



ÉTUDE SUR LE E-COMMERCE à l'île de La Réunion 2019



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



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

1 005 individus



Période d'enquête

Du 12 novembre au 3 décembre 2019



Catégories de produits étudiées



Produits 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 événements
concerts / spectacles



Articles et matériels
de sport

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

70%



des internautes réunionnais ont déjà acheté sur Internet



88%*



Profil Cyber-acheteur «Ever»
(Un achat sur Internet au moins une fois dans leur vie)

Les - de 50 ans | CSP+ | St-Paul

TOP 3 CATÉGORIES DE PRODUITS



Habillement / Chaussures / mode / lingerie 59%



Voyage / tourisme hors billets de train 35%



Billets pour évènements-concerts/spectacles 29%

L'ordinateur est le support le plus utilisé (79% des cyberacheteurs) et le préféré pour acheter sur Internet lorsqu'ils utilisent plusieurs équipements (61%)



Raisons des freins à l'achat sur Internet



vav

32%

des cyber-acheteurs réunionnais achètent immédiatement le produit lorsqu'ils cherchent un produit sur internet



65%

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



1ère catégorie en fréquence d'achats :

**Habillement
Chaussures
Mode
Lingerie**

TOP 3 DES SITES INTERNET

amazon 22%

wish 22%

MonTicket 17%

Intentions d'achat pour les internautes sur les 6 prochains mois

43% Oui 

54% Non 



LE PANIER MOYEN DU DERNIER ACHAT SUR INTERNET est de 211€ et 94€ hors voyage/Tourisme

*Source Médiamétrie - Observatoire des usages Internet - T3 2019

20%

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



TOP 3 DES SITES INTERNET LOCAUX



66%

des internautes réunionnais seraient intéressés par la création d'un «marketplace»



Dont
47%

seraient d'autant plus intéressés par des enseignes du centre-ville

FREINS À L'ACHAT SUR DES SITES INTERNET LOCAUX

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

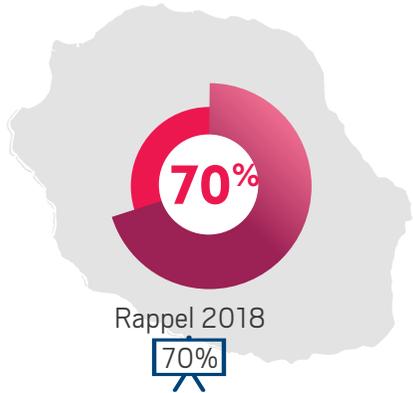


- Préfère l'achat des produits locaux en magasin traditionnel 88%
- Diversité des choix limitée 60%

TOP 3 DES CRITÈRES DE CHOIX DES SITES INTERNET LOCAUX

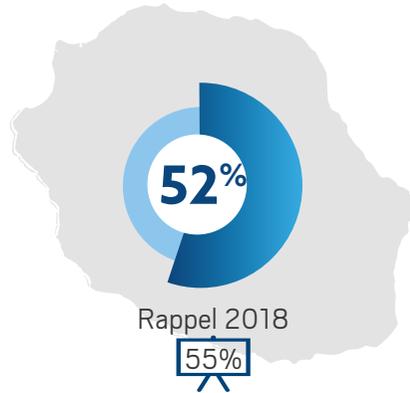


Cyber-acheteur
« Ever »



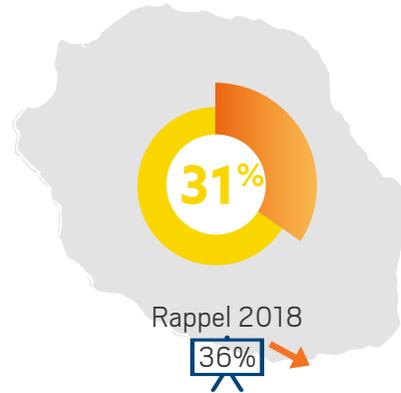
de la population a déjà effectué un achat sur Internet **au moins une fois dans leur vie**

Cyber-acheteur
« 6 derniers mois »



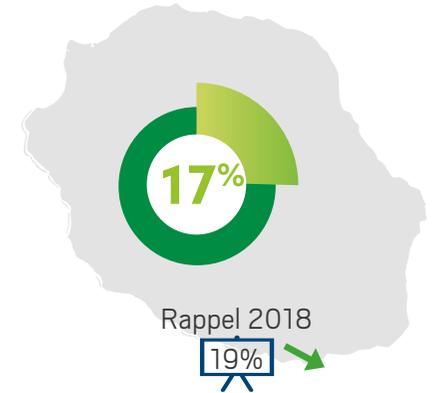
de la population a effectué un achat sur Internet durant **les 6 derniers mois**

Cyber-acheteur
« Dernier mois »



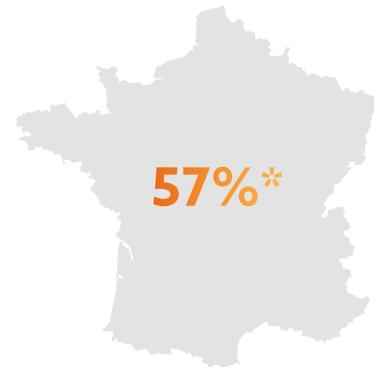
de la population a effectué un achat sur Internet au cours du **dernier mois**

Cyber-acheteur
« 7 derniers Jours »



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

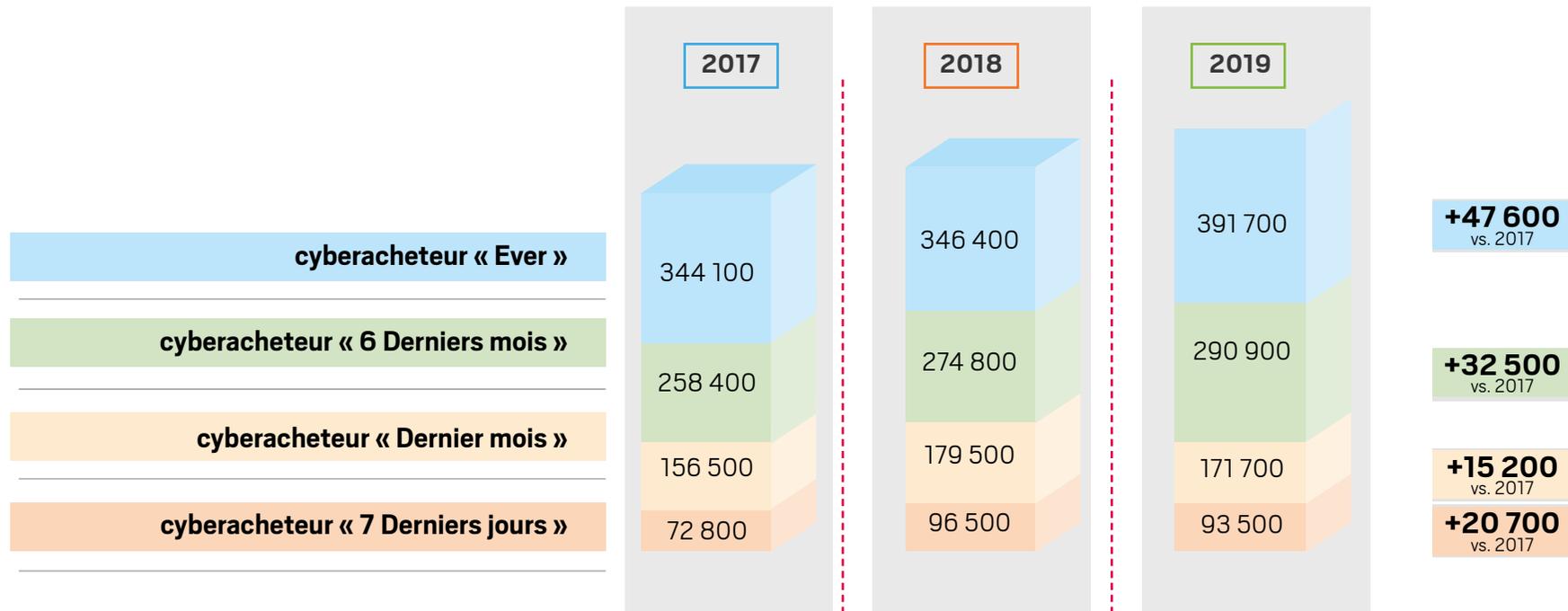
DONNÉES COMPARATIVES FRANCE MÉTROPOLITAINE (Source Médiamétrie - Observatoire des usages Internet - T3



► La dernière fois que vous avez acheté sur Internet, c'était il y a ... ?
 ► **Base** : Internaute de 15 ans et plus habitant l'Île de La Réunion (n=557 500)
 ► *Source Médiamétrie - Observatoire des usages Internet - T3 2019

Evolution de la pénétration de l'achat en ligne - en nombre d'acheteurs

Le nombre de cyberacheteurs continue d'augmenter chaque année. Les cyberacheteurs sont plus nombreux toutes catégories confondues par rapport à 2017.



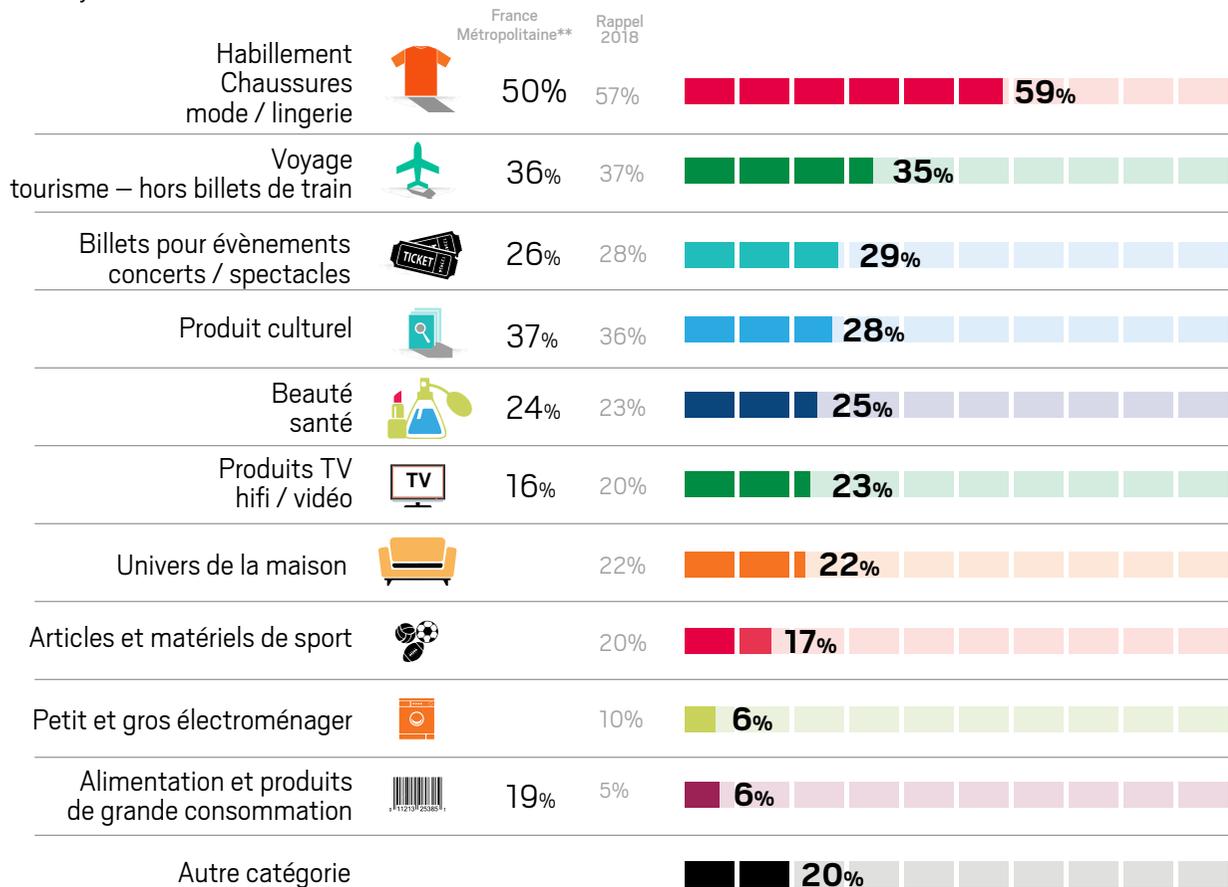
► La dernière fois que vous avez acheté sur Internet, c'était il y a ... ?
 ► **Base :** Internautes de 15 ans et plus habitant l'île de La Réunion (557 500)

Source Médiamétrie - Observatoire des usages Internet - T3 2019

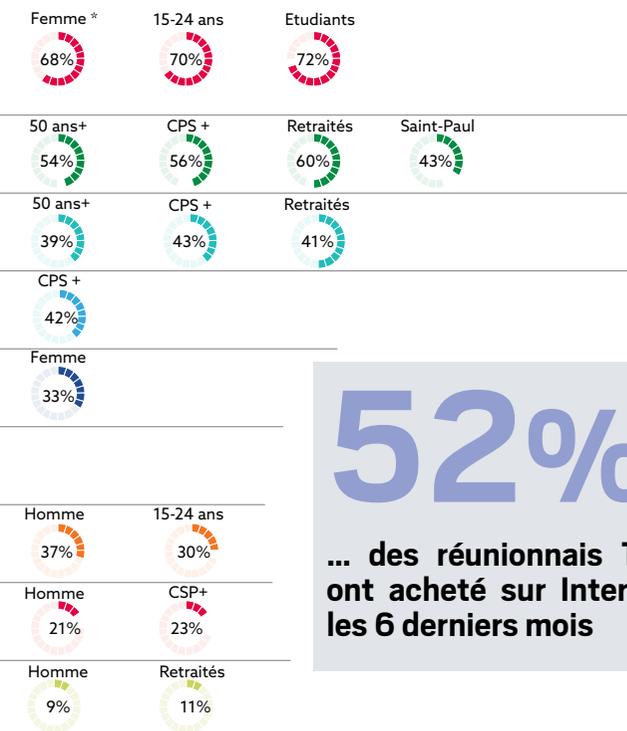
Achat par catégorie de produits sur Internet au cours des 6 derniers mois

(6DM = a effectué un achat sur Internet au cours des 6 derniers mois)

La catégorie « Habillement / Chaussures / Mode / Lingerie » reste la catégorie préférée des cyberacheteurs 6 derniers mois réunionnais.



Cibles les plus concernées par l'achat de produits dans les catégories :



52%
... des réunionnais 15+ ont acheté sur Internet les 6 derniers mois

** Web Observatoire Avril-Juin 2019

► 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 (n= 290 900)

*Grille de lecture :

68% Parmi les femmes, ont acheté des produits de la catégorie habillement, chaussures, mode, lingerie. L'écart est significatif par rapport à l'ensemble de l'échantillon (59%),

Fréquence d'achat sur des sites Internet locaux des réunionnais

Les achats sur les sites internet locaux sont stables par rapport à 2018. Seul 11% des réunionnais ont acheté sur des sites locaux.



A déjà effectué des achats sur des sites locaux



A déjà effectué des achats sur des sites locaux au cours des 6 derniers mois



A déjà effectué des achats sur des sites locaux au cours des 3 derniers mois



A déjà effectué des achats sur des sites locaux au cours du derniers mois



A déjà effectué des achats sur des sites locaux au cours des 7 derniers jours



N'a jamais acheté sur des sites locaux

*Grille de lecture :

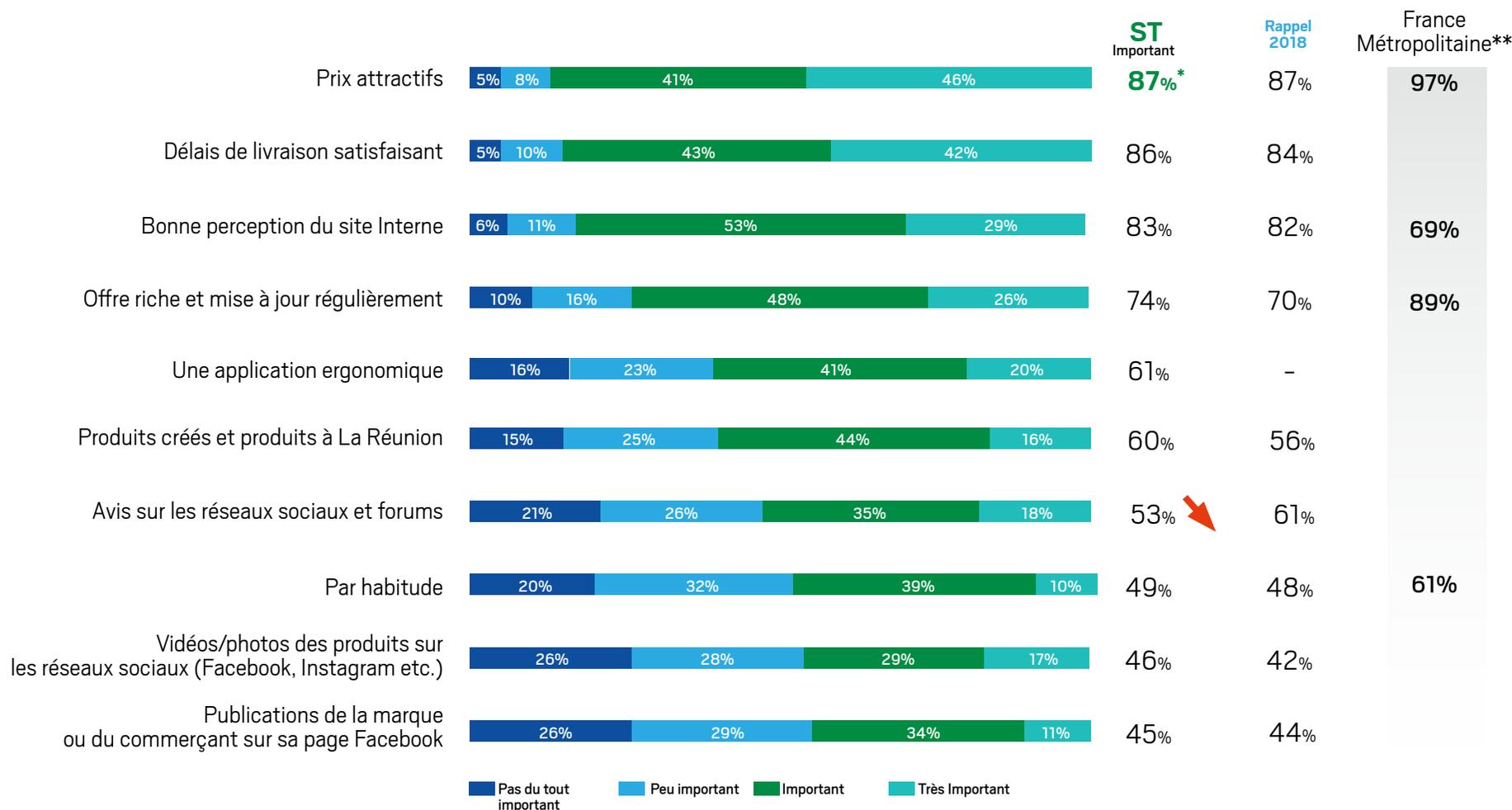
11% des internautes réunionnais déclarent avoir effectué un achat sur le site Internet d'un commerçant local il y a moins d'un mois.

- 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 local

Les critères de choix des sites Internet

Le prix, les délais de livraison ainsi que la perception du site Internet restent pour 2019 des critères importants pour effectuer des achats sur Internet. A contrario on constate une baisse de l'importance des avis sur les réseaux-sociaux et forums par rapport à 2018 (-8pts).



*Grille de lecture :

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.

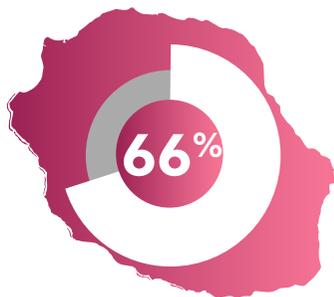
**Source Médiamétrie – Étude e-commerce français – FEVAD T3 2017

▶ 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 (290 900)

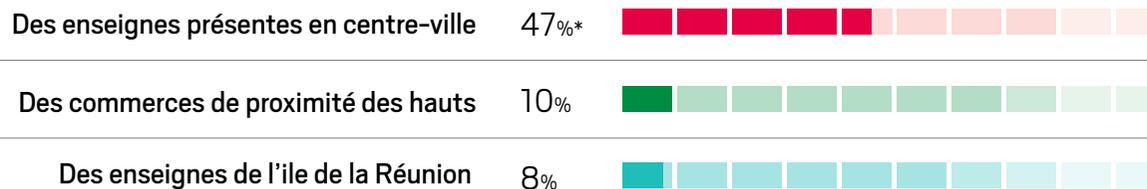
Intérêt pour la création de marketplace

La grande majorité des internautes réunionnais (66%) déclarent être intéressés par la création d'un marketplace regroupant des enseignes de l'île de La Réunion. Plus particulièrement par des enseignes présentes en centre-ville (47%)



Des réunionnais seraient intéressés par **la création d'un « marketplace »** concernant l'île de La Réunion, soit **366 400** Internaute(s) âgés de 15 ans et plus

Parmi eux...



*Grille de lecture :

47% les Internaute(s) réunionnais qui seraient intéressés par la création d'un « marketplace » concernant l'île de La Réunion, préféreraient voir dans cet marketplace « des enseignes présentes en centre-ville ».

- Seriez vous intéressé par un « marketplace », c'est-à-dire un site de vente en ligne regroupant...
- **Base :** Internaute(s) de 15 ans et plus habitant l'île de La Réunion (n=557 500)

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

Le panier moyen tend à se stabiliser : -16€ par rapport à l'an dernier. La billetterie et les voyages connaissent la plus forte hausse (respectivement +75€ et +222€). Les produits TV, hifi, vidéo et les articles de sport connaissent les plus fortes baisses (respectivement -138€ et -103€). Le panier moyen hors Voyage/Tourisme continue de diminuer.

		Rappel 2018		Moyenne des dépenses	
Habillement Chaussures mode / lingerie		31%	 34%*	78€	 76€ +3% soit +2€
Voyage tourisme – hors billets de train		15%	 12%	1124€	 902€ -25% soit -222€
Produits TV hifi / vidéo		9%	 10%	116€	 254€ -54% soit -138€
Produit culturel		14%	 9%	62€	 53€ +17% soit +9€
Beauté santé		6%	 7%	83€	 91€ -9% soit -8€
Billets pour événements concerts / spectacles		4%	 6%	133€	 58€ +129% soit +75€
Univers de la maison		4%	 6%	81€	 175€ -54% soit -94€
Articles et matériels de sport		5%	 3%	127€	 230€ -81% soit -103€
Autre catégorie		10%	 11%	108€	 126€ -17% soit -18€

Panier moyen :



Panier moyen (hors Voyage / Tourisme) :



- ▶ 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 (290 900)

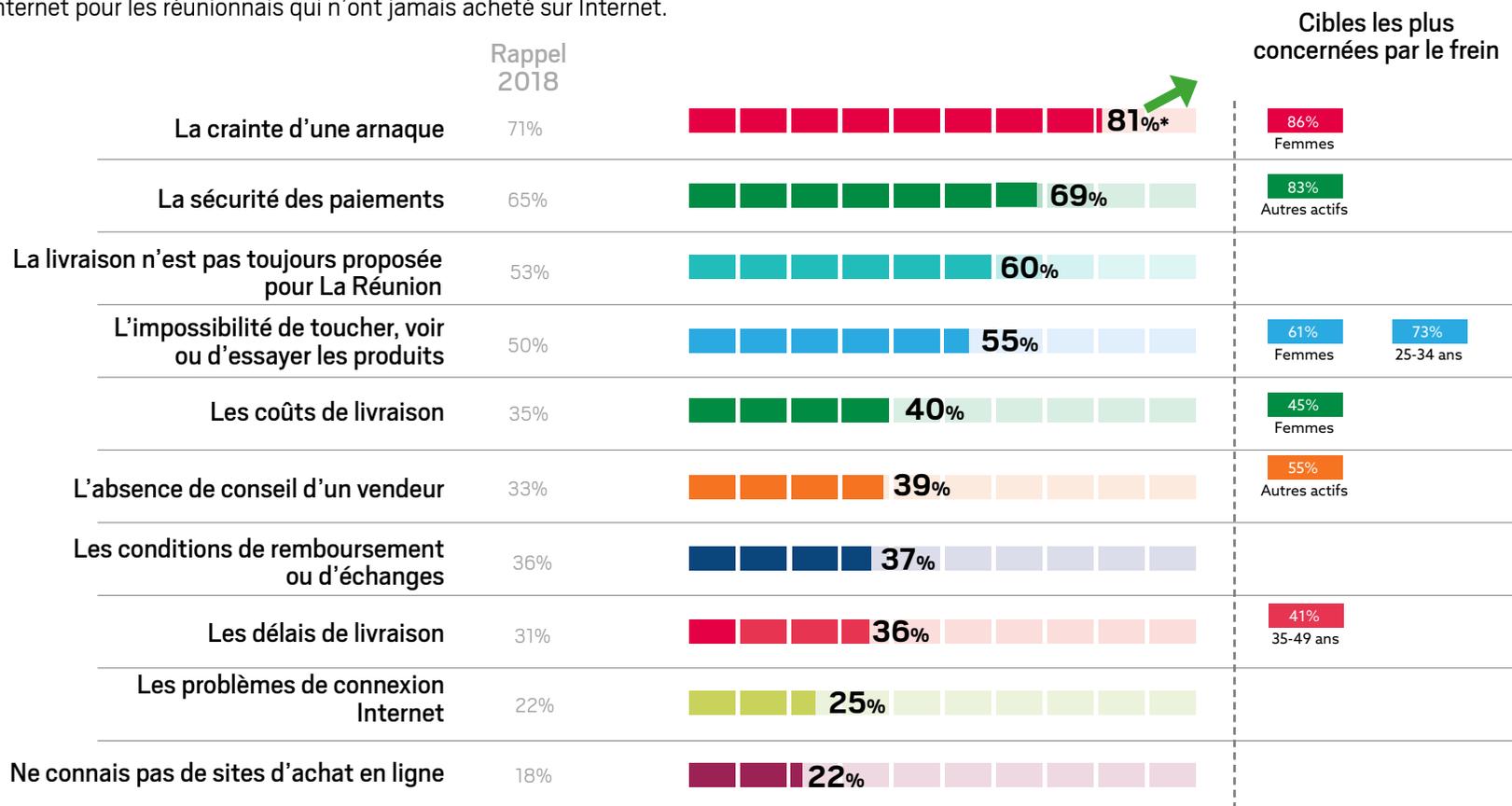
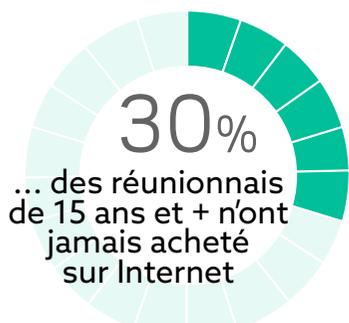
*Grille de lecture :

34% 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 78€.

Freins et intentions d'achat

Les freins à l'achat sur Internet

« La crainte d'une arnaque » connaît une hausse en 2019 (+10 pts). Avec « La sécurité des paiements », ces deux raisons restent cette année encore les deux principaux freins à l'achat sur Internet pour les réunionnais qui n'ont jamais acheté sur Internet.



*Grille de lecture :

81% 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 :** Internaute de 15 ans et plus habitant l'île de La Réunion n'ayant jamais acheté sur Internet (165 800)

Conclusions générales :

Le cadrage du e-commerce et du e-commerce local

- Plus des **7 réunionnais sur 10 achètent des produits sur Internet** (70%), plus de la moitié (52%) ont acheté lors des 6 derniers mois et plus d'1/3 au cours du dernier mois (31%). Le nombre de cyberacheteurs continue d'augmenter depuis 2017, atteignant 391 700 réunionnais.
- **La catégorie d'achat « Habillement / Chaussures / Mode / Lingerie » est plébiscitée** par les internautes réunionnais. Le profil des consommateurs est davantage féminin et jeune (15-24 ans). C'est la catégorie sur laquelle l'utilisation du téléphone mobile est la plus forte (23% des achats des cyberacheteurs 6 derniers mois).
- **La fréquence d'achat sur les sites locaux reste faible en 2019. La fréquence d'achat sur les sites locaux reste faible.** Seul 11% des réunionnais ont acheté des produits locaux.
- Les 3 critères de choix des sites internet les plus importants sont toujours **des prix attractifs, des délais de livraison satisfaisants et une bonne perception du site Internet.**
- Les réunionnais sont intéressés par **la création d'un marketplace** (66%) notamment par des enseignes du centre-ville.
- **Le panier moyen se stabilise** par rapport à 2018. La catégorie voyage/touriste a augmenté, notamment du fait d'une augmentation des tarifs d'une compagnie aérienne et de l'augmentation de la surcharge carburant. Dans les catégories en baisse, on retrouve les produits hifi, TV et vidéo ainsi que les articles de sport.
- Près d'1/3 des réunionnais n'ont jamais acheté sur Internet. **Le frein principal : la crainte d'une arnaque**, qui augmente mais revient au taux de 2017 suivi par **la sécurité des paiements** qui tend à la baisse cette année.
- Par ailleurs, **le e-commerce local** est ralenti par **des freins spécifiques**, notamment la **préférence pour l'achat de produits locaux en magasins traditionnel**, cité par 88% des cyberacheteurs 6 derniers mois n'ayant pas effectué d'achats sur des sites locaux.

Pour nous
contacter
0262 94 20 00

ou
télécharger
le document
rendez-vous sur :



www.reunion.cci.fr

