

LES
RENCONTRES

DU **COMMERCE**

ET
DU **TOURISME**

SEPTEMBRE 2021

27, 28 et 29

EN
PARTENARIAT
AVEC



**CAISSE
D'ÉPARGNE**
Normandie



LES
AMBASSADEURS
DU **COMMERCE**



**Quelles sont les
nouvelles tendances
de consommation ?**

Contact Ifop :

Fabienne GOMANT

Directrice adjointe du Département Opinion et Stratégies d'Entreprise

01 45 84 14 44

fabienne.gomant@ifop.com

Ref. N° 118410



MÉTHODOLOGIE

Sauf mention spécifique, les résultats ci-après sont issus d'une enquête menée dans les conditions suivantes :



Échantillon

L'enquête a été menée auprès d'un échantillon de **995** 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 l'interviewé) après stratification par région et par catégorie d'agglomération.



Mode de recueil

Les interviews ont été réalisées par questionnaire auto-administré en ligne du 07 au 08 septembre 2021.

Toute publication totale ou partielle doit impérativement utiliser la mention suivante :

« Sondage Ifop, réalisé par questionnaire auto-administré en ligne, auprès d'un échantillon de xxxx personnes, représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus (méthode des quotas), [dates de terrain] ».

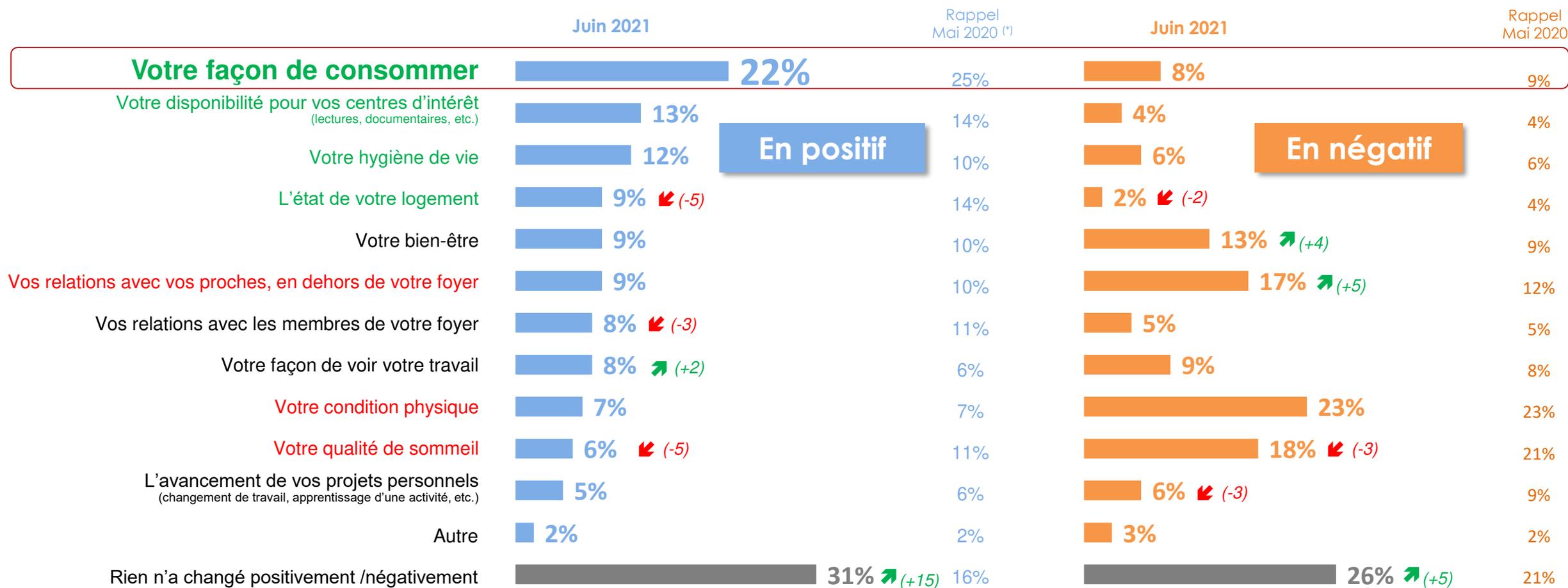
Notes de lecture :

- La plupart des questions ont été administrées à l'ensemble de l'échantillon. Lorsque cela n'est pas le cas, la base est précisée sous l'intitulé de la question. Ex : Base : aux actifs
- Les écarts significatifs auprès de certaines cibles sont indiqués en vert (écart supérieur à la moyenne) ou en rouge (écart inférieur).



Introduction

Les changements positifs / négatifs depuis le début de la crise sanitaire



Total supérieur à 100, les interviewés ayant pu donner deux réponses

QUESTION : Depuis le 1er confinement (au printemps 2020) et la crise sanitaire que nous vivons, qu'est-ce qui, à vos yeux, a le plus changé **pour vous en positif / en négatif** ?



1

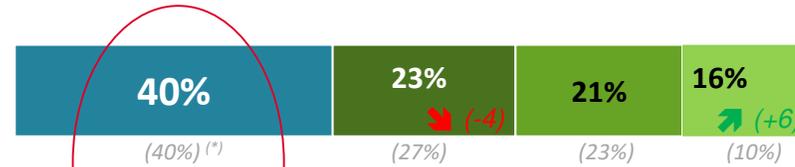
L'expérience client

Le mode d'achat préféré pour différents types de dépenses

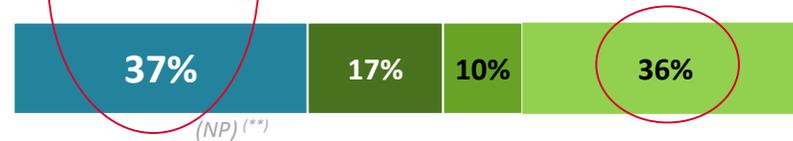
QUESTION :

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

Les dépenses **High-Tech**
(téléphone, ordinateur, jeux vidéo, matériel hi-fi...)



Les livres



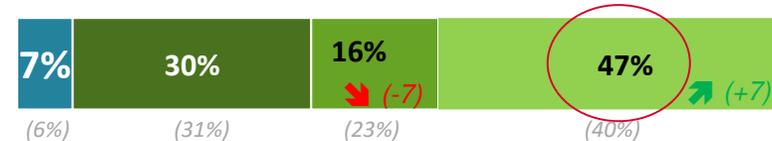
Les dépenses de «shopping»
(vêtements/chaussures, produits de soin/beauté)



Les dépenses de **décoration et d'ameublement**



Les dépenses **alimentaires**



Total
Magasin

60%

63%

73%

82%

93%

- Sur internet
- Les galeries commerciales
- Les zones d'activité / industrielles où sont rassemblées de grandes enseignes
- Les commerces de proximité

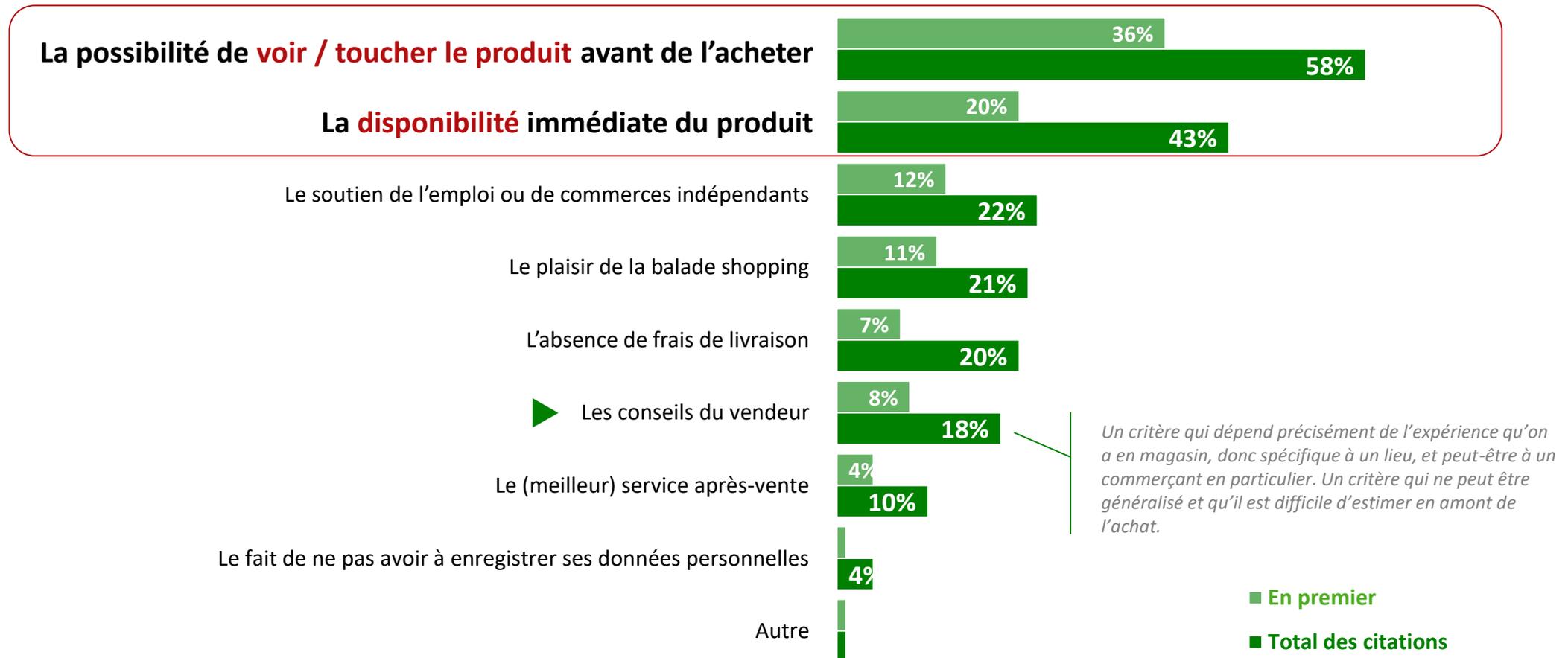
(*) Etude Ifop pour Mille soixante-quatre / Offerista, réalisée du 12 au 13 juin 2018, par Internet, auprès d'un échantillon de 1000 personnes, représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus.

(**) Non posé en 2018

Les principales raisons de l'achat en magasin

QUESTION :

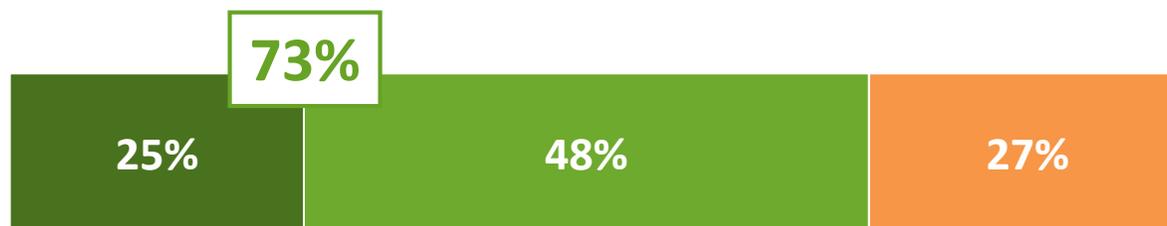
Parmi la liste suivante, quelles sont les deux raisons principales qui vous incitent à faire des achats en magasin plutôt que sur Internet ?



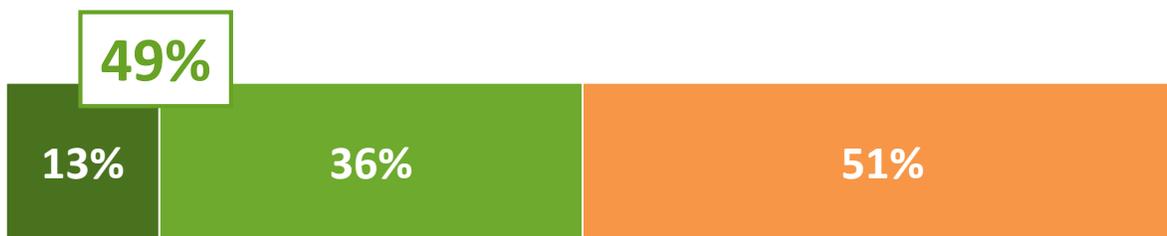
La complémentarité d'Internet et du magasin pour réaliser ses achats

QUESTION :
Enfin, diriez-vous que... ?

Lorsque vous faites un achat en magasin, **vous faites préalablement une recherche sur Internet**
(ex : pour recueillir les avis clients, comparer les prix...)



Lorsque vous faites un achat sur Internet, **vous allez préalablement en magasin**
(ex : vérifier la taille qu'il vous faut pour un vêtement, vérifier la qualité d'un produit, recueillir les conseils d'un vendeur...)



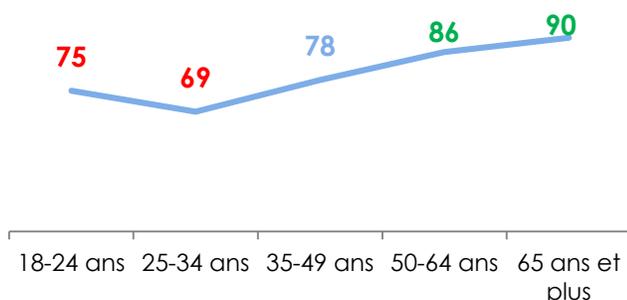
■ Oui, souvent ■ Oui, de temps en temps ■ Non, jamais

Le moyen principal de faire ses courses

81%

Aujourd'hui

Principalement en allant physiquement dans les magasins et les supermarchés / hypermarchés



Rappel Mai 2020 (*)

80%

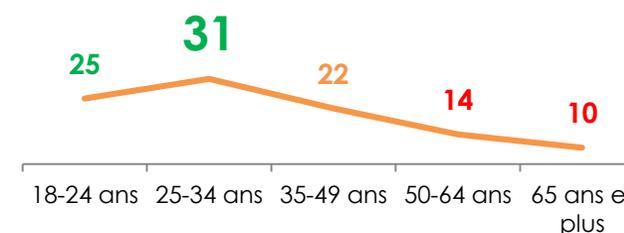
Intention, un an avant

QUESTION :

Aujourd'hui, par quel moyen faites-vous vos courses prioritairement ?

19%

Principalement par la livraison, le drive, le click and collect



Rappel Mai 2020

20%



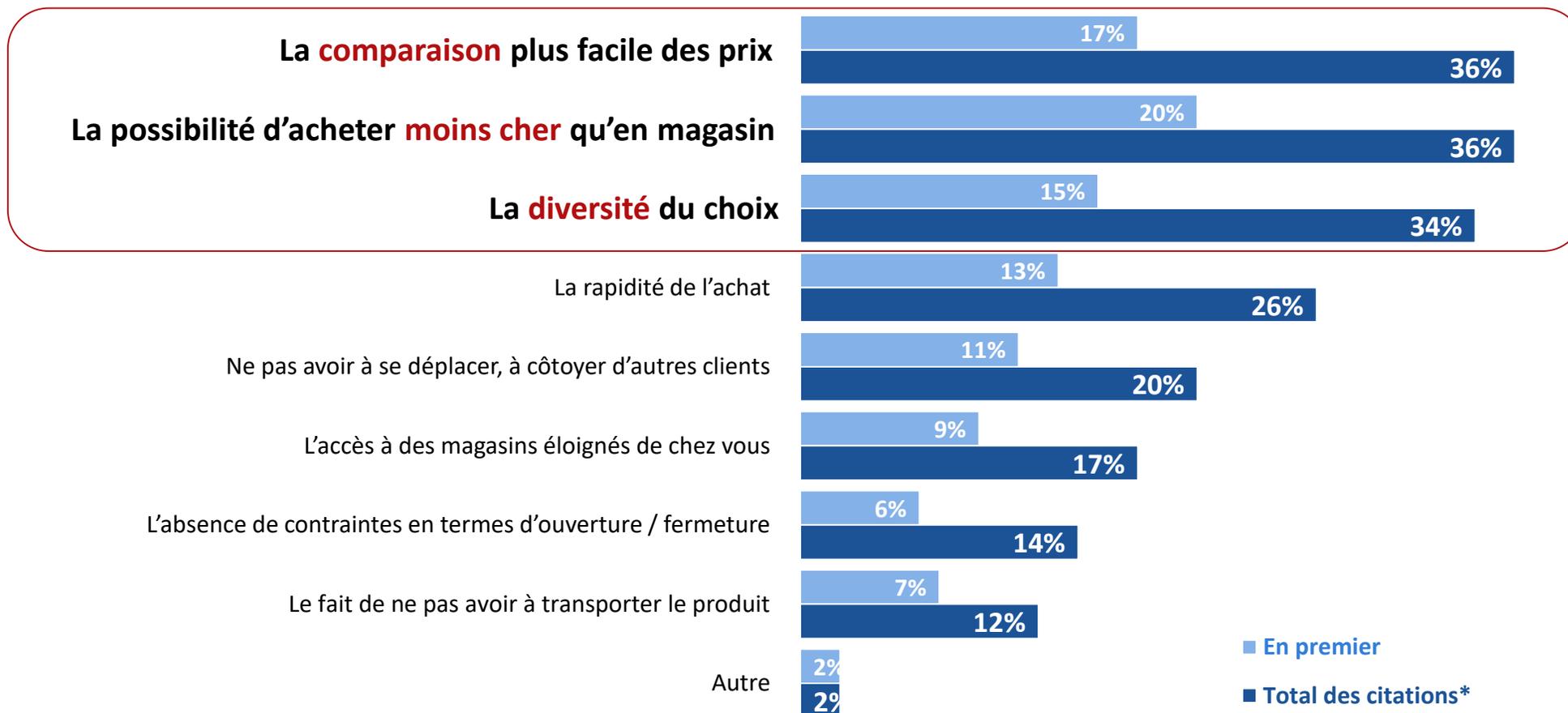
2

Le digital

Les principales raisons de l'achat sur Internet

QUESTION :

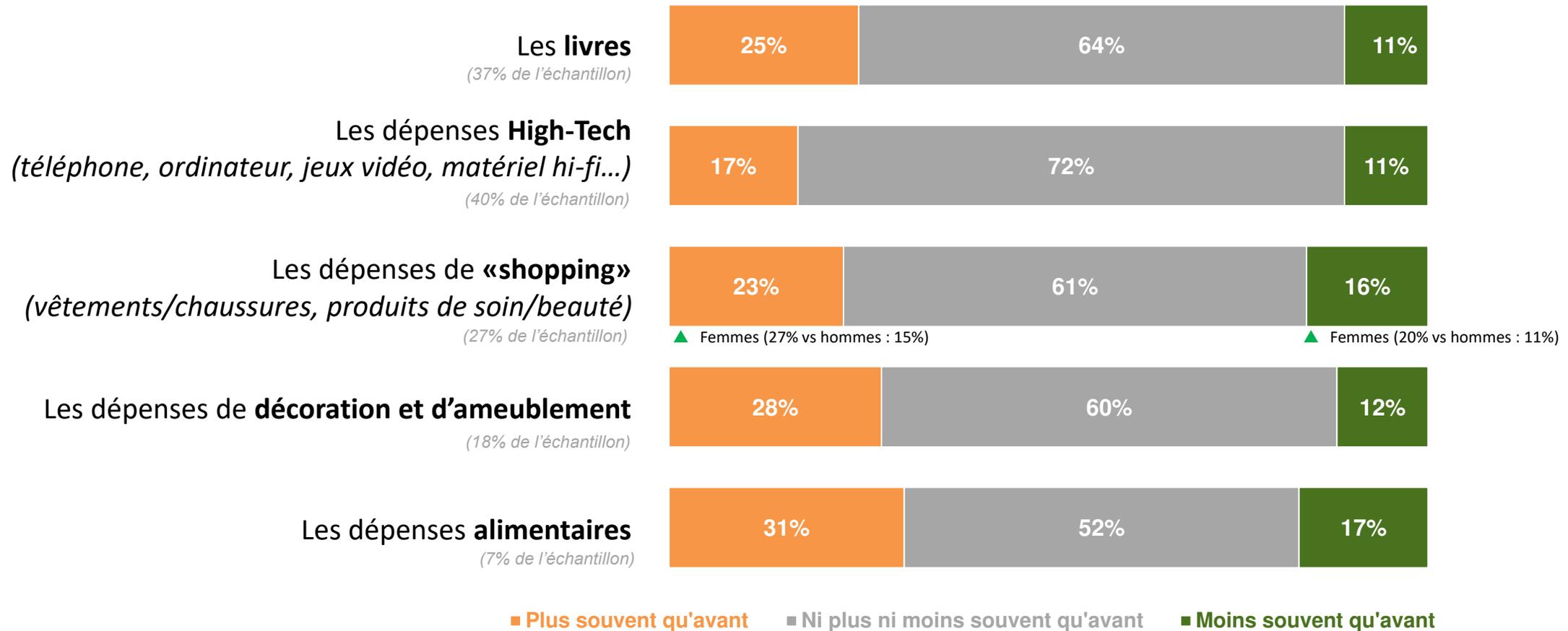
Parmi la liste suivante, quelles sont les deux raisons principales qui vous incitent à faire des achats sur Internet plutôt qu'en magasin ?



L'évolution de l'achat sur Internet depuis le début de la crise sanitaire

QUESTION :

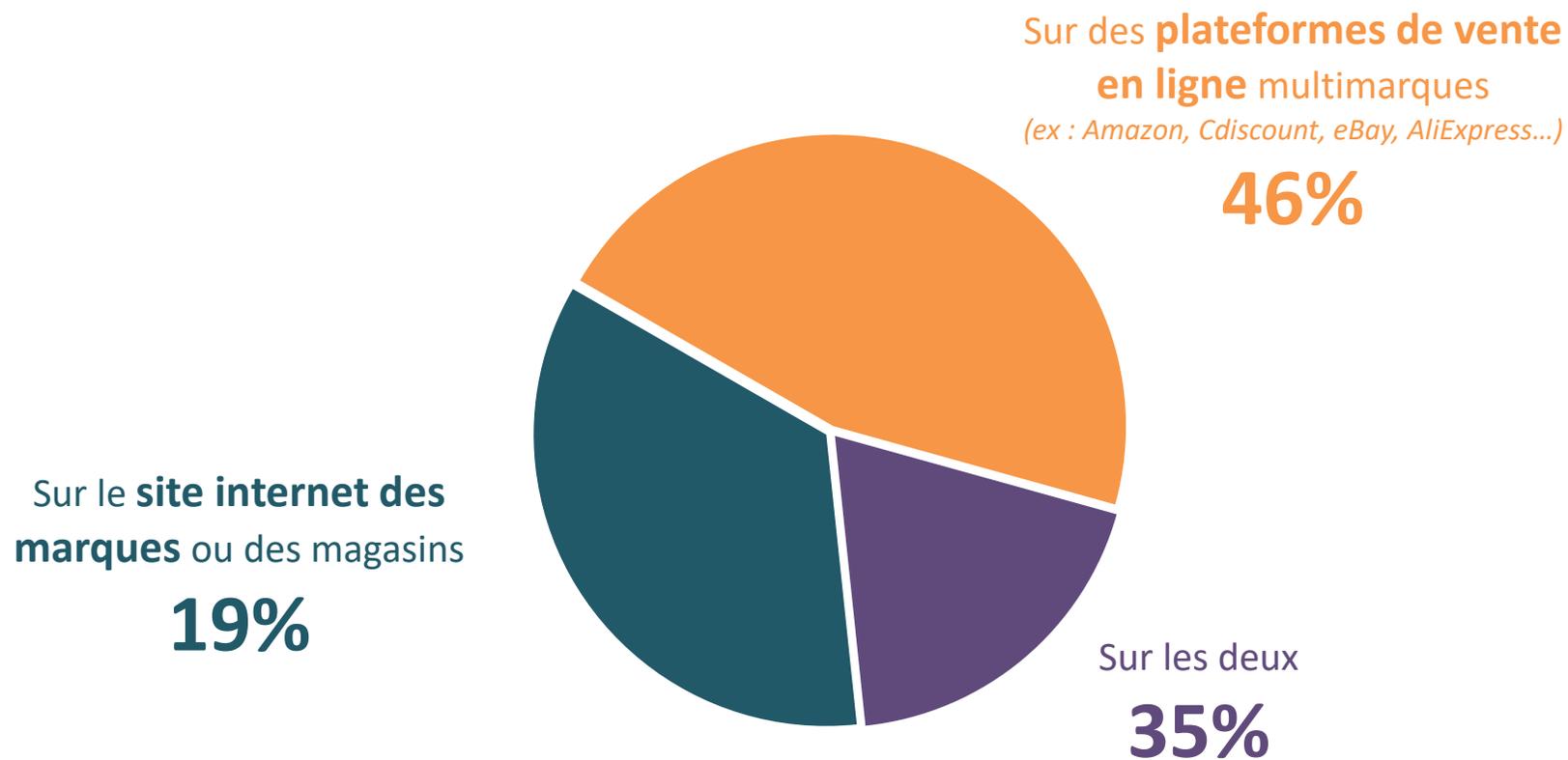
Vous personnellement, diriez-vous que, pour chacun des types de dépenses suivants, vous les réalisez en ligne plus souvent, moins souvent ou ni plus ni moins souvent qu'avant la crise sanitaire ?



Le type de site sur lequel les achats en ligne sont réalisés

QUESTION :

Et généralement, lorsque vous faites des achats en ligne, est-ce plutôt... ?

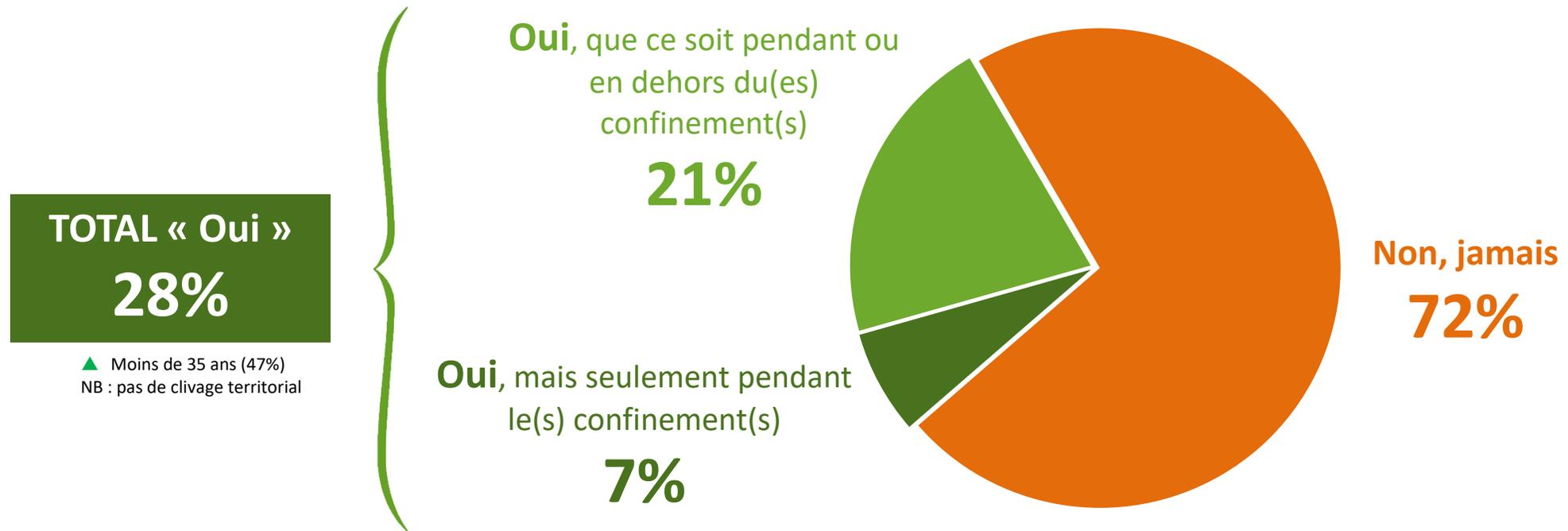


L'achat sur une marketplace locale

QUESTION :

Une marketplace locale ou de proximité est une plateforme de vente en ligne qui met en relation les consommateurs et les commerçants situés à proximité (commerce local).

Vous personnellement, au cours des 12 derniers mois, avez-vous réalisé des achats sur une marketplace locale ?



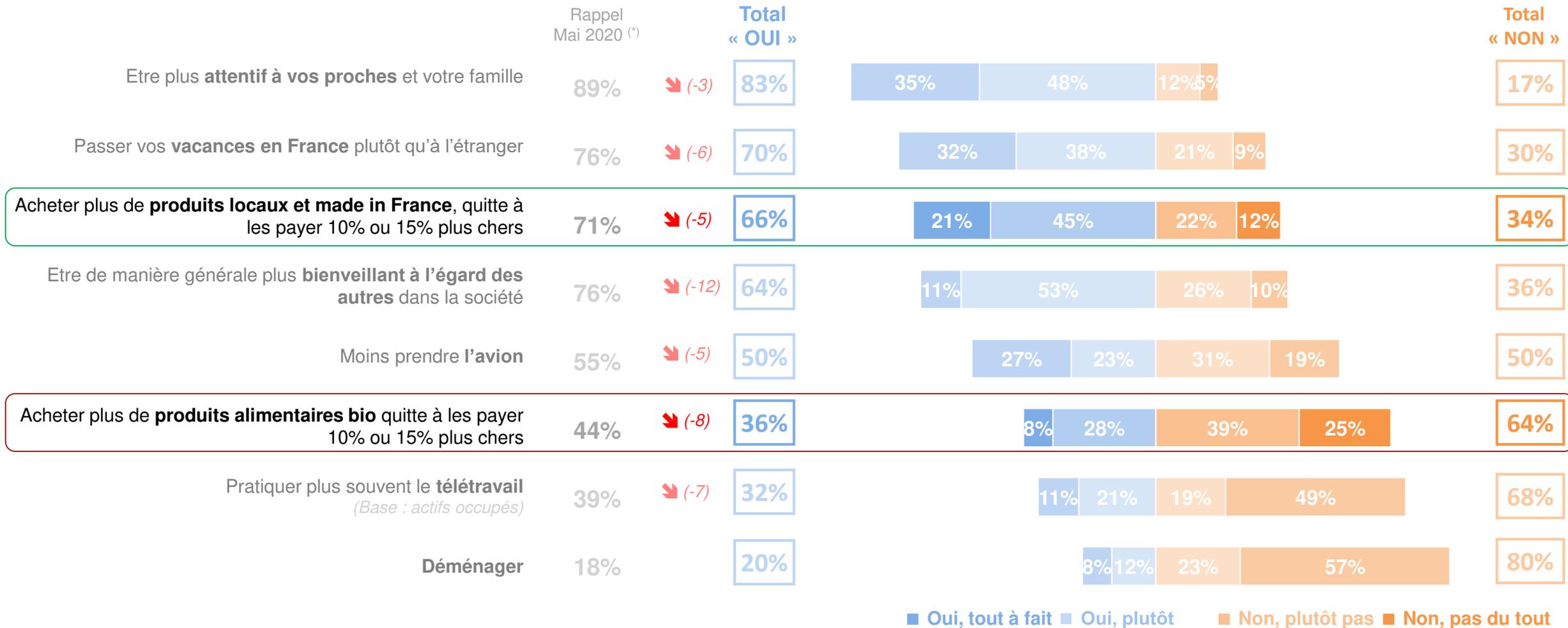


3

La consommation responsable

Les changements de comportements du fait de la crise sanitaire

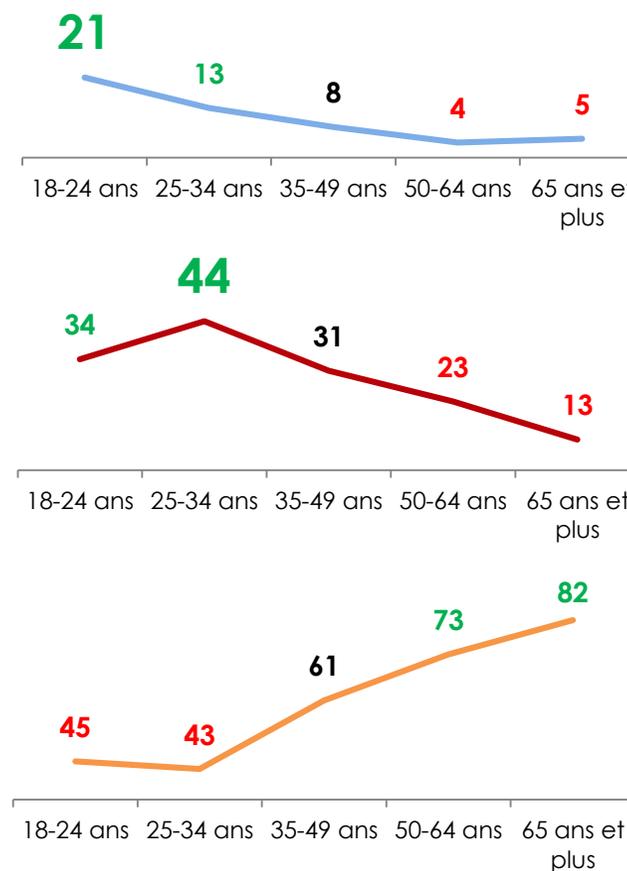
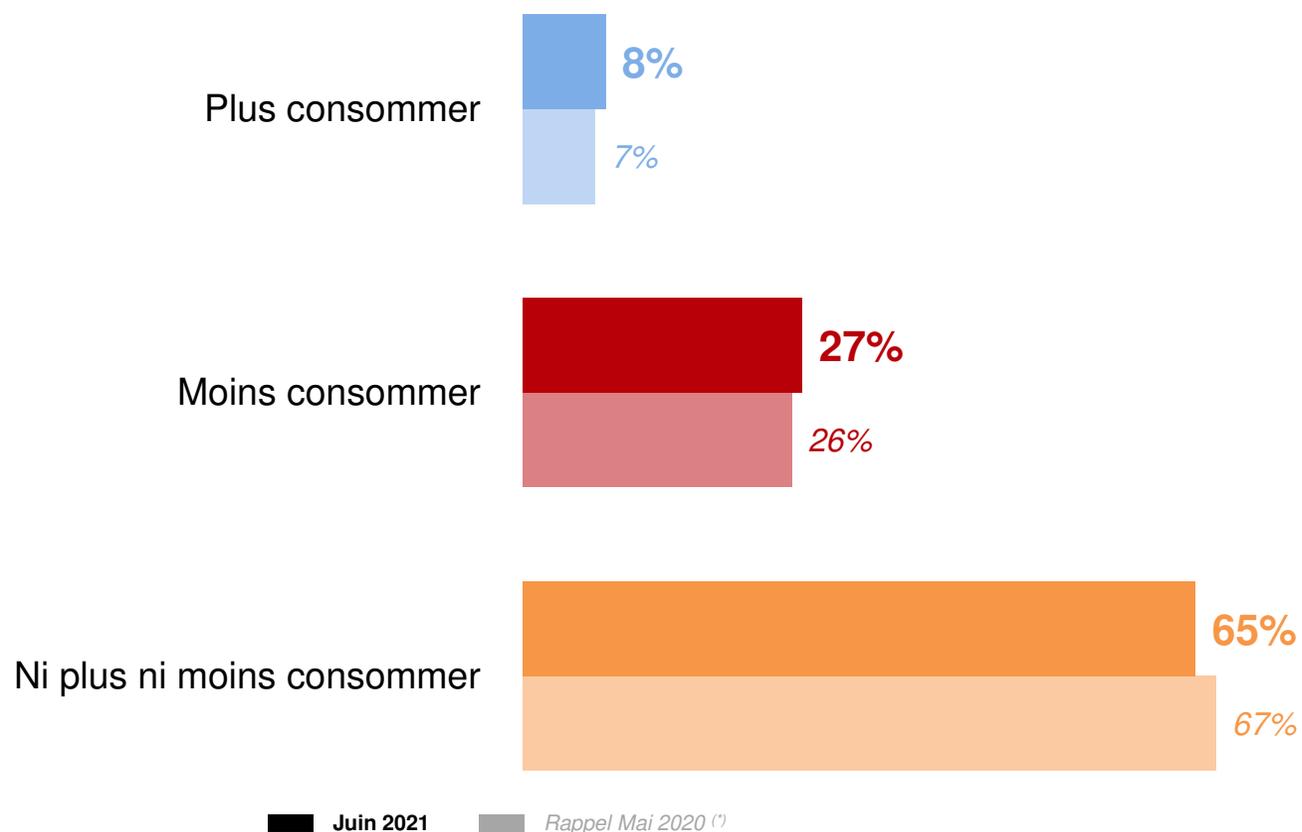
QUESTION : A la suite de la crise du coronavirus et des confinements, allez-vous... ?



L'envie de consommer suite au confinement

QUESTION :

Par rapport à ce que vous faisiez dans votre vie quotidienne avant le 1er confinement (au printemps 2020), diriez-vous qu'aujourd'hui vous avez envie de... ?



Enquête Ifop réalisée auprès d'un échantillon de 1003 personnes, représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus, par questionnaire auto-administré en ligne, du 08 au 09 juin 2021.

(*) Etude Ifop pour Equancy, réalisée du 19 au 20 mai 2020, par Internet, auprès d'un échantillon de 1007 personnes, représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus.