



*Noël Digital 2012 :
les tendances de
l'e-commerce*

NetBooster

Automne 2012

Bienvenue

Benchmark
Sectoriel

Etudes
Consos

Innovations &
tendances



Enquêtes
satisfaction

Suivi e-
reputation

Christophe Morvant
DGA - Resp. Planning Strat.

Yann Gabay
DG France

Méthodologie

- mode de recueil : questionnaire on-line auto-administrés
- recrutement : panel NetBooster + recrutement aléatoire
- nombre de répondants : 4475
- pourcentage de répondants ayant été jusqu'au bout du questionnaire : 83,4%
- redressement selon la méthode des quotas sur l'ensemble de la population internautes (Sexe / age / CSP) données de base population internautes >> Nielsen Netrating

Petit retour en arrière

Pour Noël 2011, **75,8%** des internautes déclarent avoir effectué des achats de cadeaux via Internet.



Part des achats effectués sur Internet

41,5%

18%

7,1%

33,3%

- + 75% des cadeaux
- de 50% à 75% des cadeaux
- de 25% à 50% des cadeaux
- - 25% des cadeaux

2011 en chiffres

Malgré la crise les Français ont continué de consommer pendant les fêtes de fin d'année



63 Mds €

de dépenses

+1.8%

de croissance

1/3

des cyber-acheteurs concernés par les achats de dernière minute

Internet est le moteur de la croissance



7,6 Mds €

de dépenses

+21%

de croissance

22%

des achats de Noël réalisés en ligne

Une importance croissante des smartphones et tablettes



+215%

de hausse des ventes sur smartphone et tablettes

7%

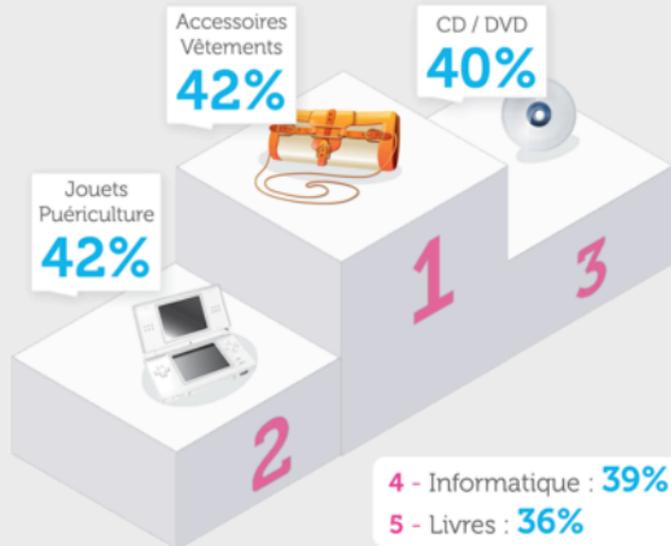
des achats réalisés via un smartphone ou tablette

16%

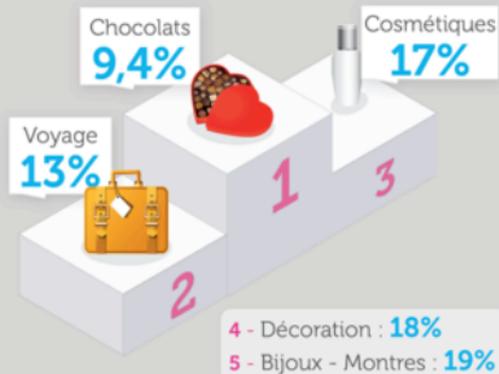
des internautes ont eu recours à leur téléphone pour préparer ou acheter des cadeaux

Le top 5 des cadeaux les plus achetés sur Internet pour Noël 2011

Les plus achetés



Les moins achetés



Question : Quelles sont les catégories de produits que vous avez achetées sur Internet en cadeau de Noël ?

Satisfaction de l'expérience d'achat des cadeaux de Noël 2011

Internet

80%

20%

0,6%

0,2%

Magasin

73%

24,5%

2%

0,5%

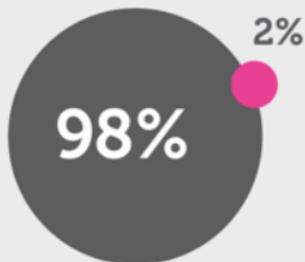
● Très satisfait

● Moyennement satisfait

● Peu satisfait

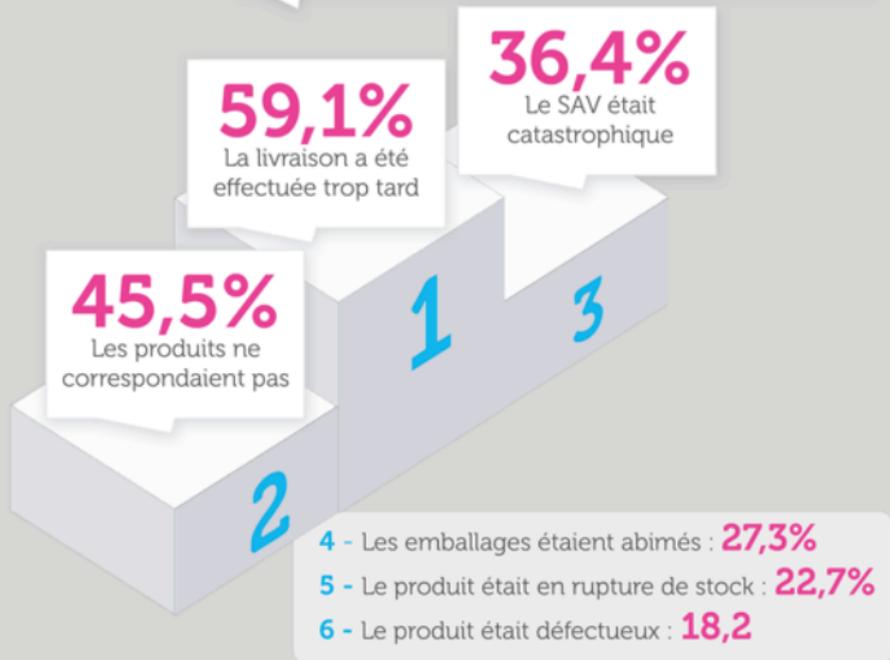
● Pas satisfait du tout

Feriez-vous confiance aux mêmes sites que l'année dernière ?



● Oui
● Non

Et pourquoi ne leur feriez-vous plus confiance ?



Question : Seriez-vous prêt à refaire confiance pour Noël 2012 aux sites sur lesquels vous avez commandé des cadeaux l'année dernière ?



Et 2012 ?



NetBooster

Automne 2012

Les internautes et l'e-commerce

Pourcentage d'e-acheteurs sur les 12 derniers mois

84,6%

15,4%

50,7%

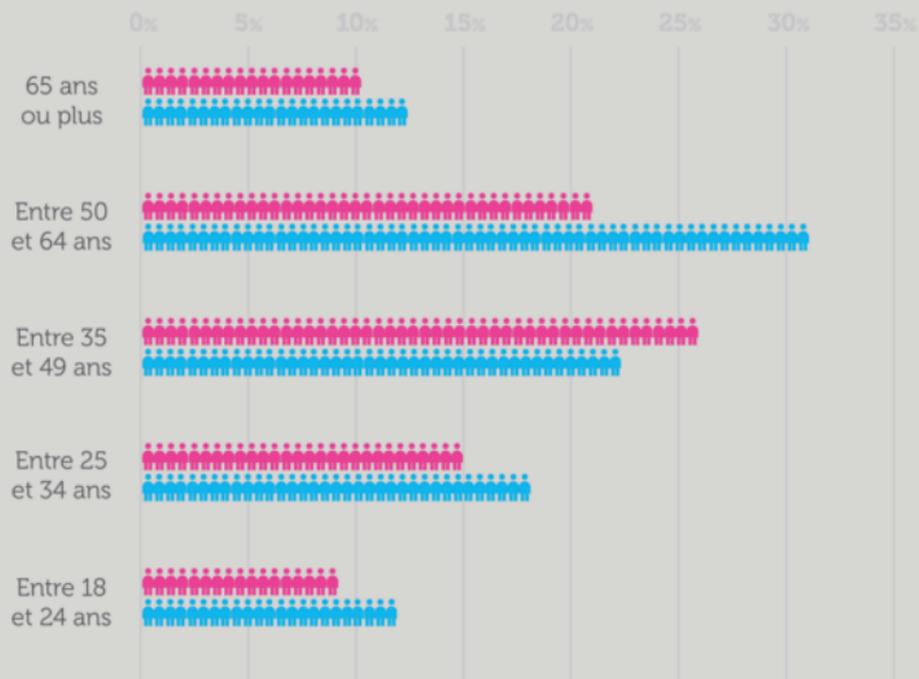
des non e-acheteurs achèteront
au moins un cadeau sur
Internet pour Noël 2012



● Ont réalisé un achat sur Internet au cours des 12 derniers mois ● N'ont rien acheté en ligne

NetBooster

Qui seront les primo e-acheteurs ?



20%
ne sont membres
d'aucun réseau social

CSP :

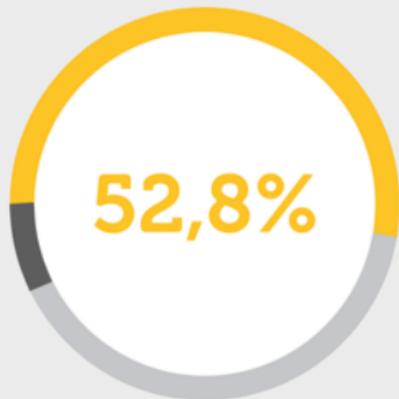
 Ouvriers : 30%

 Retraités : 24%

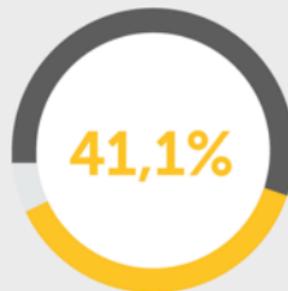
 Ensemble des internautes

 Primo e-acheteurs

Votre budget global pour Noël 2012



Stable par rapport à
l'année dernière



En baisse par
rapport à l'année
dernière



En hausse par
rapport à l'année
dernière

Question : Votre budget global pour les cadeaux de Noël en 2012 sera plutôt... ?

Focus: qui sont ceux qui vont dépenser plus ?



Cadre ou de profession intellectuelle, il s'agit plutôt un homme (62%). Il achètera des cadeaux via le web et pour Noël 2012, la part de ses achats sur Internet sera plus importante (68%).



Il va privilégier les cadeaux technologiques (51,7%) (téléphonie, audio, vidéo, photo), l'informatique (47,5%) et les CD/DVD (44%).

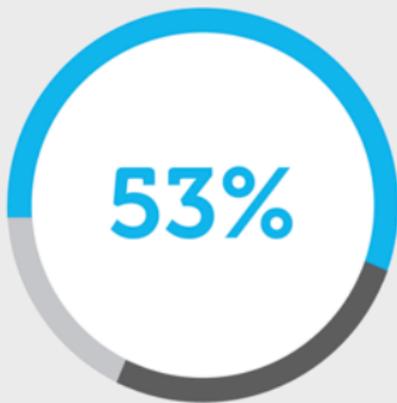


A 19% il va privilégier les achats de grandes marques, contre 8% pour l'ensemble des internautes, et à 13%, **il utilise une tablette** pour passer commande contre 5,1% des internautes.



Il est très attentif à la réputation des sites e-commerce et à l'avis des internautes (61%) ... et il commencera ses courses de Noël vers le 15 novembre !

La part des achats sur Internet



Identique à
l'année dernière



Moins
importante que
l'année dernière



Plus
importante que
l'année dernière

Des courses de Noël qui commencent tardivement

9,9%

Avant le
1er novembre

20,4%

Entre le 1^{er} et le
15 novembre

31,8%

Entre le 15 et le
30 novembre

32,1%

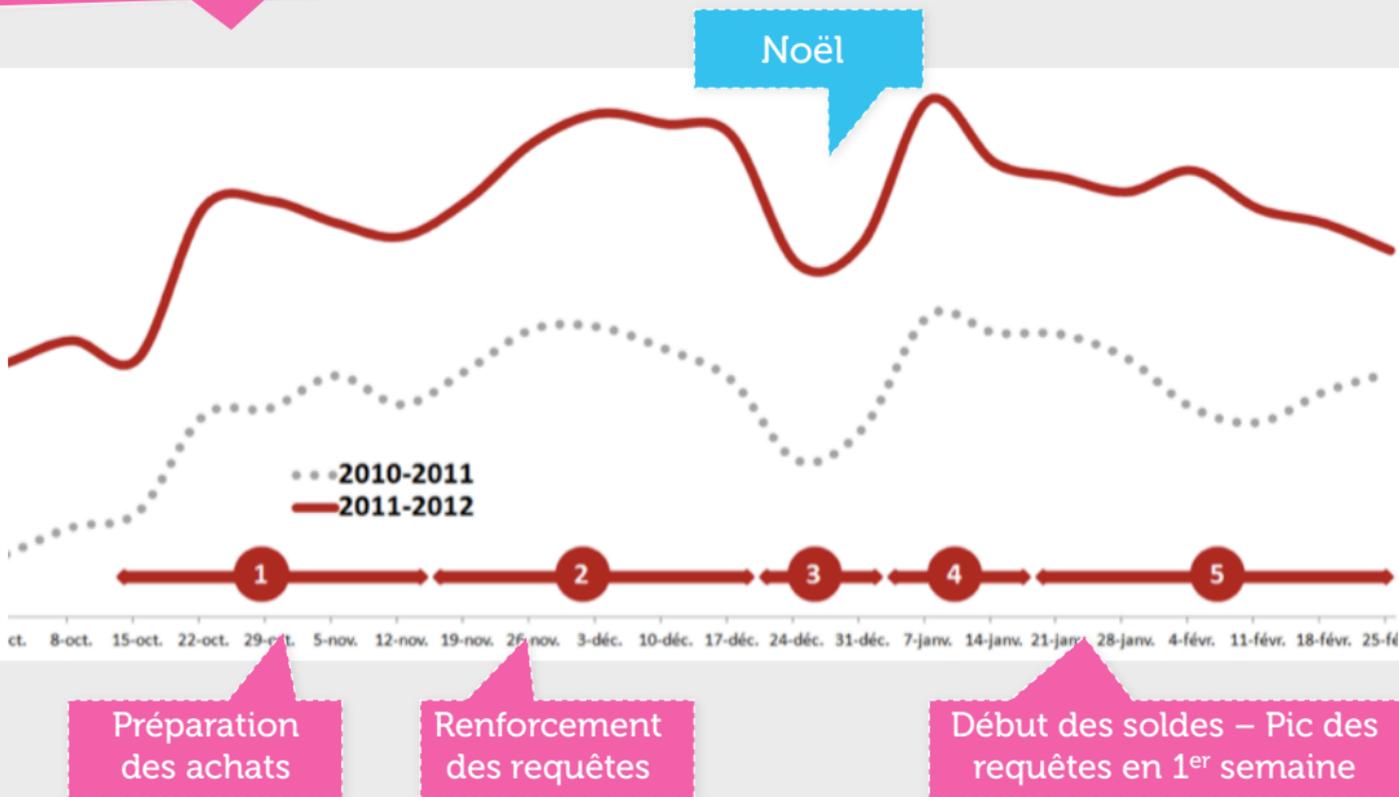
Entre le 1^{er} et le
15 décembre

5,7%

Après le
15 décembre

Question : A quelle date pensez-vous commencer vos achats de Noël sur Internet ?

Ce que voit Google

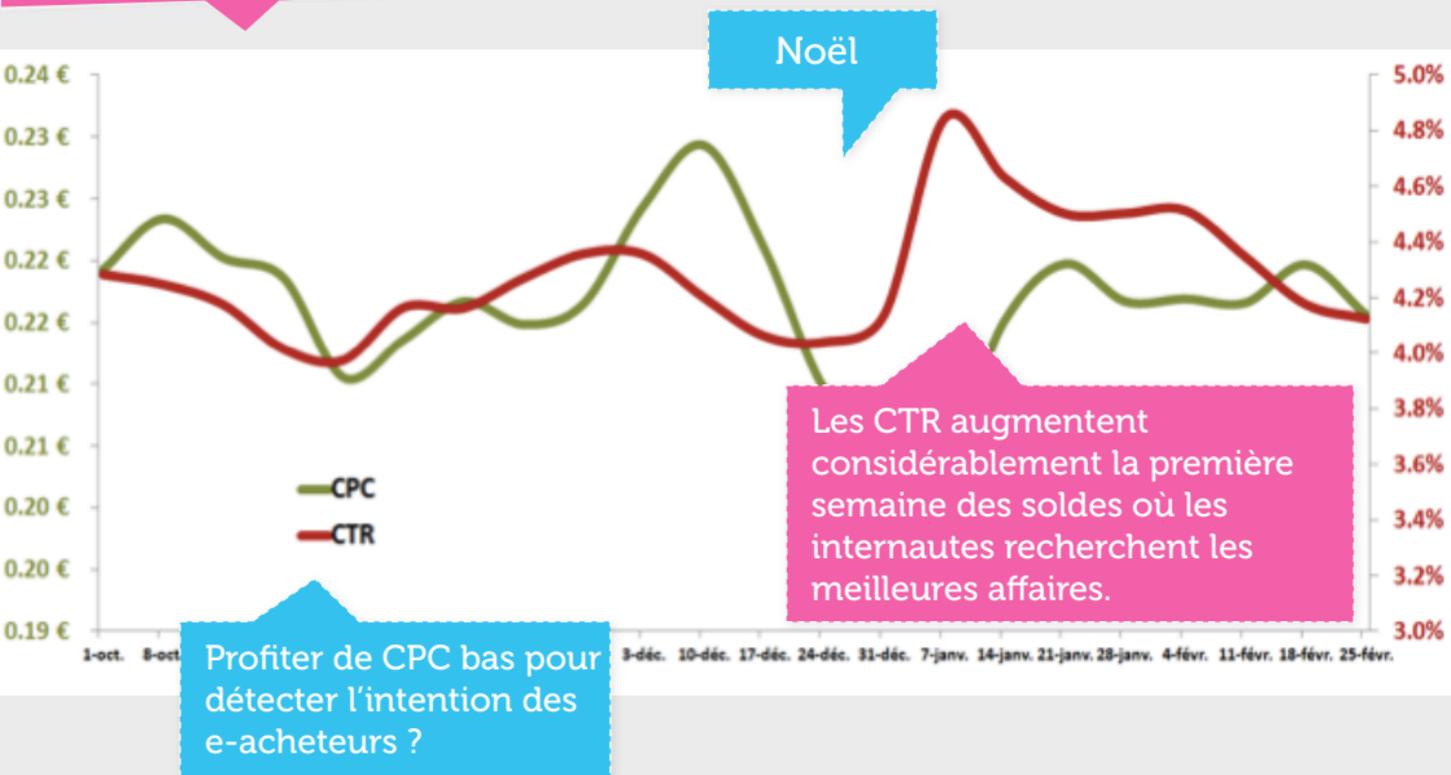


Source : Google Ensemble des requêtes "Retail" sur Google.fr sur la saison d'hiver 2011

L'offre et la demande ...



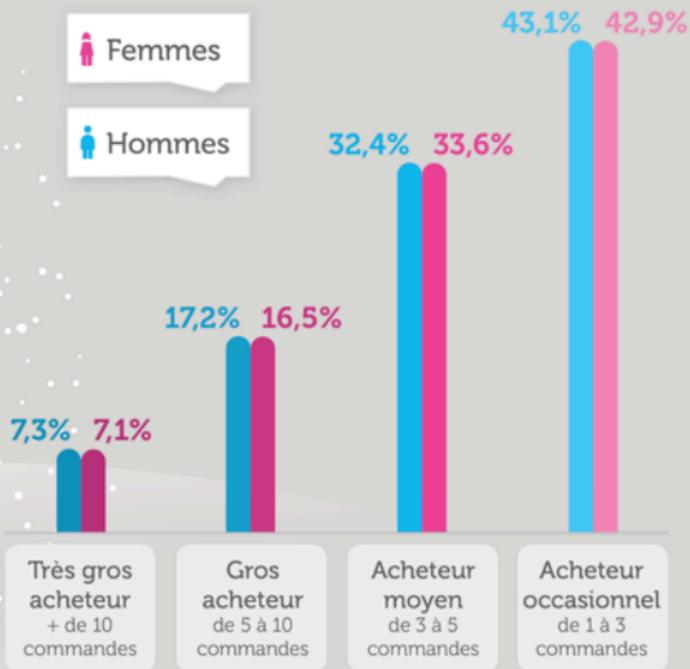
L'offre et la demande ...



Les achats e-commerce sur les 3 derniers mois

Femmes

Hommes



Question : Au cours des 3 derniers mois, combien avez-vous effectué de commandes sur Internet ?

Très gros acheteurs on-line... Mais qui sont-ils ?

53% sont cadres

32% utilisent

twitter

76,5% utilisent

facebook

77%
sont mariés
ou en couple



32%
ont un foyer
de 4 pers.



66%
sont mariées
ou en couple



29%
ont un foyer
de 2 pers.



27% sont
cadres supérieures

83,8% utilisent

facebook



Multi équipé, il est **technophile** et passe souvent ses commandes depuis une tablette (**13%**).
Il va privilégier les nouvelles technologies (électronique, musique, informatique, téléphonie...), et va néanmoins se concentrer sur les achats utiles (**71%**).
Il est plutôt **tardif dans ses périodes d'achat** : **35%** commenceront leurs commandes début décembre.

Elle fait entre **50 et 75%** de ses courses de Noël sur Internet.
Elle est **plus satisfaite** de ses achats sur Internet que ceux effectués en magasin (**91%**).
Elle est **précoce dans ses achats de Noël** (**27% avant le 1er novembre / 30% entre le 1er et 15 novembre**).

Question : Au cours des 3 derniers mois, combien avez-vous effectué de commandes sur Internet ?

NetBooster

Le micro portable, roi des e-courses... mais forte poussée de la tablette.

Ensemble des
internaute



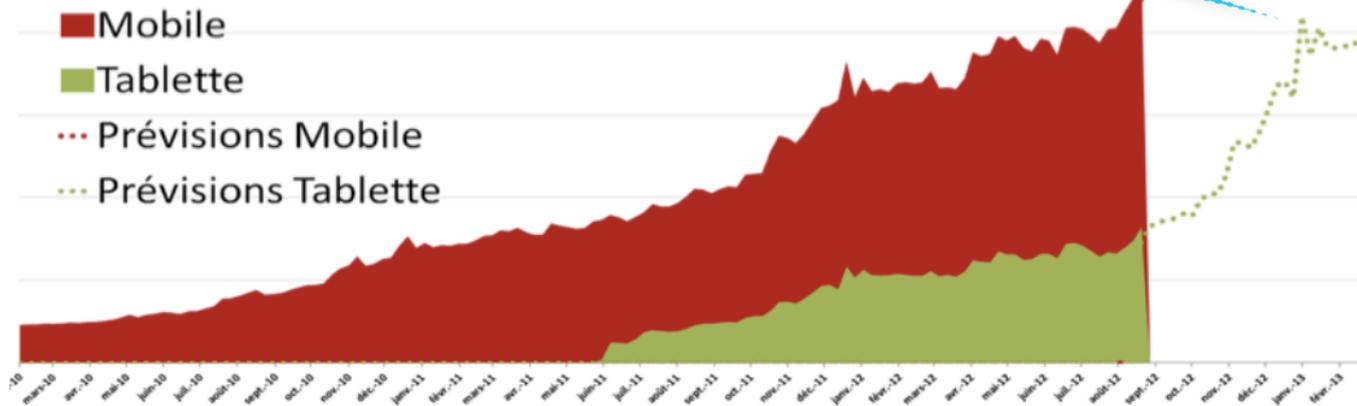
Très gros acheteurs



Internautes affirmant utiliser souvent les terminaux (plusieurs réponses possibles).

Ce que voit Google

Les requêtes depuis les tablettes devraient représenter la moitié des requêtes mobiles pour la saison d'hiver



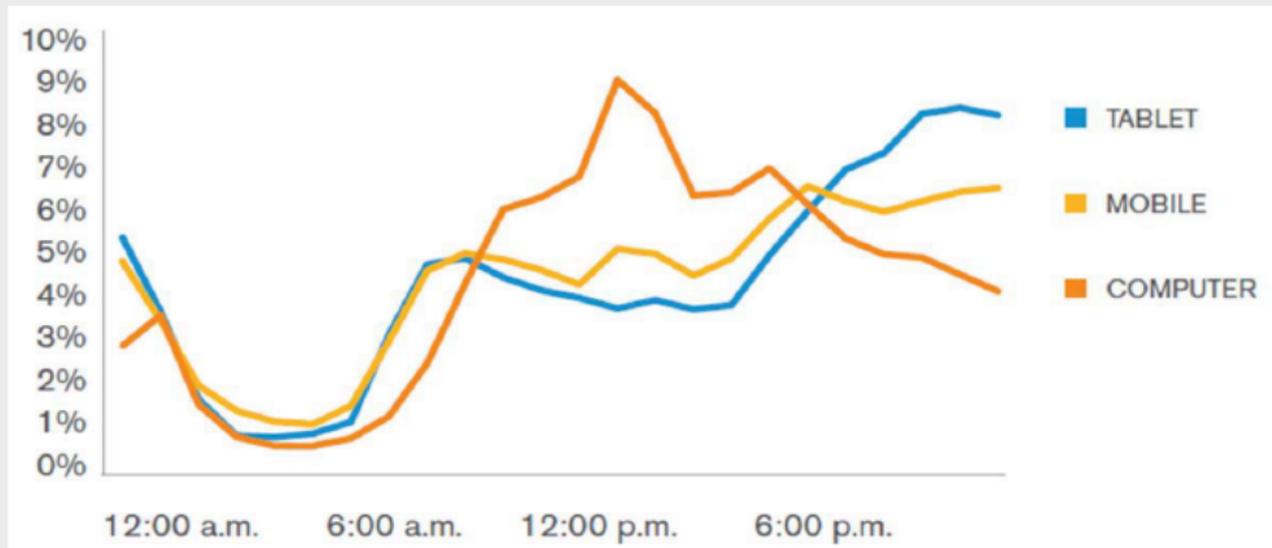
Source : Ensemble des requêtes "Retail" sur Google.fr

Mobile = Smartphone + WAP

Les prévisions sont réalisées à partir des taux de croissance projetés des requêtes mobile et tablette

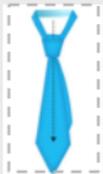
A chaque heure son terminal !

Part du trafic journalier par heure et terminal



Tablonautes vs Mobinautes

Plus masculin, plus âgé, plus riche.



35 - 49
ans



70%

47%

30%

30%



57%

34%

24%

25%

Les cadeaux de
Noël 2012 :
la recherche
et l'achat.

NetBooster

Automne 2012

Internet : premier sur la recherche et la comparaison

53% des recherches de produits se font sur Internet...

... mais seulement **38%** des ventes

80% des produits informatiques sont recherchés on-line...

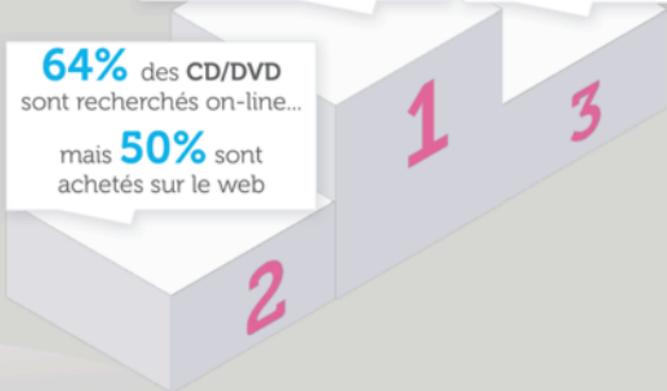
mais **61%** sont achetés sur le web

60% des jouets sont recherchés on-line...

mais **47%** sont achetés sur le web

64% des CD/DVD sont recherchés on-line...

mais **50%** sont achetés sur le web



La recherche de cadeaux

Parfums
Cosmétiques



59%

EN MAGASIN

Bijoux - Montres



53%

Décoration



45%

Vêtements
Accessoires



45%

Jeux - Jouets



35%

SUR INTERNET

Informatique - Tablette
MP3 - Image



74%

CD - DVD



54%

Jeux - Jouets



53%

Vêtements
Accessoires



47%

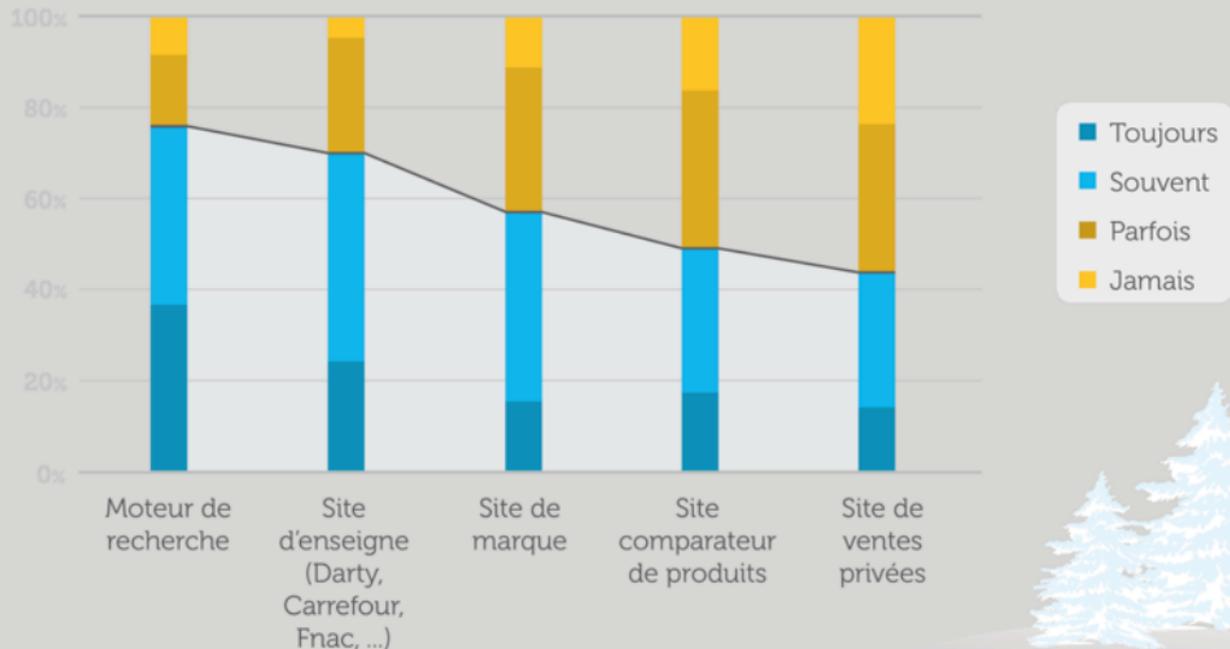
Livres



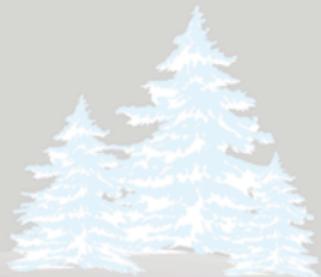
46%

Question : Avant d'acheter vos cadeaux de Noël, où effectuez-vous vos recherches ?

Les sites plébiscités pour la recherche de cadeaux

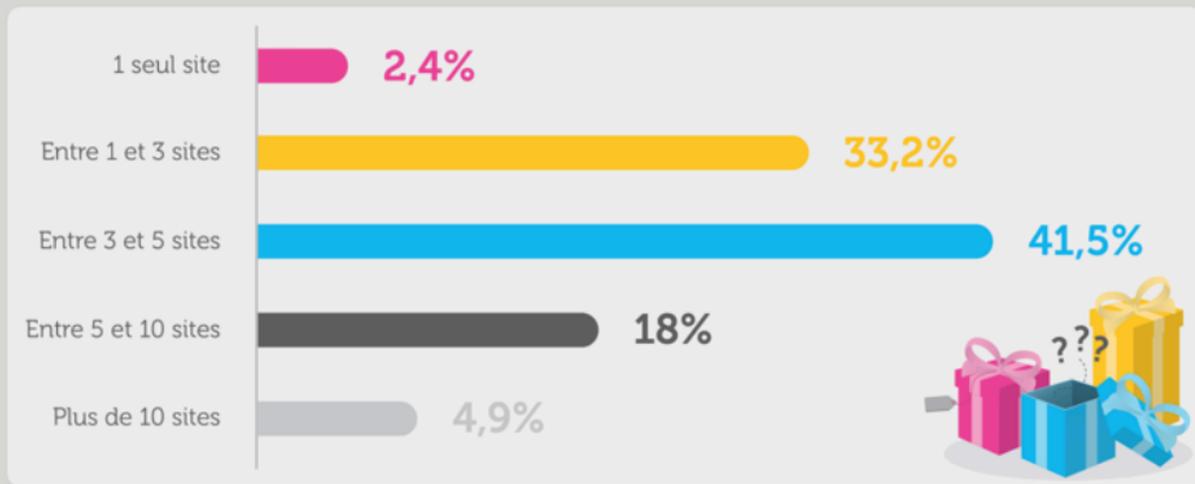


Question : Sur quels types de sites Internet effectuez-vous vos recherches de cadeaux à offrir à Noël ?



Bien choisir, c'est bien comparer

Nombre de sites visités avant d'acheter un cadeau



Question : En moyenne, avant d'acheter un cadeau, combien de sites visitez-vous ?

Où se font les achats des cadeaux de Noël ?

EN MAGASIN

Parfums
Cosmétiques



73,2%

Bijoux - Montres



64,3%

Décoration



62,3%

Vêtements
Accessoires



58,9%

Jeux - Jouets



47,5%

SUR INTERNET

Informatique
Tablette - MP3 - Image



57%

CD - DVD



43,1%

Jeux - Jouets



42%

Vêtements
Accessoires



35%

Livres



34,2%

Question : Et finalement, où achetez-vous vos cadeaux de Noël ?

Les achats de plus en plus séquentiels



67%



**Commencent leurs achats
sur un écran ... Et les finissent
sur un autre!**

Achat impulsif vs achat planifié

Achat impulsif



58%



81%



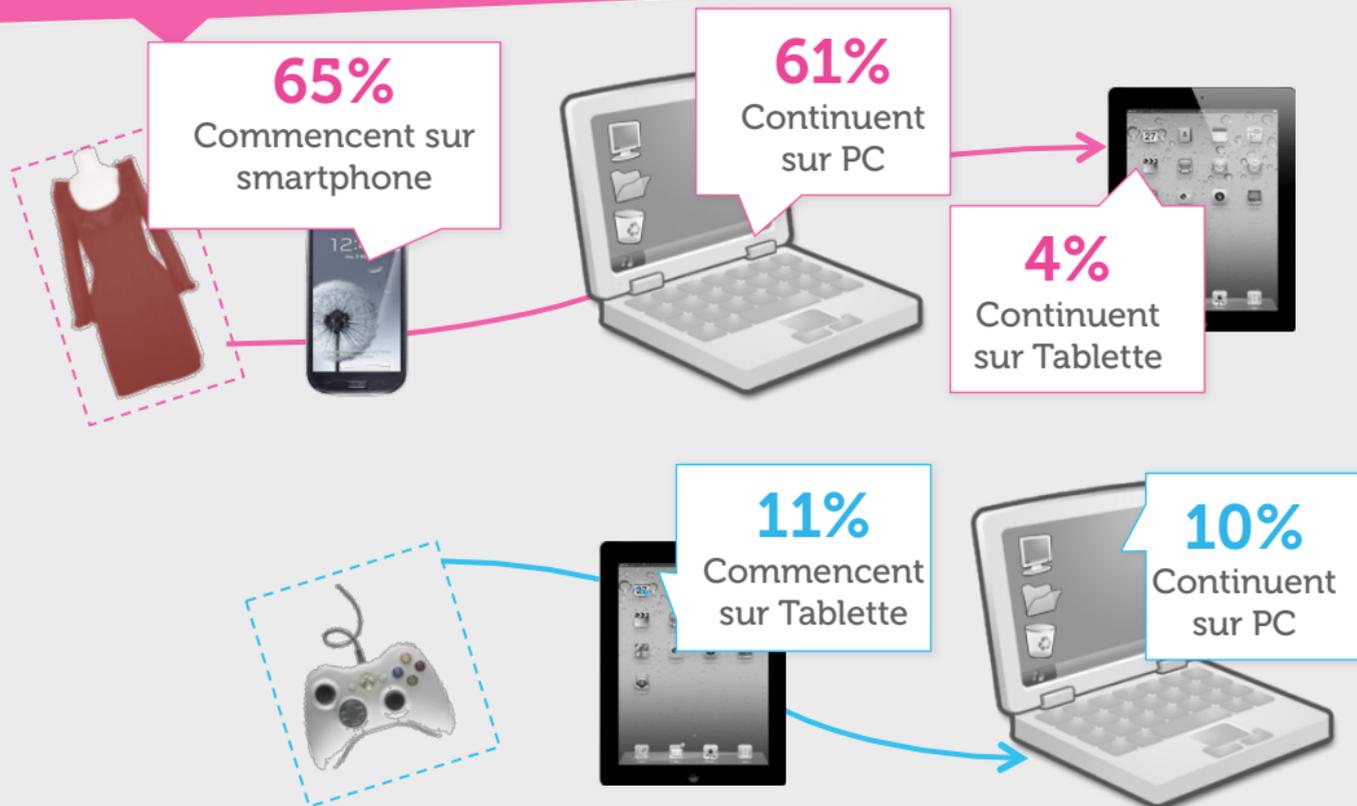
Achat planifié



42%

19%

A chaque produit son mix-écran !



Dis, c'est quoi ton taux de transfo ?

3,9%



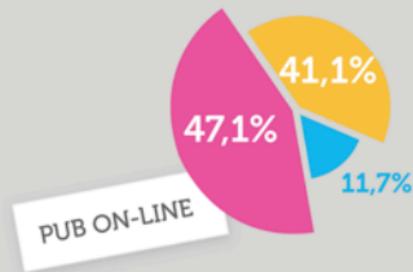
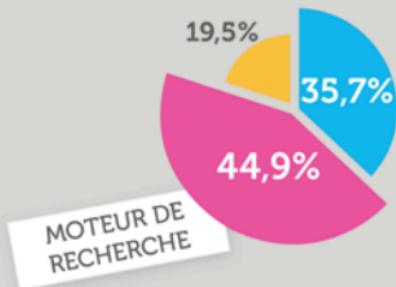
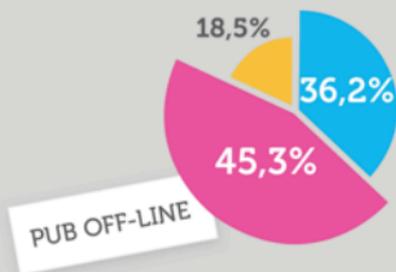
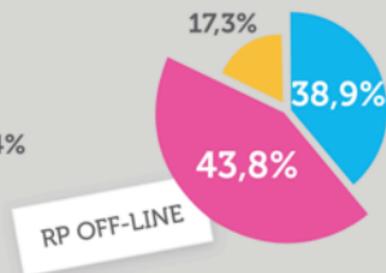
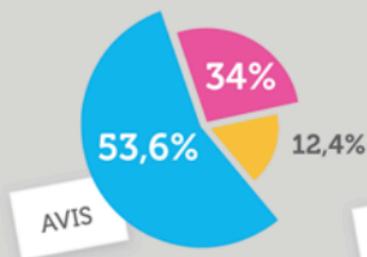
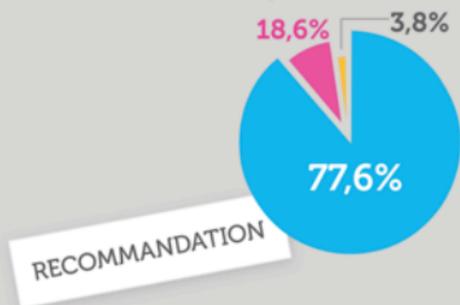
1,9%



1,7%

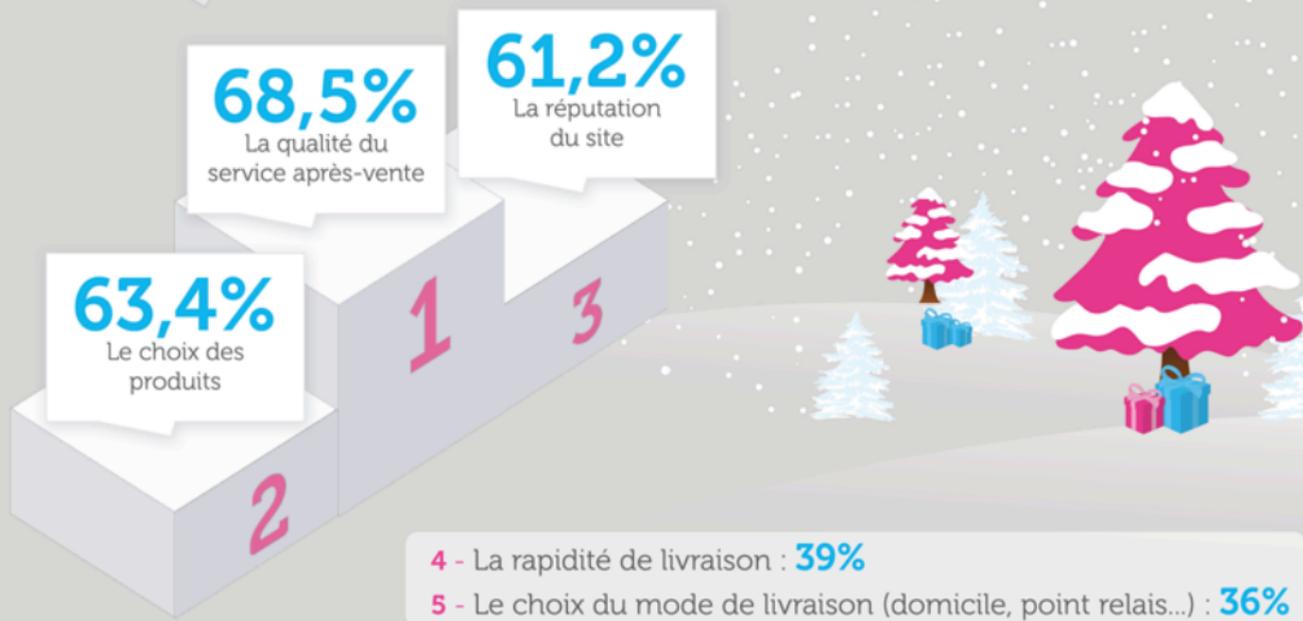


A quel site faire confiance ?

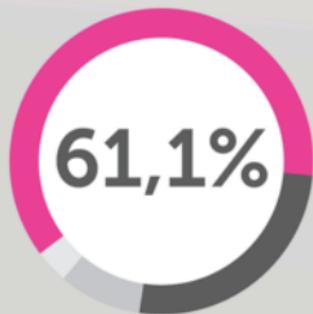


● Je ferais plutôt confiance ● Je ferais moyennement confiance ● Je ne ferais pas forcément confiance

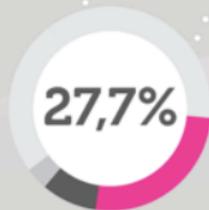
Ce que les internautes attendent d'un site e-commerce



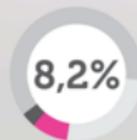
Quels types de cadeaux ?



Des cadeaux utiles



Des cadeaux en promotion

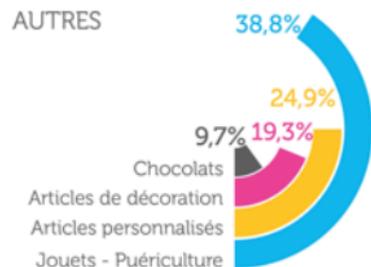
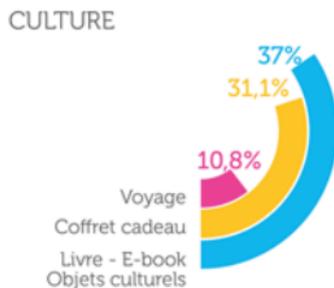
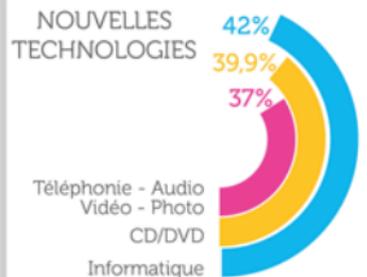


Des cadeaux de grandes marques



Des cadeaux «premiers prix»

Ce que les internautes vont offrir



Question : Quelles catégories de cadeaux achèterez-vous sur Internet pour Noël 2012 ?

Ce que vont offrir...

...LES FEMMES

Mode - Accessoires
Vêtements



Livres - Objets culturels



Coffrets cadeaux



Jouets - Puériculture



CD / DVD



...LES HOMMES

Informatique



Téléphonie - Audio
Vidéo



CD / DVD



Livres - Objets culturels



Mode - Accessoires
Vêtements



34%
achètent entre le
15 et 30 novembre

35%
achètent entre le
1^{er} et le 15 décembre

Focus

NetBooster



Les femmes CSP+



Archi e-shopheuses, elles repèrent et achètent sur internet, et utilisent les écrans de dernière génération {tablette 7% / smartphone 8%} pour passer commande.

Pour choisir un site, elles font principalement confiance aux recommandations de leurs amis {85%}. Elles prennent ensuite en compte la qualité du service après-vente {67%}, puis le choix des produits {64%}.

A 60% elles déclarent que leur budget Noël va être identique à celui de l'année dernière. Elles achèteront principalement des livres et objets culturels {57%}, des CD / DVD {46%} et des vêtements et accessoires {46%}.

A 36% elles commenceront leurs achats en ligne vers le 15 novembre et à 30 % entre le 1er et le 15 décembre.

Mais qui fait plus de 75% d'achat de Noël on-line ?



C'est majoritairement une femme (60%) employée (23%) ou cadre (21%).



C'est une acheteuse avertie qui commande on-line toutes les typologies de produits et est satisfaite à 94% de ses achats sur Internet.



Les trois critères majeurs dans le choix d'un site e-commerce : la réputation du site (82%), les prix les moins chers (74,5%), le choix des produits (72%).



Son budget de Noël sera en baisse (46,4% contre 41% pour l'ensemble des internautes) mais à 75% la part des achats internet sera similaire ou en hausse.



Ses cadeaux en 2012 ? Informatique (59%), vêtements (55%), CD/DVD (54%).

Et que vont faire les familles ?

Foyer de 4 personnes ou plus



C'est dans les familles de 4 personnes ou plus que l'on utilise majoritairement un ordinateur 'fixe' pour passer ses commandes {54%}.

Avec un budget très largement en diminution {43% vs 41% pour l'ensemble des internautes}, les achats de Noël s'orienteront principalement vers les cadeaux en promotion {34% vs 27% pour l'ensemble des internautes}.

Les produits qui seront achetés : jouets et jeux {51% vs 38,5% ens. int.}, CD/DVD {39,6%} et informatique {39%}.

Les produits boudés sur Internet ? Chocolats {8%}, voyages {8,4%} et déco {16%}.

Nos bonnes idées pour Noël

Concevoir
multi-écran



Accompagner
le cross-canal



Mesurer la
réalité



Identifier le
tablonaute



Suivre ses
visiteurs



Méthodologie

Etude réalisée du 5 au 15 septembre 2012 auprès de 4475 internautes de 18 ans et plus via questionnaire on-line auto administré.

Résultats redressés selon la méthode des quotas pour correspondre à la structure de la population internaute.

