



Usage des espèces en Europe dans le cadre des achats en ligne



Sondage Ifop pour l'Agence millesoixantequatre

N° 115560

Contacts Ifop :

Romain Bendavid / Anne-Laure Marchal / Delphine Poët

Département Opinion et Stratégies d'Entreprise

01 45 84 14 44

prenom.nom@ifop.com

Septembre 2018

mille
soixante
quatre

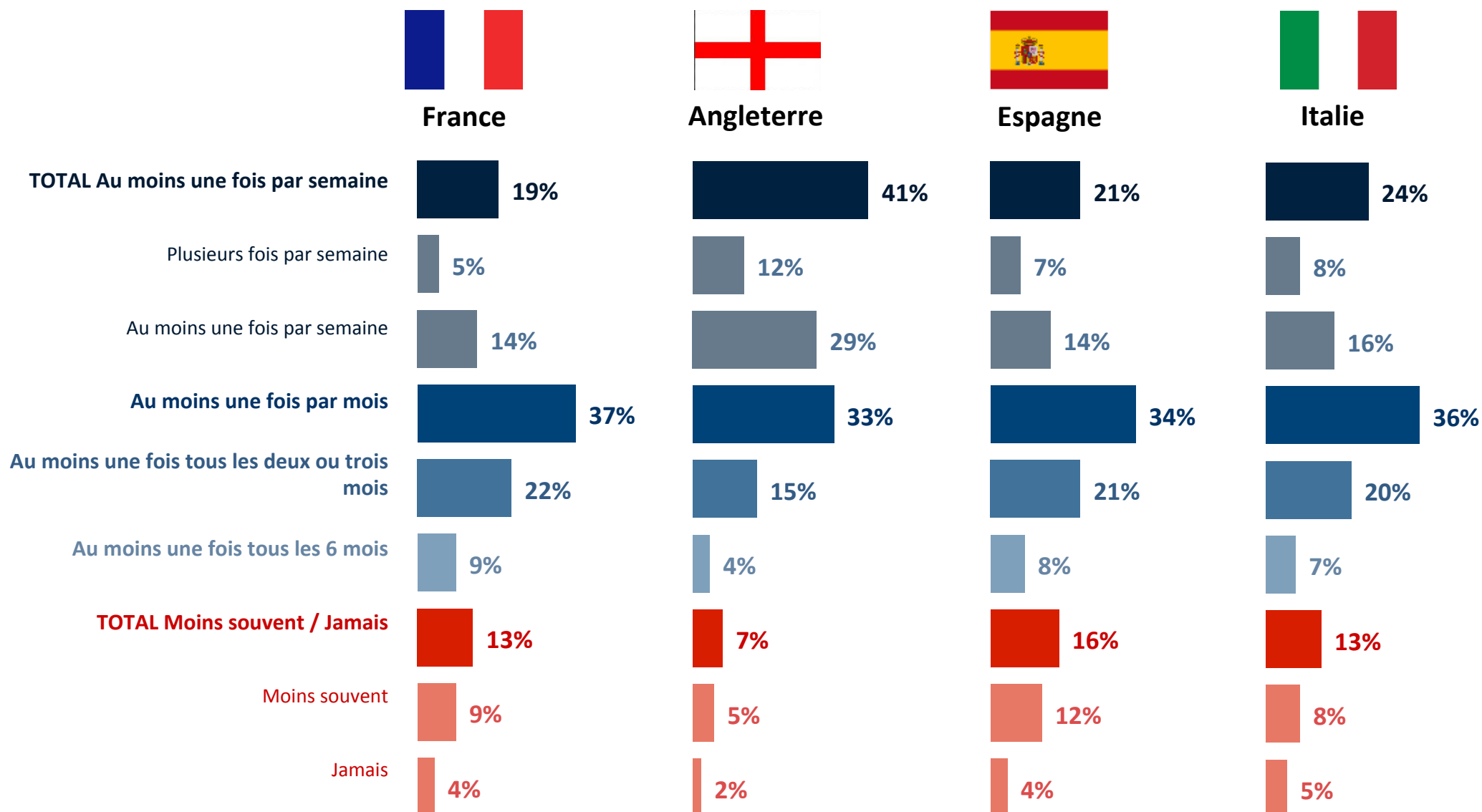
1 | La méthodologie

Etude réalisée par l'Ifop pour l'Agence millesoixantequatre

Echantillon	Méthodologie	Mode de recueil
 L'enquête a été menée auprès de quatre échantillons représentatifs de la population nationale âgée de 18 ans et plus de : - France : 1 001 personnes - Angleterre : 1 000 personnes - Espagne : 1000 personnes - Italie: 1005 personnes	 La représentativité de l'échantillon a été assurée par la méthode des quotas (sexe, âge, profession de la personne interrogée, région) / après stratification par région et catégorie d'agglomération (pour la France uniquement).	 Les interviews ont été réalisées par questionnaire auto-administré en ligne du 23 au 29 août 2018.

2 | Les résultats de l'étude

QUESTION : De manière générale, à quelle fréquence réalisez-vous des achats en ligne ?



QUESTION : Aujourd'hui, quand vous réalisez un achat en ligne, quel est le moyen de paiement que vous privilégiez ? En premier ? En second ?

Base : A ceux qui affirment réaliser des achats en ligne...



France

soit 96% de l'échantillon



Angleterre

soit 98% de l'échantillon



Espagne

soit 96% de l'échantillon



Italie

soit 95% de l'échantillon

TOTAL Paiement par carte bancaire



67%



52%



42%



35%

Un paiement en une seule fois par carte bancaire
(carte bleue, Mastercard, Visa, American Express)



65%



50%



41%



32%

Un paiement en plusieurs fois par carte bancaire

2%

2%

1%

3%

Un paiement par Paypal



21%



39%



46%



51%

Un paiement par virement bancaire

4%

3%

3%

2%

Un paiement par chèque bancaire

3%

-

-

-

Un paiement par carte cadeaux/chèque cadeaux

2%

4%

4%

6%

TOTAL Paiement en espèces

2%

1%

3%

5%

Un paiement de votre achat en ligne en espèces
en magasin

1%

1%

1%

1%

Un paiement de votre achat en ligne en espèces
lors de la livraison dans un point relais ou à votre
domicile

1%

-

2%

4%

Un autre type de paiement

1%

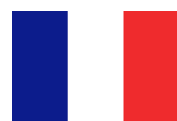
1%

2%

1%

QUESTION : Aujourd'hui, quand vous réalisez un achat en ligne, quel est le moyen de paiement que vous privilégiez ? En premier ? En second ? (*)

Base : A ceux qui affirment réaliser des achats en ligne...



France

soit 96% de l'échantillon



Angleterre

soit 98% de l'échantillon



Espagne

soit 96% de l'échantillon



Italie

soit 95% de l'échantillon

TOTAL Paiement par carte bancaire



Un paiement en une seule fois par carte bancaire
(carte bleue, Mastercard, Visa, American Express)



Un paiement en plusieurs fois par carte bancaire



Un paiement par Paypal



Un paiement par virement bancaire



Un paiement par chèque bancaire



Un paiement par carte cadeaux/chèque cadeaux



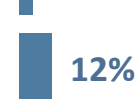
TOTAL Paiement en espèces



Un paiement de votre achat en ligne en espèces
en magasin



Un paiement de votre achat en ligne en espèces
lors de la livraison dans un point relais ou à votre domicile



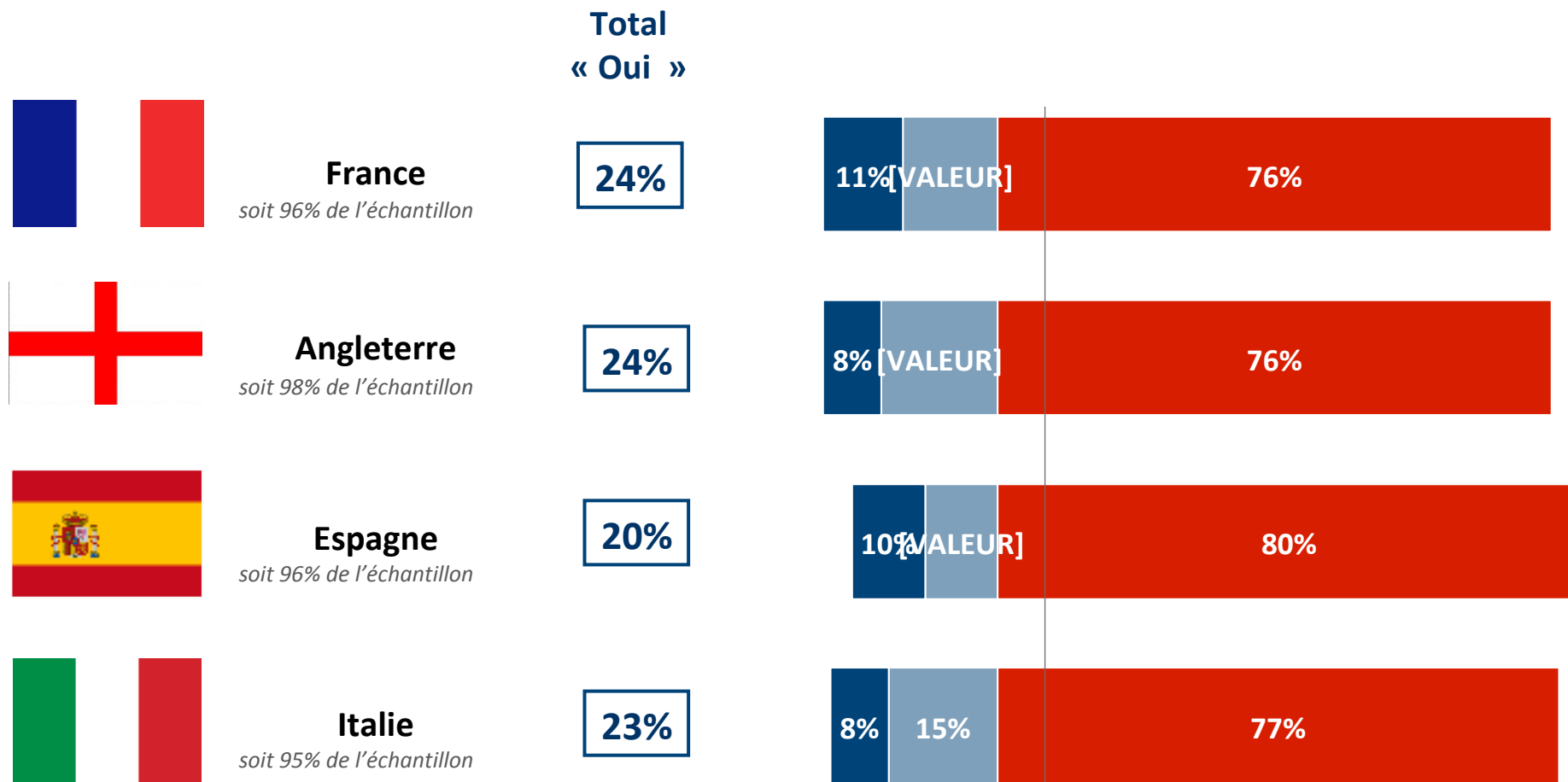
Un autre type de paiement



(*) Total supérieur à 100, les interviewés ayant pu donner deux réponses

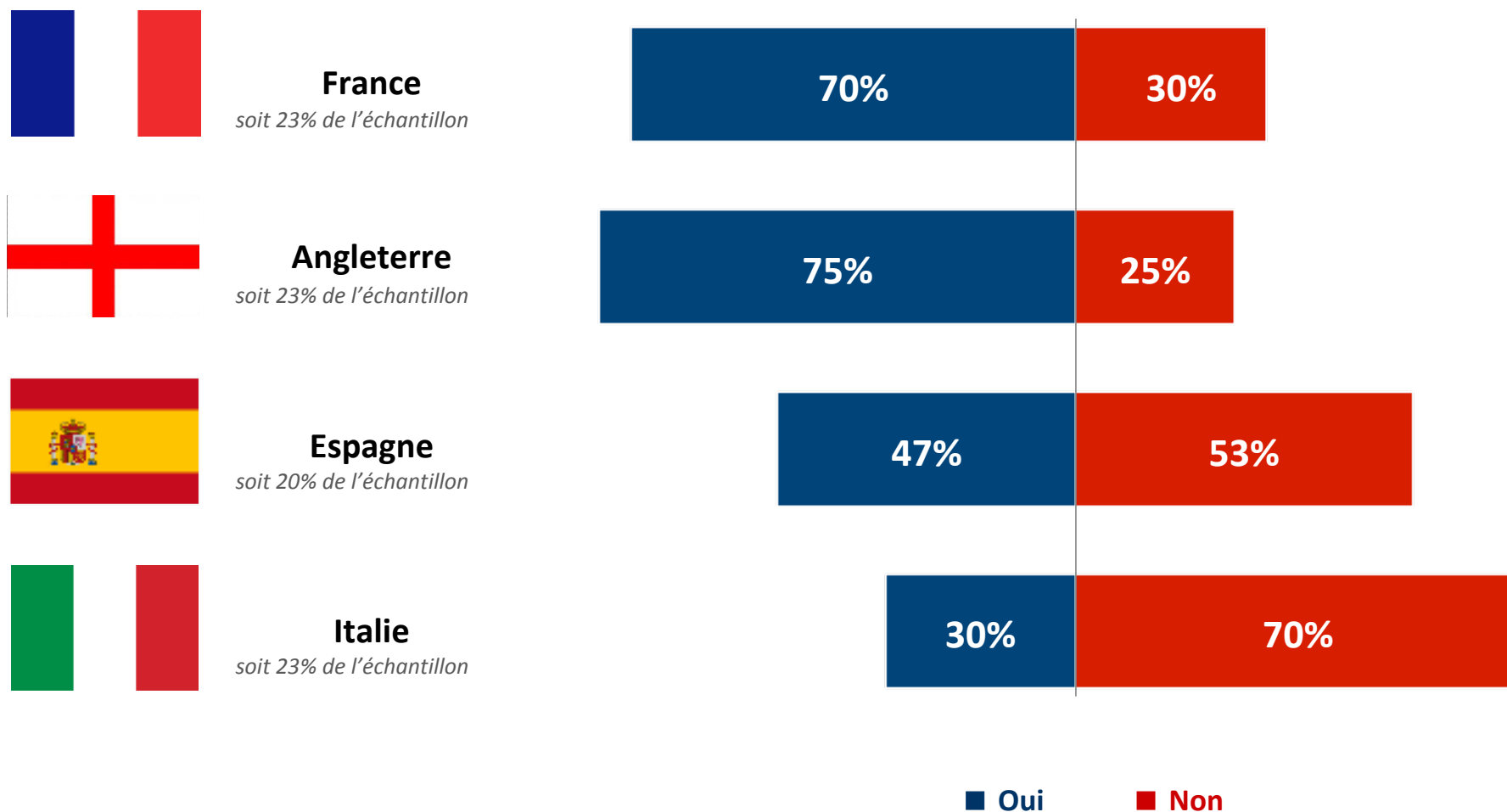
QUESTION : Au cours des 12 derniers mois, avez-vous déjà rencontré un problème lors du paiement de l'un de vos achats en ligne par carte bancaire (par exemple un bug sur le site Internet, une panne informatique, un rejet de la carte bancaire, etc.) ?

Base : A ceux qui affirment réaliser des achats en ligne...

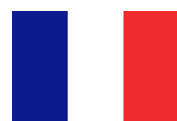


QUESTION : Après avoir constaté ce (ou ces) problème(s), vous est-il déjà arrivé d'abandonner vos achats en cours ?

Base : A ceux qui affirment avoir déjà rencontré un problème lors du paiement de l'un de vos achats en ligne par carte bancaire...



QUESTION : Pour vous, quels sont les freins pour réaliser un achat en ligne par carte bancaire ? En premier ? En second ?



France



Angleterre



Espagne

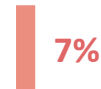


Italie

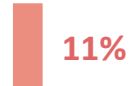
TOTAL Perçoit au moins un frein



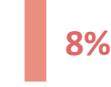
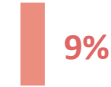
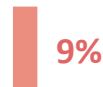
Une fraude sur votre carte bancaire comme par exemple un piratage de vos coordonnées bancaires



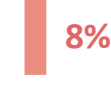
La peur de divulguer vos informations bancaires



Vous préférez réaliser vos achats en magasin



La possibilité de rencontrer un problème lors du paiement



Vous préférez payer en espèce



Vous ne disposez pas des moyens de paiement vous permettant de réaliser un achat sur Internet



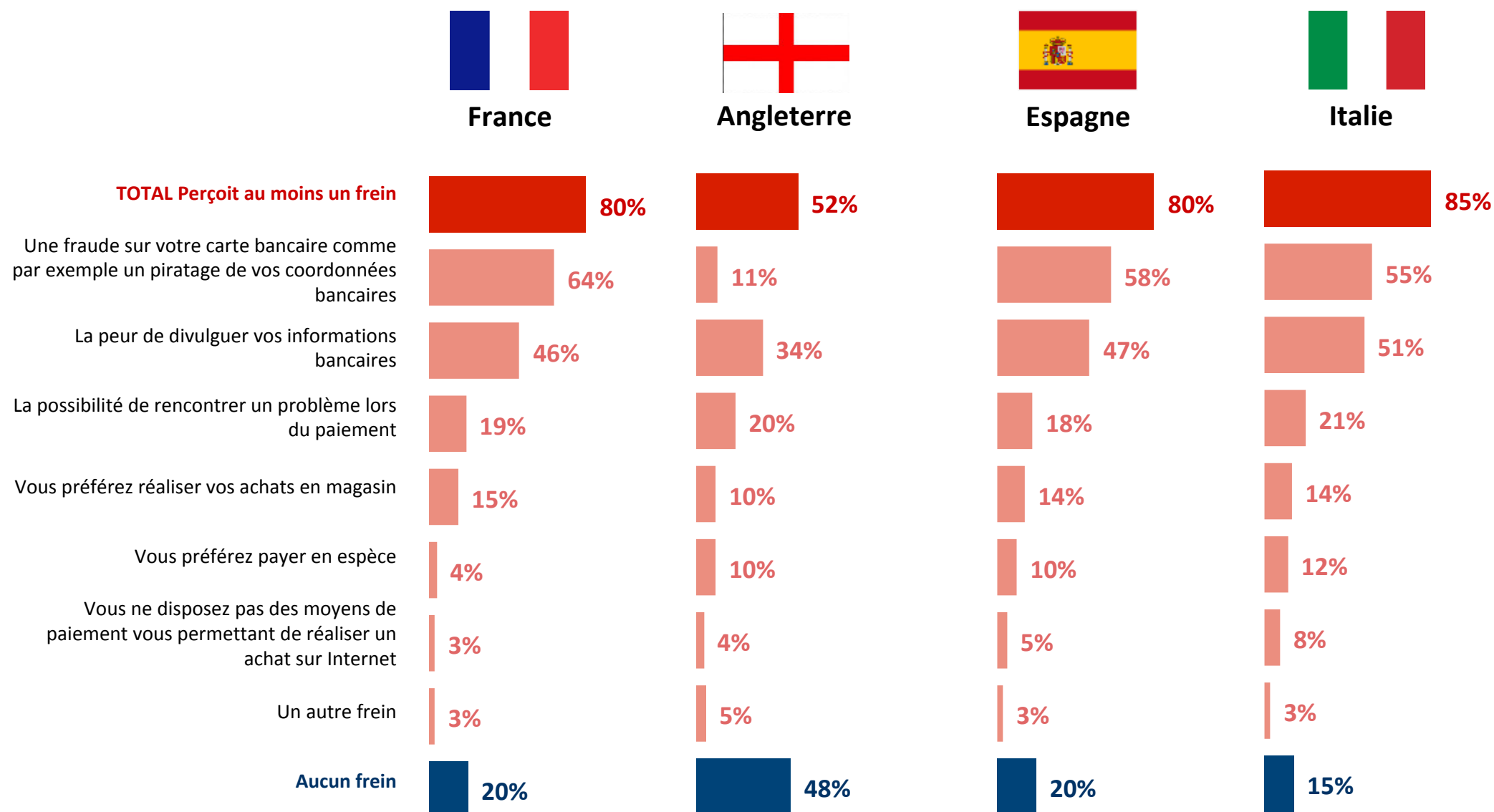
Un autre frein



Aucun frein

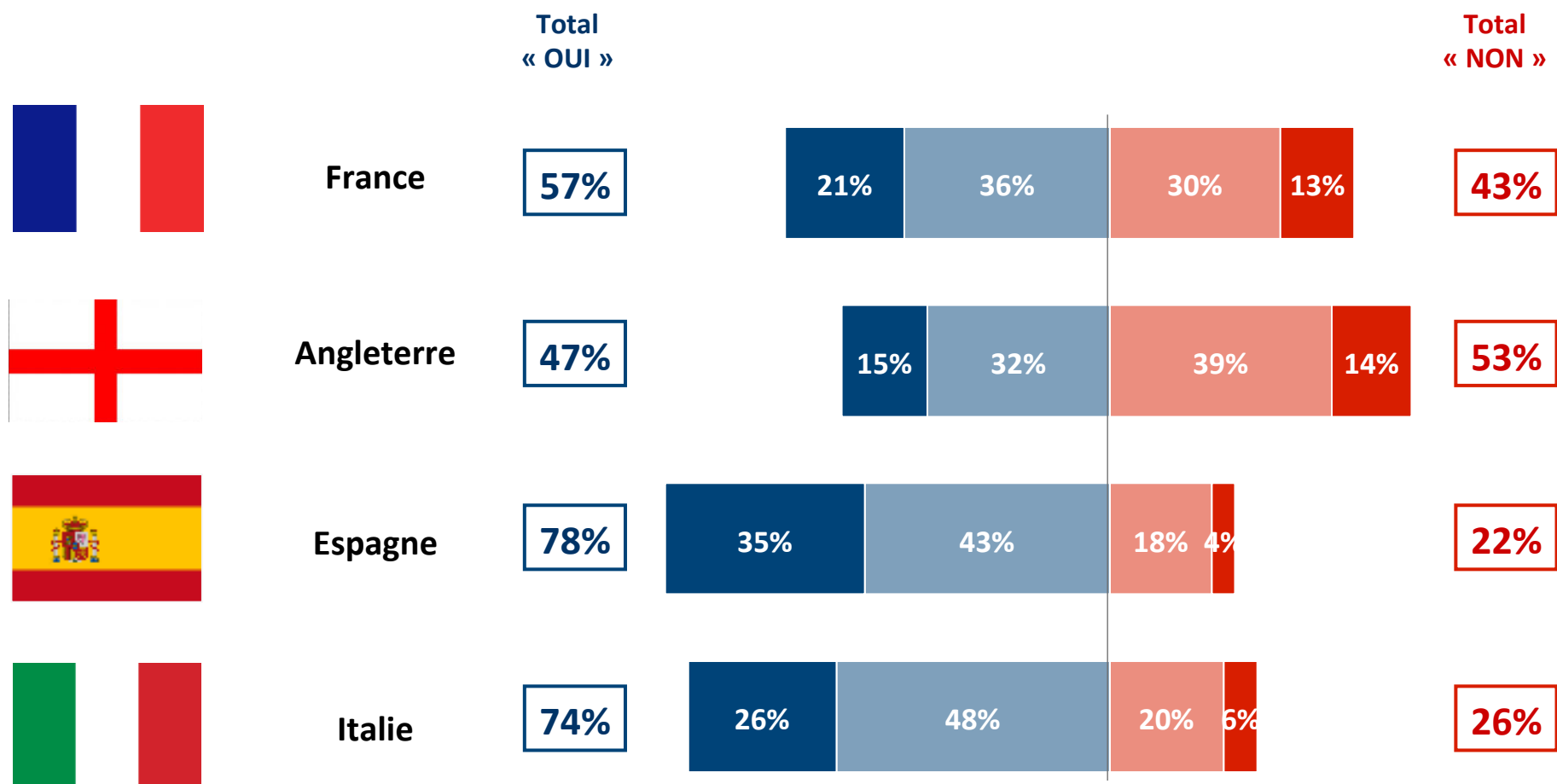


QUESTION : Pour vous, quels sont les freins pour réaliser un achat en ligne par carte bancaire ? En premier ? En second ? (*)



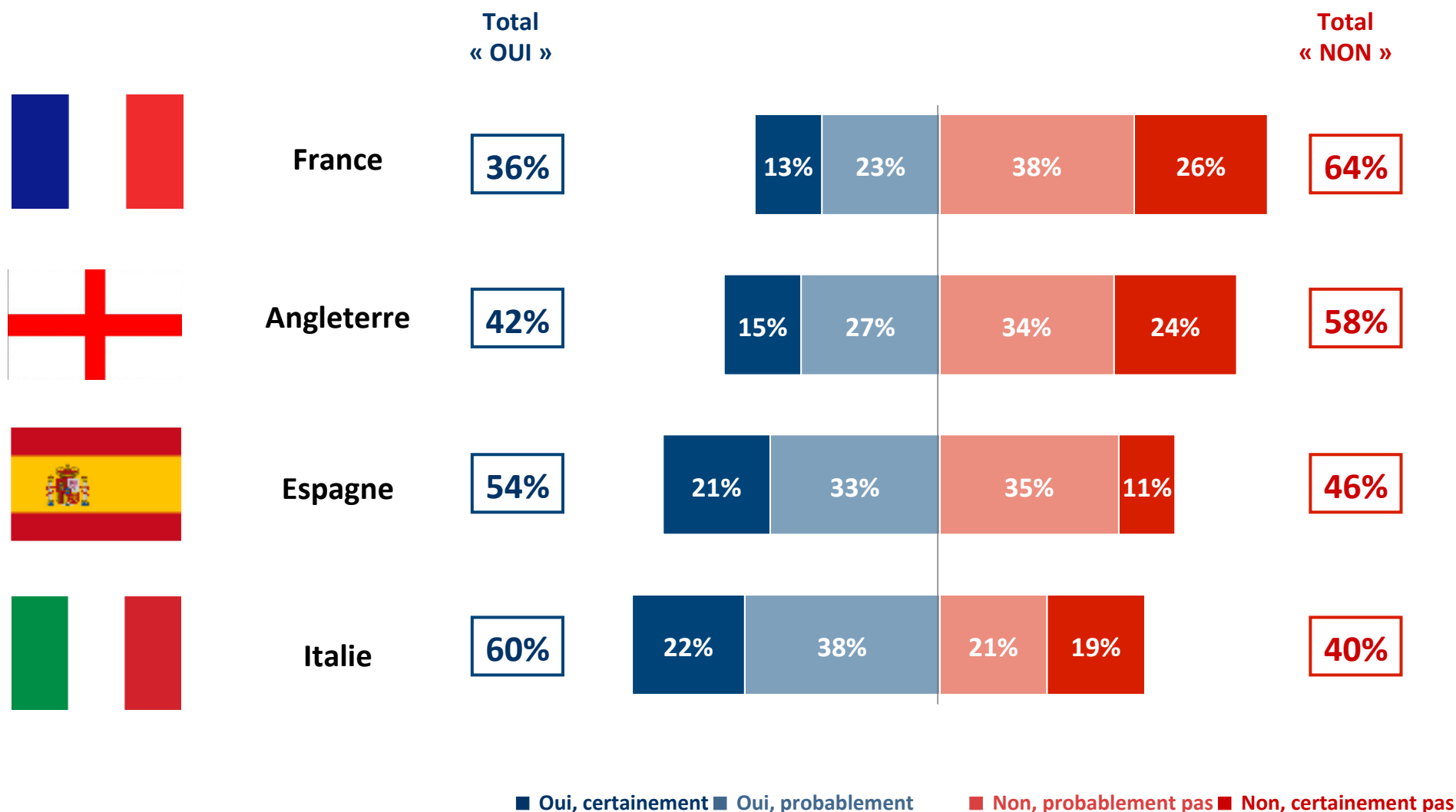
(*) Total supérieur à 100, les interviewés ayant pu donner deux réponses

QUESTION : Si vous aviez la possibilité d'aller payer en espèces un achat effectué sur internet, dans un commerce près de chez vous, auriez-vous l'intention d'avoir recours à ce moyen de paiement ?

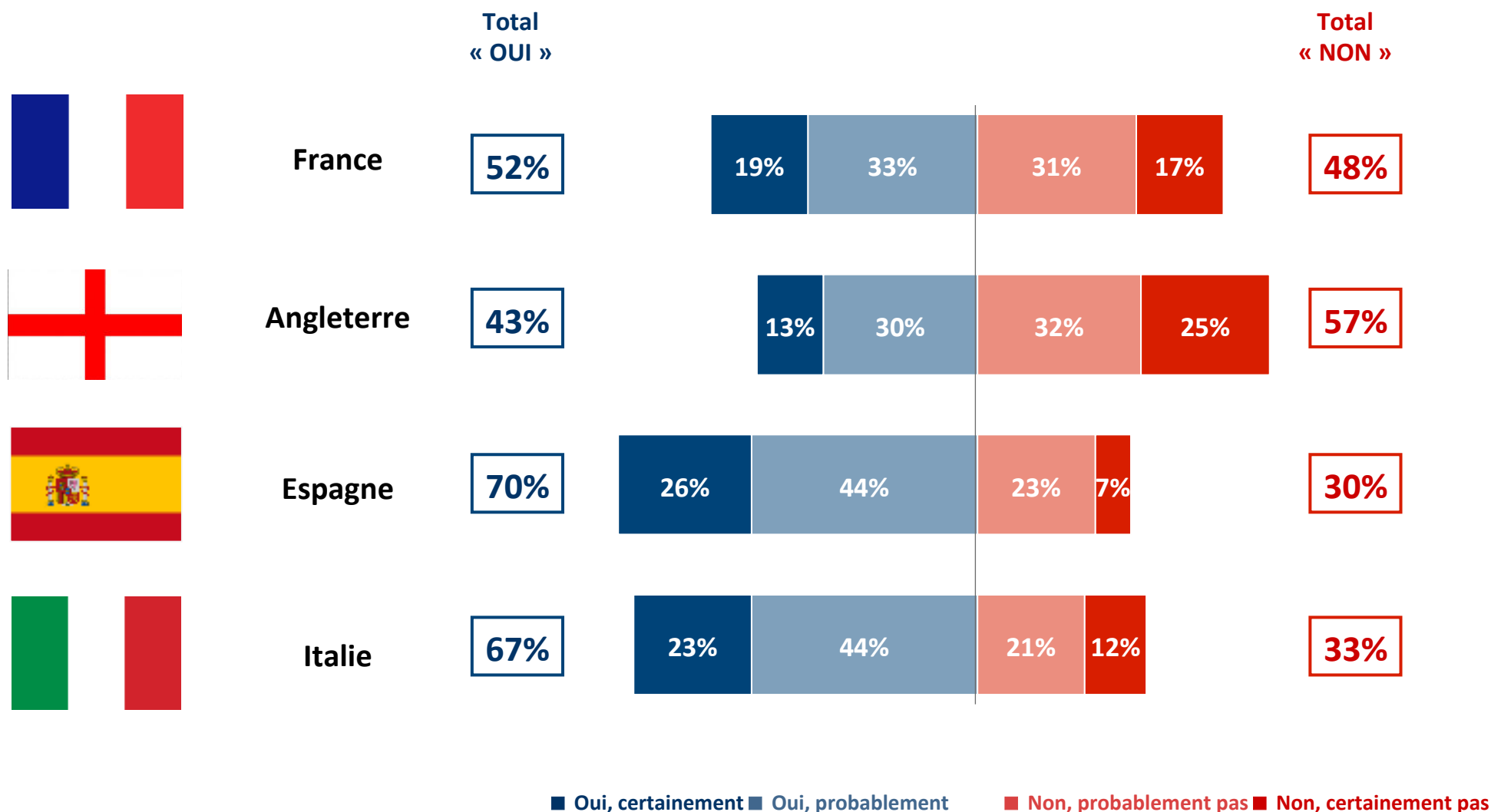


■ Oui, certainement ■ Oui, probablement ■ Non, probablement pas ■ Non, certainement pas

QUESTION : Seriez-vous prêt à payer vos factures courantes en espèces (par exemple les factures d'électricité, de téléphonie, d'Internet, etc.) dans un commerce près de chez vous ou près de votre travail ?



QUESTION : Seriez-vous prêt à payer certains de vos achats en ligne, en plusieurs fois et en espèces si l'option vous était proposée (par exemple payer 3 fois sans frais) ?



QUESTION : Selon vous, parmi les propositions suivantes, quel est le principal avantage de payer en espèces un achat réalisé en ligne ?



France



Angleterre



Espagne



Italie

Cela permet de ne pas divulguer ses informations bancaires



31%



34%



26%



23%

Cela limite le risque de fraude



28%



32%



30%



24%

C'est anonyme (le nom et les coordonnées ne sont pas transmises)



24%



18%

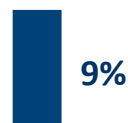


18%

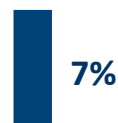


17%

C'est plus rassurant



9%



7%

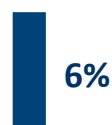


14%

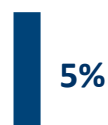


12%

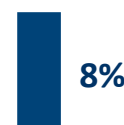
C'est plus pratique car vous pouvez aller payer près de chez vous



6%



5%



8%

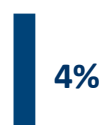


14%

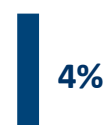
C'est plus pratique car vous ne disposez pas de carte bancaire



2%



4%



4%



10%