



## 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

<b>- 1 - La méthodologie .....</b>	<b>1</b>
<b>- 2 - Les résultats de l'étude.....</b>	<b>4</b>
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](http://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 :

<b>INTERVALLE DE CONFIANCE A 95% DE CHANCE</b>						
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%
<b>100</b>	4,4	6,0	8,0	9,2	9,8	10,0
<b>200</b>	3,1	4,2	5,7	6,5	6,9	7,1
<b>300</b>	2,5	3,5	4,6	5,3	5,7	5,8
<b>400</b>	2,2	3,0	4,0	4,6	4,9	5,0
<b>500</b>	1,9	2,7	3,6	4,1	4,4	4,5
<b>600</b>	1,8	2,4	3,3	3,7	4,0	4,1
<b>700</b>	1,6	2,3	3,0	3,5	3,7	3,8
<b>800</b>	1,5	2,1	2,8	3,2	3,5	3,5
<b>900</b>	1,4	2,0	2,6	3,0	3,2	3,3
<b>1 000</b>	1,4	1,8	2,5	2,8	3,0	3,1
<b>2 000</b>	1,0	1,3	1,8	2,1	2,2	2,2
<b>3 000</b>	0,8	1,1	1,4	1,6	1,8	1,8
<b>4 000</b>	0,7	0,9	1,3	1,5	1,6	1,6
<b>5 000</b>	0,6	0,8	1,1	1,3	1,4	1,4
<b>6 000</b>	0,6	0,8	1,1	1,3	1,4	1,4
<b>8 000</b>	0,5	0,7	0,9	1,0	1,1	1,1
<b>10 000</b>	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 (%)
<b>ENSEMBLE</b>	<b>40</b>	<b>27</b>	<b>23</b>	<b>10</b>
<b>SEXE DE L'INTERVIEWE(E)</b>				
Homme .....	45	23	23	9
Femme .....	35	30	24	11
<b>AGE DE L'INTERVIEWE(E)</b>				
<b>Moins de 35 ans</b>				
18 à 24 ans .....	39	41	18	2
25 à 34 ans .....	41	30	21	8
<b>35 ans et plus</b>				
35 à 49 ans .....	39	24	25	12
50 à 64 ans .....	44	23	24	9
65 ans et plus .....	37	24	27	12
65 ans et plus .....	38	25	23	14
<b>PROFESSION DE L'INTERVIEWE(E)</b>				
<b>ACTIF</b>				
<b>PCS+</b>				
Travailleur indépendant (*) .....	51	17	15	17
Cadre et prof. int. supérieure .....	55	11	17	17
Profession intermédiaire .....	50	19	15	16
<b>PCS-</b>				
Employé .....	39	28	28	5
Ouvrier .....	33	32	28	7
Employé .....	33	34	26	7
Ouvrier .....	32	29	31	8
<b>INACTIF</b>				
Retraité .....	41	26	22	11
Autre inactif .....	40	24	23	13
Autre inactif .....	43	31	19	7
<b>NIVEAU D'EDUCATION</b>				
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
<b>TAILLE D'UNITE URBAINE</b>				
Communes rurales .....	45	21	25	9
Communes urbaines de province .....	37	28	25	10
Agglomération parisienne .....	45	29	15	11
<b>REGION</b>				
<b>Région parisienne</b>				
<b>Province</b>				
Nord est .....	45	30	15	10
Nord ouest .....	39	26	25	10
Sud ouest .....	42	24	25	9
Sud ouest .....	40	28	23	9
Sud est .....	42	23	22	13
Sud est .....	33	27	29	11
<b>NOMBRE DE PERSONNES DANS LE FOYER</b>				
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
<b>PRESENCE D'ENFANTS AU FOYER</b>				
<b>Aucun enfant</b>				
<b>Au moins un enfant</b>				
1 .....	38	28	22	12
2 .....	43	24	27	6
1 .....	39	27	28	6
2 .....	46	22	28	4
3 et plus (*) .....	56	16	18	10
<b>SITUATION MATRIMONIALE LEGALE</b>				
<b>A déjà été en couple</b>				
En couple marié .....	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
<b>N'a jamais été en couple</b>				
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
	(%)	(%)	(%)	(%)
<b>ENSEMBLE</b>	<b>22</b>	<b>43</b>	<b>20</b>	<b>15</b>
<b>SEXE DE L'INTERVIEWE(E)</b>				
Homme .....	16	45	21	18
Femme .....	27	40	20	13
<b>AGE DE L'INTERVIEWE(E)</b>				
<b>Moins de 35 ans</b>				
18 à 24 ans .....	31	44	17	8
25 à 34 ans .....	28	50	14	8
35 ans et plus	33	40	18	9
35 à 49 ans .....	19	42	21	18
50 à 64 ans .....	22	39	21	18
65 ans et plus .....	14	45	24	17
65 ans et plus .....	20	43	18	19
<b>PROFESSION DE L'INTERVIEWE(E)</b>				
<b>ACTIF</b>				
<b>PCS+</b>				
Travailleur indépendant (*) .....	22	41	22	15
Cadre et prof. int. supérieure .....	23	35	18	24
Profession intermédiaire	16	26	23	35
PCS-	25	39	16	20
Employé .....	23	43	22	12
Ouvrier .....	20	43	25	12
INACTIF	21	46	25	8
Retraité .....	19	39	24	18
Autre inactif .....	23	45	17	15
Autre inactif .....	18	45	18	19
Autre inactif .....	32	44	15	9
<b>NIVEAU D'EDUCATION</b>				
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
<b>TAILLE D'UNITE URBAINE</b>				
Communes rurales .....	25	35	25	15
Communes urbaines de province .....	21	44	19	16
Agglomération parisienne .....	20	48	17	15
<b>REGION</b>				
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
<b>NOMBRE DE PERSONNES DANS LE FOYER</b>				
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
<b>PRESENCE D'ENFANTS AU FOYER</b>				
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
<b>SITUATION MATRIMONIALE LEGALE</b>				
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
	(%)	(%)	(%)	(%)
<b>ENSEMBLE</b>	<b>6</b>	<b>31</b>	<b>23</b>	<b>40</b>
<b>SEXE DE L'INTERVIEWE(E)</b>				
Homme .....	4	35	21	40
Femme .....	8	27	24	41
<b>AGE DE L'INTERVIEWE(E)</b>				
<b>Moins de 35 ans</b>				
18 à 24 ans .....	11	29	25	35
25 à 34 ans .....	14	29	20	37
<b>35 ans et plus</b>				
35 à 49 ans .....	4	31	23	42
50 à 64 ans .....	6	31	24	39
65 ans et plus .....	3	32	26	39
65 ans et plus .....	2	32	17	49
<b>PROFESSION DE L'INTERVIEWE(E)</b>				
<b>ACTIF</b>				
<b>PCS+</b>				
Travailleur indépendant (*) .....	7	31	15	47
Cadre et prof. int. supérieure .....	7	24	21	48
<b>Profession intermédiaire</b>				
Profession intermédiaire .....	7	32	24	37
<b>PCS-</b>				
Employé .....	7	30	28	35
Employé .....	7	28	32	33
Ouvrier .....	6	35	23	36
<b>INACTIF</b>				
Retraité .....	5	32	19	44
Autre inactif .....	2	32	20	46
Autre inactif .....	9	34	19	38
<b>NIVEAU D'EDUCATION</b>				
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
<b>TAILLE D'UNITE URBAINE</b>				
Communes rurales .....	4	25	30	41
Communes urbaines de province .....	7	33	21	39
Agglomération parisienne .....	5	31	16	48
<b>REGION</b>				
<b>Région parisienne</b>				
Région parisienne .....	6	32	16	46
<b>Province</b>				
Nord est .....	6	31	24	39
Nord ouest .....	4	32	26	38
Nord ouest .....	6	29	31	34
Sud ouest .....	6	33	21	40
Sud est .....	8	29	17	46
<b>NOMBRE DE PERSONNES DANS LE FOYER</b>				
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
<b>PRESENCE D'ENFANTS AU FOYER</b>				
<b>Aucun enfant</b>				
Aucun enfant .....	4	31	22	43
<b>Au moins un enfant</b>				
1 .....	10	31	24	35
1 .....	9	31	24	36
2 .....	13	28	26	33
3 et plus (*) .....	10	39	18	33
<b>SITUATION MATRIMONIALE LEGALE</b>				
<b>A déjà été en couple</b>				
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
<b>N'a jamais été en couple</b>				
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 ?

<b>Mode d'achat cité au moins une fois</b>	<b>Ensemble (%)</b>
• 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 (%)
<b>TOTAL Livraison</b>	<b>50</b>
• Les frais de livraison .....	42
• Les délais de livraison .....	8
<b>Des mauvaises surprises lors de l'ouverture de sa commande .....</b>	<b>38</b>
<b>Les difficultés à récupérer sa commande .....</b>	<b>7</b>
<b>Une autre difficulté .....</b>	<b>5</b>
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
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
<b>ENSEMBLE</b>	<b>50</b>	<b>42</b>	<b>8</b>	<b>38</b>	<b>7</b>	<b>5</b>
<b>SEXE DE L'INTERVIEWE(E)</b>						
Homme .....	46	35	11	39	7	8
Femme .....	54	48	6	37	6	3
<b>AGE DE L'INTERVIEWE(E)</b>						
<b>Moins de 35 ans</b>						
18 à 24 ans .....	58	46	12	37	4	1
25 à 34 ans .....	63	53	10	30	6	1
<b>35 ans et plus</b>						
35 à 49 ans .....	46	39	7	40	7	7
50 à 64 ans .....	53	43	10	36	6	5
65 ans et plus .....	46	41	5	41	6	7
	36	29	7	44	10	10
<b>PROFESSION DE L'INTERVIEWE(E)</b>						
<b>ACTIF</b>						
<b>PCS+</b>						
Travailleur indépendant (*) .....	50	42	9	38	6	5
Cadre et prof. int. supérieure .....	58	39	11	35	9	6
Profession intermédiaire .....	48	41	17	35	5	2
<b>PCS-</b>						
Employé .....	59	39	7	33	5	3
Ouvrier .....	48	52	9	42	5	5
<b>INACTIF</b>						
Retraité .....	55	39	10	37	5	3
Autre inactif .....	39	45	8	48	6	7
	47	31	7	39	7	7
	40	40	6	42	9	9
	61	34	9	34	4	1
	61	52	9	34	4	1
<b>NIVEAU D'EDUCATION</b>						
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
<b>TAILLE D'UNITE URBAINE</b>						
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
<b>REGION</b>						
<b>Région parisienne</b>						
<b>Province</b>						
Nord est .....	51	38	13	34	8	7
Nord ouest .....	50	43	7	39	6	5
Sud ouest .....	55	45	10	34	6	5
Sud est .....	45	38	7	45	6	4
	51	42	9	41	3	5
	48	44	4	37	9	6
<b>NOMBRE DE PERSONNES DANS LE FOYER</b>						
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
<b>PRESENCE D'ENFANTS AU FOYER</b>						
<b>Aucun enfant</b>						
<b>Au moins un enfant</b>						
1 .....	56	44	12	36	5	3
2 .....	58	47	11	33	4	5
3 et plus (*) .....	54	41	13	37	8	1
	53	44	9	44	-	3
<b>SITUATION MATRIMONIALE LEGALE</b>						
<b>A déjà été en couple</b>						
En couple marié .....	50	42	8	38	7	5
En couple non marié .....	49	42	7	38	7	6
Célibataire ayant été en couple .....	55	44	11	35	6	4
<b>N'a jamais été en couple</b>						
	48	39	9	40	6	6
	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  (%)
<b>ENSEMBLE</b>	<b>35</b>	<b>35</b>	<b>30</b>
<b>SEXE DE L'INTERVIEWE(E)</b>			
Homme .....	38	34	28
Femme .....	33	36	31
<b>AGE DE L'INTERVIEWE(E)</b>			
<b>Moins de 35 ans</b>			
18 à 24 ans .....	23	38	39
25 à 34 ans .....	21	43	36
<b>35 ans et plus</b>			
35 à 49 ans .....	40	33	27
50 à 64 ans .....	35	39	26
65 ans et plus .....	40	29	31
65 ans et plus .....	46	31	23
<b>PROFESSION DE L'INTERVIEWE(E)</b>			
<b>ACTIF</b>			
<b>PCS+</b>			
Travailleur indépendant (*) .....	33	37	30
Cadre et prof. int. supérieure .....	35	39	26
Profession intermédiaire .....	43	41	16
Profession intermédiaire .....	32	38	30
<b>PCS-</b>			
Employé .....	31	38	31
Ouvrier .....	33	36	31
Employé .....	27	42	31
Ouvrier .....	41	28	31
<b>INACTIF</b>			
Retraité .....	39	32	29
Autre inactif .....	44	30	26
Autre inactif .....	28	36	36
<b>NIVEAU D'EDUCATION</b>			
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
<b>TAILLE D'UNITE URBAINE</b>			
Communes rurales .....	31	37	32
Communes urbaines de province .....	36	35	29
Agglomération parisienne .....	39	34	27
<b>REGION</b>			
Région parisienne	37	33	30
<b>Province</b>			
Nord est .....	35	36	29
Nord ouest .....	36	36	28
Sud ouest .....	29	40	31
Sud est .....	40	31	29
Sud est .....	37	33	30
<b>NOMBRE DE PERSONNES DANS LE FOYER</b>			
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
<b>PRESENCE D'ENFANTS AU FOYER</b>			
Aucun enfant	39	32	29
<b>Au moins un enfant</b>			
1 .....	26	43	31
2 .....	28	41	31
3 .....	26	44	30
3 et plus (*) .....	17	49	34
<b>SITUATION MATRIMONIALE LEGALE</b>			
<b>A déjà été en couple</b>			
En couple marié .....	35	36	29
En couple non marié .....	33	38	29
En couple non marié .....	35	34	31
Célibataire ayant été en couple .....	38	35	27
<b>N'a jamais été en couple</b>			
	43	24	33

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