

“*opinionway*”

Les Français et le commerce sur mobile





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.

Source : INSEE, Bilan démographique 2015.

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%

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



Activité professionnelle	%
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%



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%

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





Les résultats



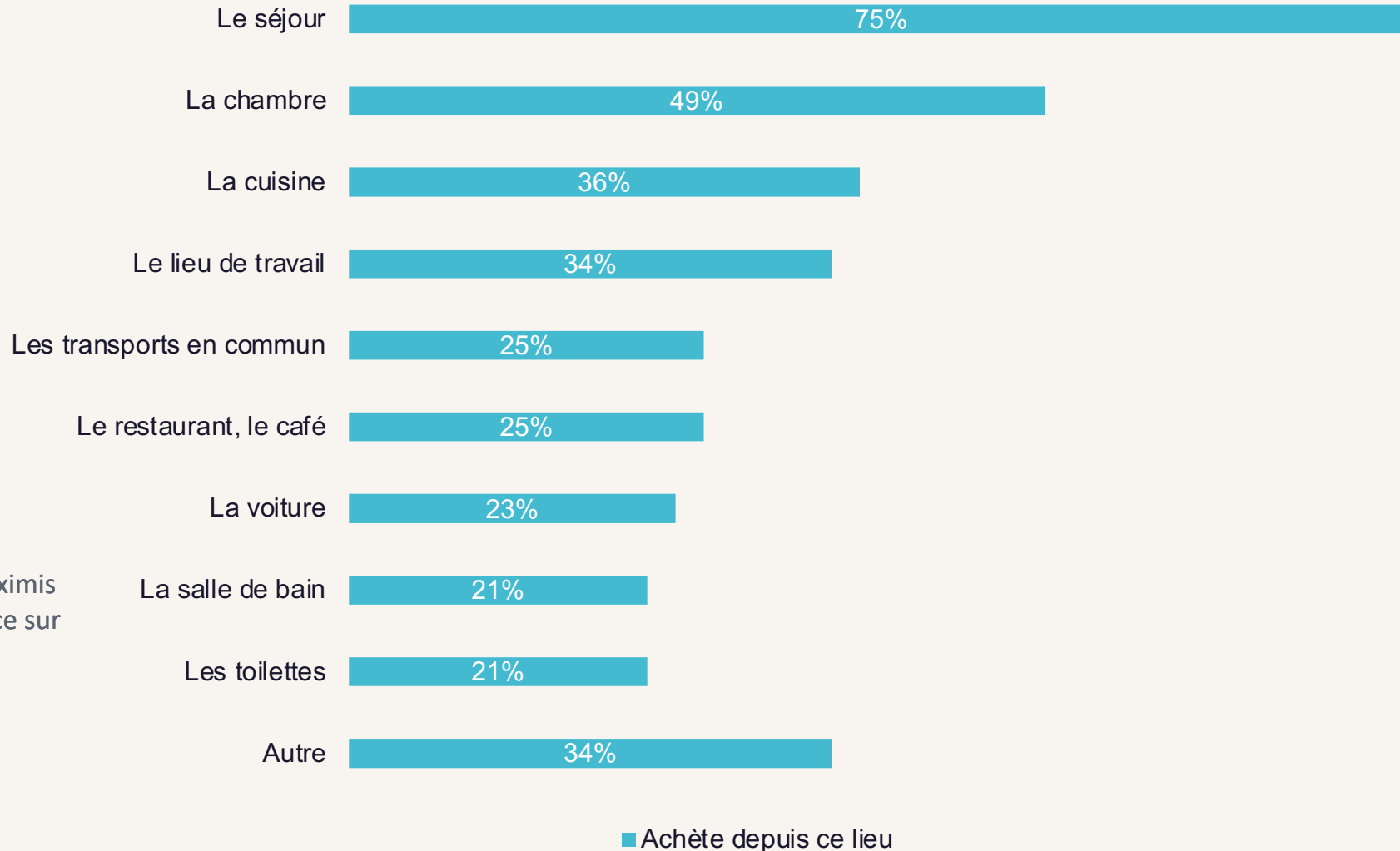
Etude OpinionWay pour Proximi
« Les Français et le commerce sur
mobile » - février 2021



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%



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

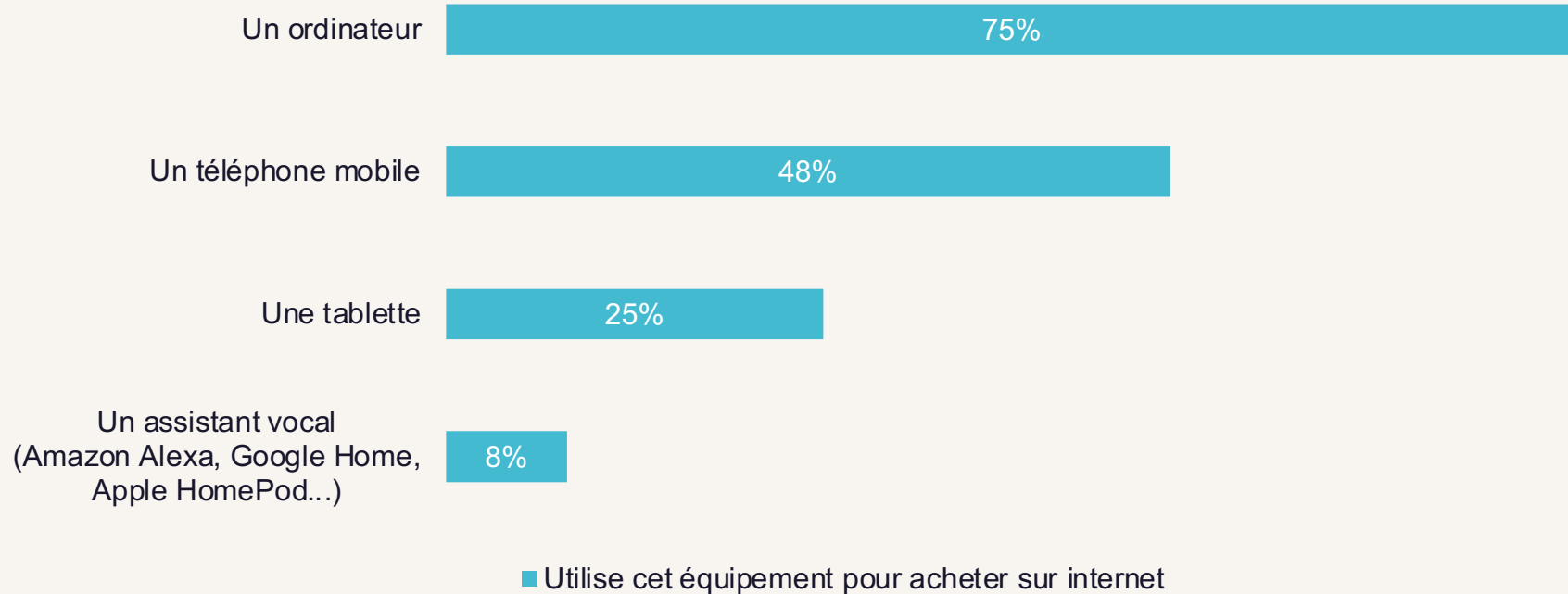




Les équipements utilisés pour acheter sur Internet



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



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

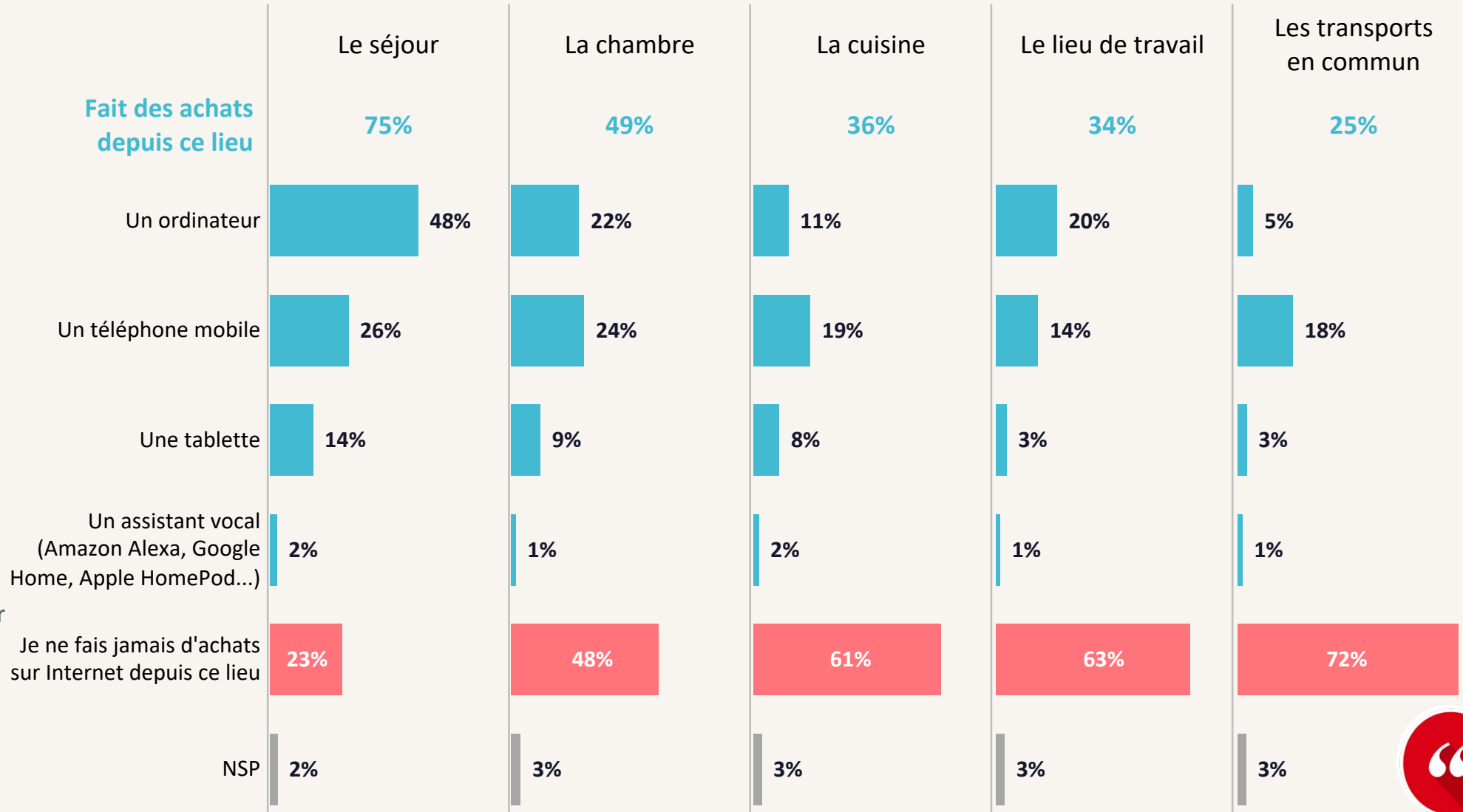




Les équipements utilisés pour faire des achats sur Internet



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



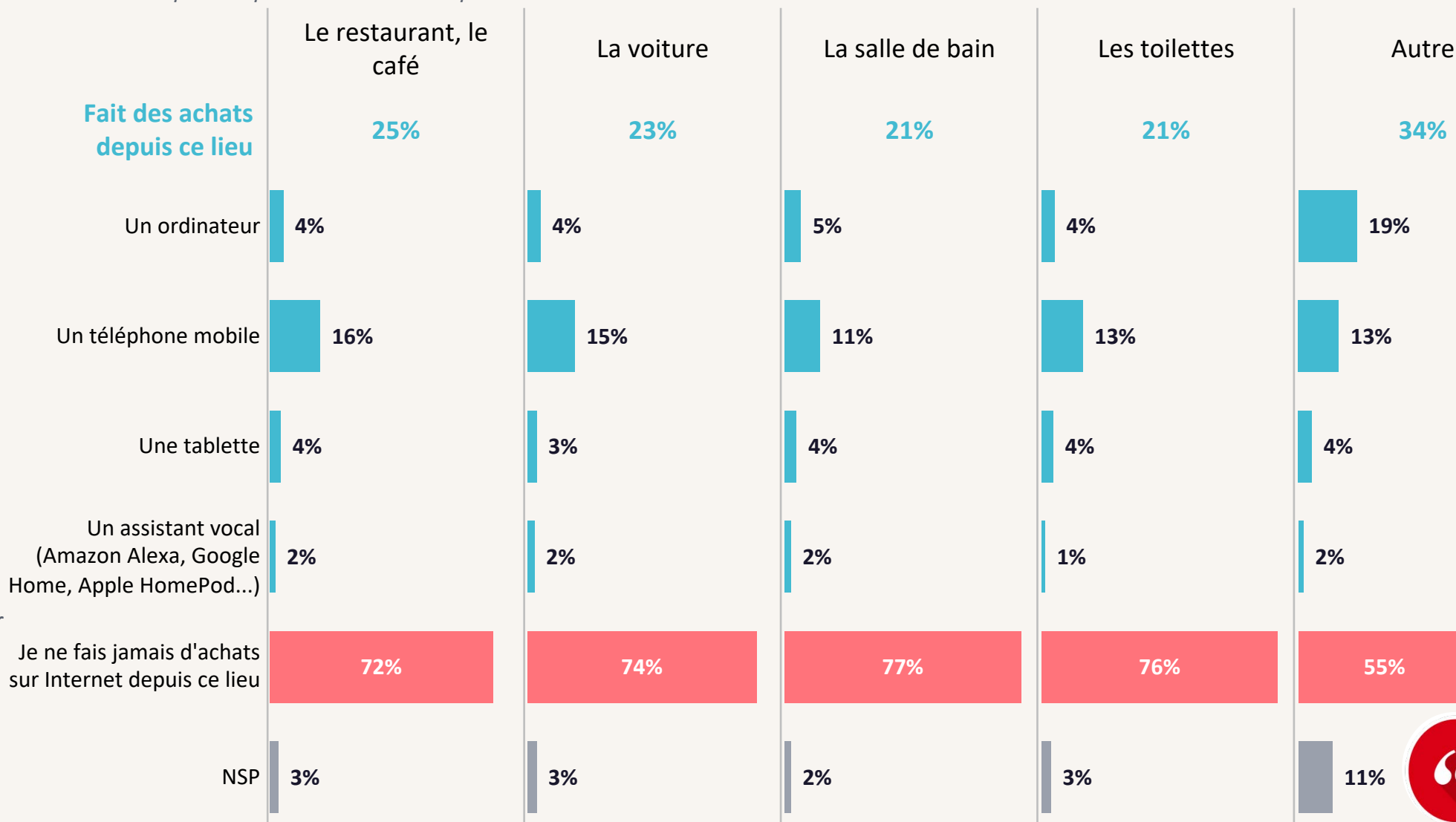
Etude OpinionWay pour Proximis
 « Les Français et le commerce sur mobile » - février 2021



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%



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

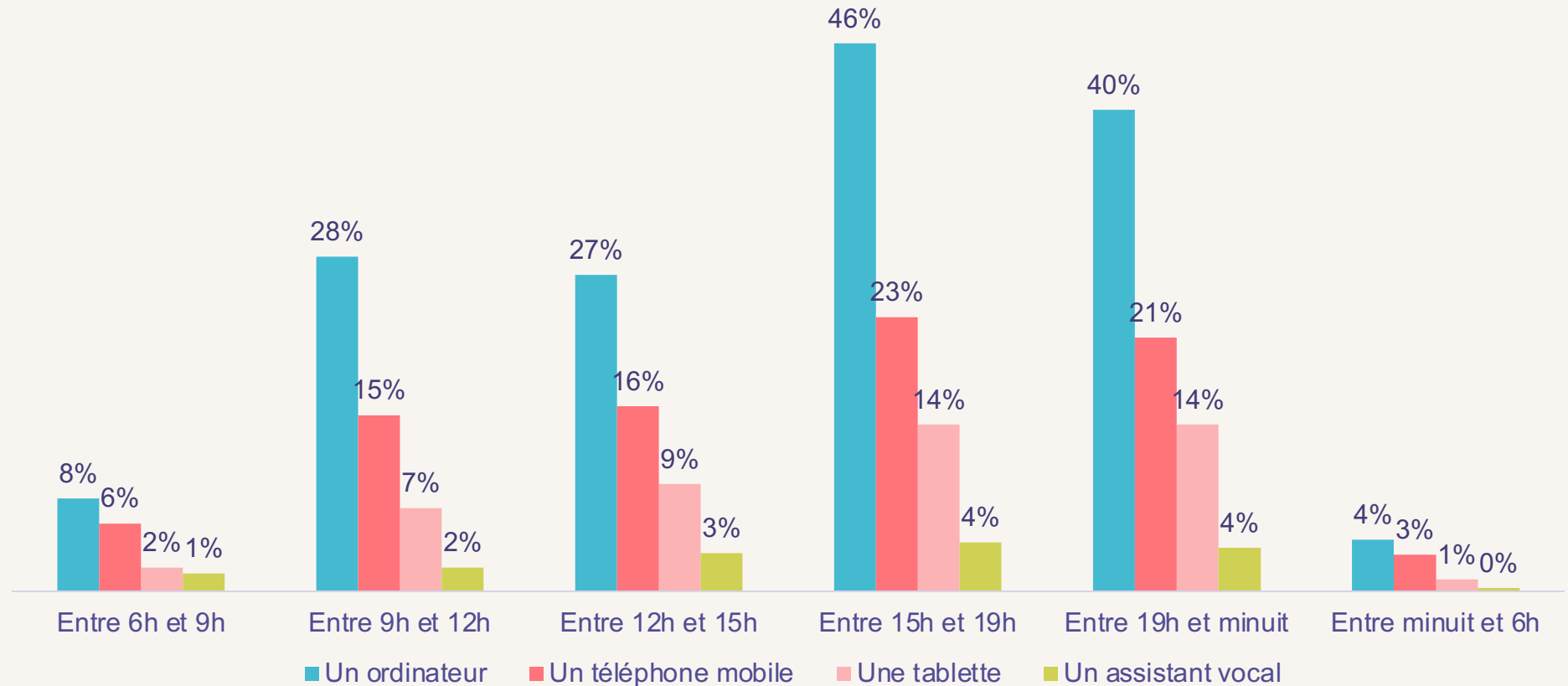




Les moments de la journée où sont réalisés les achats



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



42%
font au moins un
achat le matin

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

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



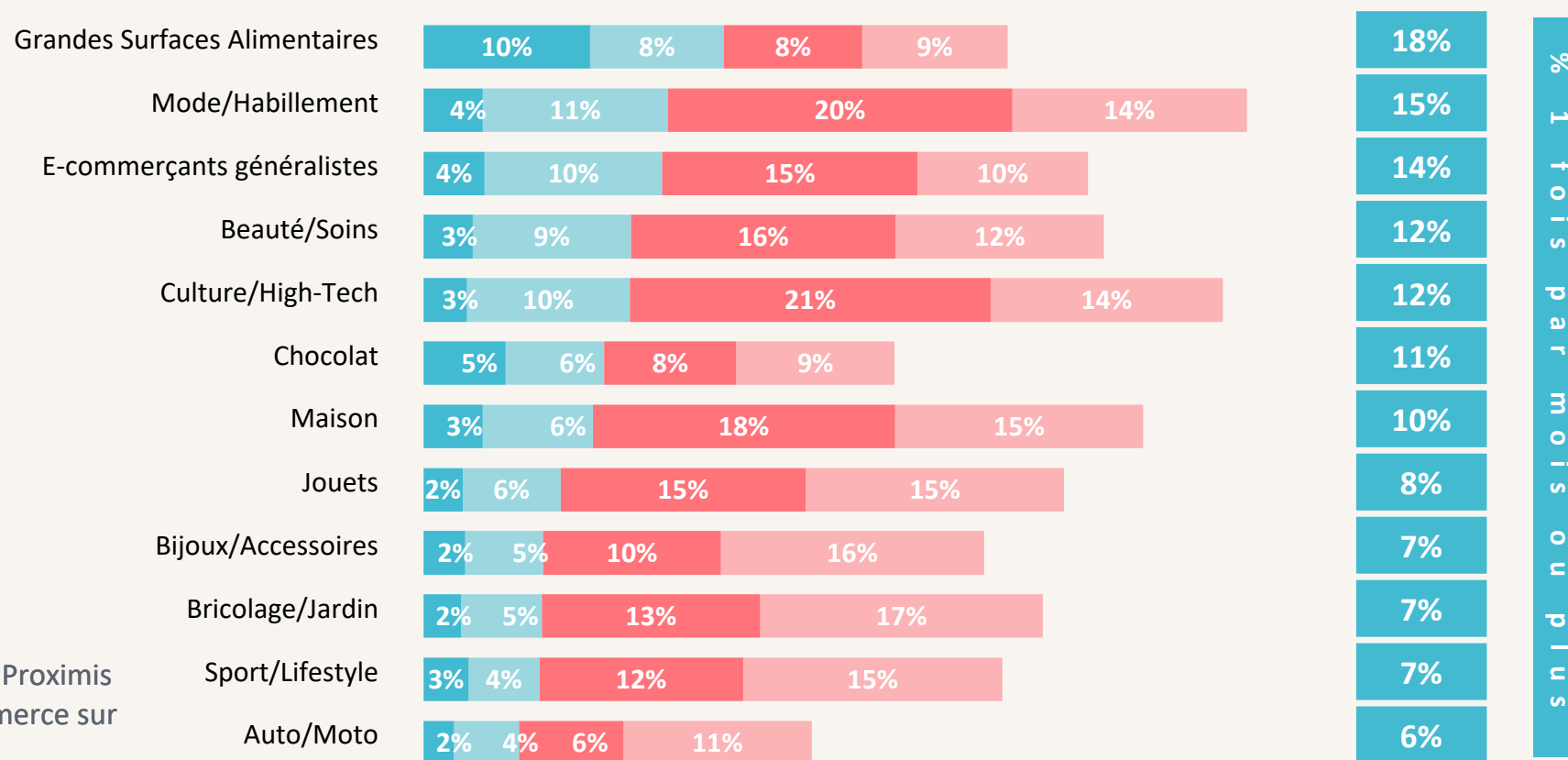
Etude OpinionWay pour Proximis
« Les Français et le commerce sur
mobile » - février 2021



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



Q. 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

%
1 fois par mois ou plus

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

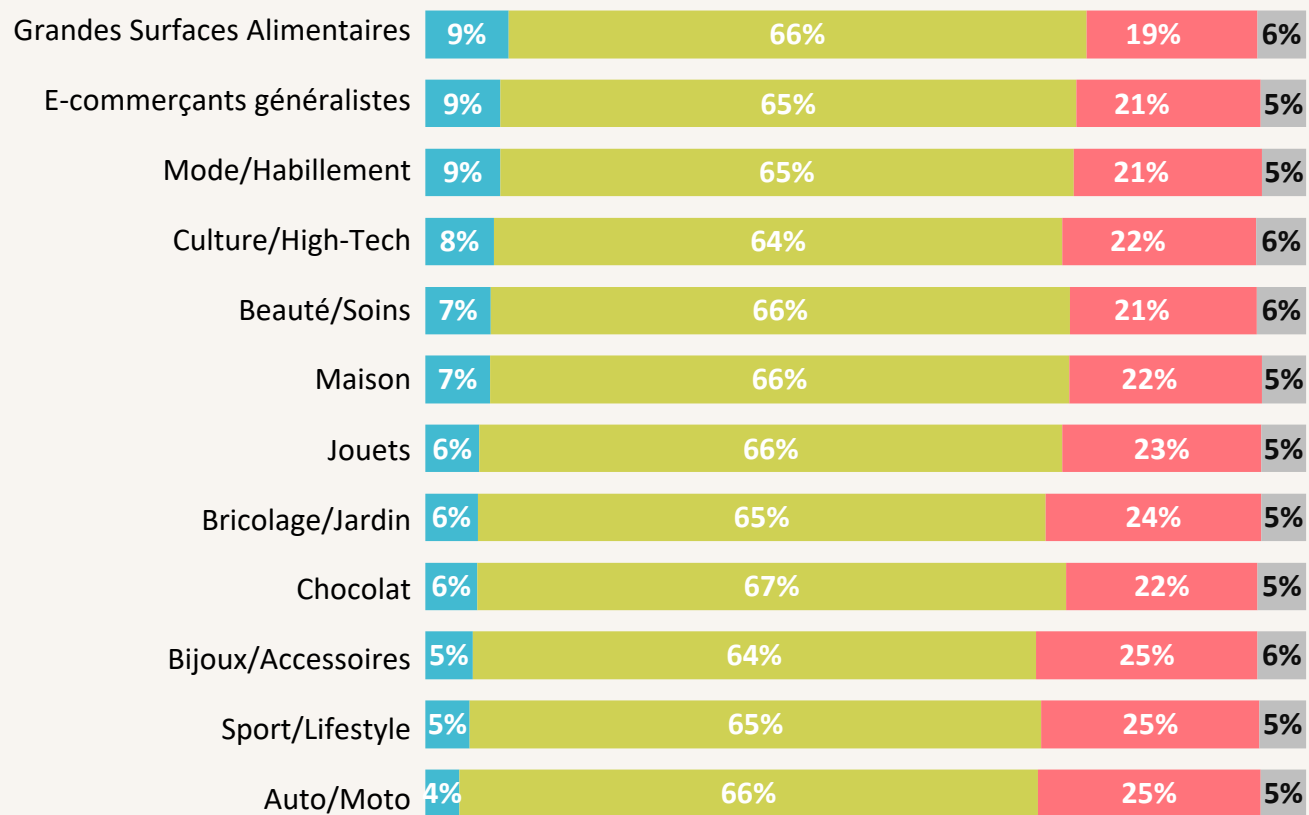




L'utilisation du téléphone mobile depuis la crise sanitaire



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 ?



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

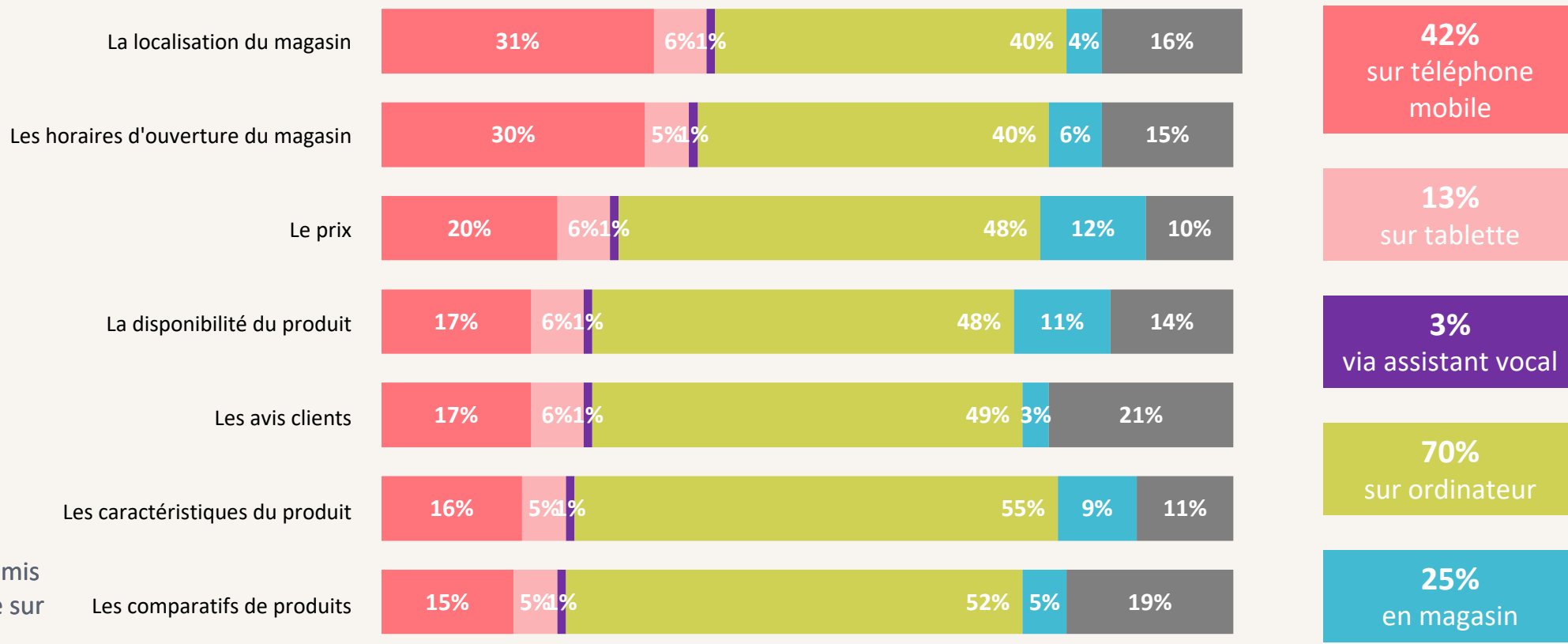




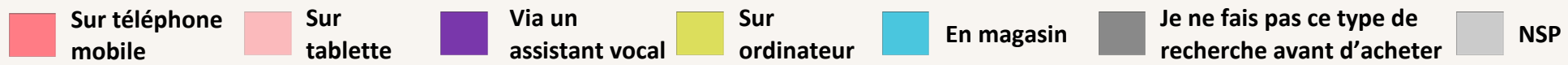
La recherche d'informations avant l'achat d'un produit



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



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

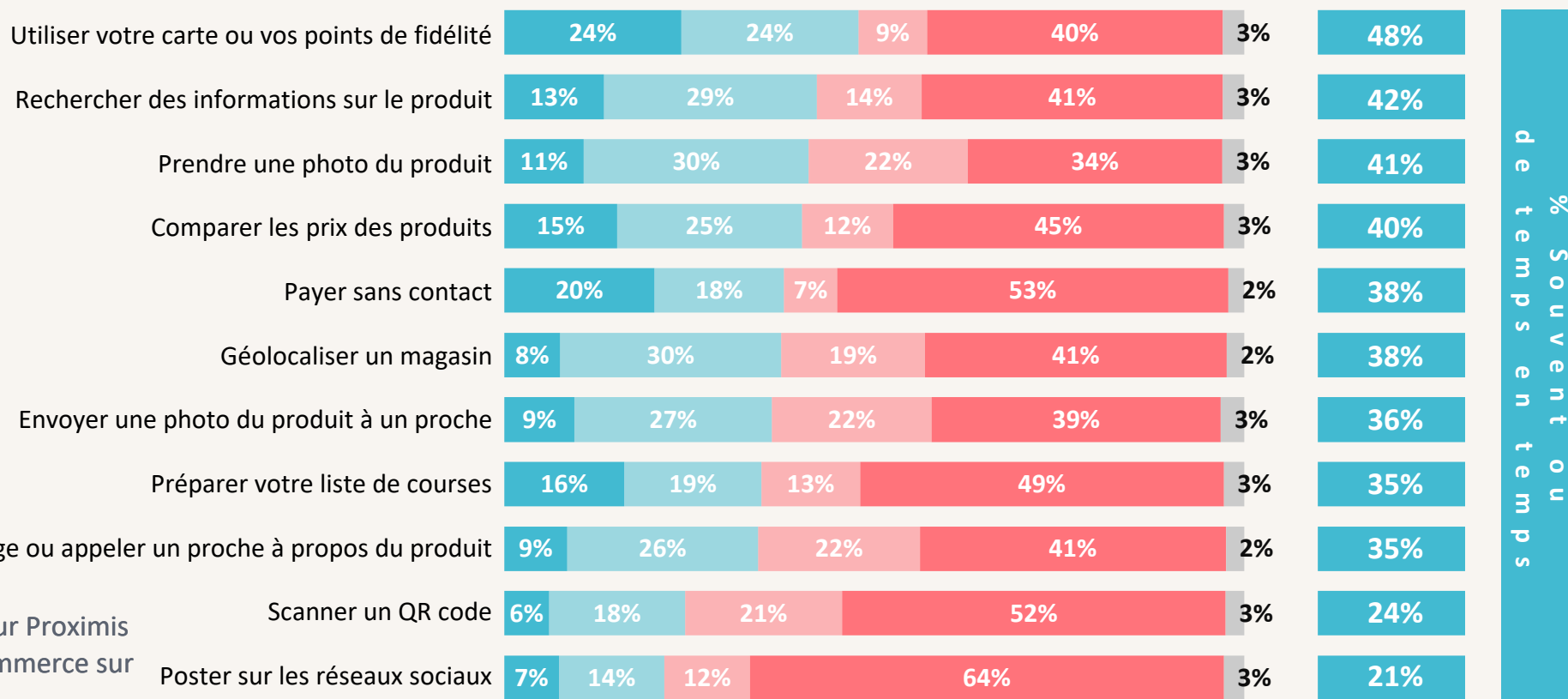




L'utilisation du téléphone mobile lors d'achats en magasin



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

% Souvent en temps

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

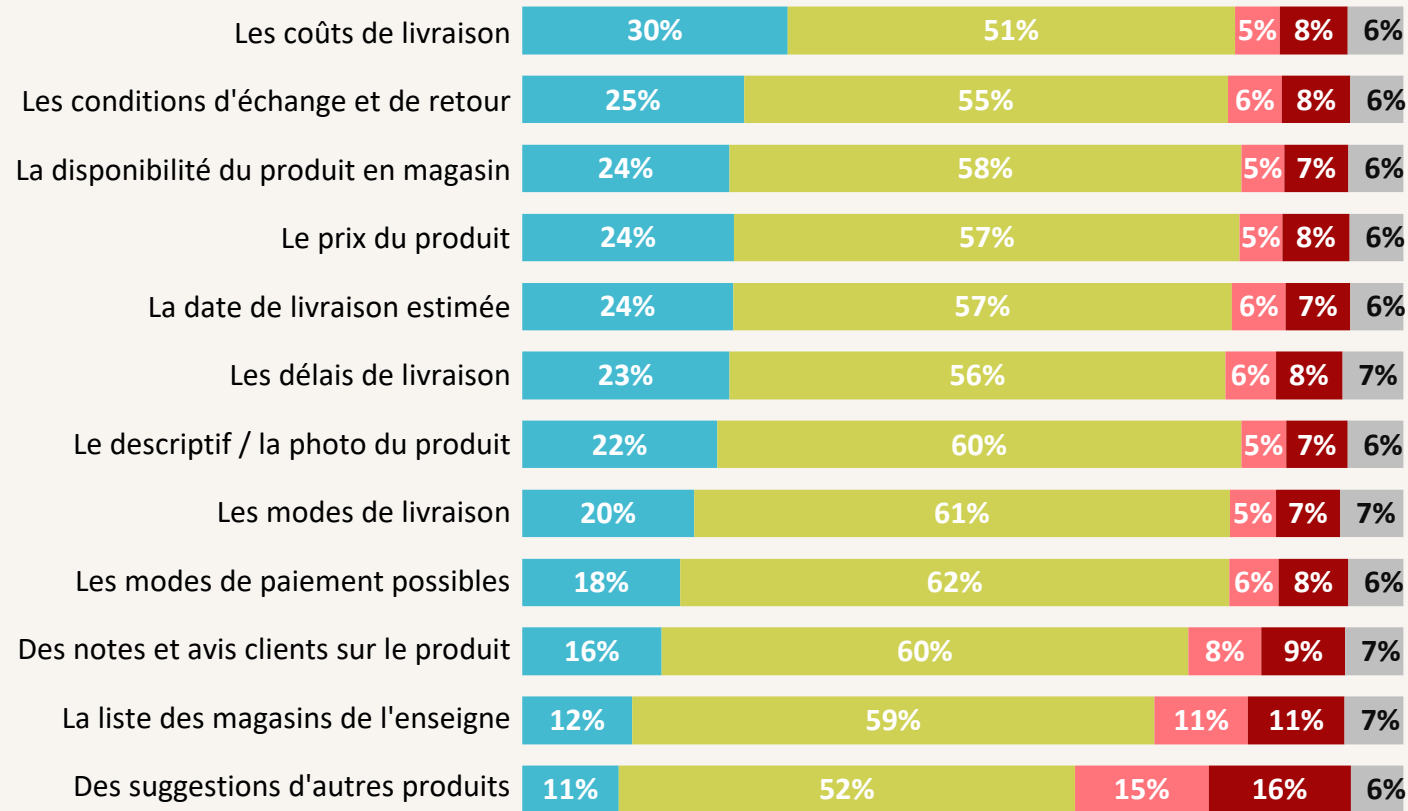




La visibilité des informations sur les sites consultés depuis le téléphone mobile



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 gros



Vous trouvez qu'elle est de bonne taille



Vous aimeriez qu'elle apparaisse en plus petit



Vous souhaiteriez la voir disparaître



NSP



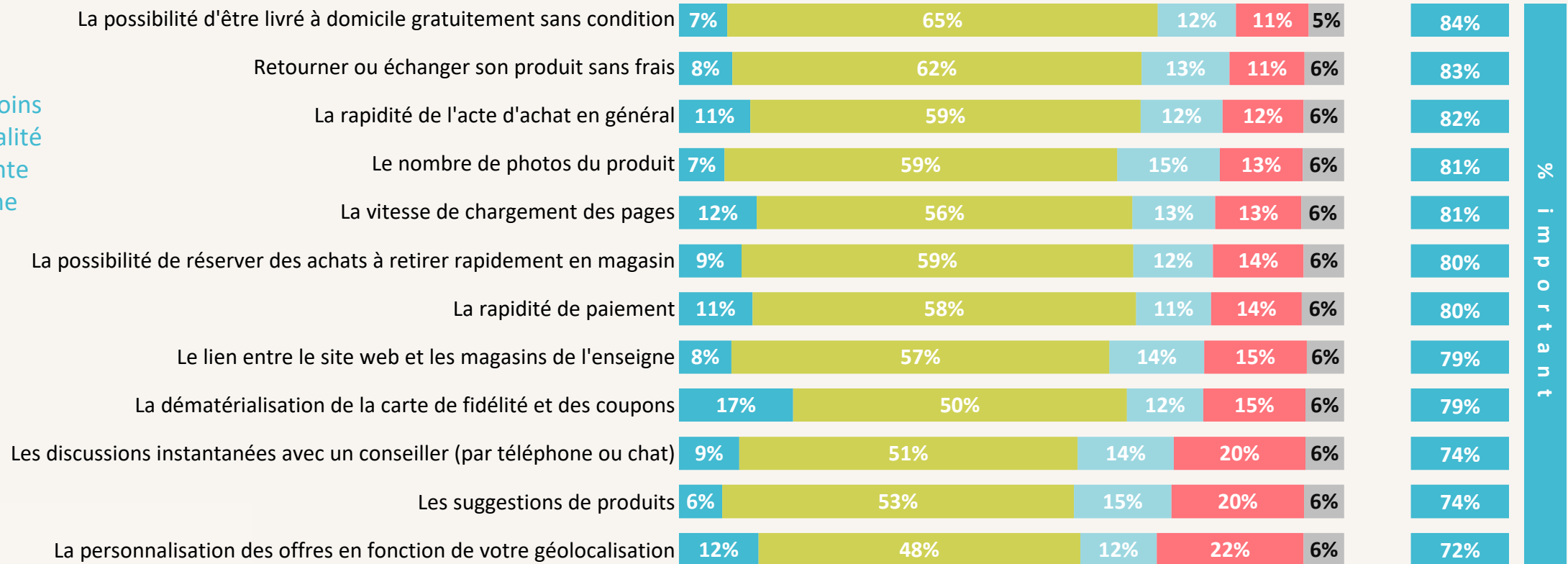


Les fonctionnalités importantes sur téléphone mobile



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 ?

33%
trouvent au moins
une fonctionnalité
plus importante
sur téléphone



% important

Etude OpinionWay
« Les Français et le
mobile » - février 2014



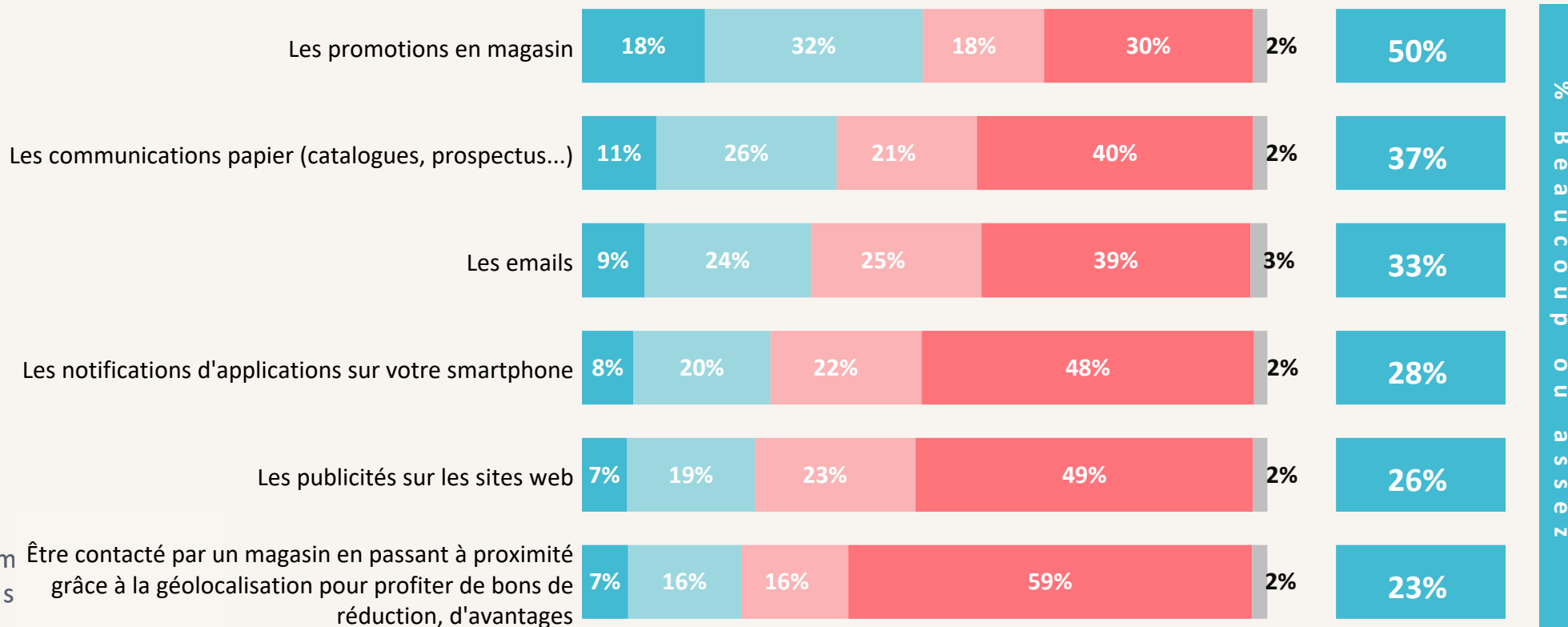


Les incitations à réaliser des achats sur mobile



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

28%
sont beaucoup
incités par au
moins une
sollicitation



% Beaucoup ou assez

Beaucoup Assez Peu Pas du tout NSP



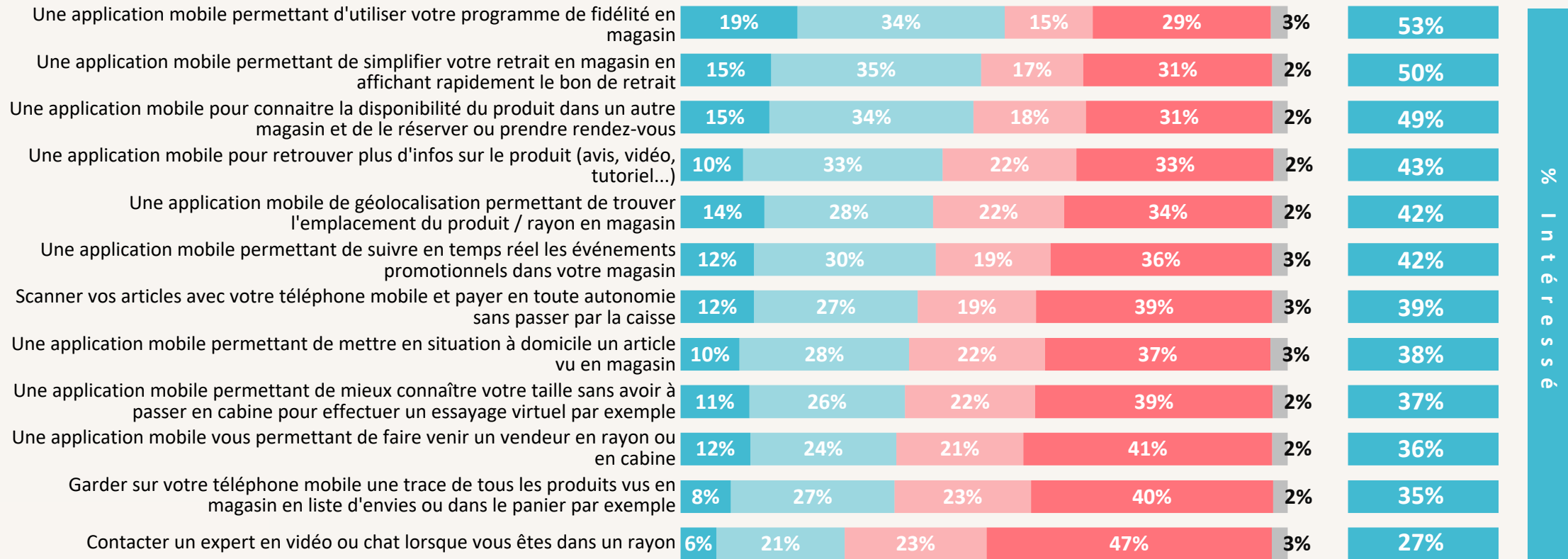


L'intérêt pour de nouvelles fonctionnalités



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

36%
sont très intéressés
par au moins
une fonctionnalité



% Intéressé

Etude OpinionWay
« Les Français et le mobile » - février 2014

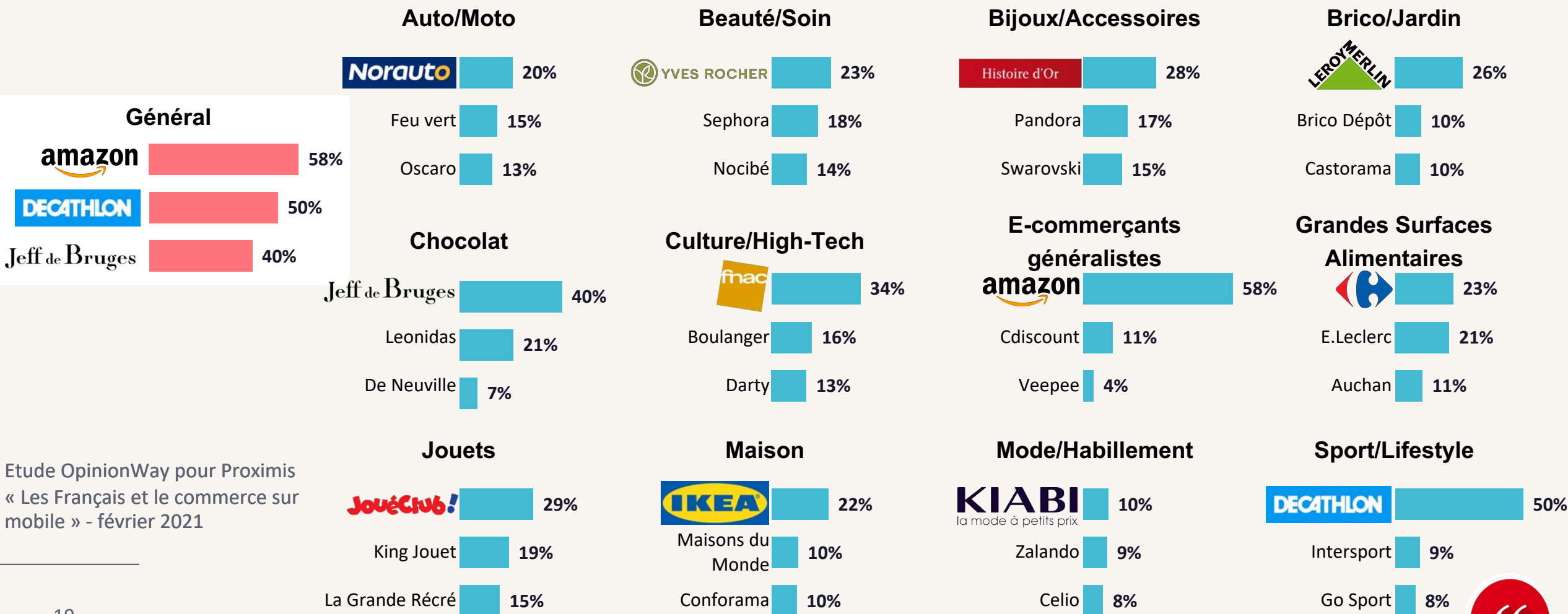




Les enseignes proposant la meilleure expérience d'achat sur téléphone mobile - récapitulatif



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 ?



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



Contacts études



iloveretail.fr

Mike Hadjadj
Fondateur

94, rue Marius AUFAN
92300 Levallois-Perret

+33 6 27 30 52 08

mike@iloveretail.fr

www.iloveretail.fr

[@MikeHadjadj](https://twitter.com/MikeHadjadj)

OpinionWay

Frédéric Micheau
Directeur des études d'opinion

15, place de la République
75003 Paris

+33 1 81 81 83 00

fmicheau@opinion-way.com

www.opinion-way.com

[@FMicheau](https://twitter.com/FMicheau)



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



Quelques uns de nos clients

JouéClub!

LADURÉE
Paris



G K R R O Y U S P

agnès b.

AGATHA
PARIS



MISE AU GREEN

BOGART



GÈMO



Jeff de Bruges

IKKS



Armor·lux



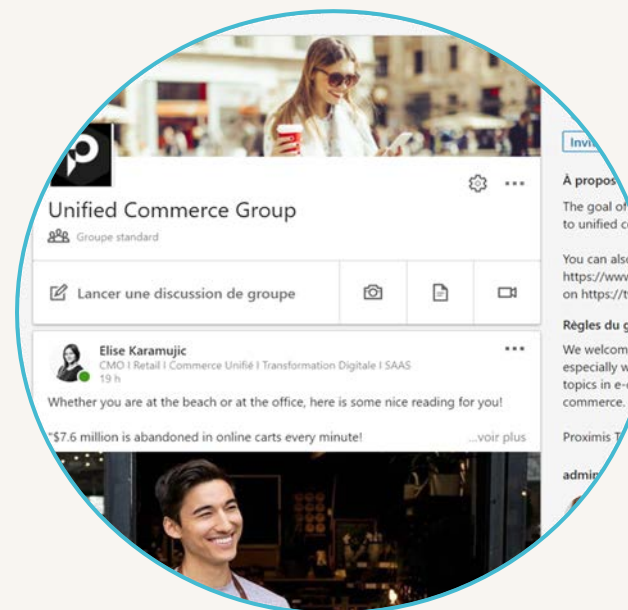


Soyez informés des dernières actualités du Commerce Unifié



Suivez notre page LinkedIn

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



Rejoignez notre groupe : Unified Commerce

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

