



# LES PRIORITÉS DANS LE CHOIX D'UNE MARQUE DANS UN CONTEXTE POST CONFINEMENT

Septembre 2020

*“opinionway*

15 place de la République 75003 Paris



**ESOMAR**  
member

CLICK@BUY

**Frédéric Micheau**

Directeur des études d'opinion

Directeur de département

Tel: 01 81 81 83 00

[fmicheau@opinion-way.com](mailto:fmicheau@opinion-way.com)

# “ LA MÉTHODOLOGIE

*“opinionway*



# La méthodologie



Echantillon de **1007 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 **26 et 27 août 2020**.

*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 Click2Buy »**

**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 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%
	<b>Catégories socioprofessionnelles supérieures</b>	<b>26%</b>
	Artisans / Commerçants / Chefs d'entreprise	3%
	Professions libérales / Cadres	9%
	Professions intermédiaires	14%
	<b>Catégories populaires</b>	<b>30%</b>
	Employés	17%
	Ouvriers	13%
	<b>Inactif</b>	<b>43%</b>
	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%

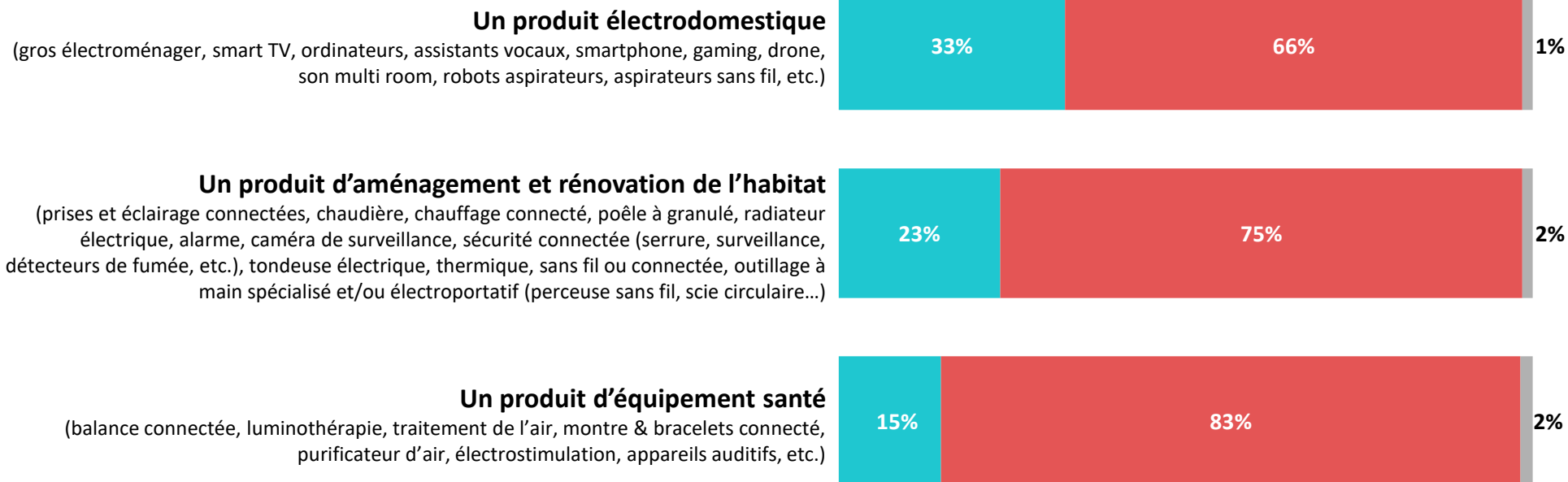


# LES RÉSULTATS



# Les catégories de produits achetés ces 12 derniers mois

Q. Au cours des 12 derniers mois, avez-vous acheté chacune des catégories de produit suivants (pour vous ou pour des personnes de votre entourage) ?



Oui

Non

NSP



# Les catégories de produits achetés ces 12 derniers mois

Q. Au cours des 12 derniers mois, avez-vous acheté chacune des catégories de produit suivants (pour vous ou pour des personnes de votre entourage) ?



	% Oui	Sexe		Âge					CSP		
		Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et +	CSP+	CSP-	Inactif
Un produit électrodomestique	<b>33%</b>	34%	32%	37%	31%	29%	37%	32%	37%	30%	32%
Un produit d'aménagement et rénovation de l'habitat	<b>23%</b>	27%	20%	31%	24%	22%	22%	22%	31%	20%	20%
Un produit d'équipement santé	<b>15%</b>	14%	15%	29%	24%	13%	12%	7%	19%	15%	11%

	% Oui	Région					Catégorie d'agglomération				
		Ile-de-France	Nord ouest	Nord est	Sud ouest	Sud est	Commune rurale	2000 à 19 999 hab.	20 000 à 99 999 hab.	Plus de 100 000 hab.	Agglo. parisienne
Un produit électrodomestique	<b>33%</b>	34%	32%	34%	39%	28%	37%	33%	32%	29%	33%
Un produit d'aménagement et rénovation de l'habitat	<b>23%</b>	30%	20%	24%	19%	23%	24%	28%	22%	18%	28%
Un produit d'équipement santé	<b>15%</b>	20%	13%	16%	7%	15%	14%	12%	14%	14%	20%

	% Oui	Revenus mensuels du foyer				Acheteurs 12 derniers mois de...		
		Moins de 1000 euros	1 000 à 1 999 euros	2 000 à 3 499 euros	3 500 euros et plus	Produit électrodomestique	Produit d'aménagement / rénovation	Produit d'équipement santé
Un produit électrodomestique	<b>33%</b>	29%	32%	33%	38%	100%	62%	61%
Un produit d'aménagement et rénovation de l'habitat	<b>23%</b>	14%	17%	22%	34%	44%	100%	60%
Un produit d'équipement santé	<b>15%</b>	13%	14%	16%	17%	27%	38%	100%

**01**



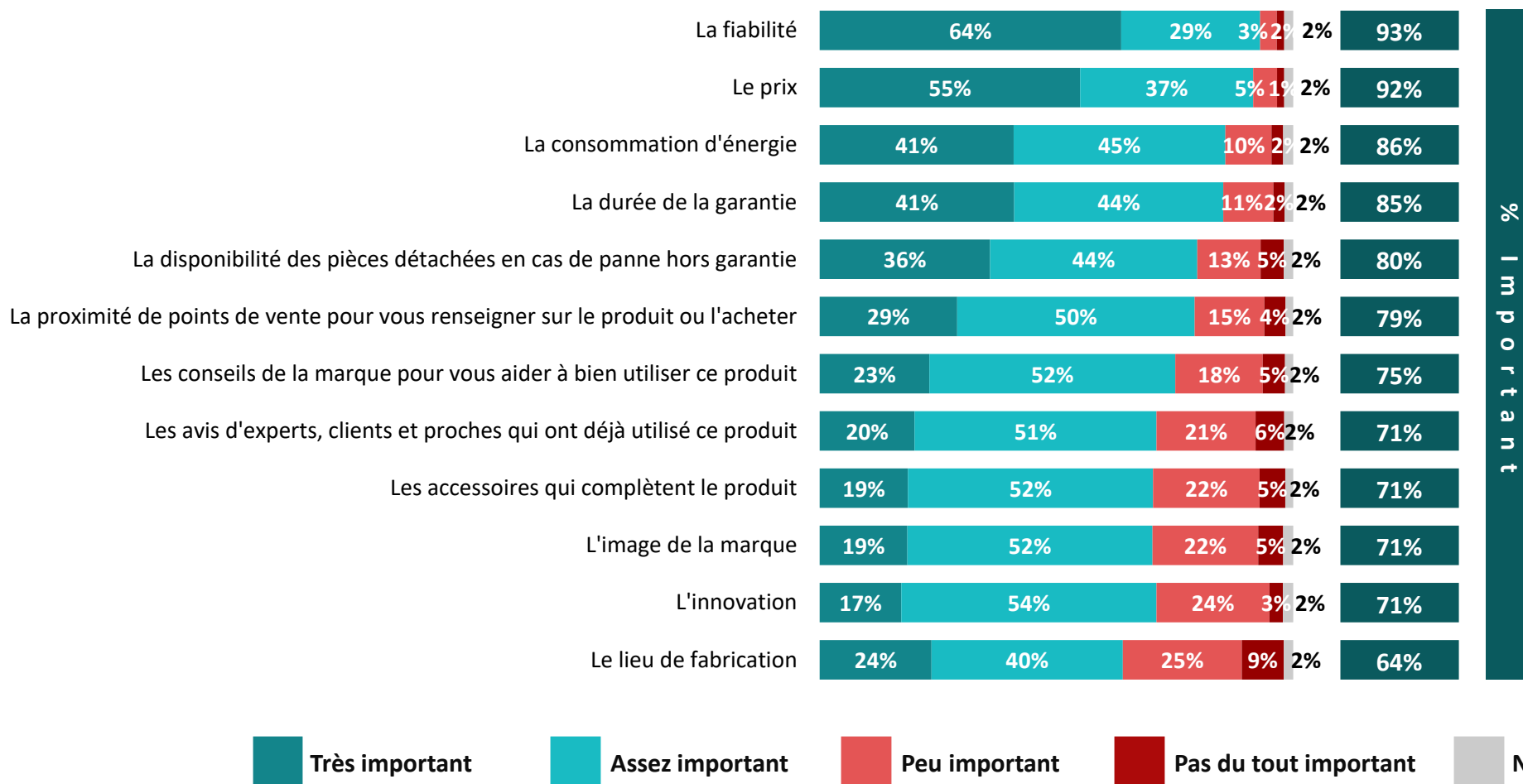
**L'ensemble des produits**



# “ Les critères importants lors de l’achat de produits électroménager, multimédia, équipement santé ou de bricolage

Q. Lorsque vous vous intéressez aux produits d’une marque d’électroménager, multimédia, équipement santé ou de bricolage, chacun des éléments suivants est-il pour vous très important, assez important, peu important ou pas du tout important ?

1007 personnes



% Important

Très important
  Assez important
  Peu important
  Pas du tout important
  NSP

# “ Les critères importants lors de l’achat de produits électroménager, multimédia, équipement santé ou de bricolage

Q. Lorsque vous vous intéressez aux produits d’une marque d’électroménager, multimédia, équipement santé ou de bricolage, chacun des éléments suivants est-il pour vous très important, assez important, peu important ou pas du tout important ?

  
1007  
personnes

	% Important	Sexe		Âge					CSP		
		Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et +	CSP+	CSP-	Inactif
La fiabilité	<b>93%</b>	92%	94%	86%	84%	96%	95%	97%	93%	90%	95%
Le prix	<b>92%</b>	92%	91%	85%	85%	92%	94%	95%	91%	91%	92%
La consommation d'énergie	<b>86%</b>	85%	87%	73%	76%	87%	90%	91%	85%	84%	87%
La durée de la garantie	<b>85%</b>	83%	87%	82%	75%	85%	90%	88%	84%	84%	87%
La disponibilité des pièces détachées en cas de panne hors garantie	<b>80%</b>	79%	80%	67%	69%	78%	84%	90%	78%	77%	83%
La proximité de points de vente pour vous renseigner sur le produit ou l'acheter	<b>79%</b>	76%	83%	80%	72%	83%	76%	82%	76%	81%	80%
Les conseils de la marque pour vous aider à bien utiliser ce produit	<b>75%</b>	71%	79%	67%	68%	76%	77%	80%	71%	75%	77%
Les avis d'experts, clients et proches qui ont déjà utilisé ce produit	<b>71%</b>	66%	76%	77%	72%	74%	67%	70%	74%	69%	72%
Les accessoires qui complètent le produit	<b>71%</b>	71%	70%	68%	62%	71%	78%	68%	67%	75%	69%
L'image de la marque	<b>71%</b>	71%	70%	66%	70%	73%	66%	74%	71%	71%	71%
L'innovation	<b>71%</b>	72%	70%	67%	70%	70%	75%	72%	67%	74%	71%
Le lieu de fabrication	<b>64%</b>	59%	68%	56%	60%	67%	61%	70%	65%	60%	65%

# “ Les critères importants lors de l’achat de produits électroménager, multimédia, équipement santé ou de bricolage

Q. Lorsque vous vous intéressez aux produits d’une marque d’électroménager, multimédia, équipement santé ou de bricolage, chacun des éléments suivants est-il pour vous très important, assez important, peu important ou pas du tout important ?

  
1007  
personnes

	% Important	Région					Catégorie d’agglomération				
		Ile-de-France	Nord ouest	Nord est	Sud ouest	Sud est	Commune rurale	2000 à 19 999 hab.	20 000 à 99 999 hab.	Plus de 100 000 hab.	Agglo. parisienne
La fiabilité	<b>93%</b>	92%	92%	94%	92%	95%	93%	94%	94%	92%	92%
Le prix	<b>92%</b>	89%	90%	92%	91%	94%	94%	90%	93%	91%	90%
La consommation d’énergie	<b>86%</b>	84%	84%	87%	90%	85%	90%	85%	85%	84%	85%
La durée de la garantie	<b>85%</b>	86%	83%	90%	85%	84%	88%	86%	83%	84%	85%
La disponibilité des pièces détachées en cas de panne hors garantie	<b>80%</b>	80%	79%	85%	77%	77%	81%	83%	77%	78%	79%
La proximité de points de vente pour vous renseigner sur le produit ou l’acheter	<b>79%</b>	78%	79%	79%	76%	81%	78%	80%	76%	82%	78%
Les conseils de la marque pour vous aider à bien utiliser ce produit	<b>75%</b>	70%	75%	79%	74%	75%	75%	78%	76%	75%	68%
Les avis d’experts, clients et proches qui ont déjà utilisé ce produit	<b>71%</b>	70%	64%	79%	66%	74%	69%	72%	69%	73%	71%
Les accessoires qui complètent le produit	<b>71%</b>	68%	69%	73%	70%	72%	76%	73%	70%	67%	67%
L’image de la marque	<b>71%</b>	68%	72%	74%	64%	69%	70%	71%	68%	73%	67%
L’innovation	<b>71%</b>	72%	69%	70%	75%	72%	73%	77%	70%	66%	71%
Le lieu de fabrication	<b>64%</b>	64%	65%	65%	56%	66%	61%	66%	64%	65%	64%

# “ Les critères importants lors de l’achat de produits électroménager, multimédia, équipement santé ou de bricolage

Q. Lorsque vous vous intéressez aux produits d’une marque d’électroménager, multimédia, équipement santé ou de bricolage, chacun des éléments suivants est-il pour vous très important, assez important, peu important ou pas du tout important ?

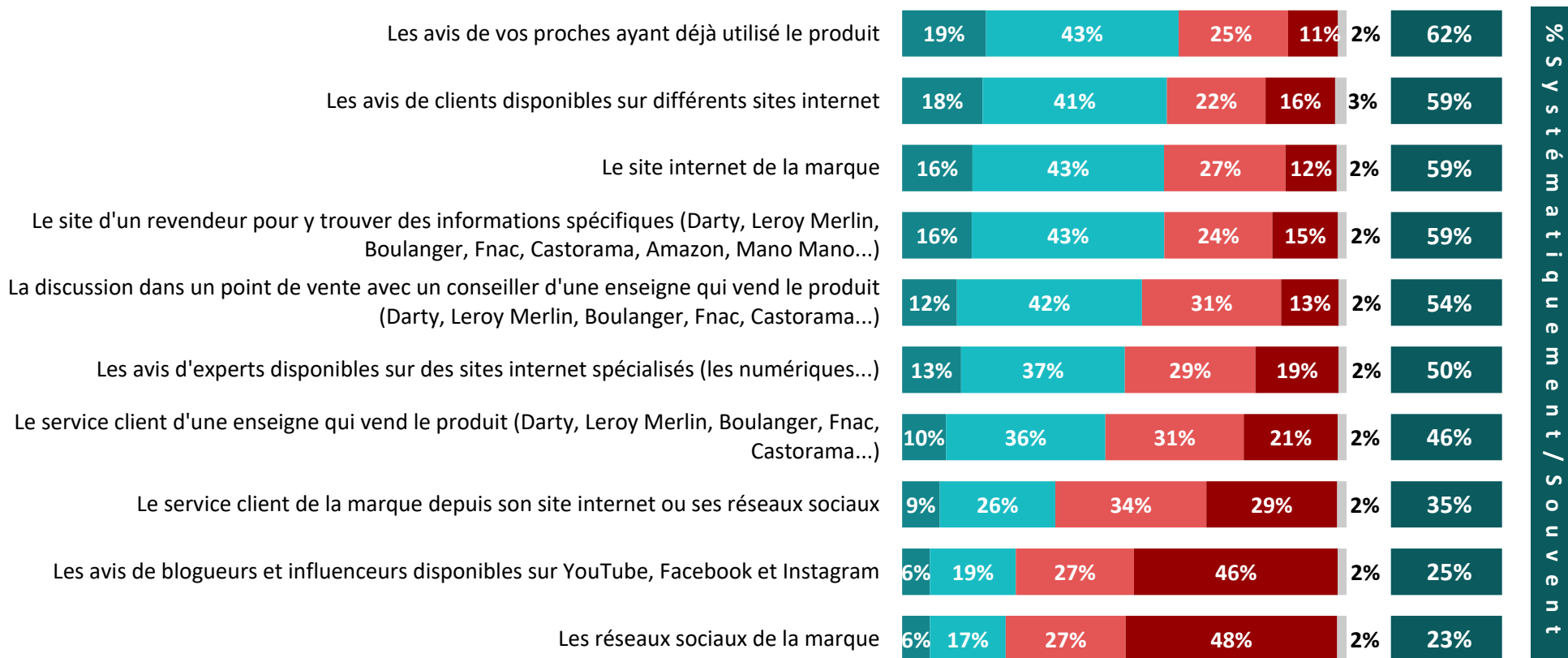
  
1007  
personnes

	% Important	Revenus mensuels du foyer				Acheteurs 12 derniers mois de...		
		Moins de 1000 euros	1 000 à 1 999 euros	2 000 à 3 499 euros	3 500 euros et plus	Produit électrodomestique	Produit d'aménagement / rénovation	Produit d'équipement santé
La fiabilité	93%	84%	92%	95%	96%	98%	96%	96%
Le prix	92%	86%	92%	93%	94%	95%	95%	94%
La consommation d'énergie	86%	81%	87%	87%	87%	90%	90%	88%
La durée de la garantie	85%	80%	83%	88%	89%	87%	87%	89%
La disponibilité des pièces détachées en cas de panne hors garantie	80%	73%	79%	83%	80%	81%	82%	81%
La proximité de points de vente pour vous renseigner sur le produit ou l'acheter	79%	75%	82%	81%	76%	80%	81%	79%
Les conseils de la marque pour vous aider à bien utiliser ce produit	75%	61%	77%	79%	74%	79%	80%	84%
Les avis d'experts, clients et proches qui ont déjà utilisé ce produit	71%	62%	71%	75%	75%	76%	79%	87%
Les accessoires qui complètent le produit	71%	53%	76%	71%	73%	72%	76%	78%
L'image de la marque	71%	57%	75%	71%	71%	77%	77%	80%
L'innovation	71%	66%	71%	75%	71%	72%	77%	75%
Le lieu de fabrication	64%	58%	66%	66%	66%	63%	67%	69%

# Les moyens utilisés pour s'informer sur les produits électroménagers, multimédia, équipements santé ou de bricolage

Q. Lorsque vous envisagez d'acheter un produit d'une marque d'électroménager, multimédia, équipement santé ou de bricolage, utilisez-vous chacun des moyens suivants pour vous renseigner sur le produit ?

1007 personnes



Systématiquement
  Souvent
  Rarement
  Jamais
  NSP

% Systématiquement / Souvent

# “ Les moyens utilisés pour s’informer sur les produits électroménagers, multimédia, équipements santé ou de bricolage

Q. Lorsque vous envisagez d’acheter un produit d’une marque d’électroménager, multimédia, équipement santé ou de bricolage, utilisez-vous chacun des moyens suivants pour vous renseigner sur le produit ?

  
1007  
personnes

	% Syst./Svt	Sexe		Âge					CSP		
		Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et +	CSP+	CSP-	Inactif
Les avis de vos proches ayant déjà utilisé le produit	<b>62%</b>	58%	66%	68%	60%	64%	59%	62%	63%	63%	61%
Les avis de clients disponibles sur différents sites internet	<b>59%</b>	55%	64%	69%	64%	66%	58%	49%	67%	61%	54%
Le site internet de la marque	<b>59%</b>	58%	60%	66%	57%	53%	52%	71%	59%	50%	66%
Le site d’un revendeur pour y trouver des informations spécifiques (Darty, Leroy Merlin, Boulanger, Fnac, Castorama, Amazon, Mano Mano... )	<b>59%</b>	59%	59%	51%	59%	59%	57%	64%	63%	53%	60%
La discussion dans un point de vente avec un conseiller d’une enseigne qui vend le produit (Darty, Leroy Merlin, Boulanger, Fnac, Castorama )	<b>54%</b>	49%	59%	65%	44%	51%	54%	59%	55%	53%	54%
Les avis d’experts disponibles sur des sites internet spécialisés (les numériques...)	<b>50%</b>	49%	51%	55%	55%	54%	46%	46%	57%	50%	45%
Le service client d’une enseigne qui vend le produit (Darty, Leroy Merlin, Boulanger, Fnac, Castorama )	<b>46%</b>	44%	48%	54%	44%	47%	40%	47%	46%	44%	48%
Le service client de la marque depuis son site internet ou ses réseaux sociaux	<b>35%</b>	30%	38%	41%	38%	38%	30%	30%	33%	40%	31%
Les avis de blogueurs et influenceurs disponibles sur YouTube, Facebook et Instagram	<b>25%</b>	20%	30%	43%	39%	31%	18%	12%	29%	31%	20%
Les réseaux sociaux de la marque	<b>23%</b>	20%	26%	35%	37%	29%	17%	11%	23%	31%	18%

# “ Les moyens utilisés pour s’informer sur les produits électroménagers, multimédia, équipements santé ou de bricolage

Q. Lorsque vous envisagez d’acheter un produit d’une marque d’électroménager, multimédia, équipement santé ou de bricolage, utilisez-vous chacun des moyens suivants pour vous renseigner sur le produit ?

  
1007  
personnes

	% Syst./Svt	Région					Catégorie d’agglomération				
		Ile-de-France	Nord ouest	Nord est	Sud ouest	Sud est	Commune rurale	2000 à 19 999 hab.	20 000 à 99 999 hab.	Plus de 100 000 hab.	Agglo. parisienne
Les avis de vos proches ayant déjà utilisé le produit	<b>62%</b>	65%	62%	60%	52%	67%	58%	58%	66%	63%	66%
Les avis de clients disponibles sur différents sites internet	<b>59%</b>	68%	56%	64%	48%	58%	58%	58%	55%	60%	67%
Le site internet de la marque	<b>59%</b>	59%	59%	58%	57%	60%	57%	59%	56%	61%	59%
Le site d’un revendeur pour y trouver des informations spécifiques (Darty, Leroy Merlin, Boulanger, Fnac, Castorama, Amazon, Mano Mano... )	<b>59%</b>	66%	59%	57%	51%	60%	60%	58%	58%	55%	66%
La discussion dans un point de vente avec un conseiller d’une enseigne qui vend le produit (Darty, Leroy Merlin, Boulanger, Fnac, Castorama )	<b>54%</b>	59%	58%	55%	43%	51%	51%	56%	55%	53%	57%
Les avis d’experts disponibles sur des sites internet spécialisés (les numériques...)	<b>50%</b>	52%	47%	51%	41%	55%	49%	50%	51%	48%	54%
Le service client d’une enseigne qui vend le produit (Darty, Leroy Merlin, Boulanger, Fnac, Castorama )	<b>46%</b>	49%	48%	46%	34%	47%	43%	42%	47%	47%	50%
Le service client de la marque depuis son site internet ou ses réseaux sociaux	<b>35%</b>	35%	34%	38%	27%	35%	30%	39%	34%	35%	35%
Les avis de blogueurs et influenceurs disponibles sur YouTube, Facebook et Instagram	<b>25%</b>	28%	23%	33%	18%	22%	22%	27%	24%	28%	27%
Les réseaux sociaux de la marque	<b>23%</b>	26%	24%	28%	18%	19%	18%	26%	21%	25%	27%

# “ Les moyens utilisés pour s’informer sur les produits électroménagers, multimédia, équipements santé ou de bricolage

Q. Lorsque vous envisagez d’acheter un produit d’une marque d’électroménager, multimédia, équipement santé ou de bricolage, utilisez-vous chacun des moyens suivants pour vous renseigner sur le produit ?

  
1007  
personnes

	% Syst./Svt	Revenus mensuels du foyer				Acheteurs 12 derniers mois de...		
		Moins de 1000 euros	1 000 à 1 999 euros	2 000 à 3 499 euros	3 500 euros et plus	Produit électrodomestique	Produit d'aménagement / rénovation	Produit d'équipement santé
Les avis de vos proches ayant déjà utilisé le produit	<b>62%</b>	56%	60%	64%	68%	67%	73%	74%
Les avis de clients disponibles sur différents sites internet	<b>59%</b>	62%	60%	62%	58%	71%	74%	80%
Le site internet de la marque	<b>59%</b>	52%	58%	58%	62%	70%	69%	75%
Le site d'un revendeur pour y trouver des informations spécifiques (Darty, Leroy Merlin, Boulanger, Fnac, Castorama, Amazon, Mano Mano...)	<b>59%</b>	47%	53%	64%	68%	73%	77%	79%
La discussion dans un point de vente avec un conseiller d'une enseigne qui vend le produit (Darty, Leroy Merlin, Boulanger, Fnac, Castorama)	<b>54%</b>	53%	52%	57%	52%	59%	65%	66%
Les avis d'experts disponibles sur des sites internet spécialisés (les numériques...)	<b>50%</b>	42%	45%	54%	55%	61%	69%	78%
Le service client d'une enseigne qui vend le produit (Darty, Leroy Merlin, Boulanger, Fnac, Castorama)	<b>46%</b>	42%	47%	47%	41%	53%	58%	59%
Le service client de la marque depuis son site internet ou ses réseaux sociaux	<b>35%</b>	39%	35%	36%	31%	41%	47%	55%
Les avis de blogueurs et influenceurs disponibles sur YouTube, Facebook et Instagram	<b>25%</b>	24%	27%	27%	21%	35%	39%	54%
Les réseaux sociaux de la marque	<b>23%</b>	22%	30%	23%	18%	29%	37%	52%

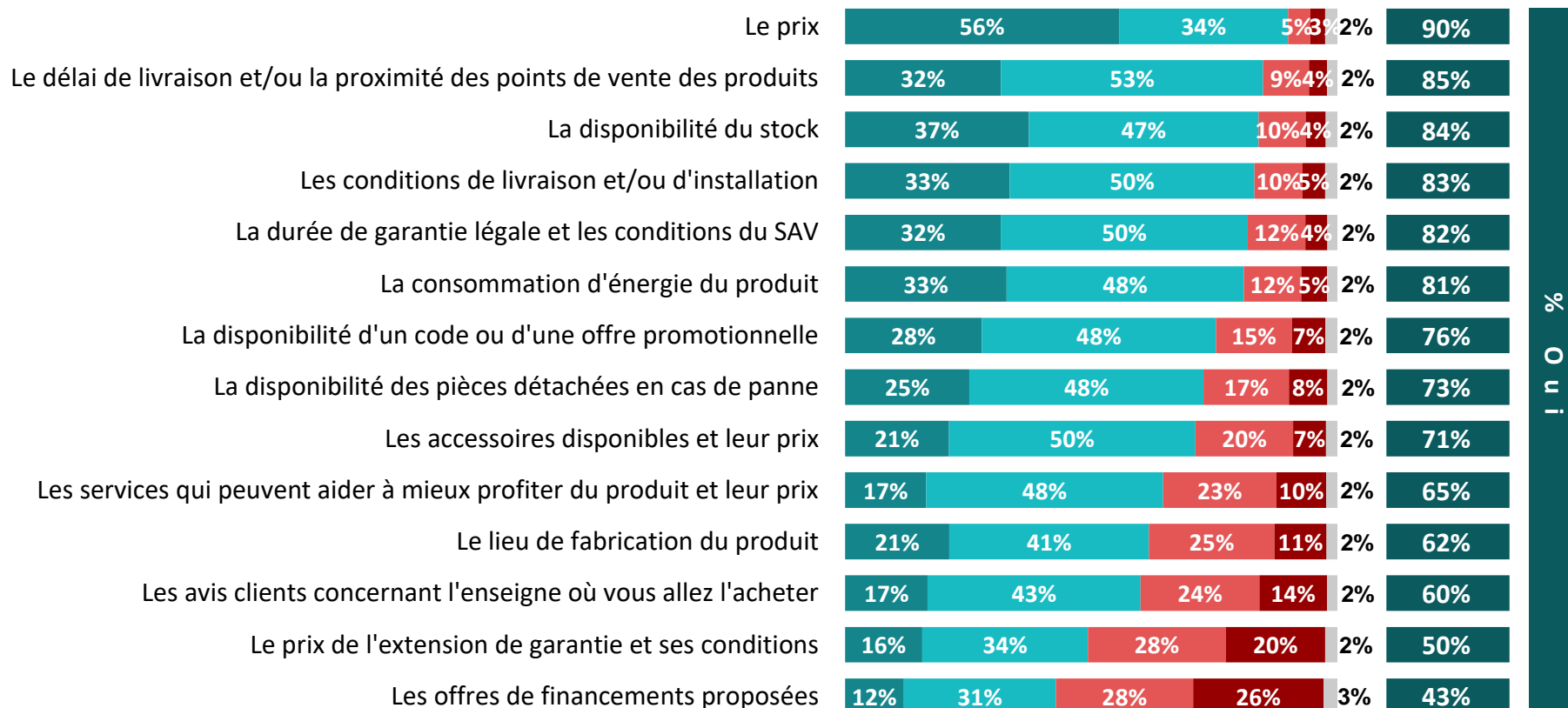




# Les critères incitant à l'achat de produits électroménagers, multimédia, équipements santé ou de bricolage

Q. Lorsque vous vous êtes renseigné sur un produit d'électroménager, multimédia, équipement santé ou de bricolage, que vous envisagez de l'acheter, chacune des informations suivantes vous aide-t-elle à finaliser votre choix ?

  
1007  
personnes



Oui, tout à fait
  Oui, plutôt
  Non, plutôt pas
  Non, pas du tout
  NSP



# Les critères incitant à l'achat de produits électroménagers, multimédia, équipements santé ou de bricolage

Q. Lorsque vous vous êtes renseigné sur un produit d'électroménager, multimédia, équipement santé ou de bricolage, que vous envisagez de l'acheter, chacune des informations suivantes vous aide-t-elle à finaliser votre choix ?



	% Oui	Sexe		Âge					CSP		
		Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et +	CSP+	CSP-	Inactif
Le prix	<b>90%</b>	91%	89%	79%	81%	89%	94%	97%	88%	89%	92%
Le délai de livraison et/ou la proximité des points de vente des produits	<b>85%</b>	83%	87%	76%	79%	88%	86%	88%	84%	85%	85%
La disponibilité du stock	<b>84%</b>	82%	86%	74%	74%	84%	89%	90%	83%	82%	87%
Les conditions de livraison et/ou d'installation	<b>83%</b>	81%	85%	80%	72%	81%	85%	92%	81%	79%	89%
La durée de garantie légale et les conditions du SAV	<b>82%</b>	81%	82%	67%	70%	83%	87%	89%	79%	84%	83%
La consommation d'énergie du produit	<b>81%</b>	78%	83%	67%	67%	86%	85%	86%	81%	81%	81%
La disponibilité d'un code ou d'une offre promotionnelle	<b>76%</b>	72%	79%	71%	73%	79%	82%	69%	76%	82%	70%
La disponibilité des pièces détachées en cas de panne	<b>73%</b>	72%	74%	61%	60%	72%	77%	83%	68%	73%	77%
Les accessoires disponibles et leur prix	<b>71%</b>	70%	72%	66%	68%	72%	73%	73%	68%	75%	71%
Les services qui peuvent aider à mieux profiter du produit et leur prix	<b>65%</b>	61%	68%	67%	63%	65%	66%	64%	62%	68%	63%
Le lieu de fabrication du produit	<b>62%</b>	58%	65%	54%	60%	60%	61%	69%	60%	59%	64%
Les avis clients concernant l'enseigne où vous allez l'acheter	<b>60%</b>	54%	65%	69%	66%	66%	55%	52%	61%	65%	56%
Le prix de l'extension de garantie et ses conditions	<b>50%</b>	44%	54%	56%	51%	54%	48%	42%	47%	58%	45%
Les offres de financements proposées	<b>43%</b>	39%	47%	55%	46%	44%	43%	34%	40%	51%	38%



# Les critères incitant à l'achat de produits électroménagers, multimédia, équipements santé ou de bricolage

Q. Lorsque vous vous êtes renseigné sur un produit d'électroménager, multimédia, équipement santé ou de bricolage, que vous envisagez de l'acheter, chacune des informations suivantes vous aide-t-elle à finaliser votre choix ?



	% Oui	Région					Catégorie d'agglomération				
		Ile-de-France	Nord ouest	Nord est	Sud ouest	Sud est	Commune rurale	2000 à 19 999 hab.	20 000 à 99 999 hab.	Plus de 100 000 hab.	Agglo. parisienne
Le prix	<b>90%</b>	88%	91%	88%	90%	93%	92%	91%	95%	87%	88%
Le délai de livraison et/ou la proximité des points de vente des produits	<b>85%</b>	85%	87%	82%	84%	86%	88%	87%	89%	82%	83%
La disponibilité du stock	<b>84%</b>	84%	88%	81%	85%	84%	88%	86%	84%	80%	84%
Les conditions de livraison et/ou d'installation	<b>83%</b>	82%	83%	81%	83%	85%	87%	84%	80%	82%	82%
La durée de garantie légale et les conditions du SAV	<b>82%</b>	79%	81%	82%	76%	86%	81%	86%	83%	81%	79%
La consommation d'énergie du produit	<b>81%</b>	76%	83%	79%	82%	83%	84%	87%	81%	79%	74%
La disponibilité d'un code ou d'une offre promotionnelle	<b>76%</b>	72%	76%	73%	75%	79%	73%	76%	78%	77%	72%
La disponibilité des pièces détachées en cas de panne	<b>73%</b>	75%	72%	74%	67%	73%	74%	79%	78%	66%	74%
Les accessoires disponibles et leur prix	<b>71%</b>	69%	70%	74%	76%	69%	76%	76%	75%	64%	69%
Les services qui peuvent aider à mieux profiter du produit et leur prix	<b>65%</b>	63%	64%	68%	60%	65%	67%	66%	69%	62%	62%
Le lieu de fabrication du produit	<b>62%</b>	64%	63%	60%	52%	66%	60%	66%	62%	59%	63%
Les avis clients concernant l'enseigne où vous allez l'acheter	<b>60%</b>	61%	59%	66%	47%	61%	61%	56%	61%	60%	61%
Le prix de l'extension de garantie et ses conditions	<b>50%</b>	43%	47%	54%	45%	54%	49%	49%	53%	53%	43%
Les offres de financements proposées	<b>43%</b>	34%	41%	48%	45%	44%	46%	46%	45%	43%	34%



# Les critères incitant à l'achat de produits électroménagers, multimédia, équipements santé ou de bricolage

Q. Lorsque vous vous êtes renseigné sur un produit d'électroménager, multimédia, équipement santé ou de bricolage, que vous envisagez de l'acheter, chacune des informations suivantes vous aide-t-elle à finaliser votre choix ?



1007

personnes

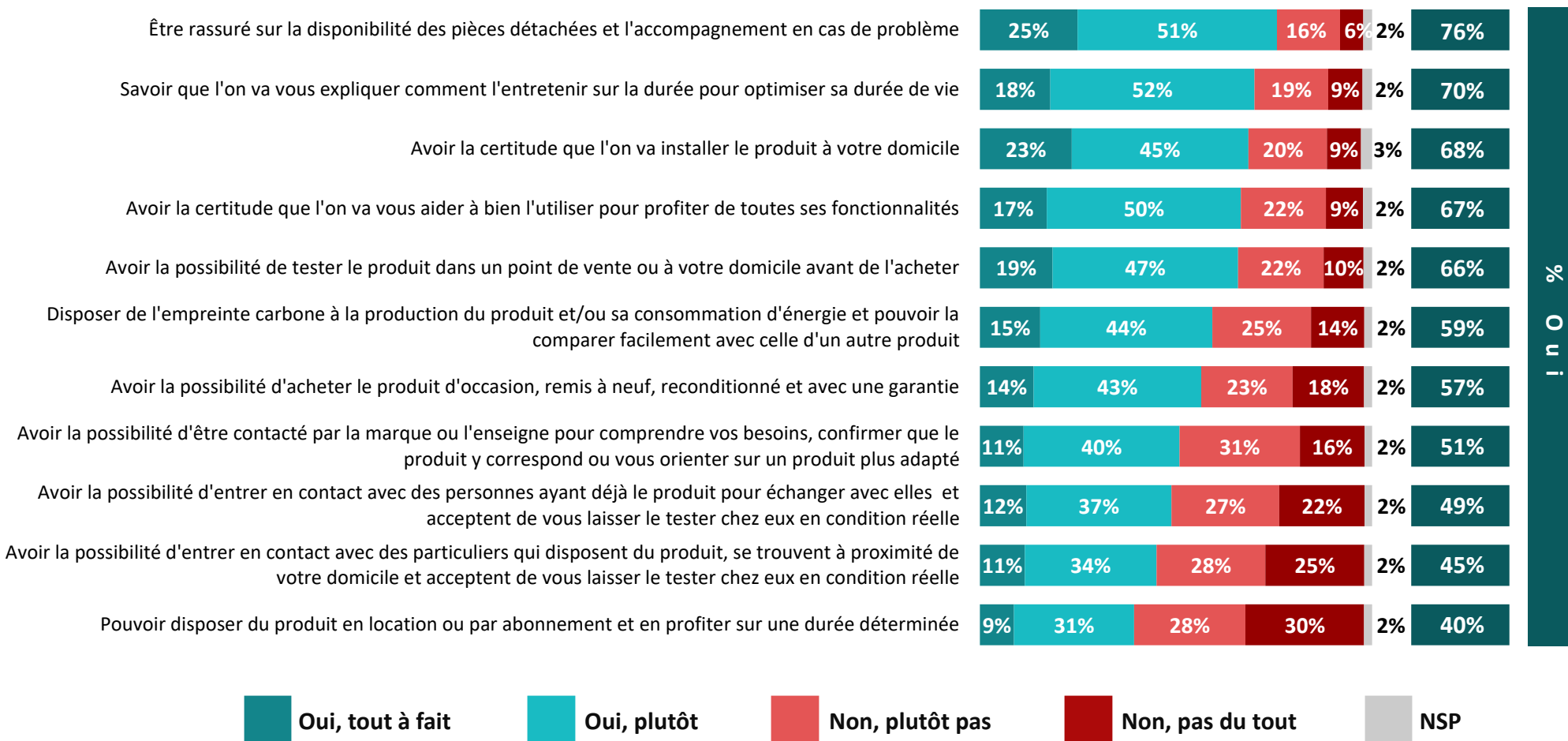
	% Oui	Revenus mensuels du foyer				Acheteurs 12 derniers mois de...		
		Moins de 1000 euros	1 000 à 1 999 euros	2 000 à 3 499 euros	3 500 euros et plus	Produit électrodomestique	Produit d'aménagement / rénovation	Produit d'équipement santé
Le prix	<b>90%</b>	82%	90%	91%	94%	93%	93%	93%
Le délai de livraison et/ou la proximité des points de vente des produits	<b>85%</b>	81%	84%	87%	87%	91%	93%	88%
La disponibilité du stock	<b>84%</b>	76%	85%	84%	89%	90%	91%	88%
Les conditions de livraison et/ou d'installation	<b>83%</b>	75%	83%	83%	86%	91%	93%	92%
La durée de garantie légale et les conditions du SAV	<b>82%</b>	75%	80%	86%	82%	86%	84%	88%
La consommation d'énergie du produit	<b>81%</b>	75%	81%	84%	82%	87%	88%	87%
La disponibilité d'un code ou d'une offre promotionnelle	<b>76%</b>	70%	77%	77%	75%	78%	82%	86%
La disponibilité des pièces détachées en cas de panne	<b>73%</b>	74%	70%	75%	72%	74%	79%	76%
Les accessoires disponibles et leur prix	<b>71%</b>	65%	74%	73%	73%	72%	78%	77%
Les services qui peuvent aider à mieux profiter du produit et leur prix	<b>65%</b>	62%	68%	66%	60%	66%	71%	73%
Le lieu de fabrication du produit	<b>62%</b>	53%	61%	64%	62%	63%	70%	70%
Les avis clients concernant l'enseigne où vous allez l'acheter	<b>60%</b>	64%	60%	61%	58%	67%	71%	77%
Le prix de l'extension de garantie et ses conditions	<b>50%</b>	46%	51%	51%	45%	49%	54%	65%
Les offres de financements proposées	<b>43%</b>	46%	49%	48%	31%	45%	50%	59%



# Les informations incitant à acheter plus rapidement des produits électroménagers, multimédia, équipements santé ou de bricolage



Q. Lorsque vous vous intéressez à un produit d'une marque d'électroménager, multimédia, équipement santé, ou de bricolage, sans avoir encore décidé de l'acheter, chacune des informations suivantes pourrait-elle vous aider à vous équiper plus rapidement ?



% O u i



# Les informations incitant à acheter plus rapidement des produits électroménagers, multimédia, équipements santé ou de bricolage

Q. Lorsque vous vous intéressez à un produit d'une marque d'électroménager, multimédia, équipement santé, ou de bricolage, sans avoir encore décidé de l'acheter, chacune des informations suivantes pourrait-elle vous aider à vous équiper plus rapidement ?



	% Oui	Sexe		Âge					CSP		
		Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et +	CSP+	CSP-	Inactif
Être rassuré sur la disponibilité des pièces détachées et l'accompagnement en cas de problème	<b>76%</b>	73%	78%	68%	71%	76%	77%	81%	75%	74%	78%
Savoir que l'on va vous expliquer comment l'entretenir sur la durée pour optimiser sa durée de vie	<b>70%</b>	64%	75%	71%	67%	71%	68%	72%	70%	68%	73%
Avoir la certitude que l'on va installer le produit à votre domicile	<b>68%</b>	63%	74%	60%	63%	67%	66%	79%	67%	61%	74%
Avoir la certitude que l'on va vous aider à bien l'utiliser pour profiter de toutes ses fonctionnalités	<b>67%</b>	59%	73%	66%	60%	70%	64%	71%	64%	64%	70%
Avoir la possibilité de tester le produit dans un point de vente ou à votre domicile avant de l'acheter	<b>66%</b>	62%	70%	69%	71%	71%	62%	61%	64%	69%	65%
Disposer de l'empreinte carbone à la production du produit et/ou sa consommation d'énergie et pouvoir la comparer facilement avec celle d'un autre produit	<b>59%</b>	52%	66%	65%	61%	68%	52%	55%	58%	64%	57%
Avoir la possibilité d'acheter le produit d'occasion, remis à neuf, reconditionné et avec une garantie	<b>57%</b>	49%	63%	64%	65%	64%	52%	45%	64%	60%	50%
Avoir la possibilité d'être contacté par la marque ou l'enseigne pour comprendre vos besoins, confirmer que le produit y correspond ou vous orienter sur un produit plus adapté	<b>51%</b>	44%	57%	66%	53%	56%	47%	43%	51%	54%	47%
Avoir la possibilité d'entrer en contact avec des personnes ayant déjà le produit pour échanger avec elles et connaître leur impression sur l'utilisation	<b>49%</b>	43%	53%	59%	56%	56%	45%	36%	51%	55%	43%
Avoir la possibilité d'entrer en contact avec des particuliers qui disposent du produit, se trouvent à proximité de votre domicile et acceptent de vous laisser le tester chez eux en condition réelle	<b>45%</b>	40%	50%	57%	54%	54%	40%	30%	46%	54%	38%
Pouvoir disposer du produit en location ou par abonnement et en profiter sur une durée déterminée	<b>40%</b>	34%	44%	50%	51%	45%	36%	23%	40%	51%	31%



# Les informations incitant à acheter plus rapidement des produits électroménagers, multimédia, équipements santé ou de bricolage

Q. Lorsque vous vous intéressez à un produit d'une marque d'électroménager, multimédia, équipement santé, ou de bricolage, sans avoir encore décidé de l'acheter, chacune des informations suivantes pourrait-elle vous aider à vous équiper plus rapidement ?



	% Oui	Région					Catégorie d'agglomération				
		Ile-de-France	Nord ouest	Nord est	Sud ouest	Sud est	Commune rurale	2000 à 19 999 hab.	20 000 à 99 999 hab.	Plus de 100 000 hab.	Agglo. parisienne
Être rassuré sur la disponibilité des pièces détachées et l'accompagnement en cas de problème	<b>76%</b>	76%	76%	77%	68%	78%	76%	82%	77%	71%	76%
Savoir que l'on va vous expliquer comment l'entretenir sur la durée pour optimiser sa durée de vie	<b>70%</b>	69%	67%	71%	72%	71%	72%	75%	70%	66%	70%
Avoir la certitude que l'on va installer le produit à votre domicile	<b>68%</b>	72%	70%	66%	65%	67%	69%	64%	65%	69%	73%
Avoir la certitude que l'on va vous aider à bien l'utiliser pour profiter de toutes ses fonctionnalités	<b>67%</b>	68%	65%	67%	61%	69%	70%	64%	63%	65%	70%
Avoir la possibilité de tester le produit dans un point de vente ou à votre domicile avant de l'acheter	<b>66%</b>	65%	68%	64%	63%	68%	68%	69%	66%	64%	63%
Disposer de l'empreinte carbone à la production du produit et/ou sa consommation d'énergie et pouvoir la comparer facilement avec celle d'un autre produit	<b>59%</b>	52%	60%	61%	55%	64%	68%	63%	58%	55%	53%
Avoir la possibilité d'acheter le produit d'occasion, remis à neuf, reconditionné et avec une garantie	<b>57%</b>	55%	56%	56%	58%	57%	60%	59%	60%	51%	57%
Avoir la possibilité d'être contacté par la marque ou l'enseigne pour comprendre vos besoins, confirmer que le produit y correspond ou vous orienter sur un produit plus adapté	<b>51%</b>	50%	51%	51%	50%	52%	55%	51%	51%	47%	51%
Avoir la possibilité d'entrer en contact avec des personnes ayant déjà le produit pour échanger avec elles et connaître leur impression sur l'utilisation	<b>49%</b>	49%	44%	51%	41%	53%	52%	45%	51%	48%	50%
Avoir la possibilité d'entrer en contact avec des particuliers qui disposent du produit, se trouvent à proximité de votre domicile et acceptent de vous laisser le tester chez eux en condition réelle	<b>45%</b>	48%	42%	46%	39%	47%	44%	47%	52%	40%	48%
Pouvoir disposer du produit en location ou par abonnement et en profiter sur une durée déterminée	<b>40%</b>	38%	40%	38%	40%	40%	44%	41%	42%	34%	39%



# Les informations incitant à acheter plus rapidement des produits électroménagers, multimédia, équipements santé ou de bricolage

Q. Lorsque vous vous intéressez à un produit d'une marque d'électroménager, multimédia, équipement santé, ou de bricolage, sans avoir encore décidé de l'acheter, chacune des informations suivantes pourrait-elle vous aider à vous équiper plus rapidement ?



	% Oui	Revenus mensuels du foyer				Acheteurs 12 derniers mois de...		
		Moins de 1000 euros	1 000 à 1 999 euros	2 000 à 3 499 euros	3 500 euros et plus	Produit électrodomestique	Produit d'aménagement / rénovation	Produit d'équipement santé
Être rassuré sur la disponibilité des pièces détachées et l'accompagnement en cas de problème	76%	70%	76%	78%	77%	78%	81%	78%
Savoir que l'on va vous expliquer comment l'entretenir sur la durée pour optimiser sa durée de vie	70%	66%	71%	71%	71%	78%	79%	76%
Avoir la certitude que l'on va installer le produit à votre domicile	68%	62%	71%	72%	64%	72%	69%	73%
Avoir la certitude que l'on va vous aider à bien l'utiliser pour profiter de toutes ses fonctionnalités	67%	66%	69%	66%	68%	75%	73%	76%
Avoir la possibilité de tester le produit dans un point de vente ou à votre domicile avant de l'acheter	66%	68%	66%	70%	61%	70%	73%	81%
Disposer de l'empreinte carbone à la production du produit et/ou sa consommation d'énergie et pouvoir la comparer facilement avec celle d'un autre produit	59%	64%	62%	61%	57%	62%	65%	71%
Avoir la possibilité d'acheter le produit d'occasion, remis à neuf, reconditionné et avec une garantie	57%	64%	60%	56%	54%	60%	67%	69%
Avoir la possibilité d'être contacté par la marque ou l'enseigne pour comprendre vos besoins, confirmer que le produit y correspond ou vous orienter sur un produit plus adapté	51%	51%	54%	54%	44%	54%	59%	72%
Avoir la possibilité d'entrer en contact avec des personnes ayant déjà le produit pour échanger avec elles et connaître leur impression sur l'utilisation	49%	54%	53%	47%	44%	53%	57%	68%
Avoir la possibilité d'entrer en contact avec des particuliers qui disposent du produit, se trouvent à proximité de votre domicile et acceptent de vous laisser le tester chez eux en condition réelle	45%	45%	52%	44%	38%	48%	54%	66%
Pouvoir disposer du produit en location ou par abonnement et en profiter sur une durée déterminée	40%	45%	46%	39%	33%	43%	47%	57%



**02**

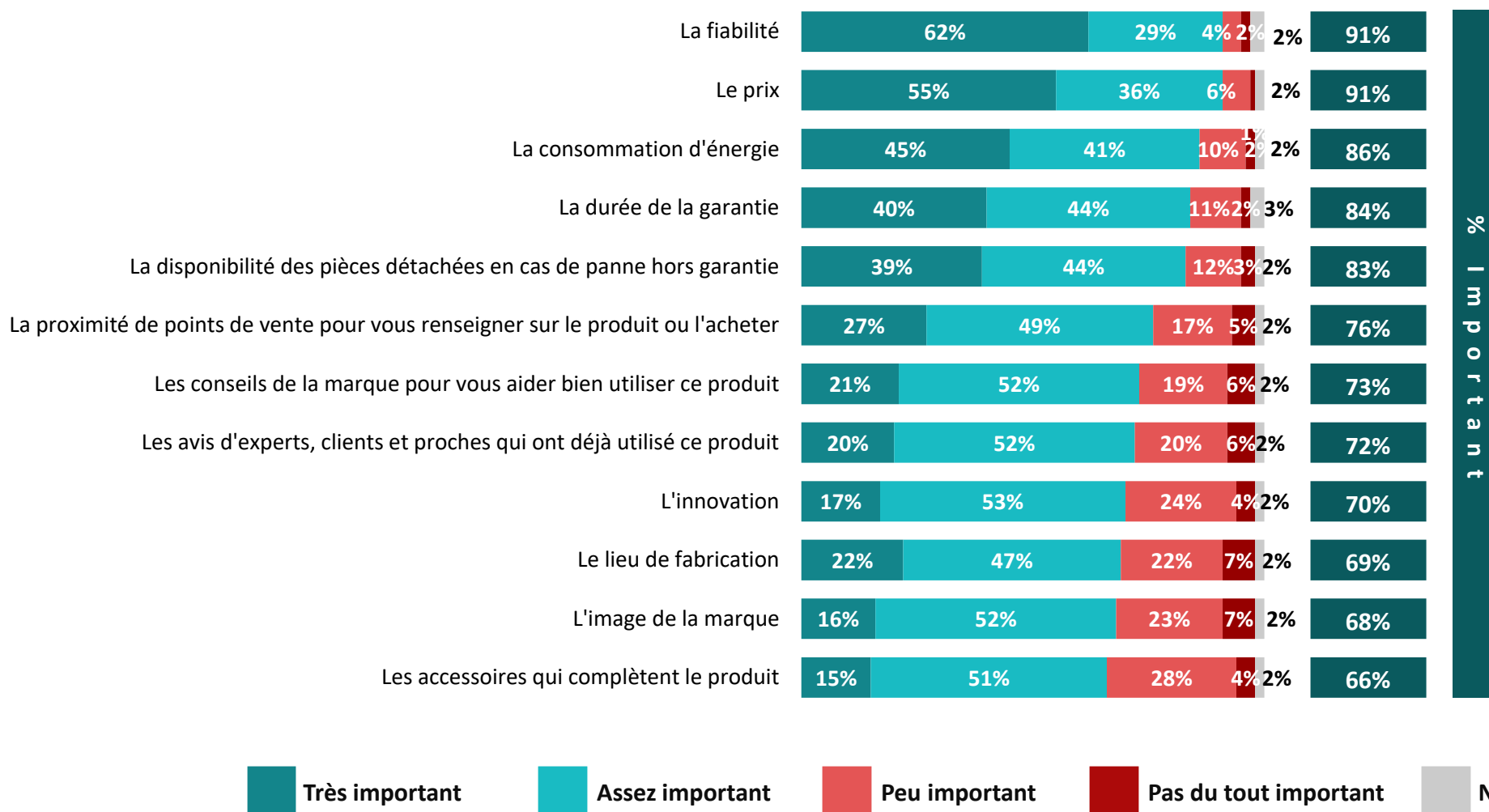


**Les produits  
électrodomestiques**



# Les critères importants lors de l'achat de produits électrodomestiques

Q. Lorsque vous vous intéressez aux produits d'une marque d'électrodomestique, chacun des éléments suivants est-il pour vous très important, assez important, peu important ou pas du tout important ?





# Les critères importants lors de l'achat de produits électrodomestiques

Q. Lorsque vous vous intéressez aux produits d'une marque d'électrodomestique, chacun des éléments suivants est-il pour vous très important, assez important, peu important ou pas du tout important ?



1007

personnes

	% Important	Sexe		Âge					CSP		
		Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et +	CSP+	CSP-	Inactif
La fiabilité	91%	91%	92%	87%	83%	90%	96%	97%	90%	90%	95%
Le prix	91%	89%	93%	89%	82%	91%	94%	93%	88%	93%	92%
La consommation d'énergie	86%	84%	88%	76%	77%	86%	93%	90%	83%	87%	88%
La durée de la garantie	84%	85%	83%	79%	70%	80%	94%	90%	80%	82%	89%
La disponibilité des pièces détachées en cas de panne hors garantie	83%	82%	82%	74%	70%	80%	87%	92%	76%	83%	86%
La proximité de points de vente pour vous renseigner sur le produit ou l'acheter	76%	72%	79%	77%	65%	76%	80%	78%	73%	80%	75%
Les conseils de la marque pour vous aider bien utiliser ce produit	73%	69%	77%	67%	66%	71%	78%	76%	66%	78%	73%
Les avis d'experts, clients et proches qui ont déjà utilisé ce produit	72%	68%	76%	76%	71%	77%	70%	68%	76%	75%	68%
L'innovation	70%	69%	70%	76%	62%	76%	72%	63%	71%	71%	66%
Le lieu de fabrication	69%	67%	71%	61%	62%	67%	70%	78%	66%	69%	72%
L'image de la marque	68%	66%	69%	70%	67%	70%	71%	62%	63%	79%	62%
Les accessoires qui complètent le produit	66%	67%	66%	72%	61%	68%	70%	62%	58%	75%	65%



# Les critères importants lors de l'achat de produits électrodomestiques

Q. Lorsque vous vous intéressez aux produits d'une marque d'électrodomestique, chacun des éléments suivants est-il pour vous très important, assez important, peu important ou pas du tout important ?



	% Important	Région					Catégorie d'agglomération				
		Ile-de-France	Nord ouest	Nord est	Sud ouest	Sud est	Commune rurale	2000 à 19 999 hab.	20 000 à 99 999 hab.	Plus de 100 000 hab.	Agglo. parisienne
La fiabilité	91%	95%	93%	90%	86%	92%	92%	91%	89%	91%	94%
Le prix	91%	92%	95%	89%	84%	90%	92%	88%	93%	89%	91%
La consommation d'énergie	86%	83%	89%	86%	84%	88%	91%	84%	90%	84%	82%
La durée de la garantie	84%	88%	84%	85%	78%	83%	83%	81%	85%	84%	89%
La disponibilité des pièces détachées en cas de panne hors garantie	83%	81%	85%	87%	81%	77%	83%	85%	86%	79%	81%
La proximité de points de vente pour vous renseigner sur le produit ou l'acheter	76%	75%	76%	77%	76%	75%	77%	72%	77%	76%	75%
Les conseils de la marque pour vous aider bien utiliser ce produit	73%	67%	77%	78%	73%	70%	76%	71%	83%	71%	66%
Les avis d'experts, clients et proches qui ont déjà utilisé ce produit	72%	77%	74%	72%	62%	72%	68%	71%	72%	73%	77%
L'innovation	70%	66%	67%	76%	66%	71%	69%	71%	69%	71%	68%
Le lieu de fabrication	69%	65%	69%	76%	68%	67%	70%	72%	75%	67%	66%
L'image de la marque	68%	69%	70%	80%	57%	59%	65%	70%	68%	68%	67%
Les accessoires qui complètent le produit	66%	63%	64%	72%	68%	65%	68%	68%	66%	65%	64%



# Les critères importants lors de l'achat de produits électrodomestiques

Q. Lorsque vous vous intéressez aux produits d'une marque d'électrodomestique, chacun des éléments suivants est-il pour vous très important, assez important, peu important ou pas du tout important ?



	% Important	Revenus mensuels du foyer				Acheteurs 12 derniers mois de...		
		Moins de 1000 euros	1 000 à 1 999 euros	2 000 à 3 499 euros	3 500 euros et plus	Produit électrodomestique	Produit d'aménagement / rénovation	Produit d'équipement santé
La fiabilité	91%	82%	89%	91%	96%	96%	96%	92%
Le prix	91%	79%	91%	91%	91%	93%	92%	88%
La consommation d'énergie	86%	76%	86%	88%	85%	89%	90%	86%
La durée de la garantie	84%	76%	81%	85%	86%	88%	87%	85%
La disponibilité des pièces détachées en cas de panne hors garantie	83%	79%	79%	83%	83%	83%	89%	86%
La proximité de points de vente pour vous renseigner sur le produit ou l'acheter	76%	70%	76%	78%	73%	77%	82%	79%
Les conseils de la marque pour vous aider bien utiliser ce produit	73%	73%	74%	72%	73%	73%	84%	78%
Les avis d'experts, clients et proches qui ont déjà utilisé ce produit	72%	59%	73%	72%	75%	76%	80%	79%
L'innovation	70%	71%	71%	67%	72%	76%	81%	83%
Le lieu de fabrication	69%	67%	67%	72%	64%	65%	72%	72%
L'image de la marque	68%	58%	66%	69%	69%	74%	78%	77%
Les accessoires qui complètent le produit	66%	71%	63%	68%	62%	72%	78%	81%



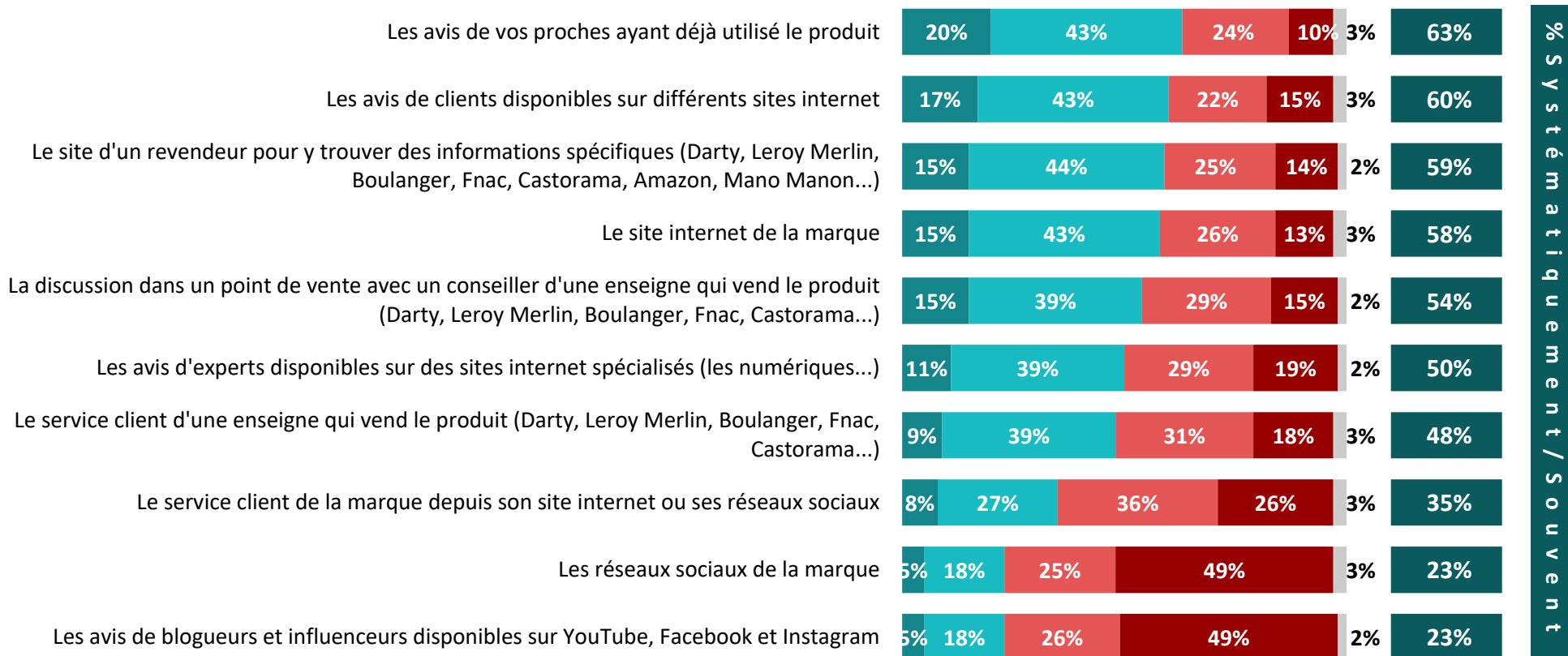
# Les moyens utilisés pour s'informer sur les produits électrodomestiques

Q. Lorsque vous envisagez d'acheter un produit d'une marque d'électrodomestique, utilisez-vous chacun des moyens suivants pour vous renseigner sur le produit ?



1007

personnes



% Systématiquement / Souvent



# Les moyens utilisés pour s'informer sur les produits électrodomestiques

Q. Lorsque vous envisagez d'acheter un produit d'une marque d'électrodomestique, utilisez-vous chacun des moyens suivants pour vous renseigner sur le produit ?



	% Syst./Svt	Sexe		Âge					CSP		
		Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et +	CSP+	CSP-	Inactif
Les avis de vos proches ayant déjà utilisé le produit	<b>63%</b>	58%	68%	73%	64%	66%	60%	57%	67%	66%	58%
Les avis de clients disponibles sur différents sites internet	<b>60%</b>	53%	67%	70%	66%	70%	55%	47%	70%	62%	52%
Le site d'un revendeur pour y trouver des informations spécifiques (Darty, Leroy Merlin, Boulanger, Fnac, Castorama, Amazon, Mano Manon...)	<b>59%</b>	57%	61%	67%	64%	65%	49%	58%	60%	63%	55%
Le site internet de la marque	<b>58%</b>	58%	58%	63%	56%	61%	58%	56%	60%	57%	58%
La discussion dans un point de vente avec un conseiller d'une enseigne qui vend le produit (Darty, Leroy Merlin, Boulanger, Fnac, Castorama...)	<b>54%</b>	52%	56%	55%	49%	57%	46%	61%	51%	54%	56%
Les avis d'experts disponibles sur des sites internet spécialisés (les numériques...)	<b>50%</b>	49%	51%	59%	54%	61%	43%	39%	61%	52%	42%
Le service client d'une enseigne qui vend le produit (Darty, Leroy Merlin, Boulanger, Fnac, Castorama...)	<b>48%</b>	42%	54%	56%	42%	52%	46%	49%	49%	51%	47%
Le service client de la marque depuis son site internet ou ses réseaux sociaux	<b>35%</b>	34%	37%	54%	31%	40%	31%	30%	38%	36%	33%
Les réseaux sociaux de la marque	<b>23%</b>	19%	26%	46%	32%	30%	13%	10%	24%	27%	17%
Les avis de blogueurs et influenceurs disponibles sur YouTube, Facebook et Instagram	<b>23%</b>	19%	26%	48%	34%	28%	11%	9%	26%	26%	17%



# Les moyens utilisés pour s'informer sur les produits électrodomestiques

Q. Lorsque vous envisagez d'acheter un produit d'une marque d'électrodomestique, utilisez-vous chacun des moyens suivants pour vous renseigner sur le produit ?



1007

personnes

	% Syst./Svt	Région					Catégorie d'agglomération				
		Ile-de-France	Nord ouest	Nord est	Sud ouest	Sud est	Commune rurale	2000 à 19 999 hab.	20 000 à 99 999 hab.	Plus de 100 000 hab.	Agglo. parisienne
Les avis de vos proches ayant déjà utilisé le produit	<b>63%</b>	63%	67%	61%	58%	63%	61%	59%	65%	65%	63%
Les avis de clients disponibles sur différents sites internet	<b>60%</b>	66%	54%	61%	53%	62%	55%	56%	60%	60%	70%
Le site d'un revendeur pour y trouver des informations spécifiques (Darty, Leroy Merlin, Boulanger, Fnac, Castorama, Amazon, Mano Manon...)	<b>59%</b>	60%	62%	60%	45%	61%	54%	55%	68%	62%	60%
Le site internet de la marque	<b>58%</b>	55%	57%	65%	55%	58%	58%	59%	66%	57%	54%
La discussion dans un point de vente avec un conseiller d'une enseigne qui vend le produit (Darty, Leroy Merlin, Boulanger, Fnac, Castorama...)	<b>54%</b>	49%	59%	56%	47%	53%	53%	46%	66%	57%	48%
Les avis d'experts disponibles sur des sites internet spécialisés (les numériques...)	<b>50%</b>	50%	45%	55%	41%	53%	45%	49%	49%	53%	53%
Le service client d'une enseigne qui vend le produit (Darty, Leroy Merlin, Boulanger, Fnac, Castorama...)	<b>48%</b>	46%	50%	52%	46%	47%	46%	44%	57%	49%	47%
Le service client de la marque depuis son site internet ou ses réseaux sociaux	<b>35%</b>	28%	34%	43%	34%	37%	34%	36%	40%	39%	28%
Les réseaux sociaux de la marque	<b>23%</b>	20%	20%	30%	24%	19%	21%	22%	30%	23%	20%
Les avis de blogueurs et influenceurs disponibles sur YouTube, Facebook et Instagram	<b>23%</b>	18%	22%	28%	23%	22%	19%	22%	28%	25%	20%





# Les moyens utilisés pour s'informer sur les produits électrodomestiques

Q. Lorsque vous envisagez d'acheter un produit d'une marque d'électrodomestique, utilisez-vous chacun des moyens suivants pour vous renseigner sur le produit ?



1007

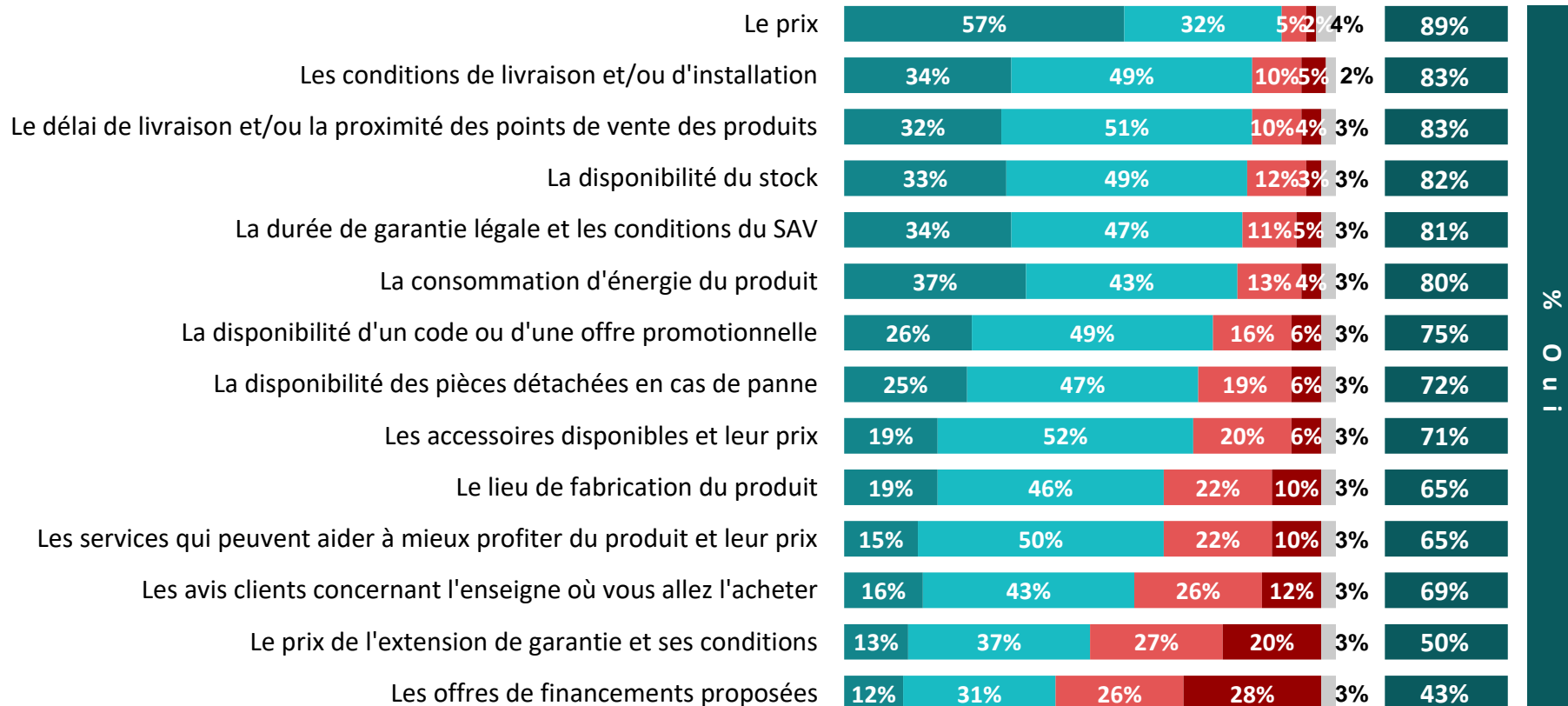
personnes

	% Syst./Svt	Revenus mensuels du foyer				Acheteurs 12 derniers mois de...		
		Moins de 1000 euros	1 000 à 1 999 euros	2 000 à 3 499 euros	3 500 euros et plus	Produit électrodomestique	Produit d'aménagement / rénovation	Produit d'équipement santé
Les avis de vos proches ayant déjà utilisé le produit	<b>63%</b>	58%	65%	62%	61%	68%	68%	70%
Les avis de clients disponibles sur différents sites internet	<b>60%</b>	61%	64%	59%	60%	69%	79%	75%
Le site d'un revendeur pour y trouver des informations spécifiques (Darty, Leroy Merlin, Boulanger, Fnac, Castorama, Amazon, Mano Manon...)	<b>59%</b>	64%	61%	59%	60%	70%	79%	74%
Le site internet de la marque	<b>58%</b>	60%	58%	58%	59%	65%	72%	74%
La discussion dans un point de vente avec un conseiller d'une enseigne qui vend le produit (Darty, Leroy Merlin, Boulanger, Fnac, Castorama...)	<b>54%</b>	53%	57%	56%	54%	61%	69%	70%
Les avis d'experts disponibles sur des sites internet spécialisés (les numériques...)	<b>50%</b>	33%	52%	50%	53%	59%	66%	72%
Le service client d'une enseigne qui vend le produit (Darty, Leroy Merlin, Boulanger, Fnac, Castorama...)	<b>48%</b>	55%	50%	47%	48%	53%	63%	66%
Le service client de la marque depuis son site internet ou ses réseaux sociaux	<b>35%</b>	46%	39%	33%	33%	43%	55%	59%
Les réseaux sociaux de la marque	<b>23%</b>	43%	28%	21%	14%	32%	40%	49%
Les avis de blogueurs et influenceurs disponibles sur YouTube, Facebook et Instagram	<b>23%</b>	38%	28%	22%	15%	29%	40%	46%



# Les critères incitant à l'achat de produits électrodomestiques

Q. Lorsque vous vous êtes renseigné sur un produit d'électrodomestique, que vous envisagez de l'acheter, chacune des informations suivantes vous aide-t-elle à finaliser votre choix ?



% O u i



# Les critères incitant à l'achat de produits électrodomestiques

Q. Lorsque vous vous êtes renseigné sur un produit d'électrodomestique, que vous envisagez de l'acheter, chacune des informations suivantes vous aide-t-elle à finaliser votre choix ?



1007

personnes

	% Oui	Sexe		Âge					CSP		
		Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et +	CSP+	CSP-	Inactif
Le prix	<b>89%</b>	89%	89%	87%	82%	90%	91%	93%	86%	90%	90%
Les conditions de livraison et/ou d'installation	<b>83%</b>	81%	85%	76%	72%	80%	89%	88%	81%	82%	86%
Le délai de livraison et/ou la proximité des points de vente des produits	<b>83%</b>	79%	86%	80%	74%	84%	87%	84%	83%	82%	84%
La disponibilité du stock	<b>82%</b>	83%	81%	76%	72%	82%	89%	84%	80%	85%	82%
La durée de garantie légale et les conditions du SAV	<b>81%</b>	81%	81%	78%	66%	78%	87%	88%	76%	82%	84%
La consommation d'énergie du produit	<b>80%</b>	75%	84%	74%	74%	80%	85%	80%	78%	82%	80%
La disponibilité d'un code ou d'une offre promotionnelle	<b>75%</b>	68%	81%	82%	70%	79%	82%	64%	75%	81%	71%
La disponibilité des pièces détachées en cas de panne	<b>72%</b>	71%	72%	67%	62%	71%	76%	78%	68%	73%	73%
Les accessoires disponibles et leur prix	<b>71%</b>	68%	74%	75%	63%	74%	78%	65%	68%	77%	69%
Le lieu de fabrication du produit	<b>65%</b>	63%	67%	64%	59%	62%	66%	72%	65%	62%	67%
Les services qui peuvent aider à mieux profiter du produit et leur prix	<b>65%</b>	61%	69%	72%	62%	67%	68%	59%	61%	70%	63%
Les avis clients concernant l'enseigne où vous allez l'acheter	<b>59%</b>	52%	66%	70%	63%	65%	58%	46%	63%	61%	54%
Le prix de l'extension de garantie et ses conditions	<b>50%</b>	47%	54%	62%	54%	51%	52%	40%	51%	53%	46%
Les offres de financements proposées	<b>43%</b>	38%	49%	66%	50%	49%	40%	29%	44%	54%	36%



# Les critères incitant à l'achat de produits électrodomestiques

Q. Lorsque vous vous êtes renseigné sur un produit d'électrodomestique, que vous envisagez de l'acheter, chacune des informations suivantes vous aide-t-elle à finaliser votre choix ?



1007

personnes

	% Oui	Région					Catégorie d'agglomération				
		Ile-de-France	Nord ouest	Nord est	Sud ouest	Sud est	Commune rurale	2000 à 19 999 hab.	20 000 à 99 999 hab.	Plus de 100 000 hab.	Agglo. parisienne
Le prix	<b>89%</b>	90%	92%	88%	84%	89%	91%	90%	91%	87%	89%
Les conditions de livraison et/ou d'installation	<b>83%</b>	88%	83%	82%	78%	82%	83%	82%	84%	81%	86%
Le délai de livraison et/ou la proximité des points de vente des produits	<b>83%</b>	84%	84%	84%	77%	83%	81%	86%	86%	79%	84%
La disponibilité du stock	<b>82%</b>	87%	84%	84%	72%	81%	80%	79%	88%	81%	89%
La durée de garantie légale et les conditions du SAV	<b>81%</b>	83%	80%	85%	74%	81%	80%	81%	84%	80%	83%
La consommation d'énergie du produit	<b>80%</b>	79%	83%	83%	73%	77%	82%	78%	87%	76%	79%
La disponibilité d'un code ou d'une offre promotionnelle	<b>75%</b>	78%	77%	77%	71%	70%	77%	72%	81%	71%	77%
La disponibilité des pièces détachées en cas de panne	<b>72%</b>	71%	71%	75%	73%	70%	74%	75%	74%	68%	70%
Les accessoires disponibles et leur prix	<b>71%</b>	69%	68%	77%	70%	70%	73%	70%	73%	70%	68%
Le lieu de fabrication du produit	<b>65%</b>	61%	64%	69%	65%	66%	63%	72%	68%	64%	63%
Les services qui peuvent aider à mieux profiter du produit et leur prix	<b>65%</b>	58%	67%	77%	57%	61%	61%	62%	72%	69%	61%
Les avis clients concernant l'enseigne où vous allez l'acheter	<b>59%</b>	55%	58%	63%	56%	61%	54%	60%	60%	64%	54%
Le prix de l'extension de garantie et ses conditions	<b>50%</b>	50%	43%	57%	45%	52%	45%	53%	50%	51%	52%
Les offres de financements proposées	<b>43%</b>	43%	41%	52%	41%	41%	39%	42%	49%	45%	44%



# Les critères incitant à l'achat de produits électrodomestiques

Q. Lorsque vous vous êtes renseigné sur un produit d'électrodomestique, que vous envisagez de l'acheter, chacune des informations suivantes vous aide-t-elle à finaliser votre choix ?



1007

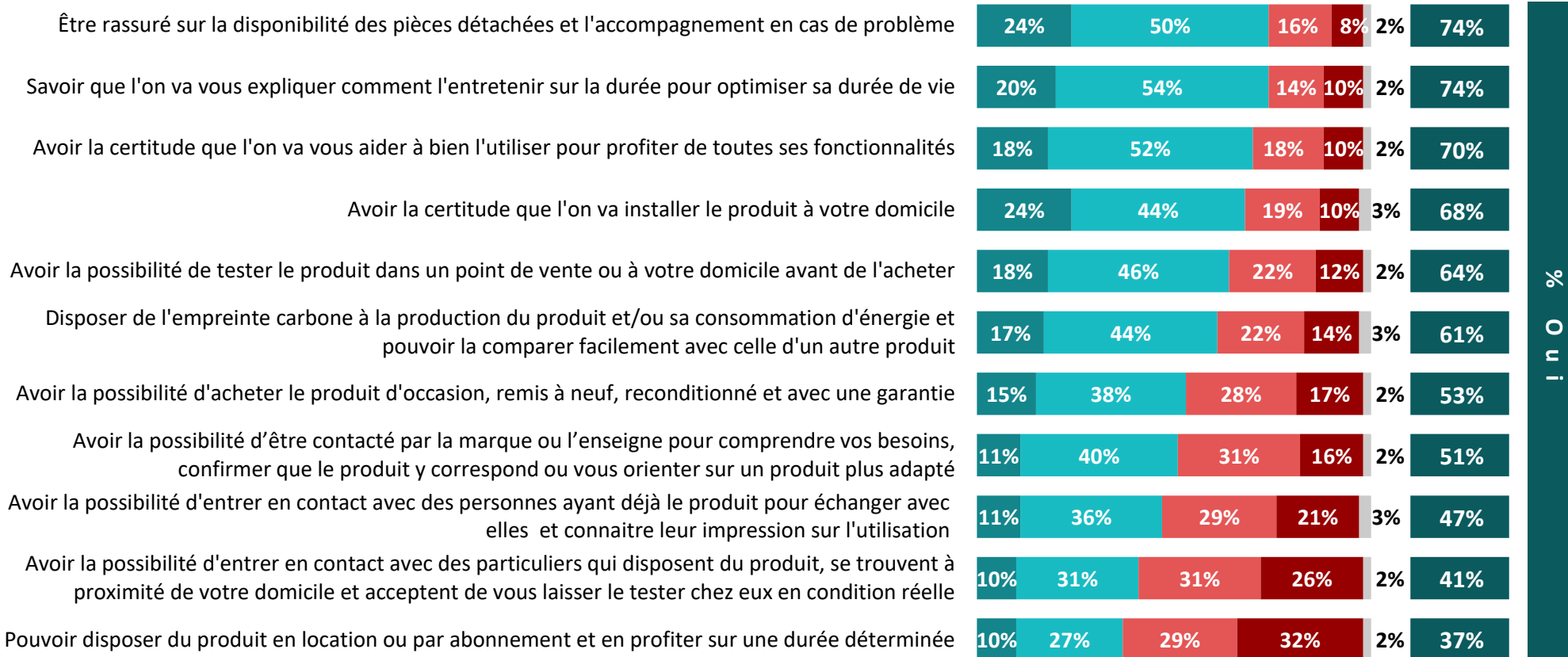
personnes

	% Oui	Revenus mensuels du foyer				Acheteurs 12 derniers mois de...		
		Moins de 1000 euros	1 000 à 1 999 euros	2 000 à 3 499 euros	3 500 euros et plus	Produit électrodomestique	Produit d'aménagement / rénovation	Produit d'équipement santé
Le prix	<b>89%</b>	82%	91%	90%	91%	95%	93%	92%
Les conditions de livraison et/ou d'installation	<b>83%</b>	68%	86%	82%	85%	88%	87%	89%
Le délai de livraison et/ou la proximité des points de vente des produits	<b>83%</b>	72%	84%	82%	83%	87%	89%	88%
La disponibilité du stock	<b>82%</b>	77%	81%	82%	86%	88%	90%	88%
La durée de garantie légale et les conditions du SAV	<b>81%</b>	73%	81%	81%	83%	84%	84%	85%
La consommation d'énergie du produit	<b>80%</b>	75%	83%	80%	77%	80%	83%	80%
La disponibilité d'un code ou d'une offre promotionnelle	<b>75%</b>	70%	79%	73%	72%	77%	82%	83%
La disponibilité des pièces détachées en cas de panne	<b>72%</b>	71%	71%	71%	72%	72%	78%	75%
Les accessoires disponibles et leur prix	<b>71%</b>	70%	71%	70%	70%	74%	80%	84%
Le lieu de fabrication du produit	<b>65%</b>	61%	66%	66%	63%	65%	71%	71%
Les services qui peuvent aider à mieux profiter du produit et leur prix	<b>65%</b>	74%	66%	65%	63%	63%	72%	73%
Les avis clients concernant l'enseigne où vous allez l'acheter	<b>59%</b>	63%	62%	59%	56%	65%	70%	72%
Le prix de l'extension de garantie et ses conditions	<b>50%</b>	62%	53%	48%	45%	52%	56%	60%
Les offres de financements proposées	<b>43%</b>	55%	50%	45%	33%	46%	54%	58%



# Les informations incitant à acheter plus rapidement des produits électrodomestiques

Q. Lorsque vous vous intéressez à un produit d'une marque d'électrodomestique, sans avoir encore décidé de l'acheter, chacune des informations suivantes pourrait-elle vous aider à vous équiper plus rapidement ?



% O u i



# Les informations incitant à acheter plus rapidement des produits électrodomestiques

Q. Lorsque vous vous intéressez à un produit d'une marque d'électrodomestique, sans avoir encore décidé de l'acheter, chacune des informations suivantes pourrait-elle vous aider à vous équiper plus rapidement ?



	% Oui	Sexe		Âge					CSP		
		Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et +	CSP+	CSP-	Inactif
Être rassuré sur la disponibilité des pièces détachées et l'accompagnement en cas de problème	74%	74%	75%	72%	62%	70%	80%	82%	70%	72%	79%
Savoir que l'on va vous expliquer comment l'entretenir sur la durée pour optimiser sa durée de vie	74%	70%	77%	78%	69%	76%	75%	72%	74%	75%	73%
Avoir la certitude que l'on va vous aider à bien l'utiliser pour profiter de toutes ses fonctionnalités	70%	66%	73%	72%	61%	68%	74%	70%	66%	68%	73%
Avoir la certitude que l'on va installer le produit à votre domicile	68%	66%	70%	68%	57%	64%	69%	79%	64%	63%	76%
Avoir la possibilité de tester le produit dans un point de vente ou à votre domicile avant de l'acheter	64%	61%	67%	73%	61%	70%	66%	54%	65%	70%	59%
Disposer de l'empreinte carbone à la production du produit et/ou sa consommation d'énergie et pouvoir la comparer facilement avec celle d'un autre produit	61%	57%	65%	72%	60%	62%	60%	57%	61%	62%	59%
Avoir la possibilité d'acheter le produit d'occasion, remis à neuf, reconditionné et avec une garantie	53%	50%	55%	70%	57%	55%	52%	39%	56%	58%	45%
Avoir la possibilité d'être contacté par la marque ou l'enseigne pour comprendre vos besoins, confirmer que le produit y correspond ou vous orienter sur un produit plus adapté	51%	44%	57%	66%	53%	56%	47%	43%	51%	54%	47%
Avoir la possibilité d'entrer en contact avec des personnes ayant déjà le produit pour échanger avec elles et connaître leur impression sur l'utilisation	47%	43%	51%	58%	57%	54%	41%	35%	51%	52%	41%
Avoir la possibilité d'entrer en contact avec des particuliers qui disposent du produit, se trouvent à proximité de votre domicile et acceptent de vous laisser le tester chez eux en condition réelle	41%	38%	44%	58%	51%	45%	38%	26%	44%	48%	35%
Pouvoir disposer du produit en location ou par abonnement et en profiter sur une durée déterminée	37%	36%	37%	50%	52%	43%	30%	21%	44%	42%	28%



# Les informations incitant à acheter plus rapidement des produits électrodomestiques

Q. Lorsque vous vous intéressez à un produit d'une marque d'électrodomestique, sans avoir encore décidé de l'acheter, chacune des informations suivantes pourrait-elle vous aider à vous équiper plus rapidement ?



	% Oui	Région					Catégorie d'agglomération				
		Ile-de-France	Nord ouest	Nord est	Sud ouest	Sud est	Commune rurale	2000 à 19 999 hab.	20 000 à 99 999 hab.	Plus de 100 000 hab.	Agglo. parisienne
Être rassuré sur la disponibilité des pièces détachées et l'accompagnement en cas de problème	<b>74%</b>	71%	75%	78%	72%	75%	78%	71%	79%	73%	72%
Savoir que l'on va vous expliquer comment l'entretenir sur la durée pour optimiser sa durée de vie	<b>74%</b>	75%	73%	78%	71%	71%	77%	71%	76%	72%	74%
Avoir la certitude que l'on va vous aider à bien l'utiliser pour profiter de toutes ses fonctionnalités	<b>70%</b>	63%	69%	74%	69%	72%	70%	68%	77%	70%	63%
Avoir la certitude que l'on va installer le produit à votre domicile	<b>68%</b>	65%	70%	71%	64%	68%	63%	64%	79%	68%	69%
Avoir la possibilité de tester le produit dans un point de vente ou à votre domicile avant de l'acheter	<b>64%</b>	67%	63%	71%	63%	58%	66%	61%	71%	62%	65%
Disposer de l'empreinte carbone à la production du produit et/ou sa consommation d'énergie et pouvoir la comparer facilement avec celle d'un autre produit	<b>61%</b>	61%	59%	64%	58%	61%	59%	59%	66%	60%	63%
Avoir la possibilité d'acheter le produit d'occasion, remis à neuf, reconditionné et avec une garantie	<b>53%</b>	54%	54%	54%	54%	49%	55%	48%	54%	50%	57%
Avoir la possibilité d'être contacté par la marque ou l'enseigne pour comprendre vos besoins, confirmer que le produit y correspond ou vous orienter sur un produit plus adapté	<b>51%</b>	50%	51%	51%	50%	52%	55%	51%	51%	47%	51%
Avoir la possibilité d'entrer en contact avec des personnes ayant déjà le produit pour échanger avec elles et connaître leur impression sur l'utilisation	<b>47%</b>	42%	44%	56%	47%	46%	50%	44%	56%	46%	44%
Avoir la possibilité d'entrer en contact avec des particuliers qui disposent du produit, se trouvent à proximité de votre domicile et acceptent de vous laisser le tester chez eux en condition réelle	<b>41%</b>	35%	40%	47%	43%	41%	45%	41%	48%	39%	35%
Pouvoir disposer du produit en location ou par abonnement et en profiter sur une durée déterminée	<b>37%</b>	29%	34%	45%	41%	36%	36%	31%	46%	40%	31%





# Les informations incitant à acheter plus rapidement des produits électrodomestiques

Q. Lorsque vous vous intéressez à un produit d'une marque d'électrodomestique, sans avoir encore décidé de l'acheter, chacune des informations suivantes pourrait-elle vous aider à vous équiper plus rapidement ?



	% Oui	Revenus mensuels du foyer				Acheteurs 12 derniers mois de...		
		Moins de 1000 euros	1 000 à 1 999 euros	2 000 à 3 499 euros	3 500 euros et plus	Produit électrodomestique	Produit d'aménagement / rénovation	Produit d'équipement santé
Être rassuré sur la disponibilité des pièces détachées et l'accompagnement en cas de problème	74%	69%	76%	74%	75%	74%	79%	80%
Savoir que l'on va vous expliquer comment l'entretenir sur la durée pour optimiser sa durée de vie	74%	73%	76%	74%	73%	76%	84%	82%
Avoir la certitude que l'on va vous aider à bien l'utiliser pour profiter de toutes ses fonctionnalités	70%	66%	73%	69%	67%	74%	82%	74%
Avoir la certitude que l'on va installer le produit à votre domicile	68%	64%	65%	70%	68%	67%	71%	74%
Avoir la possibilité de tester le produit dans un point de vente ou à votre domicile avant de l'acheter	64%	67%	67%	62%	63%	64%	74%	75%
Disposer de l'empreinte carbone à la production du produit et/ou sa consommation d'énergie et pouvoir la comparer facilement avec celle d'un autre produit	61%	64%	64%	61%	59%	63%	68%	66%
Avoir la possibilité d'acheter le produit d'occasion, remis à neuf, reconditionné et avec une garantie	53%	70%	59%	50%	48%	55%	59%	57%
Avoir la possibilité d'être contacté par la marque ou l'enseigne pour comprendre vos besoins, confirmer que le produit y correspond ou vous orienter sur un produit plus adapté	51%	51%	54%	54%	44%	54%	59%	72%
Avoir la possibilité d'entrer en contact avec des personnes ayant déjà le produit pour échanger avec elles et connaître leur impression sur l'utilisation	47%	57%	51%	44%	45%	47%	59%	65%
Avoir la possibilité d'entrer en contact avec des particuliers qui disposent du produit, se trouvent à proximité de votre domicile et acceptent de vous laisser le tester chez eux en condition réelle	41%	51%	46%	39%	34%	44%	53%	60%
Pouvoir disposer du produit en location ou par abonnement et en profiter sur une durée déterminée	37%	44%	45%	35%	31%	38%	50%	55%

**03**

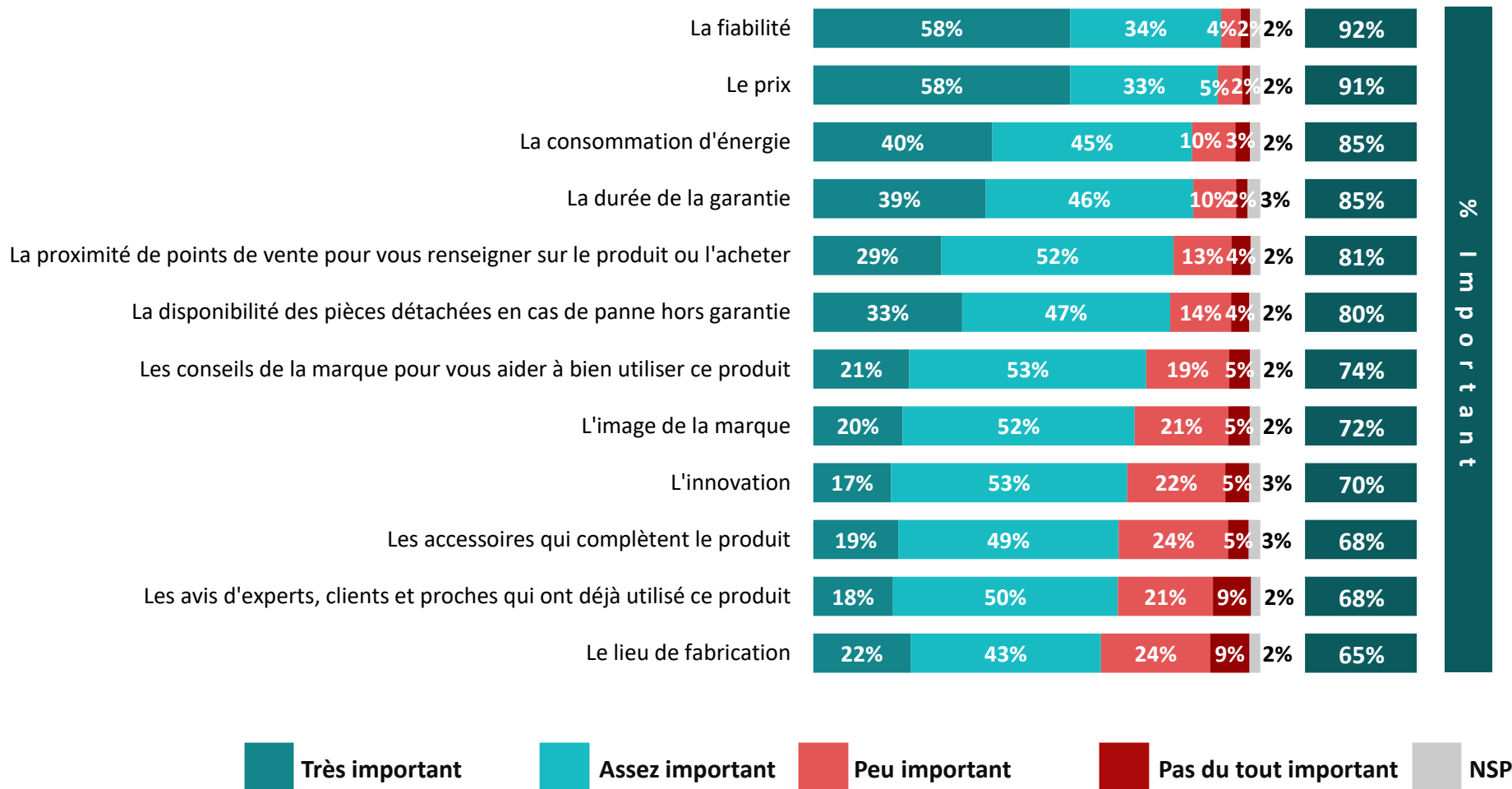


**Les produits d'aménagement  
et rénovation de l'habitat**



# Les critères importants lors de l'achat de produits d'aménagement et de rénovation de l'habitat

Q. Lorsque vous vous intéressez aux produits d'une marque d'aménagement et rénovation de l'habitat, chacun des éléments suivants est-il pour vous très important, assez important, peu important ou pas du tout important ?



% Important



# Les critères importants lors de l'achat de produits d'aménagement et de rénovation de l'habitat

Q. Lorsque vous vous intéressez aux produits d'une marque d'aménagement et rénovation de l'habitat, chacun des éléments suivants est-il pour vous très important, assez important, peu important ou pas du tout important ?



	% Important	Sexe		Âge					CSP		
		Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et +	CSP+	CSP-	Inactif
La fiabilité	92%	92%	91%	79%	82%	92%	94%	99%	89%	89%	94%
Le prix	91%	89%	92%	82%	81%	91%	93%	98%	90%	88%	93%
La consommation d'énergie	85%	82%	87%	70%	74%	87%	90%	90%	82%	84%	86%
La durée de la garantie	85%	84%	86%	81%	70%	86%	90%	91%	81%	86%	87%
La proximité de points de vente pour vous renseigner sur le produit ou l'acheter	81%	77%	84%	76%	74%	82%	81%	85%	79%	80%	82%
La disponibilité des pièces détachées en cas de panne hors garantie	80%	80%	80%	70%	68%	80%	85%	86%	74%	82%	82%
Les conseils de la marque pour vous aider à bien utiliser ce produit	74%	69%	79%	74%	68%	75%	73%	80%	69%	76%	77%
L'image de la marque	72%	69%	74%	72%	72%	74%	70%	72%	69%	75%	71%
L'innovation	70%	71%	70%	71%	71%	71%	70%	70%	64%	76%	71%
Les accessoires qui complètent le produit	68%	70%	67%	67%	66%	69%	68%	70%	62%	71%	71%
Les avis d'experts, clients et proches qui ont déjà utilisé ce produit	68%	62%	74%	70%	73%	70%	66%	64%	71%	69%	65%
Le lieu de fabrication	65%	60%	68%	63%	56%	68%	62%	68%	63%	62%	67%



# Les critères importants lors de l'achat de produits d'aménagement et de rénovation de l'habitat

Q. Lorsque vous vous intéressez aux produits d'une marque d'aménagement et rénovation de l'habitat, chacun des éléments suivants est-il pour vous très important, assez important, peu important ou pas du tout important ?



	% Important	Région					Catégorie d'agglomération				
		Ile-de-France	Nord ouest	Nord est	Sud ouest	Sud est	Commune rurale	2000 à 19 999 hab.	20 000 à 99 999 hab.	Plus de 100 000 hab.	Agglo. parisienne
La fiabilité	92%	90%	94%	89%	86%	94%	93%	90%	93%	91%	89%
Le prix	91%	86%	92%	91%	91%	92%	94%	89%	92%	91%	86%
La consommation d'énergie	85%	80%	88%	84%	87%	85%	89%	87%	84%	84%	79%
La durée de la garantie	85%	83%	87%	87%	80%	85%	87%	87%	86%	83%	84%
La proximité de points de vente pour vous renseigner sur le produit ou l'acheter	81%	82%	80%	81%	74%	82%	78%	83%	79%	80%	83%
La disponibilité des pièces détachées en cas de panne hors garantie	80%	80%	79%	83%	75%	81%	82%	81%	81%	78%	79%
Les conseils de la marque pour vous aider à bien utiliser ce produit	74%	72%	72%	75%	74%	78%	75%	75%	77%	73%	71%
L'image de la marque	72%	72%	71%	79%	63%	71%	69%	72%	74%	74%	70%
L'innovation	70%	69%	68%	74%	67%	72%	71%	71%	71%	69%	69%
Les accessoires qui complètent le produit	68%	67%	64%	74%	70%	68%	73%	68%	72%	66%	66%
Les avis d'experts, clients et proches qui ont déjà utilisé ce produit	68%	65%	69%	72%	63%	69%	75%	59%	71%	67%	66%
Le lieu de fabrication	65%	64%	70%	67%	48%	65%	65%	67%	63%	64%	63%



# Les critères importants lors de l'achat de produits d'aménagement et de rénovation de l'habitat

Q. Lorsque vous vous intéressez aux produits d'une marque d'aménagement et rénovation de l'habitat, chacun des éléments suivants est-il pour vous très important, assez important, peu important ou pas du tout important ?



	% Important	Revenus mensuels du foyer				Acheteurs 12 derniers mois de...		
		Moins de 1000 euros	1 000 à 1 999 euros	2 000 à 3 499 euros	3 500 euros et plus	Produit électrodomestique	Produit d'aménagement / rénovation	Produit d'équipement santé
La fiabilité	92%	82%	92%	91%	94%	97%	95%	94%
Le prix	91%	88%	91%	91%	93%	93%	92%	89%
La consommation d'énergie	85%	74%	86%	88%	87%	90%	88%	87%
La durée de la garantie	85%	81%	84%	84%	88%	87%	85%	84%
La proximité de points de vente pour vous renseigner sur le produit ou l'acheter	81%	69%	79%	84%	82%	83%	86%	87%
La disponibilité des pièces détachées en cas de panne hors garantie	80%	80%	78%	81%	80%	82%	80%	79%
Les conseils de la marque pour vous aider à bien utiliser ce produit	74%	71%	74%	74%	75%	78%	80%	81%
L'image de la marque	72%	60%	69%	74%	73%	79%	79%	80%
L'innovation	70%	64%	72%	73%	71%	73%	75%	76%
Les accessoires qui complètent le produit	68%	57%	73%	67%	71%	72%	72%	78%
Les avis d'experts, clients et proches qui ont déjà utilisé ce produit	68%	66%	69%	69%	72%	74%	78%	87%
Le lieu de fabrication	65%	57%	64%	66%	65%	65%	67%	69%



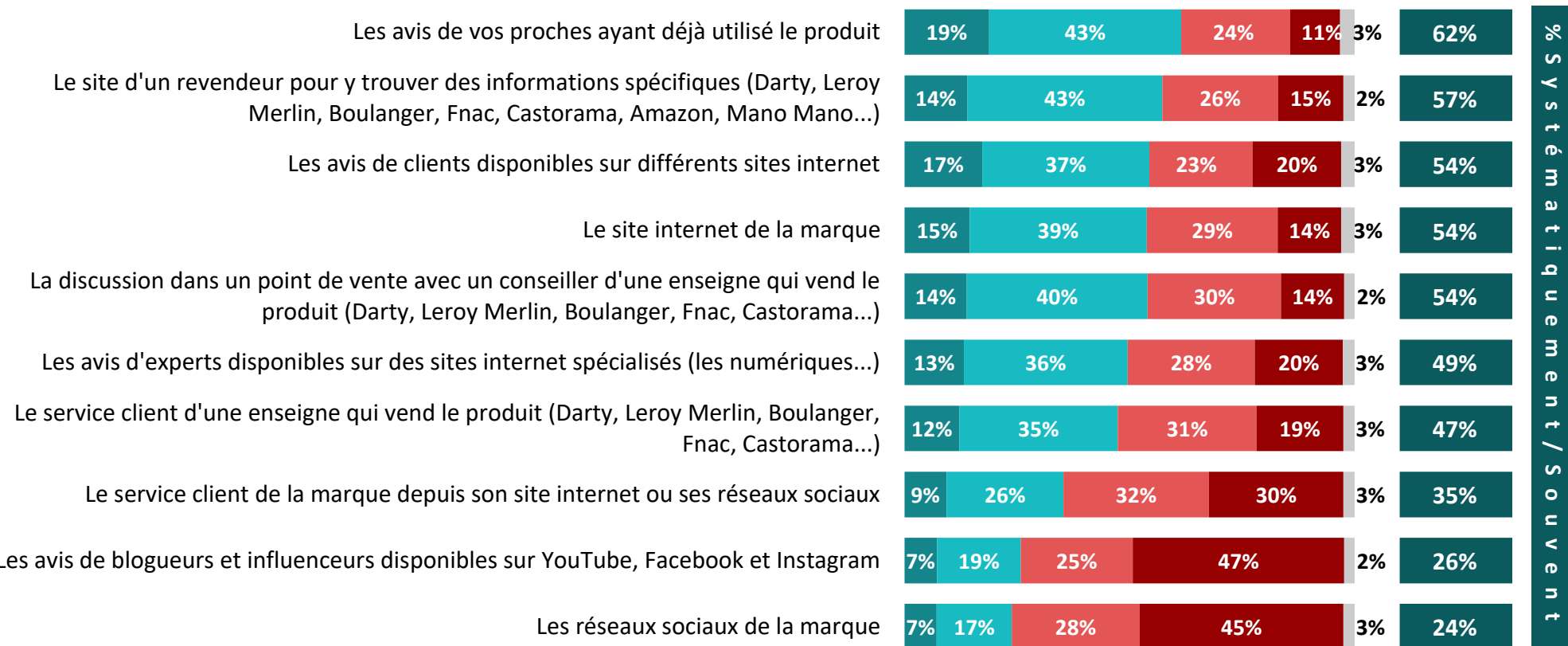
# Les moyens utilisés pour s'informer sur les produits d'aménagement et de rénovation de l'habitat

Q. Lorsque vous envisagez d'acheter un produit d'une marque d'aménagement et rénovation de l'habitat, utilisez-vous chacun des moyens suivants pour vous renseigner sur le produit ?



1007

personnes



% Systématiquement / Souvent





# Les moyens utilisés pour s'informer sur les produits d'aménagement et de rénovation de l'habitat

Q. Lorsque vous envisagez d'acheter un produit d'une marque d'aménagement et rénovation de l'habitat, utilisez-vous chacun des moyens suivants pour vous renseigner sur le produit ?



	% Syst./Svt	Sexe		Âge					CSP		
		Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et +	CSP+	CSP-	Inactif
Les avis de vos proches ayant déjà utilisé le produit	<b>62%</b>	55%	67%	63%	64%	58%	60%	63%	65%	59%	61%
Le site d'un revendeur pour y trouver des informations spécifiques (Darty, Leroy Merlin, Boulanger, Fnac, Castorama, Amazon, Mano Mano...)	<b>57%</b>	57%	57%	62%	59%	51%	55%	62%	58%	53%	61%
Les avis de clients disponibles sur différents sites internet	<b>54%</b>	51%	58%	63%	62%	58%	52%	45%	63%	56%	48%
Le site internet de la marque	<b>54%</b>	54%	54%	53%	53%	53%	46%	63%	57%	45%	59%
La discussion dans un point de vente avec un conseiller d'une enseigne qui vend le produit (Darty, Leroy Merlin, Boulanger, Fnac, Castorama)	<b>54%</b>	48%	59%	50%	49%	53%	52%	61%	53%	52%	55%
Les avis d'experts disponibles sur des sites internet spécialisés (les numériques...)	<b>49%</b>	46%	53%	55%	56%	52%	46%	44%	55%	50%	46%
Le service client d'une enseigne qui vend le produit (Darty, Leroy Merlin, Boulanger, Fnac, Castorama)	<b>47%</b>	44%	51%	51%	50%	48%	45%	46%	51%	47%	45%
Le service client de la marque depuis son site internet ou ses réseaux sociaux	<b>35%</b>	32%	38%	49%	41%	37%	33%	27%	38%	38%	32%
Les avis de blogueurs et influenceurs disponibles sur YouTube, Facebook et Instagram	<b>26%</b>	23%	28%	35%	42%	31%	20%	13%	28%	34%	19%
Les réseaux sociaux de la marque	<b>24%</b>	20%	27%	34%	40%	27%	19%	10%	26%	29%	18%





# Les moyens utilisés pour s'informer sur les produits d'aménagement et de rénovation de l'habitat

Q. Lorsque vous envisagez d'acheter un produit d'une marque d'aménagement et rénovation de l'habitat, utilisez-vous chacun des moyens suivants pour vous renseigner sur le produit ?



1007

personnes

	% Syst./Svt	Région					Catégorie d'agglomération				
		Ile-de-France	Nord ouest	Nord est	Sud ouest	Sud est	Commune rurale	2000 à 19 999 hab.	20 000 à 99 999 hab.	Plus de 100 000 hab.	Agglo. parisienne
Les avis de vos proches ayant déjà utilisé le produit	<b>62%</b>	61%	64%	60%	51%	65%	61%	56%	64%	64%	62%
Le site d'un revendeur pour y trouver des informations spécifiques (Darty, Leroy Merlin, Boulanger, Fnac, Castorama, Amazon, Mano Mano...)	<b>57%</b>	58%	58%	61%	45%	59%	57%	55%	58%	58%	58%
Les avis de clients disponibles sur différents sites internet	<b>54%</b>	56%	53%	60%	42%	56%	54%	50%	59%	55%	55%
Le site internet de la marque	<b>54%</b>	54%	58%	54%	47%	54%	52%	52%	58%	53%	55%
La discussion dans un point de vente avec un conseiller d'une enseigne qui vend le produit (Darty, Leroy Merlin, Boulanger, Fnac, Castorama)	<b>54%</b>	52%	57%	55%	41%	57%	49%	52%	64%	54%	55%
Les avis d'experts disponibles sur des sites internet spécialisés (les numériques...)	<b>49%</b>	45%	51%	53%	38%	53%	50%	46%	52%	52%	46%
Le service client d'une enseigne qui vend le produit (Darty, Leroy Merlin, Boulanger, Fnac, Castorama...)	<b>47%</b>	49%	49%	54%	32%	46%	53%	44%	43%	48%	47%
Le service client de la marque depuis son site internet ou ses réseaux sociaux	<b>35%</b>	35%	36%	42%	21%	34%	35%	35%	35%	36%	35%
Les avis de blogueurs et influenceurs disponibles sur YouTube, Facebook et Instagram	<b>26%</b>	27%	26%	33%	12%	25%	26%	24%	25%	26%	27%
Les réseaux sociaux de la marque	<b>24%</b>	27%	21%	31%	19%	20%	20%	24%	25%	24%	28%



# Les moyens utilisés pour s'informer sur les produits d'aménagement et de rénovation de l'habitat

Q. Lorsque vous envisagez d'acheter un produit d'une marque d'aménagement et rénovation de l'habitat, utilisez-vous chacun des moyens suivants pour vous renseigner sur le produit ?



1007

personnes

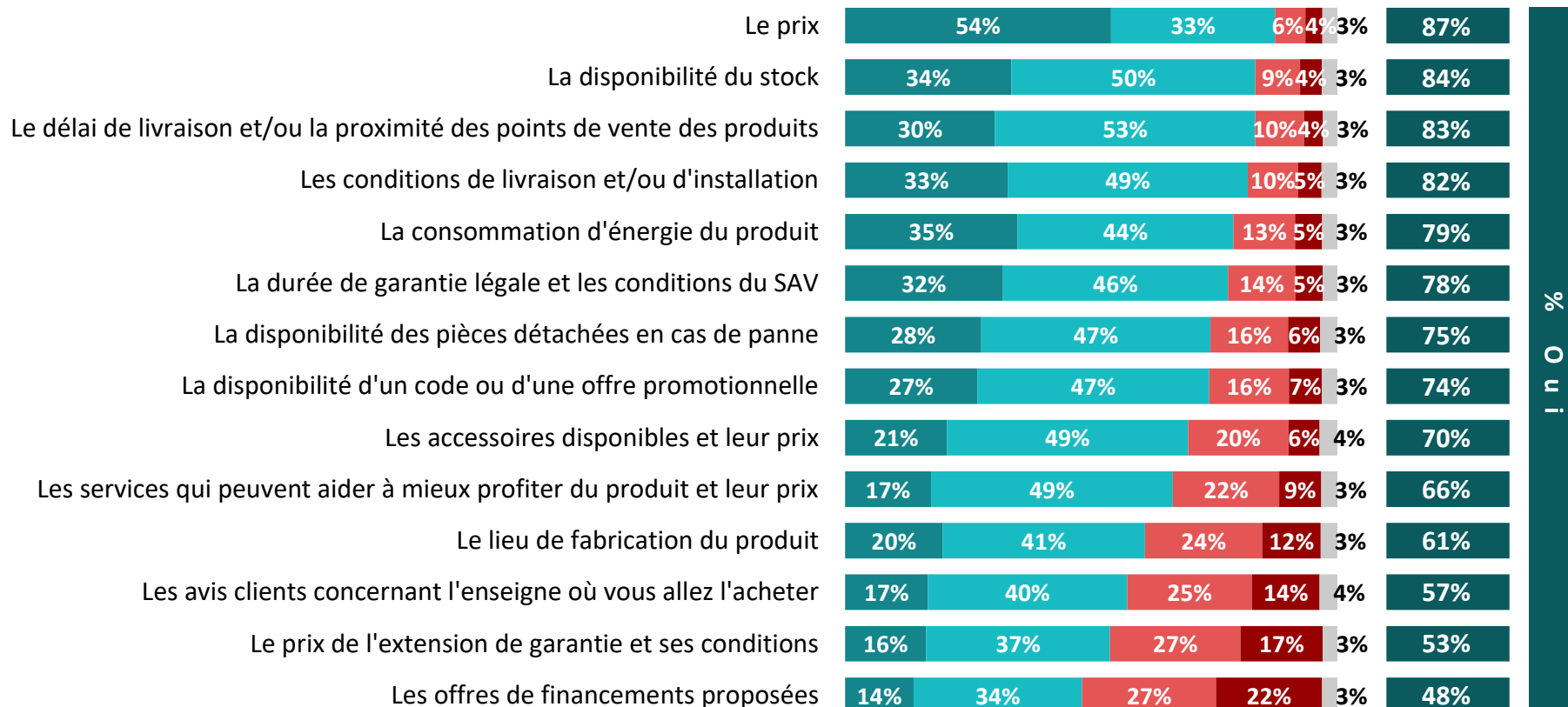
	% Syst./Svt	Revenus mensuels du foyer				Acheteurs 12 derniers mois de...		
		Moins de 1000 euros	1 000 à 1 999 euros	2 000 à 3 499 euros	3 500 euros et plus	Produit électrodomestique	Produit d'aménagement / rénovation	Produit d'équipement santé
Les avis de vos proches ayant déjà utilisé le produit	<b>62%</b>	55%	61%	63%	66%	69%	71%	79%
Le site d'un revendeur pour y trouver des informations spécifiques (Darty, Leroy Merlin, Boulanger, Fnac, Castorama, Amazon, Mano Mano...)	<b>57%</b>	46%	58%	62%	58%	66%	73%	74%
Les avis de clients disponibles sur différents sites internet	<b>54%</b>	59%	54%	57%	56%	65%	73%	81%
Le site internet de la marque	<b>54%</b>	43%	55%	55%	59%	64%	68%	73%
La discussion dans un point de vente avec un conseiller d'une enseigne qui vend le produit (Darty, Leroy Merlin, Boulanger, Fnac, Castorama)	<b>54%</b>	46%	52%	60%	54%	59%	69%	67%
Les avis d'experts disponibles sur des sites internet spécialisés (les numériques...)	<b>49%</b>	43%	51%	51%	52%	64%	67%	78%
Le service client d'une enseigne qui vend le produit (Darty, Leroy Merlin, Boulanger, Fnac, Castorama)	<b>47%</b>	40%	51%	51%	43%	58%	59%	62%
Le service client de la marque depuis son site internet ou ses réseaux sociaux	<b>35%</b>	28%	37%	39%	32%	40%	54%	64%
Les avis de blogueurs et influenceurs disponibles sur YouTube, Facebook et Instagram	<b>26%</b>	29%	30%	28%	21%	33%	38%	54%
Les réseaux sociaux de la marque	<b>24%</b>	22%	30%	24%	19%	30%	38%	54%



# Les critères incitant à l'achat de produits d'aménagement et de rénovation de l'habitat

Q. Lorsque vous vous êtes renseigné sur un produit d'aménagement et rénovation de l'habitat, que vous envisagez de l'acheter, chacune des informations suivantes vous aide-t-elle à finaliser votre choix ?

  
1007  
personnes



Oui, tout à fait
  Oui, plutôt
  Non, plutôt pas
  Non, pas du tout
  NSP



# Les critères incitant à l'achat de produits d'aménagement et de rénovation de l'habitat

Q. Lorsque vous vous êtes renseigné sur un produit d'aménagement et rénovation de l'habitat, que vous envisagez de l'acheter, chacune des informations suivantes vous aide-t-elle à finaliser votre choix ?



	% Oui	Sexe		Âge					CSP		
		Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et +	CSP+	CSP-	Inactif
Le prix	87%	85%	89%	75%	79%	89%	89%	95%	87%	85%	91%
La disponibilité du stock	84%	83%	84%	68%	73%	84%	87%	92%	84%	82%	85%
Le délai de livraison et/ou la proximité des points de vente des produits	83%	81%	86%	75%	76%	84%	82%	92%	82%	81%	87%
Les conditions de livraison et/ou d'installation	82%	78%	85%	70%	73%	81%	84%	91%	79%	79%	86%
La consommation d'énergie du produit	79%	76%	82%	68%	71%	81%	83%	83%	79%	79%	79%
La durée de garantie légale et les conditions du SAV	78%	75%	80%	62%	69%	78%	83%	85%	77%	79%	79%
La disponibilité des pièces détachées en cas de panne	75%	72%	76%	62%	64%	75%	77%	82%	68%	75%	78%
La disponibilité d'un code ou d'une offre promotionnelle	74%	70%	77%	66%	73%	75%	79%	71%	75%	79%	70%
Les accessoires disponibles et leur prix	70%	68%	72%	64%	65%	73%	71%	70%	67%	74%	69%
Les services qui peuvent aider à mieux profiter du produit et leur prix	66%	63%	70%	70%	61%	69%	64%	68%	60%	72%	68%
Le lieu de fabrication du produit	61%	54%	67%	49%	57%	63%	63%	65%	63%	58%	61%
Les avis clients concernant l'enseigne où vous allez l'acheter	57%	50%	63%	64%	64%	62%	58%	45%	60%	64%	51%
Le prix de l'extension de garantie et ses conditions	53%	48%	59%	60%	53%	60%	57%	43%	50%	64%	49%
Les offres de financements proposées	48%	44%	52%	60%	49%	49%	49%	42%	43%	57%	47%



# Les critères incitant à l'achat de produits d'aménagement et de rénovation de l'habitat

Q. Lorsque vous vous êtes renseigné sur un produit d'aménagement et rénovation de l'habitat, que vous envisagez de l'acheter, chacune des informations suivantes vous aide-t-elle à finaliser votre choix ?



	% Oui	Région					Catégorie d'agglomération				
		Ile-de-France	Nord ouest	Nord est	Sud ouest	Sud est	Commune rurale	2000 à 19 999 hab.	20 000 à 99 999 hab.	Plus de 100 000 hab.	Agglo. parisienne
Le prix	<b>87%</b>	89%	90%	83%	87%	90%	89%	87%	89%	86%	88%
La disponibilité du stock	<b>84%</b>	82%	87%	82%	81%	84%	86%	83%	84%	82%	83%
Le délai de livraison et/ou la proximité des points de vente des produits	<b>83%</b>	85%	84%	82%	76%	87%	83%	83%	82%	84%	83%
Les conditions de livraison et/ou d'installation	<b>82%</b>	85%	83%	80%	78%	82%	82%	77%	86%	81%	84%
La consommation d'énergie du produit	<b>79%</b>	77%	83%	76%	76%	81%	82%	80%	83%	77%	76%
La durée de garantie légale et les conditions du SAV	<b>78%</b>	75%	82%	76%	72%	80%	77%	79%	80%	78%	75%
La disponibilité des pièces détachées en cas de panne	<b>75%</b>	72%	77%	77%	71%	73%	72%	78%	80%	73%	71%
La disponibilité d'un code ou d'une offre promotionnelle	<b>74%</b>	71%	77%	74%	70%	74%	75%	71%	76%	76%	71%
Les accessoires disponibles et leur prix	<b>70%</b>	67%	67%	74%	70%	70%	70%	76%	73%	67%	64%
Les services qui peuvent aider à mieux profiter du produit et leur prix	<b>66%</b>	62%	67%	66%	65%	70%	68%	64%	68%	69%	62%
Le lieu de fabrication du produit	<b>61%</b>	58%	67%	61%	50%	63%	62%	65%	67%	57%	57%
Les avis clients concernant l'enseigne où vous allez l'acheter	<b>57%</b>	63%	53%	61%	48%	58%	57%	55%	64%	54%	62%
Le prix de l'extension de garantie et ses conditions	<b>53%</b>	48%	53%	56%	52%	58%	56%	52%	61%	54%	47%
Les offres de financements proposées	<b>48%</b>	45%	45%	53%	47%	49%	52%	51%	51%	45%	45%



# Les critères incitant à l'achat de produits d'aménagement et de rénovation de l'habitat

Q. Lorsque vous vous êtes renseigné sur un produit d'aménagement et rénovation de l'habitat, que vous envisagez de l'acheter, chacune des informations suivantes vous aide-t-elle à finaliser votre choix ?



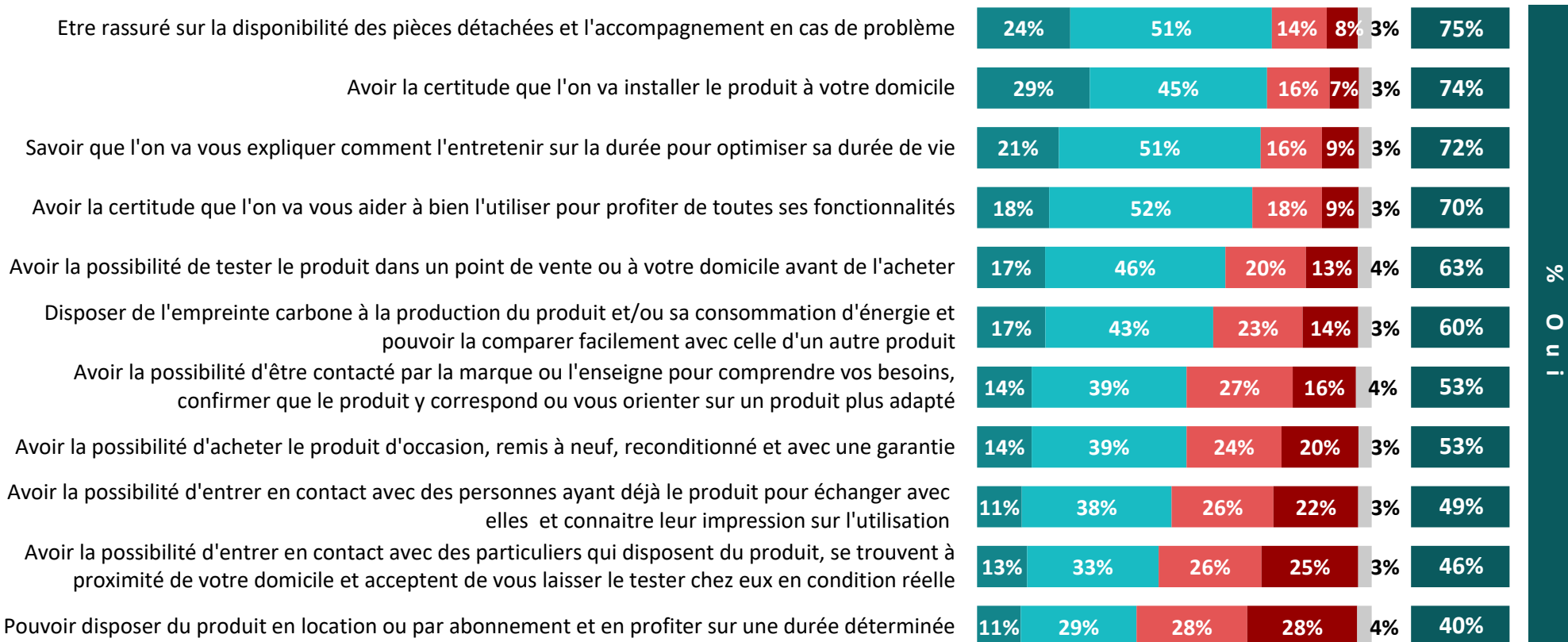
	% Oui	Revenus mensuels du foyer				Acheteurs 12 derniers mois de...		
		Moins de 1000 euros	1 000 à 1 999 euros	2 000 à 3 499 euros	3 500 euros et plus	Produit électrodomestique	Produit d'aménagement / rénovation	Produit d'équipement santé
Le prix	87%	83%	85%	90%	90%	91%	91%	89%
La disponibilité du stock	84%	74%	82%	84%	89%	90%	91%	88%
Le délai de livraison et/ou la proximité des points de vente des produits	83%	81%	81%	82%	89%	87%	92%	88%
Les conditions de livraison et/ou d'installation	82%	81%	84%	80%	87%	88%	86%	86%
La consommation d'énergie du produit	79%	78%	78%	80%	81%	81%	85%	83%
La durée de garantie légale et les conditions du SAV	78%	72%	78%	80%	78%	78%	78%	83%
La disponibilité des pièces détachées en cas de panne	75%	71%	75%	78%	72%	77%	74%	74%
La disponibilité d'un code ou d'une offre promotionnelle	74%	75%	75%	78%	72%	77%	80%	88%
Les accessoires disponibles et leur prix	70%	62%	74%	69%	74%	72%	78%	76%
Les services qui peuvent aider à mieux profiter du produit et leur prix	66%	63%	65%	69%	65%	71%	74%	75%
Le lieu de fabrication du produit	61%	56%	62%	62%	63%	60%	64%	69%
Les avis clients concernant l'enseigne où vous allez l'acheter	57%	61%	59%	59%	54%	63%	67%	76%
Le prix de l'extension de garantie et ses conditions	53%	57%	57%	56%	49%	52%	59%	71%
Les offres de financements proposées	48%	56%	54%	50%	38%	50%	53%	64%



# Les informations incitant à acheter plus rapidement des produits d'aménagement et de rénovation de l'habitat

Q. Lorsque vous vous intéressez à un produit d'une marque d'aménagement et rénovation de l'habitat, sans avoir encore décidé de l'acheter, chacune des informations suivantes pourrait-elle vous aider à vous équiper plus rapidement ?

  
1007  
personnes



Oui, tout à fait
  Oui, plutôt
  Non, plutôt pas
  Non, pas du tout
  NSP

%



# Les informations incitant à acheter plus rapidement des produits d'aménagement et de rénovation de l'habitat

Q. Lorsque vous vous intéressez à un produit d'une marque d'aménagement et rénovation de l'habitat, sans avoir encore décidé de l'acheter, chacune des informations suivantes pourrait-elle vous aider à vous équiper plus rapidement ?



	% Oui	Sexe		Âge					CSP		
		Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et +	CSP+	CSP-	Inactif
Être rassuré sur la disponibilité des pièces détachées et l'accompagnement en cas de problème	75%	72%	77%	65%	65%	73%	74%	87%	68%	74%	80%
Avoir la certitude que l'on va installer le produit à votre domicile	74%	70%	77%	65%	64%	70%	74%	86%	69%	70%	80%
Savoir que l'on va vous expliquer comment l'entretenir sur la durée pour optimiser sa durée de vie	72%	66%	77%	62%	66%	74%	72%	77%	70%	72%	75%
Avoir la certitude que l'on va vous aider à bien l'utiliser pour profiter de toutes ses fonctionnalités	70%	65%	74%	67%	63%	71%	69%	74%	65%	72%	71%
Avoir la possibilité de tester le produit dans un point de vente ou à votre domicile avant de l'acheter	63%	59%	67%	61%	66%	66%	66%	57%	65%	65%	61%
Disposer de l'empreinte carbone à la production du produit et/ou sa consommation d'énergie et pouvoir la comparer facilement avec celle d'un autre produit	60%	52%	68%	67%	59%	65%	55%	56%	62%	61%	58%
Avoir la possibilité d'être contacté par la marque ou l'enseigne pour comprendre vos besoins, confirmer que le produit y correspond ou vous orienter sur un produit plus adapté	53%	47%	59%	62%	52%	60%	50%	46%	55%	58%	48%
Avoir la possibilité d'acheter le produit d'occasion, remis à neuf, reconditionné et avec une garantie	53%	47%	58%	57%	59%	64%	53%	37%	56%	62%	44%
Avoir la possibilité d'entrer en contact avec des personnes ayant déjà le produit pour échanger avec elles et connaître leur impression sur l'utilisation	49%	46%	53%	56%	58%	56%	47%	37%	53%	56%	42%
Avoir la possibilité d'entrer en contact avec des particuliers qui disposent du produit, se trouvent à proximité de votre domicile et acceptent de vous laisser le tester chez eux en condition réelle	46%	42%	50%	53%	56%	54%	43%	32%	46%	56%	39%
Pouvoir disposer du produit en location ou par abonnement et en profiter sur une durée déterminée	40%	35%	45%	48%	50%	48%	40%	25%	43%	50%	33%





# Les informations incitant à acheter plus rapidement des produits d'aménagement et de rénovation de l'habitat

Q. Lorsque vous vous intéressez à un produit d'une marque d'aménagement et rénovation de l'habitat, sans avoir encore décidé de l'acheter, chacune des informations suivantes pourrait-elle vous aider à vous équiper plus rapidement ?



	% Oui	Région					Catégorie d'agglomération				
		Ile-de-France	Nord ouest	Nord est	Sud ouest	Sud est	Commune rurale	2000 à 19 999 hab.	20 000 à 99 999 hab.	Plus de 100 000 hab.	Agglo. parisienne
Être rassuré sur la disponibilité des pièces détachées et l'accompagnement en cas de problème	75%	72%	78%	74%	71%	76%	76%	73%	80%	72%	74%
Avoir la certitude que l'on va installer le produit à votre domicile	74%	76%	78%	69%	74%	70%	74%	72%	77%	71%	76%
Savoir que l'on va vous expliquer comment l'entretenir sur la durée pour optimiser sa durée de vie	72%	73%	73%	73%	68%	71%	70%	72%	75%	72%	72%
Avoir la certitude que l'on va vous aider à bien l'utiliser pour profiter de toutes ses fonctionnalités	70%	69%	70%	69%	72%	70%	68%	74%	74%	67%	70%
Avoir la possibilité de tester le produit dans un point de vente ou à votre domicile avant de l'acheter	63%	66%	63%	61%	64%	62%	61%	68%	67%	60%	63%
Disposer de l'empreinte carbone à la production du produit et/ou sa consommation d'énergie et pouvoir la comparer facilement avec celle d'un autre produit	60%	54%	65%	59%	56%	62%	67%	62%	57%	58%	53%
Avoir la possibilité d'être contacté par la marque ou l'enseigne pour comprendre vos besoins, confirmer que le produit y correspond ou vous orienter sur un produit plus adapté	53%	51%	55%	52%	56%	52%	57%	53%	54%	50%	53%
Avoir la possibilité d'acheter le produit d'occasion, remis à neuf, reconditionné et avec une garantie	53%	51%	53%	53%	54%	54%	55%	50%	61%	51%	52%
Avoir la possibilité d'entrer en contact avec des personnes ayant déjà le produit pour échanger avec elles et connaître leur impression sur l'utilisation	49%	51%	50%	49%	44%	50%	47%	48%	56%	48%	51%
Avoir la possibilité d'entrer en contact avec des particuliers qui disposent du produit, se trouvent à proximité de votre domicile et acceptent de vous laisser le tester chez eux en condition réelle	46%	47%	45%	45%	43%	48%	47%	46%	52%	42%	48%
Pouvoir disposer du produit en location ou par abonnement et en profiter sur une durée déterminée	40%	35%	41%	39%	46%	43%	41%	45%	45%	38%	36%



# Les informations incitant à acheter plus rapidement des produits d'aménagement et de rénovation de l'habitat

Q. Lorsque vous vous intéressez à un produit d'une marque d'aménagement et rénovation de l'habitat, sans avoir encore décidé de l'acheter, chacune des informations suivantes pourrait-elle vous aider à vous équiper plus rapidement ?



1007

personnes

	% Oui	Revenus mensuels du foyer				Acheteurs 12 derniers mois de...		
		Moins de 1000 euros	1 000 à 1 999 euros	2 000 à 3 499 euros	3 500 euros et plus	Produit électrodomestique	Produit d'aménagement / rénovation	Produit d'équipement santé
Être rassuré sur la disponibilité des pièces détachées et l'accompagnement en cas de problème	75%	73%	74%	76%	77%	79%	76%	76%
Avoir la certitude que l'on va installer le produit à votre domicile	74%	61%	77%	77%	73%	79%	77%	82%
Savoir que l'on va vous expliquer comment l'entretenir sur la durée pour optimiser sa durée de vie	72%	70%	75%	74%	70%	77%	79%	83%
Avoir la certitude que l'on va vous aider à bien l'utiliser pour profiter de toutes ses fonctionnalités	70%	74%	68%	70%	70%	75%	74%	78%
Avoir la possibilité de tester le produit dans un point de vente ou à votre domicile avant de l'acheter	63%	63%	64%	67%	61%	70%	74%	76%
Disposer de l'empreinte carbone à la production du produit et/ou sa consommation d'énergie et pouvoir la comparer facilement avec celle d'un autre produit	60%	64%	64%	60%	58%	64%	67%	77%
Avoir la possibilité d'être contacté par la marque ou l'enseigne pour comprendre vos besoins, confirmer que le produit y correspond ou vous orienter sur un produit plus adapté	53%	56%	57%	52%	51%	59%	61%	74%
Avoir la possibilité d'acheter le produit d'occasion, remis à neuf, reconditionné et avec une garantie	53%	62%	58%	54%	48%	56%	62%	65%
Avoir la possibilité d'entrer en contact avec des personnes ayant déjà le produit pour échanger avec elles et connaître leur impression sur l'utilisation	49%	61%	52%	50%	43%	54%	57%	71%
Avoir la possibilité d'entrer en contact avec des particuliers qui disposent du produit, se trouvent à proximité de votre domicile et acceptent de vous laisser le tester chez eux en condition réelle	46%	52%	49%	47%	40%	49%	54%	61%
Pouvoir disposer du produit en location ou par abonnement et en profiter sur une durée déterminée	40%	46%	45%	39%	38%	44%	51%	57%

**04**

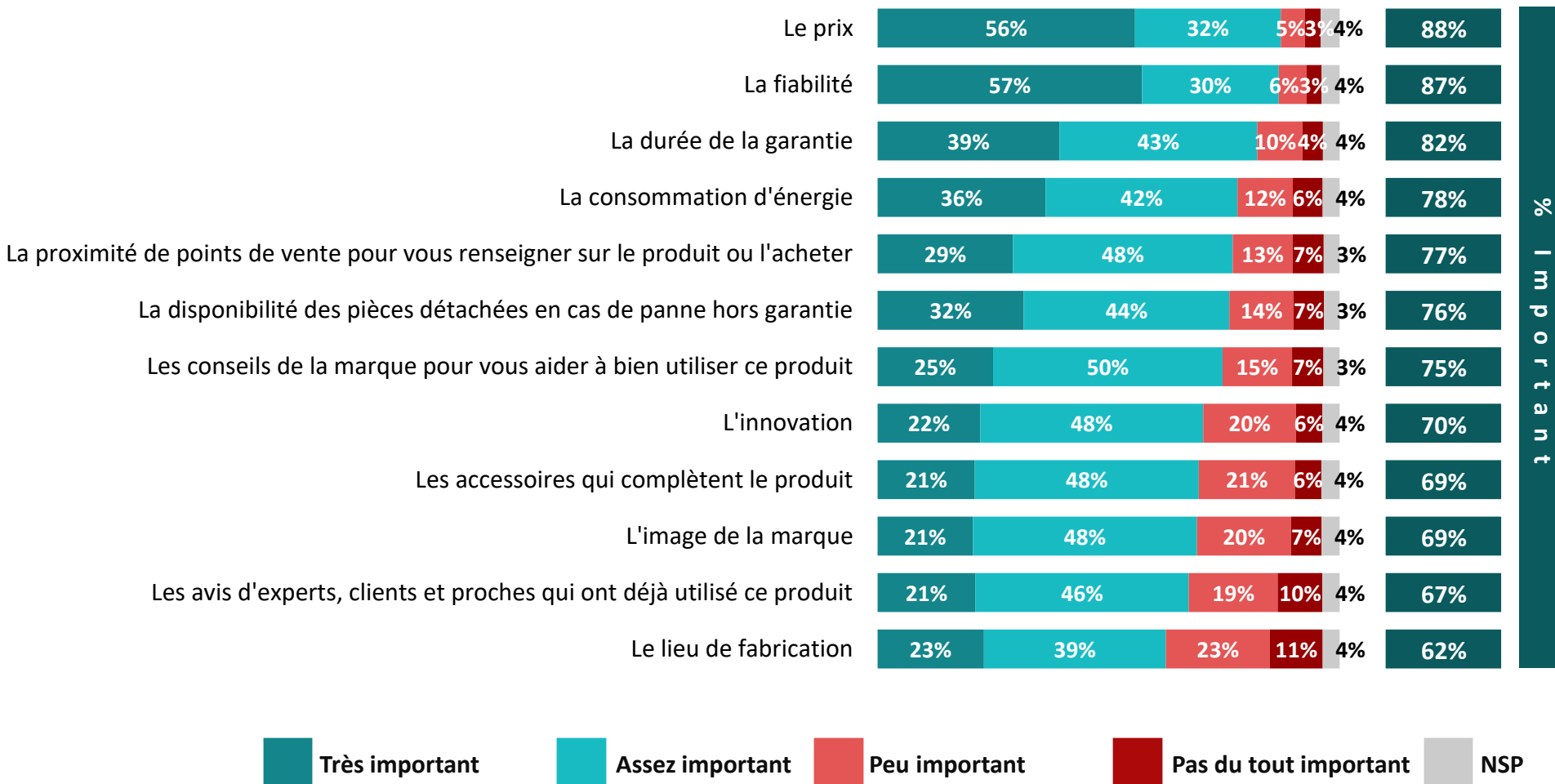


**Les produits d'équipement  
santé**



# Les critères importants lors de l'achat de produits d'équipement santé

Q. Lorsque vous vous intéressez aux produits d'une marque d'équipement santé, chacun des éléments suivants est-il pour vous très important, assez important, peu important ou pas du tout important ?



% Important





# Les critères importants lors de l'achat de produits d'équipement santé

Q. Lorsque vous vous intéressez aux produits d'une marque d'équipement santé, chacun des éléments suivants est-il pour vous très important, assez important, peu important ou pas du tout important ?



1007

personnes

	% Important	Sexe		Âge					CSP		
		Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et +	CSP+	CSP-	Inactif
Le prix	<b>88%</b>	85%	89%	79%	80%	92%	87%	92%	87%	86%	88%
La fiabilité	<b>87%</b>	85%	89%	76%	80%	88%	88%	93%	86%	85%	89%
La durée de la garantie	<b>82%</b>	79%	85%	73%	68%	82%	87%	90%	82%	79%	84%
La consommation d'énergie	<b>78%</b>	74%	81%	65%	73%	85%	80%	77%	77%	82%	75%
La proximité de points de vente pour vous renseigner sur le produit ou l'acheter	<b>77%</b>	71%	82%	71%	71%	78%	76%	83%	74%	75%	80%
La disponibilité des pièces détachées en cas de panne hors garantie	<b>76%</b>	73%	79%	65%	65%	75%	82%	83%	74%	76%	78%
Les conseils de la marque pour vous aider à bien utiliser ce produit	<b>75%</b>	71%	79%	70%	69%	73%	74%	82%	72%	74%	78%
L'innovation	<b>70%</b>	69%	72%	63%	66%	72%	72%	74%	66%	73%	72%
Les accessoires qui complètent le produit	<b>69%</b>	68%	71%	69%	67%	68%	73%	70%	66%	74%	70%
L'image de la marque	<b>69%</b>	65%	73%	65%	68%	72%	67%	71%	73%	68%	69%
Les avis d'experts, clients et proches qui ont déjà utilisé ce produit	<b>67%</b>	64%	71%	73%	68%	70%	66%	63%	71%	69%	64%
Le lieu de fabrication	<b>62%</b>	57%	67%	54%	55%	67%	63%	65%	65%	58%	64%



# Les critères importants lors de l'achat de produits d'équipement santé

Q. Lorsque vous vous intéressez aux produits d'une marque d'équipement santé, chacun des éléments suivants est-il pour vous très important, assez important, peu important ou pas du tout important ?



	% Important	Région					Catégorie d'agglomération				
		Ile-de-France	Nord ouest	Nord est	Sud ouest	Sud est	Commune rurale	2000 à 19 999 hab.	20 000 à 99 999 hab.	Plus de 100 000 hab.	Agglo. parisienne
Le prix	<b>88%</b>	85%	89%	90%	84%	87%	87%	88%	92%	86%	85%
La fiabilité	<b>87%</b>	87%	88%	86%	80%	89%	86%	88%	89%	87%	85%
La durée de la garantie	<b>82%</b>	77%	83%	84%	78%	85%	82%	85%	88%	83%	76%
La consommation d'énergie	<b>78%</b>	75%	81%	80%	78%	76%	77%	85%	78%	77%	72%
La proximité de points de vente pour vous renseigner sur le produit ou l'acheter	<b>77%</b>	74%	79%	73%	75%	80%	76%	81%	81%	75%	73%
La disponibilité des pièces détachées en cas de panne hors garantie	<b>76%</b>	74%	75%	78%	75%	77%	77%	79%	83%	72%	74%
Les conseils de la marque pour vous aider à bien utiliser ce produit	<b>75%</b>	72%	75%	75%	76%	75%	76%	73%	79%	74%	71%
L'innovation	<b>70%</b>	69%	73%	66%	72%	73%	71%	71%	76%	69%	68%
Les accessoires qui complètent le produit	<b>69%</b>	66%	68%	71%	72%	72%	73%	72%	71%	68%	65%
L'image de la marque	<b>69%</b>	66%	70%	69%	69%	71%	67%	67%	77%	71%	65%
Les avis d'experts, clients et proches qui ont déjà utilisé ce produit	<b>67%</b>	65%	66%	72%	65%	68%	67%	63%	73%	70%	65%
Le lieu de fabrication	<b>62%</b>	60%	67%	64%	52%	63%	61%	67%	64%	63%	58%



# Les critères importants lors de l'achat de produits d'équipement santé

Q. Lorsque vous vous intéressez aux produits d'une marque d'équipement santé, chacun des éléments suivants est-il pour vous très important, assez important, peu important ou pas du tout important ?

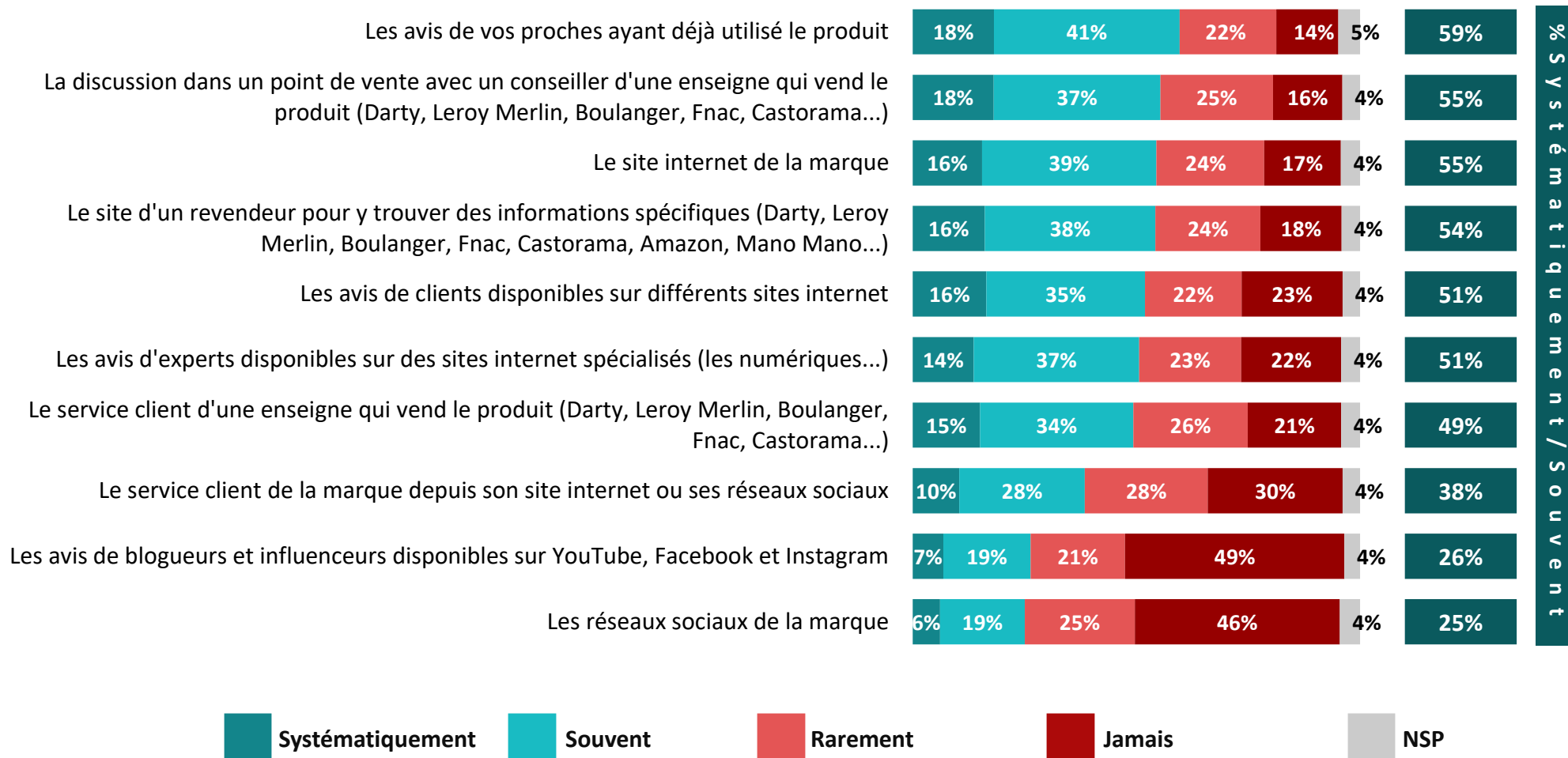
  
1007  
personnes

	% Important	Revenus mensuels du foyer				Acheteurs 12 derniers mois de...		
		Moins de 1000 euros	1 000 à 1 999 euros	2 000 à 3 499 euros	3 500 euros et plus	Produit électrodomestique	Produit d'aménagement / rénovation	Produit d'équipement santé
Le prix	88%	77%	88%	90%	88%	94%	90%	91%
La fiabilité	87%	80%	87%	88%	91%	94%	90%	92%
La durée de la garantie	82%	72%	82%	81%	89%	85%	83%	88%
La consommation d'énergie	78%	78%	84%	79%	74%	82%	81%	80%
La proximité de points de vente pour vous renseigner sur le produit ou l'acheter	77%	74%	77%	78%	77%	81%	83%	77%
La disponibilité des pièces détachées en cas de panne hors garantie	76%	73%	76%	78%	77%	79%	77%	81%
Les conseils de la marque pour vous aider à bien utiliser ce produit	75%	68%	75%	74%	79%	81%	84%	83%
L'innovation	70%	60%	74%	70%	74%	73%	74%	74%
Les accessoires qui complètent le produit	69%	62%	71%	68%	74%	75%	80%	74%
L'image de la marque	69%	62%	70%	69%	71%	77%	79%	82%
Les avis d'experts, clients et proches qui ont déjà utilisé ce produit	67%	63%	67%	66%	73%	73%	78%	83%
Le lieu de fabrication	62%	52%	67%	62%	65%	65%	65%	67%



# Les moyens utilisés pour s'informer sur les produits d'équipement santé

Q. Lorsque vous envisagez d'acheter un produit d'une marque d'équipement santé, utilisez-vous chacun des moyens suivants pour vous renseigner sur le produit ?







# Les moyens utilisés pour s'informer sur les produits d'équipement santé

Q. Lorsque vous envisagez d'acheter un produit d'une marque d'équipement santé, utilisez-vous chacun des moyens suivants pour vous renseigner sur le produit ?



	% Syst./Svt	Sexe		Âge					CSP		
		Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et +	CSP+	CSP-	Inactif
Les avis de vos proches ayant déjà utilisé le produit	<b>59%</b>	53%	66%	68%	59%	56%	60%	59%	61%	58%	60%
La discussion dans un point de vente avec un conseiller d'une enseigne qui vend le produit (Darty, Leroy Merlin, Boulanger, Fnac, Castorama...)	<b>55%</b>	51%	60%	60%	45%	55%	55%	62%	54%	56%	56%
Le site internet de la marque	<b>55%</b>	54%	55%	56%	54%	51%	47%	64%	56%	48%	59%
Le site d'un revendeur pour y trouver des informations spécifiques (Darty, Leroy Merlin, Boulanger, Fnac, Castorama, Amazon, Mano Mano... )	<b>54%</b>	52%	56%	58%	50%	52%	49%	63%	62%	47%	55%
Les avis de clients disponibles sur différents sites internet	<b>51%</b>	47%	57%	63%	60%	54%	49%	43%	62%	52%	46%
Les avis d'experts disponibles sur des sites internet spécialisés (les numériques...)	<b>51%</b>	51%	51%	55%	55%	51%	46%	50%	57%	47%	49%
Le service client d'une enseigne qui vend le produit (Darty, Leroy Merlin, Boulanger, Fnac, Castorama...)	<b>49%</b>	47%	51%	51%	48%	51%	47%	50%	55%	47%	48%
Le service client de la marque depuis son site internet ou ses réseaux sociaux	<b>38%</b>	37%	40%	54%	41%	39%	30%	38%	37%	41%	39%
Les avis de blogueurs et influenceurs disponibles sur YouTube, Facebook et Instagram	<b>26%</b>	22%	29%	35%	41%	36%	16%	14%	31%	32%	21%
Les réseaux sociaux de la marque	<b>25%</b>	20%	29%	44%	37%	30%	18%	12%	28%	30%	20%



# Les moyens utilisés pour s'informer sur les produits d'équipement santé

Q. Lorsque vous envisagez d'acheter un produit d'une marque d'équipement santé, utilisez-vous chacun des moyens suivants pour vous renseigner sur le produit ?



1007

personnes

	% Syst./Svt	Région					Catégorie d'agglomération				
		Ile-de-France	Nord ouest	Nord est	Sud ouest	Sud est	Commune rurale	2000 à 19 999 hab.	20 000 à 99 999 hab.	Plus de 100 000 hab.	Agglo. parisienne
Les avis de vos proches ayant déjà utilisé le produit	<b>59%</b>	56%	63%	59%	51%	65%	58%	61%	64%	60%	55%
La discussion dans un point de vente avec un conseiller d'une enseigne qui vend le produit (Darty, Leroy Merlin, Boulanger, Fnac, Castorama...)	<b>55%</b>	51%	59%	57%	44%	59%	55%	59%	62%	55%	50%
Le site internet de la marque	<b>55%</b>	50%	53%	57%	53%	57%	54%	53%	57%	56%	51%
Le site d'un revendeur pour y trouver des informations spécifiques (Darty, Leroy Merlin, Boulanger, Fnac, Castorama, Amazon, Mano Mano...)	<b>54%</b>	55%	56%	53%	46%	57%	54%	55%	58%	52%	55%
Les avis de clients disponibles sur différents sites internet	<b>51%</b>	57%	52%	57%	38%	50%	50%	49%	55%	51%	56%
Les avis d'experts disponibles sur des sites internet spécialisés (les numériques...)	<b>51%</b>	56%	50%	50%	35%	55%	49%	49%	56%	48%	56%
Le service client d'une enseigne qui vend le produit (Darty, Leroy Merlin, Boulanger, Fnac, Castorama...)	<b>49%</b>	47%	52%	51%	36%	53%	46%	52%	56%	49%	46%
Le service client de la marque depuis son site internet ou ses réseaux sociaux	<b>38%</b>	36%	40%	41%	27%	42%	37%	35%	38%	42%	38%
Les avis de blogueurs et influenceurs disponibles sur YouTube, Facebook et Instagram	<b>26%</b>	27%	28%	34%	14%	23%	26%	25%	34%	25%	26%
Les réseaux sociaux de la marque	<b>25%</b>	24%	27%	33%	15%	21%	24%	26%	28%	25%	23%



# Les moyens utilisés pour s'informer sur les produits d'équipement santé

Q. Lorsque vous envisagez d'acheter un produit d'une marque d'équipement santé, utilisez-vous chacun des moyens suivants pour vous renseigner sur le produit ?



1007

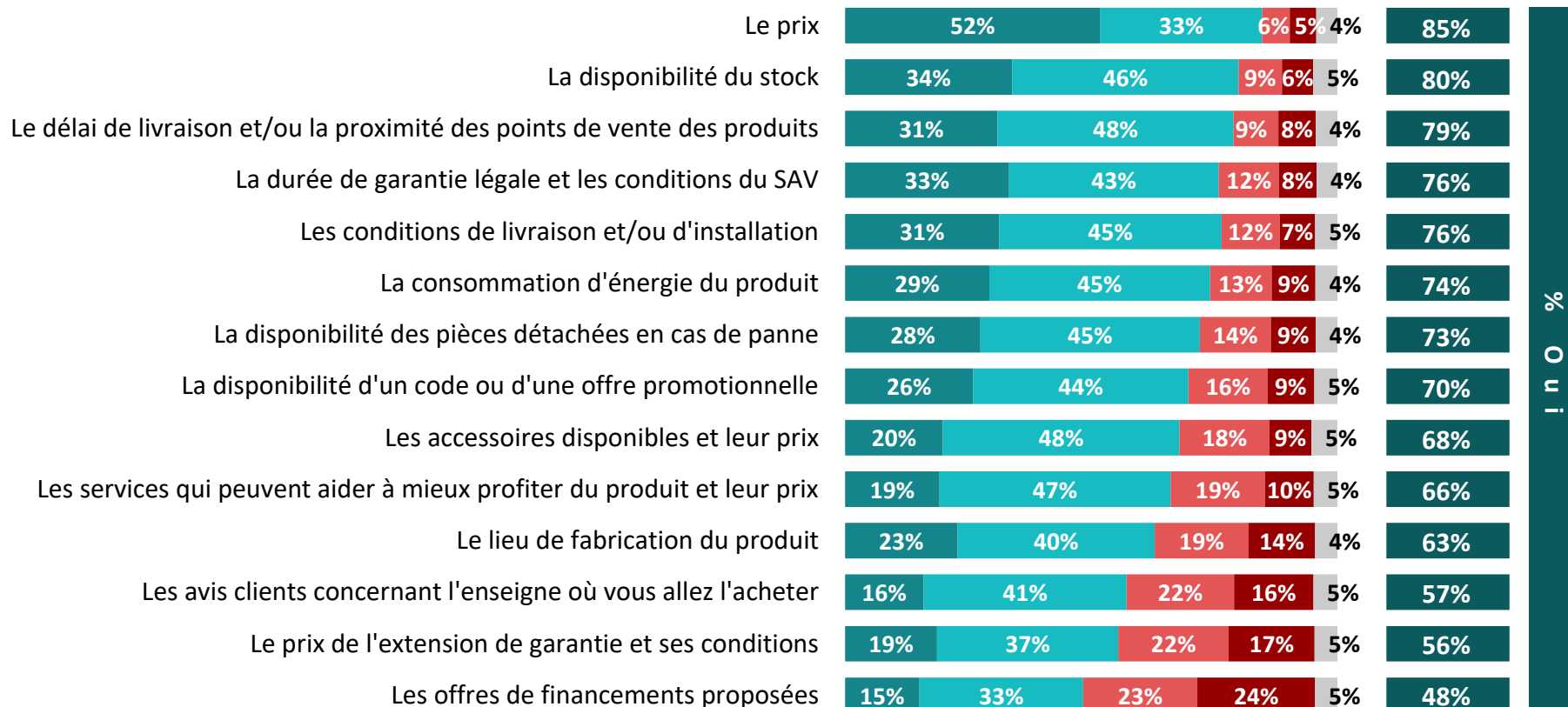
personnes

	% Syst./Svt	Revenus mensuels du foyer				Acheteurs 12 derniers mois de...		
		Moins de 1000 euros	1 000 à 1 999 euros	2 000 à 3 499 euros	3 500 euros et plus	Produit électrodomestique	Produit d'aménagement / rénovation	Produit d'équipement santé
Les avis de vos proches ayant déjà utilisé le produit	<b>59%</b>	53%	59%	58%	67%	67%	74%	74%
La discussion dans un point de vente avec un conseiller d'une enseigne qui vend le produit (Darty, Leroy Merlin, Boulanger, Fnac, Castorama...)	<b>55%</b>	49%	52%	60%	58%	60%	69%	70%
Le site internet de la marque	<b>55%</b>	45%	53%	57%	59%	63%	69%	73%
Le site d'un revendeur pour y trouver des informations spécifiques (Darty, Leroy Merlin, Boulanger, Fnac, Castorama, Amazon, Mano Mano...)	<b>54%</b>	46%	50%	60%	56%	67%	72%	79%
Les avis de clients disponibles sur différents sites internet	<b>51%</b>	51%	50%	54%	55%	64%	70%	79%
Les avis d'experts disponibles sur des sites internet spécialisés (les numériques...)	<b>51%</b>	46%	50%	52%	55%	64%	67%	77%
Le service client d'une enseigne qui vend le produit (Darty, Leroy Merlin, Boulanger, Fnac, Castorama...)	<b>49%</b>	43%	47%	53%	50%	61%	66%	71%
Le service client de la marque depuis son site internet ou ses réseaux sociaux	<b>38%</b>	42%	38%	40%	38%	48%	56%	60%
Les avis de blogueurs et influenceurs disponibles sur YouTube, Facebook et Instagram	<b>26%</b>	29%	31%	27%	22%	35%	39%	52%
Les réseaux sociaux de la marque	<b>25%</b>	23%	29%	26%	21%	31%	40%	58%



# Les critères incitant à l'achat de produits d'équipement santé

Q. Lorsque vous vous êtes renseigné sur un produit d'équipement santé, que vous envisagez de l'acheter, chacune des informations suivantes vous aide-t-elle à finaliser votre choix ?





# Les critères incitant à l'achat de produits d'équipement santé

Q. Lorsque vous vous êtes renseigné sur un produit d'équipement santé, que vous envisagez de l'acheter, chacune des informations suivantes vous aide-t-elle à finaliser votre choix ?



	% Oui	Sexe		Âge					CSP		
		Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et +	CSP+	CSP-	Inactif
Le prix	<b>85%</b>	83%	87%	74%	74%	86%	88%	92%	85%	83%	86%
La disponibilité du stock	<b>80%</b>	77%	83%	71%	70%	80%	82%	88%	78%	78%	83%
Le délai de livraison et/ou la proximité des points de vente des produits	<b>79%</b>	76%	82%	68%	71%	80%	79%	87%	79%	77%	81%
La durée de garantie légale et les conditions du SAV	<b>76%</b>	73%	78%	66%	71%	76%	76%	83%	74%	76%	78%
Les conditions de livraison et/ou d'installation	<b>76%</b>	73%	80%	66%	69%	76%	76%	87%	73%	73%	83%
La consommation d'énergie du produit	<b>74%</b>	71%	77%	63%	68%	79%	75%	76%	75%	75%	73%
La disponibilité des pièces détachées en cas de panne	<b>73%</b>	70%	74%	64%	60%	68%	74%	84%	67%	70%	77%
La disponibilité d'un code ou d'une offre promotionnelle	<b>70%</b>	64%	75%	66%	72%	70%	71%	68%	69%	76%	66%
Les accessoires disponibles et leur prix	<b>68%</b>	65%	71%	60%	67%	67%	69%	72%	66%	69%	69%
Les services qui peuvent aider à mieux profiter du produit et leur prix	<b>66%</b>	61%	71%	60%	66%	67%	67%	68%	66%	68%	65%
Le lieu de fabrication du produit	<b>63%</b>	56%	70%	66%	56%	66%	61%	64%	65%	62%	63%
Les avis clients concernant l'enseigne où vous allez l'acheter	<b>57%</b>	51%	63%	57%	66%	64%	56%	46%	60%	65%	50%
Le prix de l'extension de garantie et ses conditions	<b>56%</b>	51%	60%	60%	56%	60%	53%	50%	53%	62%	52%
Les offres de financements proposées	<b>48%</b>	44%	52%	54%	47%	51%	49%	43%	44%	58%	45%



# Les critères incitant à l'achat de produits d'équipement santé

Q. Lorsque vous vous êtes renseigné sur un produit d'équipement santé, que vous envisagez de l'acheter, chacune des informations suivantes vous aide-t-elle à finaliser votre choix ?



	% Oui	Région					Catégorie d'agglomération				
		Ile-de-France	Nord ouest	Nord est	Sud ouest	Sud est	Commune rurale	2000 à 19 999 hab.	20 000 à 99 999 hab.	Plus de 100 000 hab.	Agglo. parisienne
Le prix	<b>85%</b>	80%	85%	84%	85%	88%	86%	84%	87%	86%	80%
La disponibilité du stock	<b>80%</b>	77%	80%	77%	81%	84%	82%	77%	81%	81%	77%
Le délai de livraison et/ou la proximité des points de vente des produits	<b>79%</b>	76%	80%	77%	80%	81%	82%	78%	80%	79%	75%
La durée de garantie légale et les conditions du SAV	<b>76%</b>	73%	75%	75%	70%	81%	75%	78%	76%	77%	72%
Les conditions de livraison et/ou d'installation	<b>76%</b>	75%	76%	78%	75%	78%	76%	73%	76%	80%	74%
La consommation d'énergie du produit	<b>74%</b>	69%	77%	73%	73%	76%	75%	81%	72%	74%	67%
La disponibilité des pièces détachées en cas de panne	<b>73%</b>	69%	68%	75%	77%	73%	74%	75%	75%	70%	68%
La disponibilité d'un code ou d'une offre promotionnelle	<b>70%</b>	64%	70%	68%	72%	74%	73%	65%	71%	72%	64%
Les accessoires disponibles et leur prix	<b>68%</b>	66%	65%	72%	70%	69%	70%	68%	73%	67%	64%
Les services qui peuvent aider à mieux profiter du produit et leur prix	<b>66%</b>	63%	62%	68%	74%	66%	69%	65%	71%	65%	62%
Le lieu de fabrication du produit	<b>63%</b>	59%	64%	61%	59%	67%	63%	67%	63%	61%	60%
Les avis clients concernant l'enseigne où vous allez l'acheter	<b>57%</b>	52%	54%	61%	56%	61%	60%	53%	65%	57%	52%
Le prix de l'extension de garantie et ses conditions	<b>56%</b>	50%	53%	59%	52%	59%	54%	53%	61%	58%	51%
Les offres de financements proposées	<b>48%</b>	43%	49%	49%	44%	53%	51%	47%	53%	49%	41%



# Les critères incitant à l'achat de produits d'équipement santé

Q. Lorsque vous vous êtes renseigné sur un produit d'équipement santé, que vous envisagez de l'acheter, chacune des informations suivantes vous aide-t-elle à finaliser votre choix ?

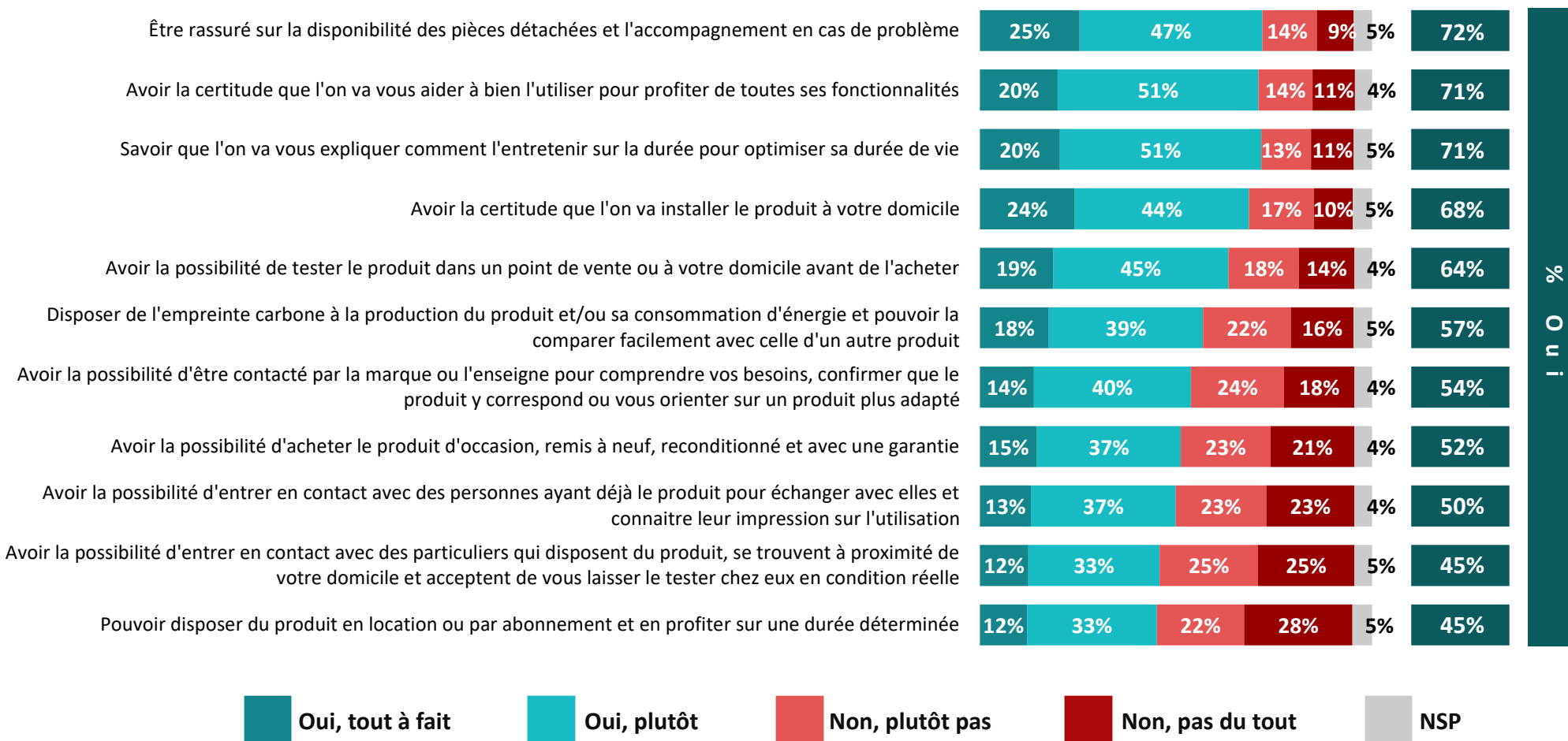


	% Oui	Revenus mensuels du foyer				Acheteurs 12 derniers mois de...		
		Moins de 1000 euros	1 000 à 1 999 euros	2 000 à 3 499 euros	3 500 euros et plus	Produit électrodomestique	Produit d'aménagement / rénovation	Produit d'équipement santé
Le prix	<b>85%</b>	83%	84%	85%	91%	91%	89%	91%
La disponibilité du stock	<b>80%</b>	76%	80%	79%	86%	88%	88%	87%
Le délai de livraison et/ou la proximité des points de vente des produits	<b>79%</b>	74%	77%	79%	85%	86%	86%	83%
La durée de garantie légale et les conditions du SAV	<b>76%</b>	68%	74%	78%	79%	80%	78%	82%
Les conditions de livraison et/ou d'installation	<b>76%</b>	70%	79%	77%	78%	83%	80%	79%
La consommation d'énergie du produit	<b>74%</b>	77%	74%	75%	73%	78%	76%	82%
La disponibilité des pièces détachées en cas de panne	<b>73%</b>	65%	69%	74%	77%	77%	76%	78%
La disponibilité d'un code ou d'une offre promotionnelle	<b>70%</b>	79%	71%	69%	70%	75%	75%	85%
Les accessoires disponibles et leur prix	<b>68%</b>	62%	67%	70%	71%	73%	76%	78%
Les services qui peuvent aider à mieux profiter du produit et leur prix	<b>66%</b>	60%	67%	69%	68%	73%	72%	74%
Le lieu de fabrication du produit	<b>63%</b>	63%	62%	62%	65%	63%	68%	73%
Les avis clients concernant l'enseigne où vous allez l'acheter	<b>57%</b>	61%	60%	59%	57%	63%	64%	70%
Le prix de l'extension de garantie et ses conditions	<b>56%</b>	54%	59%	56%	51%	56%	59%	66%
Les offres de financements proposées	<b>48%</b>	57%	58%	48%	40%	51%	54%	61%



# Les informations incitant à acheter plus rapidement des produits d'équipement santé

Q. Lorsque vous vous intéressez à un produit d'une marque d'équipement santé, sans avoir encore décidé de l'acheter, chacune des informations suivantes pourrait-elle vous aider à vous équiper plus rapidement ?



%





# Les informations incitant à acheter plus rapidement des produits d'équipement santé

Q. Lorsque vous vous intéressez à un produit d'une marque d'équipement santé, sans avoir encore décidé de l'acheter, chacune des informations suivantes pourrait-elle vous aider à vous équiper plus rapidement ?



	% Oui	Sexe		Âge					CSP		
		Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et +	CSP+	CSP-	Inactif
Être rassuré sur la disponibilité des pièces détachées et l'accompagnement en cas de problème	72%	69%	75%	65%	60%	72%	74%	80%	68%	72%	75%
Avoir la certitude que l'on va vous aider à bien l'utiliser pour profiter de toutes ses fonctionnalités	71%	64%	77%	68%	65%	72%	69%	77%	67%	70%	75%
Savoir que l'on va vous expliquer comment l'entretenir sur la durée pour optimiser sa durée de vie	71%	66%	76%	65%	65%	73%	69%	80%	71%	70%	75%
Avoir la certitude que l'on va installer le produit à votre domicile	68%	64%	72%	57%	60%	64%	70%	82%	65%	64%	75%
Avoir la possibilité de tester le produit dans un point de vente ou à votre domicile avant de l'acheter	64%	59%	67%	65%	64%	67%	60%	62%	60%	66%	63%
Disposer de l'empreinte carbone à la production du produit et/ou sa consommation d'énergie et pouvoir la comparer facilement avec celle d'un autre produit	57%	49%	64%	63%	60%	62%	54%	51%	60%	58%	54%
Avoir la possibilité d'être contacté par la marque ou l'enseigne pour comprendre vos besoins, confirmer que le produit y correspond ou vous orienter sur un produit plus adapté	54%	47%	60%	58%	56%	57%	51%	49%	56%	55%	51%
Avoir la possibilité d'acheter le produit d'occasion, remis à neuf, reconditionné et avec une garantie	52%	42%	60%	63%	61%	57%	48%	38%	55%	57%	45%
Avoir la possibilité d'entrer en contact avec des personnes ayant déjà le produit pour échanger avec elles et connaître leur impression sur l'utilisation	50%	43%	56%	59%	57%	57%	45%	40%	55%	55%	44%
Avoir la possibilité d'entrer en contact avec des particuliers qui disposent du produit, se trouvent à proximité de votre domicile et acceptent de vous laisser le tester chez eux en condition réelle	45%	41%	50%	55%	58%	54%	41%	31%	50%	54%	37%
Pouvoir disposer du produit en location ou par abonnement et en profiter sur une durée déterminée	45%	40%	50%	51%	57%	51%	44%	30%	47%	54%	38%



# Les informations incitant à acheter plus rapidement des produits d'équipement santé

Q. Lorsque vous vous intéressez à un produit d'une marque d'équipement santé, sans avoir encore décidé de l'acheter, chacune des informations suivantes pourrait-elle vous aider à vous équiper plus rapidement ?



	% Oui	Région					Catégorie d'agglomération				
		Ile-de-France	Nord ouest	Nord est	Sud ouest	Sud est	Commune rurale	2000 à 19 999 hab.	20 000 à 99 999 hab.	Plus de 100 000 hab.	Agglo. parisienne
Être rassuré sur la disponibilité des pièces détachées et l'accompagnement en cas de problème	72%	69%	74%	74%	69%	73%	76%	69%	76%	70%	69%
Avoir la certitude que l'on va vous aider à bien l'utiliser pour profiter de toutes ses fonctionnalités	71%	69%	72%	69%	69%	74%	73%	66%	77%	71%	69%
Savoir que l'on va vous expliquer comment l'entretenir sur la durée pour optimiser sa durée de vie	71%	72%	72%	69%	71%	74%	76%	65%	73%	73%	70%
Avoir la certitude que l'on va installer le produit à votre domicile	68%	68%	71%	67%	70%	68%	72%	58%	73%	70%	69%
Avoir la possibilité de tester le produit dans un point de vente ou à votre domicile avant de l'acheter	64%	63%	67%	62%	63%	62%	67%	64%	68%	59%	63%
Disposer de l'empreinte carbone à la production du produit et/ou sa consommation d'énergie et pouvoir la comparer facilement avec celle d'un autre produit	57%	51%	60%	60%	50%	58%	61%	57%	56%	57%	50%
Avoir la possibilité d'être contacté par la marque ou l'enseigne pour comprendre vos besoins, confirmer que le produit y correspond ou vous orienter sur un produit plus adapté	54%	50%	54%	52%	58%	54%	61%	48%	57%	50%	53%
Avoir la possibilité d'acheter le produit d'occasion, remis à neuf, reconditionné et avec une garantie	52%	46%	51%	50%	52%	55%	52%	47%	61%	51%	47%
Avoir la possibilité d'entrer en contact avec des personnes ayant déjà le produit pour échanger avec elles et connaître leur impression sur l'utilisation	50%	50%	47%	50%	50%	52%	48%	49%	56%	49%	51%
Avoir la possibilité d'entrer en contact avec des particuliers qui disposent du produit, se trouvent à proximité de votre domicile et acceptent de vous laisser le tester chez eux en condition réelle	45%	44%	45%	48%	38%	49%	47%	43%	56%	43%	46%
Pouvoir disposer du produit en location ou par abonnement et en profiter sur une durée déterminée	45%	43%	51%	43%	45%	43%	49%	44%	51%	41%	44%



# Les informations incitant à acheter plus rapidement des produits d'équipement santé

Q. Lorsque vous vous intéressez à un produit d'une marque d'équipement santé, sans avoir encore décidé de l'acheter, chacune des informations suivantes pourrait-elle vous aider à vous équiper plus rapidement ?



	% Oui	Revenus mensuels du foyer				Acheteurs 12 derniers mois de...		
		Moins de 1000 euros	1 000 à 1 999 euros	2 000 à 3 499 euros	3 500 euros et plus	Produit électrodomestique	Produit d'aménagement / rénovation	Produit d'équipement santé
Être rassuré sur la disponibilité des pièces détachées et l'accompagnement en cas de problème	72%	66%	74%	72%	76%	77%	77%	80%
Avoir la certitude que l'on va vous aider à bien l'utiliser pour profiter de toutes ses fonctionnalités	71%	68%	72%	73%	71%	78%	76%	78%
Savoir que l'on va vous expliquer comment l'entretenir sur la durée pour optimiser sa durée de vie	71%	72%	70%	74%	75%	77%	76%	81%
Avoir la certitude que l'on va installer le produit à votre domicile	68%	62%	74%	68%	71%	73%	73%	76%
Avoir la possibilité de tester le produit dans un point de vente ou à votre domicile avant de l'acheter	64%	66%	67%	66%	60%	69%	73%	74%
Disposer de l'empreinte carbone à la production du produit et/ou sa consommation d'énergie et pouvoir la comparer facilement avec celle d'un autre produit	57%	53%	64%	56%	55%	59%	65%	69%
Avoir la possibilité d'être contacté par la marque ou l'enseigne pour comprendre vos besoins, confirmer que le produit y correspond ou vous orienter sur un produit plus adapté	54%	56%	57%	53%	55%	56%	65%	74%
Avoir la possibilité d'acheter le produit d'occasion, remis à neuf, reconditionné et avec une garantie	52%	66%	57%	49%	48%	55%	60%	63%
Avoir la possibilité d'entrer en contact avec des personnes ayant déjà le produit pour échanger avec elles et connaître leur impression sur l'utilisation	50%	54%	52%	49%	47%	56%	60%	65%
Avoir la possibilité d'entrer en contact avec des particuliers qui disposent du produit, se trouvent à proximité de votre domicile et acceptent de vous laisser le tester chez eux en condition réelle	45%	48%	53%	45%	41%	51%	52%	67%
Pouvoir disposer du produit en location ou par abonnement et en profiter sur une durée déterminée	45%	57%	51%	43%	43%	50%	53%	62%



*“opinionway*

PARIS – CASABLANCA – ALGER – TUNIS – VARSOVIE – ABIDJAN

[www.opinion-way.com](http://www.opinion-way.com)

« *Rendre le monde intelligible pour agir aujourd’hui et imaginer demain.* »