



"opinionway

Les Français et le commerce sur mobile







UNIFIED COMMERCE

La méthodologie

Etude OpinionWay pour Proximis « Les Français et le commerce sur mobile » - février 2021



¿ La méthodologie





Echantillon de 1001 personnes représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus. L'échantillon a été constitué selon la méthode des quotas, au regard des critères de sexe, d'âge, de catégorie socioprofessionnelle, de catégorie d'agglomération et de région de résidence.



L'échantillon a été interrogé par questionnaire auto-administré en ligne sur système CAWI (Computer Assisted Web Interview).

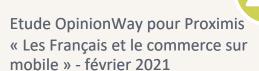


Les interviews ont été réalisées les 20 et 21 janvier 2021.

Pour les remercier de leur participation, les panélistes ont touché des incentives ou ont fait un don à l'association proposée de leur choix.



OpinionWay a réalisé cette enquête en appliquant les procédures et règles de la norme ISO 20252.



Les résultats de ce sondage doivent être lus en tenant compte des marges d'incertitude : 1,5 à 3 points au plus pour un échantillon de 1000 répondants.

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

« Sondage OpinionWay pour Proximis »

et aucune reprise de l'enquête ne pourra être dissociée de cet intitulé.



Le profil des personnes interrogées



Population française âgée de 18 ans et plus.

	Sexe	%
Hommes		48%
Femmes		52%

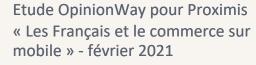
Age	%
18-24 ans	10%
25-34 ans	16%
35-49 ans	25%
50-64 ans	25%
65 ans et plus	24%

Rég	gion %
Ile-de-France	18%
Nord ouest	24%
Nord est	22%
Sud ouest	11%
Sud est	25%

Source: INSEE, Bilan démographique 2015.

	Activité professionnelle	
W	Agriculteurs	1%
	Catégories socioprofessionnelles supérieures	26%
	Artisans/Commerçants/Chefs d'entreprise	3%
	Professions libérales/Cadres	9%
	Professions intermédiaires	14%
	Catégories populaires	30%
	Employés	17%
	Ouvriers	13%
	Inactif	43%
	Retraités	26%
	Autres Inactif	17%

(IIIII)	Taille d'agglomération	%
	Une commune rurale	24%
	De 2000 à 19 999 habitants	17%
	De 20 000 à 99 999 habitants	13%
	100 000 habitants et plus	30%
	Agglomération parisienne	16%









UNIFIED COMMERCE

Les résultats

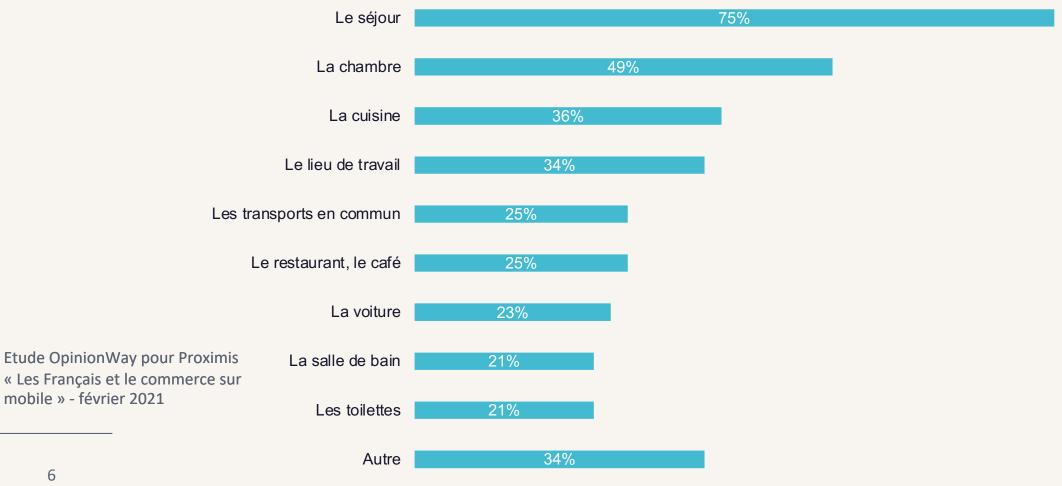
Etude OpinionWay pour Proximis « Les Français et le commerce sur mobile » - février 2021



Les lieux d'achats sur Internet



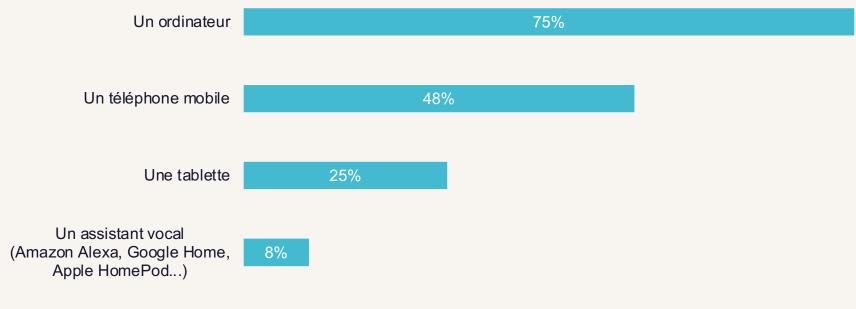
Q. Quels équipements utilisez-vous pour faire des achats sur Internet dans chacun des lieux suivants ? Plusieurs réponses possibles – Total supérieur à 100%







Q. Quels équipements utilisez-vous pour faire des achats sur Internet dans chacun des lieux suivants ? Plusieurs réponses possibles – Total supérieur à 100%



Utilise cet équipement pour acheter sur internet

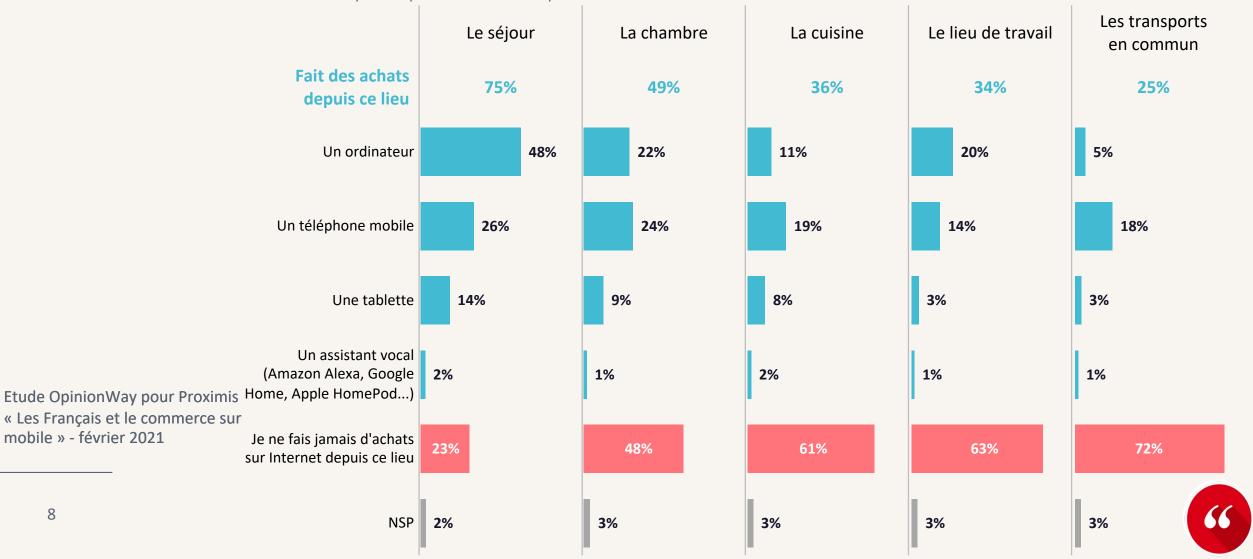
Etude OpinionWay pour Proximis « Les Français et le commerce sur mobile » - février 2021

"

Les équipements utilisés pour faire des achats sur Internet



Q. Quels équipements utilisez-vous pour faire des achats sur Internet dans chacun des lieux suivants ? Plusieurs réponses possibles – Total supérieur à 100%



Les équipements utilisés pour faire des achats sur Internet



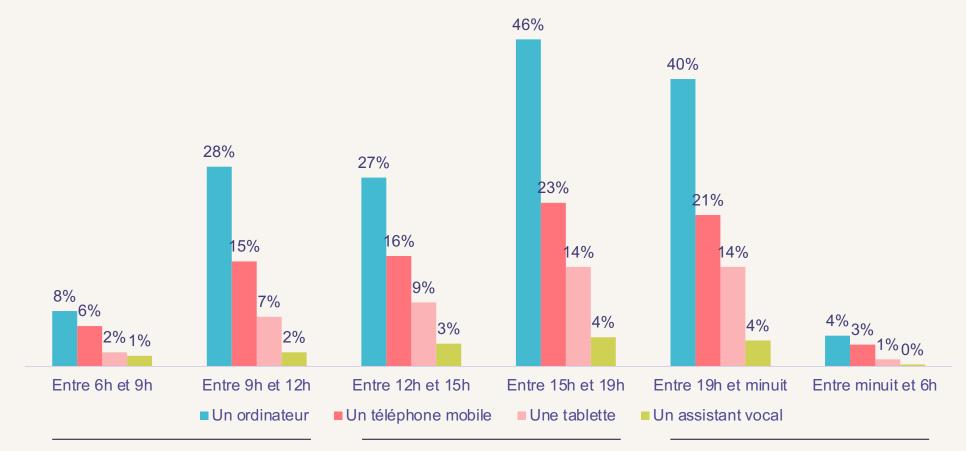
Q. Quels équipements utilisez-vous pour faire des achats sur Internet dans chacun des lieux suivants ? Plusieurs réponses possibles – Total supérieur à 100%

	Le restaurant, le café	La voiture	La salle de bain	Les toilettes	Autre
Fait des achats depuis ce lieu	25%	23%	21%	21%	34%
Un ordinateui	4%	4%	5%	4%	19%
Un téléphone mobile	16%	15%	11%	13%	13%
Une tablette	Une tablette 4%		4%	4%	4%
Un assistant voca (Amazon Alexa, Google Etude OpinionWay pour Proximis Home, Apple HomePod) « Les Français et le commerce sur	2%	2%	2%	1%	2%
mobile » - février 2021 Je ne fais jamais d'achats sur Internet depuis ce lieu		74%	77%	76%	55%
9 NSF	3%	3%	2%	3%	11%

Les moments de la journée où sont réalisés les achats



Q. A quels moments achetez-vous sur Internet à partir des équipements suivants ? Plusieurs réponses possibles – Total supérieur à 100%



Etude OpinionWay pour Proximis « Les Français et le commerce sur mobile » - février 2021

42% 67% font au moins un achat le matin achat l'après-midi

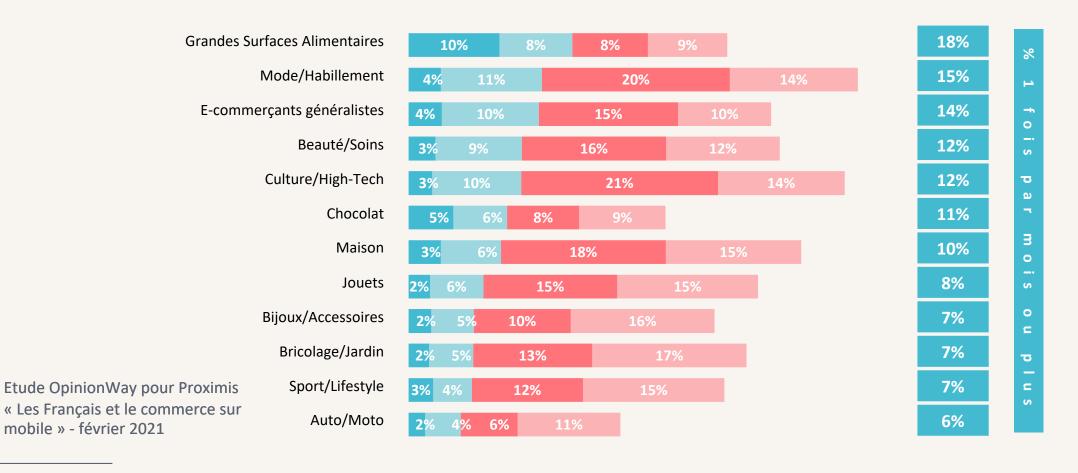
52% font au moins un achat le soir ou la nuit



L'utilisation du téléphone mobile pour différents types d'achats



O. A quelle fréquence utilisez-vous votre téléphone mobile pour faire des achats de chacun des types de produits suivants?



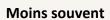
34% font au moins un achat par mois sur leur téléphone













L'utilisation du téléphone mobile depuis la crise sanitaire



Q. Depuis la crise sanitaire liée au Covid19, diriez-vous que vous utilisez votre téléphone mobile plus, moins souvent ou aussi souvent qu'avant pour faire des achats de chacun des types de produits suivants ?

Grandes Surfaces Alimentaires	9%	66%	19%	6%
E-commerçants généralistes	9%	65%	21%	5%
Mode/Habillement	9%	65%	21%	5%
Culture/High-Tech	8%	64%	22%	6%
Beauté/Soins	7%	66%	21%	6%
Maison	7%	66%	22%	5%
Jouets	6%	66%	23%	5%
Bricolage/Jardin	6%	65%	24%	5%
Chocolat	6%	67%	22%	5%
Bijoux/Accessoires	5%	64%	25%	6%
Sport/Lifestyle	5%	65%	25%	5%
Auto/Moto	4%	66%	25%	5%

24%
utilisent plus souvent
leur téléphone pour
acheter au moins un
type de produit

Etude OpinionWay pour Proximis « Les Français et le commerce sur mobile » - février 2021

Plus souvent qu'avant





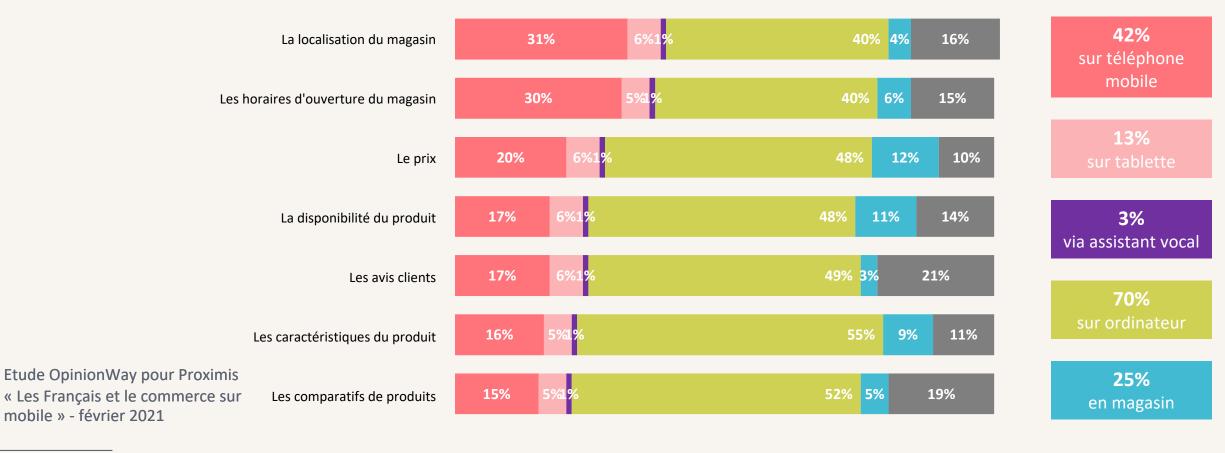




La recherche d'informations avant l'achat d'un produit



Q. Où recherchez-vous principalement chacun des types d'information suivants avant d'acheter un produit ?





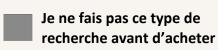
13







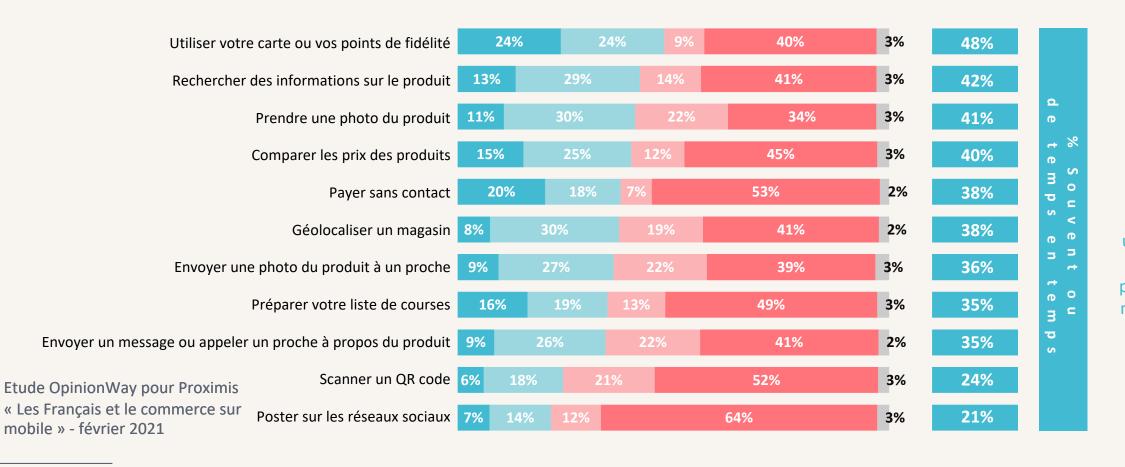




L'utilisation du téléphone mobile lors d'achats en magasin



Q. Lors d'achats en magasin, utilisez-vous votre téléphone mobile pour réaliser chacune des actions suivantes ?



48%
utilisent souvent
leur téléphone
pour effectuer au
moins une action











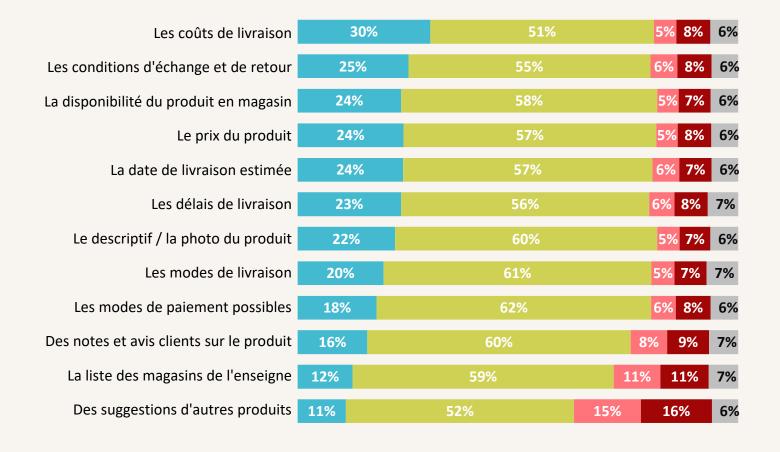


9

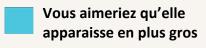
La visibilité des informations sur les sites consultés depuis le téléphone mobile



Q. Et d'une manière générale, faudrait-il que chacune de ces informations soit plus, moins ou aussi visible sur les pages de produit des sites de commerce en ligne que vous consultez sur votre téléphone mobile ?

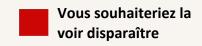


Etude OpinionWay pour Proximis « Les Français et le commerce sur mobile » - février 2021





Vous aimeriez qu'elle apparaisse en plus petit



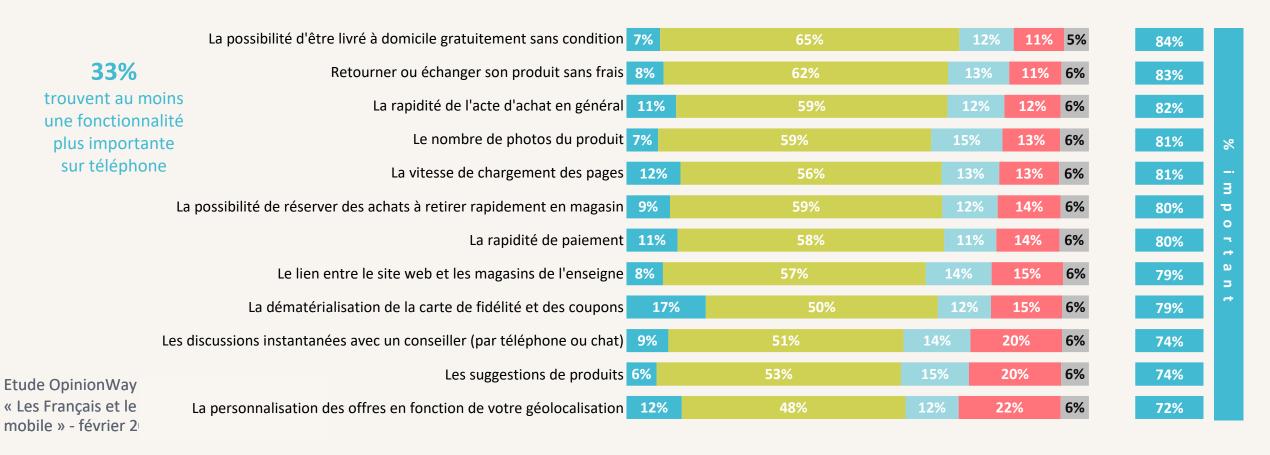




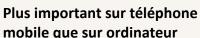
Les fonctionnalités importantes sur téléphone mobile

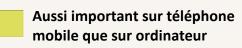


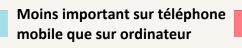
Q. Lors d'un achat sur téléphone mobile, diriez-vous que chacune des fonctionnalités suivantes est plus, moins ou aussi importante que quand vous faites un achat depuis votre ordinateur ?













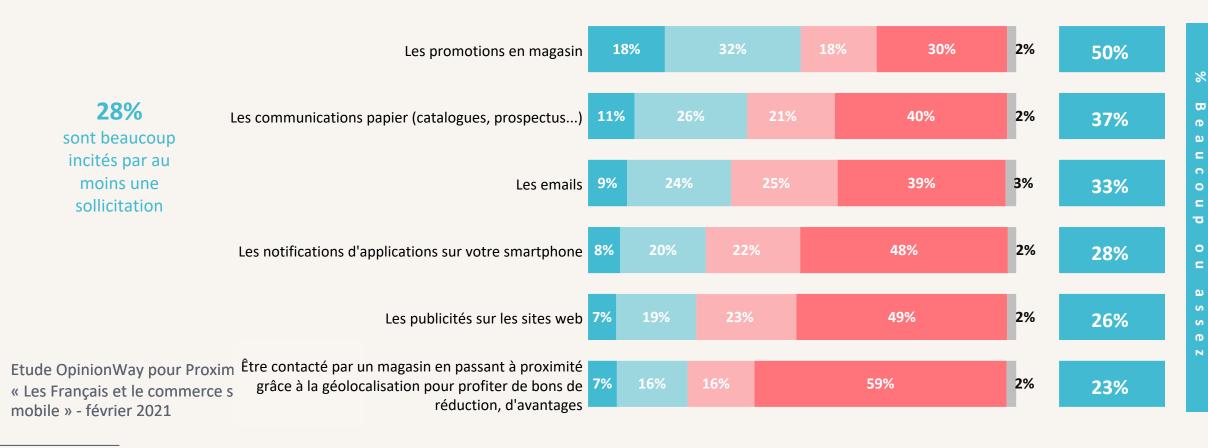




Les incitations à réaliser des achats sur mobile



Q. Diriez-vous que les sollicitations suivantes des enseignes vous incitent à réaliser des achats sur mobile ?





NSP

L'intérêt pour de nouvelles fonctionnalités



Q. Lors d'un achat en magasin, seriez-vous intéressé par chacune des nouvelles fonctionnalités suivantes ?

36%	Une application mobile permettant d'utiliser votre programme de fidélité en magasin	9%	34%	15%	29%	3%	53%
sont très	Une application mobile permettant de simplifier votre retrait en magasin en affichant rapidement le bon de retrait	%	35%	17%	31%	2%	50%
intéressés par au moins	Une application mobile pour connaître la disponibilité du produit dans un autre magasin et de le réserver ou prendre rendez-vous	%	34%	18%	31%	2%	49%
une fonctionnalité	Une application mobile pour retrouver plus d'infos sur le produit (avis, vidéo, tutoriel)		33%	22%	33%	2%	43%
	Une application mobile de géolocalisation permettant de trouver l'emplacement du produit / rayon en magasin	%	28%	22%	34%	2%	42%
	Une application mobile permettant de suivre en temps réel les événements promotionnels dans votre magasin	6	30%	19%	36%	3%	42%
	Scanner vos articles avec votre téléphone mobile et payer en toute autonomie sans passer par la caisse		27%	19%	39%	3%	39%
	Une application mobile permettant de mettre en situation à domicile un article vu en magasin	28	3%	22%	37%	3%	38%
	Une application mobile permettant de mieux connaître votre taille sans avoir à passer en cabine pour effectuer un essayage virtuel par exemple	2	6%	22%	39%	2%	37%
	Une application mobile vous permettant de faire venir un vendeur en rayon ou en cabine	24	1%	21%	41%	2%	36%
Etude OpinionWay	Garder sur votre téléphone mobile une trace de tous les produits vus en magasin en liste d'envies ou dans le panier par exemple	279		23%	40%	2%	35%
« Les Français et le	Contacter un expert en vidéo ou chat lorsque vous êtes dans un rayon 6%	21%	23%		47%	3%	27%

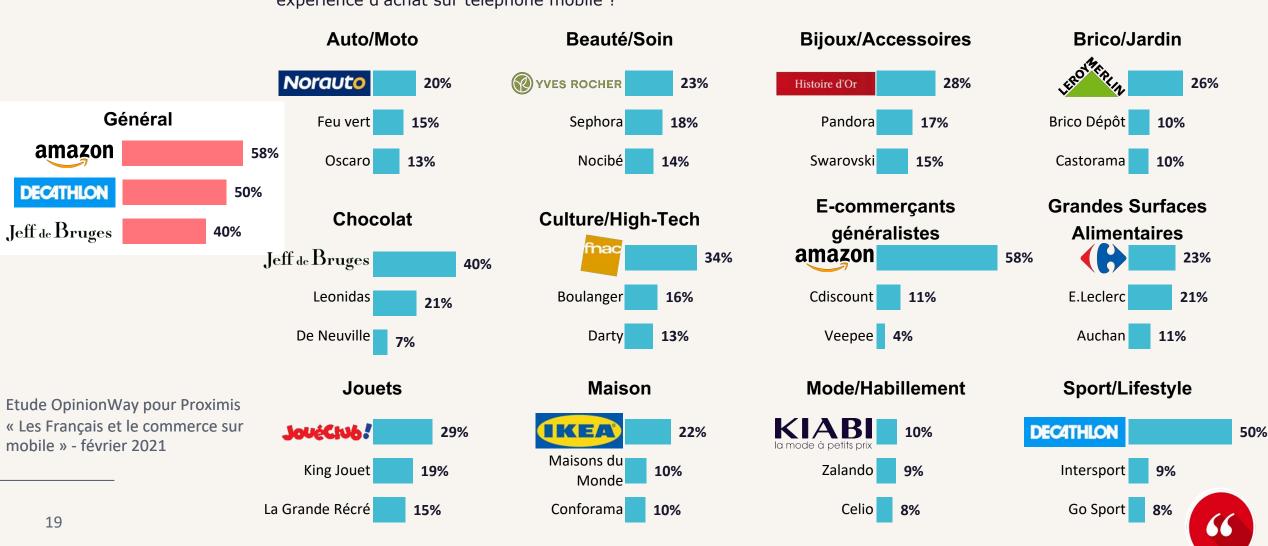
"

mobile » - février 2

Les enseignes proposant la meilleure expérience d'achat sur téléphone mobile - récapitulatif



Q. Dans chacun des secteurs suivants, quelle est selon vous l'enseigne dont le site Internet propose la meilleure expérience d'achat sur téléphone mobile ?



© Contacts études





iloveretail.fr

Mike Hadjadj Fondateur **OpinionWay**

Frédéric Micheau

Directeur des études d'opinion



94, rue Marius Aufan 92300 Levallois-Perret 15, place de la République 75003 Paris

+33 6 27 30 52 08

mike@iloveretail.fr

www.iloveretail.fr

+33 1 81 81 83 00

fmicheau@opinion-way.com

www.opinion-way.com

@MikeHadjadj

@FMicheau

Etude OpinionWay pour Proximis « Les Français et le commerce sur mobile » - février 2021



O Quelques uns de nos clients





































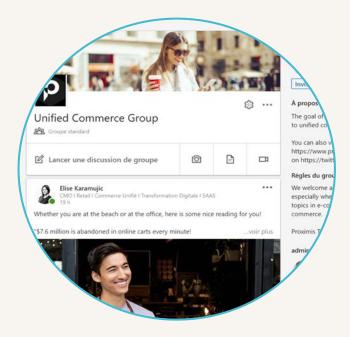


Soyez informés des dernières actualités du Commerce Unifié



Suivez notre page Linkedin

https://www.linkedin.com/company/proximis



Rejoignez notre groupe : Unified Commerce

https://www.linkedin.com/groups/8778044/

