

Économie

## Observatoire du commerce 2024 : focus sur les chiffres clés et dernières tendances du e-commerce et du digital



Par [Guillaume Fleureau](#)

Publié le 12 septembre 2024 à 09h54

L'étude « L'Observatoire du commerce 2024 » menée par Havas Commerce et CSA Data Consulting analyse les **comportements d'achat des Français**. Elle met en lumière plusieurs enseignements autour du e-commerce et du numérique, voyons lesquels.

# Magasins physiques vs e-commerce : une préférence marquée

Même avec la montée en puissance du **e-commerce**, une grande majorité des Français (84 %) exprime une nette préférence pour les achats en **magasin physique**. Cette tendance reste stable malgré les diverses crises économiques. L'une des raisons principales derrière cette fidélité au commerce physique est la possibilité de **toucher et d'essayer les produits** avant de les acheter, ce qui est important pour 62 % des consommateurs. De plus, repartir immédiatement avec ses achats renforce cette préférence.

---

## Inscrivez-vous à la newsletter

Votre adresse email

S'INSCRIRE

*En vous inscrivant vous acceptez notre [politique de protection des données personnelles](#).*

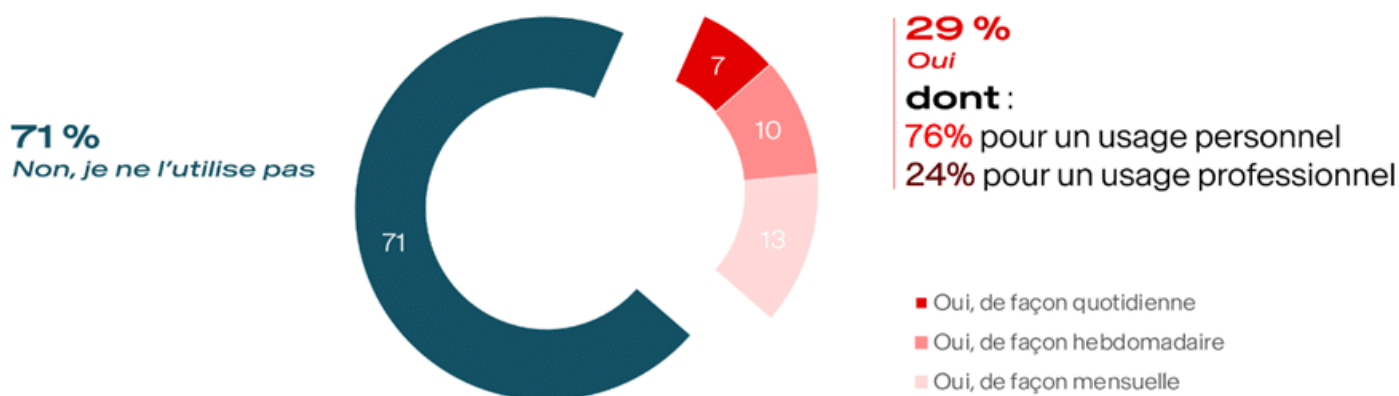
---

En revanche, ceux qui se tournent vers le **e-commerce** le font principalement pour des raisons de **prix avantageux**. Environ 36 % des consommateurs indiquent que le coût est un facteur déterminant dans leur choix d'achat en ligne. Malgré une légère diminution de la pression sur les prix depuis 2023, cette raison reste prépondérante.

## L'intelligence artificielle et les outils digitaux prennent de l'ampleur

Les technologies avancées commencent à jouer un rôle significatif dans le comportement des consommateurs français. Par exemple, 18 % d'entre eux ont déjà utilisé l'**intelligence artificielle (IA)** pour des recherches de produit. A noter que l'étude révèle aussi que 71% des Français n'utilisent pas du tout l'IA.

## Connaissance de l'Intelligence Artificielle



Cependant, l'adoption de l'IA reste prudente, surtout parmi les générations plus âgées, tandis que les jeunes adultes montrent un engouement croissant pour ces nouvelles solutions.

L'essor des outils digitaux se confirme aussi avec des chiffres intéressants : 21 % des Français utilisent désormais l'essayage virtuel pour leurs achats vestimentaires, contre 17 % en 2023. De même, l'utilisation du drive pour récupérer les achats demeure stable autour de 20 %.

Un autre indicateur de cette adoption numérique croissante est la **consultation d'emails pour promotions**, qui a explosé, passant de 3 % en 2023 à 44 % en 2024.

# Des Français qui s'adaptent aussi à la disparition progressive des prospectus papier

## Information sur les prix et des promotions



La disparition progressive du prospectus papier semble clairement profiter au canal email, plébiscité par les consommateurs français.

## Pour aller plus loin

[Le e-commerce en Europe atteint près de 1 000 milliards d'euros : La France en tête avec une croissance de 10,5 %](#)

[Les applications mobiles e-commerce sont en pleine expansion : chiffres et dernières tendances du secteur](#)

[Etude : L'e-commerce mondial devrait connaître une forte croissance d'ici 2029 grâce aux méthodes de paiement alternatives](#)

Une étude révèle l'importance croissante des influenceurs et des réseaux sociaux pour les commerçants en 2024

Comment Unilever utilise la plateforme Qualifio pour collecter des données et engager ses consommateurs en Europe

7 agences digitales partagent leur vision et conseils pour booster ses performances d'e-commerce multicanal

ECOMMERCE

Pratique

+

Ressources

+