

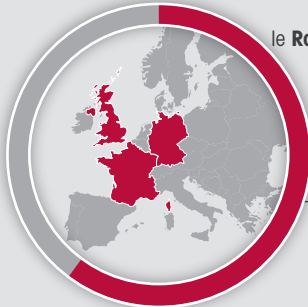
LES FRANCILIENS ET LE E-COMMERCE

PRATIQUES D'ACHAT ET DE LIVRAISON

2017

Contexte européen

60 % du chiffre d'affaires du e-commerce en Europe réalisé par le Royaume-Uni, l'Allemagne et la France



Contexte national

Chiffre d'affaires : 72 milliards d'€
3^e rang européen

44 millions de Français achètent sur Internet

460 millions de colis livrés

Le nombre de transactions par acheteur augmente (28 par an) tandis que le montant du panier moyen diminue (70 €)

De l'achat en ligne à la livraison

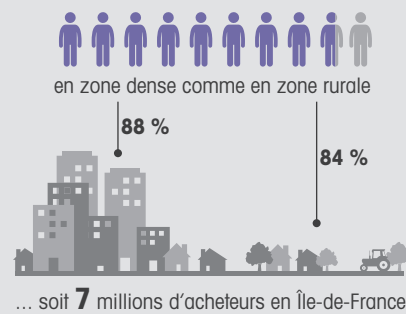


Premium Vente Prédictibilité Click & collect
Market flash Drone
place B2C Délai de Cargocycle Point
Showrooming livraison Colis relais
Achat en ligne Hub logistique H+ LAD
Coursier

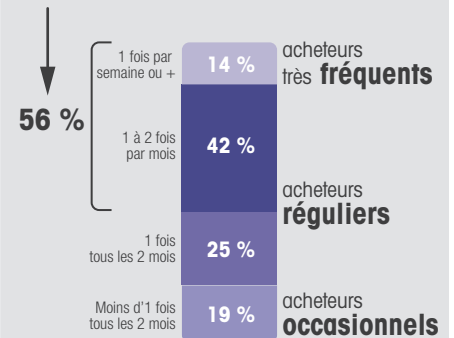
Définitions : voir glossaire <http://bit.ly/glossaireecommerce>

PRATIQUES D'ACHAT ET PROFIL DES CONSONAUTES

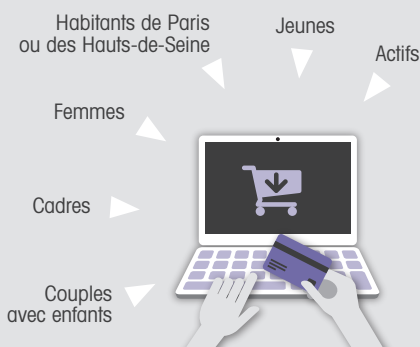
Près de 9 internautes sur 10 achètent sur Internet...



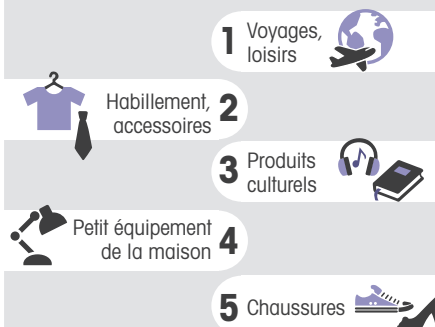
Plus de la moitié achète au moins une fois par mois



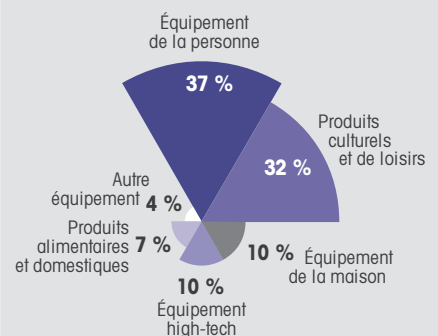
Qui achète le plus ?



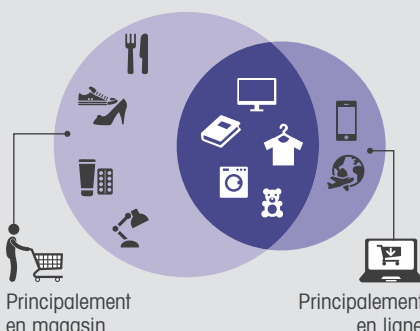
Les produits plébiscités



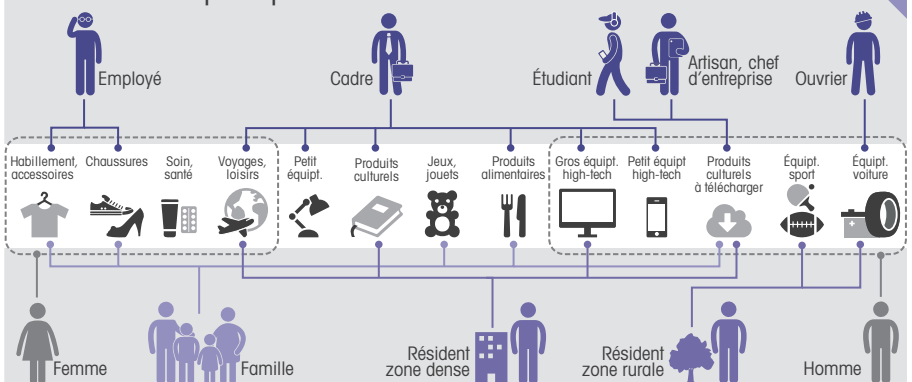
Le dernier achat sur Internet



Magasin et Internet : des pratiques complémentaires



Qui achète quels produits ?

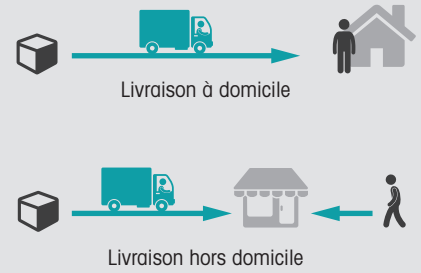


Les leviers d'achat



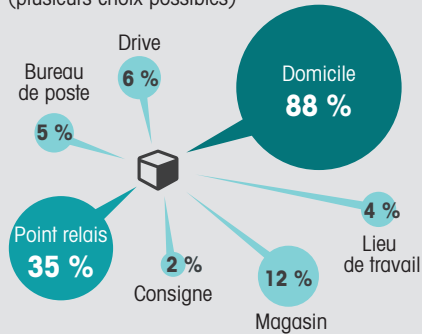
PRATIQUES DE LIVRAISON

84 % des achats en ligne génèrent des flux physiques



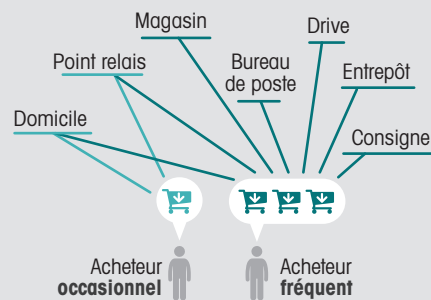
Les modes de livraison préférés des Franciliens

(plusieurs choix possibles)

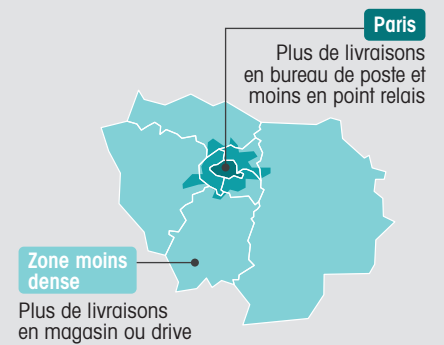


La diversification des modes de livraison...

... est liée à la fréquence d'achat



Des différences selon les territoires

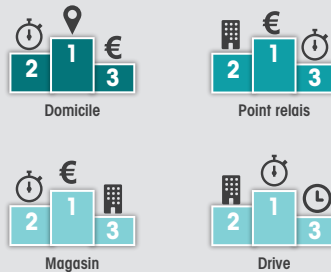


Critères de choix du mode de livraison

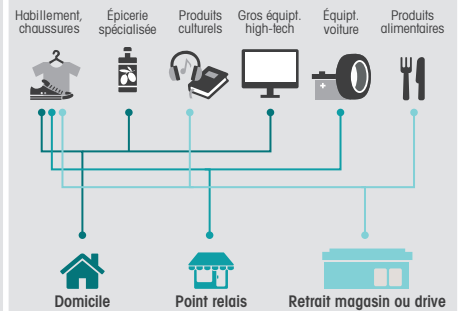
Les internautes privilégient la rapidité et le prix en général...



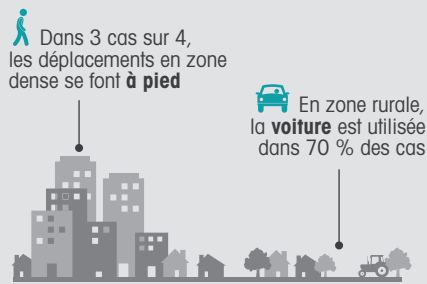
... toutefois leurs priorités varient selon le type de livraison



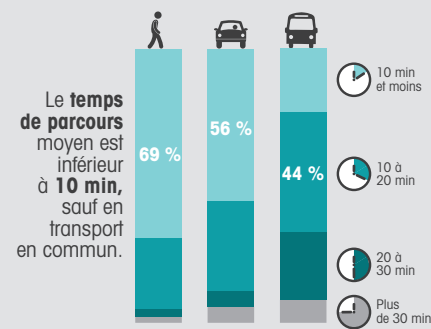
Quelle livraison pour quels produits ?



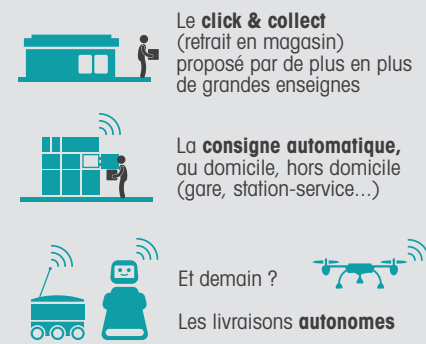
Point relais : modes de déplacement pour retirer son colis



Point relais : temps de parcours pour s'y rendre



Les modes de livraison alternatifs



Sources : Fevad 2017 ; Enquête sur les pratiques d'achat sur Internet et de livraison des Franciliens (financée par la Région Île-de-France) 2016 - Traitement IAU îdF.

Rédaction et coordination : Delphine Brajon et Christine Targuis / IAU îdF, avec la collaboration de Carole Delaporte et Corinne Ropital / IAU îdF.

Conception graphique et infographie : Pascale Guery / IAU îdF - Pictogrammes © 123rf / lemercy ; © IAU îdF ; © rosapuchalt / Freepik

Pour en savoir plus : Comment améliorer la performance logistique du e-commerce ? Volet 2 : Pratiques d'achat et livraison sur Internet des Franciliens - <http://bit.ly/perfoecom>

© IAU Île-de-France 2017 - www.iau-idf.fr