

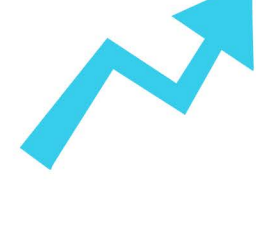
# Le eCommerce à l'heure de la crise : 5 tendances en 2021



## 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](http://www.fevad.com)

