



Les comportements d'achat en ligne

Ifop pour Offerista



RB/LB N° 115634

Contacts Ifop :

Romain Bendavid / Lucile Belmont

Département Opinion et Stratégies d'Entreprise

TEL : 01 45 84 14 44

prenom.nom@ifop.com

JUIN 2018

Sommaire

- 1 - La méthodologie	1
- 2 - Les résultats de l'étude.....	4
Le mode d'achat préféré pour différents types de dépenses	5
Le mode d'achat préféré pour différents types de dépenses	9
Le principal frein au shopping sur Internet	10
L'opinion vis-à-vis des sites d'achat en ligne	12

- 1 -

La méthodologie

Méthodologie

Ce document présente les résultats d'une étude réalisée par l'Ifop. Elle respecte fidèlement les principes scientifiques et déontologiques de l'enquête par sondage. Les enseignements qu'elle indique reflètent un état de l'opinion à l'instant de sa réalisation et non pas une prédiction.

Aucune publication totale ou partielle ne peut être faite sans l'accord exprès de l'Ifop.

Etude réalisée par l'Ifop pour Offerista

Echantillon



L'enquête a été menée auprès d'un échantillon de **1 017** personnes, représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus.

Méthodologie



La représentativité de l'échantillon a été assurée par la méthode des quotas (sexe, âge, profession de la personne interrogée) après stratification par région et catégorie d'agglomération.

Mode de recueil



Les interviews ont été réalisées par questionnaire auto-administré en ligne du 12 au 13 juin 2018.

Retrouvez gracieusement les sondages et analyses publiés de l'Ifop sur :

Nos applications mobiles



Android



iPhone / iPad

Notre site Internet



www.ifop.com

Les réseaux sociaux



@IfopOpinion



Ifop Opinion

Précision relative aux marges d'erreur

La théorie statistique permet de mesurer l'incertitude à attacher à chaque résultat d'une enquête. Cette incertitude s'exprime par un intervalle de confiance situé de part et d'autre de la valeur observée et dans lequel la vraie valeur a une probabilité déterminée de se trouver. Cette incertitude, communément appelée « marge d'erreur », varie en fonction de la taille de l'échantillon et du pourcentage observé comme le montre le tableau ci-dessous :

INTERVALLE DE CONFIANCE A 95% DE CHANCE						
Taille de l'échantillon	Si le pourcentage trouvé est...					
	5 ou 95%	10 ou 90%	20 ou 80%	30 ou 70%	40 ou 60%	50%
100	4,4	6,0	8,0	9,2	9,8	10,0
200	3,1	4,2	5,7	6,5	6,9	7,1
300	2,5	3,5	4,6	5,3	5,7	5,8
400	2,2	3,0	4,0	4,6	4,9	5,0
500	1,9	2,7	3,6	4,1	4,4	4,5
600	1,8	2,4	3,3	3,7	4,0	4,1
700	1,6	2,3	3,0	3,5	3,7	3,8
800	1,5	2,1	2,8	3,2	3,5	3,5
900	1,4	2,0	2,6	3,0	3,2	3,3
1 000	1,4	1,8	2,5	2,8	3,0	3,1
2 000	1,0	1,3	1,8	2,1	2,2	2,2
3 000	0,8	1,1	1,4	1,6	1,8	1,8
4 000	0,7	0,9	1,3	1,5	1,6	1,6
5 000	0,6	0,8	1,1	1,3	1,4	1,4
6 000	0,6	0,8	1,1	1,3	1,4	1,4
8 000	0,5	0,7	0,9	1,0	1,1	1,1
10 000	0,4	0,6	0,8	0,9	0,9	1,0

Exemple de lecture du tableau : dans le cas d'un échantillon de **1000** personnes, si le pourcentage mesuré est de **10%**, la marge d'erreur est égale à **1,8**. Le vrai pourcentage est donc compris entre 8,2% et 11,8%.

- 2 -

Les résultats de l'étude

Le mode d'achat préféré pour différents types de dépenses

Question : De manière générale, quel est votre mode d'achat préféré pour les dépenses suivantes ?

	Internet	Les galeries commerciales	Les zones industrielles où sont rassemblées de grandes enseignes	Les commerces de proximité	TOTAL
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
• Les dépenses High-Tech (téléphone, ordinateur, jeux vidéo)	40	27	23	10	100
• Les dépenses de «shopping» (vêtements, produits de soin ou beauté)	22	43	20	15	100
• Les dépenses alimentaires	6	31	23	40	100

Le mode d'achat préféré pour différents types de dépenses

Les dépenses High-Tech (téléphone, ordinateur, jeux vidéo)

	Internet	Les galeries commerciales	Les zones industrielles où sont rassemblées de grandes enseignes	Les commerces de proximité
	(%)	(%)	(%)	(%)
ENSEMBLE	40	27	23	10
SEXE DE L'INTERVIEWE(E)				
Homme	45	23	23	9
Femme	35	30	24	11
AGE DE L'INTERVIEWE(E)				
Moins de 35 ans	40	34	20	6
18 à 24 ans	39	41	18	2
25 à 34 ans	41	30	21	8
35 ans et plus	39	24	25	12
35 à 49 ans	44	23	24	9
50 à 64 ans	37	24	27	12
65 ans et plus	38	25	23	14
PROFESSION DE L'INTERVIEWE(E)				
ACTIF	39	27	25	9
PCS+	51	17	15	17
Travailleur indépendant (*)	55	11	17	17
Cadre et prof. int. supérieure	50	19	15	16
Profession intermédiaire	39	28	28	5
PCS-	33	32	28	7
Employé	33	34	26	7
Ouvrier	32	29	31	8
INACTIF	41	26	22	11
Retraité	40	24	23	13
Autre inactif	43	31	19	7
NIVEAU D'EDUCATION				
Sans diplôme / CEP / BEPC	34	29	24	13
CAP / BEP	33	28	29	10
Baccalauréat	44	26	22	8
1er cycle du supérieur	38	23	28	11
2e et 3e cycle du supérieur	48	23	19	10
En cours d'études	40	35	16	9
TAILLE D'UNITE URBAINE				
Communes rurales	45	21	25	9
Communes urbaines de province	37	28	25	10
Agglomération parisienne	45	29	15	11
REGION				
Région parisienne	45	30	15	10
Province	39	26	25	10
Nord est	42	24	25	9
Nord ouest	40	28	23	9
Sud ouest	42	23	22	13
Sud est	33	27	29	11
NOMBRE DE PERSONNES DANS LE FOYER				
1 personne	36	33	19	12
2 personnes	42	24	22	12
3 personnes	38	27	29	6
4 personnes	36	28	28	8
5 personnes et plus	49	22	23	6
PRESENCE D'ENFANTS AU FOYER				
Aucun enfant	38	28	22	12
Au moins un enfant	43	24	27	6
1	39	27	28	6
2	46	22	28	4
3 et plus (*)	56	16	18	10
SITUATION MATRIMONIALE LEGALE				
A déjà été en couple	40	26	24	10
En couple marié	43	23	22	12
En couple non marié	40	28	26	6
Célibataire ayant été en couple	34	30	24	12
N'a jamais été en couple	37	31	22	10

(*) Effectifs inférieurs à 40 individus : ces résultats sont à interpréter avec prudence en raison de la faiblesse des effectifs

Le mode d'achat préféré pour différents types de dépenses

Les dépenses de «shopping» (vêtements, produits de soin ou beauté)

	Internet	Les galeries commerciales	Les zones industrielles où sont rassemblées de grandes enseignes	Les commerces de proximité
	(%)	(%)	(%)	(%)
ENSEMBLE	22	43	20	15
SEXE DE L'INTERVIEWE(E)				
Homme	16	45	21	18
Femme	27	40	20	13
AGE DE L'INTERVIEWE(E)				
Moins de 35 ans	31	44	17	8
18 à 24 ans	28	50	14	8
25 à 34 ans	33	40	18	9
35 ans et plus	19	42	21	18
35 à 49 ans	22	39	21	18
50 à 64 ans	14	45	24	17
65 ans et plus	20	43	18	19
PROFESSION DE L'INTERVIEWE(E)				
ACTIF	22	41	22	15
PCS+	23	35	18	24
Travailleur indépendant (*)	16	26	23	35
Cadre et prof. int. supérieure	25	39	16	20
Profession intermédiaire	23	43	22	12
PCS-	20	43	25	12
Employé	21	46	25	8
Ouvrier	19	39	24	18
INACTIF	23	45	17	15
Retraité	18	45	18	19
Autre inactif	32	44	15	9
NIVEAU D'EDUCATION				
Sans diplôme / CEP / BEPC	28	35	21	16
CAP / BEP	18	43	22	17
Baccalauréat	21	43	23	13
1er cycle du supérieur	21	44	23	12
2e et 3e cycle du supérieur	22	42	15	21
En cours d'études	27	47	14	12
TAILLE D'UNITE URBAINE				
Communes rurales	25	35	25	15
Communes urbaines de province	21	44	19	16
Agglomération parisienne	20	48	17	15
REGION				
Région parisienne	21	49	16	14
Province	22	41	21	16
Nord est	22	44	19	15
Nord ouest	24	39	21	16
Sud ouest	20	42	17	21
Sud est	22	41	24	13
NOMBRE DE PERSONNES DANS LE FOYER				
1 personne	20	45	16	19
2 personnes	20	47	19	14
3 personnes	26	38	23	13
4 personnes	21	37	22	20
5 personnes et plus	26	37	26	11
PRESENCE D'ENFANTS AU FOYER				
Aucun enfant	20	45	18	17
Au moins un enfant	27	36	25	12
1	29	38	23	10
2	24	31	27	18
3 et plus (*)	25	41	26	8
SITUATION MATRIMONIALE LEGALE				
A déjà été en couple	22	43	20	15
En couple marié	18	46	21	15
En couple non marié	27	39	21	13
Célibataire ayant été en couple	21	43	18	18
N'a jamais été en couple	26	41	16	17

(*) Effectifs inférieurs à 40 individus : ces résultats sont à interpréter avec prudence en raison de la faiblesse des effectifs

Le mode d'achat préféré pour différents types de dépenses

Les dépenses alimentaires

	Internet	Les galeries commerciales	Les zones industrielles où sont rassemblées de grandes enseignes	Les commerces de proximité
	(%)	(%)	(%)	(%)
ENSEMBLE	6	31	23	40
SEXE DE L'INTERVIEWE(E)				
Homme	4	35	21	40
Femme	8	27	24	41
AGE DE L'INTERVIEWE(E)				
Moins de 35 ans	13	29	22	36
18 à 24 ans	11	29	25	35
25 à 34 ans	14	29	20	37
35 ans et plus	4	31	23	42
35 à 49 ans	6	31	24	39
50 à 64 ans	3	32	26	39
65 ans et plus	2	32	17	49
PROFESSION DE L'INTERVIEWE(E)				
ACTIF	7	30	25	38
PCS+	7	26	19	48
Travailleur indépendant (*)	7	31	15	47
Cadre et prof. int. supérieure	7	24	21	48
Profession intermédiaire	7	32	24	37
PCS-	7	30	28	35
Employé	7	28	32	33
Ouvrier	6	35	23	36
INACTIF	5	32	19	44
Retraité	2	32	20	46
Autre inactif	9	34	19	38
NIVEAU D'EDUCATION				
Sans diplôme / CEP / BEPC	3	38	20	39
CAP / BEP	6	37	20	37
Baccalauréat	6	34	33	27
1er cycle du supérieur	5	29	24	42
2e et 3e cycle du supérieur	5	22	17	56
En cours d'études	11	29	18	42
TAILLE D'UNITE URBAINE				
Communes rurales	4	25	30	41
Communes urbaines de province	7	33	21	39
Agglomération parisienne	5	31	16	48
REGION				
Région parisienne	6	32	16	46
Province	6	31	24	39
Nord est	4	32	26	38
Nord ouest	6	29	31	34
Sud ouest	6	33	21	40
Sud est	8	29	17	46
NOMBRE DE PERSONNES DANS LE FOYER				
1 personne	3	30	17	50
2 personnes	4	33	24	39
3 personnes	10	28	24	38
4 personnes	10	31	23	36
5 personnes et plus	8	29	27	36
PRESENCE D'ENFANTS AU FOYER				
Aucun enfant	4	31	22	43
Au moins un enfant	10	31	24	35
1	9	31	24	36
2	13	28	26	33
3 et plus (*)	10	39	18	33
SITUATION MATRIMONIALE LEGALE				
A déjà été en couple	6	31	23	40
En couple marié	5	33	24	38
En couple non marié	9	29	25	37
Célibataire ayant été en couple	7	31	15	47
N'a jamais été en couple	4	28	22	46

(*) Effectifs inférieurs à 40 individus : ces résultats sont à interpréter avec prudence en raison de la faiblesse des effectifs

Le mode d'achat préféré pour différents types de dépenses

Question : De manière générale, quel est votre mode d'achat préféré pour les dépenses suivantes ?

Mode d'achat cité au moins une fois	Ensemble (%)
• Galeries commerciales préférées pour au moins un type d'achat	60
• Internet préféré pour au moins un type d'achat	50
• Commerces de proximité préférés pour au moins un type d'achat ...	47
• Zones industrielles préférées pour au moins un type d'achat	43
TOTAL.....	100

Le principal frein au shopping sur Internet

Question : Parmi les motifs suivants, lequel vous détournerait le plus de faire du shopping sur Internet ?

	Ensemble (%)
TOTAL Livraison	50
• Les frais de livraison	42
• Les délais de livraison	8
Des mauvaises surprises lors de l'ouverture de sa commande	38
Les difficultés à récupérer sa commande	7
Une autre difficulté	5
TOTAL.....	100

Le principal frein au shopping sur Internet

	TOTAL Livraison	Les frais de livraison	Les délais de livraison	Des mauvaises surprises lors de l'ouverture de sa commande	Les difficultés à récupérer sa commande	Une autre difficulté
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
ENSEMBLE	50	42	8	38	7	5
SEXE DE L'INTERVIEWE(E)						
Homme	46	35	11	39	7	8
Femme	54	48	6	37	6	3
AGE DE L'INTERVIEWE(E)						
Moins de 35 ans	61	50	11	33	5	1
18 à 24 ans	58	46	12	37	4	1
25 à 34 ans	63	53	10	30	6	1
35 ans et plus	46	39	7	40	7	7
35 à 49 ans	53	43	10	36	6	5
50 à 64 ans	46	41	5	41	6	7
65 ans et plus	36	29	7	44	10	10
PROFESSION DE L'INTERVIEWE(E)						
ACTIF	51	42	9	38	6	5
PCS+	50	39	11	35	9	6
Travailleur indépendant (*)	58	41	17	35	5	2
Cadre et prof. int. supérieure	48	39	9	35	10	7
Profession intermédiaire	59	52	7	33	5	3
PCS-	48	39	9	42	5	5
Employé	55	45	10	37	5	3
Ouvrier	39	31	8	48	6	7
INACTIF	47	40	7	39	7	7
Retraité	40	34	6	42	9	9
Autre inactif	61	52	9	34	4	1
NIVEAU D'EDUCATION						
Sans diplôme / CEP / BEPC	47	41	6	39	7	7
CAP / BEP	44	35	9	45	5	6
Baccalauréat	52	45	7	37	5	6
1er cycle du supérieur	55	48	7	36	5	4
2e et 3e cycle du supérieur	46	36	10	37	10	7
En cours d'études	56	45	11	35	7	2
TAILLE D'UNITE URBAINE						
Communes rurales	52	44	8	35	7	6
Communes urbaines de province	49	42	7	40	6	5
Agglomération parisienne	49	35	14	35	8	8
REGION						
Région parisienne	51	38	13	34	8	7
Province	50	43	7	39	6	5
Nord est	55	45	10	34	6	5
Nord ouest	45	38	7	45	6	4
Sud ouest	51	42	9	41	3	5
Sud est	48	44	4	37	9	6
NOMBRE DE PERSONNES DANS LE FOYER						
1 personne	47	38	9	40	7	6
2 personnes	45	39	6	40	9	6
3 personnes	57	47	10	35	3	5
4 personnes	58	48	10	30	7	5
5 personnes et plus	50	39	11	46	1	3
PRESENCE D'ENFANTS AU FOYER						
Aucun enfant	48	41	7	39	7	6
Au moins un enfant	56	44	12	36	5	3
1	58	47	11	33	4	5
2	54	41	13	37	8	1
3 et plus (*)	53	44	9	44	-	3
SITUATION MATRIMONIALE LEGALE						
A déjà été en couple	50	42	8	38	7	5
En couple marié	49	42	7	38	7	6
En couple non marié	55	44	11	35	6	4
Célibataire ayant été en couple	48	39	9	40	6	6
N'a jamais été en couple	46	39	7	42	6	6

(*) Effectifs inférieurs à 40 individus : ces résultats sont à interpréter avec prudence en raison de la faiblesse des effectifs

L'opinion vis-à-vis des sites d'achat en ligne

Question : Parmi les propositions suivantes, laquelle correspond le plus à l'opinion que vous vous faites des sites d'achat en ligne (comme Amazon, eBay, ...) ?

	Ensemble (%)
• Ce type de site représente un risque pour l'activité des commerces de proximité	35
• Ce sont des pionniers qui révolutionnent le commerce	35
• Ce sont juste des acteurs en plus sur le marché	30
TOTAL.....	100

L'opinion vis-à-vis des sites d'achat en ligne

	Ce type de site représente un risque pour l'activité des commerces de proximité (%)	Ce sont des pionniers qui révolutionnent le commerce (%)	Ce sont juste des acteurs en plus sur le marché (%)
ENSEMBLE	35	35	30
SEXE DE L'INTERVIEWE(E)			
Homme	38	34	28
Femme	33	36	31
AGE DE L'INTERVIEWE(E)			
Moins de 35 ans	22	41	37
18 à 24 ans	23	38	39
25 à 34 ans	21	43	36
35 ans et plus	40	33	27
35 à 49 ans	35	39	26
50 à 64 ans	40	29	31
65 ans et plus	46	31	23
PROFESSION DE L'INTERVIEWE(E)			
ACTIF	33	37	30
PCS+	35	39	26
Travailleur indépendant (*)	43	41	16
Cadre et prof. int. supérieure	32	38	30
Profession intermédiaire	31	38	31
PCS-	33	36	31
Employé	27	42	31
Ouvrier	41	28	31
INACTIF	39	32	29
Retraité	44	30	26
Autre inactif	28	36	36
NIVEAU D'EDUCATION			
Sans diplôme / CEP / BEPC	50	25	25
CAP / BEP	32	39	29
Baccalauréat	33	37	30
1er cycle du supérieur	36	35	29
2e et 3e cycle du supérieur	39	32	29
En cours d'études	25	38	37
TAILLE D'UNITE URBAINE			
Communes rurales	31	37	32
Communes urbaines de province	36	35	29
Agglomération parisienne	39	34	27
REGION			
Région parisienne	37	33	30
Province	35	36	29
Nord est	36	36	28
Nord ouest	29	40	31
Sud ouest	40	31	29
Sud est	37	33	30
NOMBRE DE PERSONNES DANS LE FOYER			
1 personne	45	28	27
2 personnes	38	32	30
3 personnes	26	43	31
4 personnes	34	41	25
5 personnes et plus	20	42	38
PRESENCE D'ENFANTS AU FOYER			
Aucun enfant	39	32	29
Au moins un enfant	26	43	31
1	28	41	31
2	26	44	30
3 et plus (*)	17	49	34
SITUATION MATRIMONIALE LEGALE			
A déjà été en couple	35	36	29
En couple marié	33	38	29
En couple non marié	35	34	31
Célibataire ayant été en couple	38	35	27
N'a jamais été en couple	43	24	33

(*) Effectifs inférieurs à 40 individus : ces résultats sont à interpréter avec prudence en raison de la faiblesse des effectifs