

CONTACT PRESSE

Valérie Charrière-Villien

Place de la Bourse  
69289 Lyon cedex 02  
T. 04 72 40 58 37  
[v.charriere@lyon-metropole.cci.fr](mailto:v.charriere@lyon-metropole.cci.fr)

[www.lyon-metropole.cci.fr](http://www.lyon-metropole.cci.fr)

Retrouvez tous les  
[communiqués de presse](#) de  
la CCI LYON METROPOLE.



## 10<sup>e</sup> Enquête Consommateurs / FOCUS N°4

# Internet, le 1<sup>er</sup> pôle commercial de la région lyonnaise

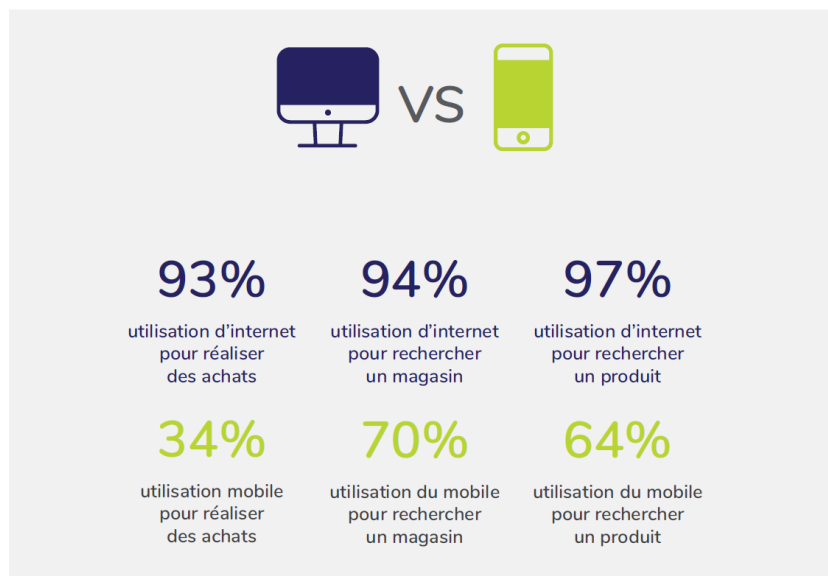
En 2017, la consommation sur internet représente 707 M€ de chiffre d'affaires - dont 643 M€ en non alimentaire - réalisés par les ménages de la métropole. Internet devient ainsi le 1<sup>er</sup> pôle commercial de la région lyonnaise.

- ▶ **Les usages pour les achats, la recherche de magasins et de produits sur internet** se sont largement répandus depuis 2012. On constate une **augmentation de 20 à 30 points**.
- ▶ **93% des personnes interrogées réalisent des achats sur internet.**
  - 61% au moins une fois par mois,
  - Près d'un habitant sur 2 réalise des achats sur internet au moins 1 fois par semaine.
- ▶ **97% utilisent internet pour rechercher un produit** : une fois trouvé, 25% se rendent en magasin pour l'acheter (30% sur Lyon-Villeurbanne), 11% le commandent sur internet, 64% ni l'un ni l'autre.
- ▶ **Le m-commerce en forte progression : 34% utilisent son mobile pour réaliser des achats.** En 2012, le m-commerce en était à ses balbutiements. Aujourd'hui, le m-commerce représente plus de 20% du volume d'affaires des sites internet au niveau national.

\*Partenaires :  
**GRAND LYON**  
la métropole



Chambres de Métiers  
et de l'Artisanat  
Lyon • Rhône



- ▶ Il existe aujourd'hui un changement important du comportement des **consommateurs qui développent des stratégies croisées entre les différents canaux de distribution (stratégies cross canal)**. La **complémentarité internet/magasin est de plus en plus présente** à toutes les étapes de l'achat, renforcée par l'usage croissant des mobiles au cours du parcours d'achat.

## CONTACT PRESSE

Valérie Charrière-Villien

Place de la Bourse  
69289 Lyon cedex 02  
T. 04 72 40 58 37  
[v.charriere@lyon-metropole.cci.fr](mailto:v.charriere@lyon-metropole.cci.fr)

[www.lyon-metropole.cci.fr](http://www.lyon-metropole.cci.fr)

Retrouvez tous les  
[communiqués de presse](#) de  
la CCI LYON METROPOLE.



## \*Partenaires :

**GRAND LYON**  
la métropole

 VILLE DE  
LYON

 CMA

Chambres de Métiers  
et de l'Artisanat

Lyon • Rhône

**SCOT** AGGLOMÉRATION  
LYONNAISE



 Syndicat mixte du  
BEAUJOLAIS  
[www.pays-beaujolais.com](http://www.pays-beaujolais.com)

- ▶ **Les réseaux sociaux**, en contribuant à la notoriété des points de vente et enseignes, ont également une influence grandissante sur le comportement des consommateurs.

## Les usages d'internet pour les achats non alimentaires

- ▶ **L'emprise de la Vente à Distance (e-commerce + vente par correspondance) s'établit à 10,5%**, ce qui signifie qu'en 2017 plus de 10% du marché non-alimentaire se fait de façon dématérialisée. L'e-commerce progresse fortement de +3,4 points (de 6,1% à 9,5%) depuis 2012 alors que la vente par correspondance traditionnelle perd 0,8 points.

Entre 2012 et 2017, internet capte 244 millions d'euros en plus sur la région lyonnaise, soit une multiplication par 1,5. La percée d'internet est portée également par le développement des stratégies omnicanal des enseignes (complémentarité des points de vente et du digital dans l'approche du consommateur).

## Les usages d'internet pour les achats alimentaires

- ▶ **La vente en ligne en alimentaire ne décolle pas encore**. Elle représente seulement 1,4% du potentiel de consommation et reste stable dans le temps.
- ▶ **Forte progression des drives** (commande sur internet et retrait en points de livraison). Les drives gagnent 3 points d'emprise et s'affichent comme le format le plus dynamique en alimentaire entre 2012 et 2017. Cette évolution est liée directement au développement des points de retrait en drive sur le territoire de l'enquête (3 drives en 2012 et 90 en 2017).

## A propos de la 10<sup>e</sup> Enquête Consommateurs

La 10<sup>e</sup> enquête sur les comportements d'achat des ménages de la région lyonnaise décrypte, au travers de plus de 80 questions très précises, les habitudes d'achat de 6 419 foyers de la région lyonnaise. Réalisée par téléphone entre septembre 2016 et janvier 2017, elle porte sur les achats effectivement réalisés par les ménages pour 18 produits alimentaires, 31 produits non alimentaires et 3 prestations de services et sur des questions relatives aux pratiques d'achats.

Cette enquête constitue un outil d'analyse pour mesurer l'évolution des nouvelles tendances de consommation pour les produits alimentaires, non alimentaires, les services... Unique en France, sur un territoire de 50 kilomètres autour de Lyon représentant 2,5 millions d'habitants, cette enquête est réalisée par la CCI LYON METROPOLE Saint-Etienne Roanne et ses partenaires\* tous les 5 ans.

[www.enquete-consommateurs.fr](http://www.enquete-consommateurs.fr)