

Le eCommerce à l'heure de la crise : 5 tendances en 2021



Tendance #1 : consommer dans le respect des mesures sanitaires



41,6 M
de cyberacheteurs



+1,5 M
par rapport à 2019



112 Mds
de chiffre d'affaires



+53%
de ventes en ligne
des magasins



1,8 Md
de transactions

Une crise sanitaire aux effets notables



Tendance #2 : renforcement des achats en ligne

37%

commandent **davantage**
depuis le début de la
crise

45%

pour les télétravailleurs

Parmi ces 37%...

87%

ont transféré des achats qu'ils
auraient réalisés en magasins
vers l'achat en ligne

92%

pour les télétravailleurs



Parmi ces 37%...

96%

ont fait **plus** de
commandes qu'en 2019

99%

pour les télétravailleurs



Tendance #3 : L'équipement fourni par l'entreprise : pratique pour faire ses courses en ligne

8,9%

des cyber-acheteurs
sont **équipés par**
l'entreprise

58%

l'utilisent pour
commander en ligne

63%

pour les télétravailleurs

Tendance #4 : l'alimentaire en ligne s'invite à la table des Français

30%

achètent des **produits**
alimentaires
en ligne

40%

pour les télétravailleurs

Parmi ces 30% :

56%

ont **commandé plus** de
produits alimentaires
en ligne

dont...

11%

en circuit courts

et...

48%

sur les sites de drive

53%

pour les télétravailleurs

81%

devraient continuer
après la crise

Tendance #5 : les commerces de proximité de plus en plus connectés

70%

des personnes interrogées sont en
attente d'une offre en ligne de la part
de leurs commerces de proximité

26%

ont acheté en ligne
auprès de leurs
commerces de
proximité

32%

pour les télétravailleurs

Parmi ces 26% :

70%

ont acheté auprès de leur
commerces de proximité
pour **les soutenir**

81%

devraient continuer
après la crise

► Sources : Mediamétrie - Observatoire des usages internet T4
Etude FEVAD bilan eCommerce 2020 réalisée en ligne du 11 au 18 janvier
2021 auprès de 1249 cyberacheteurs de 18 ans et + représentatifs des
cyberacheteurs français.



Mediametrie

La Fédération du e-commerce et de la vente à distance est l'organisation
représentative du secteur du commerce électronique et de la vente à dis-
tance. Elle fédère l'ensemble des professionnels du e-commerce. Elle a
pour mission de recueillir et diffuser l'information permettant l'améliora-
tion de la connaissance du secteur et d'accompagner de manière durable
et responsable le développement du commerce électronique en France.
Plus d'information sur www.fevad.com

