

# En attendant le Père-Noël...

Vos cadeaux arriveront-ils à temps ?

Quelques chiffres sur la confiance que les consommateurs accordent aux boutiques en ligne durant les fêtes de Noël

**22%**

des consommateurs en ligne ont déjà subi un retard de livraison des cadeaux de Noël

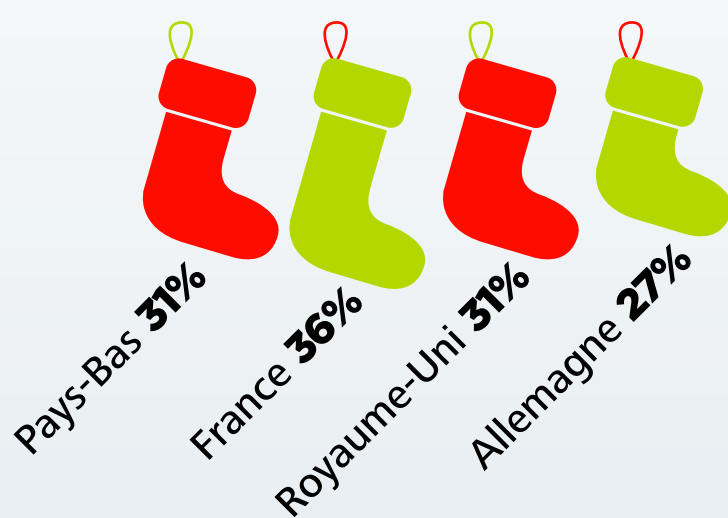
QUESTION DE TOLERANCE

## Colis encore livrés trop tard ?

Pas de cadeaux sous le sapin



rejetent l'idée de faire leurs courses de Noël en ligne à cause du peu de fiabilité des livraisons



## Évolution des attentes

La génération Y est plus exigeante sur la qualité de service



**38%**

des 16-34 ans ne projette pas de faire leurs courses de Noël en ligne à cause du peu de fiabilité des livraisons



Contre seulement

**26%**

des 35-64 ans

## Boudant les boutiques en ligne

**24%**

des consommateurs n'ont jamais acheté de cadeaux de Noël sur le web



**Soyez prêt !  
1 consommateur sur 3**

prévoit de commander cinq semaines ou plus avant le jour de Noël



17% Pays Bas



45% Royaume-Uni



28% Allemagne



39% France

29% des consommateurs en ligne prévoient de commander 3-4 semaines avant Noël

12% des consommateurs en ligne prévoient de commander 1-2 semaines avant Noël

## La plus grande inquiétude ?

Quelles sont les craintes des consommateurs lorsqu'ils commandent en ligne pour Noël ?

40% Retards de livraison

25% Colis non livrés

22% Manquer la livraison

22% Livraison des mauvais articles

18% Créneaux horaires de livraison peu pratiques



**WEBFLEET**  
TOMTOM TELEMATICS

Let's drive business®

[www.tomtom.com/telematics](http://www.tomtom.com/telematics)

Cette étude a été menée en Grande-Bretagne, en France, en Allemagne et aux Pays-Bas via l'outil TNS Ncompass Online Omnibus. Un échantillon de 3 095 personnes a été interrogé. Cette étude reposant sur un questionnaire en ligne à remplir soi-même, s'est déroulée du 15 au 19 octobre 2015. L'échantillon a été pondéré de manière à représenter la population de chaque pays. 1 016 adultes Britanniques, 1 050 Allemands, 520 Français et 509 Néerlandais âgés entre 16 et 64 ans ont été interrogés.