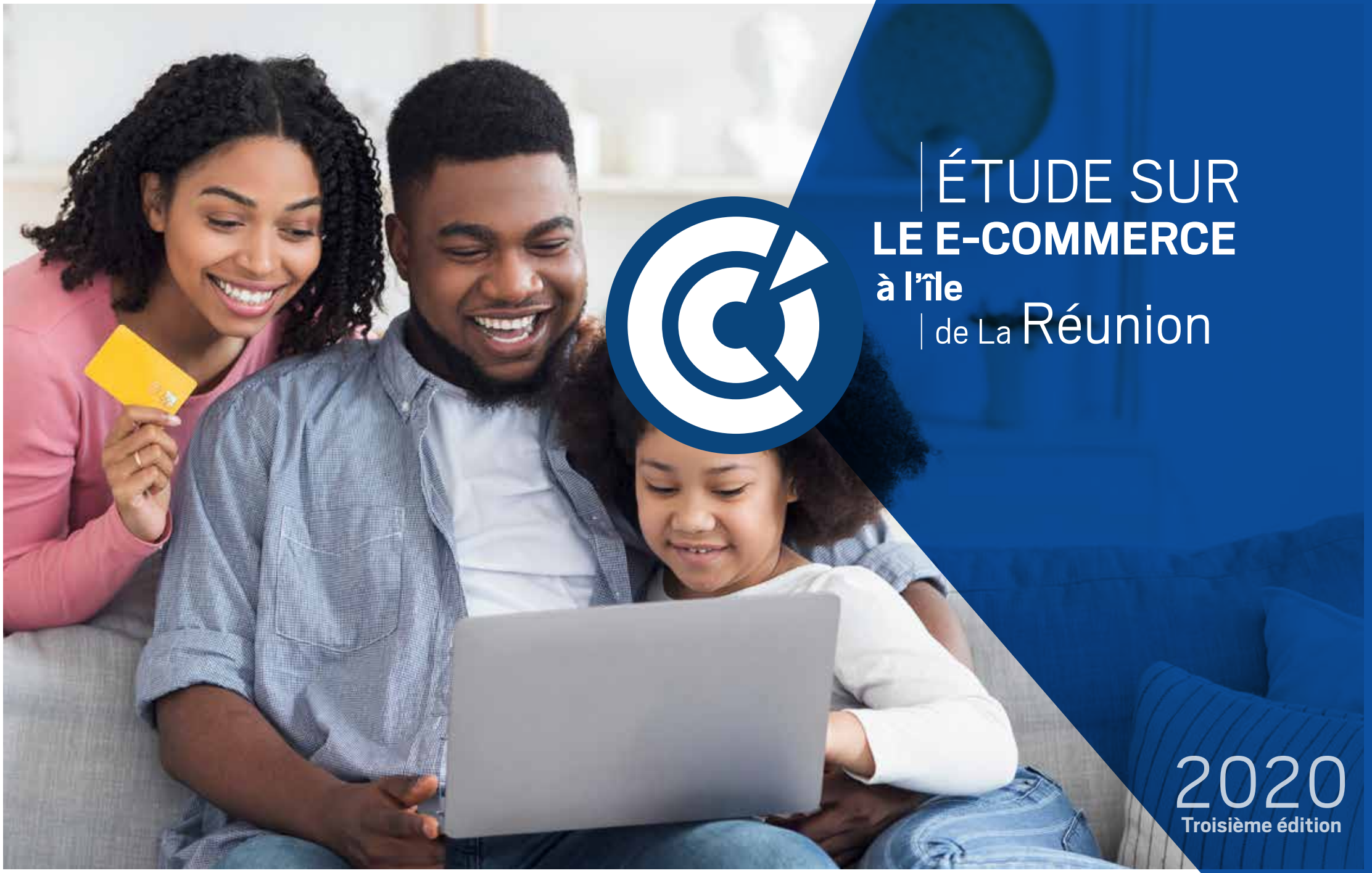


ÉTUDE SUR LE E-COMMERCE à l'île de La Réunion

2020

Troisième édition

CCI ÎLE DE LA RÉUNION

Mediametrie

www.reunion.cci.fr

01

Présentation de l'étude

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.

La période inédite de confinement que l'île de la Réunion a connu lors du 1er semestre de l'année 2020 a également pu jouer un rôle dans le développement de l'e-commerce. Cette étude a donc aussi pour but d'analyser et de comprendre les tendances qui ont pu émerger durant le confinement auprès de l'ensemble ou d'une partie de la population.

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

01

Présentation de l'étude

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	1 005 individus
Période d'enquête	Du 16 novembre au 7 décembre 2020

L'échantillon de 1005 individus est représentatif de la population totale des Internautes 15 ans ou + habitant à La Réunion (soit n= 555 800) sur les quotas cités, ainsi l'ensemble des résultats obtenus avec cet échantillon de 1005 individus sont dans le cadre de cette étude transposable à l'ensemble de la population internaute de 15 ans et +»

01

Présentation de l'étude

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 évènements concerts / spectacles

Articles et matériels de sport

01

Présentation de l'étude

Aide à la lecture

L'échantillon de 1005 individus est représentatif de la **population totale des Internautes 15 ans et plus habitant à La Réunion** (n= 555 800).
Ainsi l'ensemble des résultats obtenus avec cet **échantillon de 1005 individus** sont dans le cadre de **cette étude transposable pour l'ensemble de la population internaute de 15 ans et plus.**

Les ↘ correspondent aux évolutions significatives par rapport à la vague 2019.

Les + correspondent aux écarts significativement supérieurs à la moyenne.

Les XX correspondent aux données de l'année 2019.

Pour faciliter la lecture du rapport et la mémorisation des chiffres clés, les % ont été arrondis. Néanmoins, tous les calculs ont été réalisés avec la décimale. Ceci explique les éventuels écarts de +/-1% au sein des totaux ou sous totaux.

02

Grands enseignements

Grands enseignements

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

74%

2019	2018	2017
70%	70%	70%

83%*

des internautes réunionnais ont déjà acheté sur Internet

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

Les 25 – 49 ans | CSP+

TOP 3 CATÉGORIES DE PRODUITS

Produit culturel (32%)

Habillement / Chaussures / mode / lingerie (52%)

Voyage / tourisme – hors billets de train (24%)

Classement

72%

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

2019	2018	2017
65%	69%	68%

TOP 3 DES SITES INTERNET

	Classement 2017	2018	2019
24% amazon	2	1	1
17% fnac	4	4	6
12% La Redoute	6	6	4

Les sites de la métropole sont les mieux référencés

Incitation à l'achat pour les réunionnais

- La sécurisation des paiements (49%)
- La livraison offerte (22%)

RAISONS DES FREINS À L'ACHAT SUR INTERNET

	2019	2018	2017
• La crainte d'une arnaque (75%)	1	1	1
• La sécurité des paiements (63%)	2	2	2

Le panier moyen du dernier achat sur Internet est de 198€
(vs. 211€ en 2019) et 117€ (vs. 94€ en 2019) **hors voyage/Tourisme**

	2018	2017
Panier moyen	227€	332€
Panier moyen hors Voyage/ Tourisme	115€	157€

Grands enseignements

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

22%

des réunionnais ont déjà acheté sur un site local de La Réunion (vs. 11% en 2019 et 12% en 2018)

Top 3 des critères de choix des sites Internet LOCAUX pour les cyberacheteurs 6 derniers mois

	2019	2018
1/ Délais de livraison satisfaisants (88%)	2	2
2/ Prix attractifs (86%)	1	1
3/ Bonne perception du site Internet (84%)	3	3

Les plateformes de livraisons sont assez bien connues des cyberacheteurs réunionnais (59%) mais encore peu utilisées (8%)

Freins à l'achat sur des sites Internet LOCAUX pour les cyberacheteurs 6 derniers mois qui n'ont jamais acheté local

	2019	2018
• Préfère l'achat des produits locaux en magasin traditionnel (91%)	1	1
• Diversité des choix limitée (52%)	2	2

Grands enseignements

Les tendances clés de l'e-commerce en période de confinement à La Réunion

26%

des internautes réunionnais ont effectué au moins un achat pendant le confinement

6%

des internautes réunionnais ont commandé davantage sur internet pendant le confinement

5%

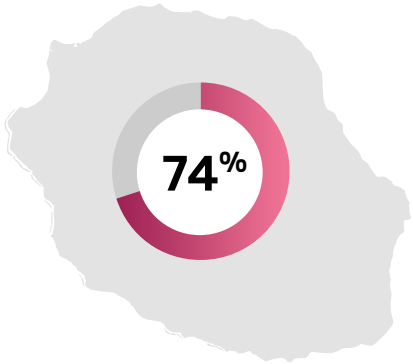
des internautes réunionnais ont vu leurs dépenses sur Internet augmenter depuis le confinement

10% des internautes réunionnais ont modifié le montant de leurs dépenses après le confinement (4% ont maintenu cette modification après le confinement).

Pénétration de l'achat en ligne

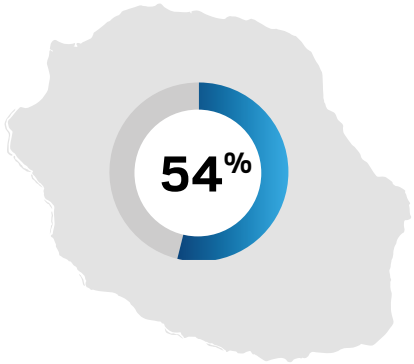
Près de trois réunionnais sur quatre ont déjà effectué un achat sur internet, et il sont plus de la moitié à l'avoir effectué au cours des 6 derniers mois.

Cyber-acheteur « Ever »



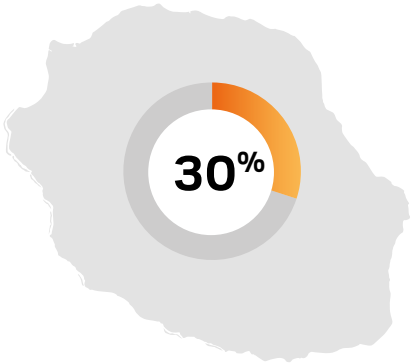
de la population a déjà effectué un achat sur Internet **au moins une fois dans leur vie**

Cyber-acheteur « 6 derniers mois »



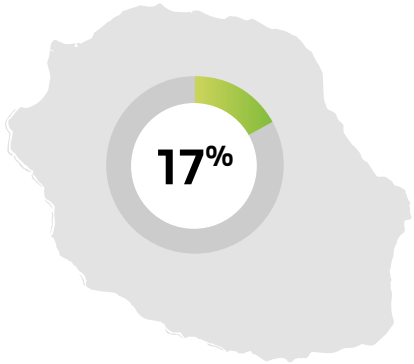
de la population a effectué un achat sur Internet durant **les 6 derniers mois**

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**

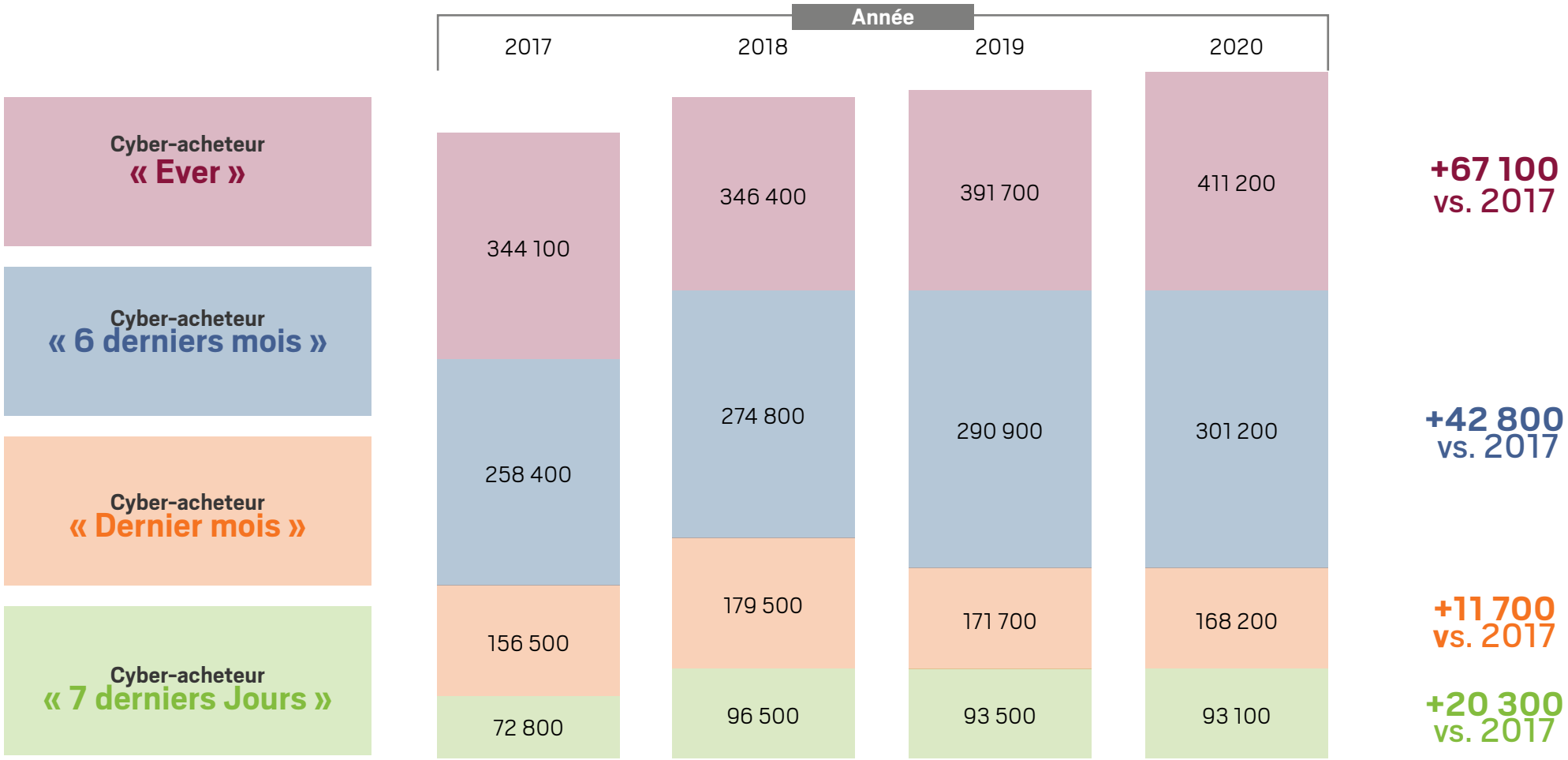
	Ever	6 derniers mois	Dernier mois	7 derniers Jours
Rappel 2019	70%	52%	31%	17%
Données comparatives France métropolitaine*	83%	72%	47%	25%

*Source Médiamétrie - Observatoire des usages Internet - T3 2020

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 (n=555 800)

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

Le volume de cyberacheteurs toutes catégories confondues a augmenté de 2017 à 2020.



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 (n=555 800)

Cadrage du e-commerce

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

La catégorie « Habillement / Chaussures / Mode / Lingerie » reste la catégorie la plus achetée au cours des 6 derniers mois.
Cependant, elle enregistre une baisse cette année à l'instar du voyage/tourisme et des billets pour événement.

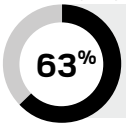
54% … des réunionnais 15+ ont acheté sur Internet les 6 derniers mois

		Rappel 2019	France Métropolitaine**	Cibles les plus concernées par l'achat de produits dans les catégories
Habillement / Chaussures mode / lingerie	52%* ↘	59%	48%	Femmes 63%* ; 15-24 ans 67%
Produit culturel	32%	28%	36%	Hommes 40% ; CSP+ 51%
Voyage tourisme – hors billets de train	24% ↘	35%	23%	Hommes 30% ; 50et + 34% ; CSP+ 37% ; St-Denis 35%
Produits TV / hifi / vidéo	24%	23%	17%	Hommes 34% ; CSP+ 33%
Beauté santé	23%	24%	28%	Femmes 31% ; St-Denis 34%
Articles et matériels de sport	22% ↗	17%	-	Hommes 27% ; CSP+ 30%
Univers de la maison	19%	22%	-	Hommes 24% ; 35-49 ans 30% ; CSP+ 29%
Billets pour évènements concerts / spectacles	18% ↘	29%	18%	35-49 25% ; CSP+ 29% ; St-Paul 26%
Petit et gros électroménager	14% ↗	6%	-	CSP+ 19%
Alimentation et produits de grande consommation	11% ↗	6%	26%	
Autre catégorie	21%	20%		Hommes 26%

** 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= 301 200)mois (n= 301 200)

*Grille de lecture :



Parmi les femmes, 63% ont acheté des produits de la la catégorie habillement, chaussures, mode, lingerie. L'écart est significatif par rapport à l'ensemble de l'échantillon (59%),

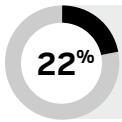
Fréquence d'achat sur des sites Internet locaux des réunionnais

Le nombre de réunionnais ayant acheté sur des sites locaux a doublé en un an. Désormais, plus de deux personnes sur 10 ont déjà effectué un achat sur un site local.

	2020	2019
A déjà effectué des achats sur des sites locaux	22%*	11%
A déjà effectué des achats sur des sites locaux au cours des 6 derniers mois	13%	7%
A déjà effectué des achats sur des sites locaux au cours des 3 derniers mois	9%	5%
A déjà effectué des achats sur des sites locaux au cours du dernier mois	4%	2%
A déjà effectué des achats sur des sites locaux au cours des 7 derniers jours	1%	<1%
N'a jamais acheté sur des sites locaux	78%	89%

- Avez-vous déjà effectué un achat de produit(s) ou de service(s) sur le site Internet d'un commerçant(s) situé sur l'île de La Réunion au cours des 12 derniers mois ?
- **Base :** Internautes de 15 ans et plus habitant l'Île de La Réunion (n=558 000)

***Grille de lecture :**



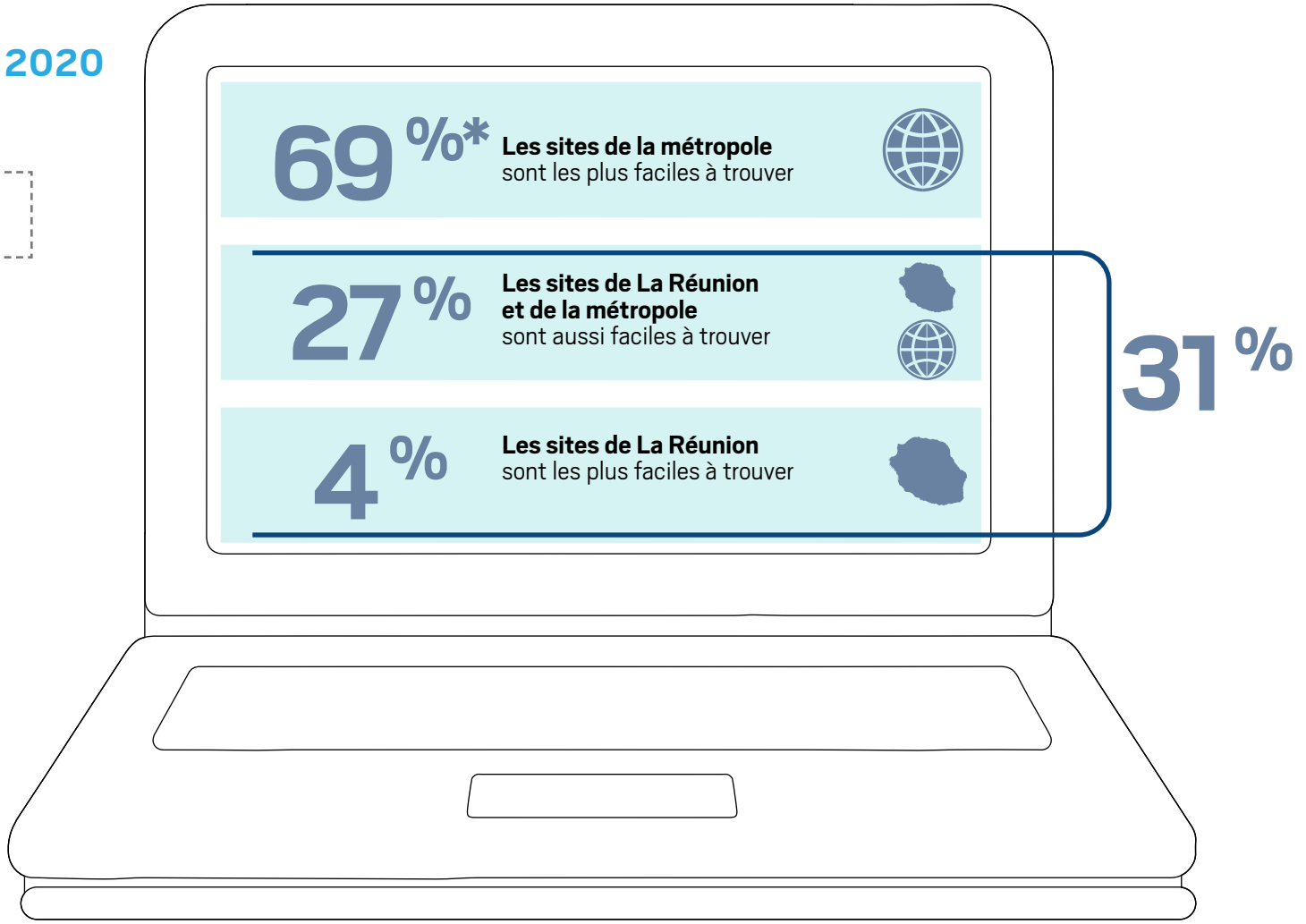
22% des réunionnais âgés de 15 ans et plus déclarent avoir déjà effectué un achat sur le site Internet d'un commerçant local.

Facilité à trouver les sites Internet locaux vs autres sites Internet

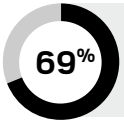
Pour plus de 2/3 de cyberacheteurs réunionnais, les sites de la métropole sont les plus faciles à trouver. Une part marginale d'entre eux estime que les sites de la Réunion sont les plus faciles à trouver (4%).

Nouvelle question 2020

Pour
les cyberacheteurs



De manière générale diriez-vous que :
Base : Internautes de 15 ans et plus habitant l'Île de La Réunion ayant déjà acheté sur Internet (n= 411 200)

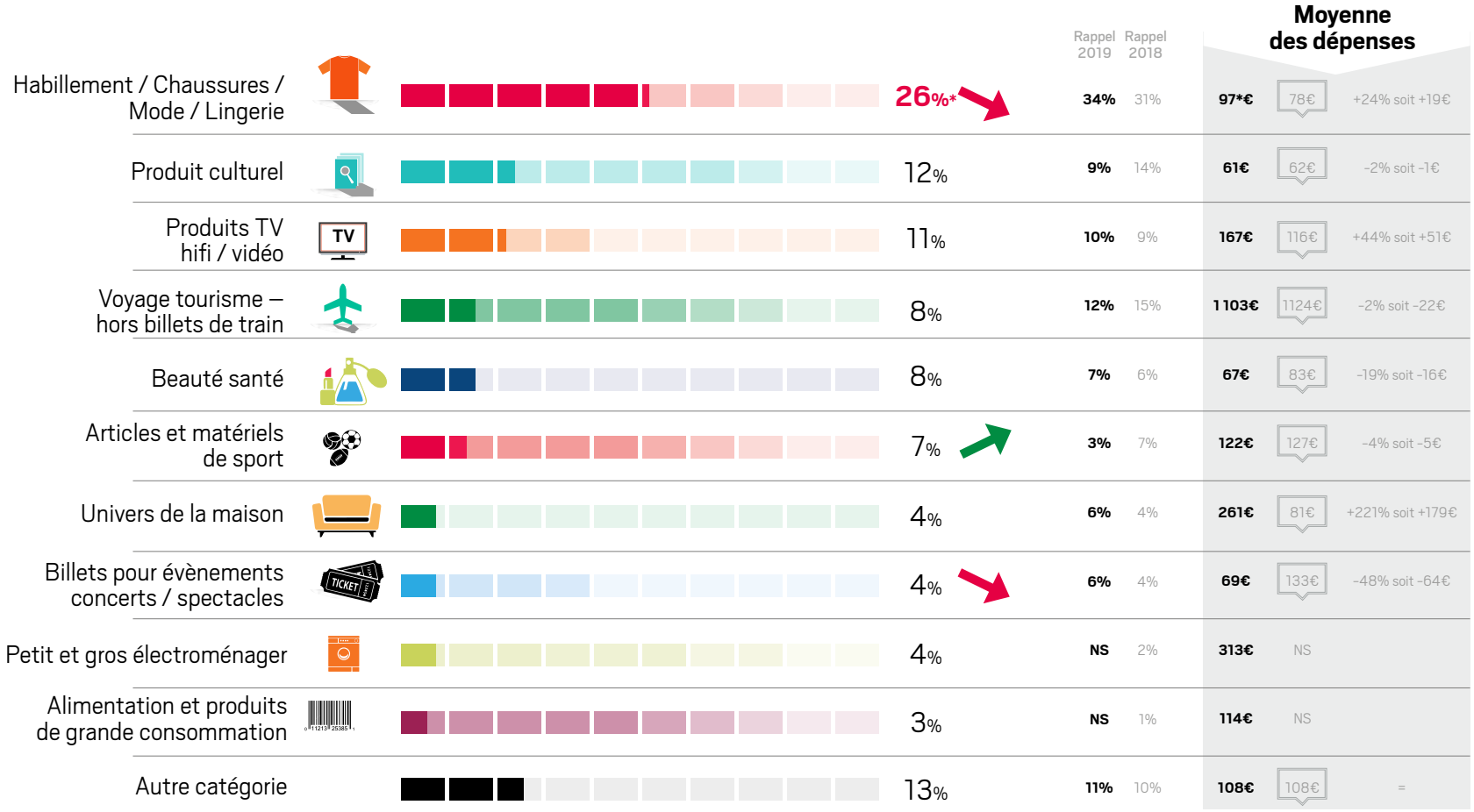


69% des Internautes réunionnais ayant acheté sur Internet trouvent plus facilement des sites de la métropole

Focus dernier achat

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

En 2020, le panier moyen s'établit à 198€ par cyberacheteur, un montant stable par rapport à 2019. Les dépenses pour l'univers de la maison connaissent la plus forte hausse (+179€) tandis que la moyenne des dépenses pour les évènements chute le plus (-64€). Si l'on exclue les dépenses de voyage et tourisme, le panier moyen retrouve son niveau de 2018.



Panier moyen :

198€ (211€)

Panier moyen (hors Voyage / Tourisme) :

117€ (94€)

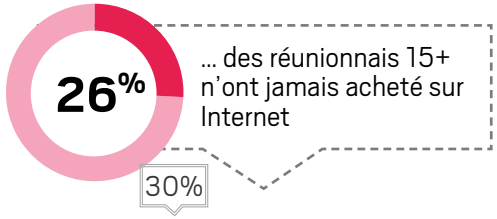
*Grille de lecture :

26% 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 97€.

- Nous allons dorénavant nous concentrer sur votre dernier achat sur Internet, dans quelle catégorie avez-vous effectuer 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 (n= 301 200)

Les freins à l'achat sur Internet

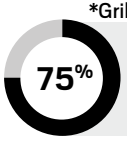
La crainte d'une arnaque et la sécurisation des paiements sont toujours les deux plus grands freins pour les non-cyberacheteurs réunionnais. Les freins en lien avec la livraison sont en baisse cette année.



		Rappel 2019	Cibles les plus concernées par le frein	
La crainte d'une arnaque	75%*	81%	50 ans et plus 80%	
La sécurité des paiements	63%	69%		
L'impossibilité de toucher, voir ou d'essayer les produits	55%	55%	50 ans et plus 62%	
La livraison n'est pas toujours proposée pour La Réunion	48%	↘ 60%		
Les conditions de remboursement ou d'échanges	37%	37%		
L'absence de conseil d'un vendeur	35%	39%	50 ans et plus 41%	Saint-Denis 46%
Les coûts de livraison	30%	↘ 40%	Femmes 39%	
Les délais de livraison	26%	↘ 36%		
Les problèmes de connexion Internet	22%	25%	Femmes 27%	
Ne connais pas de sites d'achat en ligne	21%	22%	Retraités 31%	Saint-Denis 29%

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 (n= 144 600)

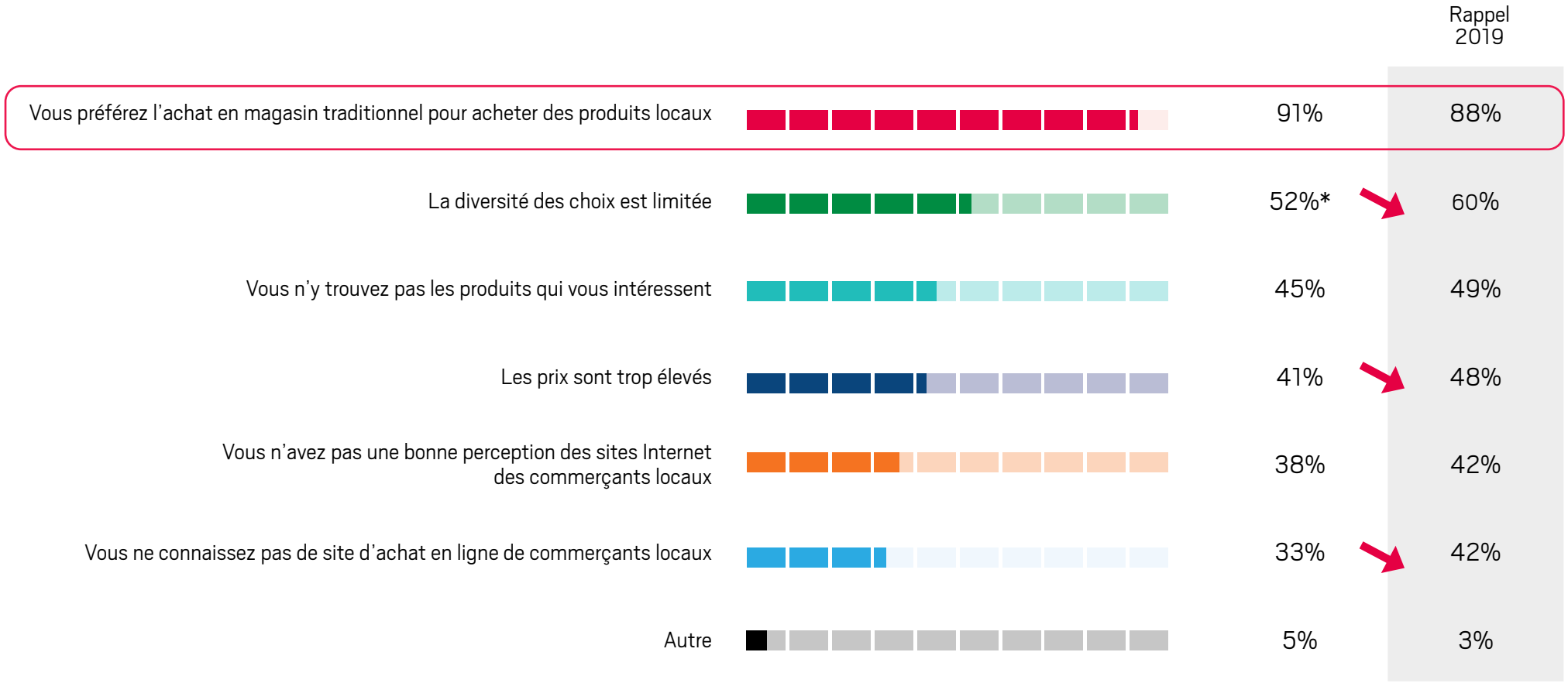
***Grille de lecture :**



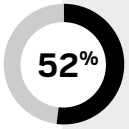
75% des Internautes réunionnais n'ayant jamais acheté sur Internet, ne l'ont pas fait par crainte d'une anarque.

Les freins à l'achat sur les sites Internet locaux

La préférence pour l'achat en magasin traditionnel pour des produits locaux reste le principal frein à l'achat sur des sites locaux, pour 91% des cyberacheteurs réunionnais 6DM n'ayant jamais acheté sur des sites locaux. Un chiffre stable par rapport à l'an dernier. En revanche, les freins liés à la diversité de choix, aux prix trop élevés et à la méconnaissance des sites de commerçants locaux sont en recul cette année.



- Pourriez-vous préciser les raisons pour lesquelles vous n'avez jamais effectué d'achat de produits ou de services sur le site Internet de commerçant(s) situé sur l'Ile de La Réunion ?
- **Base :** Internautes de 15 ans et plus habitant l'Île de La Réunion ayant acheté sur Internet au cours des 6 derniers mois mais n'ayant jamais acheté sur des sites locaux (n= 199 000)

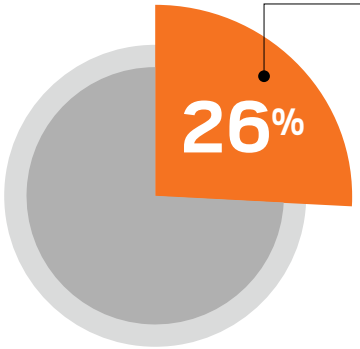


52% des cyberacheteurs réunionnais 6DM déclarent ne jamais avoir effectué d'achat en ligne sur le site Internet d'un commerçant local car la diversité des choix est limitée.
Attention : la question pouvait amener à plusieurs réponses, c'est pourquoi la somme des % est supérieure à 100%

Focus confinement

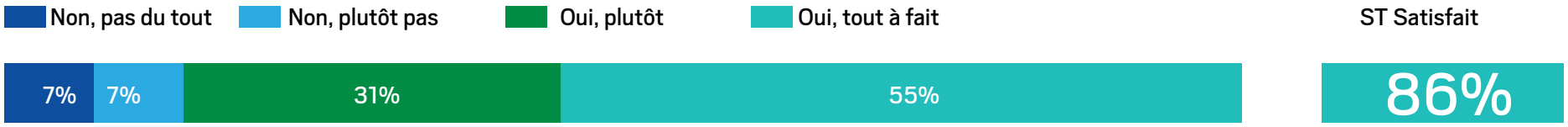
La satisfaction des achats sur internet pendant le confinement

Seuls ¼ des réunionnais ont effectué un achat sur internet pendant le confinement.
Ils sont 9 sur 10 à se déclarer satisfait de cet achat dont 55% se déclarent « tout à fait satisfait ».



des internautes réunionnais ont déjà effectué au moins un achat sur Internet pendant le confinement

Parmi eux ... (n=143 400)



Êtes-vous satisfait de vos achats réalisés sur Internet au cours de cette période de confinement ?
Base : Internautes de 15 ans et plus habitant l'Île de La Réunion (n=555 800)

Note : Pour faciliter la lecture du rapport et la mémorisation des chiffres clés, les % ont été arrondis. Néanmoins, tous les calculs ont été réalisés avec la décimale. Ceci explique les éventuels écarts de +/-1% au sein des totaux ou sous totaux.

Conclusions générales

- En 2020, plus de **7 internautes réunionnais sur 10 ont déjà acheté des produits sur Internet** (74%), une proportion en hausse de 4 points parrapport aux années précédentes. Plus de la moitié (54%) ont effectué un achat en ligne au cours des 6 derniers mois. Le volume de cyberacheteurs continu également d'augmenter en comparaison à 2019 (+49 500).
- Malgré une légère baisse par rapport à 2019, la **catégorie « Habillement / Chaussures / Mode / Lingerie »** reste la catégorie la plus achetée au cours des 6 derniers mois. Les catégories « Voyage et évènements » sont significativement moins achetée en 2020 et ce, au profit des catégories « articles de sport, petit et gros électroménager et alimentation ».
- **Le nombre de Réunionnais ayant acheté sur des sites locaux a doublé en un an.** Désormais, plus de deux personnes sur 10 ont déjà effectué un achat sur un site local et 13% l'ont fait au cours des 6 derniers mois. Les principaux critères de choix des sites locaux sont : les délais de livraison, le prix et la perception du site internet.
- Les internautes réunionnais ont **plus de facilité à trouver des sites métropolitains que des sites locaux.**
- Le **principal frein à l'achat sur les sites locaux est la préférence pour l'achat en magasin** (91%). Cette préférence est principalement motivée par la possibilité de toucher/essayer le produit avant l'achat (93%).
- En 2020, **le panier moyen atteint 198 €, un montant stable** par rapport à 2019. A noter qu'il **augmente significativement si l'on exclue les dépenses de voyage et tourisme.** Les dépenses pour l'univers de la maison connaissent la plus forte hausse (+179€) tandis que la moyenne des dépenses pour les évènements enregistre la plus forte baisse (-64€).
- **26% des Réunionnais âgés de 15 ans et plus** n'ont jamais acheté sur Internet. Malgré une légère tendance à la baisse, **la crainte d'une arnaque et la sécurité des paiements restent les principaux freins à l'achat sur Internet.**
- 26% des internautes réunionnais **ont effectué au moins un achat pendant la période de confinement.**

Pour nous
contacter
0262 **94 20 00**
ou
télécharger
le document
rendez-vous sur :

declikeco.re

www.reunion.cci.fr

CCI ÎLE DE LA RÉUNION

UNION EUROPÉENNE

l'Europe s'engage à La Réunion avec le FEDER

RÉGION RÉUNION
www.regionreunion.com

LE PROGRAMME D'ACTIONS 2021 EST COFINANCÉ PAR L'UNION EUROPÉENNE ET LA RÉGION RÉUNION