



Premier Benchmark du Commerce Unifié





“opinionway

Les Français et les fonctionnalités des sites Internet





La méthodologie



Les Français et les
fonctionnalités des sites
Internet
OpinionWay pour Proximis

La méthodologie



Echantillon de **1004 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 du **8 juillet au 9 juillet 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 Proximis »
et aucune reprise de l'enquête ne pourra être dissociée de cet intitulé.

Le profil des personnes interrogées

Population française âgée de 18 ans et plus.

Source : INSEE, Bilan démographique 2015.

Sexe	%
Hommes	48%
Femmes	52%

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

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



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



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

Les Français et les fonctionnalités des sites Internet

OpinionWay pour Proximis



Les Français et les
fonctionnalités des sites
Internet
OpinionWay pour Proximis

Les résultats





1. L'utilité des fonctionnalités proposées sur les sites de commerce en ligne

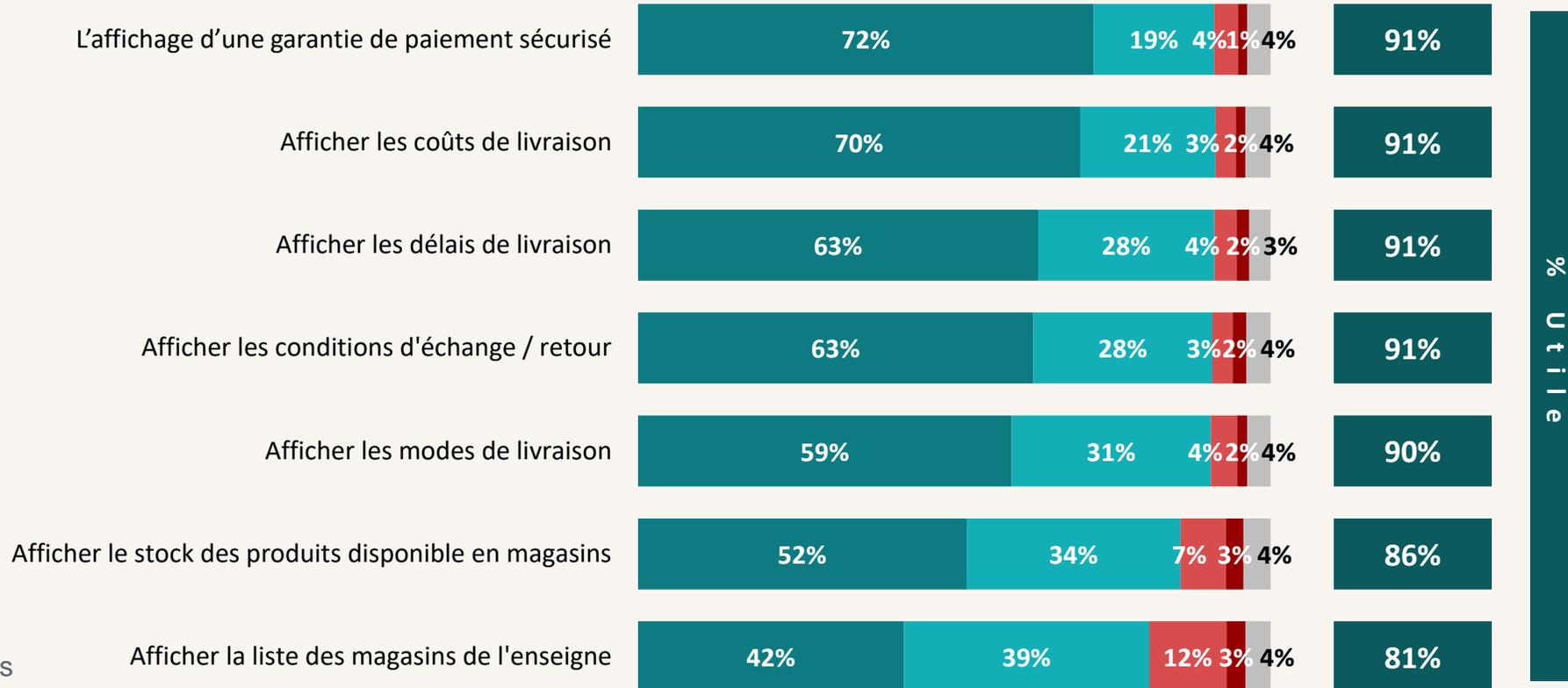
Les Français et les fonctionnalités des sites Internet

OpinionWay pour Proximis



📊 L'utilité des fonctionnalités d'affichage

Q. Diriez-vous que proposer chacune des fonctionnalités suivantes sur un site de commerce en ligne est utile ou pas ?



Les Français et les fonctionnalités des sites Internet

OpinionWay pour Proximis



L'utilité des fonctionnalités d'affichage

Q. Diriez-vous que proposer chacune des fonctionnalités suivantes sur un site de commerce en ligne est utile ou pas ?

	% Utile	Sexe		Age					Statut		
		Homme	Femme	18 à 24 ans	25 à 34 ans	35 à 49 ans	50 à 64 ans	65 ans et plus	CSP+	CSP-	Inactif
L'affichage d'une garantie de paiement sécurisé	91%	88%	93%	83%	86%	90%	95%	95%	89%	91%	93%
Afficher les coûts de livraison	91%	88%	94%	88%	83%	92%	95%	93%	88%	93%	93%
Afficher les délais de livraison	91%	88%	94%	85%	82%	91%	97%	95%	88%	92%	93%
Afficher les conditions d'échange / retour	91%	89%	92%	82%	83%	92%	95%	93%	86%	93%	93%
Afficher les modes de livraison	90%	88%	93%	83%	84%	92%	93%	93%	89%	90%	93%
Afficher le stock des produits disponible en magasins	86%	84%	88%	80%	82%	86%	90%	87%	85%	86%	87%
Afficher la liste des magasins de l'enseigne	81%	76%	86%	77%	78%	80%	85%	81%	78%	83%	82%

Les Français et les fonctionnalités des sites Internet

OpinionWay pour Proximis



L'utilité des fonctionnalités d'affichage

Q. Diriez-vous que proposer chacune des fonctionnalités suivantes sur un site de commerce en ligne est utile ou pas ?

	% Utile	Catégorie d'agglomération				
		Commune rurale	De 2000 à 19 999 habitants	De 20 000 à 99 999 habitants	100 000 habitants et plus	Agglomération parisienne
L'affichage d'une garantie de paiement sécurisé	91%	93%	90%	92%	90%	92%
Afficher les coûts de livraison	91%	94%	91%	90%	90%	93%
Afficher les délais de livraison	91%	94%	90%	89%	90%	91%
Afficher les conditions d'échange / retour	91%	92%	90%	91%	88%	93%
Afficher les modes de livraison	90%	91%	89%	93%	87%	95%
Afficher le stock des produits disponible en magasins	86%	86%	86%	81%	85%	89%
Afficher la liste des magasins de l'enseigne	81%	85%	76%	78%	82%	82%

Les Français et les fonctionnalités des sites Internet

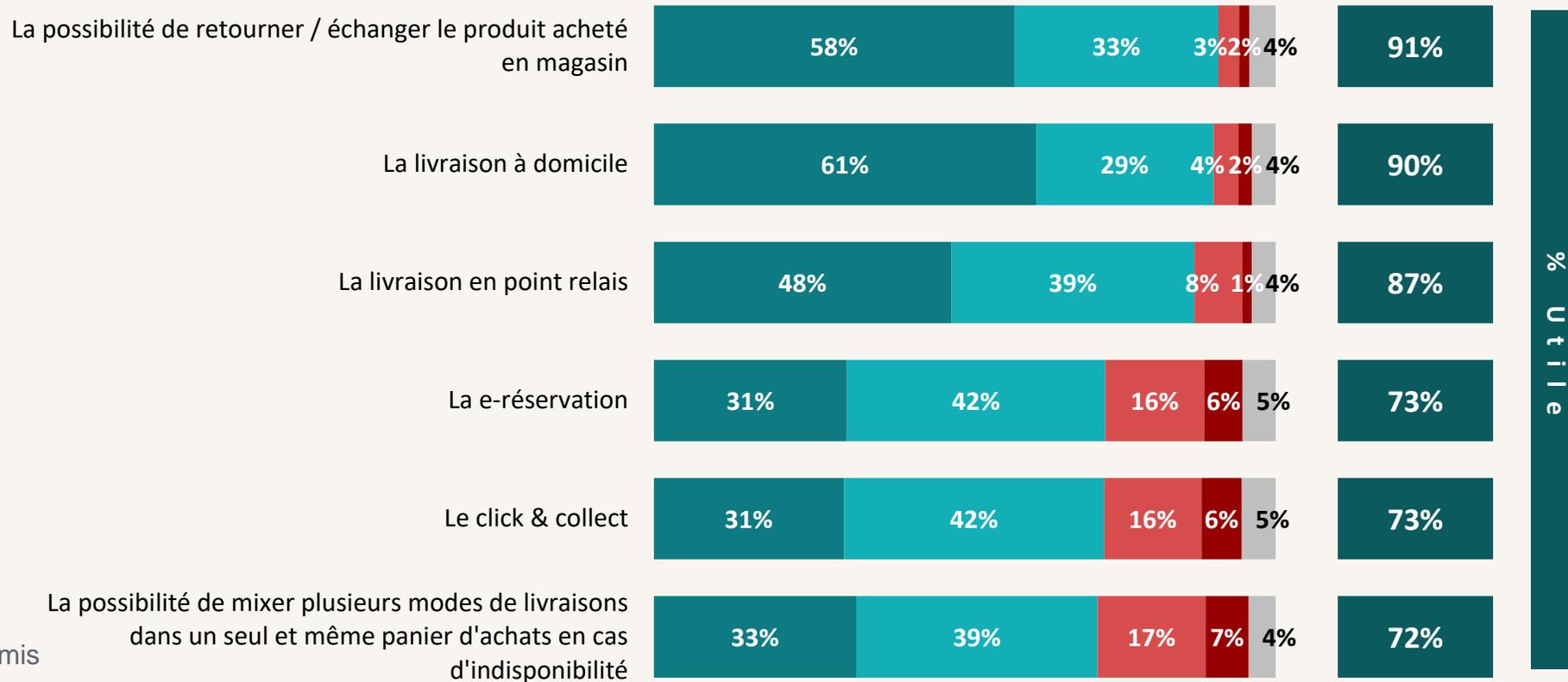
OpinionWay pour Proximis





L'utilité des fonctionnalités concernant les options de modes de livraison

Q. Diriez-vous que proposer chacune des fonctionnalités suivantes sur un site de commerce en ligne est utile ou pas ?



% Utile

Très utile
 Assez utile
 Peu utile
 Pas du tout utile
 NSP





L'utilité des fonctionnalités concernant les options options de modes de livraison

Q. Diriez-vous que proposer chacune des fonctionnalités suivantes sur un site de commerce en ligne est utile ou pas ?

	% Utile	Sexe		Age					Statut		
		Homme	Femme	18 à 24 ans	25 à 34 ans	35 à 49 ans	50 à 64 ans	65 ans et plus	CSP+	CSP-	Inactif
La possibilité de retourner / échanger le produit acheté en magasin	91%	88%	93%	81%	85%	93%	96%	91%	89%	94%	91%
La livraison à domicile	90%	86%	93%	84%	86%	92%	94%	89%	88%	93%	90%
La livraison en point relais	87%	81%	92%	80%	83%	90%	90%	86%	86%	90%	86%
La e-réservation	73%	65%	79%	78%	73%	77%	76%	64%	74%	81%	67%
Le click & collect	73%	64%	79%	82%	77%	77%	75%	59%	76%	77%	66%
La possibilité de mixer plusieurs modes de livraisons dans un seul et même panier d'achats en cas d'indisponibilité	72%	65%	77%	73%	72%	74%	75%	65%	69%	77%	69%

Les Français et les fonctionnalités des sites Internet

OpinionWay pour Proximis





L'utilité des fonctionnalités concernant les options de modes de livraison

Q. Diriez-vous que proposer chacune des fonctionnalités suivantes sur un site de commerce en ligne est utile ou pas ?

	Catégorie d'agglomération					
	% Utile	Commune rurale	De 2000 à 19 999 habitants	De 20 000 à 99 999 habitants	100 000 habitants et plus	Agglomération parisienne
La possibilité de retourner / échanger le produit acheté en magasin	91%	93%	92%	89%	88%	92%
La livraison à domicile	90%	93%	91%	90%	88%	90%
La livraison en point relais	87%	87%	84%	90%	85%	90%
La e-réservation	73%	76%	71%	64%	71%	77%
Le click & collect	73%	72%	67%	70%	75%	75%
La possibilité de mixer plusieurs modes de livraisons dans un seul et même panier d'achats en cas d'indisponibilité	72%	71%	70%	69%	73%	71%

Les Français et les fonctionnalités des sites Internet

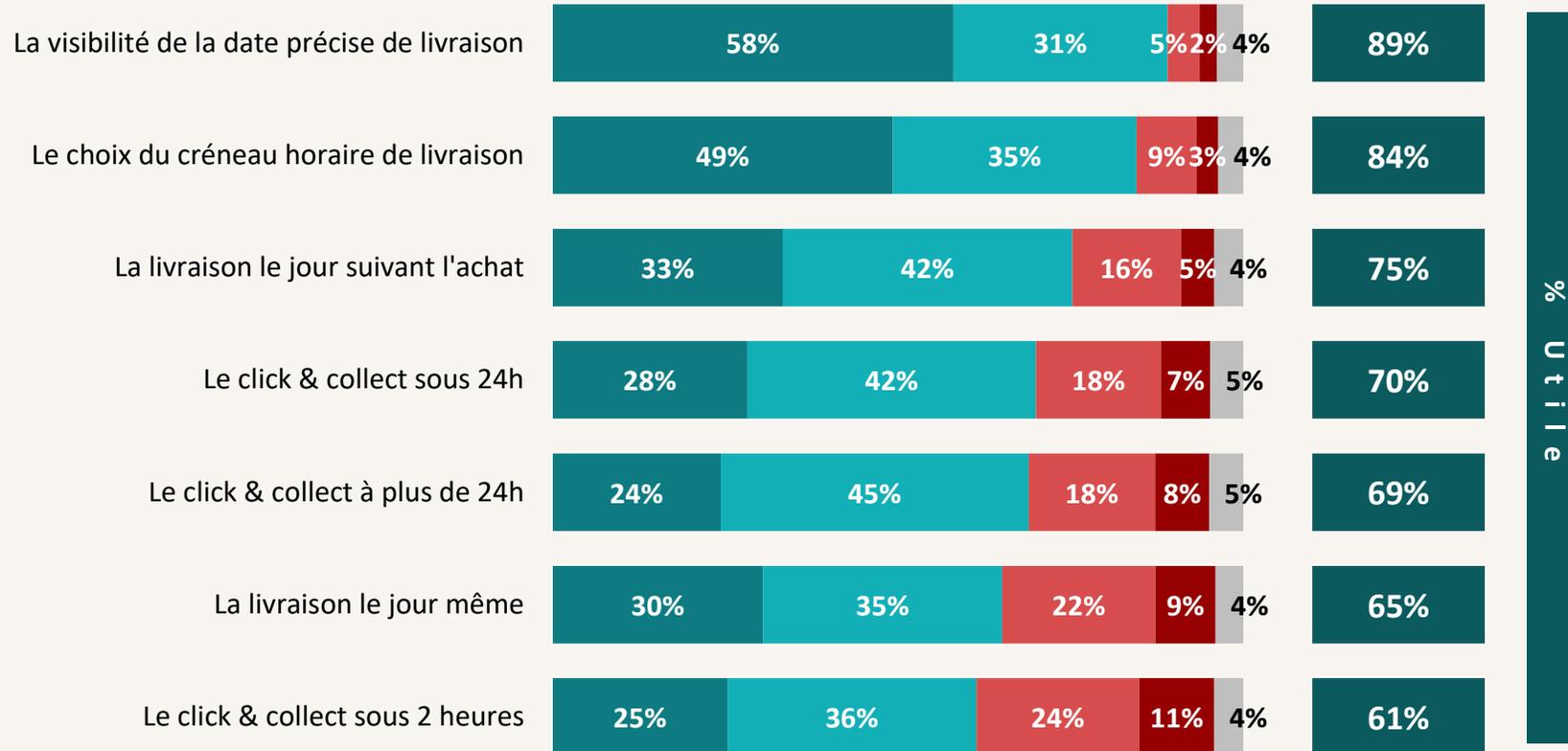
OpinionWay pour Proximis





L'utilité des fonctionnalités concernant les options de délais de livraison

Q. Diriez-vous que proposer chacune des fonctionnalités suivantes sur un site de commerce en ligne est utile ou pas ?



% Utile

Très utile Assez utile Peu utile Pas du tout utile NSP





L'utilité des fonctionnalités concernant les options de délais de livraison

Q. Diriez-vous que proposer chacune des fonctionnalités suivantes sur un site de commerce en ligne est utile ou pas ?

	% Utile	Sexe		Age					Statut		
		Homme	Femme	18 à 24 ans	25 à 34 ans	35 à 49 ans	50 à 64 ans	65 ans et plus	CSP+	CSP-	Inactif
La visibilité de la date précise de livraison	89%	85%	92%	79%	80%	92%	94%	91%	84%	91%	91%
Le choix du créneau horaire de livraison	84%	80%	88%	79%	78%	87%	87%	86%	83%	86%	85%
La livraison le jour suivant l'achat	75%	70%	79%	77%	76%	76%	78%	71%	71%	81%	74%
Le click & collect sous 24h	70%	62%	77%	77%	73%	76%	70%	59%	71%	77%	64%
Le click & collect à plus de 24h	69%	61%	76%	78%	68%	73%	72%	60%	70%	75%	65%
La livraison le jour même	65%	58%	72%	76%	70%	70%	67%	51%	64%	72%	60%
Le click & collect sous 2 heures	61%	54%	68%	78%	66%	68%	61%	46%	60%	71%	55%

Les Français et les fonctionnalités des sites Internet

OpinionWay pour Proximis





L'utilité des fonctionnalités concernant les options de délais de livraison

Q. Diriez-vous que proposer chacune des fonctionnalités suivantes sur un site de commerce en ligne est utile ou pas ?

	% Utile	Catégorie d'agglomération				
		Commune rurale	De 2000 à 19 999 habitants	De 20 000 à 99 999 habitants	100 000 habitants et plus	Agglomération parisienne
La visibilité de la date précise de livraison	89%	90%	86%	88%	90%	89%
Le choix du créneau horaire de livraison	84%	85%	84%	82%	83%	89%
La livraison le jour suivant l'achat	75%	73%	74%	74%	74%	82%
Le click & collect sous 24h	70%	67%	65%	69%	73%	73%
Le click & collect à plus de 24h	69%	70%	65%	66%	70%	72%
La livraison le jour même	65%	65%	61%	67%	64%	71%
Le click & collect sous 2 heures	61%	62%	60%	62%	61%	62%

Les Français et les fonctionnalités des sites Internet

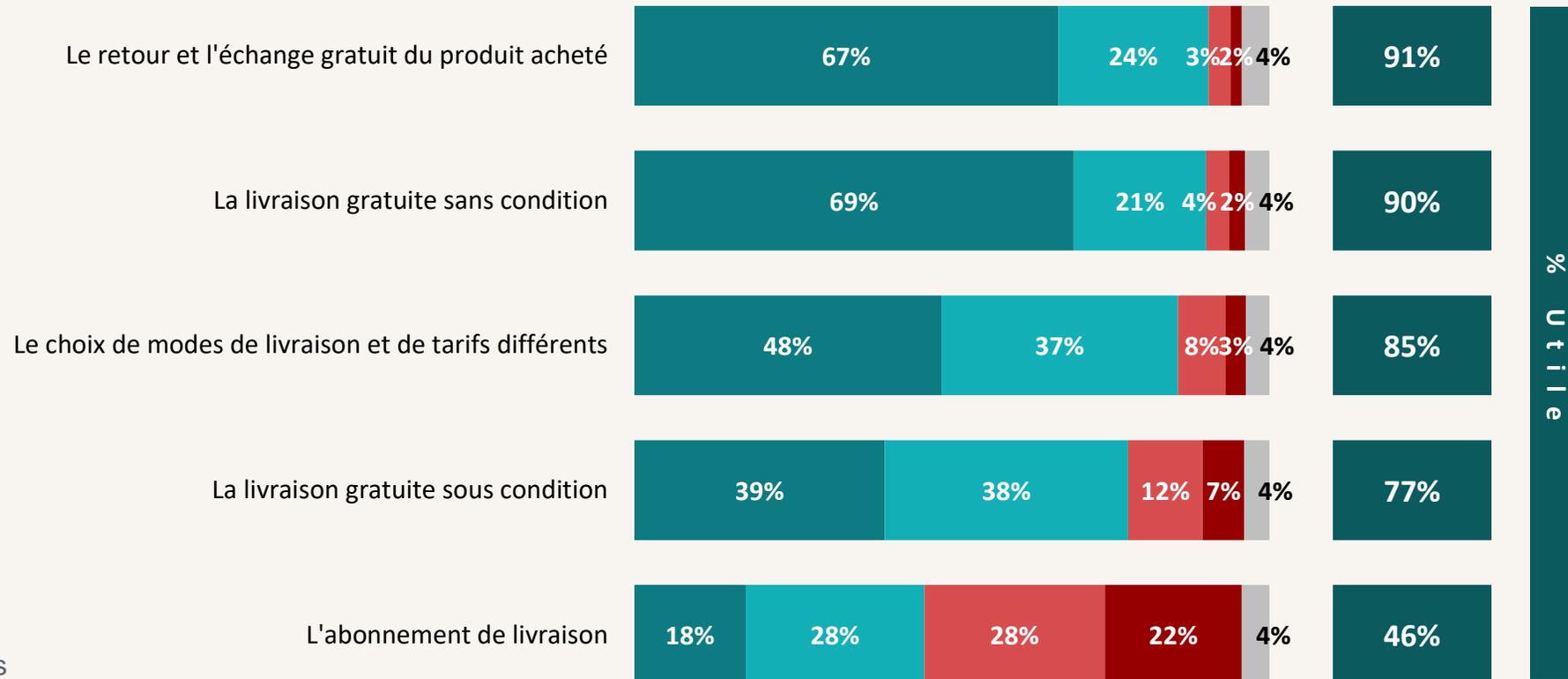
OpinionWay pour Proximis





L'utilité des fonctionnalités concernant les options de coûts de livraison

Q. Diriez-vous que proposer chacune des fonctionnalités suivantes sur un site de commerce en ligne est utile ou pas ?



% Utile





L'utilité des fonctionnalités concernant les options de coûts de livraison

Q. Diriez-vous que proposer chacune des fonctionnalités suivantes sur un site de commerce en ligne est utile ou pas ?

	% Utile	Sexe		Age					Statut		
		Homme	Femme	18 à 24 ans	25 à 34 ans	35 à 49 ans	50 à 64 ans	65 ans et plus	CSP+	CSP-	Inactif
Le retour et l'échange gratuit du produit acheté	91%	88%	93%	78%	86%	93%	94%	92%	86%	94%	91%
La livraison gratuite sans condition	90%	88%	92%	78%	88%	89%	94%	93%	86%	93%	91%
Le choix de modes de livraison et de tarifs différents	85%	82%	89%	79%	80%	89%	85%	89%	79%	88%	88%
La livraison gratuite sous condition	77%	77%	79%	78%	73%	79%	79%	79%	76%	80%	78%
L'abonnement de livraison	46%	41%	50%	58%	60%	49%	41%	33%	41%	58%	40%

Les Français et les fonctionnalités des sites Internet

OpinionWay pour Proximis





L'utilité des fonctionnalités concernant les options de coûts de livraison

Q. Diriez-vous que proposer chacune des fonctionnalités suivantes sur un site de commerce en ligne est utile ou pas ?

	Catégorie d'agglomération					
	% Utile	Commune rurale	De 2000 à 19 999 habitants	De 20 000 à 99 999 habitants	100 000 habitants et plus	Agglomération parisienne
Le retour et l'échange gratuit du produit acheté	91%	94%	91%	88%	88%	91%
La livraison gratuite sans condition	90%	93%	89%	90%	87%	92%
Le choix de modes de livraison et de tarifs différents	85%	88%	85%	86%	83%	88%
La livraison gratuite sous condition	77%	79%	83%	74%	76%	77%
L'abonnement de livraison	46%	53%	41%	47%	44%	41%

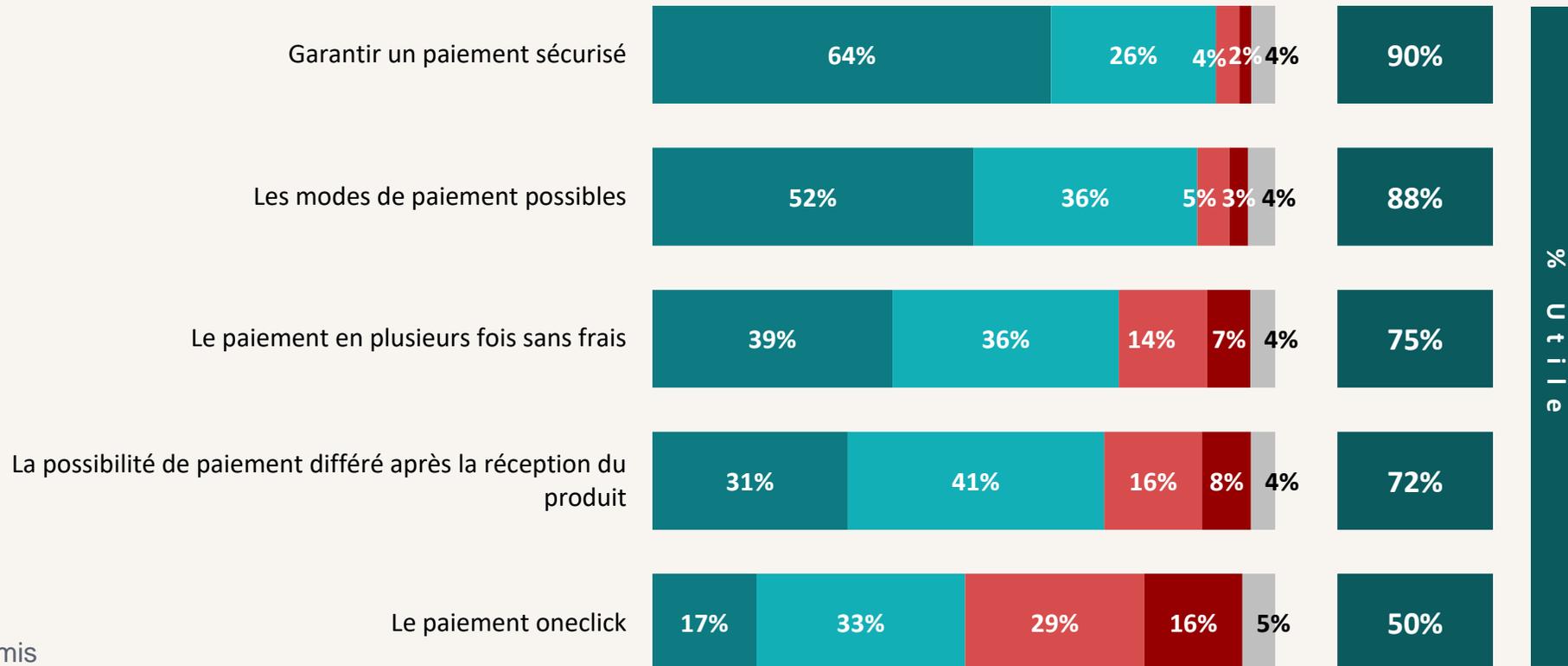
Les Français et les fonctionnalités des sites Internet

OpinionWay pour Proximis



🔗 L'utilité des fonctionnalités de paiement

Q. Diriez-vous que proposer chacune des fonctionnalités suivantes sur un site de commerce en ligne est utile ou pas ?



% Utile

Très utile
 Assez utile
 Peu utile
 Pas du tout utile
 NSP



L'utilité des fonctionnalités de paiement

Q. Diriez-vous que proposer chacune des fonctionnalités suivantes sur un site de commerce en ligne est utile ou pas ?

	% Utile	Sexe		Age					Statut		
		Homme	Femme	18 à 24 ans	25 à 34 ans	35 à 49 ans	50 à 64 ans	65 ans et plus	CSP+	CSP-	Inactif
Garantir un paiement sécurisé	90%	88%	93%	84%	85%	90%	94%	93%	87%	91%	93%
Les modes de paiement possibles	88%	86%	89%	77%	83%	87%	93%	90%	81%	90%	90%
Le paiement en plusieurs fois sans frais	75%	71%	78%	68%	72%	75%	78%	77%	67%	80%	77%
La possibilité de paiement différé après la réception du produit	72%	68%	77%	69%	70%	72%	81%	68%	65%	77%	74%
Le paiement oneclick	50%	48%	52%	58%	61%	55%	50%	37%	50%	58%	44%

Les Français et les fonctionnalités des sites Internet

OpinionWay pour Proximis



L'utilité des fonctionnalités de paiement

Q. Diriez-vous que proposer chacune des fonctionnalités suivantes sur un site de commerce en ligne est utile ou pas ?

	% Utile	Catégorie d'agglomération				
		Commune rurale	De 2000 à 19 999 habitants	De 20 000 à 99 999 habitants	100 000 habitants et plus	Agglomération parisienne
Garantir un paiement sécurisé	90%	95%	92%	88%	87%	94%
Les modes de paiement possibles	88%	88%	87%	87%	86%	91%
Le paiement en plusieurs fois sans frais	75%	73%	79%	75%	74%	74%
La possibilité de paiement différé après la réception du produit	72%	78%	70%	72%	72%	69%
Le paiement oneclick	50%	48%	54%	43%	54%	47%

Les Français et les fonctionnalités des sites Internet

OpinionWay pour Proximis

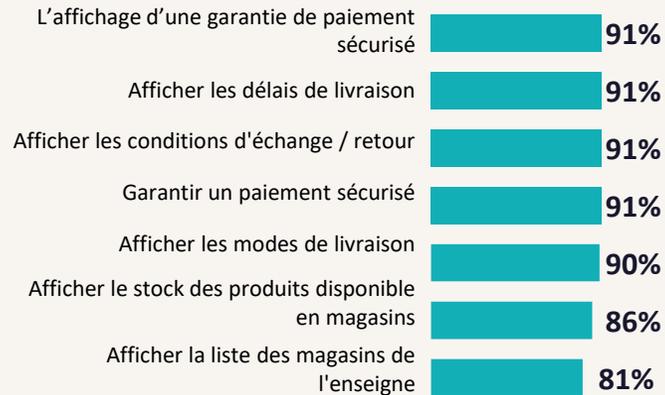




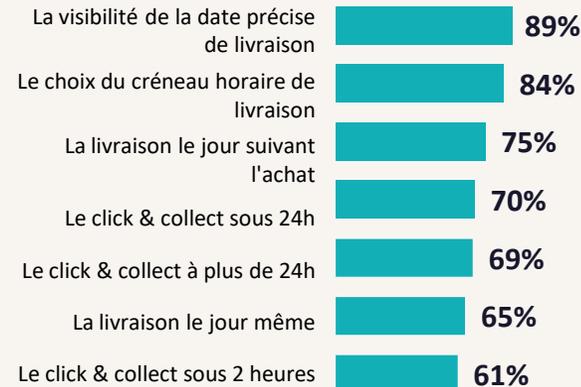
RECAPITULATIF

Q. Diriez-vous que proposer chacune des fonctionnalités suivantes sur un site de commerce en ligne est utile ou pas ?

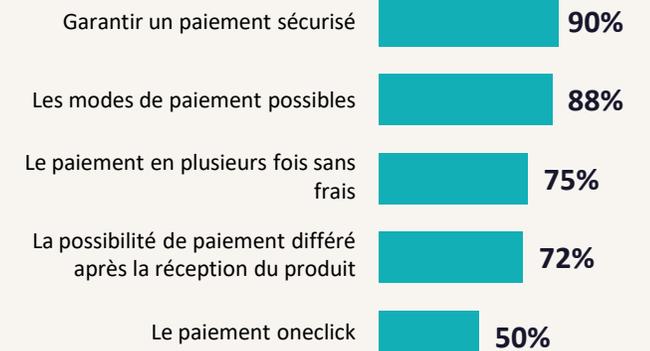
L'affichage



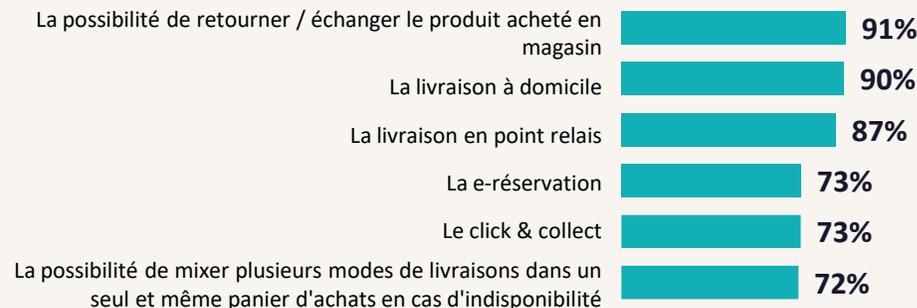
Les délais de livraison



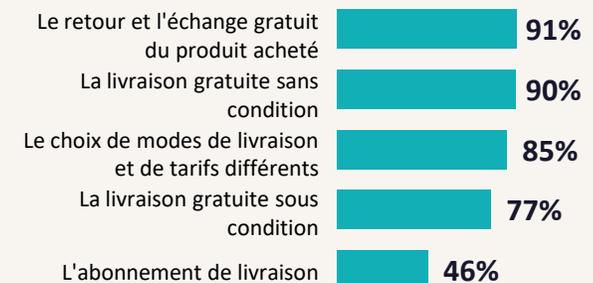
Le paiement



Les modes de livraison



Les coûts de livraison



Les Français et les fonctionnalités des sites Internet

OpinionWay pour Proximis





2. Les enseignes dont le site Internet propose les meilleurs fonctionnalités

Les Français et les fonctionnalités des sites Internet

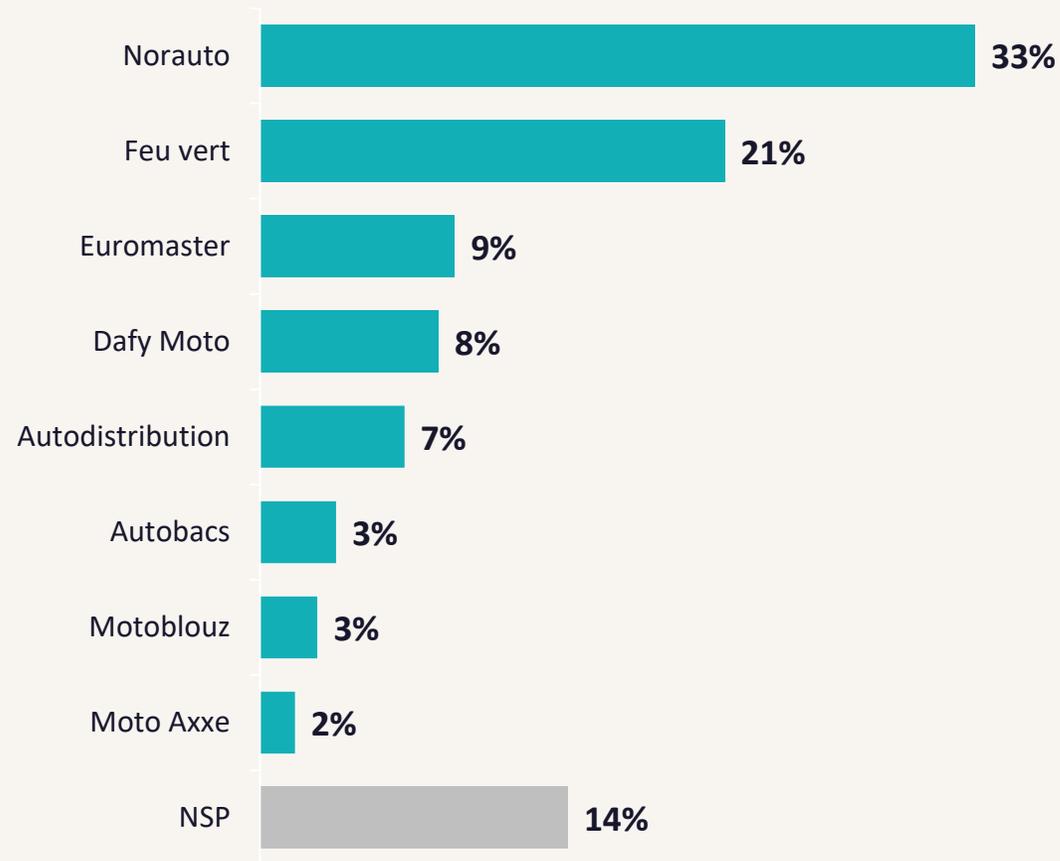
OpinionWay pour Proximis





L'enseigne dont le site Internet propose les fonctionnalités les plus utiles dans le secteur de l'auto/moto

Q. Dans chacun des secteurs suivants, quelle est selon vous l'enseigne dont le site Internet propose les fonctionnalités les plus utiles ? *Auto/moto*



Les Français et les fonctionnalités des sites Internet

OpinionWay pour Proximis





L'enseigne dont le site Internet propose les fonctionnalités les plus utiles dans le secteur de l'auto/moto

Q. Dans chacun des secteurs suivants, quelle est selon vous l'enseigne dont le site Internet propose les fonctionnalités les plus utiles ? *Auto/moto*

	% Total	Sexe		Age					Statut			Région	
		Homme	Femme	18 à 24 ans	25 à 34 ans	35 à 49 ans	50 à 64 ans	65 ans et plus	CSP+	CSP-	Inactif	Île-de-France	Province
Norauto	33%	33%	33%	29%	23%	29%	42%	35%	30%	32%	35%	39%	31%
Feu vert	21%	21%	22%	25%	22%	18%	20%	24%	20%	19%	24%	19%	22%
Euromaster	9%	9%	9%	6%	9%	11%	7%	9%	7%	10%	10%	6%	10%
Dafy Moto	8%	7%	10%	14%	15%	12%	6%	1%	11%	13%	3%	5%	9%
Autodistribution	7%	5%	7%	9%	10%	7%	5%	5%	8%	7%	5%	5%	7%
Autobacs	3%	4%	3%	1%	6%	5%	3%	1%	4%	5%	2%	7%	3%
Motoblouz	3%	3%	3%	-	2%	4%	3%	3%	1%	4%	3%	1%	3%
Moto Axze	2%	1%	2%	3%	2%	2%	2%	-	3%	2%	1%	2%	1%
NSP	14%	17%	11%	13%	11%	12%	12%	22%	16%	8%	17%	16%	14%

Les Français et les fonctionnalités des sites Internet

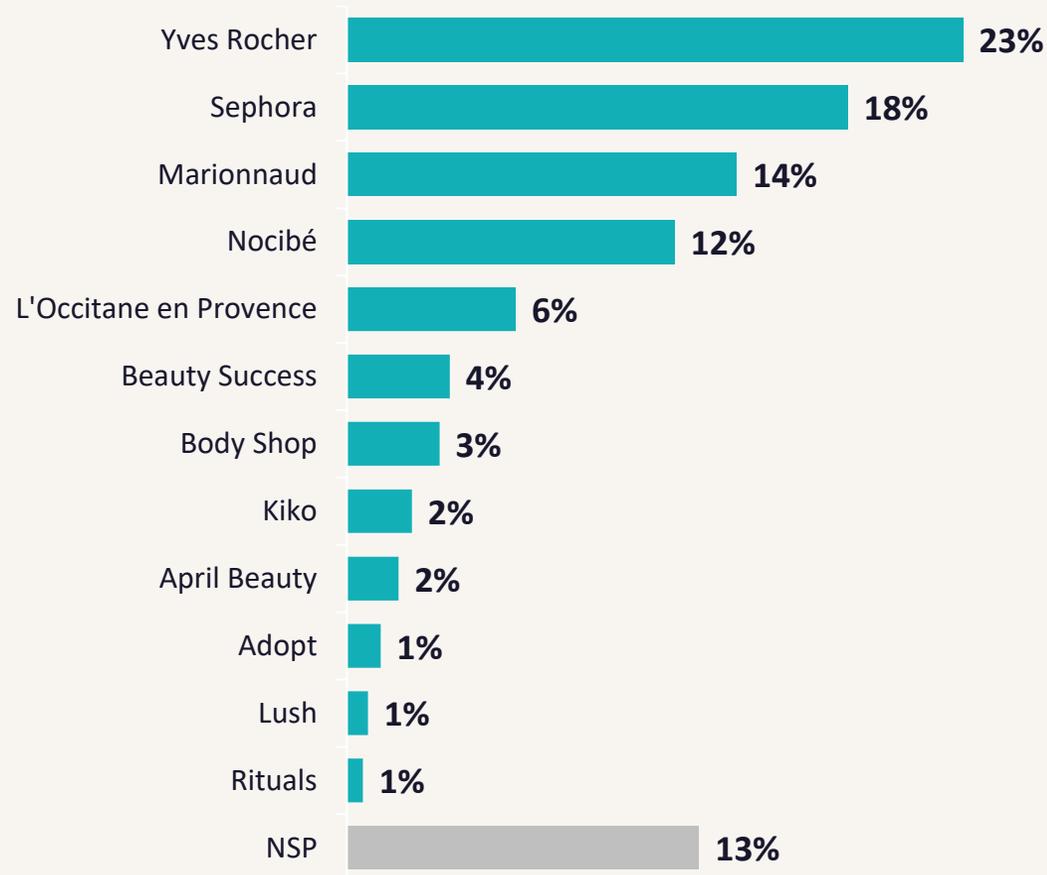
OpinionWay pour Proximis





L'enseigne dont le site Internet propose les fonctionnalités les plus utiles dans le secteur de la beauté et des soins

Q. Dans chacun des secteurs suivants, quelle est selon vous l'enseigne dont le site Internet propose les fonctionnalités les plus utiles ? *Beauté/Soins*





L'enseigne dont le site Internet propose les fonctionnalités les plus utiles dans le secteur de la beauté et des soins

Q. Dans chacun des secteurs suivants, quelle est selon vous l'enseigne dont le site Internet propose les fonctionnalités les plus utiles ? *Beauté/Soins*

	% Total	Sexe		Age					Statut			Région	
		Homme	Femme	18 à 24 ans	25 à 34 ans	35 à 49 ans	50 à 64 ans	65 ans et plus	CSP+	CSP-	Inactif	Île-de-France	Province
Yves Rocher	23%	20%	24%	20%	15%	27%	25%	21%	20%	25%	22%	18%	23%
Sephora	18%	17%	19%	17%	23%	20%	17%	16%	23%	18%	16%	23%	17%
Marionnaud	14%	15%	14%	8%	11%	15%	17%	16%	14%	14%	15%	15%	14%
Nocibé	12%	12%	12%	9%	14%	9%	13%	13%	9%	14%	12%	14%	12%
L'Occitane en Provence	6%	6%	6%	7%	4%	7%	7%	6%	4%	8%	7%	4%	7%
Beauty Success	4%	4%	4%	-	3%	6%	3%	3%	4%	6%	3%	1%	4%
Body Shop	3%	3%	4%	6%	5%	4%	2%	2%	4%	3%	3%	1%	4%
Kiko	2%	2%	2%	5%	8%	1%	1%	1%	3%	3%	2%	6%	1%
April Beauty	2%	2%	2%	3%	4%	2%	1%	1%	2%	3%	1%	-	2%
Adopt	1%	1%	2%	4%	2%	1%	1%	-	1%	1%	1%	2%	1%
Lush	1%	1%	1%	6%	1%	-	-	-	1%	-	1%	1%	1%
Rituals	1%	-	1%	2%	1%	-	1%	-	-	-	1%	1%	1%
NSP	13%	17%	9%	13%	9%	8%	12%	21%	15%	5%	16%	14%	13%

Les Français et les fonctionnalités des sites Internet

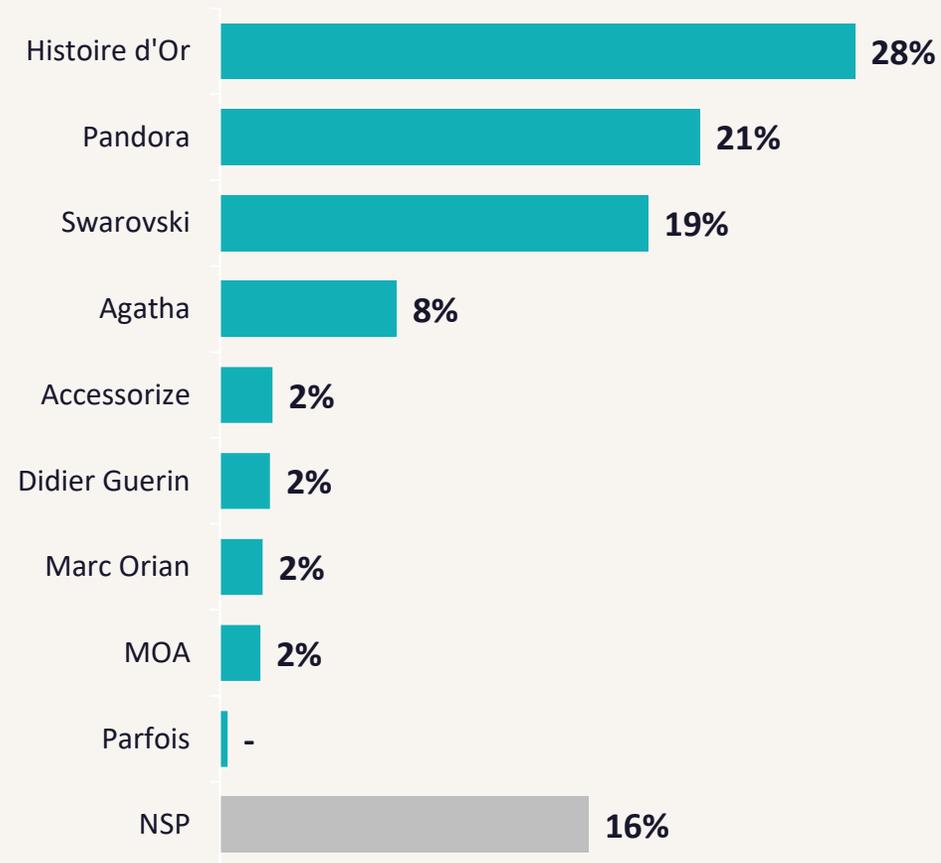
OpinionWay pour Proximis





L'enseigne dont le site Internet propose les fonctionnalités les plus utiles dans le secteur des bijoux et accessoires

Q. Dans chacun des secteurs suivants, quelle est selon vous l'enseigne dont le site Internet propose les fonctionnalités les plus utiles ? *Bijoux/Accessoires*





L'enseigne dont le site Internet propose les fonctionnalités les plus utiles dans le secteur des bijoux et accessoires

Q. Dans chacun des secteurs suivants, quelle est selon vous l'enseigne dont le site Internet propose les fonctionnalités les plus utiles ? *Bijoux/Accessoires*

	% Total	Sexe		Age					Statut			Région	
		Homme	Femme	18 à 24 ans	25 à 34 ans	35 à 49 ans	50 à 64 ans	65 ans et plus	CSP+	CSP-	Inactif	Île-de-France	Province
Histoire d'Or	28%	27%	29%	28%	25%	34%	29%	22%	27%	34%	24%	28%	28%
Pandora	21%	20%	22%	18%	22%	16%	25%	23%	18%	23%	22%	20%	21%
Swarovski	19%	19%	18%	20%	15%	20%	20%	19%	17%	19%	18%	13%	20%
Agatha	8%	7%	8%	2%	9%	10%	7%	8%	10%	8%	7%	11%	7%
Accessorize	2%	2%	3%	3%	4%	2%	3%	-	2%	3%	2%	4%	2%
Didier Guerin	2%	2%	3%	4%	4%	3%	-	1%	3%	2%	2%	3%	2%
Marc Orian	2%	2%	1%	4%	4%	2%	1%	1%	3%	1%	2%	2%	2%
MOA	2%	1%	2%	4%	4%	1%	1%	1%	2%	1%	2%	1%	2%
Parfois	-	-	1%	-	1%	1%	-	-	-	1%	-	-	-
NSP	16%	20%	13%	17%	12%	11%	14%	25%	18%	8%	21%	18%	16%

Les Français et les fonctionnalités des sites Internet

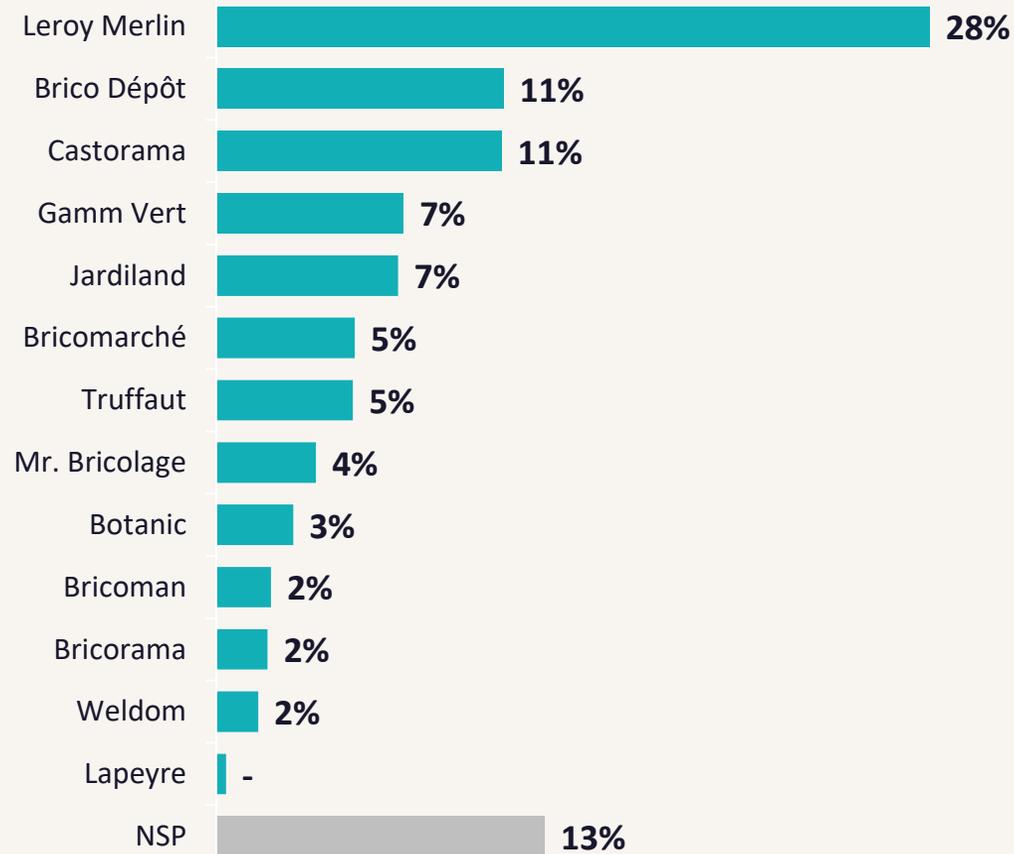
OpinionWay pour Proximis





L'enseigne dont le site Internet propose les fonctionnalités les plus utiles dans le secteur du bricolage et du jardin

Q. Dans chacun des secteurs suivants, quelle est selon vous l'enseigne dont le site Internet propose les fonctionnalités les plus utiles ? *Bricolage/Jardin*





L'enseigne dont le site Internet propose les fonctionnalités les plus utiles dans le secteur du bricolage et du jardin

Q. Dans chacun des secteurs suivants, quelle est selon vous l'enseigne dont le site Internet propose les fonctionnalités les plus utiles ? *Bricolage/Jardin*

	% Total	Sexe		Age					Statut			Région	
		Homme	Femme	18 à 24 ans	25 à 34 ans	35 à 49 ans	50 à 64 ans	65 ans et plus	CSP+	CSP-	Inactif	Île-de-France	Province
Leroy Merlin	28%	28%	26%	24%	24%	28%	32%	26%	32%	28%	25%	37%	26%
Brico Dépôt	11%	10%	12%	17%	13%	16%	10%	4%	8%	17%	8%	6%	12%
Castorama	11%	12%	10%	7%	14%	9%	10%	14%	13%	8%	11%	8%	12%
Gamm Vert	7%	6%	8%	6%	7%	4%	7%	10%	5%	7%	9%	8%	7%
Jardiland	7%	6%	8%	9%	7%	10%	6%	5%	5%	10%	6%	5%	7%
Bricomarché	5%	5%	6%	2%	5%	7%	7%	5%	5%	4%	7%	5%	5%
Truffaut	5%	4%	7%	6%	4%	5%	5%	6%	6%	3%	6%	13%	4%
Mr. Bricolage	4%	5%	3%	2%	3%	4%	4%	4%	4%	3%	4%	2%	4%
Botanic	3%	3%	3%	3%	3%	3%	3%	3%	3%	4%	3%	1%	3%
Bricoman	2%	2%	2%	3%	5%	3%	1%	1%	2%	3%	2%	-	3%
Bricorama	2%	2%	2%	7%	4%	-	1%	1%	2%	2%	2%	2%	2%
Weldom	2%	2%	1%	-	1%	1%	3%	1%	-	3%	1%	-	2%
Lapeyre	-	-	1%	-	-	-	-	1%	-	-	1%	1%	-
NSP	13%	15%	11%	14%	10%	10%	11%	19%	15%	8%	15%	12%	13%

Les Français et les fonctionnalités des sites Internet

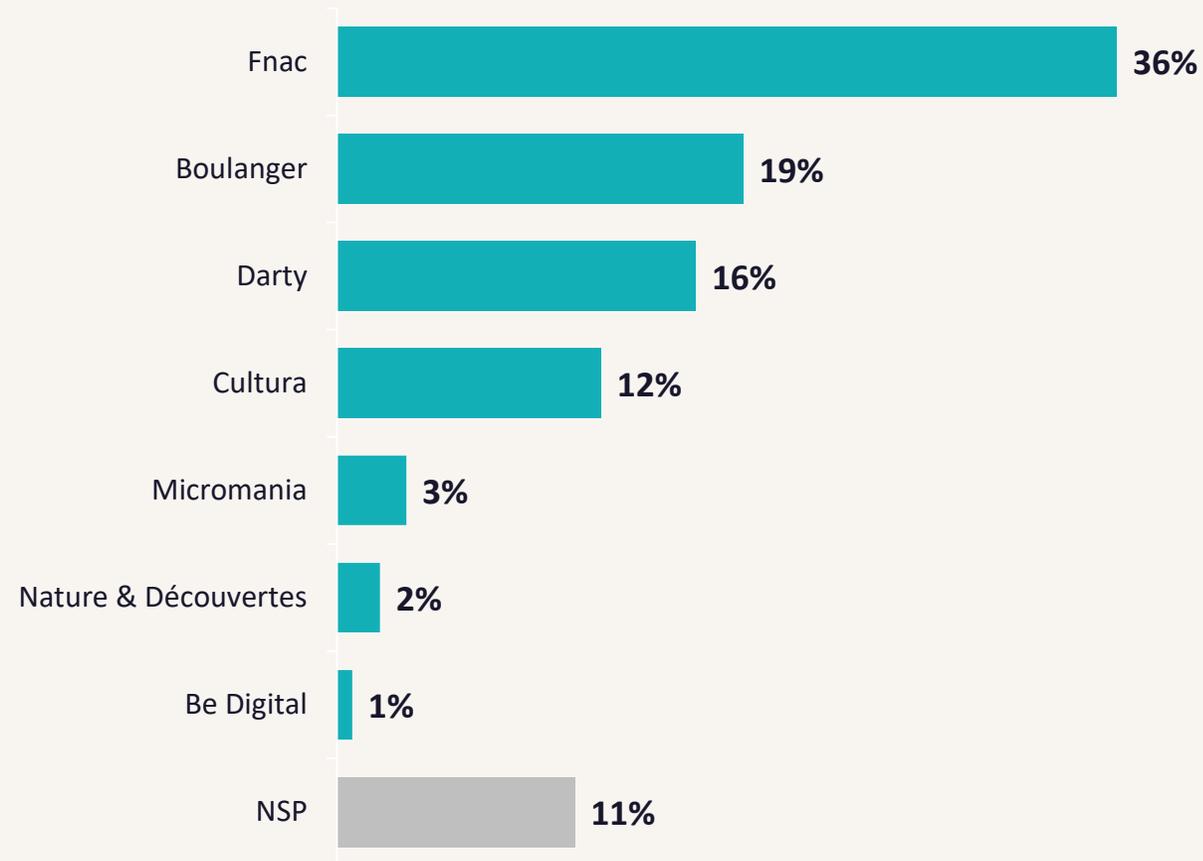
OpinionWay pour Proximis





L'enseigne dont le site Internet propose les fonctionnalités les plus utiles dans le secteur de la culture et de la high-tech

Q. Dans chacun des secteurs suivants, quelle est selon vous l'enseigne dont le site Internet propose les fonctionnalités les plus utiles ? *Culture/High-Tech*



Les Français et les fonctionnalités des sites Internet

OpinionWay pour Proximis





L'enseigne dont le site Internet propose les fonctionnalités les plus utiles dans le secteur de la culture et de la high-tech

Q. Dans chacun des secteurs suivants, quelle est selon vous l'enseigne dont le site Internet propose les fonctionnalités les plus utiles ? *Culture/High-Tech*

	% Total	Sexe		Age					Statut			Région	
		Homme	Femme	18 à 24 ans	25 à 34 ans	35 à 49 ans	50 à 64 ans	65 ans et plus	CSP+	CSP-	Inactif	Île-de-France	Province
Fnac	36%	34%	38%	37%	24%	39%	43%	32%	39%	39%	33%	47%	33%
Boulangier	19%	20%	17%	23%	24%	19%	15%	17%	15%	23%	18%	14%	20%
Darty	16%	18%	15%	14%	15%	15%	16%	21%	18%	15%	17%	21%	16%
Cultura	12%	9%	15%	8%	20%	12%	14%	7%	10%	13%	12%	4%	14%
Micromania	3%	3%	3%	3%	3%	6%	1%	3%	1%	4%	3%	2%	3%
Nature & Découvertes	2%	1%	3%	3%	2%	1%	2%	4%	2%	-	4%	-	2%
Be Digital	1%	1%	1%	-	3%	-	-	-	1%	1%	-	-	1%
NSP	11%	14%	8%	12%	9%	8%	9%	16%	14%	5%	13%	12%	11%

Les Français et les fonctionnalités des sites Internet

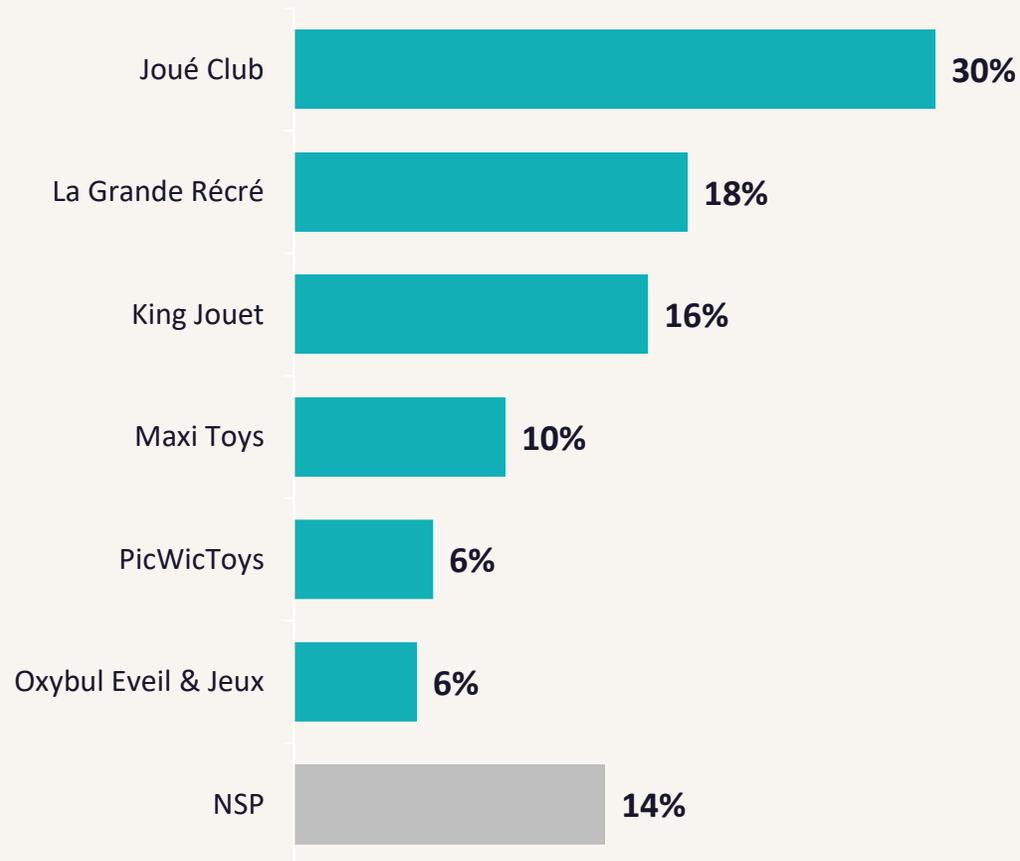
OpinionWay pour Proximis





L'enseigne dont le site Internet propose les fonctionnalités les plus utiles dans le secteur des jouets

Q. Dans chacun des secteurs suivants, quelle est selon vous l'enseigne dont le site Internet propose les fonctionnalités les plus utiles ? *Jouets*





L'enseigne dont le site Internet propose les fonctionnalités les plus utiles dans le secteur des jouets

Q. Dans chacun des secteurs suivants, quelle est selon vous l'enseigne dont le site Internet propose les fonctionnalités les plus utiles ? *Jouets*

	% Total	Sexe		Age					Statut			Région	
		Homme	Femme	18 à 24 ans	25 à 34 ans	35 à 49 ans	50 à 64 ans	65 ans et plus	CSP+	CSP-	Inactif	Île-de-France	Province
Joué Club	30%	32%	28%	22%	30%	27%	35%	29%	24%	34%	29%	21%	31%
La Grande Récré	18%	16%	20%	25%	18%	18%	15%	19%	23%	17%	16%	32%	15%
King Jouet	16%	16%	17%	16%	20%	17%	16%	13%	16%	18%	16%	6%	19%
Maxi Toys	10%	9%	10%	6%	9%	14%	11%	6%	6%	15%	9%	8%	10%
PicWicToys	6%	4%	8%	8%	8%	7%	5%	5%	6%	7%	6%	9%	6%
Oxybul Eveil & Jeux	6%	5%	6%	7%	5%	7%	5%	6%	8%	3%	6%	9%	5%
NSP	14%	18%	11%	16%	10%	10%	13%	22%	17%	6%	18%	15%	14%

Les Français et les fonctionnalités des sites Internet

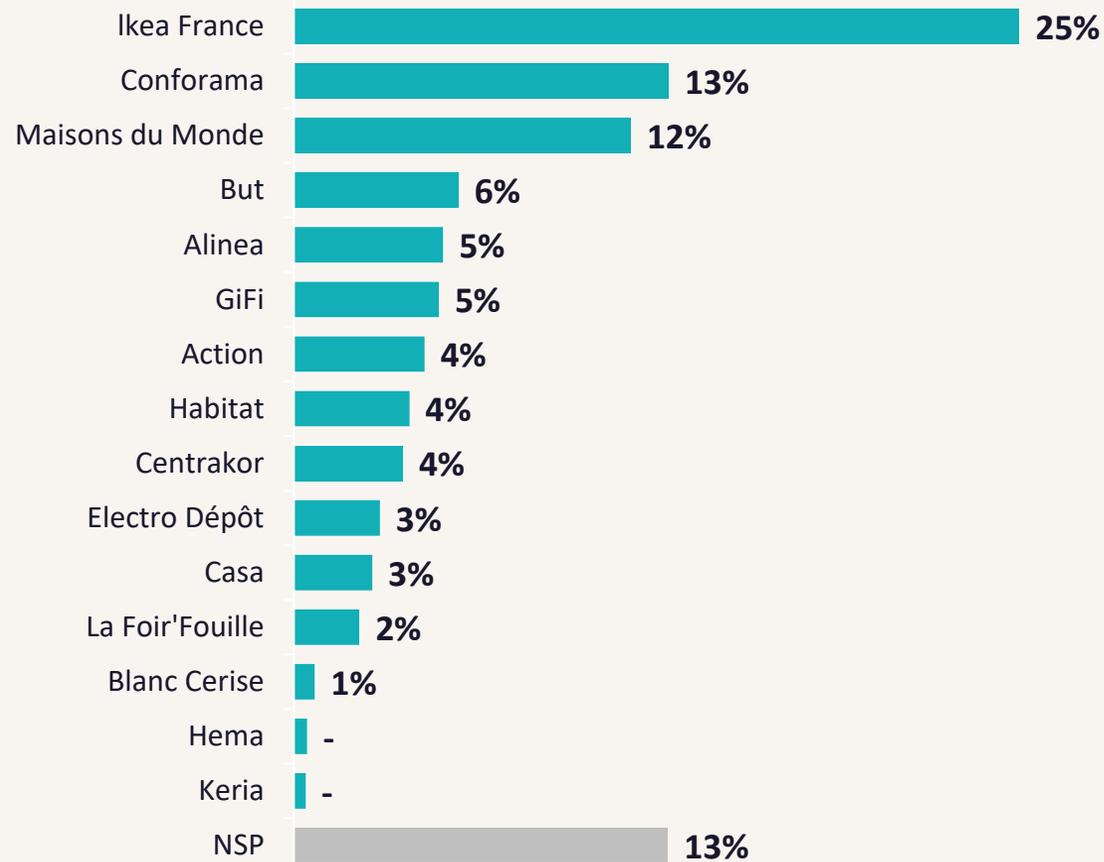
OpinionWay pour Proximis





L'enseigne dont le site Internet propose les fonctionnalités les plus utiles dans le secteur de la maison

Q. Dans chacun des secteurs suivants, quelle est selon vous l'enseigne dont le site Internet propose les fonctionnalités les plus utiles ? *Maison*



Les Français et les fonctionnalités des sites Internet

OpinionWay pour Proximis





L'enseigne dont le site Internet propose les fonctionnalités les plus utiles dans le secteur de la maison

Q. Dans chacun des secteurs suivants, quelle est selon vous l'enseigne dont le site Internet propose les fonctionnalités les plus utiles ? *Maison*

	% Total	Sexe		Age					Statut			Région	
		Homme	Femme	18 à 24 ans	25 à 34 ans	35 à 49 ans	50 à 64 ans	65 ans et plus	CSP+	CSP-	Inactif	Île-de-France	Province
Ikea France	25%	25%	25%	26%	17%	34%	24%	21%	28%	25%	22%	37%	22%
Conforama	13%	12%	14%	14%	8%	13%	12%	16%	12%	12%	15%	5%	15%
Maisons du Monde	12%	11%	12%	10%	12%	10%	12%	14%	13%	9%	12%	10%	12%
But	6%	6%	5%	3%	9%	4%	8%	5%	3%	8%	5%	3%	6%
Alinea	5%	5%	5%	6%	7%	5%	6%	3%	7%	6%	4%	4%	5%
GiFi	5%	5%	5%	3%	5%	4%	8%	3%	4%	6%	5%	3%	6%
Action	4%	2%	7%	13%	7%	5%	3%	1%	3%	7%	4%	6%	4%
Habitat	4%	4%	4%	-	1%	4%	5%	7%	4%	3%	5%	11%	3%
Centrakor	4%	3%	5%	4%	2%	3%	5%	3%	2%	4%	5%	2%	4%
Electro Dépôt	3%	5%	1%	-	7%	3%	4%	-	2%	7%	2%	1%	3%
Casa	3%	2%	3%	5%	7%	2%	-	2%	3%	3%	3%	2%	3%
La Foir'Fouille	2%	2%	2%	-	3%	2%	2%	3%	1%	3%	2%	-	3%
Blanc Cerise	1%	1%	-	1%	2%	-	-	1%	2%	-	-	2%	1%
Hema	-	-	1%	1%	1%	1%	-	-	-	1%	-	1%	-
Keria	-	-	1%	-	1%	1%	-	-	1%	-	-	1%	-
NSP	13%	17%	10%	14%	11%	9%	11%	21%	15%	6%	16%	12%	13%

Les Français et les fonctionnalités des sites Internet

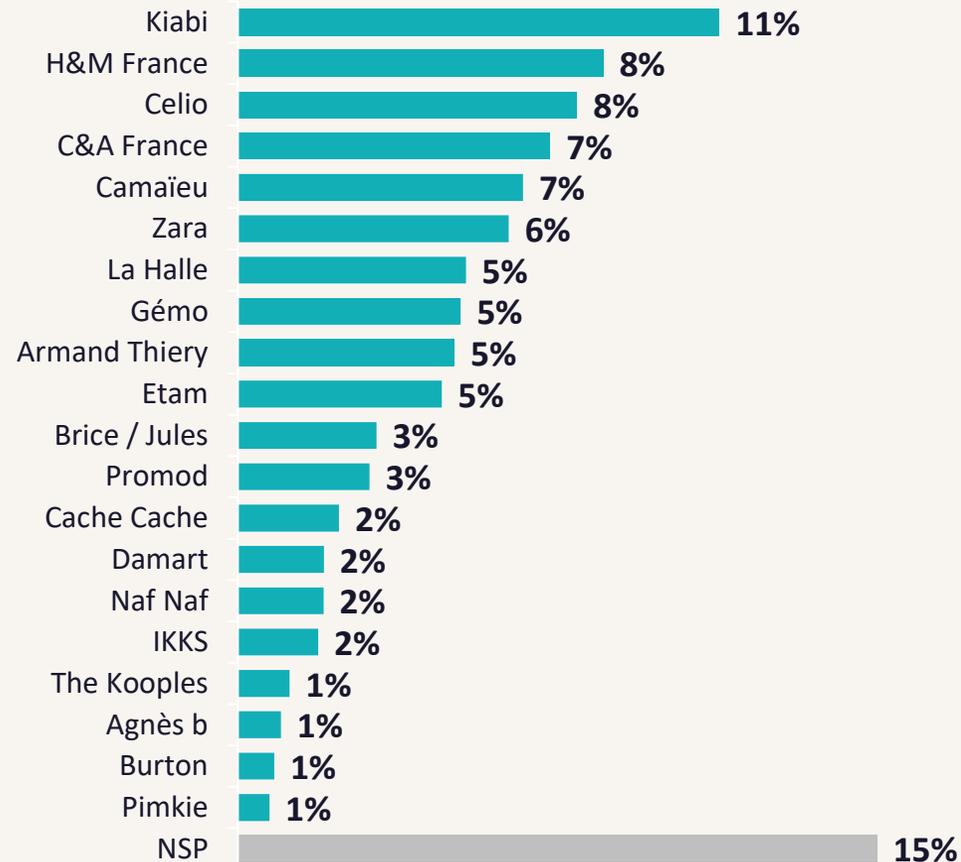
OpinionWay pour Proximis





L'enseigne dont le site Internet propose les fonctionnalités les plus utiles dans le secteur de la mode et de l'habillement

Q. Dans chacun des secteurs suivants, quelle est selon vous l'enseigne dont le site Internet propose les fonctionnalités les plus utiles ? *Habillement*



Les Français et les fonctionnalités des sites Internet

OpinionWay pour Proximis





L'enseigne dont le site Internet propose les fonctionnalités les plus utiles dans le secteur de la mode et de l'habillement

Q. Dans chacun des secteurs suivants, quelle est selon vous l'enseigne dont le site Internet propose les fonctionnalités les plus utiles ? *Habillement*

	% Total	Sexe		Age					Statut			Région	
		Homme	Femme	18 à 24 ans	25 à 34 ans	35 à 49 ans	50 à 64 ans	65 ans et plus	CSP+	CSP-	Inactif	Île-de-France	Province
Kiabi	11%	11%	11%	11%	12%	16%	11%	6%	6%	14%	11%	8%	12%
H&M France	8%	7%	9%	12%	8%	10%	8%	5%	11%	8%	6%	10%	8%
Celio	8%	14%	2%	6%	9%	10%	6%	7%	9%	9%	6%	12%	7%
C&A France	7%	6%	9%	5%	8%	4%	9%	9%	6%	6%	9%	8%	7%
Camaïeu	7%	3%	10%	7%	8%	9%	4%	6%	7%	8%	5%	3%	7%
Zara	6%	4%	9%	13%	6%	6%	5%	5%	6%	6%	6%	12%	5%
La Halle	5%	4%	6%	2%	5%	5%	8%	4%	3%	8%	5%	5%	5%
Gémo	5%	5%	5%	3%	3%	8%	6%	4%	3%	6%	6%	1%	6%
Armand Thiery	5%	7%	3%	5%	3%	2%	5%	9%	4%	3%	7%	3%	5%
Etam	5%	3%	6%	7%	4%	5%	6%	2%	7%	6%	3%	9%	4%
Brice / Jules	3%	5%	1%	3%	3%	2%	5%	3%	3%	3%	3%	2%	3%
Promod	3%	2%	4%	3%	2%	3%	5%	2%	3%	4%	3%	1%	3%
Cache Cache	2%	1%	4%	4%	4%	2%	3%	1%	2%	3%	2%	-	3%
Damart	2%	2%	2%	-	-	1%	2%	5%	1%	-	4%	2%	2%
Naf Naf	2%	2%	2%	3%	4%	1%	1%	2%	4%	1%	2%	4%	2%
IKKS	2%	2%	2%	-	2%	3%	2%	1%	2%	3%	1%	1%	2%
The Kooples	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	2%	1%	1%	1%	2%	1%
Agnès b	1%	1%	1%	-	1%	1%	1%	1%	1%	-	1%	2%	1%
Burton	1%	2%	-	-	-	1%	2%	-	2%	1%	-	-	1%
Pimkie	1%	-	1%	1%	2%	-	1%	-	-	1%	1%	1%	1%
NSP	15%	19%	11%	14%	13%	10%	13%	23%	17%	7%	18%	14%	15%

Les Français et les fonctionnalités des sites Internet

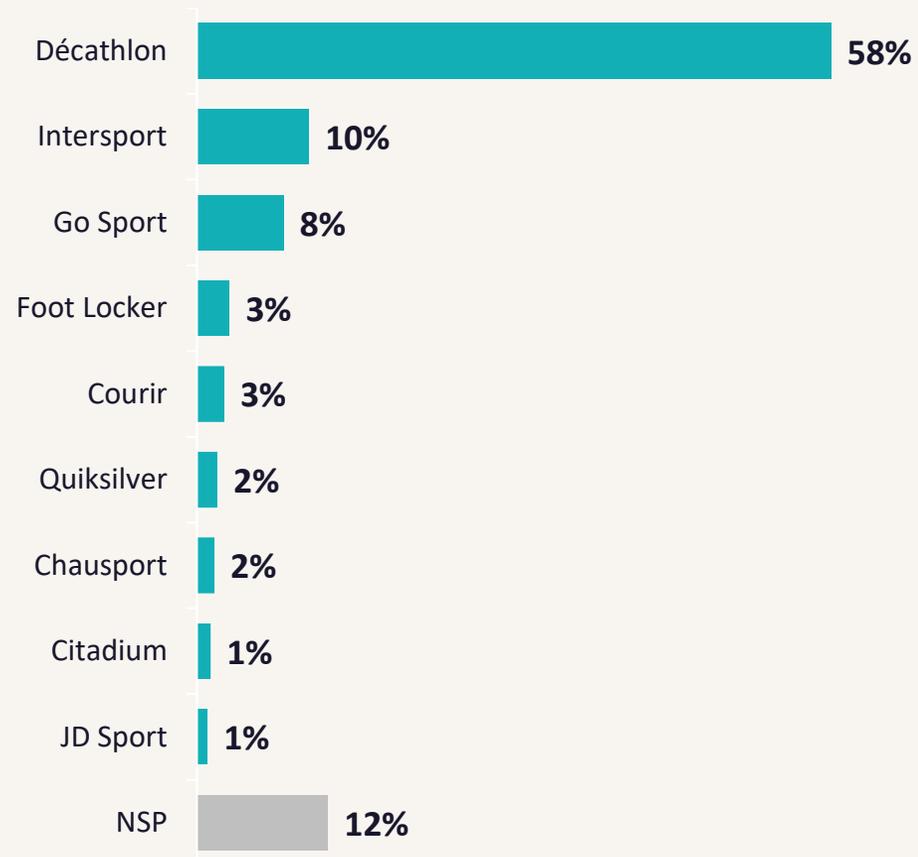
OpinionWay pour Proximis





L'enseigne dont le site Internet propose les fonctionnalités les plus utiles dans le secteur sport / lifestyle

Q. Dans chacun des secteurs suivants, quelle est selon vous l'enseigne dont le site Internet propose les fonctionnalités les plus utiles ? *Sport/Lifestyle*





L'enseigne dont le site Internet propose les fonctionnalités les plus utiles dans le secteur sport / lifestyle

Q. Dans chacun des secteurs suivants, quelle est selon vous l'enseigne dont le site Internet propose les fonctionnalités les plus utiles ? *Sport/Lifestyle*

	% Total	Sexe		Age					Statut			Région	
		Homme	Femme	18 à 24 ans	25 à 34 ans	35 à 49 ans	50 à 64 ans	65 ans et plus	CSP+	CSP-	Inactif	Île-de-France	Province
Décathlon	58%	58%	59%	47%	45%	61%	67%	60%	56%	59%	60%	57%	59%
Intersport	10%	10%	10%	10%	14%	11%	10%	8%	9%	12%	9%	3%	12%
Go Sport	8%	8%	8%	8%	11%	6%	7%	9%	10%	7%	7%	12%	7%
Foot Locker	3%	2%	4%	8%	5%	5%	-	1%	3%	4%	2%	5%	3%
Courir	3%	2%	3%	7%	5%	3%	-	1%	2%	4%	2%	3%	2%
Quiksilver	2%	3%	1%	-	1%	1%	4%	2%	2%	2%	2%	1%	2%
Chausport	2%	-	3%	3%	4%	2%	1%	-	1%	3%	1%	3%	1%
Citadium	1%	1%	2%	2%	4%	1%	1%	-	1%	2%	1%	2%	1%
JD Sport	1%	1%	1%	3%	1%	1%	1%	-	1%	1%	1%	2%	1%
NSP	12%	15%	9%	12%	10%	9%	9%	19%	15%	6%	15%	12%	12%

Les Français et les fonctionnalités des sites Internet

OpinionWay pour Proximis

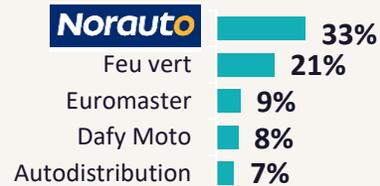




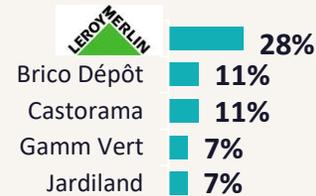
Récapitulatif du top 5 des enseignes par secteur

Q. Dans chacun des secteurs suivants, quelle est selon vous l'enseigne dont le site Internet propose les fonctionnalités les plus utiles ?

Auto/Moto



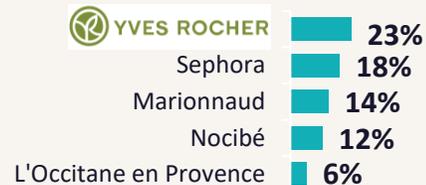
Bricolage / Jardin



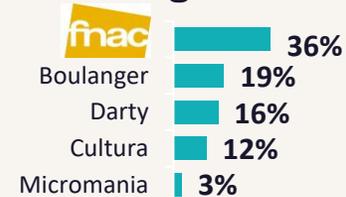
Maison



Beauté/Soins



Culture / High-Tech



Mode / Habillement



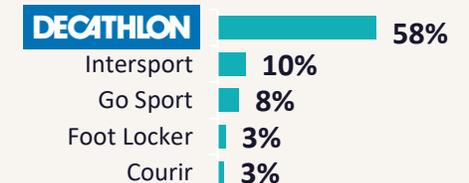
Bijoux/Accessoires



Jouets



Sport / Lifestyle



Les Français et les fonctionnalités des sites Internet

OpinionWay pour Proximis

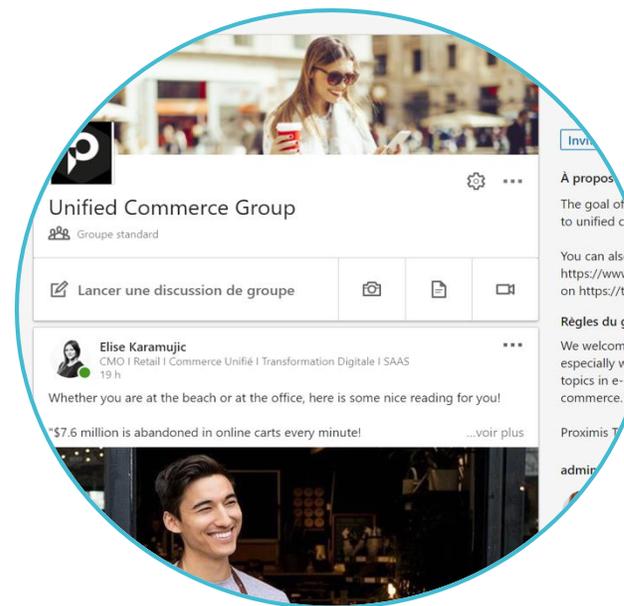




Soyez informés des dernières actualités du Commerce Unifié



Suivez notre page LinkedIn
<https://www.linkedin.com/company/proximis>



Rejoignez notre groupe : Unified Commerce
<https://www.linkedin.com/groups/8778044/>