

“*opinion*way



Les Français et les achats de Noël

PROXIMIS

experienc(e)commerce

“opinionway 

LA MÉTHODOLOGIE



La méthodologie

- ▶ **Echantillon de 1012 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, après stratification par région et catégorie d'agglomération.
- ▶ L'échantillon a été interrogé par internet sur système CAWI (Computer Assisted Web Interview).
- ▶ Les interviews ont été réalisées **les 10 et 11 octobre 2018**.
- ▶ 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%
	Inactifs	43%
	Retraités	26%
	Autres inactifs	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%

“*opinionway*”



LES RÉSULTATS





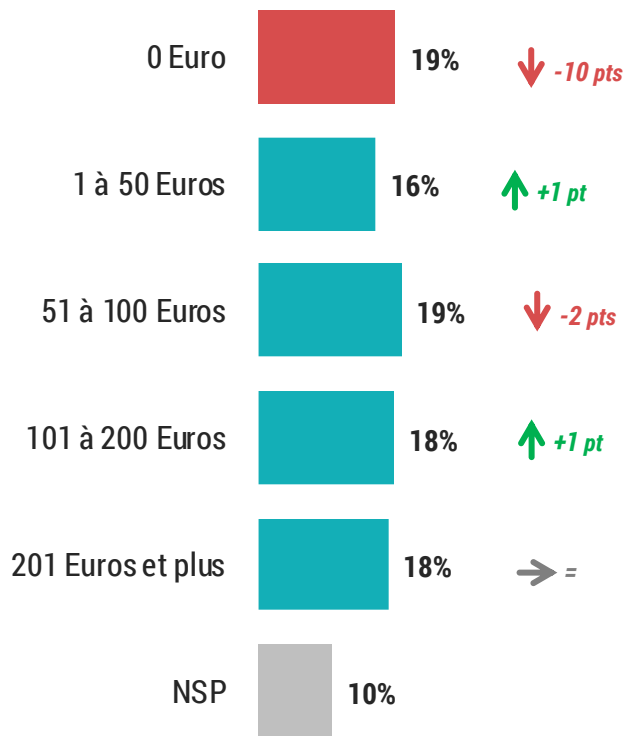
Le budget cadeaux de Noël des Français

En moyenne, les personnes qui dépensent pour leurs achats de Noël pensent dépenser

342 euros

↓ -45 Euros

Sur Internet

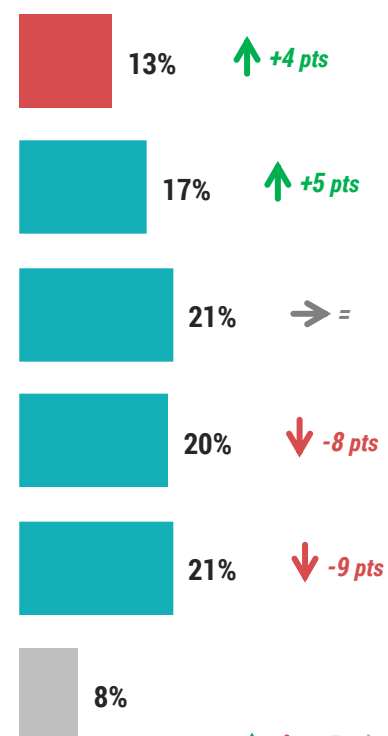


En moyenne, les personnes qui dépensent pour leurs achats de Noël sur Internet pensent dépenser

189 euros

↓ -11 Euros

En magasin



En moyenne, les personnes qui dépensent pour leurs achats en magasin pensent dépenser

201 euros

↓ -42 Euros

↑ ↓ Evolution par rapport à décembre 2012. Etude Ifop/Generix « les Français et les achats de cadeaux de Noël 2012 »

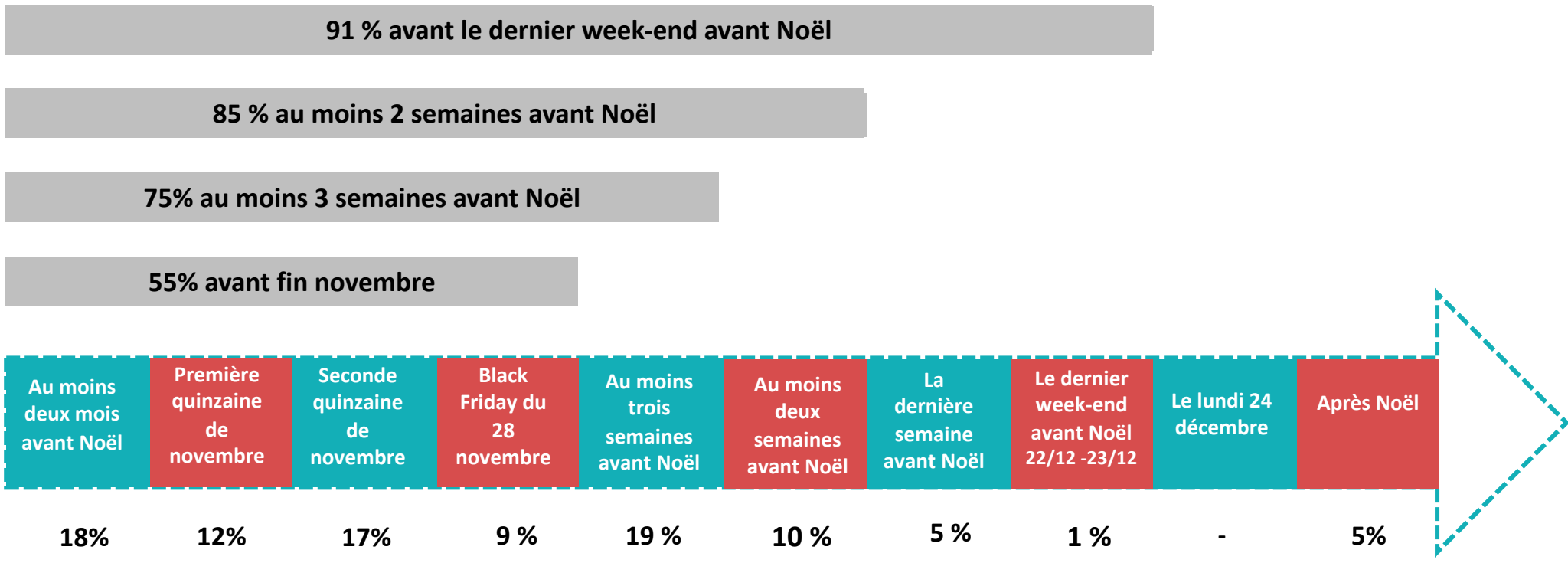


Le budget cadeaux de Noël des Français

Sur Internet	% Total	Sexe		Age					Statut			Enfants de moins de 18 ans au sein du foyer	
		Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et plus	CSP+	CSP -	Inactif	Oui	Non
0 Euro	19%	22%	16%	19%	7%	13%	22%	29%	9%	19%	24%	8%	23%
1 à 50 Euros	16%	15%	17%	24%	19%	19%	13%	10%	13%	21%	14%	18%	15%
51 à 100 Euros	19%	16%	22%	20%	20%	25%	18%	15%	17%	26%	18%	22%	18%
101 à 200 Euros	18%	18%	19%	11%	27%	19%	18%	15%	23%	17%	15%	20%	18%
201 Euros et plus	18%	19%	16%	12%	16%	19%	19%	18%	26%	12%	16%	25%	15%
Moyenne	189€	209€	172€	137€	180€	173€	220€	210€	226€	145€	193€	200€	184€
En magasin													
0 Euro	13%	15%	11%	15%	9%	12%	15%	12%	8%	17%	11%	6%	15%
1 à 50 Euros	17%	16%	18%	30%	23%	17%	16%	10%	15%	21%	17%	16%	18%
51 à 100 Euros	21%	19%	23%	21%	24%	24%	20%	15%	23%	23%	19%	24%	20%
101 à 200 Euros	20%	21%	19%	13%	21%	21%	23%	20%	24%	18%	19%	23%	19%
201 Euros et plus	21%	21%	21%	11%	12%	18%	21%	34%	20%	16%	25%	23%	20%
Moyenne	201€	206€	197€	111€	143€	183€	200€	295€	202€	160€	229€	196€	204€



Le moment privilégié pour l'achat des cadeaux de Noël



NSP : 4%

Q. Cette année, à quel moment achèterez-vous la majeure partie de vos cadeaux de Noël ?
Base : 1012 personnes



Le moment privilégié pour l'achat des cadeaux de Noël

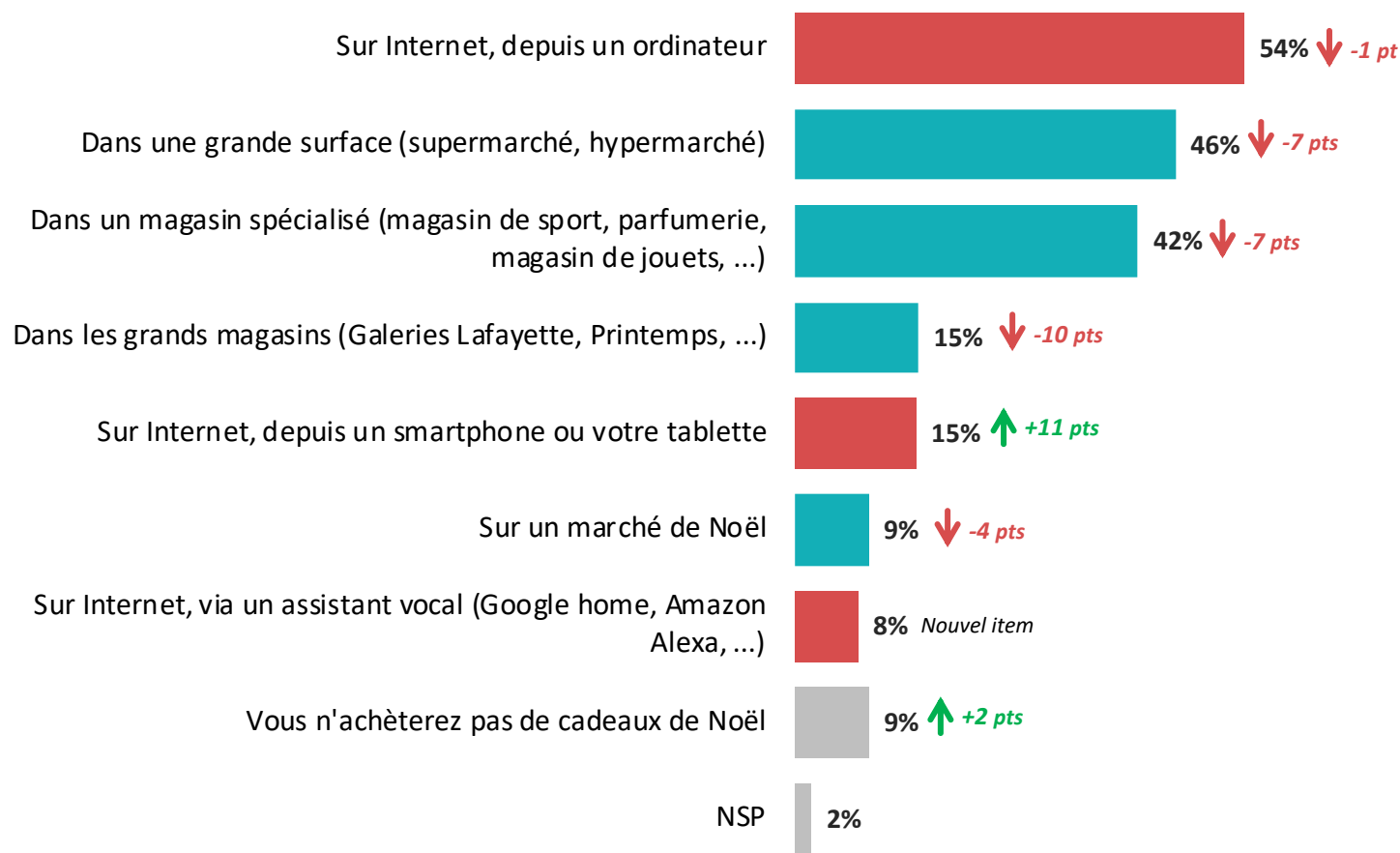
	% Total	Sexe		Age					Statut			Enfants de moins de 18 ans au sein du foyer	
		Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et plus	CSP+	CSP -	Inactif	Oui	Non
Au moins 2 mois avant Noël	18%	15%	19%	12%	26%	21%	15%	14%	17%	24%	13%	22%	16%
Dans la première quinzaine de novembre	12%	9%	15%	8%	12%	12%	14%	13%	10%	11%	15%	14%	12%
Dans la seconde quinzaine de novembre	17%	16%	19%	17%	17%	15%	19%	20%	21%	14%	19%	18%	17%
Lors du Black Friday le 28 novembre	9%	9%	9%	16%	9%	10%	8%	5%	8%	9%	8%	11%	7%
Environ 3 semaines avant Noël	19%	22%	17%	15%	15%	19%	19%	24%	21%	17%	20%	17%	21%
Environ 2 semaines avant Noël	10%	13%	7%	11%	7%	12%	10%	9%	10%	10%	10%	7%	11%
La dernière semaine avant Noël	5%	5%	5%	3%	6%	4%	3%	7%	4%	5%	6%	4%	5%
Le dernier week-end avant Noël (le samedi 22 ou le dimanche 23 décembre)	1%	-	2%	4%	-	1%	1%	1%	1%	1%	1%	2%	1%
Le lundi 24 décembre	-	-	1%	1%	-	1%	1%	-	-	1%	-	-	-
Après Noël	5%	7%	2%	6%	3%	2%	8%	4%	3%	5%	5%	1%	6%

// PROXIMIS DIGITAL UNIFIED COMMERCE PLATFORM / les Français et les achats de Noël

Q. Cette année, à quel moment achèterez-vous la majeure partie de vos cadeaux de Noël ?
 Base : 1012 personnes



Les lieux privilégiés pour l'achat des cadeaux de Noël



Achètent un cadeau

89%

↓ -4 pts

Total En magasin

72%

Total Sur Internet

65%



Les lieux privilégiés pour l'achat des cadeaux de Noël

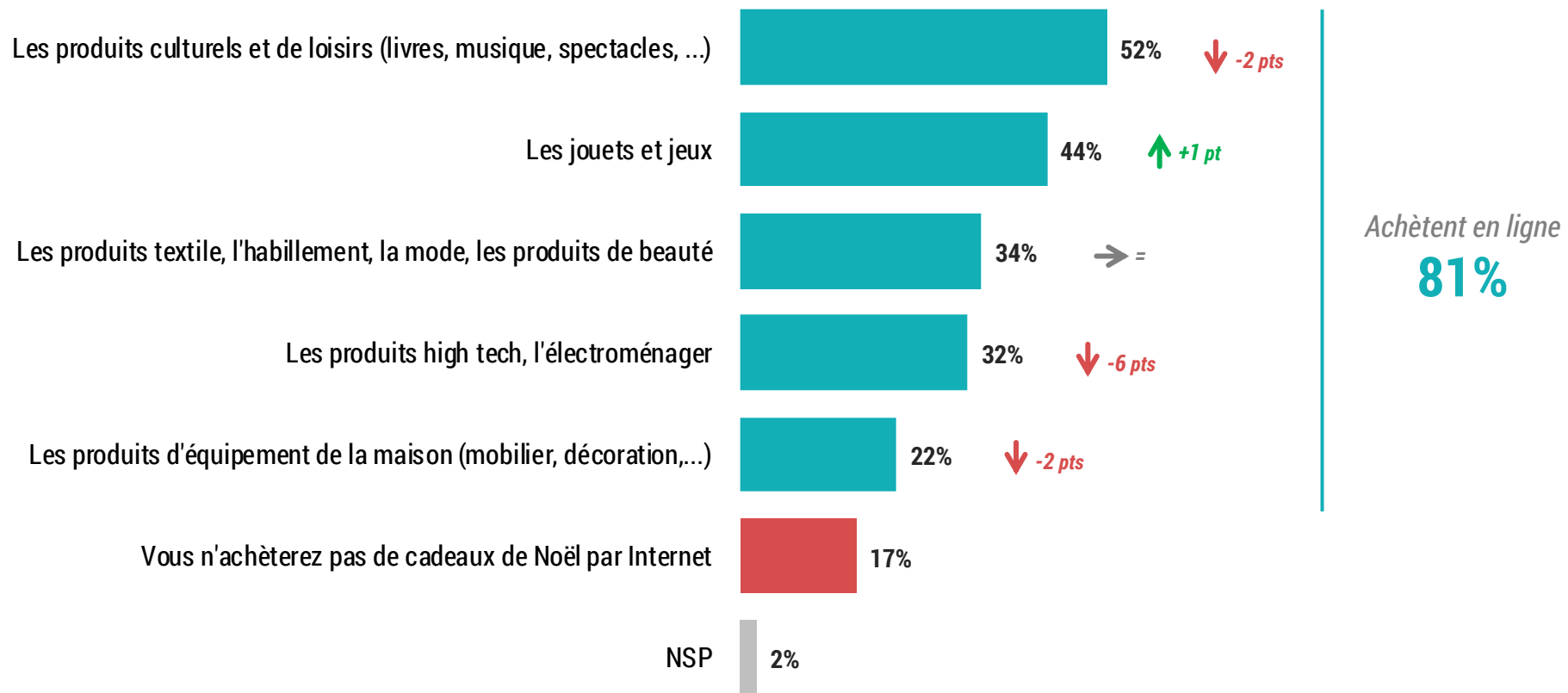
// PROXIMIS DIGITAL UNIFIED COMMERCE PLATFORM / les Français et les achats de Noël

	% Total	Sexe		Age					Statut			Enfants de moins de 18 ans au sein du foyer	
		Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et plus	CSP+	CSP -	Inactif	Oui	Non
Sous-total - Achètent un cadeau de Noël	89%	87%	91%	86%	93%	93%	86%	87%	92%	90%	87%	94%	87%
Sous-total – En magasin	72%	67%	76%	64%	68%	70%	73%	78%	67%	72%	76%	74%	71%
Sous-total – Sur internet	65%	64%	67%	60%	74%	75%	65%	53%	75%	68%	58%	75%	62%
Sur Internet, depuis un ordinateur	54%	54%	54%	43%	54%	64%	55%	48%	60%	56%	50%	58%	53%
Dans une grande surface (supermarché, hypermarché)	46%	44%	48%	40%	42%	47%	48%	49%	37%	52%	48%	52%	44%
Dans un magasin spécialisé (magasin de sport, parfumerie, magasin de jouets, ...)	42%	37%	45%	34%	39%	39%	43%	47%	45%	34%	46%	42%	41%
Dans les grands magasins (Galeries Lafayette, Printemps, ...)	15%	17%	13%	15%	15%	14%	14%	17%	18%	11%	15%	13%	16%
Sur Internet, depuis un smartphone ou votre tablette	15%	13%	16%	19%	25%	19%	12%	5%	20%	17%	10%	25%	11%
Sur un marché de Noël	9%	6%	11%	14%	10%	8%	10%	7%	10%	8%	9%	7%	10%
Sur Internet, via un assistant vocal (Google home, Amazon Alexa, ...)	8%	8%	8%	8%	9%	10%	9%	3%	12%	9%	4%	13%	6%
Vous n'achèterez pas de cadeaux de Noël	9%	11%	7%	9%	3%	6%	13%	11%	4%	9%	11%	3%	11%

Q. Personnellement, où allez-vous effectuer vos achats de cadeaux de Noël... ?
 Plusieurs réponses possibles – Total supérieur à 100% / Base : 1012 personnes



Les types de cadeaux privilégiés sur Internet



Q. Parmi les types de cadeaux de Noël suivants, lesquels seriez-vous le plus susceptible d'acheter sur Internet ?
Plusieurs réponses possibles – Total supérieur à 100% / Base : 1012 personnes

↑ ↓ Evolution par rapport à décembre 2012



Les types de cadeaux privilégiés pour Noël

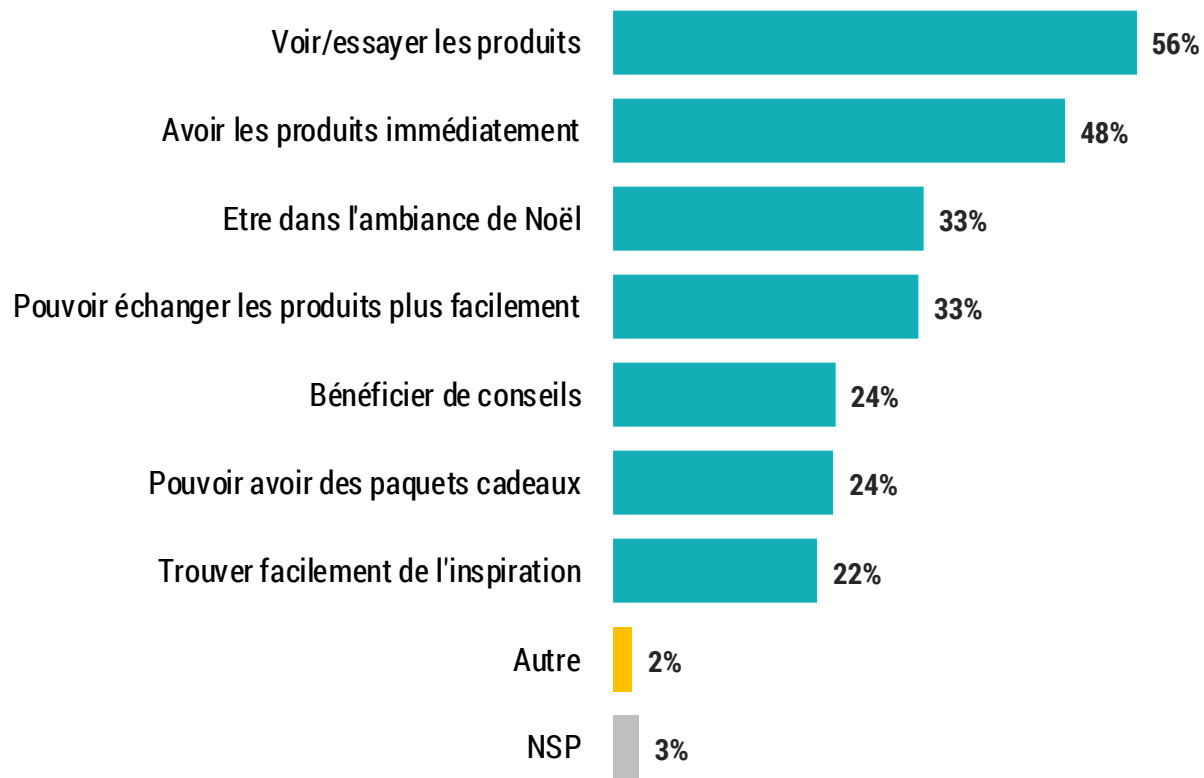
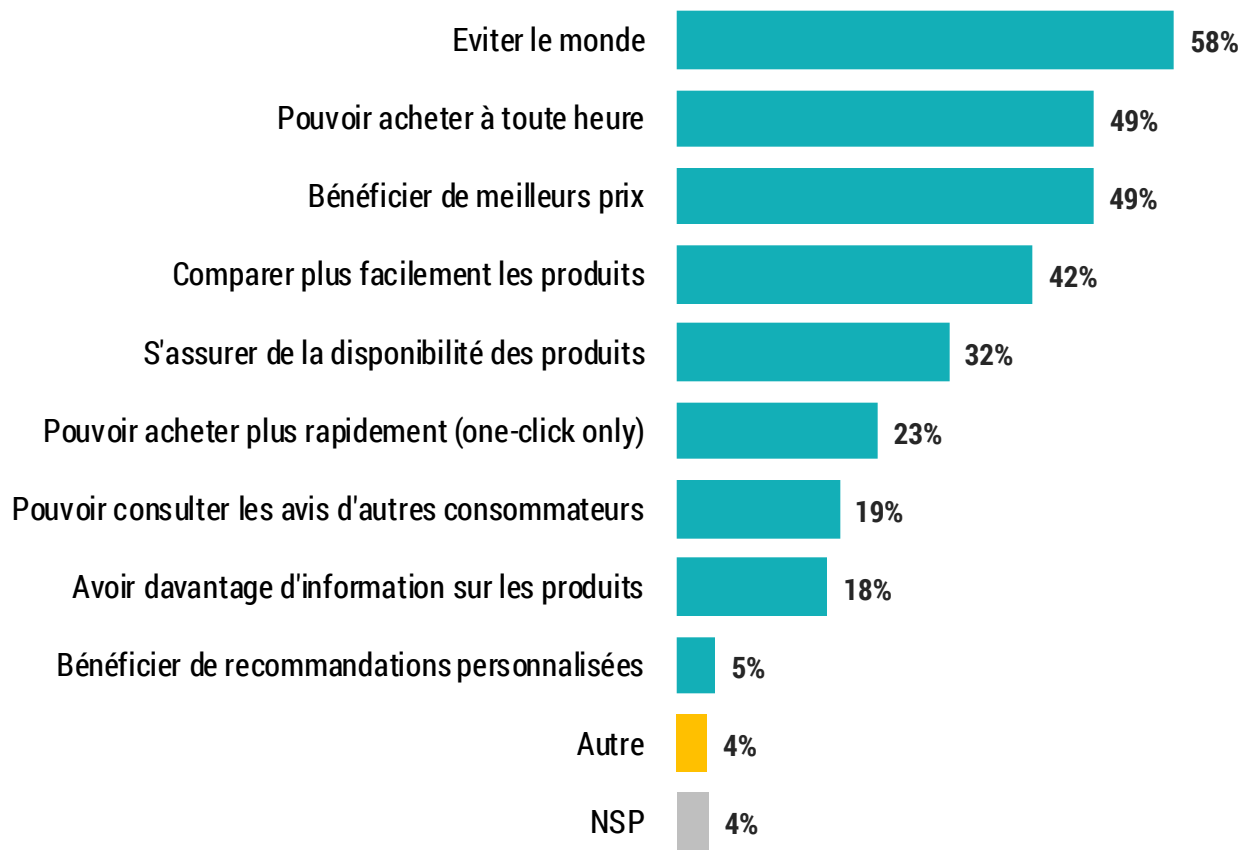
	% Total	Sexe		Age					Statut			Enfants de moins de 18 ans au sein du foyer	
		Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et plus	CSP+	CSP -	Inactif	Oui	Non
Sous-total - Achètent sur Internet	81%	80%	83%	77%	88%	90%	77%	73%	88%	87%	73%	91%	77%
Les produits culturels et de loisirs (livres, musique, spectacles, ...)	52%	48%	56%	56%	50%	58%	49%	49%	56%	49%	51%	55%	51%
Les jouets et jeux	44%	41%	46%	23%	56%	50%	38%	43%	51%	47%	38%	60%	37%
Les produits textile, l'habillement, la mode, les produits de beauté	34%	29%	39%	48%	39%	40%	30%	25%	33%	43%	30%	42%	31%
Les produits high tech, l'électroménager	32%	38%	28%	25%	34%	39%	37%	23%	43%	30%	26%	40%	29%
Les produits d'équipement de la maison (mobilier, décoration,...)	22%	21%	23%	27%	26%	27%	21%	15%	27%	24%	18%	25%	21%
Vous n'achèterez pas de cadeaux de Noël sur Internet	17%	19%	15%	19%	7%	8%	21%	25%	8%	12%	24%	6%	21%

Q. Parmi les types de cadeaux de Noël suivants, lesquels seriez-vous le plus susceptible d'acheter sur Internet ?
Plusieurs réponses possibles – Total supérieur à 100% / Base : 1012 personnes



Les avantages de l'achat de cadeaux de Noël sur Internet

en magasin



// PROXIMIS DIGITAL UNIFIED COMMERCE PLATFORM / les Français et les achats de Noël

Q. Selon vous, quels sont les avantages de l'achat cadeaux de Noël en magasin ?
Plusieurs réponses possibles – Total supérieur à 100% / Base : 1012 personnes



Les avantages de l'achat de cadeaux de Noël sur Internet

	% Total	Sexe		Age					Statut			Enfants de moins de 18 ans au sein du foyer	
		Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et plus	CSP+	CSP -	Inactif	Oui	Non
Eviter le monde	58%	54%	62%	54%	55%	58%	65%	55%	59%	61%	56%	61%	57%
Pouvoir acheter à toute heure	49%	46%	51%	40%	44%	50%	53%	50%	51%	48%	49%	51%	48%
Bénéficier de meilleurs prix	49%	49%	48%	50%	50%	55%	49%	39%	48%	53%	45%	54%	46%
Comparer plus facilement les produits	42%	38%	45%	42%	41%	44%	45%	35%	41%	43%	42%	47%	39%
S'assurer de la disponibilité des produits	32%	28%	35%	33%	31%	30%	33%	31%	31%	31%	32%	32%	31%
Pouvoir acheter plus rapidement (one-click only)	23%	21%	26%	21%	26%	25%	25%	21%	26%	24%	22%	29%	21%
Pouvoir consulter les avis d'autres consommateurs	19%	15%	23%	32%	18%	21%	15%	16%	16%	19%	21%	21%	18%
Avoir davantage d'information sur les produits	18%	15%	20%	22%	20%	16%	18%	16%	18%	16%	18%	20%	17%
Bénéficier de recommandations personnalisées	5%	3%	6%	16%	5%	6%	1%	1%	4%	6%	4%	6%	4%
Autre	4%	4%	3%	1%	1%	3%	4%	7%	2%	3%	5%	2%	4%

Q. Selon vous, quels sont les avantages de l'achat de cadeaux de Noël sur Internet ?
Plusieurs réponses possibles – Total supérieur à 100% / Base : 1012 personnes



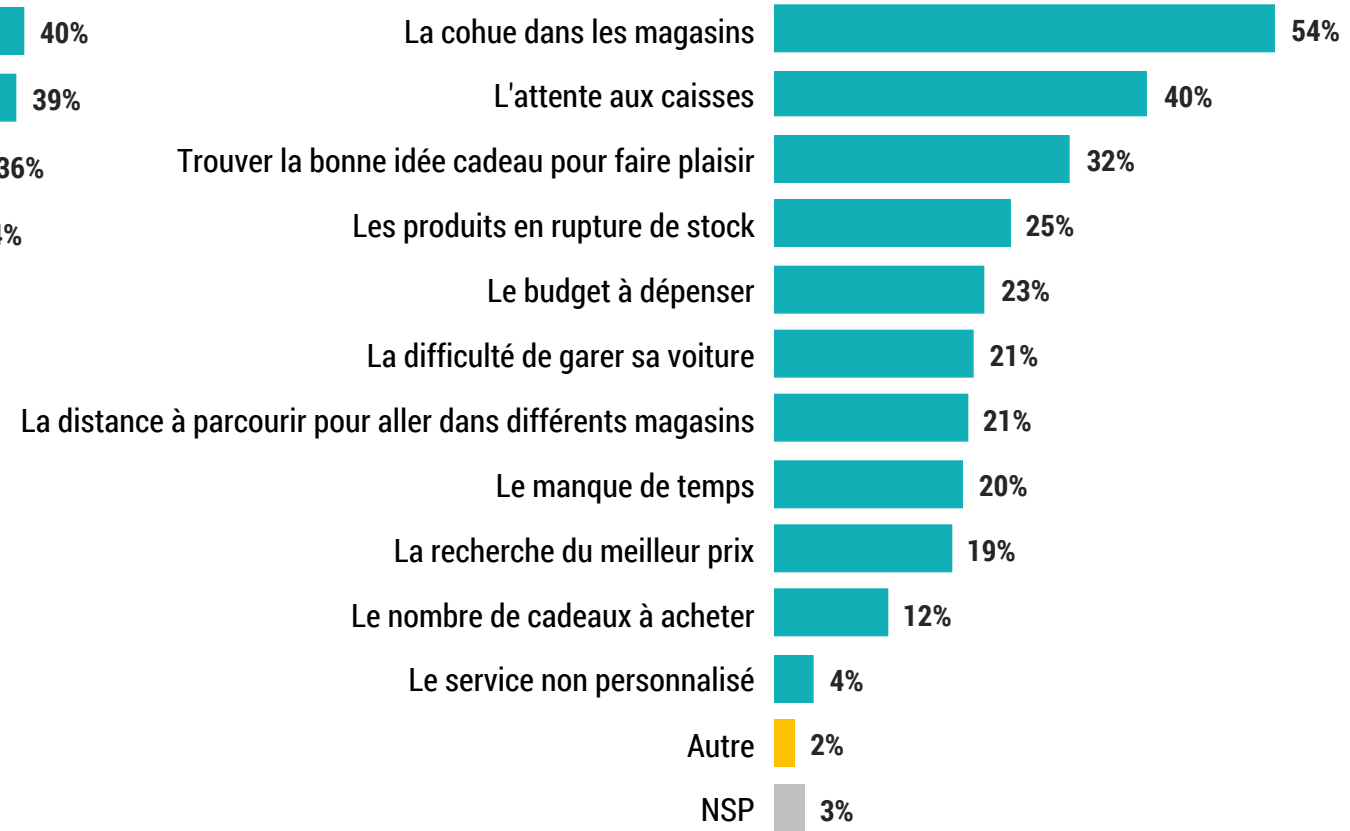
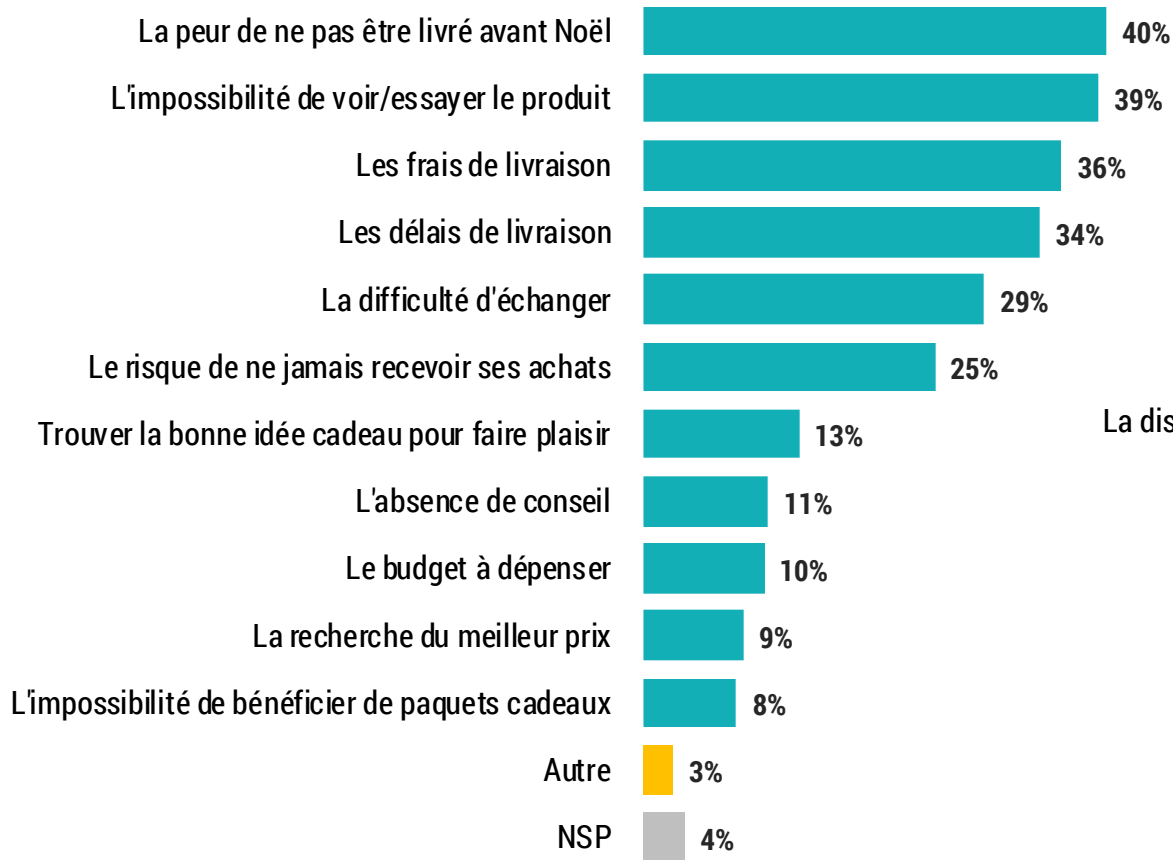
Les avantages de l'achat de cadeaux de Noël en magasin

	% Total	Sexe		Age					Statut			Enfants de moins de 18 ans au sein du foyer	
		Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et plus	CSP+	CSP -	Inactif	Oui	Non
Voir/essayer les produits	56%	51%	60%	55%	50%	53%	60%	60%	51%	55%	59%	56%	56%
Avoir les produits immédiatement	48%	46%	50%	47%	47%	45%	54%	48%	49%	49%	48%	47%	49%
Etre dans l'ambiance de Noël	33%	28%	38%	36%	39%	40%	29%	26%	30%	41%	31%	44%	29%
Pouvoir échanger les produits plus facilement	33%	31%	34%	29%	22%	27%	40%	39%	30%	26%	40%	32%	33%
Bénéficier de conseils	24%	28%	20%	22%	18%	21%	24%	31%	21%	20%	29%	21%	25%
Pouvoir avoir des paquets cadeaux	24%	21%	26%	26%	19%	25%	20%	28%	23%	25%	24%	23%	24%
Trouver facilement de l'inspiration	22%	18%	25%	20%	22%	25%	17%	24%	25%	15%	25%	24%	21%
Autre	2%	3%	1%	3%	-	2%	3%	2%	1%	3%	3%	-	3%

Q. Selon vous, quels sont les avantages de l'achat cadeaux de Noël en magasin ?
Plusieurs réponses possibles – Total supérieur à 100% / Base : 1012 personnes



Les facteurs de stress liés à l'achat de cadeaux de Noël sur Internet en magasin



Q. Quels sont selon vous les éléments les plus stressants à propos des achats de cadeaux de Noël en magasin ?
Plusieurs réponses possibles – Total supérieur à 100% / Base : 1012 personnes



Les facteurs de stress liés à l'achat de cadeaux de Noël sur Internet

	% Total	Sexe		Age					Statut			Enfants de moins de 18 ans au sein du foyer	
		Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et plus	CSP+	CSP -	Inactif	Oui	Non
La peur de ne pas être livré avant Noël	40%	34%	45%	48%	35%	44%	37%	38%	39%	43%	39%	42%	39%
L'impossibilité de voir/essayer le produit	39%	38%	41%	34%	31%	36%	40%	49%	37%	34%	44%	36%	41%
Les frais de livraison	36%	30%	41%	33%	38%	39%	37%	33%	34%	40%	36%	40%	34%
Les délais de livraison	34%	29%	39%	43%	31%	42%	31%	28%	36%	35%	33%	40%	32%
La difficulté d'échanger	29%	25%	34%	29%	22%	27%	33%	33%	27%	28%	33%	30%	29%
Le risque de ne jamais recevoir ses achats	25%	24%	26%	33%	22%	26%	24%	24%	25%	26%	24%	26%	25%
Trouver la bonne idée cadeau pour faire plaisir	13%	11%	15%	20%	16%	13%	9%	14%	12%	14%	16%	14%	13%
L'absence de conseil	11%	14%	8%	8%	5%	9%	10%	18%	9%	8%	14%	8%	12%
Le budget à dépenser	10%	9%	12%	16%	17%	11%	7%	7%	8%	13%	10%	16%	8%
La recherche du meilleur prix	9%	10%	7%	6%	12%	11%	7%	6%	10%	9%	8%	9%	8%
L'impossibilité de bénéficier de paquets cadeaux	8%	9%	7%	10%	5%	6%	8%	12%	5%	9%	9%	4%	10%
Autre	3%	3%	2%	1%	-	2%	3%	5%	1%	1%	4%	1%	3%

Q. Quels sont selon vous les éléments les plus stressants à propos des achats de cadeaux de Noël sur Internet ?
Plusieurs réponses possibles – Total supérieur à 100% / Base : 1012 personnes



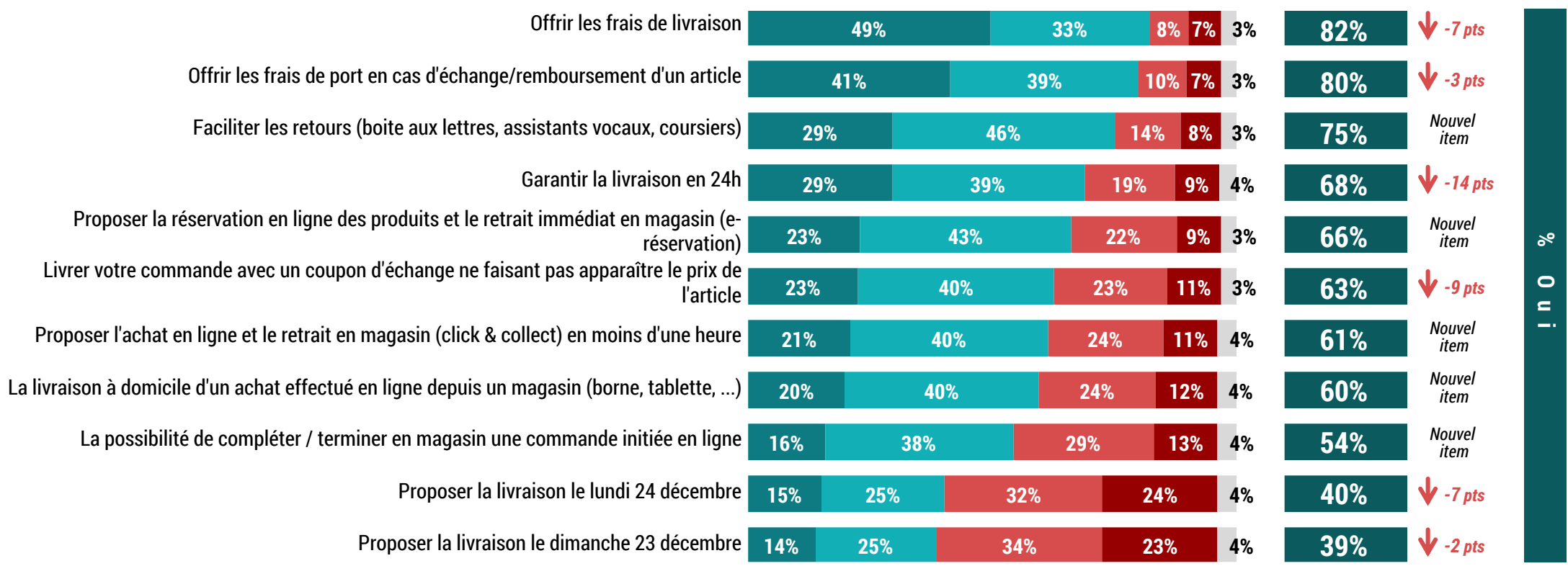
Les facteurs de stress liés à l'achat de cadeaux de Noël en magasin

	% Total	Sexe		Age					Statut			Enfants de moins de 18 ans au sein du foyer	
		Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et plus	CSP+	CSP -	Inactif	Oui	Non
La cohue dans les magasins	54%	52%	55%	52%	45%	51%	59%	56%	51%	54%	56%	51%	54%
L'attente aux caisses	40%	39%	41%	36%	40%	44%	38%	39%	39%	47%	37%	43%	39%
Trouver la bonne idée cadeau pour faire plaisir	32%	28%	35%	39%	27%	31%	29%	36%	32%	29%	35%	32%	31%
Les produits en rupture de stock	25%	22%	28%	28%	27%	31%	21%	21%	25%	28%	24%	31%	23%
Le budget à dépenser	23%	19%	26%	23%	28%	32%	14%	17%	19%	28%	21%	30%	20%
La difficulté de garer sa voiture	21%	19%	24%	14%	18%	23%	26%	21%	21%	20%	23%	20%	22%
La distance à parcourir pour aller dans différents magasins	21%	17%	24%	13%	18%	21%	23%	22%	19%	22%	21%	19%	21%
Le manque de temps	20%	17%	23%	20%	27%	28%	22%	5%	29%	24%	12%	28%	17%
La recherche du meilleur prix	19%	20%	18%	25%	20%	21%	13%	19%	17%	16%	22%	21%	18%
Le nombre de cadeaux à acheter	12%	11%	13%	20%	14%	15%	7%	10%	12%	14%	11%	15%	11%
Le service non personnalisé	4%	5%	3%	7%	4%	4%	2%	5%	3%	4%	5%	4%	5%
Autre	2%	2%	2%	-	-	1%	4%	3%	1%	1%	4%	1%	3%

Q. Quels sont selon vous les éléments les plus stressants à propos des achats de cadeaux de Noël en magasin ?
Plusieurs réponses possibles – Total supérieur à 100% / Base : 1012 personnes



Les services qui inciteraient le plus à effectuer les achats de cadeaux de Noël sur Internet



i n o %

Oui, certainement
 Oui, probablement
 Non, probablement pas
 Non, certainement pas
↑ ↓ Evolution par rapport à décembre 2012

Q. Si les sites Internet proposaient chacune des options suivantes, cela vous inciterait-il à faire davantage vos achats de cadeaux de Noël sur Internet ?
 Base : 1012 personnes



Les services qui inciteraient le plus à effectuer les achats de cadeaux de Noël sur Internet

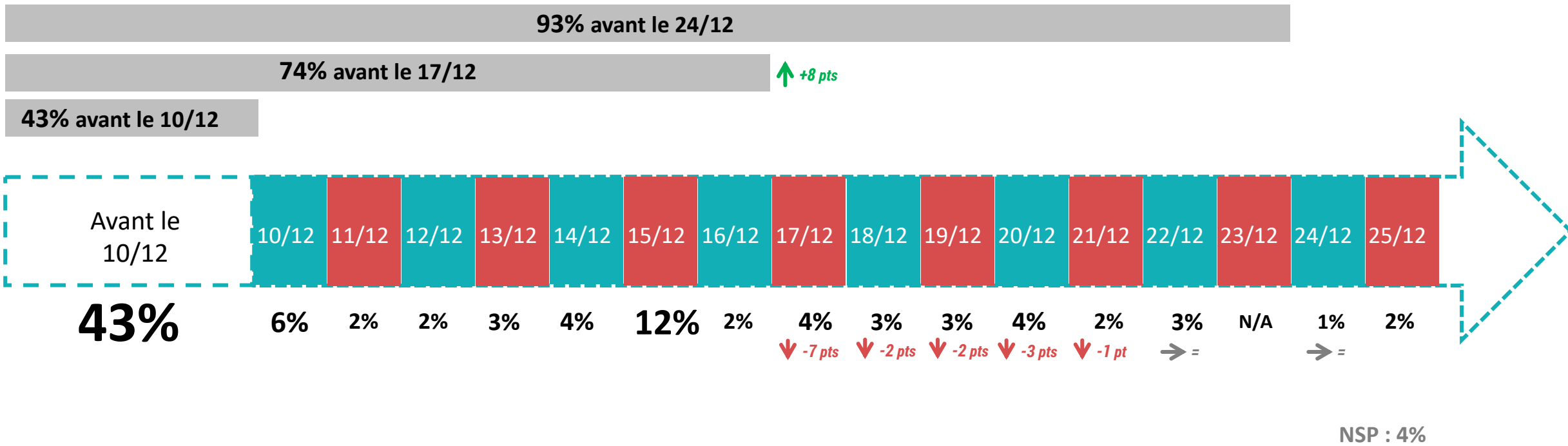
	% Oui	Sexe		Age					Statut			Enfants de moins de 18 ans au sein du foyer	
		Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et plus	CSP+	CSP -	Inactif	Oui	Non
Offrir les frais de livraison	82%	79%	85%	80%	78%	87%	83%	79%	86%	81%	80%	88%	80%
Offrir les frais de port en cas d'échange/remboursement d'un article	80%	79%	80%	75%	71%	89%	81%	78%	84%	81%	78%	87%	77%
Faciliter les retours (boite aux lettres, assistants vocaux, coursiers)	75%	74%	77%	70%	64%	83%	78%	72%	79%	76%	73%	81%	73%
Garantir la livraison en 24h	68%	66%	71%	71%	67%	75%	72%	58%	72%	73%	63%	78%	65%
Proposer la réservation en ligne des produits et le retrait immédiat en magasin (e-réservation)	66%	65%	66%	64%	67%	75%	67%	56%	69%	72%	59%	76%	62%
Livrer votre commande avec un coupon d'échange ne faisant pas apparaître le prix de l'article	63%	62%	64%	68%	61%	67%	63%	56%	60%	69%	60%	70%	60%
Proposer l'achat en ligne et le retrait en magasin (click & collect) en moins d'une heure	61%	61%	62%	68%	64%	71%	65%	44%	66%	70%	52%	71%	57%
La livraison à domicile d'un achat effectué en ligne depuis un magasin (borne, tablette, ...)	60%	58%	61%	61%	57%	69%	59%	50%	59%	67%	53%	70%	55%
La possibilité de compléter / terminer en magasin une commande initiée en ligne	54%	52%	56%	57%	56%	61%	57%	42%	57%	63%	46%	63%	51%
Proposer la livraison le lundi 24 décembre	40%	38%	43%	37%	51%	52%	42%	21%	44%	50%	31%	52%	35%
Proposer la livraison le dimanche 23 décembre	39%	36%	41%	52%	48%	50%	37%	17%	42%	47%	28%	50%	34%

Q. Si les sites Internet proposaient chacune des options suivantes, cela vous inciterait-il à faire davantage vos achats de cadeaux de Noël sur Internet ?
 Base : 1012 personnes



// PROXIMIS DIGITAL UNIFIED COMMERCE PLATFORM / les Français et les achats de Noël

La date à partir de laquelle les Français jugent plus prudent d'acheter les cadeaux de Noël en boutique physique plutôt que sur Internet



Q. Sachant que cette année Noël aura lieu le mardi 25 décembre, à partir de quelle date jugerez-vous plus prudent d'effectuer les achats de cadeaux dans une boutique physique plutôt que sur Internet pour être plus sûr(e) de les avoir à temps ?
 Base : 1012 personnes

↑ ↓ Evolution par rapport à décembre 2012



La date à partir de laquelle les Français jugent plus prudent d'acheter les cadeaux de Noël en boutique physique plutôt que sur Internet

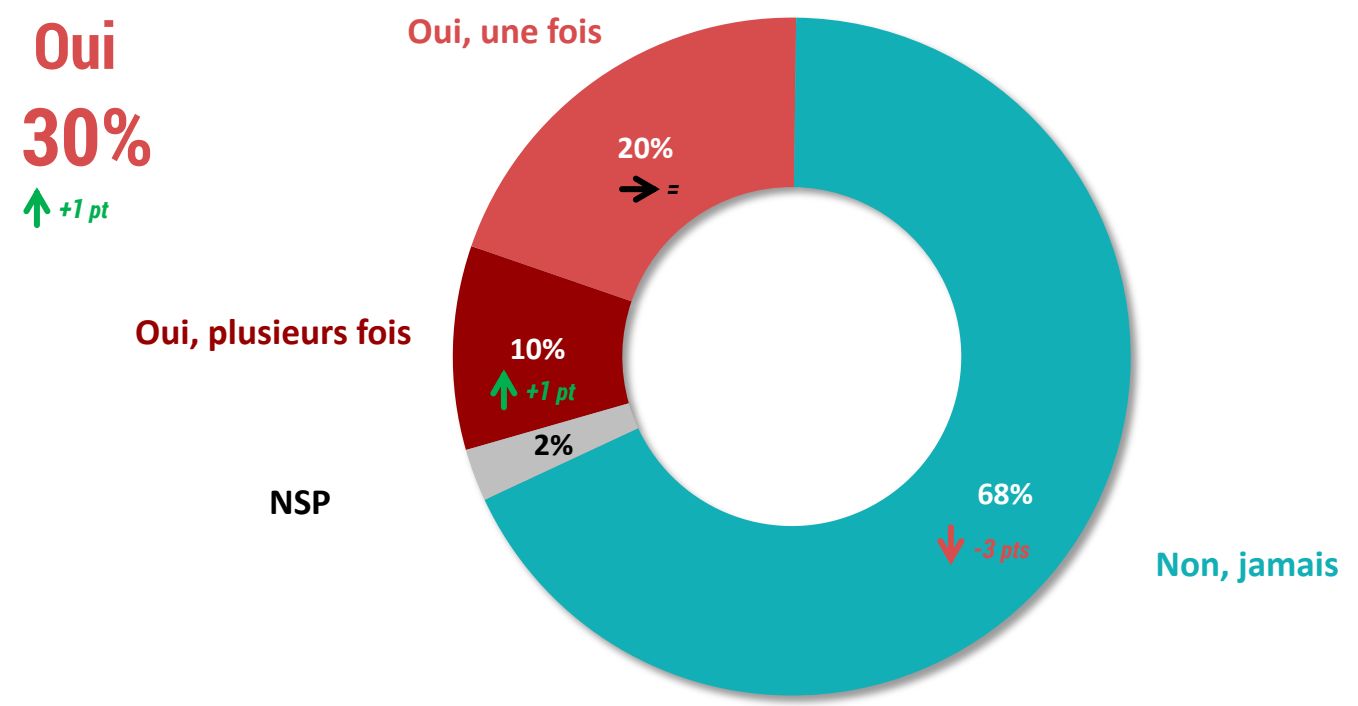
	% Total	Sexe		Age					Statut			Enfants de moins de 18 ans au sein du foyer	
		Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et plus	CSP+	CSP -	Inactif	Oui	Non
Avant le lundi 10 décembre	43%	40%	46%	24%	38%	37%	46%	58%	34%	42%	52%	40%	44%
Le lundi 10 décembre	6%	5%	6%	13%	7%	6%	5%	2%	6%	6%	5%	6%	5%
Le mardi 11 décembre	2%	3%	1%	2%	4%	3%	1%	1%	3%	2%	2%	3%	2%
Le mercredi 12 décembre	2%	4%	2%	3%	3%	3%	3%	1%	2%	3%	2%	3%	3%
Le jeudi 13 décembre	3%	4%	3%	2%	3%	2%	5%	5%	3%	3%	4%	3%	4%
Le vendredi 14 décembre	4%	4%	3%	4%	4%	3%	4%	4%	4%	3%	3%	4%	3%
Le samedi 15 décembre	12%	11%	12%	15%	13%	12%	11%	10%	12%	11%	11%	9%	13%
Le dimanche 16 décembre	2%	2%	2%	3%	1%	3%	-	1%	1%	2%	2%	2%	1%
Le lundi 17 décembre	4%	4%	4%	4%	4%	5%	4%	2%	5%	3%	3%	5%	3%
Le mardi 18 décembre	3%	2%	3%	4%	2%	4%	2%	2%	4%	2%	2%	3%	2%
Le mercredi 19 décembre	3%	3%	4%	2%	5%	6%	3%	1%	5%	6%	1%	5%	3%
Le jeudi 20 décembre	4%	4%	5%	6%	3%	6%	3%	3%	6%	4%	3%	5%	4%
Le vendredi 21 décembre	2%	2%	2%	2%	4%	3%	2%	2%	4%	3%	1%	4%	2%
Le samedi 22 décembre	3%	3%	2%	3%	3%	3%	3%	2%	4%	4%	1%	4%	2%
Le dimanche 23 décembre	-	-	-	1%	-	-	-	-	1%	-	-	1%	-
Le lundi 24 décembre	1%	1%	-	-	1%	-	1%	-	1%	-	1%	-	1%
Le mardi 25 décembre	2%	3%	1%	3%	1%	1%	3%	2%	1%	2%	2%	1%	3%

Q. Sachant que cette année Noël aura lieu le mardi 25 décembre, à partir de quelle date jugerez-vous plus prudent d'effectuer les achats de cadeaux dans une boutique physique plutôt que sur Internet pour être plus sûr(e) de les avoir à temps ?

Base : 1012 personnes



L'expérience d'un retard de livraison d'un cadeau de Noël commandé sur Internet



Q. Vous est-il déjà arrivé de ne pas recevoir à temps un cadeau de Noël que vous aviez commandé sur Internet ?
Base : 1012 personnes



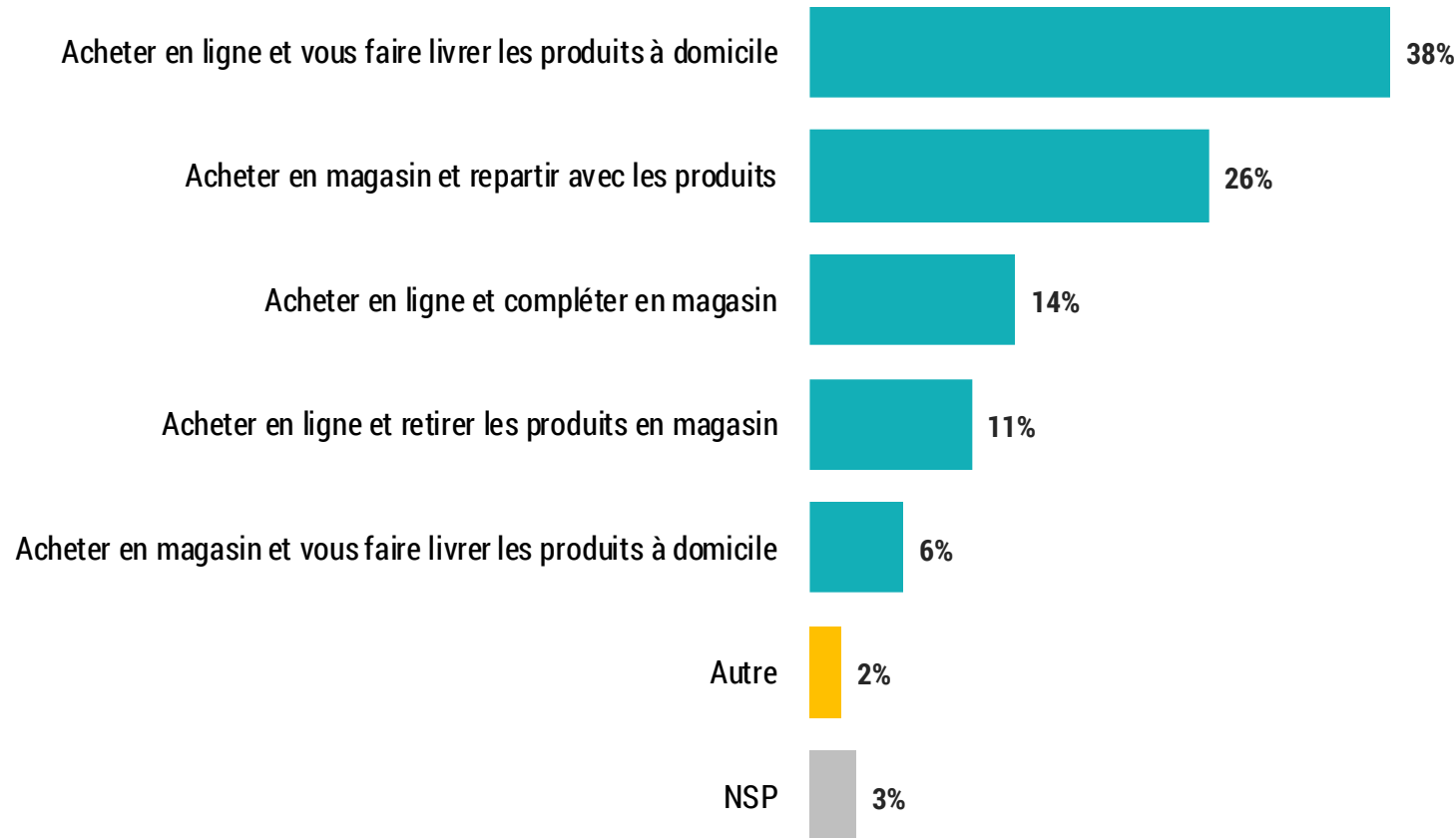
L'expérience d'un retard de livraison d'un cadeau de Noël commandé sur Internet

	% Total	Sexe		Age					Statut			Enfants de moins de 18 ans au sein du foyer	
		Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et plus	CSP+	CSP -	Inactif	Oui	Non
Sous-total - Oui	30%	25%	33%	26%	32%	40%	27%	22%	32%	34%	26%	41%	26%
Oui, plusieurs fois	10%	8%	11%	7%	8%	17%	9%	5%	12%	9%	8%	15%	8%
Oui, une fois	20%	17%	22%	19%	24%	23%	18%	17%	20%	25%	18%	26%	18%
Non, jamais	68%	73%	63%	70%	63%	58%	72%	76%	64%	64%	72%	56%	72%

Q. Vous est-il déjà arrivé de ne pas recevoir à temps un cadeau de Noël que vous aviez commandé sur Internet ?
Base : 1012 personnes



La démarche idéale pour acheter ses cadeaux de Noël



Q. Pour vous, quelle serait la démarche idéale pour acheter vos cadeaux de Noël ?
Base : 1012 personnes



La démarche idéale pour acheter ses cadeaux de Noël

	% Total	Sexe		Age					Statut			Enfants de moins de 18 ans au sein du foyer	
		Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et plus	CSP+	CSP -	Inactif	Oui	Non
Acheter en ligne et vous faire livrer les produits à domicile	38%	37%	39%	38%	40%	41%	38%	35%	44%	38%	35%	44%	36%
Acheter en magasin et repartir avec les produits	26%	28%	25%	28%	14%	21%	27%	39%	19%	27%	31%	19%	29%
Acheter en ligne et compléter en magasin	14%	15%	12%	18%	17%	19%	10%	7%	15%	13%	12%	19%	12%
Acheter en ligne et retirer les produits en magasin	11%	10%	12%	8%	13%	11%	12%	8%	13%	10%	10%	11%	10%
Acheter en magasin et vous faire livrer les produits à domicile	6%	5%	7%	1%	10%	5%	6%	7%	5%	6%	7%	4%	7%
Autre	2%	2%	2%	1%	1%	1%	4%	2%	-	3%	3%	-	3%

Q. Pour vous, quelle serait la démarche idéale pour acheter vos cadeaux de Noël ?
Base : 1012 personnes

“*opinion*way



// PROXIMIS DIGITAL UNIFIED COMMERCE PLATFORM

