **dernier mois** 

# Cyber-acheteur **« 7 derniers Jours »**



de la population a effectué un achat sur Internet au cours les **7 derniers jours** 



### DONNÉES COMPARATIVES FRANCE MÉTROPOLITAINE (Source Médiamétrie - Observatoire des usages Internet - T3 2018









La dernière fois que vous avez acheté sur Internet, c'était il y a ...?

Base: Internautes de 15 ans et plus habitant l'Île de La Réunion (498 500)

\_\_\_\_ (CCI ÎLE DE LA RÉUNION



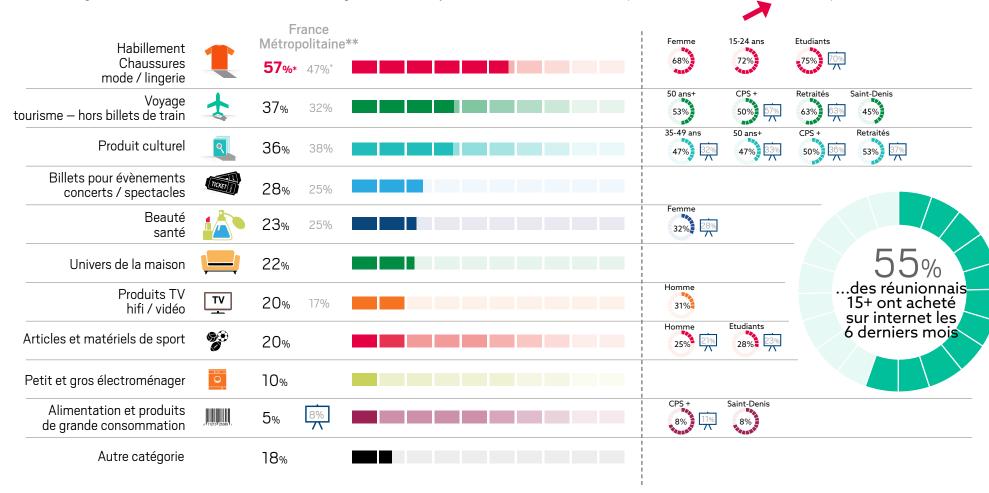




## Cadrage du e-commerce

# Achat par catégorie de produits sur Internet au cours des 6 derniers mois

La catégorie « Habillement / Chaussures / Mode / Lingerie » séduit toujours les internautes réunionnais (57% en 2018 contre 59% en 2017).

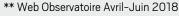


#### \*Grille de lecture :



57% des Internautes réunionnais ont effectué un achat dans la catégorie « Habillement / Chaussures / mode / lingerie » au cours des 6 derniers mois sur Internet.

**Attention :** la question pouvait amener à plusieurs réponses, c'est pourquoi la somme des % est supérieure à 100%



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 (274 800)



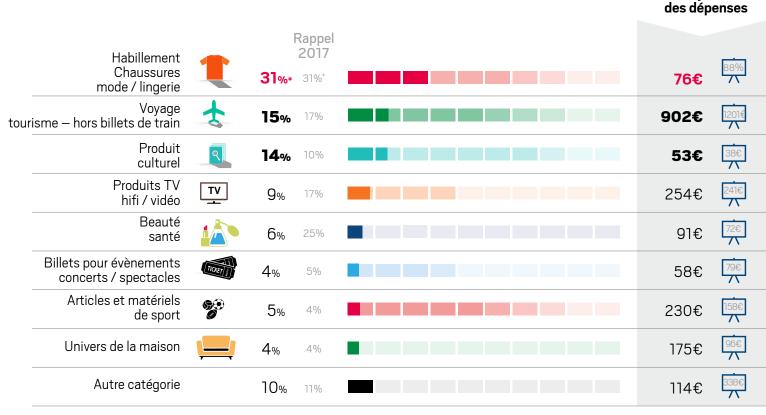




## Focus dernier achat

# Les catégories de produits et la moyenne des dépenses du dernier achat

De fortes baisses des dépenses moyennes sur les catégories « Habillement / Chaussures / Mode / Lingerie » et « Voyage / Tourisme – hors billet de train » malgré une stabilité des acheteurs sur leur dernier achat au cours des 6 derniers mois.



#### Panier moven:



Panier moyen (hors Voyage / Tourisme):





#### \*Grille de lecture :

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 : Internautes de 15 ans et plus habitant l'Île de La Réunion ayant acheté sur Internet au cours des 6 derniers mois (274800)



Moyenne

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 76€.

C CCI ÎLE DE LA RÉUNION









# Freins et intentions d'achat Les freins 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.



... des réunionnais 15+ n'ont jamais acheté sur Internet

On n'observe aucune évolution significative dans les motifs de freins à l'achat sur Internet

La crainte d'une arnaque	71%*	<b>&gt;</b>
La sécurité des paiements	65%	CSP-
ivraison n'est pas toujours proposée pour La Réunion	53%	i 
L'impossibilité de toucher, voir ou d'essayer les produits	50%	Femme CSP+ 57% 64%
Les conditions de remboursement ou d'échanges	36%	 
Les coûts de livraison	35%	Femme 25-34 ans 41% 52%
L'absence de conseil d'un vendeur	33%	St André
Les délais de livraison	31%	15-24 ans Étudiants 39% 41%
Les problèmes de connexion Internet	22%	35-49 ans
Autres	18%	 

#### \*Grille de lecture :



71% 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 (152 100)







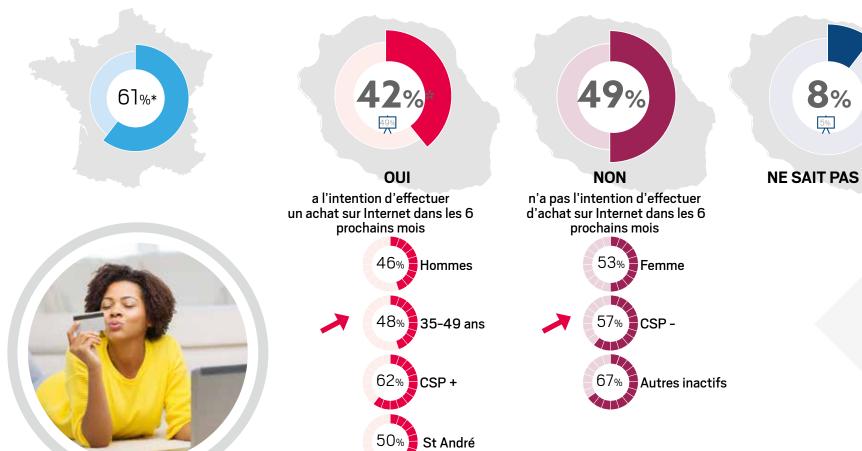




## Freins et intentions d'achat

# Intentions d'achat sur Internet pour les 6 prochains mois

Les internautes réunionnais sont partagés sur l'intention d'effectuer un achat sur Internet dans les 6 prochains mois (42% contre 49%). Pour rappel, ils sont 55% à avoir effectué un achat sur Internet au cours des 6 derniers mois.



Non cyber- acheteurs

\*\*Source Médiamétrie - Observatoire des usages Internet - T3 2018

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 (498 500)

\*Grille de lecture :



42% des Internautes réunionnais ont l'intention d'effectuer un achat sur Internet dans les 6 prochains mois.











# Cadrage du e-commerce Fréquence d'achat sur des sites Internet locaux



Nouvelle question 2018



Les Réunionnais ont déjà acheté sur des sites Internet au cours des 6 derniers mois



ont déjà acheté sur des sites réunionnais (soit 11% des internautes Réunionnais)



A déjà acheté il y a plus de 6 mois



A déjà acheté il y a entre 3 et 6 mois



A déjà acheté il y a entre 1 et 3 mois



A déjà acheté il y a entre 1 semaine et 1 mois



A déjà acheté il y a moins d'une semaine



N'a jamais acheté sur des sites locaux

#### \*Grille de lecture :



4% des internautes réunionnais déclarent avoir effectué un achat sur le site Internet d'un commerçant local il y a moins d'un mois.

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 (152 100)





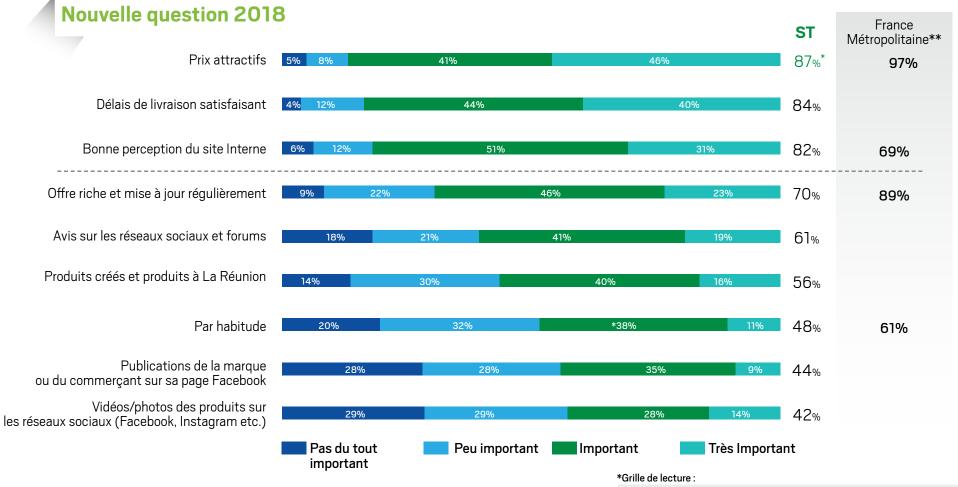






# Cadrage du e-commerce Les critères de choix des sites Internet

Le prix, les délais de livraison ainsi que la perception du site Internet s'avèrent des critères importants pour effectuer des achats sur Internet. Le fait que les produits soient réunionnais n'est pas véritablement un élément décisif dans le choix du site Internet très important (16%).



\*\*Source Médiamétrie - Étude e-commerce français - FEVAD T3 2017

Quels sont les principaux critères qui déterminent vos choix de site Internet pour effectuer vos achats?

Base : Internautes de 15 ans et plus habitant l'Île de La Réunion ayant acheté sur Internet au cours des 6 derniers mois (274 800)



87% des Internautes réunionnais déclarent que l'attractivité des prix est un critère important lors du choix du site Internet sur lesquels ils effectuent leurs achats au cours des 6 derniers mois.

C CCI ÎLE DE LA RÉUNION





