



RÉPUBLIQUE  
FRANÇAISE

Liberté  
Égalité  
Fraternité



LES TUTOS DE L'ADEME

# E-consommateur & responsable



CLÉS POUR AGIR

OCTOBRE 2020

Courses livrées à domicile ou récupérées en drive, e-shopping... la vente en ligne a le vent en poupe. Acheter quand on veut sans se déplacer, c'est très pratique. On pourrait même se dire que c'est plus écologique. Sauf que ce mode d'achat, tout « virtuel » qu'il soit, a aussi un coût environnemental. Pensez-y avant de cliquer !

## Acheter en ligne : oui mais...

### Une tendance en pleine croissance

Si l'achat en magasin reste dominant, l'achat sur Internet fait de plus en plus d'adeptes, notamment chez les 18-49 ans. Et tous les curseurs sont à la hausse : le nombre d'acheteurs, la fréquence des commandes, la vente via les téléphones mobiles...

### De plus en plus de produits concernés

On peut désormais tout acheter (ou presque) sur Internet, y compris des produits du quotidien (alimentaires, cosmétiques...) et de moindre valeur. En témoigne la baisse du prix du panier moyen des e-consommateurs (59 € soit -3,6% par rapport à 2018)\*.

### Le prix de la flexibilité

Commande et paiement en ligne, rapidité de livraison, retours gratuits... Acheter est extrêmement simple et les offres promotionnelles dédiées aux e-acheteurs poussent à la consommation et aux achats coup de cœur. Derrière cette facilité se cachent pourtant des impacts en série : épuisement des ressources naturelles pour fabriquer des nouveaux produits, transports multiples, stockage, emballages...

\* Source : Chiffres clés du e-commerce 2020 - FEVAD

31% d'achats impulsifs ou liés à une promotion

#### Le top 5 des produits non alimentaires consommés en ligne

- 1 Habillement
- 2 Produits culturels
- 3 Produits technologiques/électroniques
- 4 Jeux/jouets
- 5 Cosmétiques et produits de beauté

87%

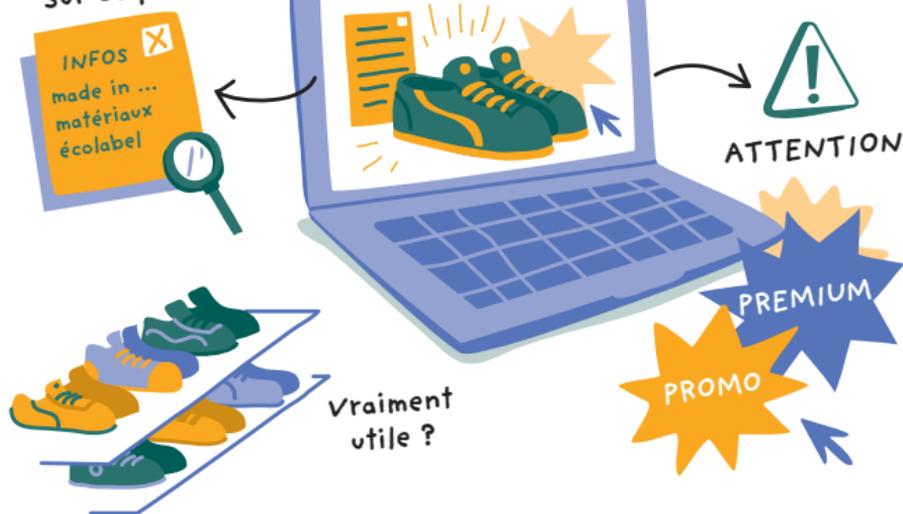
des Français effectuent des achats sur Internet, surtout les 18-49 ans

En moyenne :  
**1 achat tous les 9 jours**  
200€ par mois

Source : Étude ADEME/Harris Interactive « Définitions de profils d'acheteurs types en e-commerce » - juin 2020

# SE POSER AVANT DE CLIQUER

Ai-je toutes les infos sur ce produit ?



## Comment résister à la surconsommation ?

Avec plus de 200 600 sites d'e-commerce en France, il est de plus en plus facile d'acheter, au risque de surconsommer.

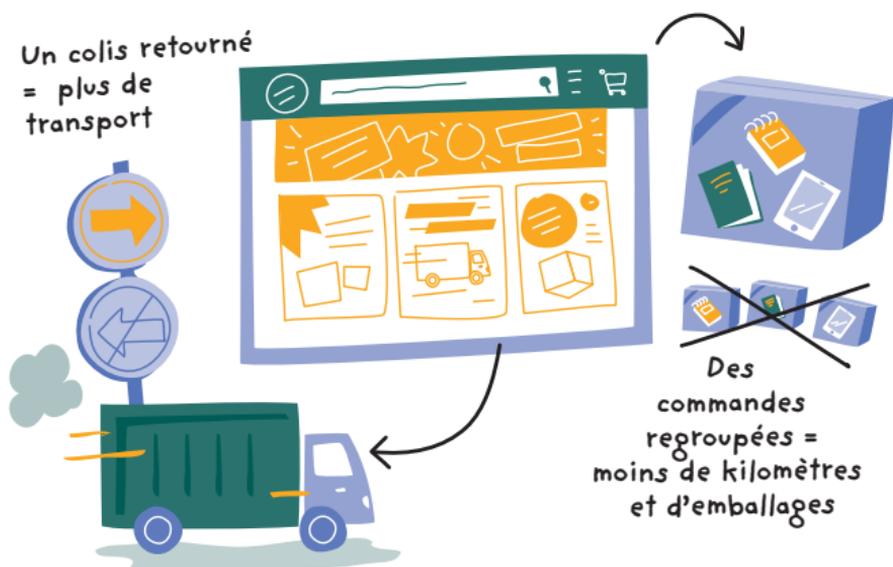
► **Les bonnes questions avant de cliquer :** en-ai je vraiment besoin ? Si oui puis-je l'acheter d'occasion ? Est-il bien adapté à mon besoin ? L'intérêt du web, c'est justement de pouvoir comparer et de glaner des tas d'infos, notamment sur la qualité environnementale des produits : fiches produits, avis des clients, guides d'achat... Pour acheter de l'électroménager, la recherche d'infos comparatives fonctionne très bien par exemple.

► **Abonnements, offres primes, cartes membres : méfiance...** Les réductions et les livraisons gratuites c'est tentant, mais on risque aussi d'acheter plus que nécessaire et de se retrouver abonné à des services qu'on n'utilisera pas.

### MARRE D'ÊTRE PISTÉ DANS VOS NAVIGATIONS EN LIGNE ?

Des plugins peuvent bloquer les publicités et les relances intempêtes. On sera moins tenté d'acheter un produit auquel on a pas encore vraiment réfléchi.

# ATTENTION AUX RETOURS



## Comment limiter l'impact du transport ?

Réduire les kilomètres parcourus revient à réduire les émissions de gaz à effet de serre.

► **Retourner un produit doit rester exceptionnel** car cette pratique a pour effet de démultiplier les transports, même si, comme 32 % des e-acheteurs, on détient un abonnement incluant des offres de livraison gratuites et illimitées\*.

► **Une seule commande vaut mieux que plusieurs petites** : c'est moins de transport et moins d'emballages. D'ailleurs, pourquoi ne pas faire des achats groupés entre amis ou proches ?

### UN TAUX DE RETOUR IMPORTANT PARTOUT EN EUROPE

37 % des e-consommateurs européens ont retourné au moins une fois un produit au cours des 12 derniers mois (étude UPS 2017). Les vêtements et les chaussures font partie des articles les plus fréquemment retournés.

\* Étude ADEME/Harris Interactive «Définitions de profils d'acheteurs types en e-commerce» - juin 2020

# UN DERNIER KM PLUS VERT



## Quelle meilleure option pour récupérer son colis ?

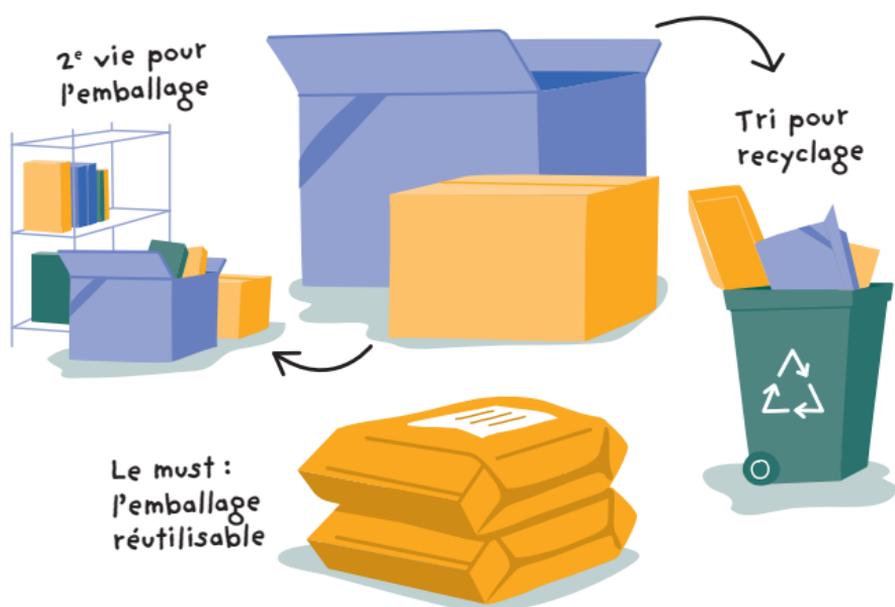
Le mode de livraison et de récupération du colis compte aussi beaucoup dans son bilan écologique.

- **Aller chercher son colis à pied ou à vélo** si c'est possible, ou sinon sur son trajet domicile-travail, par exemple, pour éviter un trajet spécifique en voiture.
- **Se faire livrer à domicile ? À condition d'être présent.** A minima, on peut parfois indiquer ses préférences de livraison en cas d'absence (laisser le colis à un endroit précis ou chez tel voisin).
- **Autre option : un mode de livraison plus écologique.** Livraisons mutualisées, par triporteurs électriques, avec consigne pour les emballages... Mieux vaut privilégier les e-vendeurs qui proposent ces options.

### LA LIVRAISON COLLABORATIVE, VOUS CONNAISSEZ ?

Le principe est simple : après son achat, on crée une annonce de livraison sur un site comme Shopopop. Un autre particulier accède aux commandes à livrer dans son périmètre, récupère la commande et vous la livre moyennant compensation financière. Pour cela, il y a aussi Merci Voisin (Carrefour), Cocolis, Drivoo, Colisbree, La Charrette, Courseur, Comm'un Panier...

# DES EMBALLAGES OPTIMISÉS



## Quelles solutions contre le suremballage ?

Les produits de l'e-commerce sont bien plus emballés que ceux achetés en magasin.

- **Un colis vraiment trop emballé ?** Laisser un commentaire sur le site du vendeur pourra l'aider à progresser dans sa démarche.
- **Les emballages peuvent resservir !** Par exemple si on vend soi-même en ligne (entre particuliers), en vue d'un déménagement futur...
- **Dans tous les cas, ils se trient :** déposés dans le bon bac ou point de collecte, les emballages en carton, papiers de remplissage et, selon les consignes locales, les chips de calage et rembourrages en plastique seront recyclés. Les cartons volumineux doivent, eux, être déposés en déchèterie.

### CERTAINES E-BOUTIQUES PROPOSENT DES EMBALLAGES RÉUTILISABLES

Il suffit alors de les réexpédier vers le centre logistique par la Poste. C'est le cas des housses zippées proposées pour les articles textiles par exemple ou encore du RePack, réutilisable jusqu'à 20 fois (un geste payant mais souvent synonyme de remise sur l'achat suivant).

## Ce qui alourdit l'empreinte environnementale de l'e-commerce



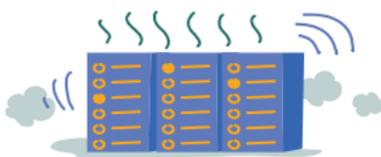
### La surconsommation

Pouvoir tout acheter en quelques clics peut pousser à consommer plus, sans en avoir réellement besoin. Les publicités ciblées, les promotions et autres abonnements premium favorisent également la surconsommation.



### Beaucoup d'articles retournés

Le e-commerce offre aussi la possibilité de retourner facilement et gratuitement des articles qui, en plus de doubler l'impact du transport, se soldent parfois par une destruction pure et simple du produit...



### La pollution du numérique

Surfer sur différents sites, sélectionner son article, le payer en ligne, échanger des mails pour le suivi de la commande... Tout cela sollicite d'innombrables serveurs informatiques, très énergivores, qui contribuent eux-aussi aux émissions de gaz à effet de serre.

**Ce document est édité par l'ADEME**

**ADEME** | 20, avenue du Grésillé | 49000 Angers

**Conception graphique :** Agence Giboulées

**Rédaction :** ADEME

**Illustrations :** Olivier Junière

## L'ADEME à vos côtés

À l'ADEME nous sommes résolument engagés dans la lutte contre le changement climatique et la dégradation des ressources.

Nous mobilisons les citoyens, les acteurs économiques et les territoires, leur donnons les moyens de progresser vers une société économe en ressources, plus sobre en carbone, plus juste et harmonieuse.

Dans tous les domaines - énergie, air, économie circulaire, alimentation, déchets, sols... - nous conseillons, facilitons et aidons au financement de nombreux projets, de la recherche jusqu'au partage des solutions. À tous les niveaux, nous mettons nos capacités d'expertise et de prospective au service des politiques publiques.

L'ADEME est un établissement public sous la tutelle du ministère de la Transition écologique et du ministère de l'Enseignement supérieur, de la Recherche et de l'Innovation.

**[www.ademe.fr](http://www.ademe.fr)**

---

**Nos objets  
ont plein d'avenir.**  
[longuevieauxobjets.gouv.fr](http://longuevieauxobjets.gouv.fr)

Éviter d'acheter systématiquement des objets neufs et de jeter ce qui pourrait encore servir contribue à préserver les ressources de la planète et à réduire notre quantité de déchets. Pour allonger la durée de vie des objets : empruntez, louez, achetez d'occasion, réparez, donnez, revendez, échangez grâce à [longuevieauxobjets.gouv.fr](http://longuevieauxobjets.gouv.fr)

011312 | Octobre 2020

ISBN 979-10-297-1675-1



9 791029 716751