

REGARDS | 02

sur la pratique du commerce électronique par les particuliers

Auteurs: Armande Frising, Pascale Niclou
Publication périodique | Février 2016

STATEC

Institut national de la statistique
et des études économiques

8 internautes sur 10 ont acheté des biens ou services en ligne au cours de l'année précédant l'enquête 2015. Ils étaient 6 sur 10 il y a 10 ans. La pratique du commerce électronique augmente avec le niveau du diplôme. Selon l'âge, ce sont les 25 à 34 ans qui sont le plus tournés vers internet pour effectuer des achats (87%), mais le commerce en ligne séduit de plus en plus de seniors. La proportion d'acheteurs en ligne parmi les internautes âgés entre 65 et 74 ans a effectivement doublé sur les 10 dernières années passant de 34% en 2006 à 69% en 2015. Au niveau européen, le Luxembourg se place en 4^e position, derrière le Royaume-Uni, le Danemark et l'Allemagne en la matière. Les achats en ligne concernent surtout les vêtements, les voyages et la lecture. 54% des cyber-acheteurs déclarent avoir rencontré un problème lié à un achat sur internet. Ils évoquent le plus souvent le problème de la non livraison au Luxembourg, suivi par le dépassement des délais de livraison. Parmi les 20% d'internautes qui n'ont pas effectué d'achats en ligne, la plupart déclare préférer acheter les produits en magasin ou exprime des craintes quant à la sécurité des paiements ou la divulgation des données personnelles sur le net. 28% des achats en ligne sont effectués auprès de vendeurs nationaux.

80% des internautes ont effectué des achats en ligne

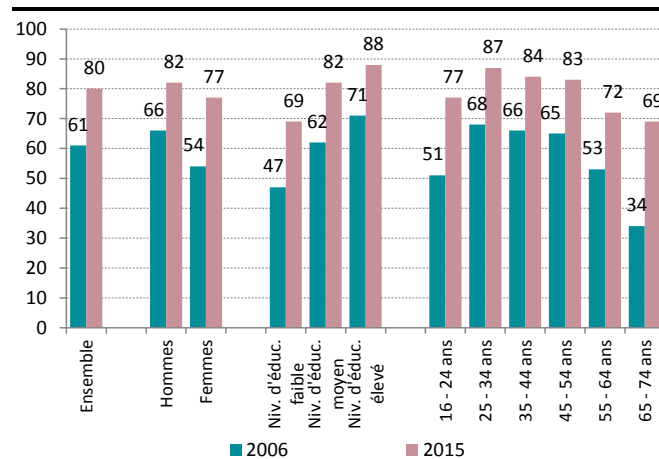
Selon l'enquête communautaire sur l'utilisation des TIC par les ménages et les particuliers, 80% des internautes ont effectué des achats pour usage privé sur internet au cours des 12 mois précédant l'enquête menée au cours du 1^{er} trimestre 2015. Plus précisément, 65% des internautes ont effectué des achats en ligne au cours des 3 derniers mois et 15% entre 3 mois et un an précédant l'enquête. Seulement 5% ont fait des achats en ligne il y a plus d'un an et 15% n'ont jamais pratiqué le commerce électronique.

Ce sont les 25 à 34 ans qui sont le plus tournés vers internet pour effectuer des achats (87%). Parmi les plus jeunes (16 à 24 ans), la proportion d'acheteurs en ligne est de 77% ; parmi les seniors (65 à 74 ans), elle atteint 69%. La part des cyberacheteurs augmente avec le niveau du diplôme, passant de 69% parmi les moins diplômés à 88% parmi les personnes ayant un niveau d'éducation supérieur. Les hommes sont légèrement plus tournés vers internet que les femmes pour l'achat de biens ou de services (82% contre 77%).

L'e-commerce séduit de plus en plus de seniors

La proportion d'acheteurs en ligne parmi les internautes âgés entre 65 et 74 ans a effectivement doublé sur les 10 dernières années passant de 34% en 2006 à 69% en 2015 (graphique 1). Ils occupent la 2^e place en comparaison européenne, derrière le Royaume Uni et devant l'Allemagne où respectivement 78% et 65% des internautes seniors ont effectué des achats en ligne au cours de l'année précédant l'enquête. Les internautes âgés entre 16 et 24 ans et les moins diplômés sont également devenus plus dynamiques en termes d'e-commerce ; leurs propensions à acheter en ligne ont augmenté de près de 50% sur les 10 dernières années.

Graphique 1 : Internautes ayant acheté des biens et/ou services en ligne au cours des 12 derniers mois par genre, classes d'âges et niveau d'éducation (en %)



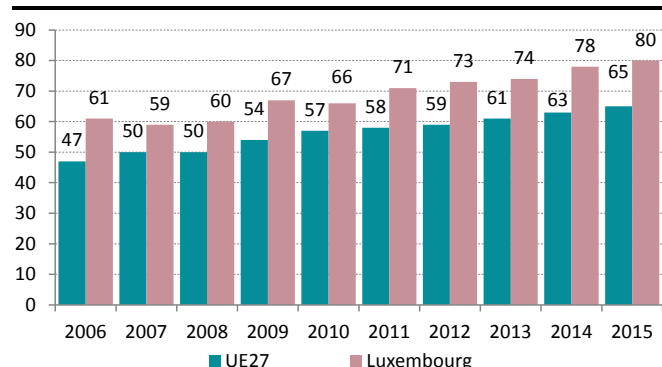
Source : EUROSTAT, STATEC (enquête sur l'utilisation des TIC dans les ménages et par les particuliers 2006 et 2015) ; Personnes ayant utilisé internet au cours des 12 mois précédant l'enquête

Le Luxembourg en 4^e position au niveau européen

Au cours des 10 dernières années, la part des internautes âgés de 16 à 74 ans, ayant effectué des achats en ligne pour leur usage privé est passée de 61% en 2006 à 80% en 2015. En moyenne européenne (UE27), cette proportion augmente de 47% en 2006 à 65% en 2015.

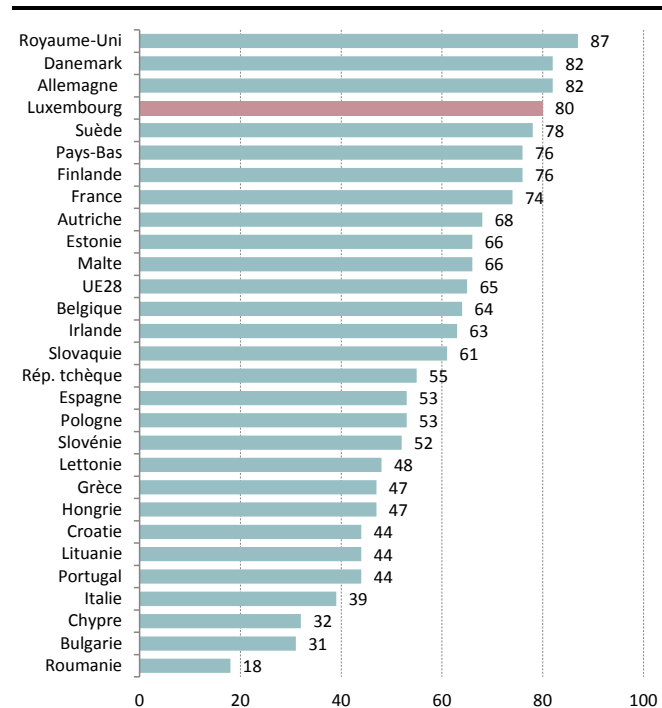
En comparaison européenne, le Luxembourg figure parmi les pays les plus actifs en matière de commerce électronique. Il se place en 4^e position derrière le Royaume-Uni, le Danemark et l'Allemagne.

Graphique 2 : Internaute ayant acheté des biens et/ou services en ligne au cours des 12 derniers mois (en %)



Source : EUROSTAT, STATEC (enquête sur l'utilisation des TIC dans les ménages et par les particuliers 2006 - 2015) ; Personnes ayant utilisé internet au cours des 12 mois précédant l'enquête

Graphique 3 : Internaute ayant acheté des biens et/ou services en ligne au cours des 12 derniers mois (en %)



Source : EUROSTAT, STATEC (enquête sur l'utilisation des TIC dans les ménages et par les particuliers 2015) ; Personnes ayant utilisé internet au cours des 12 mois précédant l'enquête

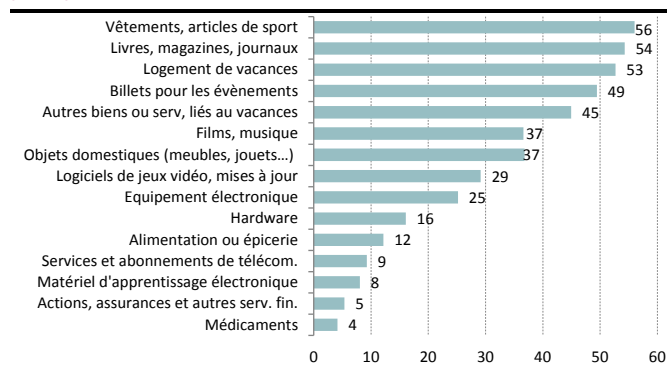
Vêtements et articles de sport, livres et logements de vacances sont les achats en ligne les plus courants

Au cours des 12 mois précédant l'enquête, 56% des adeptes du commerce électronique ont acheté des vêtements et des articles de sport, 54% des livres, magazines et journaux et 53% ont réservé des logements de vacances en ligne. Viennent ensuite les billets de spectacles (49%), les autres réservations liées aux voyages telles des billets de transport (45%) et les films ou la musique (37%). En comparaison européenne, le Luxembourg occupe en 2015 d'ailleurs le premier rang en termes de propension d'achats de livres, magazines et journaux en ligne.

Le rang des produits et services les plus achetés en ligne varie légèrement avec l'âge des internautes. Chez les 55 à 74 ans, les achats sur internet sont surtout liés à la culture, aux voyages et aux loisirs : 62% ont acheté des livres, magazines et journaux en ligne, 58% des logements de vacances; 54% d'autres biens et services liés aux voyages et 51% des billets pour événements. Parmi les 16 à 24 ans, 61% ont commandé des vêtements et articles de sport et 40% des billets pour événements en ligne. Certainement en raison d'un manque d'autonomie financière, ils sont moins nombreux à acheter des séjours touristiques en ligne : près d'un tiers des internautes âgés entre 16 et 24 ans a réservé un logement de vacances en ligne et près d'un quart d'autres biens et services liés au voyage. Les femmes sont plus nombreuses à commander des livres, magazines et journaux en ligne que les hommes (60% contre 50%), des vêtements et articles de sport (60% contre 52%) et des tickets pour événements (53% contre 46%). Les hommes sont nettement plus nombreux à acheter des jeux vidéo, logiciels et mises à jour (39% contre 18%), des équipements électroniques (33% contre 16%) et du matériel informatique (23% contre 9%) que les femmes.

Au niveau de l'UE, les vêtements et articles de sport sont les produits les plus achetés en ligne.

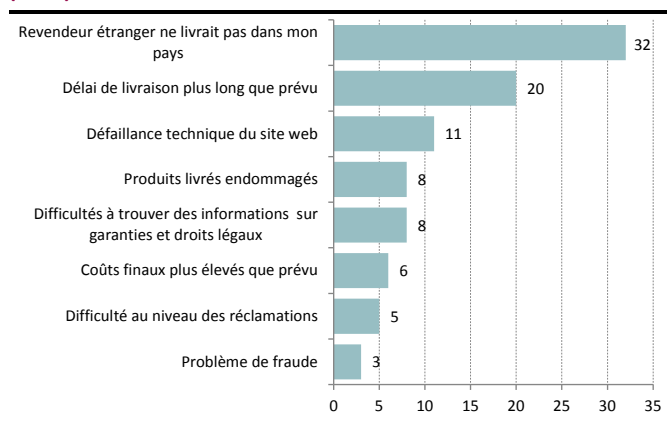
Notons encore, qu'en termes d'évolution au niveau national, ce sont les vêtements et articles de sport mais également les objets domestiques et l'alimentation qui ont connu les plus importantes progressions sur les 10 dernières années. En 2006, 26% des internautes ont acheté des vêtements et articles de sport, 16% des objets domestiques et 5% de l'alimentation ; ces propensions ont donc plus que doublées en 10 ans.

Graphique 4 : Types de biens et services commandés en ligne (en %)


Source : STATEC (enquête sur l'utilisation des TIC dans les ménages et par les particuliers 2015) ; Personnes ayant effectué des achats sur internet à des fins privées au cours des 12 mois précédant l'enquête

Les vendeurs qui ne livrent pas au Luxembourg et les dépassements des délais de livraison sont les problèmes les plus souvent évoqués

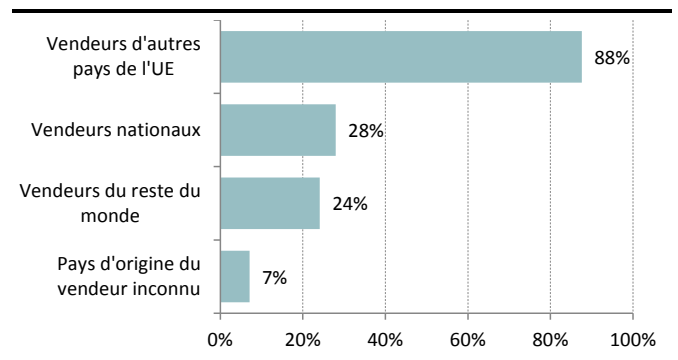
Parmi les internautes ayant effectué des achats en ligne au cours de l'année précédant l'enquête 2015, 54% ont déclaré avoir rencontré un problème; ils étaient 44% en 2006. En moyenne européenne, un peu moins d'un tiers (30%) des cyberacheteurs a rencontré un problème en 2015 contre 18% il y a 10 ans. La non-livraison au Luxembourg est le problème le plus fréquemment évoqué (cité par 32% des adeptes du commerce électronique) suivi par des délais de livraison plus longs qu'indiqués (20%) et les défaillances techniques du site web au moment de la commande ou du paiement (11%). Le refus du vendeur de livrer dans le pays de l'acheteur semble être un problème « luxembourgeois » car en moyenne européenne, seuls 3% des acheteurs s'en plaignent. Les délais de livraison plus longs que prévus sont essentiellement évoqués par les plus jeunes acheteurs en ligne ; cela pose un problème à un quart des 16 à 24 ans. La patience semble augmenter avec l'âge : seuls 8% des plus de 55 ans évoquent ce problème.

Graphique 5 : Difficultés rencontrées lors de achat via Internet (en %)


Source : STATEC (enquête sur l'utilisation des TIC dans les ménages et par les particuliers 2015) ; Internautes n'ayant pas effectué d'achats sur internet au cours des 12 mois précédant l'enquête

28% des achats effectués auprès de vendeurs nationaux

En 2015, 28% des internautes ayant effectué au moins un achat sur internet au cours de l'année précédant l'enquête 2015, l'ont fait auprès d'un vendeur localisé dans le pays, 88% auprès de vendeurs situés dans un autre pays européen et 24% auprès d'un vendeur situé en dehors de l'Europe. La propension d'acquisitions auprès de vendeurs nationaux augmente légèrement avec l'âge des acheteurs alors que celle auprès de vendeurs hors-UE diminue avec l'âge.

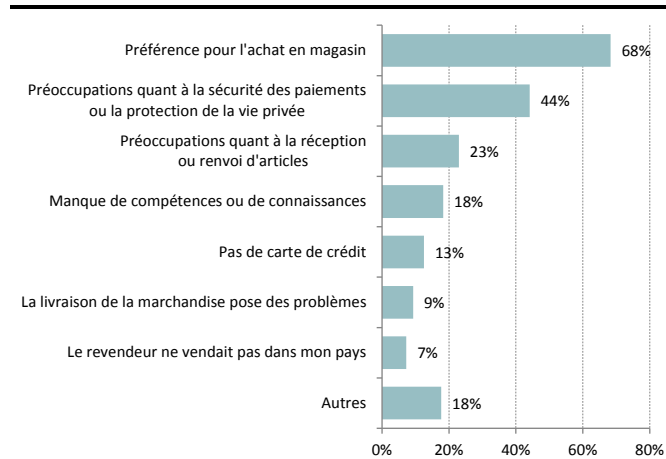
Graphique 6 : Localisation géographique des vendeurs auprès desquels les résidents ont effectué des achats en ligne (en %)


Source : STATEC (enquête sur l'utilisation des TIC dans les ménages et par les particuliers 2015) ; Personnes ayant effectué des achats sur internet à des fins privées au cours des 12 mois précédant l'enquête

Ceux qui n'achètent pas en ligne préfèrent acheter en magasin ou ont des craintes quant à la sécurité des paiements

En 2015, 20% des internautes n'ont pas effectué d'achats en ligne au cours des 12 mois précédant l'enquête. La grande majorité d'entre eux a préféré acheter en magasin (68%) soit parce qu'ils préfèrent voir le produit, soit par loyauté vis-à-vis des commerçants parce qu'ils ont l'habitude d'acheter en magasin. La crainte liée à la sécurité de paiements en ligne respectivement à la divulgation de données personnelles sur internet est la deuxième raison qui fait hésiter les internautes à acheter en ligne : 44% ont exprimé ces craintes. Près d'un internaute sur cinq n'achète pas en ligne parce qu'il ne sait pas comment procéder et 13% n'ont pas de carte de crédit permettant le paiement en ligne. Ce dernier problème est plus souvent évoqué par les 15 à 24 ans (22%) alors que le manque de compétences est plus souvent cité par les plus de 55 ans (27%).

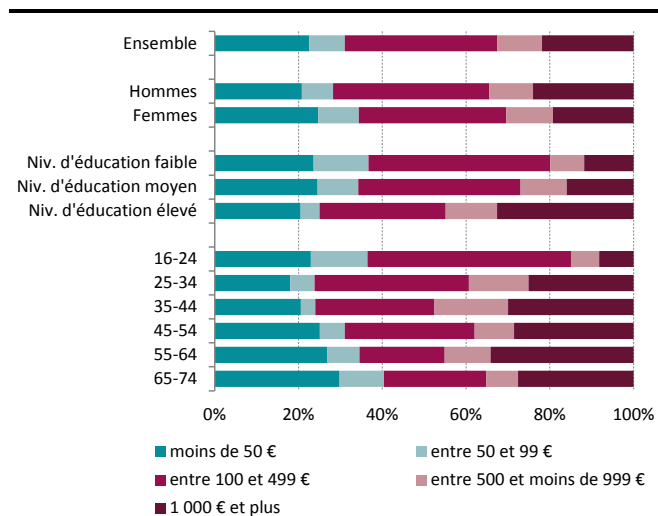
Graphique 7 : Raisons du non-achat via Internet (en %)



Source : STATEC (enquête sur l'utilisation des TIC dans les ménages et par les particuliers 2015) ; Internautes n'ayant pas effectué d'achats sur internet au cours des 12 mois précédant l'enquête

Pour ce qui est des dépenses pour les achats en ligne au cours du trimestre précédant l'enquête, les montants se situent le plus souvent dans les tranches « moins de 50 euros », « 100 – 499 euros » et « 1 000 euros et plus ». Les montants dépensés augmentent avec le niveau d'éducation des acheteurs en ligne. Selon l'âge, ce sont les 25 à 34 ans et les 55 à 64 ans qui ont dépensé le plus.

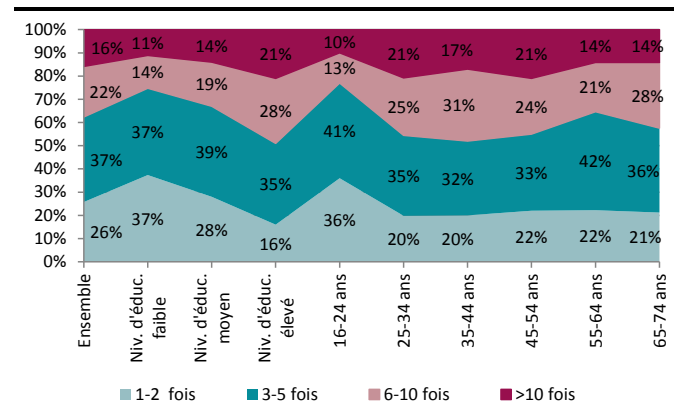
Graphique 8 : Montants moyens dépensés pour l'achat de biens ou services en ligne au cours du 1er trimestre 2015 (en %)



Source : STATEC (enquête sur l'utilisation des TIC dans les ménages et par les particuliers 2015) ; Personnes ayant effectué des achats sur internet à des fins privées au cours des 3 mois précédant l'enquête

37% des cyberacheteurs ont effectué entre 3 et 5 achats en ligne au cours du trimestre précédant l'enquête, 26% ont passé une à deux commandes en ligne, 22% entre 6 et 10 achats et 16% ont effectué plus de 10 achats en ligne. À l'instar des montants dépensés, le nombre d'achats en ligne augmente avec le niveau d'éducation des acheteurs. Près de moitié des 25 à 54 ans ont effectué plus de 5 commandes en ligne sur la période.

Graphique 9 : Fréquence des achats en ligne au cours des 3 derniers mois



Source : STATEC (enquête sur l'utilisation des TIC dans les ménages et par les particuliers 2015) ; Personnes ayant effectué des achats sur internet à des fins privées au cours des 3 mois précédant l'enquête

Méthodologie et définitions

La présente publication exploite l'enquête communautaire sur l'utilisation des technologies de l'information et de la communication par les ménages et particuliers âgés entre 16 et 74 ans au 1^{er} trimestre 2015. Elle a été menée par téléphone par TNS ILRES pour le compte et sous la responsabilité méthodologique du STATEC. Les numéros de téléphone ont été générés au hasard par ordinateur (système CATI : Computer Assisted Telephone Interviews). Pour cette enquête ont été interrogés 1 500 particuliers résidants âgés de 16 à 74 ans.

Institut national de la statistique
et des études économiques
Luxembourg

info@statec.etat.lu
Tél.: (+352) 247-84219

www.statistiques.lu

ISSN 2304-7135