



L'achat de smartphones d'occasion sur Internet

Janvier 2017

“opinionway

15 place de la République 75003 Paris



ESOMAR^{'16}
corporate



certideal

Frédéric Micheau

Directeur des études d'opinion

Directeur de département

Tel: 01 81 81 83 00






fmicheau@opinion-way.com

“ LA MÉTHODOLOGIE

“opinionway



La méthodologie

	<p>Echantillon de 1008 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.</p>
	<p>L'échantillon a été interrogé par questionnaire auto-administré en ligne sur système CAWI (Computer Assisted Web Interview).</p>
	<p>Les interviews ont été réalisées les 11 et 12 janvier 2017.</p>
	<p>OpinionWay a réalisé cette enquête en appliquant les procédures et règles de la norme ISO 20252.</p>
	<p>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.</p>

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

« **Sondage OpinionWay pour Certideal** »

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



Le profil des répondants

Population française âgée de 18 ans et plus

Source : *INSEE, Bilan démographique 2014.*



Sexe	%
Hommes	48%
Femmes	52%



Age	%
18-24 ans	11%
25-34 ans	16%
35-49 ans	27%
50-64 ans	25%
65 ans et plus	21%



Région	%
Ile-de-France	18%
Nord ouest	23%
Nord est	23%
Sud ouest	11%
Sud est	25%



Activité professionnelle	%
Agriculteurs	1%
Catégories socioprofessionnelles supérieures	27%
Artisans / Commerçants / Chefs d'entreprise	3%
Professions libérales / Cadres	9%
Professions intermédiaires	15%
Catégories populaires	32%
Employés	18%
Ouvriers	14%
Inactifs	40%
Retraités	27%
Autres inactifs	13%



Taille d'agglomération	%
Une commune rurale	23%
De 2000 à 19 999 habitants	17%
De 20 000 à 99 999 habitants	14%
100 000 habitants et plus	30%
Agglomération parisienne	16%

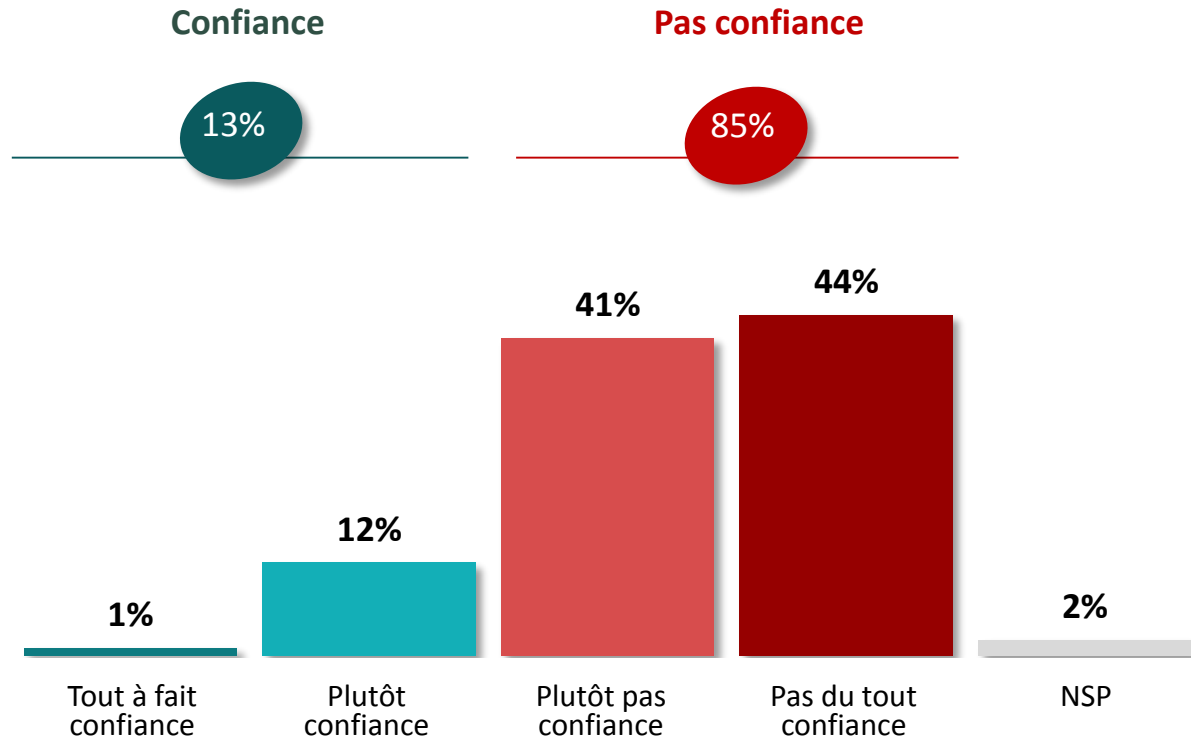


LES RESULTATS



La confiance dans les particuliers vendant des smartphones en ligne

Q. Avez-vous confiance ou pas confiance dans les particuliers qui vendent des Smartphones d'occasion sur Internet ?





La confiance dans les particuliers vendant des smartphones en ligne

Q. Avez-vous confiance ou pas confiance dans les particuliers qui vendent des Smartphones d'occasion sur Internet ?



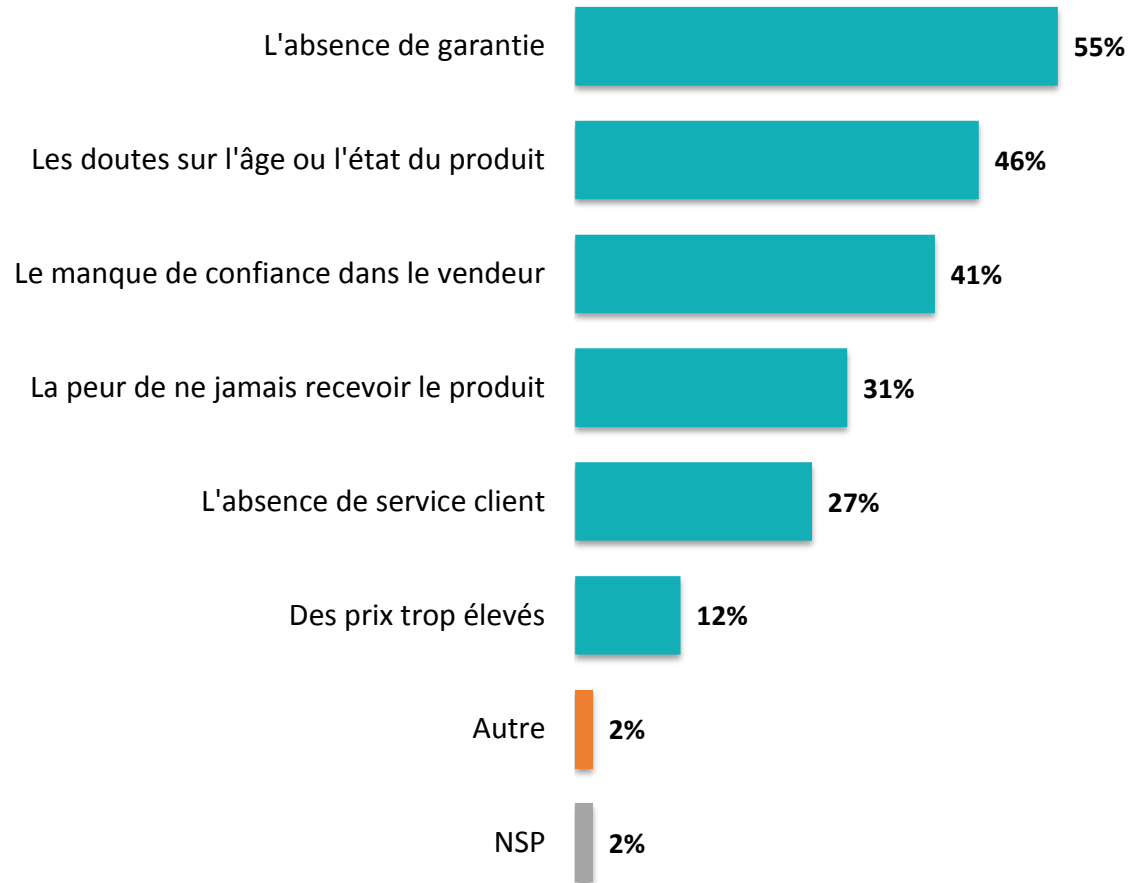
	% Total	Sexe		Âge					Statut			A déjà acheté un smartphone d'occasion sur Internet			
		Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et plus	CSP +	CSP -	Inactif	Oui	Non	... mais envisage de le faire	... et n'envisage pas de le faire
Sous-total Confiance	13%	15%	12%	25%	21%	17%	7%	7%	16%	18%	8%	67%	8%	32%	6%
Tout à fait confiance	1%	2%	1%	5%	3%	1%	-	1%	2%	2%	1%	9%	1%	5%	-
Plutôt confiance	12%	13%	11%	20%	18%	16%	7%	6%	14%	16%	7%	58%	7%	27%	6%
Sous-total Pas confiance	85%	82%	87%	71%	76%	81%	93%	93%	82%	80%	91%	33%	91%	68%	93%
Plutôt pas confiance	41%	42%	39%	41%	33%	45%	39%	43%	43%	35%	43%	24%	43%	63%	41%
Pas du tout confiance	44%	40%	48%	30%	43%	36%	54%	50%	39%	45%	48%	9%	48%	5%	52%



Les freins à l'achat d'un smartphone d'occasion en ligne

Q. Selon vous, quels sont les freins à l'achat d'un Smartphone d'occasion sur Internet ?

Plusieurs réponses possibles – Total supérieur à 100%





Les freins à l'achat d'un smartphone d'occasion en ligne

Q. Selon vous, quels sont les freins à l'achat d'un Smartphone d'occasion sur Internet ?

Plusieurs réponses possibles – Total supérieur à 100%



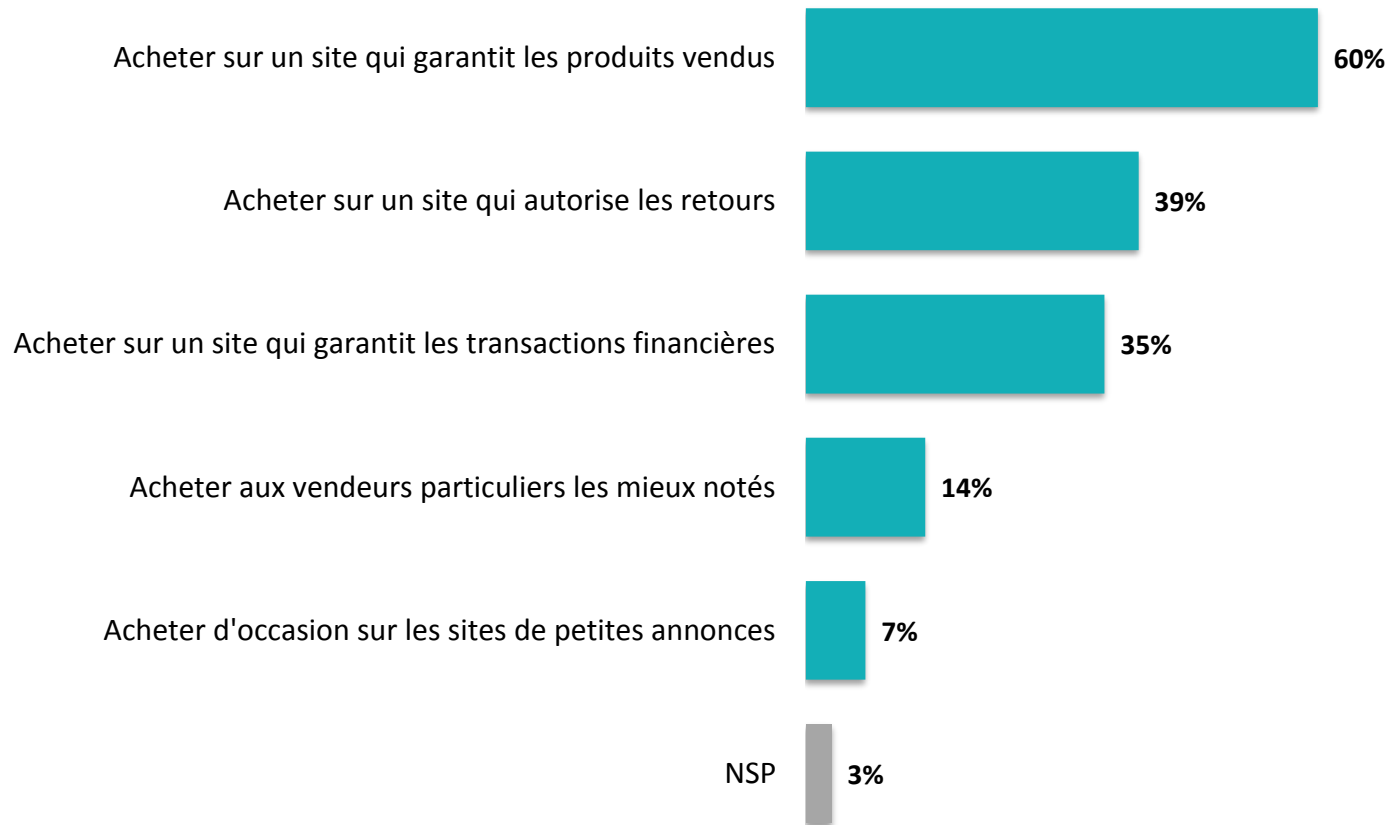
	% Total	Sexe		Âge					Statut			A déjà acheté un smartphone d'occasion sur Internet			
		Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et plus	CSP +	CSP -	Inactif	Oui	Non	... mais envisage de le faire	... et n'envisage pas de le faire
L'absence de garantie	55%	53%	56%	50%	44%	49%	63%	64%	49%	53%	61%	51%	55%	40%	57%
Les doutes sur l'âge ou l'état du produit	46%	47%	45%	57%	32%	44%	54%	46%	43%	43%	51%	27%	49%	41%	50%
Le manque de confiance dans le vendeur	41%	43%	39%	42%	36%	41%	42%	42%	41%	40%	40%	37%	41%	36%	42%
La peur de ne jamais recevoir le produit	31%	32%	31%	27%	33%	28%	34%	33%	26%	37%	31%	27%	32%	20%	33%
L'absence de service client	27%	27%	27%	30%	14%	25%	27%	37%	23%	23%	33%	21%	28%	15%	29%
Des prix trop élevés	12%	12%	12%	10%	16%	9%	19%	5%	11%	13%	12%	9%	12%	22%	11%
Autre	2%	1%	3%	-	1%	2%	1%	6%	2%	-	4%	1%	2%	-	2%



Les meilleurs moyens pour éviter les arnaques sur Internet

Q. Selon vous, quels sont les meilleurs moyens d'éviter les arnaques lors de l'achat d'un Smartphone d'occasion sur Internet ?

Plusieurs réponses possibles – Total supérieur à 100%





Les meilleurs moyens pour éviter les arnaques sur Internet

Q. Selon vous, quels sont les meilleurs moyens d'éviter les arnaques lors de l'achat d'un Smartphone d'occasion sur Internet ?

Plusieurs réponses possibles – Total supérieur à 100%



	% Total	Sexe		Âge					Statut			A déjà acheté un smartphone d'occasion sur Internet			
		Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et plus	CSP +	CSP -	Inactif	Oui	Non	... mais envisage de le faire	... et n'envisage pas de le faire
Acheter sur un site qui garantit les produits vendus	60%	63%	57%	61%	44%	59%	59%	73%	55%	53%	68%	56%	61%	55%	62%
Acheter sur un site qui autorise les retours	39%	42%	37%	43%	31%	35%	45%	43%	33%	40%	45%	36%	40%	42%	40%
Acheter sur un site qui garantit les transactions financières	35%	35%	34%	37%	25%	26%	44%	40%	28%	33%	40%	26%	36%	23%	37%
Acheter aux vendeurs particuliers les mieux notés	14%	12%	16%	23%	27%	12%	10%	7%	15%	19%	9%	29%	13%	22%	12%
Acheter d'occasion sur les sites de petites annonces	7%	6%	8%	15%	13%	7%	6%	-	8%	10%	5%	18%	6%	14%	5%



“opinionway

15 place de la République 75003 Paris

*« Permettre à nos clients de comprendre de manière simple et rapide leur environnement actuel et futur,
pour mieux décider aujourd’hui, agir demain et imaginer après-demain. »*