

FM/CLL N° 17979
Contacts Ifop : Frédéric Micheau / Cécile Lacroix-Lanoë
Tél : 01 45 84 14 44



pour



Les internautes et le e-commerce

Résultats détaillés
Octobre 2009

Sommaire

- 1 - La méthodologie.....	1
- 2 - Les résultats de l'étude.....	3
- A - <i>Les comportements d'achat sur Internet.....</i>	<i>4</i>
Le nombre de produits physiques commandés sur Internet au cours des douze derniers mois	5
Les catégories de produits achetées sur Internet au cours des douze derniers mois.....	7
L'intention d'achat des cadeaux de Noël sur Internet par rapport à l'année précédente.....	9
Les conséquences de la crise sur l'achat personnel de produits en ligne	11
L'importance de différents critères lors d'un achat sur Internet.....	13
La réaction face à une erreur dans la préparation de la commande.....	18
La réaction face à un important retard dans le délai de livraison	21
- B - <i>L'intérêt suscité par de nouvelles formules d'achat en ligne</i>	<i>24</i>
L'intérêt suscité par de nouveaux services proposés par des magasins et des sites d'achat sur Internet	25
L'intérêt suscité par différentes options de livraison.....	28
L'intérêt suscité par un service proposant une livraison à domicile ou en magasin	35
L'intérêt suscité par différentes formules innovantes de ventes privées	37
La formule de soldes préférée sur les sites de commerce en ligne.....	41
L'intérêt suscité par le placement d'offres spéciales directement dans les colis.....	43
- C - <i>L'image du commerce en ligne.....</i>	<i>45</i>
L'efficacité comparée du commerce en ligne et du commerce traditionnel sur différents points.....	46
L'approbation de différentes opinions sur le commerce en ligne	51
Les effets perçus de la crise économique sur le commerce en ligne	55
- D - <i>Les sites de commerce en ligne proposant la meilleure qualité de service dans différents secteurs.....</i>	<i>57</i>
Le site de commerce en ligne proposant la meilleure qualité de service dans le secteur du textile, de l'habillement, de la mode.....	58
Le site de commerce en ligne proposant la meilleure qualité de service dans le secteur des loisirs.....	64
Le site de commerce en ligne proposant la meilleure qualité de service dans le secteur des produits hi-tech et de l'électroménager	67
Le site de commerce en ligne proposant la meilleure qualité de service dans le secteur des voyages	70

- 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.

Étude réalisée par l'Ifop pour :	L4 Logistics
Échantillon	Échantillon de 1008 personnes, représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus. La représentativité de l'échantillon a été assurée par la méthode des quotas (sexe, âge, profession du chef de famille) après stratification par région et catégorie d'agglomération.
Mode de recueil	Les interviews ont eu lieu par questionnaire auto-administré en ligne (CAWI - Computer Assisted Web Interviewing).
Dates de terrain	Du 13 au 15 octobre 2009

- 2 -

Les résultats de l'étude

- A -

Les comportements d'achat sur Internet

Le nombre de produits physiques commandés sur Internet au cours des douze derniers mois

Question : Au cours des douze derniers mois, combien de fois avez-vous commandé des produits physiques sur Internet ? Merci de ne pas comptabiliser les services et les produits immatériels comme les voyages, les spectacles, etc.

	Ensemble (%)
• Aucun	14
• De 1 à 2	14
• De 3 à 5	27
• De 6 à 14	28
• 15 et plus	17
TOTAL	100

Moyenne	9.4
----------------------	------------

Le nombre de produits physiques commandés sur Internet au cours des douze derniers mois

	Aucun	De 1 à 2	De 3 à 5	De 6 à 14	15 et plus	Moyenne
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	
ENSEMBLE	14	14	27	28	17	9.4
SEXE DE L'INTERVIEWÉ(E)						
Homme	13	17	27	25	18	9.9
Femme	16	11	27	30	16	9.0
AGE						
Moins de 35 ans	7	14	33	28	18	11.3
18 à 24 ans	10	14	39	27	10	7.3
25 à 34 ans	6	14	28	29	23	14.0
35 ans et plus	17	14	25	27	17	8.7
35 à 49 ans	14	11	19	34	22	11.3
50 à 64 ans	15	18	26	26	15	8.1
65 ans et plus	23	13	31	21	12	6.0
PROFESSION DE L'INTERVIEWÉ(E)						
Artisan ou commerçant (*)	12	3	30	24	31	17.1
Profession libérale, cadre supérieur	3	12	25	30	30	12.5
Profession intermédiaire	11	14	22	24	29	12.5
Employé	13	11	27	33	16	11.7
Ouvrier	15	18	25	27	15	8.8
Retraité	20	15	29	24	12	6.8
Autre inactif	14	13	31	32	10	6.7
RÉGION						
Région parisienne	10	16	30	25	19	8.8
Nord est	15	16	25	26	18	10.5
Nord ouest	15	15	29	29	12	9.2
Sud ouest	18	9	27	25	21	9.3
Sud est	14	12	26	30	18	9.1
CATÉGORIE D'AGGLOMÉRATION						
Communes rurales	15	11	27	27	20	9.3
Communes urbaines de province	15	15	26	29	15	9.6
Agglomération parisienne	11	15	30	24	20	9.1
REVENU MENSUEL NET DU FOYER						
Moins de 1500 euros net	16	20	23	26	15	9.1
Entre 1500 et 3000 euros net	16	13	27	28	16	8.9
Entre 3000 et 4500 euros net	10	13	25	30	22	11.4
4500 euros net et plus	9	8	32	28	23	11.3
FRÉQUENCE DE CONNEXION A INTERNET						
Plusieurs fois par jour	12	13	26	29	20	10.5
Environ une fois par jour	24	14	32	24	6	5.1
Moins d'une fois par jour (*)	34	25	26	9	6	3.5
CATÉGORIES DE PRODUITS ACHETÉES SUR INTERNET AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS						
Le textile, l'habillement, la mode	6	8	28	34	24	12.7
L'alimentaire	3	6	17	38	36	18.2
Les loisirs	5	9	28	35	23	12.0
Les produits high-tech, l'électroménager	3	11	28	34	24	12.6
Les voyages	13	13	22	33	19	10.2

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

Les catégories de produits achetées sur Internet au cours des douze derniers mois

Question : Parmi les catégories de produits suivants, quelles sont celles que vous avez achetées sur Internet au cours des douze derniers mois ?

	Ensemble (%)
• Les loisirs (livres, musique, spectacles)	66
• Le textile, l'habillement, la mode	59
• Les produits high-tech, l'électroménager	56
• Les voyages	34
• L'alimentaire	15
- Aucune de ces catégories.....	7
TOTAL.....	(*)

(*) Total supérieur à 100, les interviewés ayant pu donner plusieurs réponses

Les catégories de produits achetées sur Internet au cours des douze derniers mois

	Les loisirs (livres, musique, spectacles)	Le textile, l'habillement, la mode	Les produits high-tech, l'électroménager	Les voyages	L'alimentaire	Aucune de ces catégories
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
ENSEMBLE	66	59	56	34	15	7
SEXE DE L'INTERVIEWÉ(E)						
Homme	63	49	67	32	13	7
Femme	68	67	45	36	17	8
AGE						
Moins de 35 ans	70	65	60	35	14	5
18 à 24 ans	72	61	55	46	10	4
25 à 34 ans	68	68	63	29	18	5
35 ans et plus	64	56	54	34	16	9
35 à 49 ans	66	58	64	31	19	8
50 à 64 ans	66	56	52	36	13	8
65 ans et plus	60	53	43	36	15	11
PROFESSION DE L'INTERVIEWÉ(E)						
Artisan ou commerçant (*)	68	73	68	46	27	-
Profession libérale, cadre supérieur	72	69	69	46	23	2
Profession intermédiaire	70	63	62	31	21	6
Employé	65	63	54	28	12	11
Ouvrier	59	50	66	25	8	8
Retraité	65	54	44	39	15	9
Autre inactif	69	60	56	37	16	8
RÉGION						
Région parisienne	64	54	59	48	20	9
Nord est	70	53	55	26	12	6
Nord ouest	67	63	50	34	12	7
Sud ouest	62	64	57	33	17	8
Sud est	64	61	58	34	17	9
CATÉGORIE D'AGGLOMÉRATION						
Communes rurales	67	61	56	30	13	6
Communes urbaines de province	66	59	54	32	15	8
Agglomération parisienne	63	53	60	48	21	9
REVENU MENSUEL NET DU FOYER						
Moins de 1500 euros net	62	55	52	28	13	14
Entre 1500 et 3000 euros net	62	59	55	33	14	7
Entre 3000 et 4500 euros net	72	62	61	43	19	4
4500 euros net et plus	73	50	65	48	21	4
FRÉQUENCE DE CONNEXION A INTERNET						
Plusieurs fois par jour	70	61	58	36	17	5
Environ une fois par jour	50	53	45	28	11	15
Moins d'une fois par jour (*)	42	27	30	17	3	31
NOMBRE DE PRODUITS PHYSIQUES COMMANDES SUR INTERNET AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS						
Aucun	22	24	13	31	3	42
De 1 à 2	45	34	44	32	7	7
De 3 à 5	67	59	57	28	10	1
De 6 à 14	83	73	69	41	21	1
15 et plus	89	83	77	39	32	-
CATÉGORIES DE PRODUITS ACHETÉES SUR INTERNET AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS						
Le textile, l'habillement, la mode	74	100	62	35	18	-
L'alimentaire	74	68	57	35	100	-
Les loisirs	100	66	59	38	17	-
Les produits high-tech, l'électroménager	70	65	100	34	16	-
Les voyages	73	59	55	100	16	-

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

L'intention d'achat des cadeaux de Noël sur Internet par rapport à l'année précédente

Question : Pour vos achats de Noël, avez-vous l'intention... ?

	Ensemble (%)
• D'acheter plus de produits par Internet que l'année dernière	15
• D'acheter autant de produits par Internet que l'année dernière	61
• D'acheter moins de produits par Internet que l'année dernière	7
• De ne plus acheter de produits par Internet alors que vous en aviez acheté l'année dernière	1
• De ne pas acheter de produits par Internet, comme l'année dernière	16
TOTAL.....	100

L'intention d'achat des cadeaux de Noël sur Internet par rapport à l'année précédente

	D'acheter plus de produits par Internet que l'année dernière	D'acheter autant de produits par Internet que l'année dernière	D'acheter moins de produits par Internet que l'année dernière	De ne plus acheter de produits par Internet alors que vous en aviez acheté l'année dernière	De ne pas acheter de produits par Internet, comme l'année dernière
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
ENSEMBLE	15	61	7	1	16
SEXE DE L'INTERVIEWÉ(E)					
Homme	16	62	7	1	14
Femme	15	61	6	1	17
AGE					
Moins de 35 ans	19	66	4	1	10
18 à 24 ans	15	65	6	-	14
25 à 34 ans	23	67	3	1	6
35 ans et plus	14	59	8	1	18
35 à 49 ans	17	63	10	-	10
50 à 64 ans	15	58	6	1	20
65 ans et plus	9	56	7	1	27
PROFESSION DE L'INTERVIEWÉ(E)					
Artisan ou commerçant (*)	27	58	3	-	12
Profession libérale, cadre supérieur	18	67	4	2	9
Profession intermédiaire	16	65	8	1	10
Employé	19	60	8	-	13
Ouvrier	14	64	9	1	12
Retraité	12	57	6	1	24
Autre inactif	14	65	5	-	16
RÉGION					
Région parisienne	13	59	8	2	18
Nord est	13	64	8	-	15
Nord ouest	15	66	4	-	15
Sud ouest	19	54	8	2	17
Sud est	19	59	7	-	15
CATÉGORIE D'AGGLOMÉRATION					
Communes rurales	13	66	7	-	14
Communes urbaines de province	17	60	7	1	15
Agglomération parisienne	13	60	7	2	18
REVENU MENSUEL NET DU FOYER					
Moins de 1500 euros net	17	51	12	1	19
Entre 1500 et 3000 euros net	12	65	7	-	16
Entre 3000 et 4500 euros net	21	63	4	2	10
4500 euros net et plus	10	65	6	1	18
FRÉQUENCE DE CONNEXION A INTERNET					
Plusieurs fois par jour	16	62	7	1	14
Environ une fois par jour	9	61	6	1	23
Moins d'une fois par jour (*)	16	44	12	-	28
NOMBRE DE PRODUITS PHYSIQUES COMMANDES SUR INTERNET AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS					
Aucun	7	29	8	1	55
De 1 à 2	13	56	10	1	20
De 3 à 5	18	62	8	1	11
De 6 à 14	15	73	5	-	7
15 et plus	22	73	4	-	1
CATÉGORIES DE PRODUITS ACHETÉES SUR INTERNET AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS					
Le textile, l'habillement, la mode	17	69	7	-	7
L'alimentaire	22	66	7	1	4
Les loisirs	17	69	6	-	8
Les produits high-tech, l'électroménager	18	68	6	1	7
Les voyages	17	61	7	1	14

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

Les conséquences de la crise sur l'achat personnel de produits en ligne

Question : Personnellement, le contexte de crise économique actuel vous incite-t-il... ?

	Ensemble (%)
• A acheter plus de produits en ligne	9
• A acheter autant de produits en ligne	56
• A acheter moins de produits en ligne	28
• A ne plus acheter du tout de produits en ligne	2
- Vous n'achetez jamais de produits en ligne	5
TOTAL.....	100

Les conséquences de la crise sur l'achat personnel de produits en ligne

	A acheter plus de produits en ligne (%)	A acheter autant de produits en ligne (%)	A acheter moins de produits en ligne (%)	A ne plus acheter du tout de produits en ligne (%)	Vous n'achetez jamais de produits en ligne (%)
ENSEMBLE	9	56	28	2	5
SEXE DE L'INTERVIEWÉ(E)					
Homme	9	60	25	2	4
Femme	9	53	30	1	7
AGE					
Moins de 35 ans					
18 à 24 ans	11	64	21	-	4
25 à 34 ans	10	60	29	-	1
35 ans et plus					
35 à 49 ans	8	58	27	4	3
50 à 64 ans	10	49	32	1	8
65 ans et plus	7	54	27	1	11
PROFESSION DE L'INTERVIEWÉ(E)					
Artisan ou commerçant (*)	18	40	36	3	3
Profession libérale, cadre supérieur	10	67	21	1	1
Profession intermédiaire	13	56	26	2	3
Employé	8	55	30	1	6
Ouvrier	4	59	30	5	2
Retraité	8	54	27	1	10
Autre inactif	11	56	28	-	5
RÉGION					
Région parisienne	8	58	28	-	6
Nord est	8	57	29	1	5
Nord ouest	9	57	27	1	6
Sud ouest	13	53	24	4	6
Sud est	8	55	30	2	5
CATÉGORIE D'AGGLOMÉRATION					
Communes rurales	9	56	29	-	6
Communes urbaines de province	9	55	28	3	5
Agglomération parisienne	9	57	27	-	7
REVENU MENSUEL NET DU FOYER					
Moins de 1500 euros net	8	51	35	1	5
Entre 1500 et 3000 euros net	7	56	29	2	6
Entre 3000 et 4500 euros net	14	59	23	-	4
4500 euros net et plus	13	69	12	2	4
FRÉQUENCE DE CONNEXION A INTERNET					
Plusieurs fois par jour	10	58	27	1	4
Environ une fois par jour	5	50	33	2	10
Moins d'une fois par jour (*)	9	34	29	6	22
NOMBRE DE PRODUITS PHYSIQUES COMMANDES SUR INTERNET AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS					
Aucun	3	27	30	4	36
De 1 à 2	7	53	36	2	2
De 3 à 5	9	59	30	2	-
De 6 à 14	11	67	22	-	-
15 et plus	12	60	28	-	-
CATÉGORIES DE PRODUITS ACHETÉES SUR INTERNET AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS					
Le textile, l'habillement, la mode	9	60	30	1	-
L'alimentaire	14	58	27	-	1
Les loisirs	10	62	26	1	1
Les produits high-tech, l'électroménager	11	60	27	1	1
Les voyages	12	58	23	1	6

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

L'importance de différents critères lors d'un achat sur Internet

Question : Lors d'une commande sur Internet, trouvez-vous très important, assez important, peu important ou pas du tout important... ?

Base : Question posée uniquement aux personnes ayant acheté des produits physiques sur internet au cours des douze derniers mois, soit 86% de l'échantillon.	TOTAL Important	Très important	Assez important	TOTAL Pas important	Peu important	Pas du tout important	TOTAL
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
• D'être informé de toute modification dans les délais de livraison prévus	99	86	13	1	1	-	100
• D'être informé de la confirmation de la date de livraison prévue	98	79	19	2	2	-	100
• D'être informé de façon détaillée par mail ou par SMS de l'état d'avancement de votre commande	93	67	26	7	5	2	100
• Si le vendeur est en rupture de stock, de vous voir proposer un ou plusieurs produits de substitution avec une réduction	86	53	33	14	9	5	100

L'importance de différents critères lors d'un achat sur Internet D'être informé de toute modification dans les délais de livraison prévus

	TOTAL Important (%)	Très important (%)	Assez important (%)	TOTAL Pas important (%)	Peu important (%)	Pas du tout important (%)
ENSEMBLE	99	86	13	1	1	-
SEXE DE L'INTERVIEWÉ(E)						
Homme	99	83	16	1	1	-
Femme	100	89	11	-	-	-
AGE						
Moins de 35 ans						
18 à 24 ans	98	84	14	2	2	-
25 à 34 ans	98	85	13	2	1	1
35 ans et plus						
35 à 49 ans	99	82	17	1	1	-
50 à 64 ans	100	90	10	-	-	-
65 ans et plus	99	86	13	1	-	1
PROFESSION DE L'INTERVIEWÉ(E)						
Artisan ou commerçant (*)	100	75	25	-	-	-
Profession libérale, cadre supérieur	99	84	15	1	1	-
Profession intermédiaire	100	85	15	-	-	-
Employé	97	84	13	3	2	1
Ouvrier	98	81	17	2	2	-
Retraité	100	89	11	-	-	-
Autre inactif	99	88	11	1	1	-
RÉGION						
Région parisienne	99	88	11	1	1	-
Nord est	99	87	12	1	1	-
Nord ouest	98	84	14	2	1	1
Sud ouest	99	79	20	1	1	-
Sud est	100	86	14	-	-	-
CATÉGORIE D'AGGLOMÉRATION						
Communes rurales	98	87	11	2	1	1
Communes urbaines de province	99	84	15	1	1	-
Agglomération parisienne	98	87	11	2	2	-
REVENU MENSUEL NET DU FOYER						
Moins de 1500 euros net	97	81	16	3	2	1
Entre 1500 et 3000 euros net	99	84	15	1	1	-
Entre 3000 et 4500 euros net	100	90	10	-	-	-
4500 euros net et plus	100	87	13	-	-	-
FRÉQUENCE DE CONNEXION A INTERNET						
Plusieurs fois par jour	99	87	12	1	1	-
Environ une fois par jour	99	78	21	1	-	1
Moins d'une fois par jour (*)	96	70	26	4	4	-
NOMBRE DE PRODUITS PHYSIQUES COMMANDES SUR INTERNET AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS						
De 1 à 2	97	78	19	3	2	1
De 3 à 5	100	85	15	-	-	-
De 6 à 14	99	88	11	1	-	1
15 et plus	98	88	10	2	2	-
CATÉGORIES DE PRODUITS ACHETÉES SUR INTERNET AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS						
Le textile, l'habillement, la mode	100	89	11	-	-	-
L'alimentaire	99	87	12	1	-	1
Les loisirs	99	86	13	1	1	-
Les produits high-tech, l'électroménager	99	87	12	1	1	-
Les voyages	99	87	12	1	1	-

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

L'importance de différents critères lors d'un achat sur Internet D'être informé de la confirmation de la date de livraison prévue

	TOTAL Important (%)	Très important (%)	Assez important (%)	TOTAL Pas important (%)	Peu important (%)	Pas du tout important (%)
ENSEMBLE	98	79	19	2	2	-
SEXE DE L'INTERVIEWÉ(E)						
Homme	97	75	22	3	2	1
Femme	99	83	16	1	1	-
AGE						
Moins de 35 ans						
18 à 24 ans	96	76	20	4	3	1
25 à 34 ans	95	78	17	5	4	1
35 ans et plus						
35 à 49 ans	99	81	18	1	1	-
50 à 64 ans	99	76	23	1	1	-
65 ans et plus	100	86	14	-	-	-
98	82	16	2	1	1	
PROFESSION DE L'INTERVIEWÉ(E)						
Artisan ou commerçant (*)	100	82	18	-	-	-
Profession libérale, cadre supérieur	97	85	12	3	3	-
Profession intermédiaire	100	78	22	-	-	-
Employé	96	74	22	4	3	1
Ouvrier	98	73	25	2	2	-
Retraité	99	83	16	1	1	-
Autre inactif	97	78	19	3	2	1
RÉGION						
Région parisienne	97	77	20	3	2	1
Nord est	97	78	19	3	3	-
Nord ouest	98	76	22	2	2	-
Sud ouest	99	83	16	1	1	-
Sud est	99	83	16	1	-	1
CATÉGORIE D'AGGLOMÉRATION						
Communes rurales	97	79	18	3	3	-
Communes urbaines de province	99	79	20	1	1	-
Agglomération parisienne	97	79	18	3	2	1
REVENU MENSUEL NET DU FOYER						
Moins de 1500 euros net	97	73	24	3	3	-
Entre 1500 et 3000 euros net	98	77	21	2	2	-
Entre 3000 et 4500 euros net	99	85	14	1	-	1
4500 euros net et plus	99	76	23	1	1	-
FRÉQUENCE DE CONNEXION A INTERNET						
Plusieurs fois par jour	98	80	18	2	2	-
Environ une fois par jour	98	73	25	2	1	1
Moins d'une fois par jour (*)	96	74	22	4	4	-
NOMBRE DE PRODUITS PHYSIQUES COMMANDES SUR INTERNET AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS						
De 1 à 2	95	70	25	5	4	1
De 3 à 5	99	81	18	1	1	-
De 6 à 14	98	78	20	2	2	-
15 et plus	98	85	13	2	2	-
CATÉGORIES DE PRODUITS ACHETÉES SUR INTERNET AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS						
Le textile, l'habillement, la mode	98	83	15	2	1	1
L'alimentaire	99	81	18	1	1	-
Les loisirs	98	80	18	2	2	-
Les produits high-tech, l'électroménager	99	81	18	1	1	-
Les voyages	97	81	16	3	2	1

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

L'importance de différents critères lors d'un achat sur Internet D'être informé de façon détaillée par mail ou par SMS de l'état d'avancement de votre commande

	TOTAL Important (%)	Très important (%)	Assez important (%)	TOTAL Pas important (%)	Peu important (%)	Pas du tout important (%)
ENSEMBLE	93	67	26	7	5	2
SEXE DE L'INTERVIEWÉ(E)						
Homme	91	62	29	9	7	2
Femme	95	72	23	5	4	1
AGE						
Moins de 35 ans	88	62	26	12	10	2
18 à 24 ans	88	59	29	12	10	2
25 à 34 ans	88	65	23	12	10	2
35 ans et plus	96	70	26	4	3	1
35 à 49 ans	95	64	31	5	3	2
50 à 64 ans	94	72	22	6	5	1
65 ans et plus	98	74	24	2	1	1
PROFESSION DE L'INTERVIEWÉ(E)						
Artisan ou commerçant (*)	97	62	35	3	3	-
Profession libérale, cadre supérieur	93	61	32	7	2	5
Profession intermédiaire	93	67	26	7	5	2
Employé	91	64	27	9	7	2
Ouvrier	89	58	31	11	10	1
Retraité	97	74	23	3	2	1
Autre inactif	89	67	22	11	9	2
RÉGION						
Région parisienne	92	61	31	8	6	2
Nord est	90	67	23	10	8	2
Nord ouest	94	69	25	6	5	1
Sud ouest	91	69	22	9	7	2
Sud est	98	71	27	2	1	1
CATÉGORIE D'AGGLOMÉRATION						
Communes rurales	91	68	23	9	8	1
Communes urbaines de province	94	68	26	6	4	2
Agglomération parisienne	92	62	30	8	6	2
REVENU MENSUEL NET DU FOYER						
Moins de 1500 euros net	92	68	24	8	7	1
Entre 1500 et 3000 euros net	94	64	30	6	4	2
Entre 3000 et 4500 euros net	94	71	23	6	5	1
4500 euros net et plus	94	58	36	6	3	3
FRÉQUENCE DE CONNEXION A INTERNET						
Plusieurs fois par jour	93	68	25	7	5	2
Environ une fois par jour	96	67	29	4	3	1
Moins d'une fois par jour (*)	78	55	23	22	18	4
NOMBRE DE PRODUITS PHYSIQUES COMMANDES SUR INTERNET AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS						
De 1 à 2	89	58	31	11	9	2
De 3 à 5	94	66	28	6	5	1
De 6 à 14	93	66	27	7	5	2
15 et plus	95	79	16	5	3	2
CATÉGORIES DE PRODUITS ACHETÉES SUR INTERNET AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS						
Le textile, l'habillement, la mode	95	73	22	5	4	1
L'alimentaire	95	66	29	5	4	1
Les loisirs	93	69	24	7	5	2
Les produits high-tech, l'électroménager	94	69	25	6	5	1
Les voyages	94	73	21	6	4	2

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

L'importance de différents critères lors d'un achat sur Internet
Si le vendeur est en rupture de stock, de vous voir proposer un ou plusieurs
produits de substitution avec une réduction

	TOTAL Important	Très important	Assez important	TOTAL Pas important	Peu important	Pas du tout important
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
ENSEMBLE	86	53	33	14	9	5
SEXE DE L'INTERVIEWÉ(E)						
Homme	86	51	35	14	9	5
Femme	87	56	31	13	9	4
AGE						
Moins de 35 ans	89	57	32	11	9	2
18 à 24 ans	90	62	28	10	8	2
25 à 34 ans	89	54	35	11	9	2
35 ans et plus	85	52	33	15	9	6
35 à 49 ans	89	51	38	11	7	4
50 à 64 ans	85	59	26	15	9	6
65 ans et plus	80	44	36	20	11	9
PROFESSION DE L'INTERVIEWÉ(E)						
Artisan ou commerçant (*)	93	73	20	7	7	-
Profession libérale, cadre supérieur	88	57	31	12	8	4
Profession intermédiaire	87	55	32	13	11	2
Employé	94	58	36	6	5	1
Ouvrier	90	53	37	10	8	2
Retraité	79	46	33	21	12	9
Autre inactif	90	60	30	10	6	4
RÉGION						
Région parisienne	86	50	36	14	8	6
Nord est	90	58	32	10	7	3
Nord ouest	87	54	33	13	9	4
Sud ouest	84	53	31	16	10	6
Sud est	86	52	34	14	10	4
CATÉGORIE D'AGGLOMÉRATION						
Communes rurales	84	52	32	16	11	5
Communes urbaines de province	88	55	33	12	8	4
Agglomération parisienne	85	49	36	15	8	7
REVENU MENSUEL NET DU FOYER						
Moins de 1500 euros net	91	56	35	9	7	2
Entre 1500 et 3000 euros net	90	53	37	10	6	4
Entre 3000 et 4500 euros net	83	54	29	17	12	5
4500 euros net et plus	78	44	34	22	10	12
FRÉQUENCE DE CONNEXION A INTERNET						
Plusieurs fois par jour	87	54	33	13	9	4
Environ une fois par jour	85	53	32	15	9	6
Moins d'une fois par jour (*)	87	55	32	13	9	4
NOMBRE DE PRODUITS PHYSIQUES COMMANDES SUR INTERNET AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS						
De 1 à 2	88	51	37	12	9	3
De 3 à 5	84	53	31	16	11	5
De 6 à 14	86	55	31	14	8	6
15 et plus	91	55	36	9	7	2
CATÉGORIES DE PRODUITS ACHETÉES SUR INTERNET AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS						
Le textile, l'habillement, la mode	89	57	32	11	8	3
L'alimentaire	85	57	28	15	10	5
Les loisirs	87	53	34	13	9	4
Les produits high-tech, l'électroménager	88	56	32	12	8	4
Les voyages	87	57	30	13	8	5

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

La réaction face à une erreur dans la préparation de la commande

Question : Si vous aviez passé une commande sur Internet et qu'en ouvrant votre colis, vous vous rendiez compte qu'il ne correspondait pas à votre commande (il manque un produit, le modèle du produit n'est pas le bon), laquelle de ces propositions correspondrait le mieux à votre réaction ?

	Ensemble (%)
• Vous attendez une compensation sous forme de cadeau ou de remise et si un incident se produit de nouveau lors d'une prochaine commande, vous arrêterez	<u>40</u>
• Si vous obtenez une compensation sous forme de cadeau ou de remise, vous oubliez facilement cet incident	33
• Vous pensez que ce genre d'incident est la contrepartie de prix très compétitifs et vous n'exigez qu'un échange ou un remboursement	14
• Vous ne commandez plus jamais de produits sur ce site Internet	13
TOTAL	100

La réaction face à une erreur dans la préparation de la commande

	Vous attendez une compensation sous forme de cadeau ou de remise et si un incident se produit de nouveau lors d'une prochaine commande, vous arrêterez (%)	Si vous obtenez une compensation sous forme de cadeau ou de remise, vous oubliez facilement cet incident (%)
ENSEMBLE	40	33
SEXE DE L'INTERVIEWÉ(E)		
Homme	38	33
Femme	42	33
AGE		
Moins de 35 ans	52	33
18 à 24 ans	62	22
25 à 34 ans	46	40
35 ans et plus	36	33
35 à 49 ans	36	38
50 à 64 ans	36	32
65 ans et plus	35	27
PROFESSION DE L'INTERVIEWÉ(E)		
Artisan ou commerçant (*)	36	40
Profession libérale, cadre supérieur	50	30
Profession intermédiaire	45	36
Employé	40	38
Ouvrier	32	32
Retraité	34	31
Autre inactif	54	29
RÉGION		
Région parisienne	41	33
Nord est	36	35
Nord ouest	38	33
Sud ouest	42	35
Sud est	45	30
CATÉGORIE D'AGGLOMÉRATION		
Communes rurales	40	30
Communes urbaines de province	40	34
Agglomération parisienne	40	34
REVENU MENSUEL NET DU FOYER		
Moins de 1500 euros net	39	35
Entre 1500 et 3000 euros net	39	38
Entre 3000 et 4500 euros net	44	29
4500 euros net et plus	39	27
FRÉQUENCE DE CONNEXION A INTERNET		
Plusieurs fois par jour	40	33
Environ une fois par jour	41	30
Moins d'une fois par jour (*)	51	34
NOMBRE DE PRODUITS PHYSIQUES COMMANDES SUR INTERNET AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS		
Aucun	31	26
De 1 à 2	39	30
De 3 à 5	42	33
De 6 à 14	43	33
15 et plus	41	40
CATÉGORIES DE PRODUITS ACHETÉES SUR INTERNET AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS		
Le textile, l'habillement, la mode	42	35
L'alimentaire	41	33
Les loisirs	43	32
Les produits high-tech, l'électroménager	39	36
Les voyages	42	31

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

La réaction face à une erreur dans la préparation de la commande

	Vous pensez que ce genre d'incident est la contrepartie de prix très compétitifs et vous n'exigez qu'un échange ou un remboursement (%)	Vous ne commandez plus jamais de produits sur ce site Internet (%)
ENSEMBLE	14	13
SEXE DE L'INTERVIEWÉ(E)		
Homme	15	14
Femme	13	12
AGE		
Moins de 35 ans		
18 à 24 ans	8	7
25 à 34 ans	9	7
35 ans et plus	7	7
35 à 49 ans	16	15
50 à 64 ans	13	13
65 ans et plus	17	15
20	18	18
PROFESSION DE L'INTERVIEWÉ(E)		
Artisan ou commerçant (*)	9	15
Profession libérale, cadre supérieur	7	13
Profession intermédiaire	10	9
Employé	11	11
Ouvrier	19	17
Retraité	19	16
Autre inactif	9	8
RÉGION		
Région parisienne	12	14
Nord est	18	11
Nord ouest	13	16
Sud ouest	13	10
Sud est	13	12
CATÉGORIE D'AGGLOMÉRATION		
Communes rurales	17	13
Communes urbaines de province	14	12
Agglomération parisienne	11	15
REVENU MENSUEL NET DU FOYER		
Moins de 1500 euros net	16	10
Entre 1500 et 3000 euros net	14	9
Entre 3000 et 4500 euros net	12	15
4500 euros net et plus	14	20
FRÉQUENCE DE CONNEXION A INTERNET		
Plusieurs fois par jour	13	14
Environ une fois par jour	19	10
Moins d'une fois par jour (*)	6	9
NOMBRE DE PRODUITS PHYSIQUES COMMANDES SUR INTERNET AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS		
Aucun	24	19
De 1 à 2	15	16
De 3 à 5	11	14
De 6 à 14	13	11
15 et plus	12	7
CATÉGORIES DE PRODUITS ACHETÉES SUR INTERNET AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS		
Le textile, l'habillement, la mode	13	10
L'alimentaire	14	12
Les loisirs	13	12
Les produits high-tech, l'électroménager	13	12
Les voyages	13	14

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

La réaction face à un important retard dans le délai de livraison

Question : Si vous aviez passé une commande sur Internet et que votre colis vous était livré avec beaucoup de retard sur la date prévue, laquelle de ces propositions correspondrait le mieux à votre réaction ?

	Ensemble (%)
• Vous attendez une compensation sous forme de cadeau ou de remise et si un incident se produit de nouveau lors d'une prochaine commande, vous arrêterez	<u>42</u>
• Si vous obtenez une compensation sous forme de cadeau ou de remise, vous oubliez facilement cet incident	31
• Vous ne commandez plus jamais de produits sur ce site Internet	20
• Vous pensez que ce genre d'incident peu fréquent est la contrepartie de prix très compétitifs et vous n'exigez qu'un échange ou un remboursement	7
TOTAL	100

La réaction face à un important retard dans le délai de livraison

	Vous attendez une compensation sous forme de cadeau ou de remise et si un incident se produit de nouveau lors d'une prochaine commande, vous arrêterez (%)	Si vous obtenez une compensation sous forme de cadeau ou de remise, vous oubliez facilement cet incident (%)
ENSEMBLE	42	31
SEXE DE L'INTERVIEWÉ(E)		
Homme	41	30
Femme	42	32
AGE		
Moins de 35 ans	51	34
18 à 24 ans	54	32
25 à 34 ans	50	36
35 ans et plus	38	30
35 à 49 ans	43	35
50 à 64 ans	40	29
65 ans et plus	30	25
PROFESSION DE L'INTERVIEWÉ(E)		
Artisan ou commerçant (*)	43	30
Profession libérale, cadre supérieur	55	25
Profession intermédiaire	47	34
Employé	45	38
Ouvrier	39	36
Retraité	32	27
Autre inactif	50	33
RÉGION		
Région parisienne	42	34
Nord est	41	32
Nord ouest	43	30
Sud ouest	49	27
Sud est	38	32
CATÉGORIE D'AGGLOMÉRATION		
Communes rurales	41	32
Communes urbaines de province	42	31
Agglomération parisienne	42	32
REVENU MENSUEL NET DU FOYER		
Moins de 1500 euros net	44	38
Entre 1500 et 3000 euros net	41	35
Entre 3000 et 4500 euros net	43	28
4500 euros net et plus	33	22
FRÉQUENCE DE CONNEXION A INTERNET		
Plusieurs fois par jour	42	31
Environ une fois par jour	40	30
Moins d'une fois par jour (*)	52	33
NOMBRE DE PRODUITS PHYSIQUES COMMANDES SUR INTERNET AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS		
Aucun	33	27
De 1 à 2	42	32
De 3 à 5	43	32
De 6 à 14	43	29
15 et plus	45	37
CATÉGORIES DE PRODUITS ACHETÉES SUR INTERNET AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS		
Le textile, l'habillement, la mode	43	34
L'alimentaire	42	37
Les loisirs	42	32
Les produits high-tech, l'électroménager	45	31
Les voyages	41	27

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

La réaction face à un important retard dans le délai de livraison

	Vous ne commandez plus jamais de produits sur ce site Internet	Vous pensez que ce genre d'incident peu fréquent est la contrepartie de prix très compétitifs et vous n'exigez qu'un échange ou un remboursement
	(%)	(%)
ENSEMBLE	20	7
SEXE DE L'INTERVIEWÉ(E)		
Homme	23	6
Femme	18	8
AGE		
Moins de 35 ans	11	4
18 à 24 ans	10	4
25 à 34 ans	11	3
35 ans et plus	24	8
35 à 49 ans	18	4
50 à 64 ans	22	9
65 ans et plus	33	12
PROFESSION DE L'INTERVIEWÉ(E)		
Artisan ou commerçant (*)	18	9
Profession libérale, cadre supérieur	15	5
Profession intermédiaire	15	4
Employé	13	4
Ouvrier	21	4
Retraité	30	11
Autre inactif	10	7
RÉGION		
Région parisienne	21	3
Nord est	17	10
Nord ouest	21	6
Sud ouest	18	6
Sud est	22	8
CATÉGORIE D'AGGLOMÉRATION		
Communes rurales	21	6
Communes urbaines de province	19	8
Agglomération parisienne	23	3
REVENU MENSUEL NET DU FOYER		
Moins de 1500 euros net	13	5
Entre 1500 et 3000 euros net	17	7
Entre 3000 et 4500 euros net	23	6
4500 euros net et plus	36	9
FRÉQUENCE DE CONNEXION A INTERNET		
Plusieurs fois par jour	21	6
Environ une fois par jour	17	13
Moins d'une fois par jour (*)	9	6
NOMBRE DE PRODUITS PHYSIQUES COMMANDES SUR INTERNET AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS		
Aucun	30	10
De 1 à 2	21	5
De 3 à 5	18	7
De 6 à 14	20	8
15 et plus	15	3
CATÉGORIES DE PRODUITS ACHETÉES SUR INTERNET AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS		
Le textile, l'habillement, la mode	17	6
L'alimentaire	17	4
Les loisirs	19	7
Les produits high-tech, l'électroménager	18	6
Les voyages	26	6

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

- B -

*L'intérêt suscité par de nouvelles formules
d'achat en ligne*

L'intérêt suscité par de nouveaux services proposés par des magasins et des sites d'achat sur Internet

Question : Pour chacun de ces services, diriez-vous que vous le trouvez-vous très intéressant, assez intéressant, peu intéressant ou pas du tout intéressant ?

	TOTAL Intéressant	Très intéressant	Assez intéressant	TOTAL Pas intéressant	Peu intéressant	Pas du tout intéressant	TOTAL
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
• Vous commandez un produit sur le site Internet d'une chaîne de magasins. On vous propose de livrer ce produit dans un magasin à proximité de votre domicile	92	64	28	8	6	2	100
• Vous allez dans un magasin. Le produit que vous voulez acheter n'est plus disponible. Le magasin vous propose alors de commander le produit sur une borne du magasin et de vous le faire livrer sous 48h, soit au magasin, soit chez vous	91	53	38	9	6	3	100

L'intérêt suscité par de nouveaux services proposés par des magasins et des sites d'achat sur Internet

**Vous commandez un produit sur le site Internet d'une chaîne de magasins.
On vous propose de livrer ce produit dans un magasin à proximité de votre domicile**

	TOTAL Intéressant (%)	Très intéressant (%)	Assez intéressant (%)	TOTAL Pas intéressant (%)	Peu intéressant (%)	Pas du tout intéressant (%)
ENSEMBLE	92	64	28	8	6	2
SEXE DE L'INTERVIEWÉ(E)						
Homme	92	61	31	8	7	1
Femme	93	68	25	7	5	2
AGE						
Moins de 35 ans	93	71	22	7	6	1
18 à 24 ans	92	67	25	8	8	-
25 à 34 ans	94	74	20	6	5	1
35 ans et plus	92	62	30	8	6	2
35 à 49 ans	94	65	29	6	6	-
50 à 64 ans	93	66	27	7	5	2
65 ans et plus	88	54	34	12	8	4
PROFESSION DE L'INTERVIEWÉ(E)						
Artisan ou commerçant (*)	94	73	21	6	6	-
Profession libérale, cadre supérieur	92	68	24	8	7	1
Profession intermédiaire	95	73	22	5	4	1
Employé	94	66	28	6	5	1
Ouvrier	92	66	26	8	7	1
Retraité	91	58	33	9	6	3
Autre inactif	90	69	21	10	9	1
RÉGION						
Région parisienne	89	60	29	11	9	2
Nord est	94	71	23	6	5	1
Nord ouest	89	62	27	11	8	3
Sud ouest	97	63	34	3	2	1
Sud est	94	66	28	6	5	1
CATÉGORIE D'AGGLOMÉRATION						
Communes rurales	92	59	33	8	6	2
Communes urbaines de province	93	68	25	7	6	1
Agglomération parisienne	89	59	30	11	8	3
REVENU MENSUEL NET DU FOYER						
Moins de 1500 euros net	95	68	27	5	4	1
Entre 1500 et 3000 euros net	91	66	25	9	7	2
Entre 3000 et 4500 euros net	94	63	31	6	4	2
4500 euros net et plus	94	56	38	6	6	-
FRÉQUENCE DE CONNEXION A INTERNET						
Plusieurs fois par jour	92	65	27	8	6	2
Environ une fois par jour	93	63	30	7	5	2
Moins d'une fois par jour (*)	83	52	31	17	14	3
NOMBRE DE PRODUITS PHYSIQUES COMMANDES SUR INTERNET AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS						
Aucun	87	42	45	13	8	5
De 1 à 2	89	58	31	11	10	1
De 3 à 5	93	70	23	7	6	1
De 6 à 14	95	72	23	5	4	1
15 et plus	92	68	24	8	6	2
CATÉGORIES DE PRODUITS ACHETÉES SUR INTERNET AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS						
Le textile, l'habillement, la mode	94	71	23	6	5	1
L'alimentaire	94	67	27	6	3	3
Les loisirs	94	69	25	6	5	1
Les produits high-tech, l'électroménager	95	71	24	5	4	1
Les voyages	91	67	24	9	8	1

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

L'intérêt suscité par de nouveaux services proposés par des magasins et des sites d'achat sur Internet

Vous allez dans un magasin. Le produit que vous voulez acheter n'est plus disponible. Le magasin vous propose alors de commander le produit sur une borne du magasin et de vous le faire livrer sous 48h, soit au magasin, soit chez vous

	TOTAL Intéressant (%)	Très intéressant (%)	Assez intéressant (%)	TOTAL Pas intéressant (%)	Peu intéressant (%)	Pas du tout intéressant (%)
ENSEMBLE	91	53	38	9	6	3
SEXE DE L'INTERVIEWÉ(E)						
Homme	88	46	42	12	8	4
Femme	93	59	34	7	4	3
AGE						
Moins de 35 ans	96	64	32	4	3	1
18 à 24 ans	94	61	33	6	4	2
25 à 34 ans	96	66	30	4	3	1
35 ans et plus	89	49	40	11	7	4
35 à 49 ans	92	53	39	8	6	2
50 à 64 ans	91	53	38	9	6	3
65 ans et plus	83	39	44	17	9	8
PROFESSION DE L'INTERVIEWÉ(E)						
Artisan ou commerçant (*)	100	69	31	-	-	-
Profession libérale, cadre supérieur	88	46	42	12	7	5
Profession intermédiaire	95	60	35	5	2	3
Employé	95	62	33	5	4	1
Ouvrier	87	49	38	13	11	2
Retraité	88	45	43	12	6	6
Autre inactif	91	60	31	9	7	2
RÉGION						
Région parisienne	89	49	40	11	7	4
Nord est	91	54	37	9	5	4
Nord ouest	92	53	39	8	5	3
Sud ouest	89	56	33	11	8	3
Sud est	91	53	38	9	6	3
CATÉGORIE D'AGGLOMÉRATION						
Communes rurales	87	47	40	13	9	4
Communes urbaines de province	93	57	36	7	4	3
Agglomération parisienne	88	48	40	12	7	5
REVENU MENSUEL NET DU FOYER						
Moins de 1500 euros net	94	58	36	6	5	1
Entre 1500 et 3000 euros net	92	55	37	8	6	2
Entre 3000 et 4500 euros net	92	51	41	8	3	5
4500 euros net et plus	88	48	40	12	7	5
FRÉQUENCE DE CONNEXION A INTERNET						
Plusieurs fois par jour	92	55	37	8	5	3
Environ une fois par jour	89	49	40	11	8	3
Moins d'une fois par jour (*)	88	43	45	12	9	3
NOMBRE DE PRODUITS PHYSIQUES COMMANDES SUR INTERNET AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS						
Aucun	81	27	54	19	14	5
De 1 à 2	92	53	39	8	4	4
De 3 à 5	95	59	36	5	4	1
De 6 à 14	92	56	36	8	4	4
15 et plus	91	62	29	9	6	3
CATÉGORIES DE PRODUITS ACHETÉES SUR INTERNET AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS						
Le textile, l'habillement, la mode	93	59	34	7	4	3
L'alimentaire	92	57	35	8	4	4
Les loisirs	92	57	35	8	5	3
Les produits high-tech, l'électroménager	93	57	36	7	4	3
Les voyages	88	51	37	12	8	4

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

L'intérêt suscité par différentes options de livraison

Question : Pour chacune des options de livraison suivantes, indiquez si vous la trouvez très intéressante, assez intéressante, peu intéressante ou pas du tout intéressante ?

	TOTAL Intéressante	Très intéressante	Assez intéressante	TOTAL Pas intéressante	Peu intéressante	Pas du tout intéressante	TOTAL
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
• La possibilité de faire livrer le produit à la personne de votre choix	91	52	39	9	8	1	100
• La possibilité de déballer le colis devant le livreur pour vérifier	90	55	35	10	9	1	100
• Une livraison en point-relais	80	34	46	20	16	4	100
• Une livraison en horaires décalés (le week-end ou en soirée)	79	39	40	21	17	4	100
• Un choix entre des délais de livraison plus ou moins rapides avec des coûts de livraison plus ou moins élevés	78	35	43	22	15	7	100
• Une livraison sur votre lieu de travail	44	16	28	56	31	25	100

L'intérêt suscité par différentes options de livraison

La possibilité de faire livrer le produit à la personne de votre choix

	TOTAL Intéressante (%)	Très intéressante (%)	Assez intéressante (%)	TOTAL Pas intéressante (%)	Peu intéressante (%)	Pas du tout intéressante (%)
ENSEMBLE	91	52	39	9	8	1
SEXE DE L'INTERVIEWÉ(E)						
Homme	88	47	41	12	10	2
Femme	94	57	37	6	5	1
AGE						
Moins de 35 ans						
18 à 24 ans	94	56	38	6	5	1
25 à 34 ans	87	49	38	13	11	2
35 ans et plus						
35 à 49 ans	91	52	39	9	8	1
50 à 64 ans	89	47	42	11	9	2
65 ans et plus	94	57	37	6	6	-
65 ans et plus	91	54	37	9	8	1
PROFESSION DE L'INTERVIEWÉ(E)						
Artisan ou commerçant (*)	85	60	25	15	15	-
Profession libérale, cadre supérieur	85	40	45	15	13	2
Profession intermédiaire	90	48	42	10	9	1
Employé	93	54	39	7	5	2
Ouvrier	91	48	43	9	8	1
Retraité	91	55	36	9	8	1
Autre inactif	95	54	41	5	4	1
RÉGION						
Région parisienne	91	48	43	9	8	1
Nord est	91	57	34	9	7	2
Nord ouest	90	55	35	10	10	-
Sud ouest	90	45	45	10	7	3
Sud est	93	51	42	7	7	-
CATÉGORIE D'AGGLOMÉRATION						
Communes rurales	90	53	37	10	10	-
Communes urbaines de province	91	52	39	9	7	2
Agglomération parisienne	92	49	43	8	7	1
REVENU MENSUEL NET DU FOYER						
Moins de 1500 euros net	93	56	37	7	6	1
Entre 1500 et 3000 euros net	91	52	39	9	8	1
Entre 3000 et 4500 euros net	90	49	41	10	9	1
4500 euros net et plus	85	46	39	15	14	1
FRÉQUENCE DE CONNEXION A INTERNET						
Plusieurs fois par jour	91	53	38	9	8	1
Environ une fois par jour	95	51	44	5	4	1
Moins d'une fois par jour (*)	88	50	38	12	9	3
NOMBRE DE PRODUITS PHYSIQUES COMMANDES SUR INTERNET AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS						
Aucun	91	43	48	9	5	4
De 1 à 2	93	53	40	7	6	1
De 3 à 5	93	55	38	7	6	1
De 6 à 14	89	51	38	11	10	1
15 et plus	89	56	33	11	10	1
CATÉGORIES DE PRODUITS ACHETÉES SUR INTERNET AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS						
Le textile, l'habillement, la mode	91	56	35	9	8	1
L'alimentaire	93	53	40	7	7	-
Les loisirs	90	54	36	10	9	1
Les produits high-tech, l'électroménager	91	54	37	9	8	1
Les voyages	89	51	38	11	10	1

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

L'intérêt suscité par différentes options de livraison

La possibilité de déballer le colis devant le livreur pour vérifier

	TOTAL Intéressante (%)	Très intéressante (%)	Assez intéressante (%)	TOTAL Pas intéressante (%)	Peu intéressante (%)	Pas du tout intéressante (%)
ENSEMBLE	90	55	35	10	9	1
SEXE DE L'INTERVIEWÉ(E)						
Homme	90	54	36	10	8	2
Femme	89	54	35	11	10	1
AGE						
Moins de 35 ans						
18 à 24 ans	89	54	35	11	11	-
25 à 34 ans	88	50	38	12	10	2
35 ans et plus						
35 à 49 ans	91	56	35	9	8	1
50 à 64 ans	92	54	38	8	8	-
65 ans et plus	90	62	28	10	9	1
65 ans et plus	89	50	39	11	9	2
PROFESSION DE L'INTERVIEWÉ(E)						
Artisan ou commerçant (*)	75	55	20	25	25	-
Profession libérale, cadre supérieur	88	53	35	12	12	-
Profession intermédiaire	90	53	37	10	10	-
Employé	89	54	35	11	9	2
Ouvrier	93	57	36	7	6	1
Retraité	89	54	35	11	9	2
Autre inactif	92	58	34	8	8	-
RÉGION						
Région parisienne	89	49	40	11	10	1
Nord est	92	61	31	8	7	1
Nord ouest	88	56	32	12	10	2
Sud ouest	86	48	38	14	13	1
Sud est	93	55	38	7	7	-
CATÉGORIE D'AGGLOMÉRATION						
Communes rurales	91	56	35	9	7	2
Communes urbaines de province	89	55	34	11	10	1
Agglomération parisienne	89	48	41	11	10	1
REVENU MENSUEL NET DU FOYER						
Moins de 1500 euros net	92	54	38	8	6	2
Entre 1500 et 3000 euros net	90	54	36	10	9	1
Entre 3000 et 4500 euros net	89	52	37	11	10	1
4500 euros net et plus	91	55	36	9	9	-
FRÉQUENCE DE CONNEXION A INTERNET						
Plusieurs fois par jour	89	54	35	11	10	1
Environ une fois par jour	95	60	35	5	5	-
Moins d'une fois par jour (*)	82	46	36	18	12	6
NOMBRE DE PRODUITS PHYSIQUES COMMANDES SUR INTERNET AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS						
Aucun	89	48	41	11	8	3
De 1 à 2	92	55	37	8	7	1
De 3 à 5	90	55	35	10	9	1
De 6 à 14	89	57	32	11	10	1
15 et plus	89	54	35	11	10	1
CATÉGORIES DE PRODUITS ACHETÉES SUR INTERNET AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS						
Le textile, l'habillement, la mode	90	55	35	10	9	1
L'alimentaire	92	54	38	8	7	1
Les loisirs	89	54	35	11	10	1
Les produits high-tech, l'électroménager	92	59	33	8	8	-
Les voyages	87	53	34	13	12	1

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

L'intérêt suscité par différentes options de livraison

Une livraison en point-relais

	TOTAL Intéressante (%)	Très intéressante (%)	Assez intéressante (%)	TOTAL Pas intéressante (%)	Peu intéressante (%)	Pas du tout intéressante (%)
ENSEMBLE	80	34	46	20	16	4
SEXE DE L'INTERVIEWÉ(E)						
Homme	78	30	48	22	17	5
Femme	81	38	43	19	16	3
AGE						
Moins de 35 ans						
18 à 24 ans	74	21	53	26	25	1
25 à 34 ans	87	46	41	13	11	2
35 ans et plus						
35 à 49 ans	79	34	45	21	16	5
50 à 64 ans	82	35	47	18	15	3
65 ans et plus	81	35	46	19	14	5
65 ans et plus	74	31	43	26	19	7
PROFESSION DE L'INTERVIEWÉ(E)						
Artisan ou commerçant (*)	82	36	46	18	12	6
Profession libérale, cadre supérieur	80	34	46	20	17	3
Profession intermédiaire	87	44	43	13	11	2
Employé	83	42	41	17	14	3
Ouvrier	82	28	54	18	13	5
Retraité	76	31	45	24	18	6
Autre inactif	75	32	43	25	23	2
RÉGION						
Région parisienne	76	30	46	24	18	6
Nord est	81	34	47	19	15	4
Nord ouest	79	40	39	21	17	4
Sud ouest	81	28	53	19	16	3
Sud est	80	35	45	20	17	3
CATÉGORIE D'AGGLOMÉRATION						
Communes rurales	80	36	44	20	17	3
Communes urbaines de province	80	34	46	20	16	4
Agglomération parisienne	77	31	46	23	18	5
REVENU MENSUEL NET DU FOYER						
Moins de 1500 euros net	86	39	47	14	12	2
Entre 1500 et 3000 euros net	79	30	49	21	17	4
Entre 3000 et 4500 euros net	77	39	38	23	17	6
4500 euros net et plus	71	32	39	29	23	6
FRÉQUENCE DE CONNEXION A INTERNET						
Plusieurs fois par jour	79	34	45	21	17	4
Environ une fois par jour	81	33	48	19	16	3
Moins d'une fois par jour (*)	73	33	40	27	18	9
NOMBRE DE PRODUITS PHYSIQUES COMMANDES SUR INTERNET AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS						
Aucun	69	22	47	31	24	7
De 1 à 2	76	33	43	24	20	4
De 3 à 5	86	33	53	14	11	3
De 6 à 14	81	39	42	19	15	4
15 et plus	79	41	38	21	18	3
CATÉGORIES DE PRODUITS ACHETÉES SUR INTERNET AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS						
Le textile, l'habillement, la mode	85	41	44	15	12	3
L'alimentaire	78	36	42	22	16	6
Les loisirs	82	37	45	18	15	3
Les produits high-tech, l'électroménager	81	36	45	19	15	4
Les voyages	76	35	41	24	20	4

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

L'intérêt suscité par différentes options de livraison

Une livraison en horaires décalés (le week-end ou en soirée)

	TOTAL Intéressante (%)	Très intéressante (%)	Assez intéressante (%)	TOTAL Pas intéressante (%)	Peu intéressante (%)	Pas du tout intéressante (%)
ENSEMBLE	79	39	40	21	17	4
SEXE DE L'INTERVIEWÉ(E)						
Homme	78	37	41	22	17	5
Femme	79	41	38	21	18	3
AGE						
Moins de 35 ans						
18 à 24 ans	98	62	36	2	2	-
25 à 34 ans	83	48	35	17	16	1
35 ans et plus						
35 à 49 ans	75	33	42	25	20	5
50 à 64 ans	83	45	38	17	13	4
65 ans et plus	77	32	45	23	20	3
65 ans et plus	62	20	42	38	30	8
PROFESSION DE L'INTERVIEWÉ(E)						
Artisan ou commerçant (*)	85	42	43	15	9	6
Profession libérale, cadre supérieur	88	62	26	12	9	3
Profession intermédiaire	86	49	37	14	13	1
Employé	81	46	35	19	15	4
Ouvrier	82	40	42	18	16	2
Retraité	64	21	43	36	29	7
Autre inactif	96	50	46	4	3	1
RÉGION						
Région parisienne	83	49	34	17	13	4
Nord est	80	40	40	20	16	4
Nord ouest	78	35	43	22	20	2
Sud ouest	74	31	43	26	21	5
Sud est	78	40	38	22	17	5
CATÉGORIE D'AGGLOMÉRATION						
Communes rurales	75	36	39	25	20	5
Communes urbaines de province	80	39	41	20	17	3
Agglomération parisienne	82	45	37	18	14	4
REVENU MENSUEL NET DU FOYER						
Moins de 1500 euros net	84	43	41	16	13	3
Entre 1500 et 3000 euros net	78	39	39	22	18	4
Entre 3000 et 4500 euros net	79	35	44	21	19	2
4500 euros net et plus	71	38	33	29	20	9
FRÉQUENCE DE CONNEXION A INTERNET						
Plusieurs fois par jour	78	41	37	22	18	4
Environ une fois par jour	80	31	49	20	18	2
Moins d'une fois par jour (*)	80	33	47	20	11	9
NOMBRE DE PRODUITS PHYSIQUES COMMANDES SUR INTERNET AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS						
Aucun	75	29	46	25	18	7
De 1 à 2	82	40	42	18	17	1
De 3 à 5	78	40	38	22	19	3
De 6 à 14	80	39	41	20	18	2
15 et plus	80	46	34	20	14	6
CATÉGORIES DE PRODUITS ACHETÉES SUR INTERNET AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS						
Le textile, l'habillement, la mode	79	42	37	21	17	4
L'alimentaire	86	43	43	14	12	2
Les loisirs	80	42	38	20	17	3
Les produits high-tech, l'électroménager	80	44	36	20	17	3
Les voyages	79	43	36	21	17	4

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

L'intérêt suscité par différentes options de livraison
Un choix entre des délais de livraison plus ou moins rapides avec des coûts
de livraison plus ou moins élevés

	TOTAL Intéressante (%)	Très intéressante (%)	Assez intéressante (%)	TOTAL Pas intéressante (%)	Peu intéressante (%)	Pas du tout intéressante (%)
ENSEMBLE	78	35	43	22	15	7
SEXE DE L'INTERVIEWÉ(E)						
Homme	78	31	47	22	15	7
Femme	77	38	39	23	16	7
AGE						
Moins de 35 ans	85	44	41	15	11	4
18 à 24 ans	88	49	39	12	8	4
25 à 34 ans	84	40	44	16	12	4
35 ans et plus	75	31	44	25	17	8
35 à 49 ans	78	36	42	22	15	7
50 à 64 ans	77	33	44	23	16	7
65 ans et plus	68	23	45	32	20	12
PROFESSION DE L'INTERVIEWÉ(E)						
Artisan ou commerçant (*)	73	44	29	27	24	3
Profession libérale, cadre supérieur	85	46	39	15	13	2
Profession intermédiaire	82	35	47	18	12	6
Employé	83	40	43	17	11	6
Ouvrier	74	30	44	26	17	9
Retraité	70	25	45	30	20	10
Autre inactif	84	44	40	16	10	6
RÉGION						
Région parisienne	79	33	46	21	15	6
Nord est	78	36	42	22	13	9
Nord ouest	78	40	38	22	16	6
Sud ouest	71	29	42	29	21	8
Sud est	79	32	47	21	14	7
CATÉGORIE D'AGGLOMÉRATION						
Communes rurales	79	33	46	21	13	8
Communes urbaines de province	77	36	41	23	16	7
Agglomération parisienne	78	32	46	22	16	6
REVENU MENSUEL NET DU FOYER						
Moins de 1500 euros net	80	39	41	20	12	8
Entre 1500 et 3000 euros net	75	35	40	25	18	7
Entre 3000 et 4500 euros net	81	33	48	19	13	6
4500 euros net et plus	79	25	54	21	17	4
FRÉQUENCE DE CONNEXION A INTERNET						
Plusieurs fois par jour	79	36	43	21	14	7
Environ une fois par jour	72	28	44	28	18	10
Moins d'une fois par jour (*)	71	34	37	29	20	9
NOMBRE DE PRODUITS PHYSIQUES COMMANDES SUR INTERNET AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS						
Aucun	55	12	43	45	26	19
De 1 à 2	80	36	44	20	15	5
De 3 à 5	81	39	42	19	14	5
De 6 à 14	83	38	45	17	12	5
15 et plus	81	41	40	19	13	6
CATÉGORIES DE PRODUITS ACHETÉES SUR INTERNET AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS						
Le textile, l'habillement, la mode	80	39	41	20	13	7
L'alimentaire	77	40	37	23	15	8
Les loisirs	81	39	42	19	13	6
Les produits high-tech, l'électroménager	83	38	45	17	12	5
Les voyages	78	38	40	22	15	7

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

L'intérêt suscité par différentes options de livraison

Une livraison sur votre lieu de travail

	TOTAL Intéressante (%)	Très intéressante (%)	Assez intéressante (%)	TOTAL Pas intéressante (%)	Peu intéressante (%)	Pas du tout intéressante (%)
ENSEMBLE	44	16	28	56	31	25
SEXE DE L'INTERVIEWÉ(E)						
Homme	45	17	28	55	30	25
Femme	45	16	29	55	31	24
AGE						
Moins de 35 ans	56	22	34	44	33	11
18 à 24 ans	53	15	38	47	40	7
25 à 34 ans	57	26	31	43	29	14
35 ans et plus	40	14	26	60	30	30
35 à 49 ans	52	21	31	48	28	20
50 à 64 ans	42	15	27	58	31	27
65 ans et plus	24	6	18	76	30	46
PROFESSION DE L'INTERVIEWÉ(E)						
Artisan ou commerçant (*)	66	36	30	34	28	6
Profession libérale, cadre supérieur	53	26	27	47	31	16
Profession intermédiaire	54	21	33	46	34	12
Employé	52	22	30	48	29	19
Ouvrier	50	15	35	50	28	22
Retraité	26	7	19	74	31	43
Autre inactif	54	19	35	46	35	11
RÉGION						
Région parisienne	48	17	31	52	30	22
Nord est	49	17	32	51	27	24
Nord ouest	41	16	25	59	33	26
Sud ouest	42	12	30	58	30	28
Sud est	44	19	25	56	32	24
CATÉGORIE D'AGGLOMÉRATION						
Communes rurales	43	15	28	57	26	31
Communes urbaines de province	45	17	28	55	32	23
Agglomération parisienne	46	16	30	54	32	22
REVENU MENSUEL NET DU FOYER						
Moins de 1500 euros net	53	22	31	47	29	18
Entre 1500 et 3000 euros net	43	14	29	57	30	27
Entre 3000 et 4500 euros net	46	18	28	54	29	25
4500 euros net et plus	39	14	25	61	30	31
FRÉQUENCE DE CONNEXION A INTERNET						
Plusieurs fois par jour	45	17	28	55	31	24
Environ une fois par jour	38	11	27	62	34	28
Moins d'une fois par jour (*)	48	20	28	52	21	31
NOMBRE DE PRODUITS PHYSIQUES COMMANDES SUR INTERNET AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS						
Aucun	39	11	28	61	27	34
De 1 à 2	45	20	25	55	29	26
De 3 à 5	44	14	30	56	33	23
De 6 à 14	45	15	30	55	33	22
15 et plus	50	25	25	50	29	21
CATÉGORIES DE PRODUITS ACHETÉES SUR INTERNET AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS						
Le textile, l'habillement, la mode	47	18	29	53	30	23
L'alimentaire	51	23	28	49	24	25
Les loisirs	46	18	28	54	31	23
Les produits high-tech, l'électroménager	47	19	28	53	32	21
Les voyages	44	17	27	56	31	25

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

L'intérêt suscité par un service proposant une livraison à domicile ou en magasin

Question : Une nouvelle formule de livraison est actuellement testée par les chaînes d'hypermarchés et de supermarchés. Vous passez une commande sur Internet qui est ensuite préparée dans le magasin le plus proche de chez vous. Vous avez alors le choix de vous faire livrer chez vous (en journée avec un coût de livraison) ou de venir chercher vos colis au magasin (pendant les horaires d'ouverture, sans coût de livraison). Trouvez-vous ce nouveau service... ?

	Ensemble (%)
TOTAL Intéressant	85
• Très intéressant	40
• Assez intéressant	45
TOTAL Pas intéressant	15
• Peu intéressant	12
• Pas du tout intéressant	3
TOTAL	100

L'intérêt suscité par un service proposant une livraison à domicile ou en magasin

	TOTAL Intéressant (%)	Très intéressant (%)	Assez intéressant (%)	TOTAL Pas intéressant (%)	Peu intéressant (%)	Pas du tout intéressant (%)
ENSEMBLE	85	40	45	15	12	3
SEXE DE L'INTERVIEWÉ(E)						
Homme	87	38	49	13	10	3
Femme	83	42	41	17	14	3
AGE						
Moins de 35 ans	89	44	45	11	8	3
18 à 24 ans	88	36	52	12	11	1
25 à 34 ans	90	50	40	10	6	4
35 ans et plus	83	38	45	17	14	3
35 à 49 ans	86	43	43	14	12	2
50 à 64 ans	88	42	46	12	11	1
65 ans et plus	75	29	46	25	20	5
PROFESSION DE L'INTERVIEWÉ(E)						
Artisan ou commerçant (*)	94	58	36	6	6	-
Profession libérale, cadre supérieur	82	34	48	18	14	4
Profession intermédiaire	92	51	41	8	7	1
Employé	86	44	42	14	10	4
Ouvrier	87	42	45	13	10	3
Retraité	79	34	45	21	18	3
Autre inactif	88	37	51	12	12	-
RÉGION						
Région parisienne	83	36	47	17	13	4
Nord est	86	43	43	14	11	3
Nord ouest	85	44	41	15	13	2
Sud ouest	88	37	51	12	8	4
Sud est	83	38	45	17	15	2
CATÉGORIE D'AGGLOMÉRATION						
Communes rurales	85	38	47	15	11	4
Communes urbaines de province	85	43	42	15	13	2
Agglomération parisienne	84	35	49	16	12	4
REVENU MENSUEL NET DU FOYER						
Moins de 1500 euros net	89	43	46	11	8	3
Entre 1500 et 3000 euros net	86	44	42	14	12	2
Entre 3000 et 4500 euros net	85	42	43	15	13	2
4500 euros net et plus	82	29	53	18	15	3
FRÉQUENCE DE CONNEXION A INTERNET						
Plusieurs fois par jour	86	42	44	14	12	2
Environ une fois par jour	84	34	50	16	12	4
Moins d'une fois par jour (*)	75	26	49	25	19	6
NOMBRE DE PRODUITS PHYSIQUES COMMANDES SUR INTERNET AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS						
Aucun	81	24	57	19	13	6
De 1 à 2	85	37	48	15	14	1
De 3 à 5	83	41	42	17	15	2
De 6 à 14	89	45	44	11	9	2
15 et plus	85	48	37	15	11	4
CATÉGORIES DE PRODUITS ACHETÉES SUR INTERNET AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS						
Le textile, l'habillement, la mode	87	46	41	13	11	2
L'alimentaire	87	49	38	13	11	2
Les loisirs	87	43	44	13	11	2
Les produits high-tech, l'électroménager	90	44	46	10	9	1
Les voyages	84	42	42	16	13	3

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

L'intérêt suscité par différentes formules innovantes de ventes privées

Question : Pour chacune des nouvelles formules ci-dessous qui pourraient être proposées par des sites de commerce en ligne (e-commerce), indiquez si vous la trouvez très intéressante, assez intéressante, peu intéressante ou pas du tout intéressante ?

	TOTAL Intéressante (%)	Très intéressante (%)	Assez intéressante (%)	TOTAL Pas intéressante (%)	Peu intéressante (%)	Pas du tout intéressante (%)	TOTAL (%)
• Un catalogue évolutif regroupant sous forme de soldes les produits restants des ventes uniques précédentes	90	40	50	10	9	1	100
• Des ventes privées (réductions importantes mais vente d'une durée limitée de quelques jours) avec un délai de livraison de 2 ou 3 jours	86	46	40	14	12	2	100
• Un service proposant à la fois des ventes sur catalogue pour certaines gammes de produits, et des ventes privées pour d'autres gammes de produits	76	29	47	24	21	3	100

L'intérêt suscité par différentes formules innovantes de ventes privées
Un catalogue évolutif regroupant sous forme de soldes les produits restants
des ventes uniques précédentes

	TOTAL Intéressante	Très intéressante	Assez intéressante	TOTAL Pas intéressante	Peu intéressante	Pas du tout intéressante
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
ENSEMBLE	90	40	50	10	9	1
SEXE DE L'INTERVIEWÉ(E)						
Homme	90	34	56	10	10	-
Femme	92	47	45	8	7	1
AGE						
Moins de 35 ans	92	43	49	8	7	1
18 à 24 ans	94	43	51	6	6	-
25 à 34 ans	92	43	49	8	7	1
35 ans et plus	90	40	50	10	9	1
35 à 49 ans	92	41	51	8	8	-
50 à 64 ans	90	41	49	10	9	1
65 ans et plus	87	35	52	13	11	2
PROFESSION DE L'INTERVIEWÉ(E)						
Artisan ou commerçant (*)	97	42	55	3	3	-
Profession libérale, cadre supérieur	84	40	44	16	16	-
Profession intermédiaire	90	49	41	10	10	-
Employé	93	41	52	7	6	1
Ouvrier	93	41	52	7	6	1
Retraité	88	35	53	12	11	1
Autre inactif	92	43	49	8	6	2
RÉGION						
Région parisienne	86	36	50	14	14	-
Nord est	92	44	48	8	7	1
Nord ouest	93	41	52	7	6	1
Sud ouest	89	48	41	11	10	1
Sud est	91	37	54	9	8	1
CATÉGORIE D'AGGLOMÉRATION						
Communes rurales	92	37	55	8	6	2
Communes urbaines de province	91	44	47	9	9	-
Agglomération parisienne	86	35	51	14	14	-
REVENU MENSUEL NET DU FOYER						
Moins de 1500 euros net	93	43	50	7	6	1
Entre 1500 et 3000 euros net	90	40	50	10	9	1
Entre 3000 et 4500 euros net	92	45	47	8	8	-
4500 euros net et plus	87	36	51	13	12	1
FRÉQUENCE DE CONNEXION A INTERNET						
Plusieurs fois par jour	91	42	49	9	8	1
Environ une fois par jour	91	33	58	9	9	-
Moins d'une fois par jour (*)	83	42	41	17	14	3
NOMBRE DE PRODUITS PHYSIQUES COMMANDES SUR INTERNET AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS						
Aucun	83	23	60	17	14	3
De 1 à 2	87	35	52	13	12	1
De 3 à 5	92	44	48	8	8	-
De 6 à 14	93	41	52	7	7	-
15 et plus	93	53	40	7	6	1
CATÉGORIES DE PRODUITS ACHETÉES SUR INTERNET AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS						
Le textile, l'habillement, la mode	93	48	45	7	7	-
L'alimentaire	93	47	46	7	7	-
Les loisirs	91	44	47	9	8	1
Les produits high-tech, l'électroménager	92	44	48	8	8	-
Les voyages	90	41	49	10	8	2

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

L'intérêt suscité par différentes formules innovantes de ventes privées
Des ventes privées (réductions importantes mais vente d'une durée limitée
de quelques jours) avec un délai de livraison de 2 ou 3 jours

	TOTAL Intéressante (%)	Très intéressante (%)	Assez intéressante (%)	TOTAL Pas intéressante (%)	Peu intéressante (%)	Pas du tout intéressante (%)
ENSEMBLE	86	46	40	14	12	2
SEXE DE L'INTERVIEWÉ(E)						
Homme	82	41	41	18	15	3
Femme	88	50	38	12	10	2
AGE						
Moins de 35 ans	88	55	33	12	10	2
18 à 24 ans	85	53	32	15	12	3
25 à 34 ans	89	56	33	11	9	2
35 ans et plus	85	43	42	15	13	2
35 à 49 ans	86	51	35	14	13	1
50 à 64 ans	84	42	42	16	14	2
65 ans et plus	86	34	52	14	11	3
PROFESSION DE L'INTERVIEWÉ(E)						
Artisan ou commerçant (*)	85	56	29	15	15	-
Profession libérale, cadre supérieur	87	47	40	13	10	3
Profession intermédiaire	88	56	32	12	12	-
Employé	90	51	39	10	8	2
Ouvrier	82	45	37	18	15	3
Retraité	85	35	50	15	13	2
Autre inactif	84	54	30	16	12	4
RÉGION						
Région parisienne	81	43	38	19	16	3
Nord est	88	52	36	12	10	2
Nord ouest	88	46	42	12	11	1
Sud ouest	85	46	39	15	12	3
Sud est	85	43	42	15	12	3
CATÉGORIE D'AGGLOMÉRATION						
Communes rurales	88	48	40	12	9	3
Communes urbaines de province	87	47	40	13	12	1
Agglomération parisienne	81	42	39	19	15	4
REVENU MENSUEL NET DU FOYER						
Moins de 1500 euros net	82	46	36	18	15	3
Entre 1500 et 3000 euros net	86	45	41	14	11	3
Entre 3000 et 4500 euros net	87	50	37	13	12	1
4500 euros net et plus	88	36	52	12	9	3
FRÉQUENCE DE CONNEXION A INTERNET						
Plusieurs fois par jour	86	47	39	14	12	2
Environ une fois par jour	86	42	44	14	13	1
Moins d'une fois par jour (*)	82	43	39	18	15	3
NOMBRE DE PRODUITS PHYSIQUES COMMANDES SUR INTERNET AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS						
Aucun	76	24	52	24	20	4
De 1 à 2	84	39	45	16	13	3
De 3 à 5	89	47	42	11	10	1
De 6 à 14	86	49	37	14	13	1
15 et plus	90	64	26	10	7	3
CATÉGORIES DE PRODUITS ACHETÉES SUR INTERNET AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS						
Le textile, l'habillement, la mode	90	56	34	10	9	1
L'alimentaire	85	56	29	15	12	3
Les loisirs	88	51	37	12	10	2
Les produits high-tech, l'électroménager	86	48	38	14	11	3
Les voyages	83	46	37	17	14	3

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

L'intérêt suscité par différentes formules innovantes de ventes privées
Un service proposant à la fois des ventes sur catalogue pour certaines
gammes de produits, et des ventes privées pour d'autres gammes de
produits

	TOTAL Intéressante	Très intéressante	Assez intéressante	TOTAL Pas intéressante	Peu intéressante	Pas du tout intéressante
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
ENSEMBLE	76	29	47	24	21	3
SEXE DE L'INTERVIEWÉ(E)						
Homme	76	27	49	24	21	3
Femme	77	31	46	23	20	3
AGE						
Moins de 35 ans	74	31	43	26	22	4
18 à 24 ans	71	23	48	29	25	4
25 à 34 ans	77	36	41	23	20	3
35 ans et plus	77	29	48	23	20	3
35 à 49 ans	79	32	47	21	18	3
50 à 64 ans	76	33	43	24	22	2
65 ans et plus	75	19	56	25	21	4
PROFESSION DE L'INTERVIEWÉ(E)						
Artisan ou commerçant (*)	75	40	35	25	25	-
Profession libérale, cadre supérieur	70	33	37	30	23	7
Profession intermédiaire	83	38	45	17	16	1
Employé	81	31	50	19	15	4
Ouvrier	77	33	44	23	21	2
Retraité	74	23	51	26	23	3
Autre inactif	70	26	44	30	25	5
RÉGION						
Région parisienne	69	23	46	31	26	5
Nord est	79	38	41	21	19	2
Nord ouest	78	29	49	22	20	2
Sud ouest	81	31	50	19	15	4
Sud est	75	25	50	25	21	4
CATÉGORIE D'AGGLOMÉRATION						
Communes rurales	80	32	48	20	16	4
Communes urbaines de province	77	31	46	23	21	2
Agglomération parisienne	70	22	48	30	25	5
REVENU MENSUEL NET DU FOYER						
Moins de 1500 euros net	75	32	43	25	22	3
Entre 1500 et 3000 euros net	77	30	47	23	20	3
Entre 3000 et 4500 euros net	77	30	47	23	21	2
4500 euros net et plus	74	19	55	26	19	7
FRÉQUENCE DE CONNEXION A INTERNET						
Plusieurs fois par jour	76	30	46	24	21	3
Environ une fois par jour	80	28	52	20	19	1
Moins d'une fois par jour (*)	71	27	44	29	23	6
NOMBRE DE PRODUITS PHYSIQUES COMMANDES SUR INTERNET AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS						
Aucun	74	18	56	26	23	3
De 1 à 2	74	23	51	26	24	2
De 3 à 5	79	34	45	21	20	1
De 6 à 14	75	28	47	25	22	3
15 et plus	79	40	39	21	15	6
CATÉGORIES DE PRODUITS ACHETÉES SUR INTERNET AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS						
Le textile, l'habillement, la mode	79	35	44	21	18	3
L'alimentaire	75	37	38	25	21	4
Les loisirs	77	33	44	23	20	3
Les produits high-tech, l'électroménager	78	31	47	22	19	3
Les voyages	73	26	47	27	23	4

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

La formule de soldes préférée sur les sites de commerce en ligne

Question : Concernant maintenant les soldes sur les sites de commerce en ligne, préférez-vous une formule proposant... ?

	Ensemble (%)
• Une réduction de 50% sur chaque article	78
• Quatre articles pour le prix d'un seul (l'article le plus cher)	22
TOTAL.....	100

La formule de soldes préférée sur les sites de commerce en ligne

	Une réduction de 50% sur chaque article (%)	4 articles pour le prix d'un seul (l'article le plus cher) (%)
ENSEMBLE	78	22
SEXE DE L'INTERVIEWÉ(E)		
Homme	76	24
Femme	80	20
AGE		
Moins de 35 ans	67	33
18 à 24 ans	71	29
25 à 34 ans	64	36
35 ans et plus	82	18
35 à 49 ans	75	25
50 à 64 ans	84	16
65 ans et plus	90	10
PROFESSION DE L'INTERVIEWÉ(E)		
Artisan ou commerçant (*)	66	34
Profession libérale, cadre supérieur	71	29
Profession intermédiaire	78	22
Employé	69	31
Ouvrier	69	31
Retraité	90	10
Autre inactif	77	23
RÉGION		
Région parisienne	86	14
Nord est	76	24
Nord ouest	75	25
Sud ouest	79	21
Sud est	77	23
CATÉGORIE D'AGGLOMÉRATION		
Communes rurales	79	21
Communes urbaines de province	76	24
Agglomération parisienne	85	15
REVENU MENSUEL NET DU FOYER		
Moins de 1500 euros net	70	30
Entre 1500 et 3000 euros net	73	27
Entre 3000 et 4500 euros net	84	16
4500 euros net et plus	88	12
FRÉQUENCE DE CONNEXION A INTERNET		
Plusieurs fois par jour	78	22
Environ une fois par jour	77	23
Moins d'une fois par jour (*)	75	25
NOMBRE DE PRODUITS PHYSIQUES COMMANDES SUR INTERNET AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS		
Aucun	86	14
De 1 à 2	76	24
De 3 à 5	77	23
De 6 à 14	75	25
15 et plus	78	22
CATÉGORIES DE PRODUITS ACHETÉES SUR INTERNET AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS		
Le textile, l'habillement, la mode	76	24
L'alimentaire	82	18
Les loisirs	79	21
Les produits high-tech, l'électroménager	78	22
Les voyages	82	18

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

L'intérêt suscité par le placement d'offres spéciales directement dans les colis

Question : Seriez-vous intéressé par des offres spéciales (bons de réduction pour votre prochain achat, ou à l'occasion de votre anniversaire, cadeau à choisir dans une liste) qui seraient placées directement dans votre colis lors de votre commande de produits sur Internet ?

	Ensemble (%)
TOTAL Intéressé	85
• Très intéressé	41
• Assez intéressé	44
TOTAL Pas intéressé	15
• Peu intéressé	12
• Pas du tout intéressé	3
TOTAL	100

L'intérêt suscité par le placement d'offres spéciales directement dans les colis

	TOTAL Intéressé (%)	Très intéressé (%)	Assez intéressé (%)	TOTAL Pas intéressé (%)	Peu intéressé (%)	Pas du tout intéressé (%)
ENSEMBLE	85	41	44	15	12	3
SEXE DE L'INTERVIEWÉ(E)						
Homme	83	35	48	17	13	4
Femme	88	47	41	12	11	1
AGE						
Moins de 35 ans	91	52	39	9	7	2
18 à 24 ans	92	48	44	8	7	1
25 à 34 ans	90	55	35	10	7	3
35 ans et plus	83	37	46	17	14	3
35 à 49 ans	89	47	42	11	10	1
50 à 64 ans	86	37	49	14	12	2
65 ans et plus	74	25	49	26	21	5
PROFESSION DE L'INTERVIEWÉ(E)						
Artisan ou commerçant (*)	94	51	43	6	6	-
Profession libérale, cadre supérieur	87	43	44	13	12	1
Profession intermédiaire	92	52	40	8	6	2
Employé	90	52	38	10	7	3
Ouvrier	84	42	42	16	13	3
Retraité	78	25	53	22	18	4
Autre inactif	89	53	36	11	10	1
RÉGION						
Région parisienne	84	34	50	16	12	4
Nord est	86	45	41	14	11	3
Nord ouest	85	44	41	15	13	2
Sud ouest	84	38	46	16	11	5
Sud est	87	42	45	13	12	1
CATÉGORIE D'AGGLOMÉRATION						
Communes rurales	85	38	47	15	12	3
Communes urbaines de province	86	45	41	14	12	2
Agglomération parisienne	84	34	50	16	12	4
REVENU MENSUEL NET DU FOYER						
Moins de 1500 euros net	85	45	40	15	12	3
Entre 1500 et 3000 euros net	87	44	43	13	12	1
Entre 3000 et 4500 euros net	87	41	46	13	11	2
4500 euros net et plus	75	32	43	25	14	11
FRÉQUENCE DE CONNEXION A INTERNET						
Plusieurs fois par jour	86	43	43	14	12	2
Environ une fois par jour	84	40	44	16	13	3
Moins d'une fois par jour (*)	78	19	59	22	16	6
NOMBRE DE PRODUITS PHYSIQUES COMMANDES SUR INTERNET AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS						
Aucun	79	25	54	21	15	6
De 1 à 2	84	35	49	16	14	2
De 3 à 5	84	43	41	16	14	2
De 6 à 14	85	43	42	15	13	2
15 et plus	93	53	40	7	5	2
CATÉGORIES DE PRODUITS ACHETÉES SUR INTERNET AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS						
Le textile, l'habillement, la mode	88	48	40	12	10	2
L'alimentaire	88	50	38	12	11	1
Les loisirs	88	45	43	12	10	2
Les produits high-tech, l'électroménager	85	44	41	15	13	2
Les voyages	84	39	45	16	13	3

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

- C -

L'image du commerce en ligne

L'efficacité comparée du commerce en ligne et du commerce traditionnel sur différents points

Question : Par rapport au commerce traditionnel, estimez-vous que le commerce en ligne est plus efficace, aussi efficace ou moins efficace sur chacun des points suivants ?

	Plus efficace (%)	Aussi efficace (%)	Moins efficace (%)	TOTAL (%)
• Les prix proposés	<u>62</u>	36	2	100
• Les rabais pratiqués pendant les périodes de soldes	45	<u>49</u>	6	100
• Les conseils et informations pour choisir le bon produit	16	<u>50</u>	34	100
• La qualité du service après-vente	6	<u>48</u>	46	100

L'efficacité comparée du commerce en ligne et du commerce traditionnel sur différents points

Les prix proposés

	Plus efficace	Aussi efficace	Moins efficace
	(%)	(%)	(%)
ENSEMBLE	62	36	2
SEXE DE L'INTERVIEWÉ(E)			
Homme	65	33	2
Femme	60	38	2
AGE			
Moins de 35 ans			
18 à 24 ans	77	22	1
25 à 34 ans	76	22	2
35 ans et plus	78	21	1
35 à 49 ans	56	41	3
50 à 64 ans	65	33	2
65 ans et plus	55	42	3
65 ans et plus	46	50	4
PROFESSION DE L'INTERVIEWÉ(E)			
Artisan ou commerçant (*)	70	24	6
Profession libérale, cadre supérieur	75	24	1
Profession intermédiaire	68	31	1
Employé	68	30	2
Ouvrier	63	35	2
Retraité	49	48	3
Autre inactif	68	29	3
RÉGION			
Région parisienne	63	32	5
Nord est	64	35	1
Nord ouest	61	36	3
Sud ouest	62	34	4
Sud est	59	40	1
CATÉGORIE D'AGGLOMÉRATION			
Communes rurales	59	40	1
Communes urbaines de province	63	35	2
Agglomération parisienne	63	32	5
REVENU MENSUEL NET DU FOYER			
Moins de 1500 euros net	62	36	2
Entre 1500 et 3000 euros net	59	39	2
Entre 3000 et 4500 euros net	66	32	2
4500 euros net et plus	69	26	5
FRÉQUENCE DE CONNEXION A INTERNET			
Plusieurs fois par jour	64	33	3
Environ une fois par jour	50	49	1
Moins d'une fois par jour (*)	48	49	3
NOMBRE DE PRODUITS PHYSIQUES COMMANDES SUR INTERNET AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS			
Aucun	37	52	11
De 1 à 2	47	51	2
De 3 à 5	65	35	-
De 6 à 14	68	31	1
15 et plus	80	18	2
CATÉGORIES DE PRODUITS ACHETÉES SUR INTERNET AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS			
Le textile, l'habillement, la mode	66	33	1
L'alimentaire	69	29	2
Les loisirs	68	31	1
Les produits high-tech, l'électroménager	72	27	1
Les voyages	65	31	4

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

L'efficacité comparée du commerce en ligne et du commerce traditionnel sur différents points

Les rabais pratiqués pendant les périodes de soldes

	Plus efficace (%)	Aussi efficace (%)	Moins efficace (%)
ENSEMBLE	45	49	6
SEXE DE L'INTERVIEWÉ(E)			
Homme	42	52	6
Femme	48	47	5
AGE			
Moins de 35 ans	57	37	6
18 à 24 ans	57	33	10
25 à 34 ans	57	39	4
35 ans et plus	40	54	6
35 à 49 ans	44	52	4
50 à 64 ans	43	51	6
65 ans et plus	33	61	6
PROFESSION DE L'INTERVIEWÉ(E)			
Artisan ou commerçant (*)	57	33	10
Profession libérale, cadre supérieur	46	51	3
Profession intermédiaire	54	41	5
Employé	53	41	6
Ouvrier	39	55	6
Retraité	35	60	5
Autre inactif	52	39	9
RÉGION			
Région parisienne	42	51	7
Nord est	48	46	6
Nord ouest	44	49	7
Sud ouest	54	40	6
Sud est	41	55	4
CATÉGORIE D'AGGLOMÉRATION			
Communes rurales	46	49	5
Communes urbaines de province	46	48	6
Agglomération parisienne	41	52	7
REVENU MENSUEL NET DU FOYER			
Moins de 1500 euros net	49	43	8
Entre 1500 et 3000 euros net	44	51	5
Entre 3000 et 4500 euros net	47	47	6
4500 euros net et plus	42	54	4
FRÉQUENCE DE CONNEXION A INTERNET			
Plusieurs fois par jour	47	47	6
Environ une fois par jour	39	57	4
Moins d'une fois par jour (*)	34	57	9
NOMBRE DE PRODUITS PHYSIQUES COMMANDES SUR INTERNET AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS			
Aucun	25	61	14
De 1 à 2	33	60	7
De 3 à 5	48	49	3
De 6 à 14	51	45	4
15 et plus	58	37	5
CATÉGORIES DE PRODUITS ACHETÉES SUR INTERNET AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS			
Le textile, l'habillement, la mode	53	43	4
L'alimentaire	54	41	5
Les loisirs	49	46	5
Les produits high-tech, l'électroménager	50	46	4
Les voyages	43	50	7

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

L'efficacité comparée du commerce en ligne et du commerce traditionnel sur différents points

Les conseils et informations pour choisir le bon produit

	Plus efficace (%)	Aussi efficace (%)	Moins efficace (%)
ENSEMBLE	16	50	34
SEXE DE L'INTERVIEWÉ(E)			
Homme	19	48	33
Femme	13	52	35
AGE			
Moins de 35 ans	17	53	30
18 à 24 ans	17	48	35
25 à 34 ans	17	56	27
35 ans et plus	16	49	35
35 à 49 ans	21	50	29
50 à 64 ans	13	49	38
65 ans et plus	11	48	41
PROFESSION DE L'INTERVIEWÉ(E)			
Artisan ou commerçant (*)	22	45	33
Profession libérale, cadre supérieur	21	44	35
Profession intermédiaire	17	52	31
Employé	17	57	26
Ouvrier	18	53	29
Retraité	11	49	40
Autre inactif	17	48	35
RÉGION			
Région parisienne	19	35	46
Nord est	13	56	31
Nord ouest	15	52	33
Sud ouest	20	44	36
Sud est	16	56	28
CATÉGORIE D'AGGLOMÉRATION			
Communes rurales	14	56	30
Communes urbaines de province	16	52	32
Agglomération parisienne	18	34	48
REVENU MENSUEL NET DU FOYER			
Moins de 1500 euros net	21	52	27
Entre 1500 et 3000 euros net	17	51	32
Entre 3000 et 4500 euros net	13	48	39
4500 euros net et plus	12	45	43
FRÉQUENCE DE CONNEXION A INTERNET			
Plusieurs fois par jour	16	49	35
Environ une fois par jour	14	58	28
Moins d'une fois par jour (*)	30	45	25
NOMBRE DE PRODUITS PHYSIQUES COMMANDES SUR INTERNET AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS			
Aucun	10	54	36
De 1 à 2	12	52	36
De 3 à 5	19	48	33
De 6 à 14	16	52	32
15 et plus	20	44	36
CATÉGORIES DE PRODUITS ACHETÉES SUR INTERNET AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS			
Le textile, l'habillement, la mode	17	50	33
L'alimentaire	17	51	32
Les loisirs	17	50	33
Les produits high-tech, l'électroménager	19	51	30
Les voyages	17	46	37

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

L'efficacité comparée du commerce en ligne et du commerce traditionnel sur différents points

La qualité du service après-vente

	Plus efficace	Aussi efficace	Moins efficace
	(%)	(%)	(%)
ENSEMBLE	6	48	46
SEXE DE L'INTERVIEWÉ(E)			
Homme	7	42	51
Femme	6	52	42
AGE			
Moins de 35 ans	7	39	54
18 à 24 ans	7	37	56
25 à 34 ans	7	41	52
35 ans et plus	6	51	43
35 à 49 ans	9	44	47
50 à 64 ans	5	55	40
65 ans et plus	3	55	42
PROFESSION DE L'INTERVIEWÉ(E)			
Artisan ou commerçant (*)	9	55	36
Profession libérale, cadre supérieur	9	37	54
Profession intermédiaire	7	41	52
Employé	9	45	46
Ouvrier	7	42	51
Retraité	4	56	40
Autre inactif	6	46	48
RÉGION			
Région parisienne	8	41	51
Nord est	7	49	44
Nord ouest	5	47	48
Sud ouest	7	49	44
Sud est	5	50	45
CATÉGORIE D'AGGLOMÉRATION			
Communes rurales	6	47	47
Communes urbaines de province	6	49	45
Agglomération parisienne	8	42	50
REVENU MENSUEL NET DU FOYER			
Moins de 1500 euros net	8	49	43
Entre 1500 et 3000 euros net	7	49	44
Entre 3000 et 4500 euros net	3	46	51
4500 euros net et plus	5	42	53
FRÉQUENCE DE CONNEXION A INTERNET			
Plusieurs fois par jour	6	46	48
Environ une fois par jour	3	55	42
Moins d'une fois par jour (*)	21	39	40
NOMBRE DE PRODUITS PHYSIQUES COMMANDES SUR INTERNET AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS			
Aucun	5	47	48
De 1 à 2	7	43	50
De 3 à 5	6	48	46
De 6 à 14	6	49	45
15 et plus	8	47	45
CATÉGORIES DE PRODUITS ACHETÉES SUR INTERNET AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS			
Le textile, l'habillement, la mode	7	50	43
L'alimentaire	10	51	39
Les loisirs	6	48	46
Les produits high-tech, l'électroménager	7	46	47
Les voyages	6	46	48

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

L'approbation de différentes opinions sur le commerce en ligne

Question : Êtes-vous tout à fait d'accord, plutôt d'accord, plutôt pas d'accord, ou pas du tout d'accord avec les phrases suivantes ?

	TOTAL D'accord (%)	Tout à fait d'accord (%)	Plutôt d'accord (%)	TOTAL Pas d'accord (%)	Plutôt pas d'accord (%)	Pas du tout d'accord (%)	TOTAL (%)
• Le développement du commerce en ligne se fait au détriment des magasins traditionnels	80	29	51	20	18	2	100
• Le développement du commerce en ligne est indispensable pour répondre aux exigences du développement durable	65	17	48	35	30	5	100
• Le développement du commerce en ligne pourrait créer beaucoup d'emplois en France dans les prochaines	58	12	46	42	34	8	100

L'approbation de différentes opinions sur le commerce en ligne Le développement du commerce en ligne se fait au détriment des magasins traditionnels

	TOTAL D'accord (%)	Tout à fait d'accord (%)	Plutôt d'accord (%)	TOTAL Pas d'accord (%)	Plutôt pas d'accord (%)	Pas du tout d'accord (%)
ENSEMBLE	80	29	51	20	18	2
SEXE DE L'INTERVIEWÉ(E)						
Homme	79	28	51	21	19	2
Femme	81	29	52	19	17	2
AGE						
Moins de 35 ans	72	26	46	28	26	2
18 à 24 ans	71	28	43	29	27	2
25 à 34 ans	74	25	49	26	25	1
35 ans et plus	83	30	53	17	15	2
35 à 49 ans	84	26	58	16	14	2
50 à 64 ans	81	27	54	19	16	3
65 ans et plus	86	39	47	14	13	1
PROFESSION DE L'INTERVIEWÉ(E)						
Artisan ou commerçant (*)	82	24	58	18	15	3
Profession libérale, cadre supérieur	82	23	59	18	18	-
Profession intermédiaire	79	26	53	21	19	2
Employé	72	24	48	28	25	3
Ouvrier	85	28	57	15	13	2
Retraité	84	34	50	16	14	2
Autre inactif	73	26	47	27	26	1
RÉGION						
Région parisienne	78	28	50	22	21	1
Nord est	79	29	50	21	20	1
Nord ouest	83	29	54	17	16	1
Sud ouest	72	29	43	28	23	5
Sud est	85	28	57	15	13	2
CATÉGORIE D'AGGLOMÉRATION						
Communes rurales	83	28	55	17	14	3
Communes urbaines de province	80	29	51	20	18	2
Agglomération parisienne	77	30	47	23	22	1
REVENU MENSUEL NET DU FOYER						
Moins de 1500 euros net	78	29	49	22	19	3
Entre 1500 et 3000 euros net	79	28	51	21	19	2
Entre 3000 et 4500 euros net	81	29	52	19	17	2
4500 euros net et plus	80	32	48	20	17	3
FRÉQUENCE DE CONNEXION A INTERNET						
Plusieurs fois par jour	79	29	50	21	19	2
Environ une fois par jour	84	29	55	16	14	2
Moins d'une fois par jour (*)	87	29	58	13	13	-
NOMBRE DE PRODUITS PHYSIQUES COMMANDES SUR INTERNET AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS						
Aucun	80	32	48	20	18	2
De 1 à 2	82	31	51	18	17	1
De 3 à 5	82	33	49	18	17	1
De 6 à 14	76	21	55	24	20	4
15 et plus	82	28	54	18	17	1
CATÉGORIES DE PRODUITS ACHETÉES SUR INTERNET AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS						
Le textile, l'habillement, la mode	79	27	52	21	19	2
L'alimentaire	76	26	50	24	23	1
Les loisirs	79	28	51	21	19	2
Les produits high-tech, l'électroménager	79	27	52	21	19	2
Les voyages	78	26	52	22	19	3

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

L’approbation de différentes opinions sur le commerce en ligne
Le développement du commerce en ligne est indispensable pour répondre
aux exigences du développement durable

	TOTAL D'accord	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	TOTAL Pas d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
ENSEMBLE	65	17	48	35	30	5
SEXE DE L'INTERVIEWÉ(E)						
Homme	64	17	47	36	30	6
Femme	66	17	49	34	30	4
AGE						
Moins de 35 ans	70	20	50	30	27	3
18 à 24 ans	62	19	43	38	36	2
25 à 34 ans	75	21	54	25	21	4
35 ans et plus	63	15	48	37	31	6
35 à 49 ans	68	17	51	32	27	5
50 à 64 ans	62	16	46	38	33	5
65 ans et plus	59	12	47	41	34	7
PROFESSION DE L'INTERVIEWÉ(E)						
Artisan ou commerçant (*)	75	24	51	25	19	6
Profession libérale, cadre supérieur	63	14	49	37	33	4
Profession intermédiaire	66	14	52	34	31	3
Employé	70	22	48	30	26	4
Ouvrier	71	19	52	29	22	7
Retraité	60	15	45	40	34	6
Autre inactif	66	17	49	34	30	4
RÉGION						
Région parisienne	52	13	39	48	44	4
Nord est	69	19	50	31	25	6
Nord ouest	69	16	53	31	27	4
Sud ouest	63	16	47	37	32	5
Sud est	69	19	50	31	26	5
CATÉGORIE D'AGGLOMÉRATION						
Communes rurales	67	16	51	33	28	5
Communes urbaines de province	68	18	50	32	27	5
Agglomération parisienne	53	14	39	47	43	4
REVENU MENSUEL NET DU FOYER						
Moins de 1500 euros net	67	18	49	33	30	3
Entre 1500 et 3000 euros net	67	18	49	33	28	5
Entre 3000 et 4500 euros net	65	17	48	35	31	4
4500 euros net et plus	51	11	40	49	37	12
FRÉQUENCE DE CONNEXION A INTERNET						
Plusieurs fois par jour	66	17	49	34	29	5
Environ une fois par jour	61	14	47	39	33	6
Moins d'une fois par jour (*)	54	18	36	46	43	3
NOMBRE DE PRODUITS PHYSIQUES COMMANDES SUR INTERNET AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS						
Aucun	52	6	46	48	38	10
De 1 à 2	66	14	52	34	30	4
De 3 à 5	67	18	49	33	31	2
De 6 à 14	67	18	49	33	26	7
15 et plus	68	24	44	32	29	3
CATÉGORIES DE PRODUITS ACHETÉES SUR INTERNET AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS						
Le textile, l'habillement, la mode	69	19	50	31	28	3
L'alimentaire	70	25	45	30	27	3
Les loisirs	67	18	49	33	28	5
Les produits high-tech, l'électroménager	69	18	51	31	26	5
Les voyages	61	18	43	39	32	7

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

**L'approbation de différentes opinions sur le commerce en ligne
Le développement du commerce en ligne pourrait créer beaucoup
d'emplois en France dans les prochaines**

	TOTAL D'accord (%)	Tout à fait d'accord (%)	Plutôt d'accord (%)	TOTAL Pas d'accord (%)	Plutôt pas d'accord (%)	Pas du tout d'accord (%)
ENSEMBLE	58	12	46	42	34	8
SEXE DE L'INTERVIEWÉ(E)						
Homme	61	14	47	39	32	7
Femme	56	11	45	44	36	8
AGE						
Moins de 35 ans	63	13	50	37	31	6
18 à 24 ans	56	12	44	44	35	9
25 à 34 ans	69	15	54	31	27	4
35 ans et plus	57	12	45	43	35	8
35 à 49 ans	63	17	46	37	30	7
50 à 64 ans	57	10	47	43	36	7
65 ans et plus	48	8	40	52	42	10
PROFESSION DE L'INTERVIEWÉ(E)						
Artisan ou commerçant (*)	69	18	51	31	31	-
Profession libérale, cadre supérieur	57	9	48	43	34	9
Profession intermédiaire	61	14	47	39	34	5
Employé	70	14	56	30	25	5
Ouvrier	62	18	44	38	31	7
Retraité	50	9	41	50	41	9
Autre inactif	58	11	47	42	32	10
RÉGION						
Région parisienne	57	14	43	43	36	7
Nord est	61	15	46	39	31	8
Nord ouest	59	9	50	41	36	5
Sud ouest	54	17	37	46	37	9
Sud est	59	10	49	41	32	9
CATÉGORIE D'AGGLOMÉRATION						
Communes rurales	59	13	46	41	31	10
Communes urbaines de province	59	12	47	41	34	7
Agglomération parisienne	56	15	41	44	38	6
REVENU MENSUEL NET DU FOYER						
Moins de 1500 euros net	68	15	53	32	24	8
Entre 1500 et 3000 euros net	60	12	48	40	33	7
Entre 3000 et 4500 euros net	55	13	42	45	38	7
4500 euros net et plus	51	10	41	49	39	10
FRÉQUENCE DE CONNEXION A INTERNET						
Plusieurs fois par jour	59	13	46	41	33	8
Environ une fois par jour	56	10	46	44	36	8
Moins d'une fois par jour (*)	47	12	35	53	53	-
NOMBRE DE PRODUITS PHYSIQUES COMMANDES SUR INTERNET AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS						
Aucun	49	8	41	51	39	12
De 1 à 2	54	9	45	46	38	8
De 3 à 5	58	13	45	42	37	5
De 6 à 14	65	14	51	35	27	8
15 et plus	60	15	45	40	33	7
CATÉGORIES DE PRODUITS ACHETÉES SUR INTERNET AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS						
Le textile, l'habillement, la mode	63	14	49	37	31	6
L'alimentaire	63	16	47	37	31	6
Les loisirs	61	12	49	39	32	7
Les produits high-tech, l'électroménager	64	15	49	36	30	6
Les voyages	59	13	46	41	33	8

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

Les effets perçus de la crise économique sur le commerce en ligne

Question : D'une manière générale, estimez-vous que la crise économique actuelle a des effets positifs, des effets négatifs ou n'a aucun effet sur le commerce en ligne ?

	Ensemble (%)
• Des effets positifs	27
• Des effets négatifs	29
• N'a aucun effet	44
TOTAL.....	100

Les effets perçus de la crise économique sur le commerce en ligne

	Des effets positifs	Des effets négatifs	N'a aucun effet
	(%)	(%)	(%)
ENSEMBLE	27	29	44
SEXE DE L'INTERVIEWÉ(E)			
Homme	30	26	44
Femme	24	32	44
AGE			
Moins de 35 ans			
18 à 24 ans	36	28	36
25 à 34 ans	26	23	51
35 ans et plus			
35 à 49 ans	27	29	44
50 à 64 ans	22	32	46
65 ans et plus	28	30	42
PROFESSION DE L'INTERVIEWÉ(E)			
Artisan ou commerçant (*)	33	22	45
Profession libérale, cadre supérieur	25	29	46
Profession intermédiaire	29	23	48
Employé	21	30	49
Ouvrier	28	26	46
Retraité	26	31	43
Autre inactif	32	32	36
RÉGION			
Région parisienne	30	32	38
Nord est	26	32	42
Nord ouest	27	26	47
Sud ouest	33	22	45
Sud est	22	29	49
CATÉGORIE D'AGGLOMÉRATION			
Communes rurales	24	29	47
Communes urbaines de province	27	28	45
Agglomération parisienne	29	32	39
REVENU MENSUEL NET DU FOYER			
Moins de 1500 euros net	21	30	49
Entre 1500 et 3000 euros net	26	28	46
Entre 3000 et 4500 euros net	30	29	41
4500 euros net et plus	37	21	42
FRÉQUENCE DE CONNEXION A INTERNET			
Plusieurs fois par jour	28	28	44
Environ une fois par jour	20	35	45
Moins d'une fois par jour (*)	27	29	44
NOMBRE DE PRODUITS PHYSIQUES COMMANDES SUR INTERNET AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS			
Aucun	17	38	45
De 1 à 2	23	33	44
De 3 à 5	31	31	38
De 6 à 14	30	20	50
15 et plus	27	27	46
CATÉGORIES DE PRODUITS ACHETÉES SUR INTERNET AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS			
Le textile, l'habillement, la mode	26	27	47
L'alimentaire	33	23	44
Les loisirs	28	28	44
Les produits high-tech, l'électroménager	29	28	43
Les voyages	28	26	46

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

- D -

*Les sites de commerce en ligne proposant la
meilleure qualité de service dans différents
secteurs*

Le site de commerce en ligne proposant la meilleure qualité de service dans le secteur du textile, de l'habillement, de la mode

Question : Dans chacun des domaines suivants, quel est selon vous, le site de commerce en ligne proposant la meilleure qualité de service (livraison, facilité de paiement, suivi de la commande, ...) ?

- Le textile / l'habillement / la mode -

<i>Question ouverte : réponses non suggérées</i>	Ensemble (%)	Répondants (%)
• La Redoute	24	35
• Les 3 Suisses	12	17
• Vente Privée	9	13
• Kiabi	5	8
• Cdiscount	2	4
• Vertbaudet	1	2
• EBay	1	2
• Quelle	1	2
• Daxon	1	2
• Brandalley	1	1
• Promod	1	1
• Autres ¹	11	13
- Ne se prononcent pas	31	
TOTAL.....	100	100

¹ Sont notamment cités dans des proportions non significatives : Damart (6 citations), Esprit (6 citations), Excédence (6 citations) et La Blanche Porte (6 citations).

Le site de commerce en ligne proposant la meilleure qualité de service dans le secteur du textile, de l'habillement, de la mode

	La Redoute	Les 3 Suisses	Vente Privée	Kiabi	Cdiscount	Vertbaudet	EBay
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
ENSEMBLE	24	12	9	5	2	1	1
SEXE DE L'INTERVIEWÉ(E)							
Homme	22	10	10	5	4	-	1
Femme	26	14	9	5	1	2	2
AGE							
Moins de 35 ans	30	13	11	8	4	2	1
18 à 24 ans	33	14	11	6	1	1	1
25 à 34 ans	28	12	10	9	5	2	1
35 ans et plus	22	12	8	4	2	1	1
35 à 49 ans	21	9	9	7	4	1	2
50 à 64 ans	24	12	8	4	1	-	1
65 ans et plus	22	15	8	1	-	1	-
PROFESSION DE L'INTERVIEWÉ(E)							
Artisan ou commerçant (*)	18	12	6	3	3	6	-
Profession libérale, cadre supérieur	28	7	17	2	3	3	2
Profession intermédiaire	26	13	12	6	3	1	3
Employé	21	11	8	9	4	1	2
Ouvrier	20	9	7	7	7	1	-
Retraité	24	13	8	2	-	-	1
Autre inactif	33	13	10	8	1	1	1
RÉGION							
Région parisienne	29	8	9	4	1	1	2
Nord est	24	10	9	7	2	1	-
Nord ouest	24	15	7	3	3	2	-
Sud ouest	20	15	8	5	3	-	3
Sud est	24	13	11	7	3	1	2
CATÉGORIE D'AGGLOMÉRATION							
Communes rurales	23	15	10	6	2	2	-
Communes urbaines de province	24	12	9	5	3	1	1
Agglomération parisienne	29	7	9	4	2	2	2
REVENU MENSUEL NET DU FOYER							
Moins de 1500 euros net	28	12	5	9	3	-	2
Entre 1500 et 3000 euros net	22	14	8	7	3	1	1
Entre 3000 et 4500 euros net	25	11	12	3	3	2	2
4500 euros net et plus	31	4	15	1	-	5	1
FRÉQUENCE DE CONNEXION A INTERNET							
Plusieurs fois par jour	25	12	10	5	2	1	1
Environ une fois par jour	22	13	4	6	3	1	1
Moins d'une fois par jour (*)	26	9	-	-	-	-	-
NOMBRE DE PRODUITS PHYSIQUES COMMANDES SUR INTERNET AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS							
Aucun	16	8	4	3	1	1	1
De 1 à 2	26	13	3	4	2	-	-
De 3 à 5	27	13	10	4	2	1	1
De 6 à 14	26	11	12	8	3	2	-
15 et plus	23	14	13	6	2	1	4
CATÉGORIES DE PRODUITS ACHETÉES SUR INTERNET AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS							
Le textile, l'habillement, la mode	26	15	12	7	3	2	1
L'alimentaire	22	9	14	5	3	2	1
Les loisirs	27	12	11	5	3	1	1
Les produits high-tech, l'électroménager	24	13	10	7	3	1	1
Les voyages	26	12	10	4	3	2	1

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

Le site de commerce en ligne proposant la meilleure qualité de service dans le secteur du textile, de l'habillement, de la mode

	Quelle	Daxon	Brandalley	Promod	Autres	Nsp
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
ENSEMBLE	1	1	1	1	11	31
SEXE DE L'INTERVIEWÉ(E)						
Homme	1	-	2	-	11	35
Femme	1	2	-	2	11	26
AGE						
Moins de 35 ans	1	1	1	2	7	20
18 à 24 ans	-	-	1	2	8	20
25 à 34 ans	1	1	-	3	6	21
35 ans et plus	1	1	1	-	11	34
35 à 49 ans	1	-	1	1	8	34
50 à 64 ans	2	-	1	-	14	34
65 ans et plus	-	4	1	-	12	36
PROFESSION DE L'INTERVIEWÉ(E)						
Artisan ou commerçant (*)	6	3	3	-	13	27
Profession libérale, cadre supérieur	1	-	1	2	11	23
Profession intermédiaire	1	-	1	2	6	25
Employé	1	1	1	3	10	29
Ouvrier	2	-	1	-	8	39
Retraité	1	3	1	-	12	36
Autre inactif	-	-	-	1	10	21
RÉGION						
Région parisienne	-	1	2	-	10	32
Nord est	1	1	-	1	9	34
Nord ouest	1	1	-	1	13	30
Sud ouest	1	3	3	1	9	29
Sud est	2	1	1	1	8	26
CATÉGORIE D'AGGLOMÉRATION						
Communes rurales	1	2	-	1	11	27
Communes urbaines de province	1	1	1	1	10	31
Agglomération parisienne	-	1	2	-	9	33
REVENU MENSUEL NET DU FOYER						
Moins de 1500 euros net	2	1	-	1	9	28
Entre 1500 et 3000 euros net	1	1	1	1	9	31
Entre 3000 et 4500 euros net	1	1	2	-	10	28
4500 euros net et plus	-	-	-	1	11	31
FRÉQUENCE DE CONNEXION A INTERNET						
Plusieurs fois par jour	1	1	1	1	9	29
Environ une fois par jour	1	1	1	1	13	35
Moins d'une fois par jour (*)	3	-	6	-	9	47
NOMBRE DE PRODUITS PHYSIQUES COMMANDES SUR INTERNET AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS						
Aucun	1	1	-	1	2	62
De 1 à 2	-	1	1	-	12	39
De 3 à 5	1	1	1	1	10	28
De 6 à 14	1	1	2	1	11	20
15 et plus	3	1	1	2	13	17
CATÉGORIES DE PRODUITS ACHETÉES SUR INTERNET AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS						
Le textile, l'habillement, la mode	1	2	1	1	12	17
L'alimentaire	1	1	2	1	12	27
Les loisirs	1	1	1	1	10	26
Les produits high-tech, l'électroménager	1	1	2	-	10	26
Les voyages	1	1	1	-	9	31

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

Le site de commerce en ligne proposant la meilleure qualité de service dans le secteur de l'alimentation

Question : Dans chacun des domaines suivants, quel est selon vous, le site de commerce en ligne proposant la meilleure qualité de service (livraison, facilité de paiement, suivi de la commande, ...) ?

- L'alimentation -

<i>Question ouverte : réponses non suggérées</i>	Ensemble (%)	Répondants (%)
• Auchan	13	32
• TOTAL Carrefour / Ooshop	9	21
▪ Carrefour	7	16
▪ Ooshop	2	5
• Leclerc	3	7
• Intermarché	2	5
• Houra / Cora	2	5
• Telemarket	2	4
• Picard	1	3
• Autres ²	9	23
- Ne se prononcent pas	59	
TOTAL.....	100	100

² Sont notamment cités dans des proportions non significatives : Monoprix (8 citations), Casino (8 citations), Cdiscount (8 citations) et Chronodrive (7 citations).

Le site de commerce en ligne proposant la meilleure qualité de service dans le secteur de l'alimentation

	Auchan (%)	TOTAL Carrefour Ooshop (%)	Carrefour (%)	Ooshop (%)	Leclerc (%)	Intermarché (%)
ENSEMBLE	13	9	7	2	3	2
SEXE DE L'INTERVIEWÉ(E)						
Homme	12	9	8	2	3	3
Femme	14	8	6	2	2	2
AGE						
Moins de 35 ans	18	11	8	3	3	2
18 à 24 ans	25	13	10	3	3	1
25 à 34 ans	14	10	7	3	3	3
35 ans et plus	11	8	6	1	3	2
35 à 49 ans	13	7	6	1	3	2
50 à 64 ans	11	7	5	2	3	4
65 ans et plus	9	10	7	2	2	-
PROFESSION DE L'INTERVIEWÉ(E)						
Artisan ou commerçant (*)	6	-	-	-	3	-
Profession libérale, cadre supérieur	19	6	6	-	2	1
Profession intermédiaire	18	9	6	3	5	2
Employé	13	10	8	2	3	3
Ouvrier	13	4	4	1	2	4
Retraité	9	8	7	2	1	2
Autre inactif	17	16	11	5	2	1
RÉGION						
Région parisienne	20	12	10	3	1	1
Nord est	15	4	3	-	1	1
Nord ouest	8	10	8	2	4	3
Sud ouest	13	6	3	3	8	2
Sud est	11	11	8	3	2	3
CATÉGORIE D'AGGLOMÉRATION						
Communes rurales	10	7	5	2	2	2
Communes urbaines de province	12	9	7	2	3	3
Agglomération parisienne	21	11	9	2	1	1
REVENU MENSUEL NET DU FOYER						
Moins de 1500 euros net	15	11	9	2	3	4
Entre 1500 et 3000 euros net	12	8	6	2	2	3
Entre 3000 et 4500 euros net	12	9	7	1	5	2
4500 euros net et plus	12	8	6	3	1	-
FRÉQUENCE DE CONNEXION A INTERNET						
Plusieurs fois par jour	14	9	7	2	3	2
Environ une fois par jour	10	7	5	1	1	4
Moins d'une fois par jour (*)	-	9	9	-	6	3
NOMBRE DE PRODUITS PHYSIQUES COMMANDES SUR INTERNET AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS						
Aucun	12	5	4	1	2	1
De 1 à 2	12	10	9	1	3	2
De 3 à 5	14	11	9	2	3	2
De 6 à 14	14	10	7	3	2	3
15 et plus	13	6	4	2	5	3
CATÉGORIES DE PRODUITS ACHETÉES SUR INTERNET AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS						
Le textile, l'habillement, la mode	13	10	8	2	3	3
L'alimentaire	18	5	4	2	2	5
Les loisirs	12	9	7	2	3	2
Les produits high-tech, l'électroménager	14	10	8	3	3	3
Les voyages	13	9	6	3	1	1

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

Le site de commerce en ligne proposant la meilleure qualité de service dans le secteur de l'alimentation

	Houra Cora	Telemarket	Picard	Autres	Nsp
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
ENSEMBLE	2	2	1	9	59
SEXE DE L'INTERVIEWÉ(E)					
Homme	2	1	-	8	61
Femme	2	2	2	11	58
AGE					
Moins de 35 ans	2	3	1	9	51
18 à 24 ans	1	4	2	6	44
25 à 34 ans	2	3	-	10	56
35 ans et plus	2	1	1	10	62
35 à 49 ans	3	2	1	7	63
50 à 64 ans	2	-	1	10	62
65 ans et plus	1	1	2	14	62
PROFESSION DE L'INTERVIEWÉ(E)					
Artisan ou commerçant (*)	6	3	3	15	64
Profession libérale, cadre supérieur	3	4	-	12	53
Profession intermédiaire	1	3	1	8	53
Employé	2	1	1	5	63
Ouvrier	2	-	-	6	68
Retraité	2	1	1	13	62
Autre inactif	3	3	3	10	46
RÉGION					
Région parisienne	4	5	3	9	46
Nord est	3	1	1	7	67
Nord ouest	-	-	-	14	60
Sud ouest	1	1	2	9	59
Sud est	2	2	1	8	60
CATÉGORIE D'AGGLOMÉRATION					
Communes rurales	2	1	1	10	67
Communes urbaines de province	2	1	1	9	59
Agglomération parisienne	3	5	3	9	47
REVENU MENSUEL NET DU FOYER					
Moins de 1500 euros net	2	1	1	7	57
Entre 1500 et 3000 euros net	2	2	1	9	61
Entre 3000 et 4500 euros net	2	1	2	11	57
4500 euros net et plus	4	4	1	14	55
FRÉQUENCE DE CONNEXION A INTERNET					
Plusieurs fois par jour	2	2	1	10	58
Environ une fois par jour	3	1	1	8	66
Moins d'une fois par jour (*)	-	3	-	10	68
NOMBRE DE PRODUITS PHYSIQUES COMMANDES SUR INTERNET AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS					
Aucun	1	2	-	6	72
De 1 à 2	1	1	1	9	63
De 3 à 5	2	-	2	9	56
De 6 à 14	2	2	1	9	58
15 et plus	3	3	2	13	52
CATÉGORIES DE PRODUITS ACHETÉES SUR INTERNET AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS					
Le textile, l'habillement, la mode	3	2	2	10	56
L'alimentaire	5	3	4	24	33
Les loisirs	3	1	1	9	60
Les produits high-tech, l'électroménager	2	1	1	9	56
Les voyages	3	2	2	10	58

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

Le site de commerce en ligne proposant la meilleure qualité de service dans le secteur des loisirs

Question : Dans chacun des domaines suivants, quel est selon vous, le site de commerce en ligne proposant la meilleure qualité de service (livraison, facilité de paiement, suivi de la commande, ...) ?

- Les loisirs -

<i>Question ouverte : réponses non suggérées</i>	Ensemble (%)	Répondants (%)
• Fnac	19	33
• Amazon	11	19
• Cdiscount	5	9
• Alapage	3	6
• Last Minute	2	3
• Voyages SNCF	2	3
• Décathlon	1	2
• France Loisirs	1	2
• PriceMinister	1	2
• EBay	1	2
• Ticketnet	1	2
• Autres ³	10	17
- Ne se prononcent pas.....	43	
TOTAL.....	100	100

³ Sont notamment cités dans des proportions non significatives : Billet Reduc (8 citations) et Auchan (8 citations).

Le site de commerce en ligne proposant la meilleure qualité de service dans le secteur des loisirs

	Fnac	Amazon	Cdiscount	Alapage	Last Minute	Voyages SNCF	Déathlon
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
ENSEMBLE	19	11	5	3	2	2	1
SEXE DE L'INTERVIEWÉ(E)							
Homme	16	9	7	2	1	2	2
Femme	21	13	3	4	3	2	1
AGE							
Moins de 35 ans	20	15	8	4	3	1	1
18 à 24 ans	25	18	6	3	3	-	1
25 à 34 ans	17	12	9	4	2	2	1
35 ans et plus	18	10	4	3	2	2	2
35 à 49 ans	16	12	6	2	3	3	2
50 à 64 ans	19	8	2	5	1	2	1
65 ans et plus	22	8	2	3	1	2	1
PROFESSION DE L'INTERVIEWÉ(E)							
Artisan ou commerçant (*)	19	9	-	-	9	6	-
Profession libérale, cadre supérieur	13	20	5	4	3	2	2
Profession intermédiaire	30	13	5	1	3	1	2
Employé	13	9	6	5	2	4	2
Ouvrier	9	7	12	1	1	2	2
Retraité	24	9	2	4	1	2	1
Autre inactif	20	19	4	4	2	1	1
RÉGION							
Région parisienne	27	14	2	4	3	1	1
Nord est	18	12	7	5	1	2	1
Nord ouest	17	11	6	4	4	1	2
Sud ouest	11	10	4	2	-	5	2
Sud est	20	8	5	1	1	2	2
CATÉGORIE D'AGGLOMÉRATION							
Communes rurales	17	11	5	4	2	1	2
Communes urbaines de province	18	11	6	3	2	3	1
Agglomération parisienne	27	13	2	3	3	1	1
REVENU MENSUEL NET DU FOYER							
Moins de 1500 euros net	14	11	11	2	1	2	2
Entre 1500 et 3000 euros net	16	10	4	4	2	2	1
Entre 3000 et 4500 euros net	21	11	3	2	2	2	1
4500 euros net et plus	33	12	-	3	3	3	3
FRÉQUENCE DE CONNEXION A INTERNET							
Plusieurs fois par jour	20	12	5	3	2	2	1
Environ une fois par jour	14	9	6	4	2	3	3
Moins d'une fois par jour (*)	12	-	3	13	3	3	-
NOMBRE DE PRODUITS PHYSIQUES COMMANDES SUR INTERNET AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS							
Aucun	11	1	2	2	1	4	2
De 1 à 2	18	6	8	4	4	2	1
De 3 à 5	20	12	4	2	1	2	1
De 6 à 14	20	14	4	5	2	1	2
15 et plus	22	17	7	3	3	3	-
CATÉGORIES DE PRODUITS ACHETÉES SUR INTERNET AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS							
Le textile, l'habillement, la mode	18	12	6	4	2	2	1
L'alimentaire	20	15	5	3	3	1	1
Les loisirs	23	15	6	4	1	1	1
Les produits high-tech, l'électroménager	20	12	6	2	2	2	1
Les voyages	22	12	3	3	5	3	1

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

Le site de commerce en ligne proposant la meilleure qualité de service dans le secteur des loisirs

	France Loisirs	PriceMi- nister	EBay	Ticketnet	Autres	Nsp
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
ENSEMBLE	1	1	1	1	10	43
SEXE DE L'INTERVIEWÉ(E)						
Homme	-	2	1	1	10	46
Femme	2	1	1	1	10	39
AGE						
Moins de 35 ans	1	-	1	2	11	34
18 à 24 ans	1	-	1	2	10	29
25 à 34 ans	1	1	1	1	11	37
35 ans et plus	2	1	1	1	10	45
35 à 49 ans	1	2	1	-	8	45
50 à 64 ans	3	2	-	-	12	45
65 ans et plus	1	-	1	1	10	46
PROFESSION DE L'INTERVIEWÉ(E)						
Artisan ou commerçant (*)	-	-	-	-	12	44
Profession libérale, cadre supérieur	-	2	3	2	12	32
Profession intermédiaire	-	1	1	2	6	34
Employé	2	1	2	-	10	45
Ouvrier	1	2	1	-	7	56
Retraité	2	1	1	1	10	42
Autre inactif	1	-	-	1	13	34
RÉGION						
Région parisienne	1	-	1	3	12	32
Nord est	2	1	1	1	8	43
Nord ouest	1	1	-	-	9	44
Sud ouest	1	1	-	1	14	49
Sud est	2	2	1	1	11	44
CATÉGORIE D'AGGLOMÉRATION						
Communes rurales	1	1	-	1	9	45
Communes urbaines de province	2	1	1	1	10	43
Agglomération parisienne	1	1	1	2	11	35
REVENU MENSUEL NET DU FOYER						
Moins de 1500 euros net	1	-	1	1	9	44
Entre 1500 et 3000 euros net	2	2	1	1	10	44
Entre 3000 et 4500 euros net	1	1	1	1	12	41
4500 euros net et plus	-	-	1	1	10	31
FRÉQUENCE DE CONNEXION A INTERNET						
Plusieurs fois par jour	1	1	1	1	11	41
Environ une fois par jour	2	-	1	1	7	47
Moins d'une fois par jour (*)	-	-	-	-	6	60
NOMBRE DE PRODUITS PHYSIQUES COMMANDES SUR INTERNET AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS						
Aucun	1	1	-	-	7	68
De 1 à 2	2	-	1	1	7	46
De 3 à 5	1	1	2	1	13	40
De 6 à 14	1	1	-	1	10	38
15 et plus	2	2	2	1	10	28
CATÉGORIES DE PRODUITS ACHETÉES SUR INTERNET AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS						
Le textile, l'habillement, la mode	2	1	1	1	12	38
L'alimentaire	2	2	1	2	10	34
Les loisirs	2	1	1	1	8	34
Les produits high-tech, l'électroménager	1	1	1	1	12	39
Les voyages	-	1	-	1	13	37

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

Le site de commerce en ligne proposant la meilleure qualité de service dans le secteur des produits hi-tech et de l'électroménager

Question : Dans chacun des domaines suivants, quel est selon vous, le site de commerce en ligne proposant la meilleure qualité de service (livraison, facilité de paiement, suivi de la commande, ...) ?

- Les produits hi-tech / l'électroménager -

<i>Question ouverte : réponses non suggérées</i>	Ensemble (%)	Répondants (%)
• Cdiscount	19	27
• Rue du Commerce	9	13
• Darty	8	12
• Fnac	7	10
• Pixmania	6	8
• Amazon	4	6
• Mistergooddeal	3	4
• Boulanger	2	3
• LDLC	2	3
• PriceMinister	1	1
• EBay	1	1
• Grosbill	1	1
• Autres ⁴	8	11
- Ne se prononcent pas	29	
TOTAL	100	100

⁴ Sont notamment cités dans des proportions non significatives : Alapage (8 citations).

Le site de commerce en ligne proposant la meilleure qualité de service dans le secteur des produits hi-tech et de l'électroménager

	Cdiscount	Rue du Commerce	Darty	Fnac	Pixmania	Amazon	Mister-gooddeal
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
ENSEMBLE	19	9	8	7	6	4	3
SEXE DE L'INTERVIEWÉ(E)							
Homme	22	13	5	7	6	3	2
Femme	17	5	11	7	5	4	3
AGE							
Moins de 35 ans	23	8	8	9	7	7	4
18 à 24 ans	20	8	11	11	10	6	5
25 à 34 ans	25	8	7	7	5	7	3
35 ans et plus	18	9	8	7	5	3	2
35 à 49 ans	20	13	5	5	6	5	2
50 à 64 ans	21	8	11	6	5	2	3
65 ans et plus	11	6	10	11	4	2	2
PROFESSION DE L'INTERVIEWÉ(E)							
Artisan ou commerçant (*)	22	6	6	-	13	6	3
Profession libérale, cadre supérieur	13	13	5	11	8	4	5
Profession intermédiaire	22	11	7	9	8	5	1
Employé	21	7	7	5	5	7	3
Ouvrier	28	10	4	1	5	2	3
Retraité	12	6	11	10	4	2	3
Autre inactif	18	14	13	8	9	5	3
RÉGION							
Région parisienne	14	6	17	11	6	5	2
Nord est	21	9	5	6	4	5	2
Nord ouest	15	11	6	9	7	4	4
Sud ouest	22	6	6	5	8	3	4
Sud est	24	11	9	6	5	3	2
CATÉGORIE D'AGGLOMÉRATION							
Communes rurales	20	11	7	7	7	3	3
Communes urbaines de province	20	9	7	6	5	4	3
Agglomération parisienne	13	6	17	12	7	4	1
REVENU MENSUEL NET DU FOYER							
Moins de 1500 euros net	25	7	6	6	6	5	2
Entre 1500 et 3000 euros net	19	9	8	6	4	4	3
Entre 3000 et 4500 euros net	19	9	8	8	8	3	3
4500 euros net et plus	12	7	9	12	9	3	-
FRÉQUENCE DE CONNEXION A INTERNET							
Plusieurs fois par jour	19	10	9	8	6	4	2
Environ une fois par jour	18	7	7	5	5	2	5
Moins d'une fois par jour (*)	22	3	-	6	4	-	3
NOMBRE DE PRODUITS PHYSIQUES COMMANDES SUR INTERNET AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS							
Aucun	9	1	9	5	3	1	2
De 1 à 2	18	6	8	6	5	4	2
De 3 à 5	23	11	6	8	6	3	2
De 6 à 14	19	11	10	6	7	3	5
15 et plus	22	11	9	11	6	9	1
CATÉGORIES DE PRODUITS ACHETÉES SUR INTERNET AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS							
Le textile, l'habillement, la mode	22	9	9	7	7	5	4
L'alimentaire	19	9	14	8	3	4	2
Les loisirs	19	10	9	9	6	5	3
Les produits high-tech, l'électroménager	23	13	5	7	8	5	3
Les voyages	15	8	11	10	5	3	4

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

Le site de commerce en ligne proposant la meilleure qualité de service dans le secteur des produits hi-tech et de l'électroménager

	Boulangier	LDLC	PriceMi- nister	EBay	Grosbill	Autres	Nsp
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
ENSEMBLE	2	2	1	1	1	8	29
SEXE DE L'INTERVIEWÉ(E)							
Homme	1	2	1	1	2	8	26
Femme	3	2	2	2	1	8	31
AGE							
Moins de 35 ans	1	4	1	2	1	8	19
18 à 24 ans	1	4	1	3	-	6	15
25 à 34 ans	2	3	-	1	1	9	21
35 ans et plus	2	1	2	1	1	8	32
35 à 49 ans	1	-	2	2	2	7	30
50 à 64 ans	4	2	1	-	-	8	30
65 ans et plus	2	2	2	1	1	8	37
PROFESSION DE L'INTERVIEWÉ(E)							
Artisan ou commerçant (*)	-	3	-	-	9	3	30
Profession libérale, cadre supérieur	2	4	-	1	2	11	20
Profession intermédiaire	1	1	3	3	1	8	21
Employé	2	1	2	1	1	7	31
Ouvrier	1	1	2	2	1	5	34
Retraité	3	2	2	1	1	8	36
Autre inactif	3	3	-	2	-	9	15
RÉGION							
Région parisienne	1	2	1	1	1	8	24
Nord est	3	2	1	2	1	8	31
Nord ouest	2	1	2	-	-	8	31
Sud ouest	1	-	2	1	1	10	31
Sud est	2	3	1	2	2	5	25
CATÉGORIE D'AGGLOMÉRATION							
Communes rurales	3	2	1	1	2	7	26
Communes urbaines de province	2	2	1	1	1	8	30
Agglomération parisienne	1	1	2	1	2	9	25
REVENU MENSUEL NET DU FOYER							
Moins de 1500 euros net	1	1	2	2	-	8	28
Entre 1500 et 3000 euros net	2	3	1	1	2	7	30
Entre 3000 et 4500 euros net	3	2	1	1	1	9	24
4500 euros net et plus	1	3	1	1	2	13	25
FRÉQUENCE DE CONNEXION A INTERNET							
Plusieurs fois par jour	2	2	1	1	1	7	26
Environ une fois par jour	1	1	2	2	1	8	36
Moins d'une fois par jour (*)	-	3	-	-	-	15	44
NOMBRE DE PRODUITS PHYSIQUES COMMANDES SUR INTERNET AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS							
Aucun	2	2	1	1	2	6	56
De 1 à 2	5	1	1	1	1	8	35
De 3 à 5	1	4	2	2	1	6	26
De 6 à 14	1	1	2	1	2	9	23
15 et plus	3	1	1	2	1	10	14
CATÉGORIES DE PRODUITS ACHETÉES SUR INTERNET AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS							
Le textile, l'habillement, la mode	2	1	1	1	1	8	24
L'alimentaire	4	1	2	1	1	10	21
Les loisirs	2	2	2	1	1	7	24
Les produits high-tech, l'électroménager	1	2	1	1	1	9	19
Les voyages	3	3	1	1	1	8	26

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

Le site de commerce en ligne proposant la meilleure qualité de service dans le secteur des voyages

Question : Dans chacun des domaines suivants, quel est selon vous, le site de commerce en ligne proposant la meilleure qualité de service (livraison, facilité de paiement, suivi de la commande, ...) ?

- Les voyages –

<i>Question ouverte : réponses non suggérées</i>	Ensemble (%)	Répondants (%)
• Voyages SNCF	18	32
• Last Minute	6	10
• Opodo	4	7
• Promo Vacances	3	6
• Go Voyages	3	5
• Expedia	2	4
• Voyage privé	2	3
• Marmara	2	3
• Air France	2	3
• Fram	2	3
• Nouvelles Frontières	1	3
• Voyager moins cher	1	2
• Leclerc	1	2
• Club Med	1	2
• Autres ⁵	9	15
- Ne se prononcent pas.....	43	
TOTAL.....	100	100

⁵ Sont notamment cités dans des proportions non significatives : Thomas Cook (9 citations), Voyager moins cher (9 citations), Leclerc (9 citations) et Carrefour (8 citations).

Le site de commerce en ligne proposant la meilleure qualité de service dans le secteur des voyages

	Voyages SNCF (%)	Last Minute (%)	Opodo (%)	Promo Vacances (%)	Go Voyages (%)	Expedia (%)	Voyage privé (%)	Marmara (%)
ENSEMBLE	18	6	4	3	3	2	2	2
SEXE DE L'INTERVIEWÉ(E)								
Homme	16	6	3	3	3	2	1	2
Femme	19	5	4	3	3	2	3	1
AGE								
Moins de 35 ans	23	7	5	3	4	3	4	1
18 à 24 ans	22	7	2	4	6	7	3	1
25 à 34 ans	25	7	6	2	3	1	4	1
35 ans et plus	16	5	3	3	3	2	1	2
35 à 49 ans	9	8	4	4	3	1	1	1
50 à 64 ans	16	2	5	4	3	2	1	4
65 ans et plus	24	5	1	1	2	2	-	1
PROFESSION DE L'INTERVIEWÉ(E)								
Artisan ou commerçant (*)	12	12	6	9	-	7	3	3
Profession libérale, cadre supérieur	26	5	4	1	4	1	3	1
Profession intermédiaire	16	6	5	4	4	2	4	4
Employé	10	6	5	3	4	2	2	1
Ouvrier	12	5	3	3	2	1	1	2
Retraité	22	3	3	3	2	3	1	2
Autre inactif	22	10	2	4	6	4	2	1
RÉGION								
Région parisienne	28	4	5	5	5	3	1	1
Nord est	14	5	4	2	2	2	3	2
Nord ouest	15	7	3	4	2	2	2	1
Sud ouest	13	6	5	2	3	1	-	4
Sud est	19	6	3	2	3	3	2	1
CATÉGORIE D'AGGLOMÉRATION								
Communes rurales	16	6	5	4	2	1	2	1
Communes urbaines de province	16	6	3	2	3	3	2	2
Agglomération parisienne	26	4	5	4	5	3	1	1
REVENU MENSUEL NET DU FOYER								
Moins de 1500 euros net	16	3	3	4	3	2	4	4
Entre 1500 et 3000 euros net	18	6	4	3	3	1	1	1
Entre 3000 et 4500 euros net	17	8	4	4	1	2	1	2
4500 euros net et plus	22	7	3	1	3	6	1	2
FRÉQUENCE DE CONNEXION A INTERNET								
Plusieurs fois par jour	18	6	4	3	3	3	2	2
Environ une fois par jour	16	6	3	4	1	-	1	2
Moins d'une fois par jour (*)	8	3	6	3	-	-	-	3
NOMBRE DE PRODUITS PHYSIQUES COMMANDES SUR INTERNET AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS								
Aucun	16	5	2	2	1	-	1	3
De 1 à 2	18	5	3	2	3	1	1	3
De 3 à 5	19	4	2	4	3	3	3	2
De 6 à 14	19	7	6	3	4	1	3	1
15 et plus	15	8	5	4	3	4	1	1
CATÉGORIES DE PRODUITS ACHETÉES SUR INTERNET AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS								
Le textile, l'habillement, la mode	17	6	5	4	2	2	3	1
L'alimentaire	20	6	4	2	2	1	1	2
Les loisirs	19	7	4	4	2	3	2	2
Les produits high-tech, l'électroménager	17	7	4	3	3	3	2	2
Les voyages	29	8	4	5	4	4	2	2

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

Le site de commerce en ligne proposant la meilleure qualité de service dans le secteur des voyages

	Air France	Fram	Nouvelles Frontières	Voyager moins cher	Leclerc	Club Med	Autres	Nsp
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
ENSEMBLE	2	2	1	1	1	1	9	43
SEXE DE L'INTERVIEWÉ(E)								
Homme	1	1	2	1	1	1	10	46
Femme	2	2	1	1	1	1	8	42
AGE								
Moins de 35 ans	1	1	1	1	1	1	9	35
18 à 24 ans	3	1	2	1	1	-	12	27
25 à 34 ans	-	1	-	-	1	2	7	40
35 ans et plus	2	2	2	1	1	1	9	48
35 à 49 ans	1	1	1	2	2	1	9	51
50 à 64 ans	3	2	2	-	-	-	8	46
65 ans et plus	1	2	1	1	1	1	10	44
PROFESSION DE L'INTERVIEWÉ(E)								
Artisan ou commerçant (*)	3	-	-	-	-	-	6	39
Profession libérale, cadre supérieur	1	2	2	-	-	-	11	38
Profession intermédiaire	-	1	1	1	2	1	12	41
Employé	2	1	1	2	1	3	8	50
Ouvrier	1	1	1	2	2	-	9	58
Retraité	3	3	2	1	1	1	9	42
Autre inactif	4	1	2	-	1	-	7	33
RÉGION								
Région parisienne	2	-	2	-	1	2	10	31
Nord est	-	2	1	1	1	-	11	48
Nord ouest	2	2	2	1	2	2	8	45
Sud ouest	4	3	-	1	2	-	7	49
Sud est	3	1	1	1	-	1	8	46
CATÉGORIE D'AGGLOMÉRATION								
Communes rurales	2	1	-	1	1	1	12	45
Communes urbaines de province	2	2	2	1	1	1	7	47
Agglomération parisienne	2	-	3	1	1	1	11	32
REVENU MENSUEL NET DU FOYER								
Moins de 1500 euros net	1	2	1	1	-	1	11	44
Entre 1500 et 3000 euros net	2	1	1	2	1	1	8	45
Entre 3000 et 4500 euros net	3	3	2	-	1	1	8	42
4500 euros net et plus	1	-	2	-	-	1	14	36
FRÉQUENCE DE CONNEXION A INTERNET								
Plusieurs fois par jour	2	2	1	1	1	1	9	42
Environ une fois par jour	1	1	2	1	1	1	10	51
Moins d'une fois par jour (*)	-	-	-	-	4	-	6	67
NOMBRE DE PRODUITS PHYSIQUES COMMANDES SUR INTERNET AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS								
Aucun	1	-	1	-	1	1	4	62
De 1 à 2	1	2	1	1	1	1	7	50
De 3 à 5	2	1	3	2	1	1	10	39
De 6 à 14	2	2	1	1	1	1	9	39
15 et plus	2	1	1	-	-	-	13	42
CATÉGORIES DE PRODUITS ACHETÉES SUR INTERNET AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS								
Le textile, l'habillement, la mode	2	2	2	1	1	1	10	41
L'alimentaire	2	3	1	1	-	1	11	45
Les loisirs	2	1	1	1	-	1	10	41
Les produits high-tech, l'électroménager	2	2	2	1	1	1	10	42
Les voyages	4	1	1	1	-	-	9	25

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