

Habitudes d'achat des Habitants du Grand Paris

Etude Ifop pour **CDCF**

Octobre 2016

Contacts Ifop :

Elodie Banq

Directrice de clientèle
elodie.banq@ifop.com

Sabrina Théréné

Chef de groupe
sabrina.therene@ifop.com

<i>I – PRESENTATION DE L’ETUDE</i>	3
<i>II – PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS</i>	5
<i>III – RESULTATS DE L’ETUDE</i>	
<i>Partie 1 : Les habitudes d’achat des courses du quotidien</i>	10
<i>Partie 2 : La livraison des courses du quotidien</i>	15
<i>Partie 3 : Les profils</i>	18
<i>IV - ANNEXE TECHNIQUE</i>	
1. Questionnaire	32
2. Echantillon	36

1

Présentation de l'étude



Contexte et objectif

Le **Conseil du Commerce de France (CdCF)** a sollicité l'Ifop pour mettre en place pour la **Commission de concertation sur le commerce** un sondage auprès des **parisiens** visant à **cerner leurs habitudes d'achats pour leurs courses quotidiennes** et leur intérêt pour les nouvelles **offres de service de livraison express à domicile**, en particulier.



Méthodologie

Etude quantitative réalisée auprès d'un échantillon national représentatif **de 1000 individus âgés de 18 ans et plus** résident dans le Grand Paris. L'échantillon a été structuré selon la méthode des quotas (sexe, âge, profession de l'interviewé et du chef de ménage, région et catégorie d'agglomération).



Mode d'interrogation

Cette étude a été menée dans le cadre de l'**OMCAWI Grand Paris**, l'enquête **multi-clients** de l'Ifop, réalisée périodiquement en **ligne et auto-administrée**.



Echantillon

Les informations ont été recueillies auprès d'un échantillon national représentatif de **1003 individus âgés de 18 ans et plus**.



Date de terrain

Les interviews se sont déroulées du **Mardi 4 octobre au vendredi 7 octobre 2016**.

2

Principaux enseignements

87%



82%

81%

des habitants du Grand Paris font leurs courses du quotidien en **hyper/supermarché**.

↳ Ce lieu est significativement plus fréquenté chez les femmes (91%), les habitants de Seinte St Denis (94%) et des PCF B (93%)

↳ **Le commerce de proximité** est ensuite le deuxième lieu le plus utilisé par les habitants du Grand Paris (51%) ; puis **le marché** (44%), **l'épicerie/supérette** (35%) et enfin, **Internet** (15%) et **le Drive** (6%)

des habitants du Grand Paris disent préférer ou qu'ils préféreraient faire leur courses en **hyper/supermarché**.

C'est aussi le lieu qu'ils fréquenteront plus souvent les prochains mois pour 48% des interviewés.

Des interviewés fréquentant le **commerce de proximité** disent le fréquenter quotidiennement.

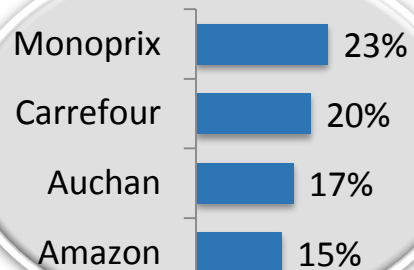
Et près de 7 personnes sur 10 fréquentent au moins 1 fois par semaine les autres lieux : hyper/supermarché, marché et Epicerie/supérette.

Internet et Drive sont moins utilisés et moins souvent (majoritairement 1 à 2 fois par mois).

18%

des habitants du Grand Paris **ont eu recours à un service de livraison à domicile express.**

↳ Ce service est significativement plus utilisé chez les actifs (20%) et les foyers avec enfants (23%).



Ces personnes ont **réalisé leurs achats la plupart du temps dans des enseignes traditionnelles**, Amazon arrive en 4^{ème} position.

Livraison en
24H ou
moins

85% des habitants du Grand Paris jugent que le délai raisonnable pour se faire livrer des courses du quotidien est de 24H ou moins (10% dans l'heure).

Entre
18% et
29%

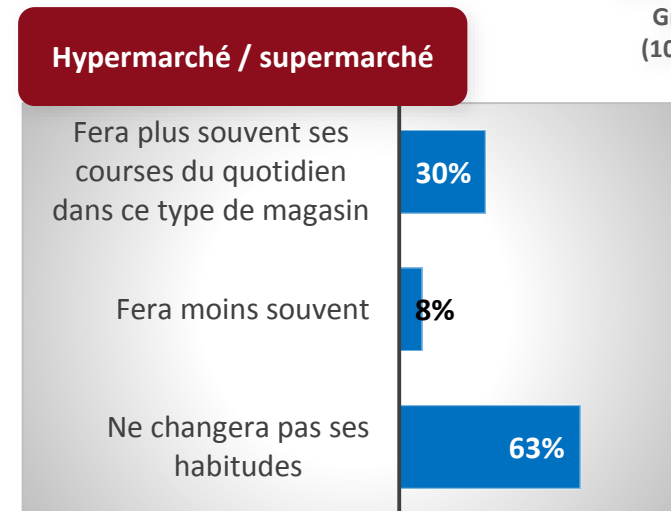
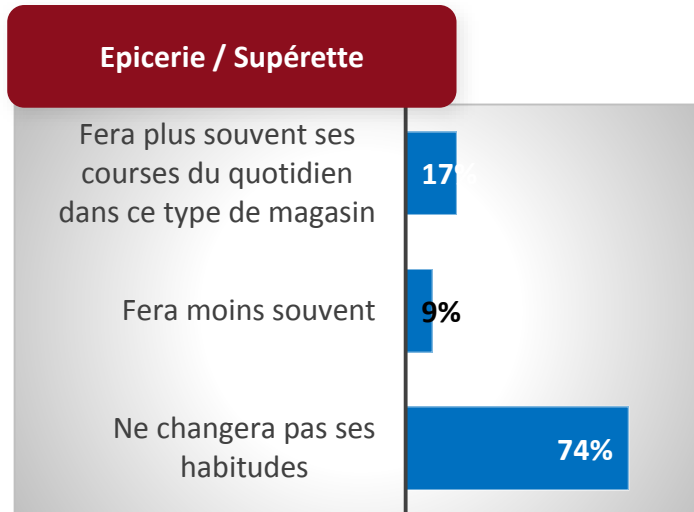
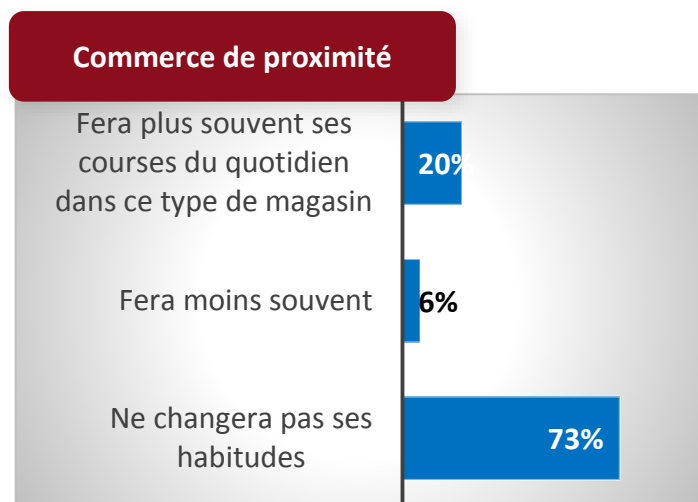
des habitants du **Grand Paris sont prêt à payer un abonnement annuel en contrepartie de la gratuité des frais de livraison**

29% pour un hypermarché / supermarché – 20% pour un commerce de proximité – 18% pour une épicerie /supérette

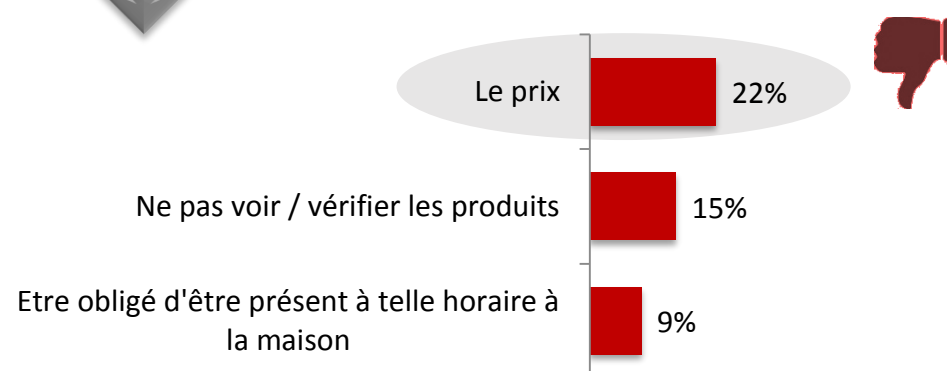
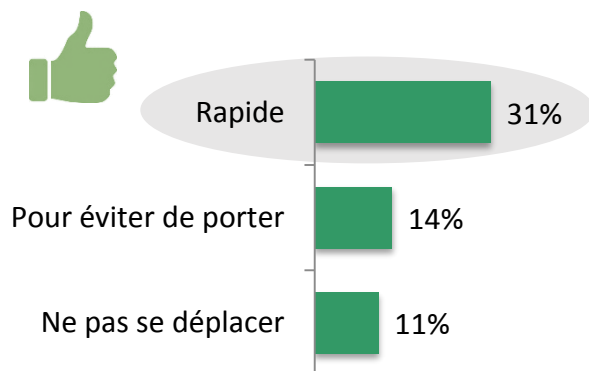
↳ Les moins de 35 ans, les actifs et les foyers avec enfants sont davantage prêts à payer ce service.

Q11. Si les lieux de vente suivants proposaient de vous livrer vos courses 1 à 2 heures après votre commande que vous pourriez faire sur internet ou en magasin, diriez-vous

Base Ind 18+ hab
Grand Paris
(1003=100%)



TOP 3 des Leviers et freins à la livraison express

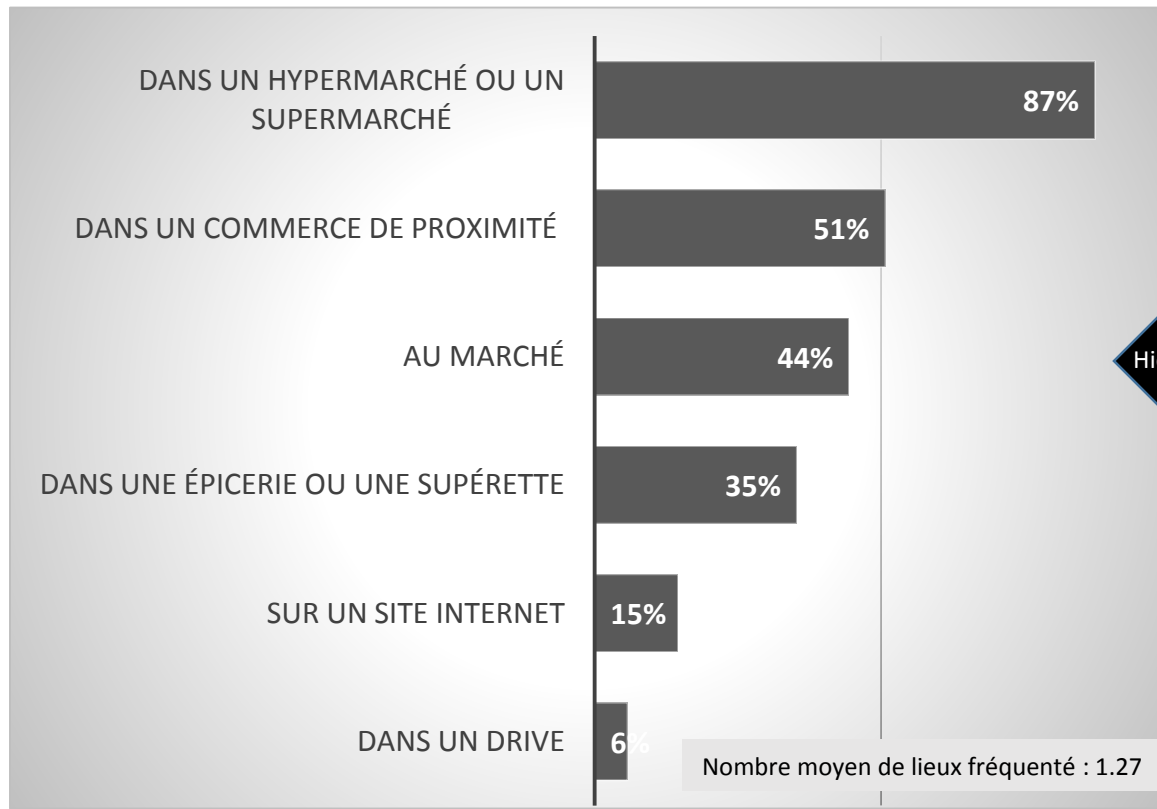


3

Habitudes d'achat des courses du quotidien

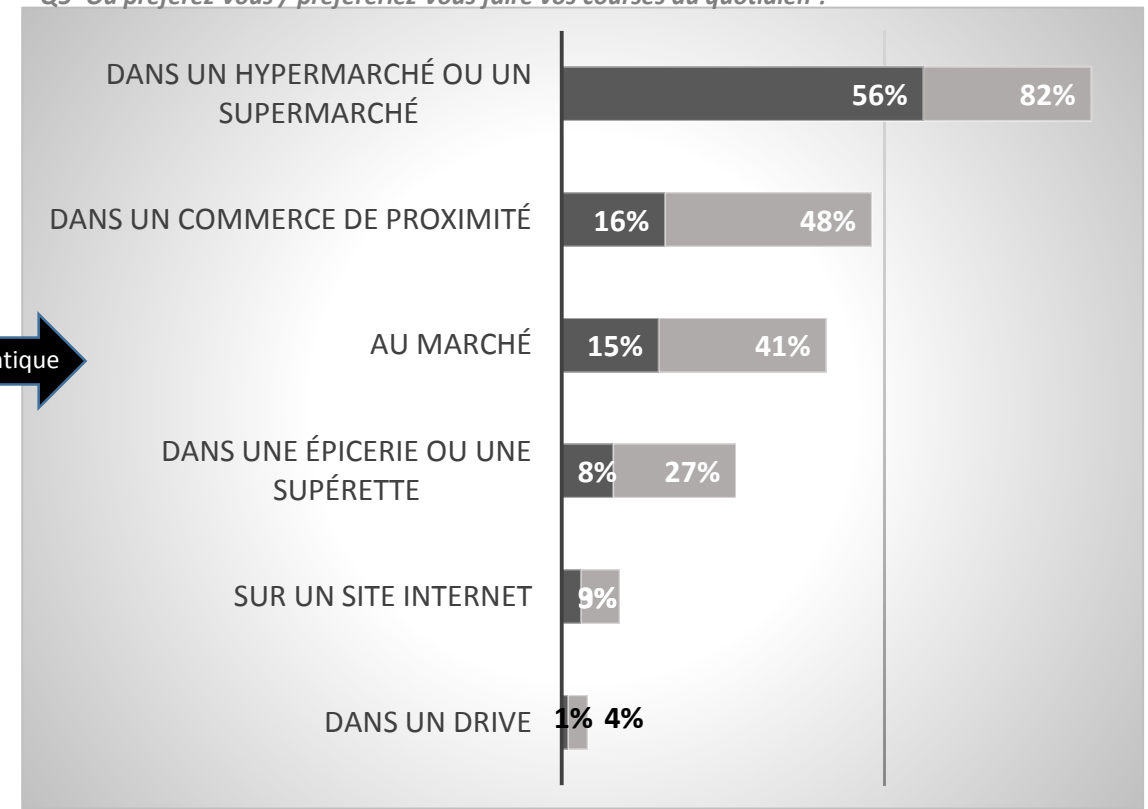
Lieux d'achat des courses du quotidien au cours des 3 derniers mois

Q1- Au cours des 3 derniers mois, dans quel(s) lieu(x) avez-vous fait vos courses du quotidien (alimentaire, boissons, produits d'entretien de la maison, hygiène - beauté) ?



Lieux d'achat préféré pour les courses du quotidien

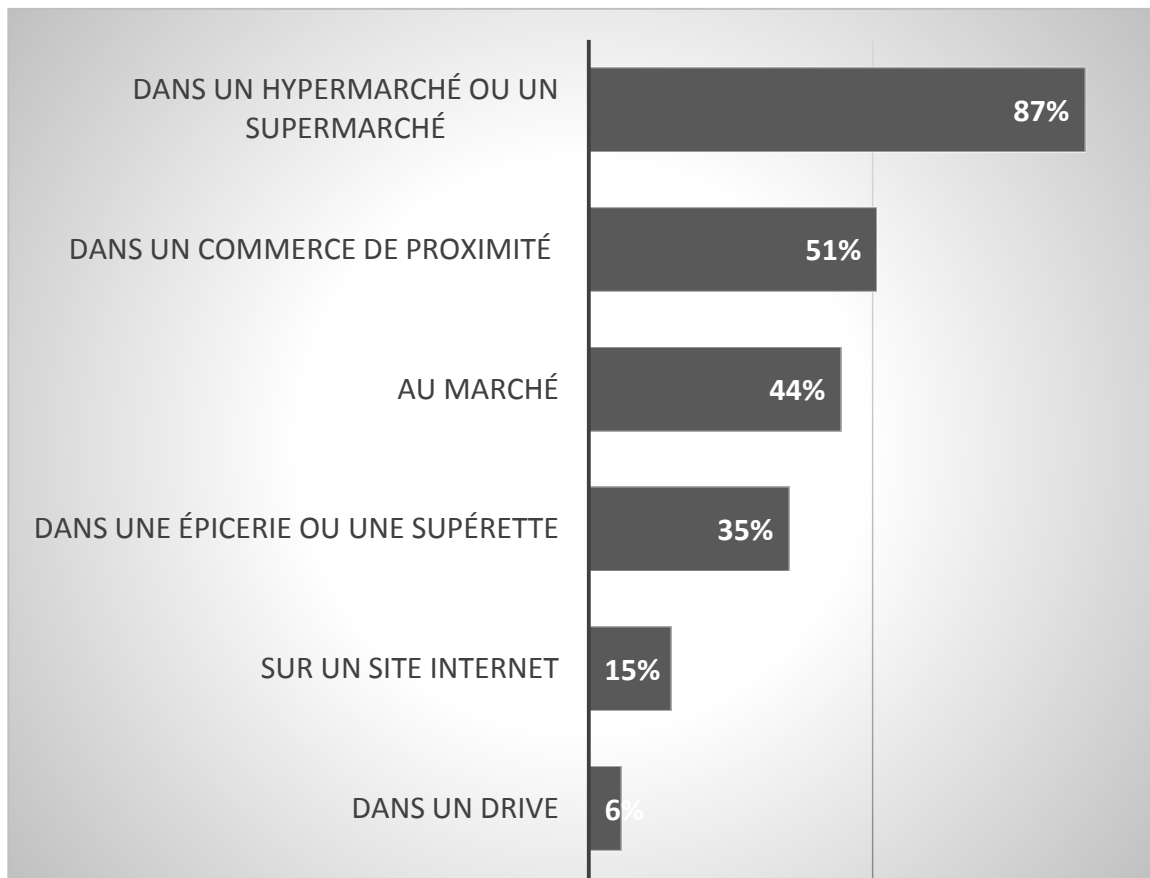
Q5- Où préférez-vous / préféreriez-vous faire vos courses du quotidien ?



Hiérarchie identique

Q1- Au cours des 3 derniers mois, dans quel(s) lieu(x) avez-vous fait vos courses du quotidien (alimentaire, boissons, produits d'entretien de la maison, hygiène - beauté) ?

Base Ind 18+ habt
Grand Paris (1003=100%)



Notamment auprès des:

- Femmes (91%)
- Dept Seine St Denis (94%)
- PCF B (93%)

Notamment auprès des:

- 65 ans et + (62%)
- Dept Paris (58%)
- PCF A (56%)

Notamment auprès des:

- 65 ans et + (66%)
- Dept Haut de Seine (55%)

Notamment auprès des:

- Dept Paris (43%)
- PCF A (44%)
- Foyer 1 personne (41%)

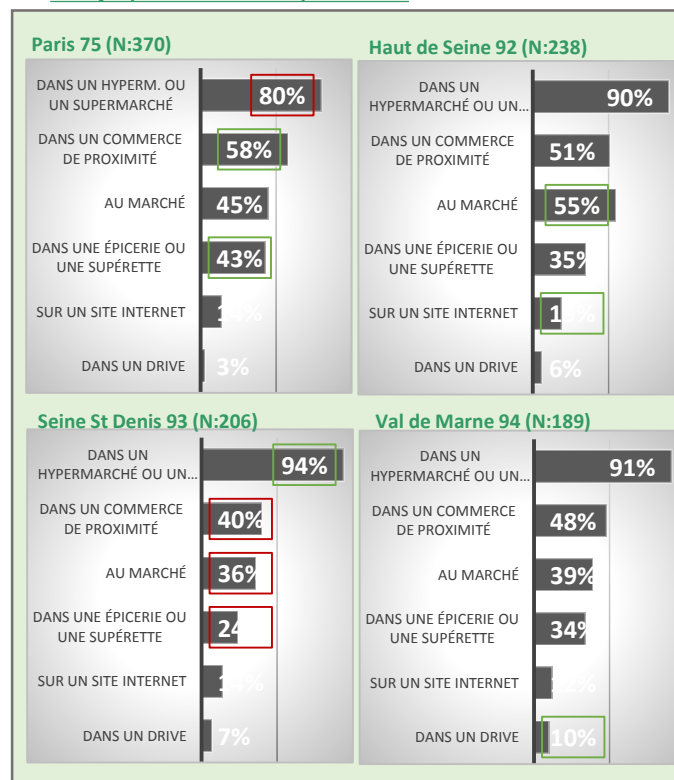
Notamment auprès des:

- 35-49 ans (19%)
- Dept Haut de Seine (19%)
- PCF A (20%)
- Foyer avec enfant (19%)

Notamment auprès des:

- 25-34 ans (10%) / 35-49 ans (10%)
- Dept Val de Marne (10%)
- PCF A (10%)
- Foyer avec enfant (13%)

Lieux fréquentés selon les départements :



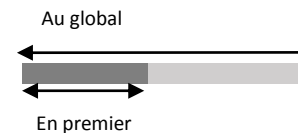
(*) : PCF Profession du Chef de Famille.

A= Agriculteur, artisan, commerçant, profession libérale ou cadre supérieur
B= Profession intermédiaire, employé

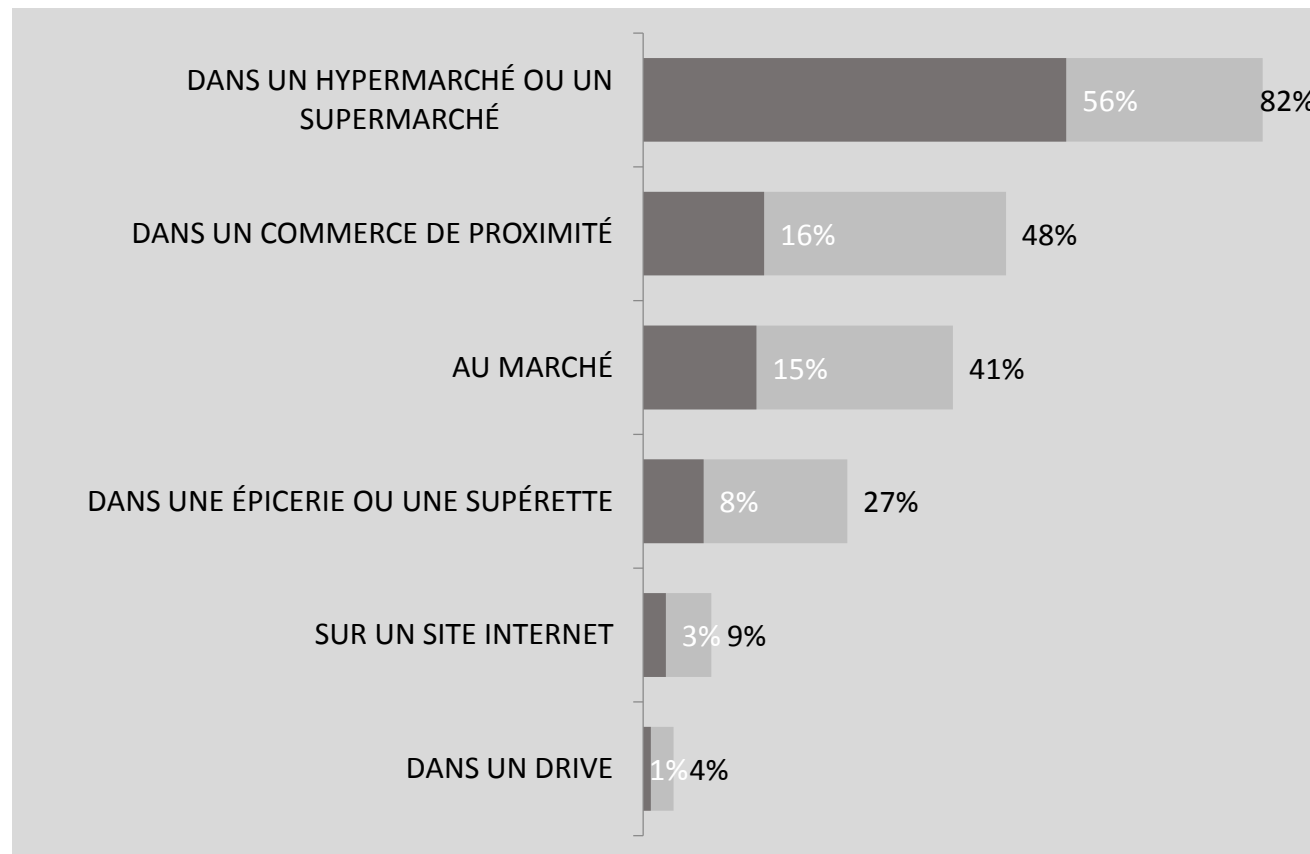
—● : Ecart significatif positif par rapport à la population complémentaire, au seuil de confiance de 95 %

□ : Ecart significatif positif / négatif par rapport au profil complémentaire, au seuil de confiance de 95 %

Q5- Où préférez-vous / préféreriez-vous faire vos courses du quotidien ?



Base Ind 18+
habitants Grand Paris
(1003=100%)



Lieu préféré en 1^{er} : Notamment auprès des:

- Femmes (61%)
- < 35 ans (67%)
- Dept Seine St Denis (73%)
- PCF B (65%) / PCF C (67%)

Notamment auprès des:

- Hommes (20%)
- 35 ans et + (18%) / 65 ans et + (23%)
- Dept Paris (19%)
- PCF A (20%)

Notamment auprès des:

- 35 ans et + (18%)
- Dept Haut de Seine (22%)
- PCF Retraités (21%)

Notamment auprès des:

- 35-49 ans (3%)
- Foyer avec enfant (3%)

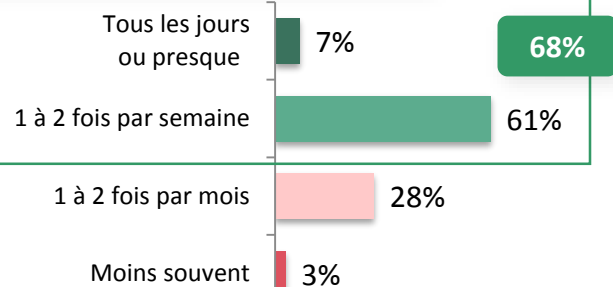
Q2- A quelle fréquence faites vous vos courses du quotidien dans les lieux suivants ?

* ST au moins 1 fois par semaine

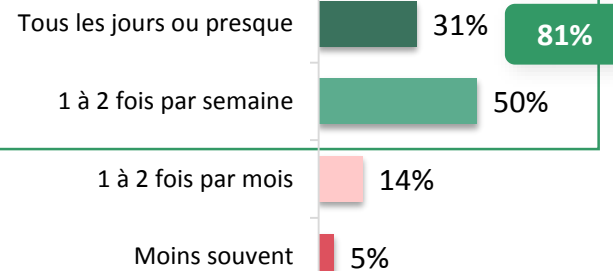


Base : Fréquentent les lieux d'achat respectifs

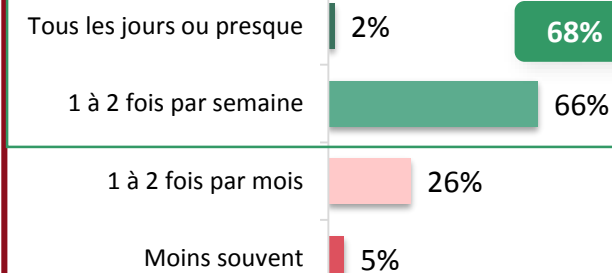
Hypermarché / supermarché (877=100%)



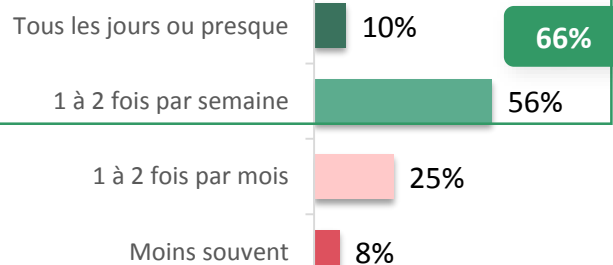
Commerce de proximité (509=100%)



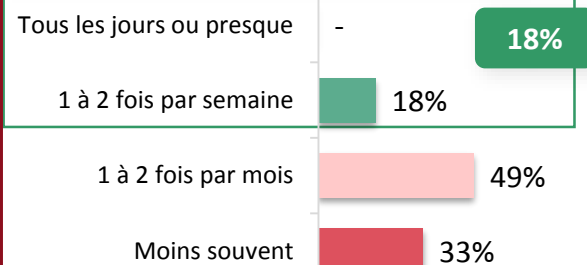
Marché (446=100%)



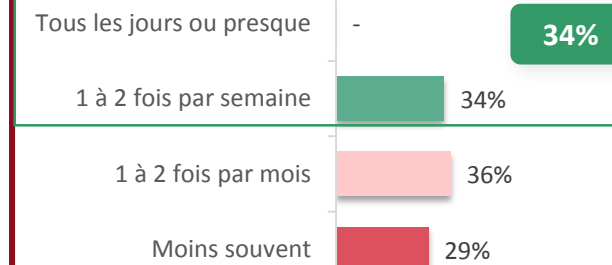
Epicerie/ Supérette (354=100%)



Sur Internet (146=100%)



Drive (58=100%)



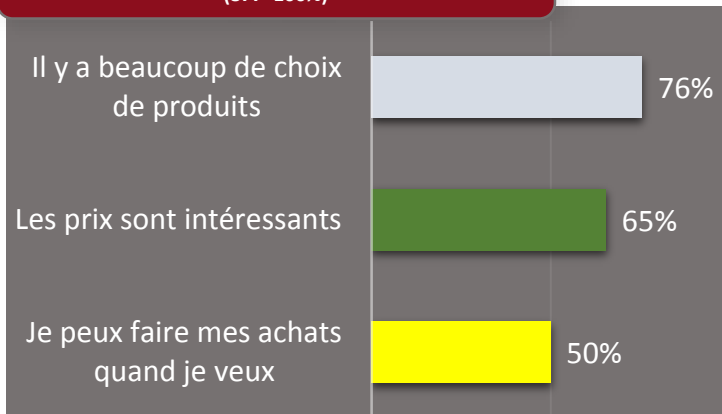
Le commerce de proximité est le lieu d'achat le plus fréquenté quotidiennement. Près de 7 personnes sur 10 fréquentent au moins 1 fois par semaine les autres lieux : hyper/supermarché, marché et Epicerie/supérette. Internet et Drive sont moins utilisés et moins souvent (majoritairement 1 à 2 fois par mois).



Q3-Pour quelle(s) raison(s) faites-vous vos achats dans les lieux suivants ?

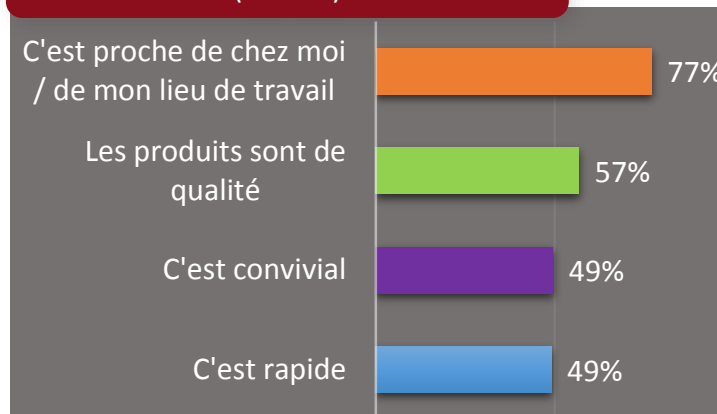
Hypermarché / supermarché

(877=100%)



Commerce de proximité

(509=100%)



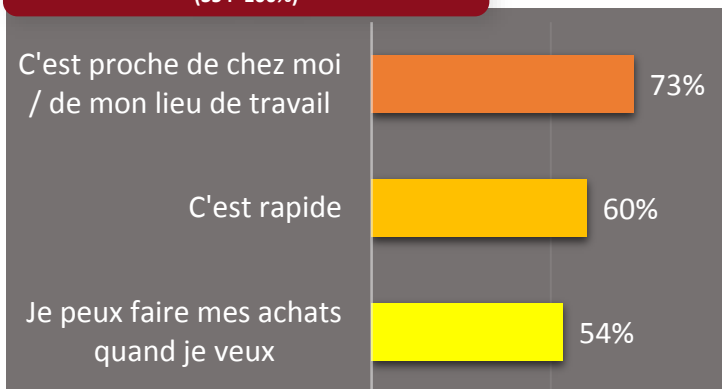
Marché

(446=100%)



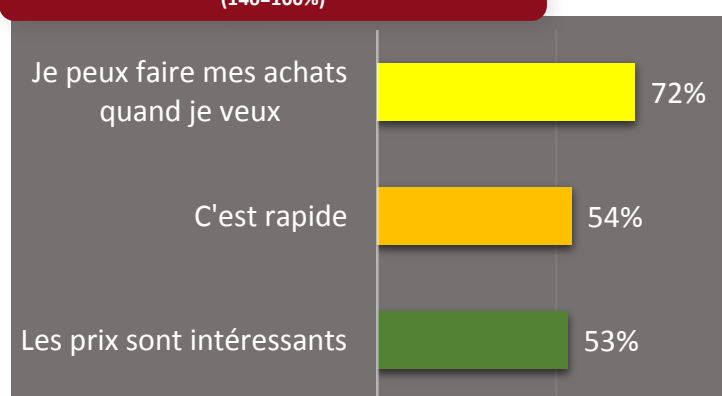
Epicerie/ Supérette

(354=100%)



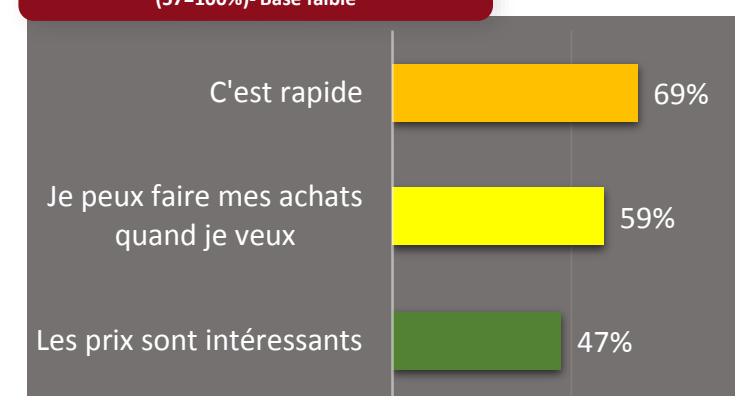
Sur Internet

(146=100%)



Drive

(57=100%) - Base faible

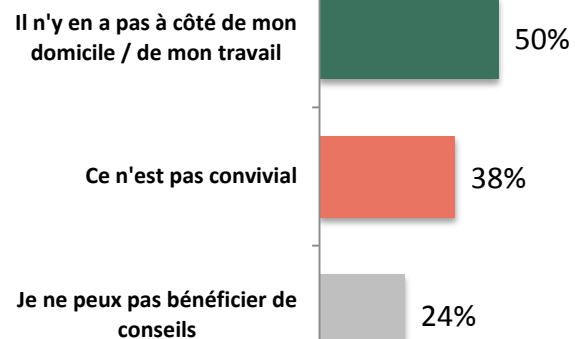




Q4-Pour quelle(s) raison(s) ne faites-vous pas vos achats dans les lieux suivants ?

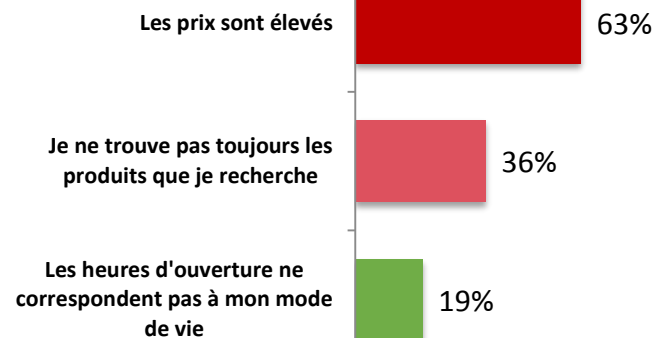
Hypermarché / supermarché

(126=100%)



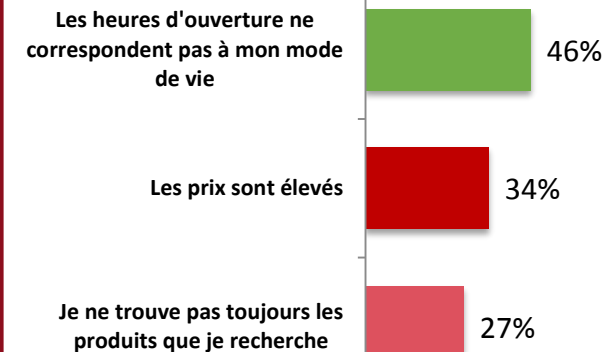
Commerce de proximité

(494=100%)



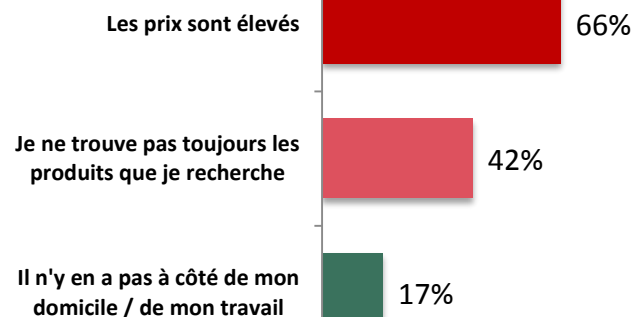
Marché

(557=100%)



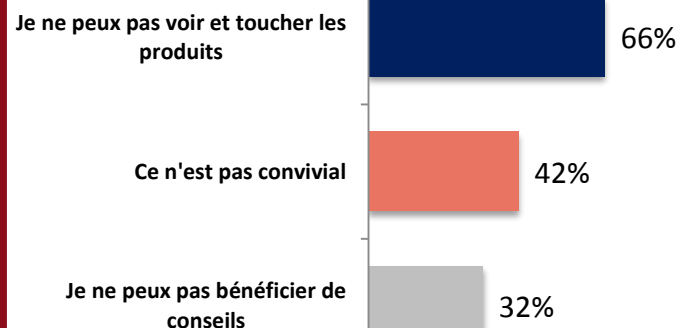
Epicerie/ Supérette

(649=100%)



Sur Internet

(857=100%)



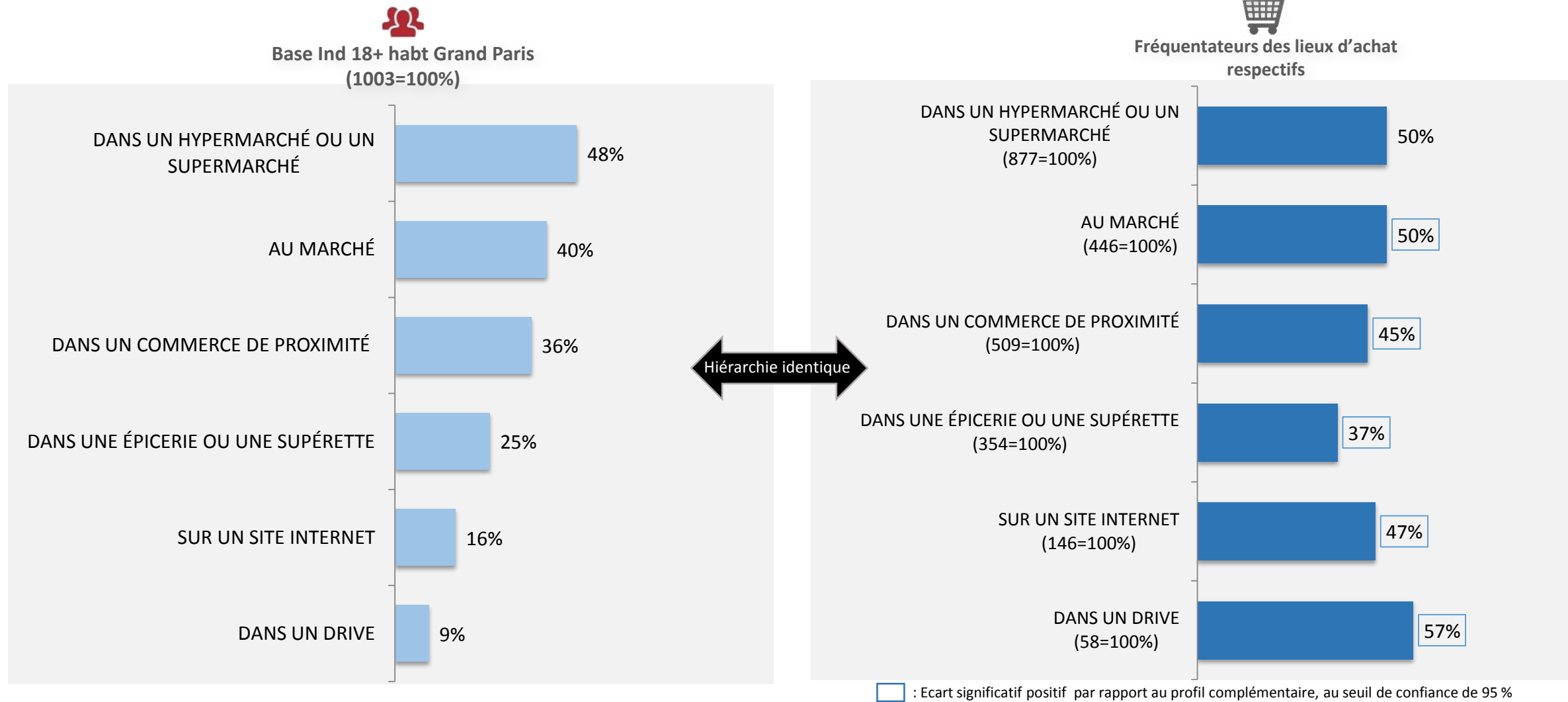
Drive

(945=100%)



Evolution de la fréquentation des lieux d'achat dans les prochains mois

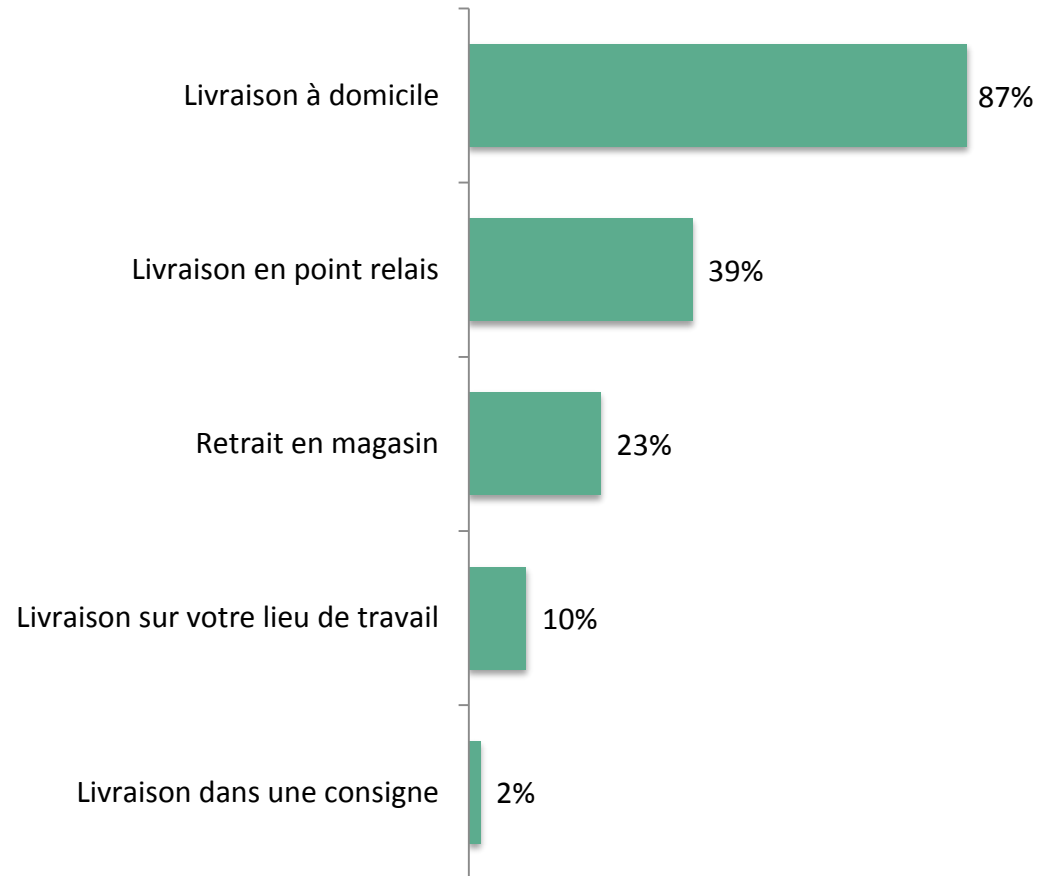
Q6- Dans les prochains mois, diriez-vous que vous ferez vos courses du quotidien plus souvent qu'aujourd'hui



Les habitants du Grand Paris sont satisfaits de leurs lieux d'achat actuels et envisagent de les fréquenter de plus en plus : près d'1/2 des interviewés déclarent qu'ils feront plus souvent leurs courses dans 1 hypermarché/supermarché et en deuxième lieu au marché. Si le commerce de proximité est fréquenté plus souvent que le marché (51% vs 44%), les interviewés ont tendance à déclarer avoir l'intention de fréquenter plus le marché que le comm. de proximité.

Hormis pour l'hypermarché/supermarché, logiquement, les fréquentateurs des lieux respectifs envisagent de fréquenter de manière significative plus souvent les lieux d'achat.

La livraison des courses du quotidien

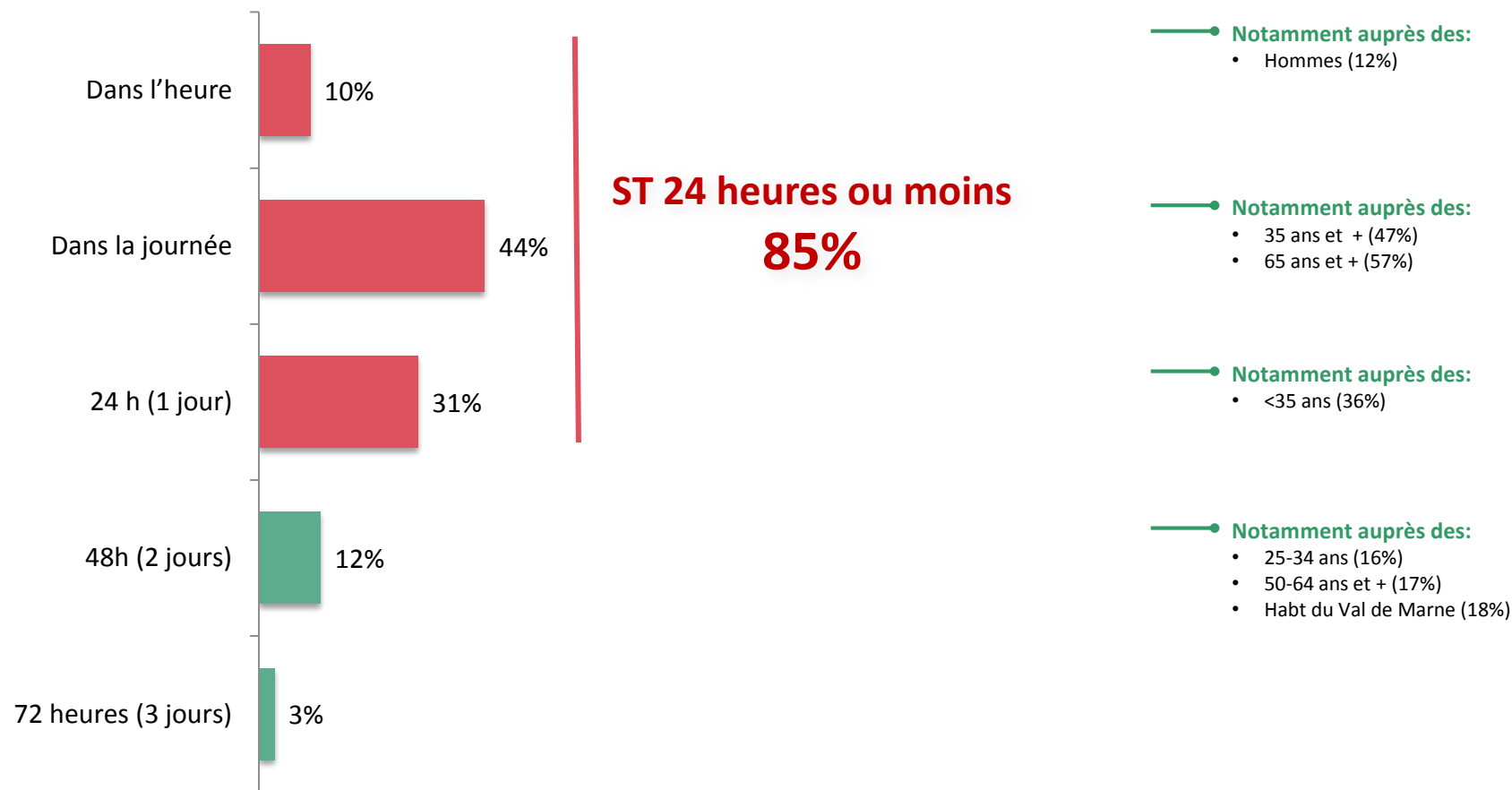


RAPPEL : 15% des habitants du Grand Paris ont déclaré faire leurs courses du quotidien sur Internet

Aucun écart significatif positif par rapport à la population complémentaire, au seuil de confiance de 95 %

La livraison à domicile est, de loin, le premier moyen pour récupérer les achats faits sur Internet. La livraison en point relais est citée en 2^{ème}.

Q8- Pour vous personnellement, quel est le délai raisonnable pour se faire livrer des courses du quotidien ?



Plus de 8 personnes sur 10 considèrent qu'une livraison raisonnable est de 24heures ou moins.

—● : Ecart significatif positif par rapport à la population complémentaire, au seuil de confiance de 95 %

Taux de recours à un service de livraison à domicile en express pour les courses du quotidien

Q9- Durant les 3 derniers mois, diriez-vous que vous avez eu recours à un service de livraison à domicile en express (livraison en 1h ou 2h) pour vos courses du quotidien ...

Q10- Si oui, auprès de quel(s) commerçant(s) ou site(s) Internet avez-vous réalisé vos achats ?

Base Ind 18+ habt Grand Paris

(1003=100%)



ST AU MOINS 1 FOIS PAR SEMAINE

4%

Tous les jours ou presque

1%

1 à 2 fois par semaine

3%

ST MOINS D'1 FOIS PAR SEMAINE

14%

1 à 2 fois par mois

6%

Moins souvent

8%

Jamais

82%

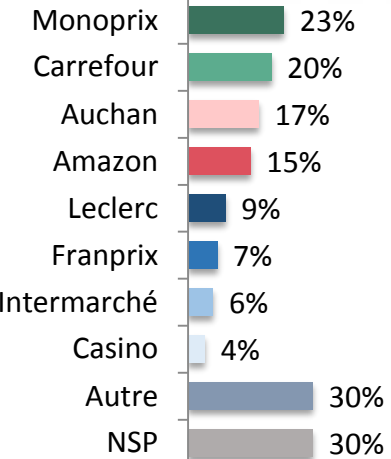
ST Recours à un service de livraison à domicile en Express 18%

Notamment auprès des:

- 35-49 ans (22%)
- PCF B (22%)



Base Ind ayant eu recours à 1 service de livraison à dom. en express (176=100%)



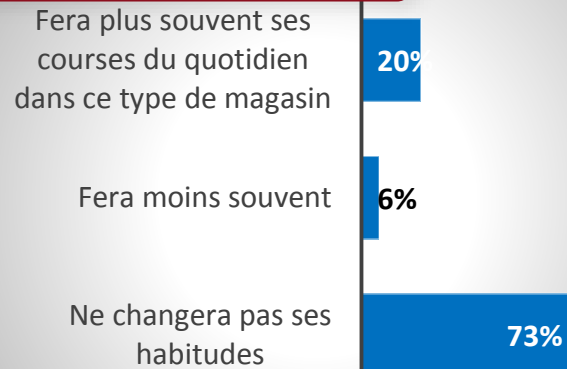
Seuls 18% des interviewés ont eu recours à un service de livraison à domicile en express pour leurs courses du quotidien

Q11. Si les lieux de vente suivants proposaient de vous livrer vos courses 1 à 2 heures après votre commande que vous pourriez faire sur internet ou en magasin, diriez-vous

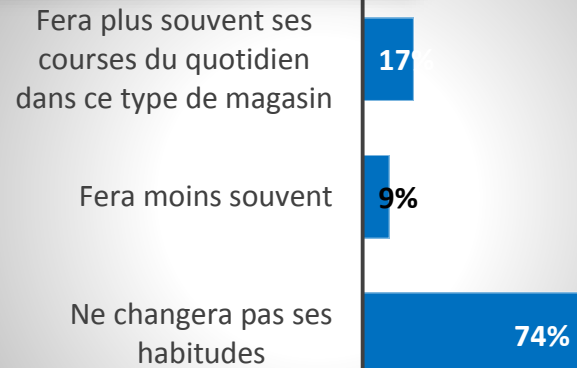


Base Ind 18+ habt
Grand Paris
(1003=100%)

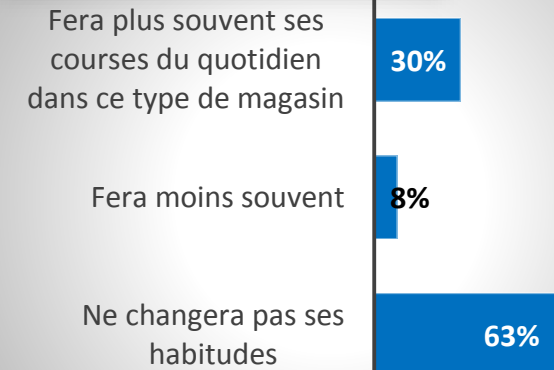
Commerce de proximité



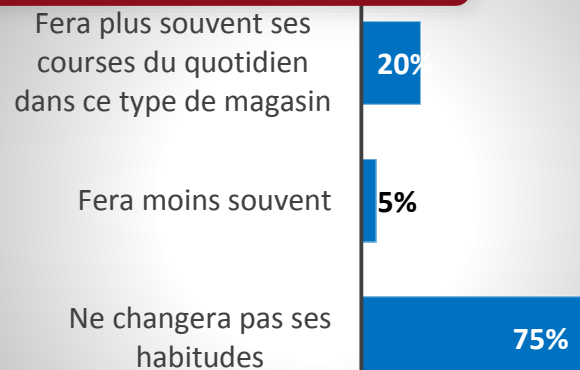
Epicerie / Supérette



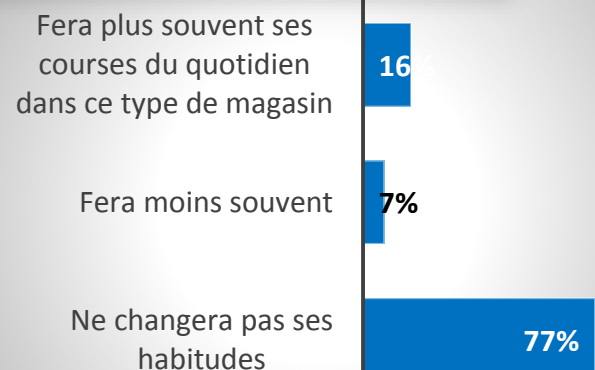
Hypermarché / supermarché



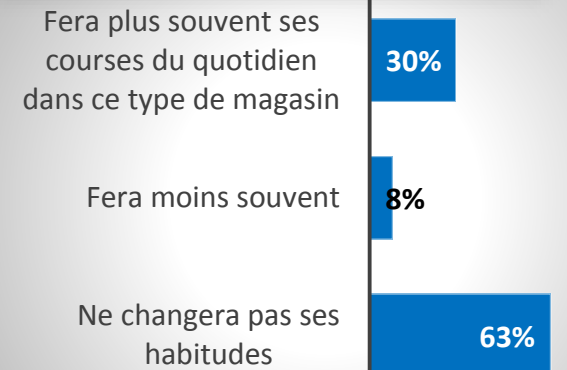
Fréquentateurs des Commerces de proximité (509=100%)



Fréquentateurs des épiceries / Supérettes (354=100%)



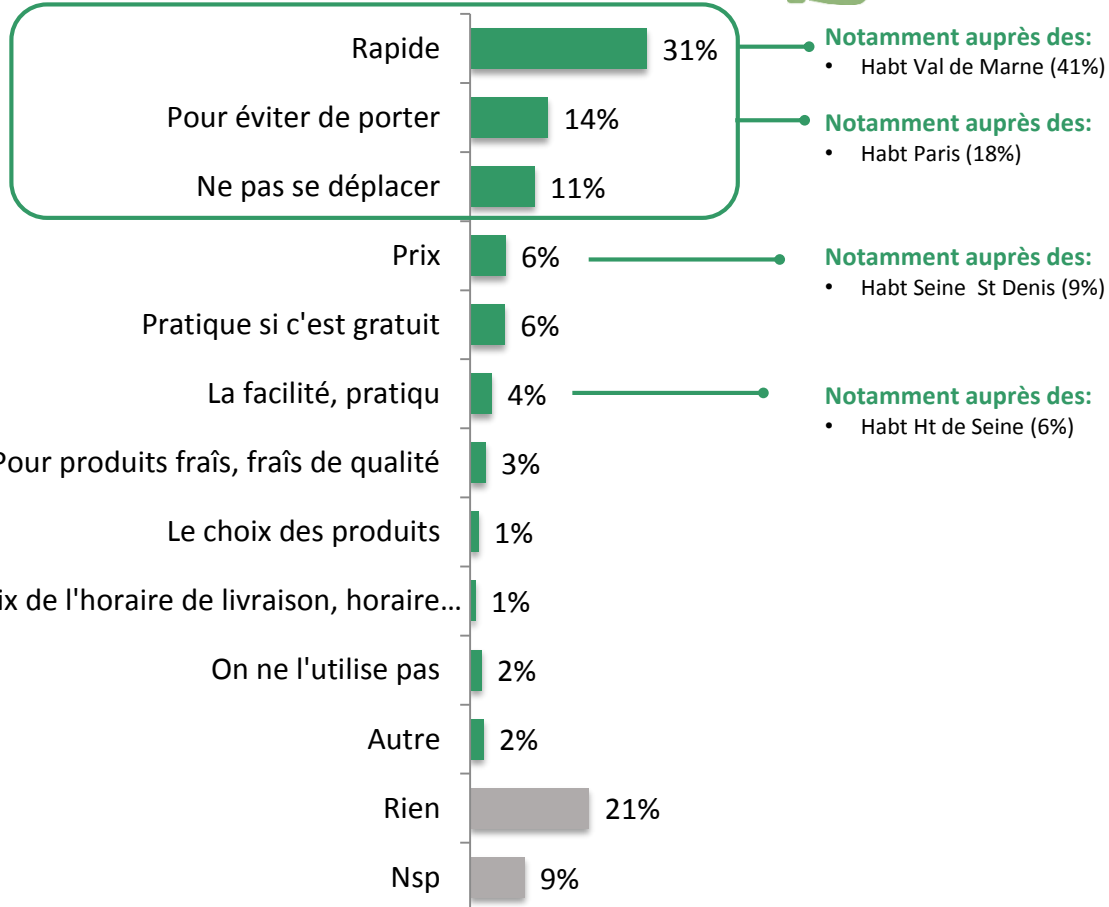
Fréquentateurs des Hypermarchés / supermarchés (877=100%)



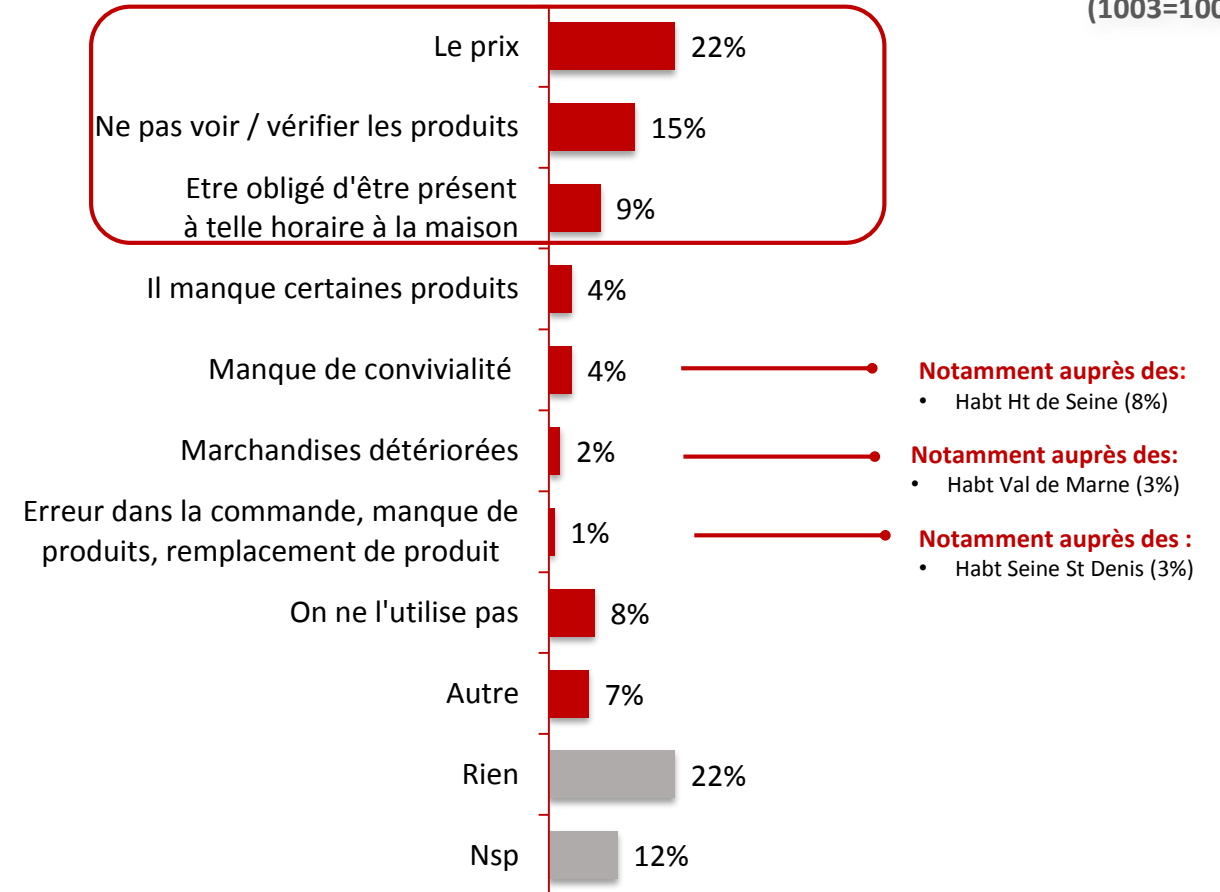
Fréquentateurs
des lieux
d'achat

Q12A. Qu'est ce qui vous plaît dans ce service de livraison rapide, qui pourrait vous inciter à l'utiliser ?

Raisons d'agrément



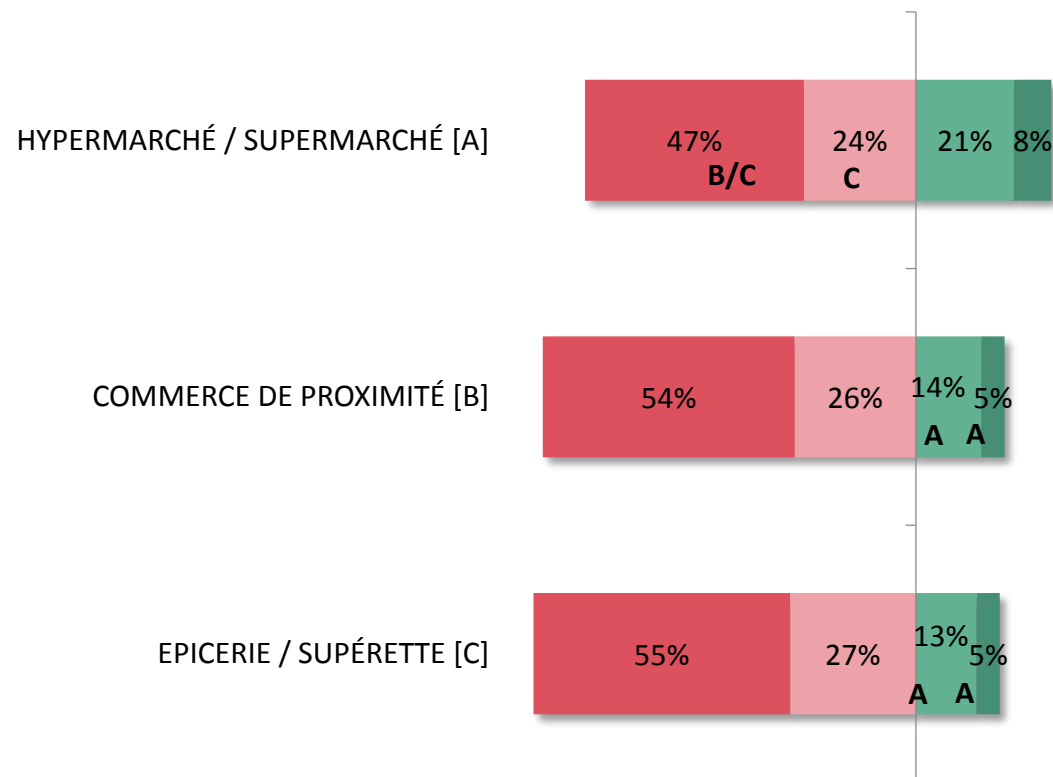
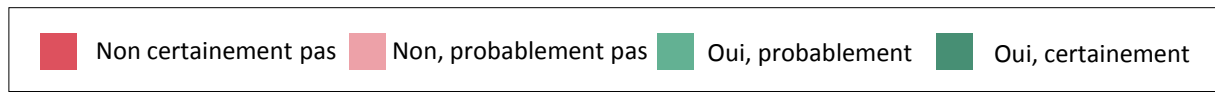
Raisons de désagrément



—●— : Ecart significatif positif par rapport aux autres départements du Grand Paris, au seuil de confiance de 95 %

Intention de payer un abonnement annuel pour un service de livraison rapide

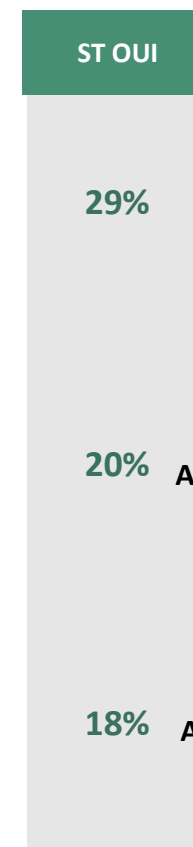
Q13- Seriez-vous prêt à payer un abonnement annuel en contrepartie de la gratuité des frais de livraison, s'il vous était proposé ...



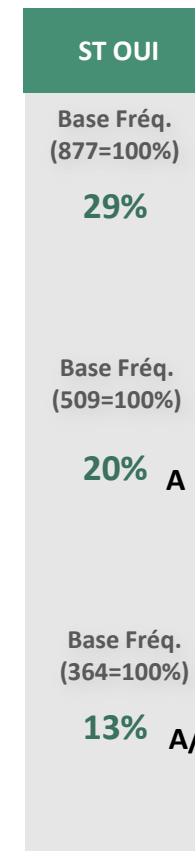
(A, B, C) : Ecart significatif positif entre les lieux d'achat, au seuil de confiance de 95%

Aucun écart significatif entre les parisiens et les autres habitants du Grand Paris, au seuil de confiance de 95 %

Base Ind 18+ habt
Grand Paris
(1003=100%)



Fréquentateurs des lieux d'achat



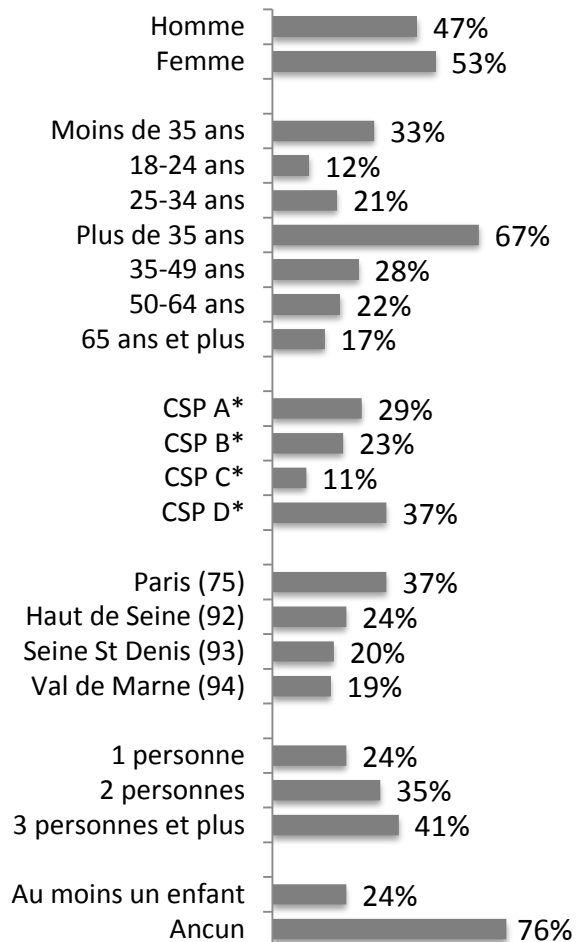
S'il était proposé par un hyper/supermarché, 29% des habitants du Grand Paris se diraient prêt à payer un abonnement annuel pour un service de livraison rapide.

Profils

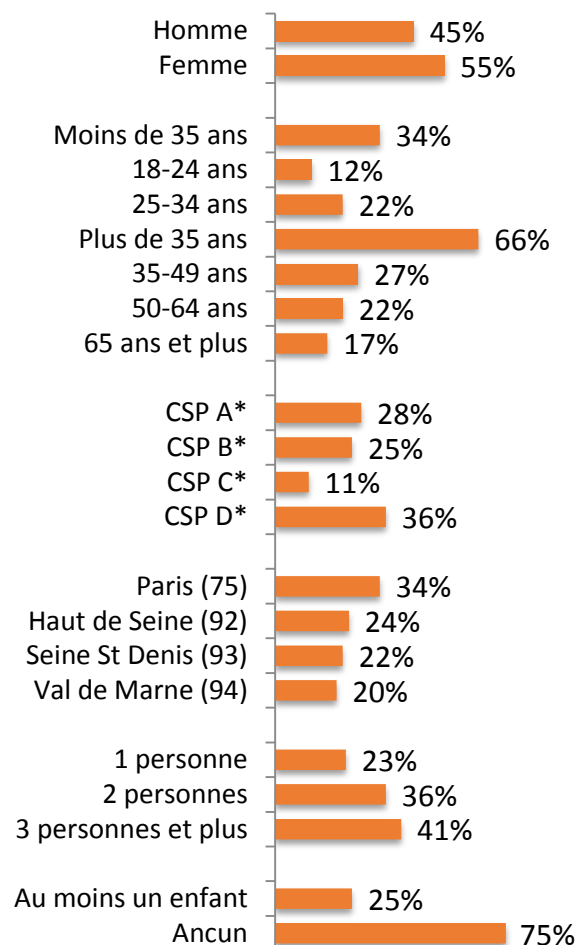
Profils des fréquentateurs des lieux d'achat des courses du quotidien



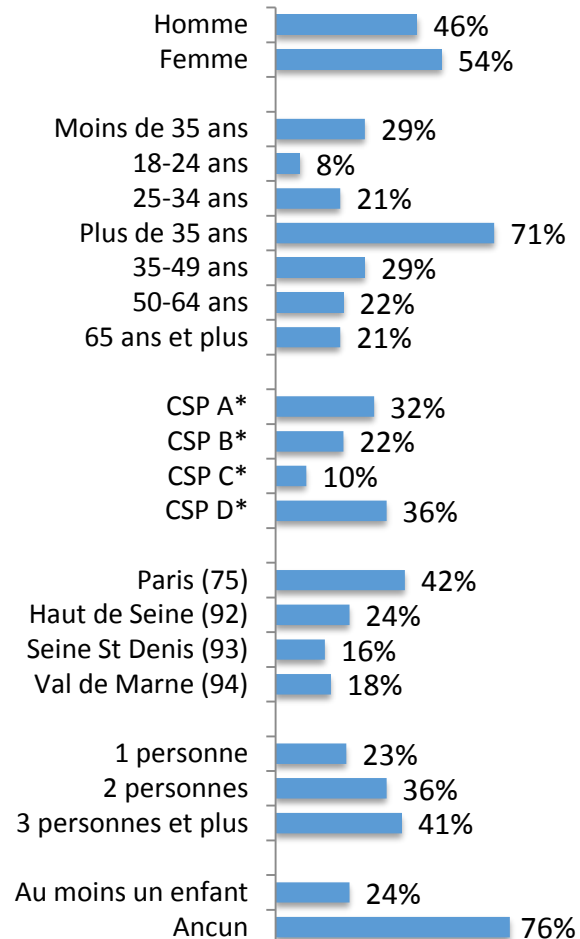
Base : 1003 individus âgés de 18 ans et plus Habitants Grand Paris



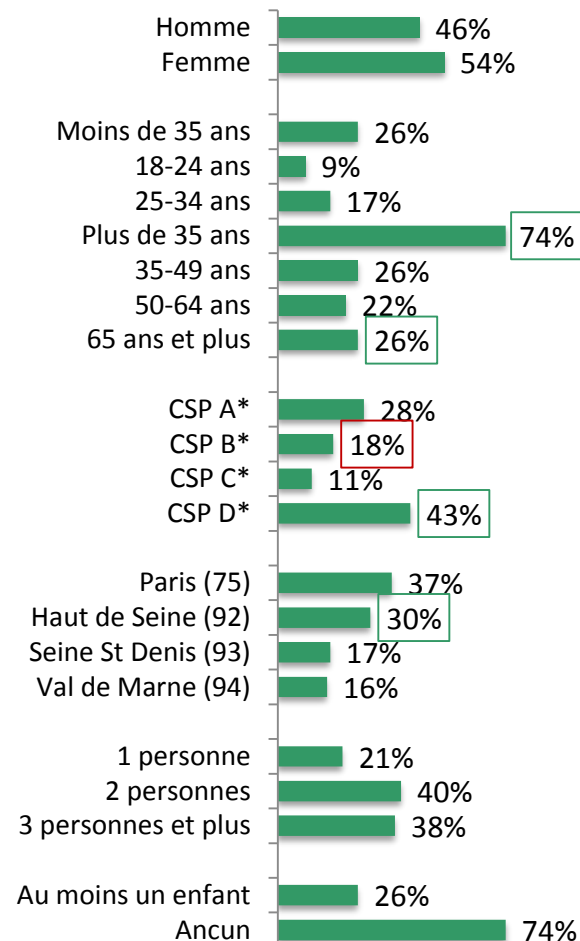
Base : 877 fréquentateurs Hyper et Supermarché



Base : 509 fréquentateurs Commerces de proximité



Base : 446 fréquentateurs Marché

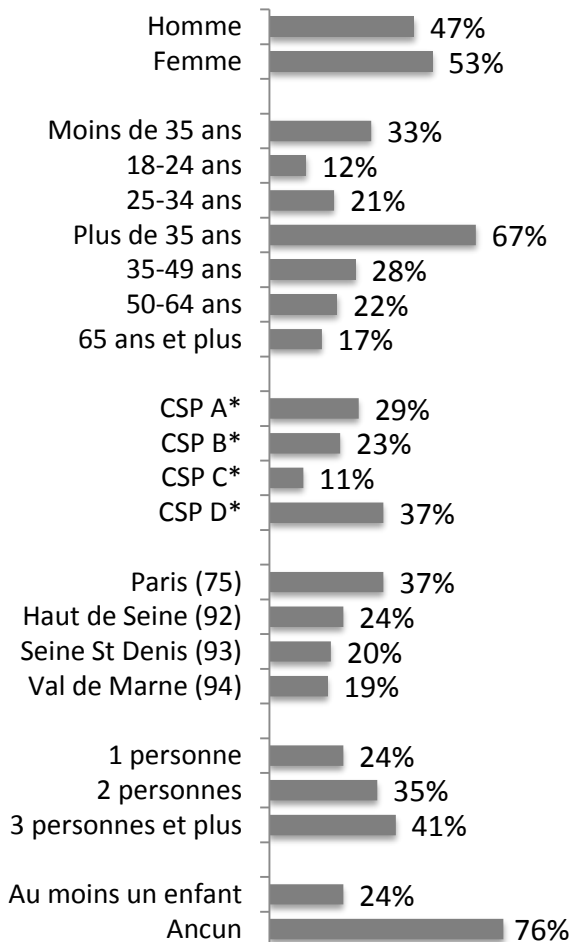


(*) : A= Agriculteur, artisan, commerçant, profession libérale ou cadre supérieur
B= Profession intermédiaire, employé C= Ouvrier D= Retraité, autre inactif

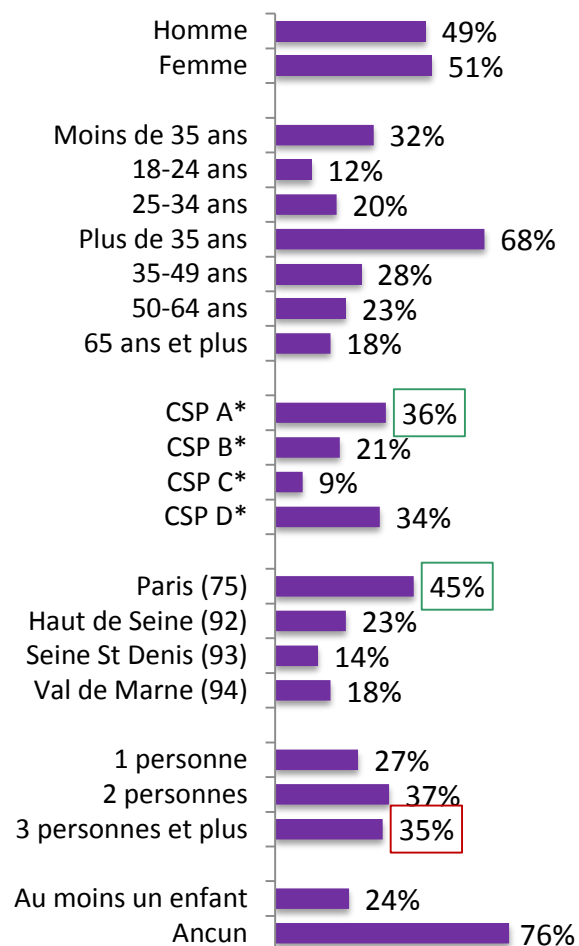
Profils des fréquentateurs des lieux d'achat des courses du quotidien



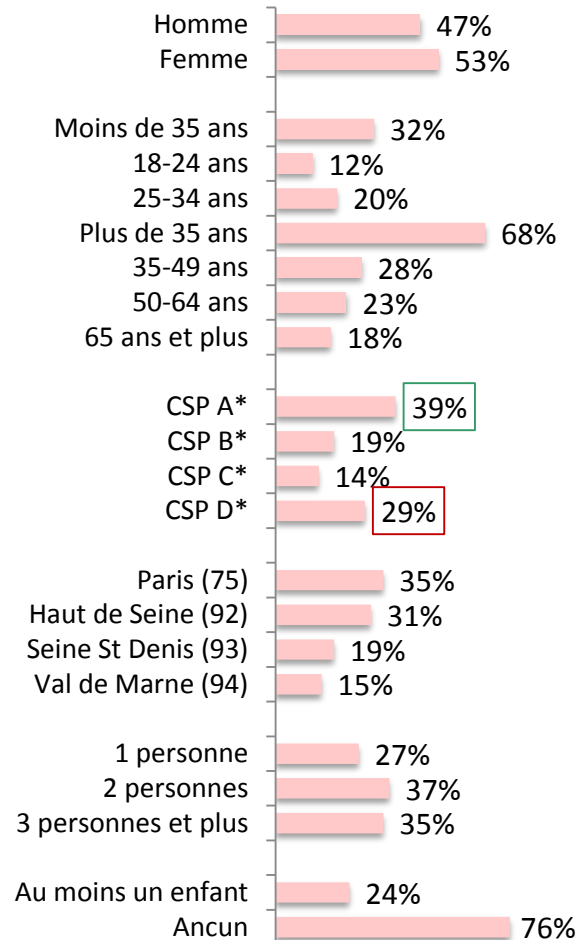
Base : 1003 individus âgés de 18 ans et plus Habitants Grand Paris



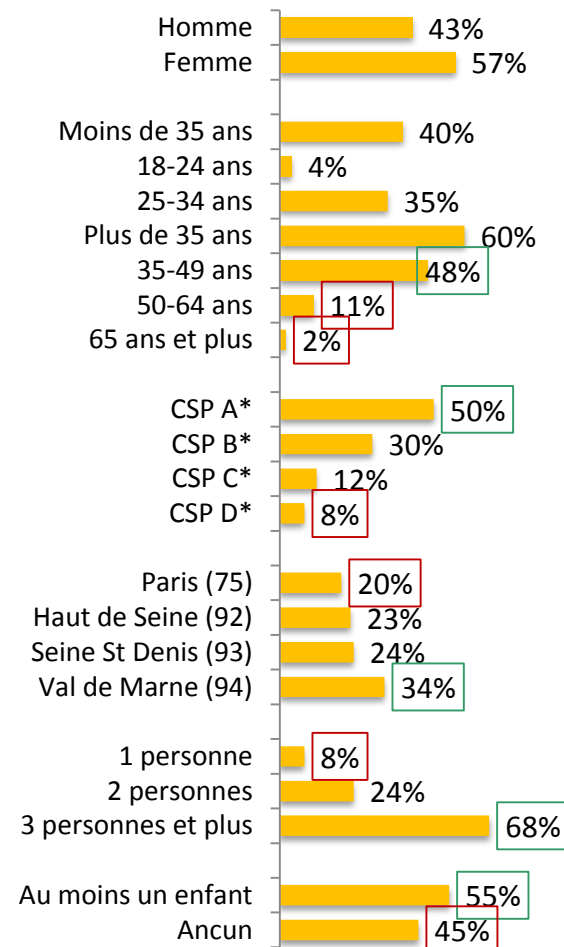
Base : 354 fréquentateurs Epicerie / Supérette



Base : 146 fréquentateurs Internet



Base : 58 fréquentateurs Drive



(*) : A= Agriculteur, artisan, commerçant, profession libérale ou cadre supérieur
B= Profession intermédiaire, employé C= Ouvrier D= Retraité, autre inactif



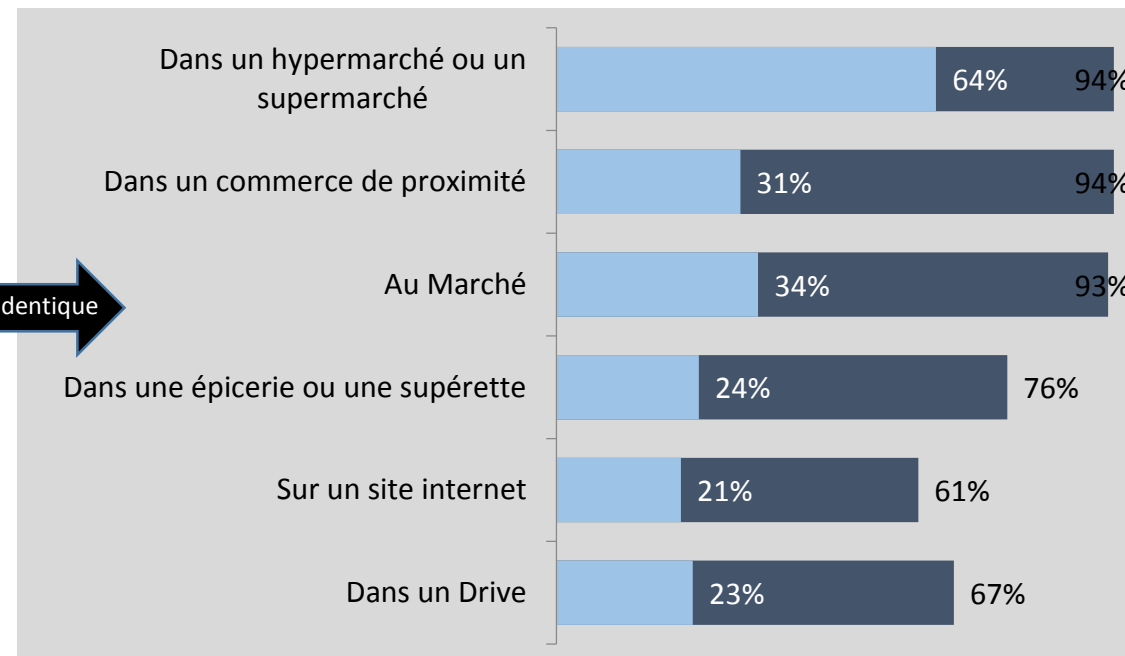
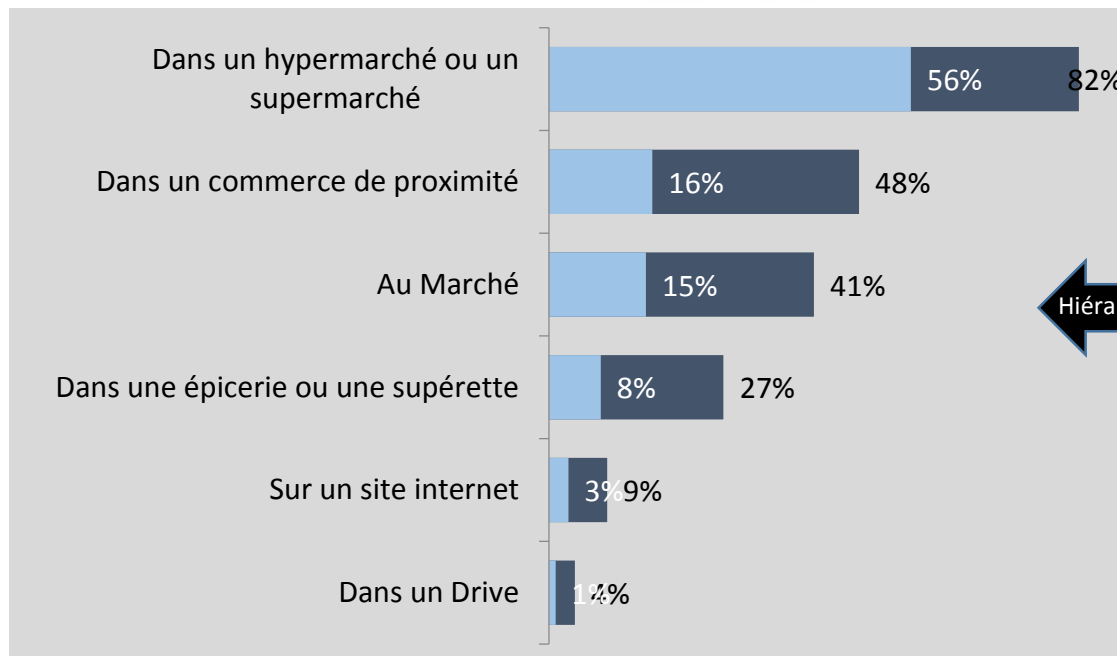
Q5- Où préférez-vous / préféreriez-vous faire vos courses du quotidien ?

Au global
En premier


Base Ind 18+
habitants Grand Paris
(1003=100%)


Fréquentateurs
des lieux d'achat

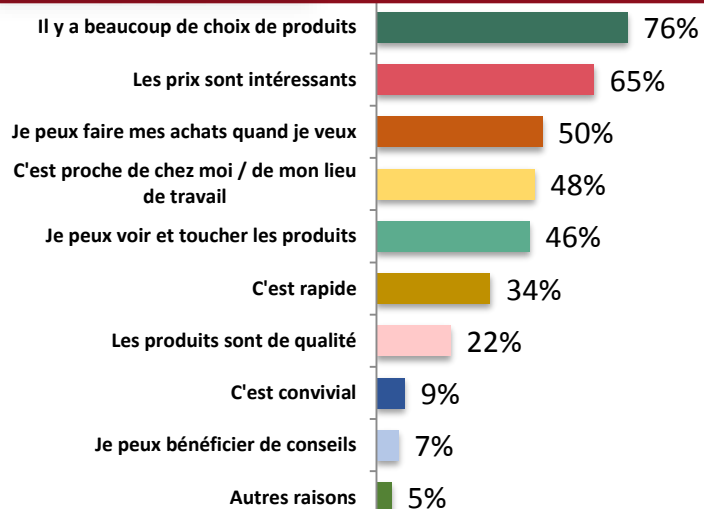
Hiérarchie identique



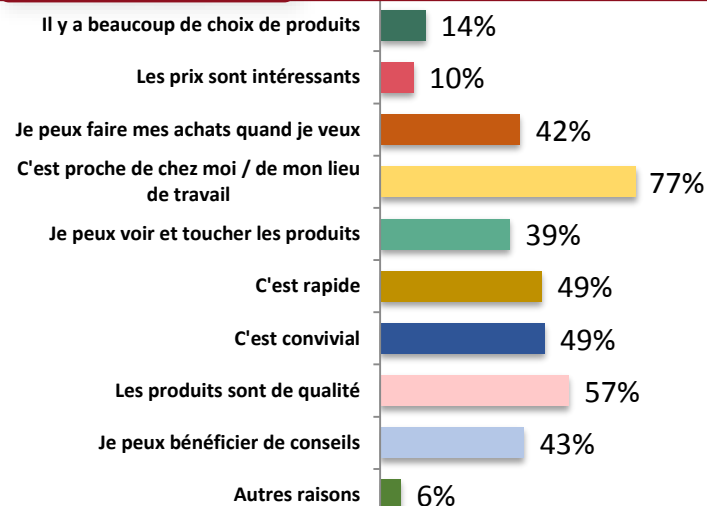


Q3-Pour quelle(s) raison(s) faites-vous vos achats dans les lieux suivants ?

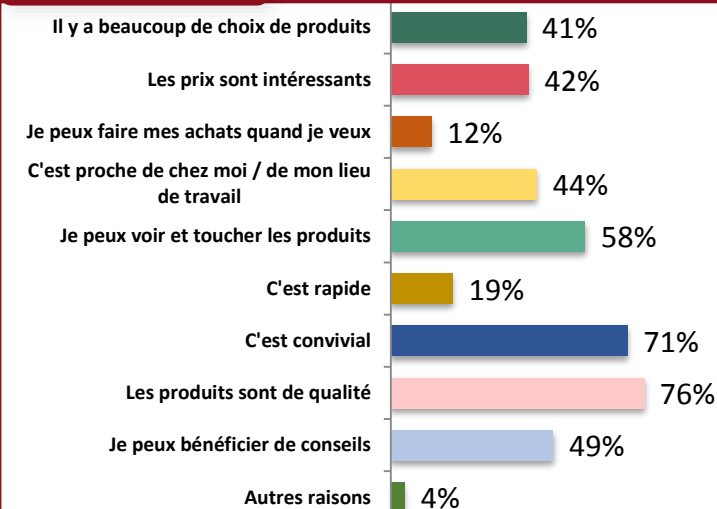
Hypermarché / supermarché (877=100%)



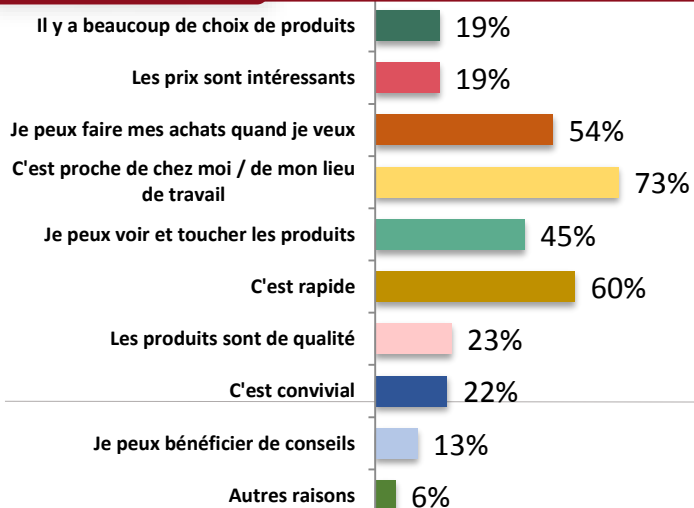
Commerce de proximité (509=100%)



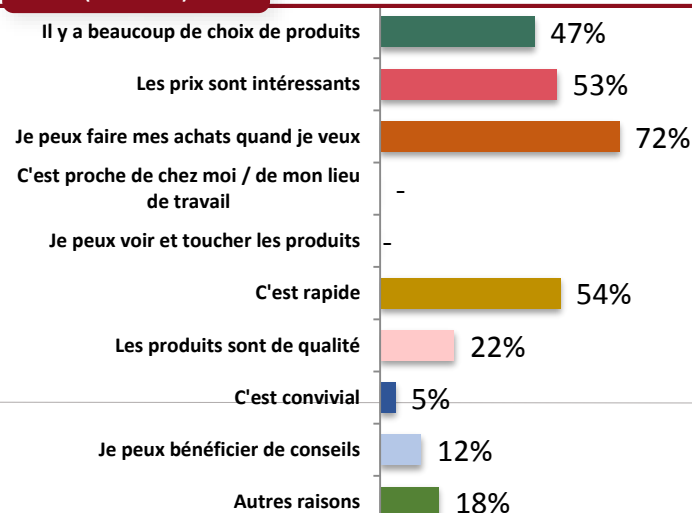
Marché (446=100%)



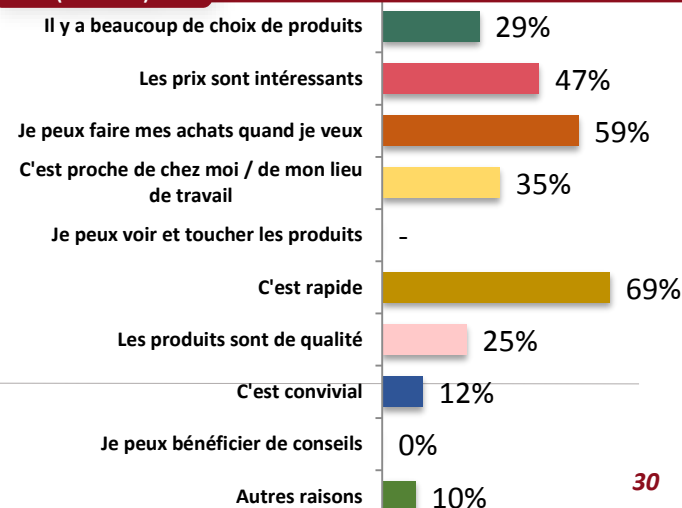
Epicerie/ Supérette (354=100%)



Sur Internet (146=100%)



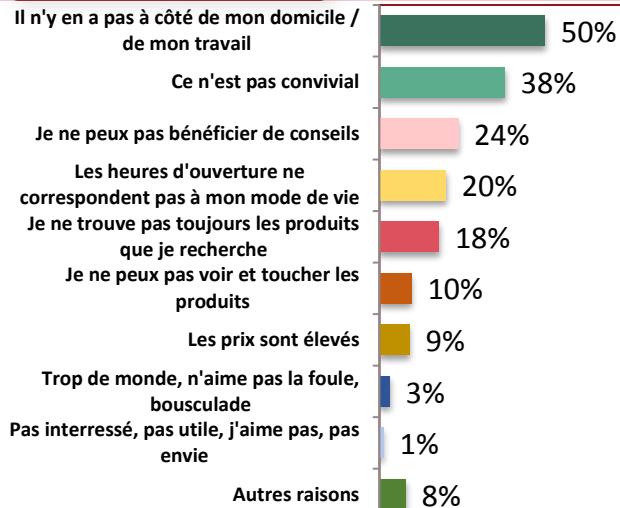
Drive (58=100%)



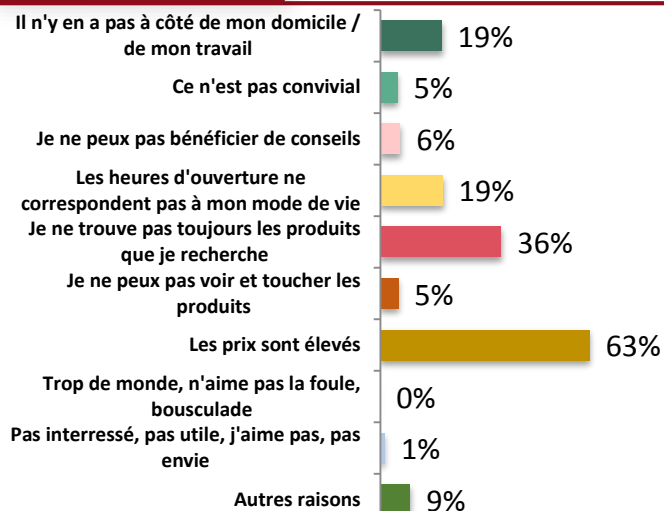


Q4-Pour quelle(s) raison(s) ne faites-vous pas vos achats dans les lieux suivants ?

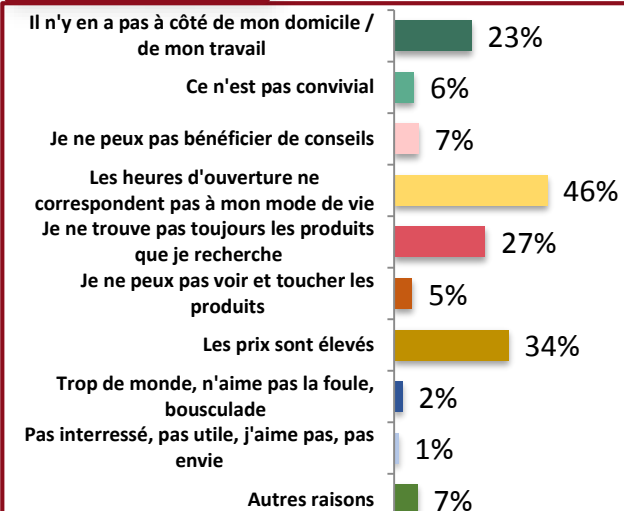
Hypermarché / supermarché (126=100%)



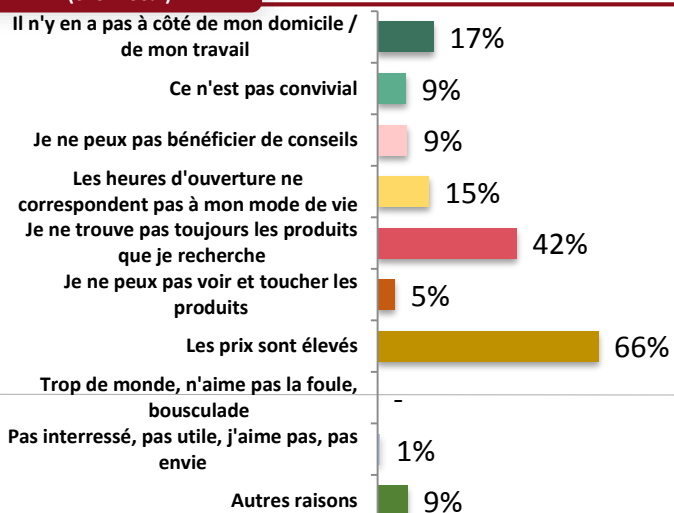
Commerce de proximité (494=100%)



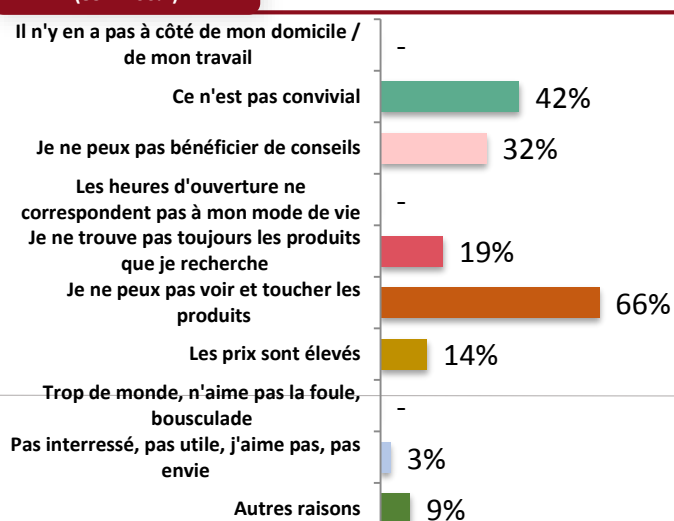
Marché (557=100%)



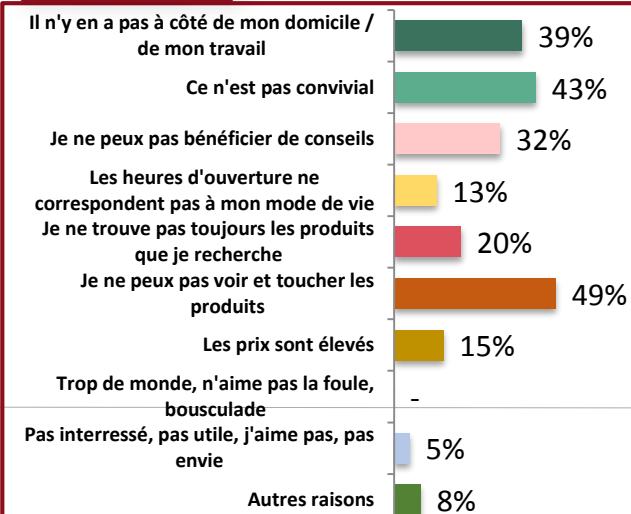
Epicerie/ Supérette (649=100%)



Sur Internet (857=100%)



Drive (945=100%)



Signalétique : Âge (quotas) / Profession de l'interviewée (quotas) / Profession du chef de famille (quotas) / Catégorie d'agglomération (quotas)

Taille du foyer / Présence et Âge des enfants de moins de 15 ans

Nous allons parler de vos courses du quotidien (alimentaire, boissons, produits d'entretien de la maison, hygiène – beauté).

Nous ne parlons pas de vos achats de livres, de vêtements, de chaussures, ..)

Q1- Au cours des 3 derniers mois, dans quel(s) lieu(x) avez-vous fait vos courses du quotidien (alimentaire, boissons, produits d'entretien de la maison, hygiène - beauté) ?

Plusieurs réponses possibles

Rotation aléatoire

1. Dans un commerce de proximité (comme par exemple, boucherie, boulangerie, primeur, poissonnier, droguiste, ...)
2. Dans une épicerie ou une supérette
3. Au Marché
4. Dans un hypermarché ou un supermarché
5. Dans un Drive
6. Sur un site internet

Pour chaque lieu cité en Q1

Q2- A quelle fréquence faites vous vos courses du quotidien dans les lieux suivants ?

Présenté sous forme de tableau en ligne

Affichage des lieux cités en Q1

Q3-Pour quelle(s) raison(s) faites-vous vos achats dans les lieux suivants ?

Présenté sous forme de tableau en ligne et en rotation

1. C'est rapide
2. C'est proche de chez moi / de mon lieu de travail
3. C'est convivial
4. Je peux faire mes achats quand je veux
5. Je peux voir et toucher les produits
6. Il y a beaucoup de choix de produits
7. Les produits sont de qualité
8. Je peux bénéficier de conseils
9. Les prix sont intéressants
10. Autres raisons : à préciser

Q4-Pour quelle(s) raison(s) ne faites-vous pas vos achats dans les lieux suivants ?

Présenté sous forme de tableau en ligne et en rotation

1. Il n'y en a pas à côté de mon domicile / de mon travail
2. Ce n'est pas convivial
3. Les heures d'ouverture ne correspondent pas à mon mode de vie
4. Je ne peux pas voir et toucher les produits
5. Je ne trouve pas toujours les produits que je recherche
6. Je ne peux pas bénéficier de conseils
7. Les prix sont élevés
8. Autres raisons : à préciser

Q5- Où préférez-vous faire vos courses du quotidien ?

Affichage des circuits cités en Q1 - Rotation aléatoire

1. Dans un commerce de proximité
2. Dans une épicerie ou une supérette
3. Au Marché
4. Dans un hypermarché ou un supermarché
5. Dans un Drive
6. Sur un site internet

Q6- Dans les prochains mois, diriez-vous que vous ferez vos courses du quotidien plus souvent qu'aujourd'hui

Présenté sous forme de tableau en ligne et en rotation

1. Dans un commerce de proximité
2. Dans une épicerie ou une supérette
3. Au Marché
4. Dans un hypermarché ou un supermarché
5. Dans un Drive
6. Sur un site internet

En colonne (affichage des lieux non cités en Q1)- Plusieurs réponses par colonne

1. Dans un commerce de proximité
2. Dans une épicerie ou une supérette
3. Au Marché
4. Dans un hypermarché ou un supermarché
5. Dans un Drive
6. Sur un site internet

1. En premier ?
2. En deuxième ?
3. En troisième ?

En colonne

1. Oui
2. Non

Aux personnes qui achètent sur internet

Q7- Lorsque vous faites vos courses du quotidien sur des sites Internet, comment récupérez-vous vos achats ?

Plusieurs réponses possible – [Rotation aléatoire](#)

1. Livraison à domicile
2. Livraison sur votre lieu de travail
3. Livraison en point relais
4. Livraison dans une consigne
5. Retrait en magasin
6. Autre à préciser

A tous

Q8- Pour vous personnellement, quel est le délai raisonnable pour être livré des courses du quotidien ?

1. 72 heures (3 jours)
2. 48h (2 jours)
3. 24 h (1 jour)
4. Dans la journée
5. Dans l'heure

A tous

Q9- Durant les 3 derniers mois, diriez-vous que vous avez eu recours à un service de livraison à domicile en express (livraison en 1h ou 2h) pour vos courses du quotidien

...

1. Tous les jours ou presque
2. 1 à 2 fois par semaine
3. 1 à 2 fois par mois
4. Moins souvent
5. jamais

Si Q9 = 1 à 4

Q10- Si oui, auprès de quel(s) commerçant(s) ou site(s) Internet avez-vous réalisé vos achats ?

Veuillez saisir vos réponses dans les cadres ci-dessous (10 champs ouverts + 1 case à cocher « Vous ne savez pas »)

A tous

Q11. Si les lieux de vente suivants proposaient de vous livrer vos courses 1 à 2 heures après votre commande que vous pourriez faire sur internet ou en magasin, diriez-vous

Présenté sous forme de tableau – [en ligne et en rotation](#)

1. Dans un commerce de proximité
2. Dans une épicerie ou une supérette
3. Dans un hypermarché ou un supermarché

[En colonne](#) (une seule réponse possible)

1. Je ferais plus souvent mes courses du quotidien dans ce type de magasin
2. Je ferais moins souvent mes courses du quotidien dans ce type de magasin
3. Je ne changerais pas mes habitudes

Compte tenu du nouveau libellé de la Q11, je propose de mesurer en ouvert les éléments d'agrément et de désagrément de l'offre

A tous

Q12A. Qu'est ce qui vous plaît dans ce service de livraison rapide, qui pourrait vous inciter à l'utiliser ?

Merci de saisir votre réponse dans les cadres ci-dessous

A tous

Q12B. Qu'est ce qui vous déplaît dans ce service de livraison rapide, qui ne vous inciterait pas à l'utiliser ?

Merci de saisir votre réponse dans les cadres ci-dessous

Q13- Seriez-vous prêt à payer un abonnement annuel en contrepartie de la gratuité des frais de livraison, si il vous était proposé ...

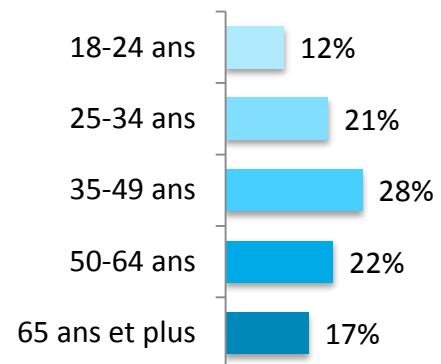
Présenté sous forme de tableau – [en ligne et en rotation](#)

1. Dans un commerce de proximité
2. Dans une épicerie ou une supérette
3. Par un hypermarché ou un supermarché

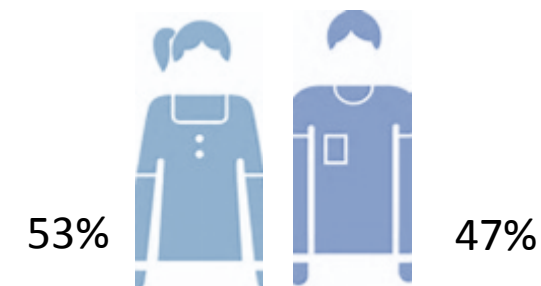
[En colonne](#)

1. Oui certainement
2. Oui probablement
3. Non probablement pas
4. Non certainement pas

ÂGE

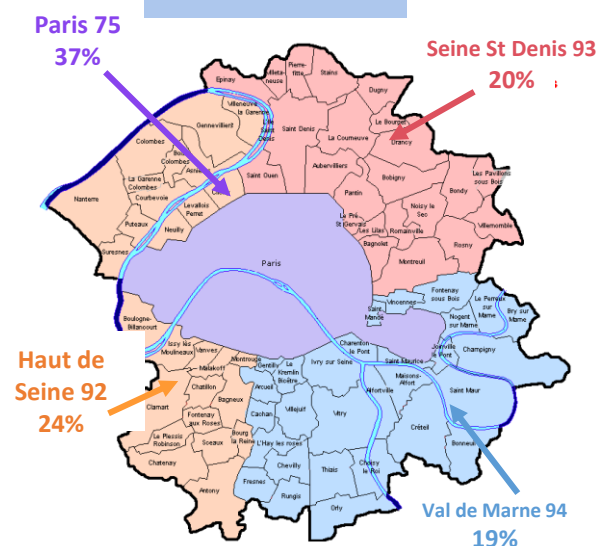


SEXE



Base = 1003

GRAND PARIS



PCS DU CHEF DE FAMILLE

