



# LES FRANÇAIS ET LEUR PARCOURS D'ACHAT DANS LE SECTEUR DE L'HABITAT

Novembre 2015



# FICHE TECHNIQUE



## Interrogation

Echantillon national représentatif de 1003 personnes âgées de 18 ans et plus



## Constitution de l'échantillon

Méthode des quotas basée sur sexe, âge, profession de la personne interrogée, stratification par région et catégorie d'agglomération



## Mode de recueil

Internet



## Dates terrains

Du lundi 16 au mercredi 18 novembre 2015



# RÉSULTATS DU SONDAGE

---



**LES ENSEIGNES DU MOBILIER,  
PRINCIPALES SOURCES D'INSPIRATION  
POUR L'ÉQUIPEMENT DE L'HABITAT**

# LES ENSEIGNES, PREMIÈRES SOURCES D'INSPIRATION DES FRANÇAIS...



**QUESTION** – Quelles sont vos principales sources d'inspiration lorsqu'il s'agit de l'équipement et de l'amélioration de votre habitat (ex : mobilier, décoration, etc.) ?



En magasin et en vitrines, grâce à la mise en scène des produits

57%



Dans les catalogues des enseignes de mobilier/décoration

55%



Dans la presse (magazines papier et internet)

34%



En discutant avec vos proches

32%



Via les tendances partagées sur les réseaux sociaux (Facebook, Twitter, Pinterest, etc.)

11%



Aucune de ces sources

12%

*Total des réponses supérieur à 100, les interviewés ayant pu donner plusieurs réponses*

# ...ET SURTOUT DES PLUS ÂGÉS, TANDIS QUE LES JEUNES PRIVILÉGIENT DES CANAUX PLUS INFORMELS



**QUESTION** – Quelles sont vos principales sources d’inspiration lorsqu’il s’agit de l’équipement et de l’amélioration de votre habitat (ex : mobilier, décoration, etc.) ?

<u>en %</u>	ENSEMBLE	Âge				
		18-24 ans	25-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et +
En magasin et en vitrines, grâce à la mise en scène des produits	<b>57%</b>	54	<b>61</b>	53	<b>62</b>	54
Dans les catalogues des enseignes de mobilier/décoration	<b>55%</b>	46	52	52	<b>61</b>	<b>60</b>
Dans la presse (magazines papier et internet)	<b>34%</b>	29	23	30	<b>41</b>	<b>43</b>
En discutant avec vos proches	<b>32%</b>	35	<b>40</b>	27	<b>37</b>	26
Via les tendances partagées sur les réseaux sociaux (Facebook, Twitter, Pinterest, etc.)	<b>11%</b>	<b>30</b>	14	17	4	2
Aucune de ces sources	<b>12%</b>	<b>17</b>	10	16	7	10

*Total des réponses supérieur à 100, les interviewés ayant pu donner plusieurs réponses*

# DES FRANÇAIS QUI PRÉFÈRENT COMPARER LES OFFRES CHEZ EUX PLUTÔT QUE SE DÉPLACER EN MAGASIN



QUESTION – Quels sont tous les supports que vous utilisez pour comparer des offres d'équipement de votre habitat ?



Les sites internet des enseignes de mobilier/décoration

58%



Les catalogues des enseignes de mobilier/décoration

56%



Les sites internet d'e-commerce

42%



La mise en scène des produits en magasin et en vitrines

32%



Aucun de ces supports

8%

*Total des réponses supérieur à 100, les interviewés ayant pu donner plusieurs réponses*

# UN CLIVAGE GÉNÉRATIONNEL TRÈS MARQUÉ :

DES JEUNES PLUS ENCLINS À UTILISER INTERNET QUE CE SOIT POUR LES SITES DES ENSEIGNES OU DE E-COMMERCE TANDIS QUE LES PLUS ÂGÉS SE TOURNENT PLUS VERS LES CATALOGUES



QUESTION – Quels sont tous les supports que vous utilisez pour comparer des offres d'équipement de votre habitat ?

<u>en %</u>	ENSEMBLE	Âge				
		18-24 ans	25-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et +
Les sites internet des enseignes de mobilier/décoration	<b>58%</b>	59	54	56	<b>62</b>	57
Les catalogues des enseignes de mobilier/décoration	<b>56%</b>	39	48	54	<b>65</b>	<b>60</b>
Les sites internet d'e-commerce	<b>42%</b>	<b>47</b>	<b>45</b>	39	43	41
La mise en scène des produits en magasin et en vitrines	<b>32%</b>	24	33	<b>35</b>	<b>36</b>	28
Aucun de ces supports	<b>8%</b>	<b>10</b>	9	9	6	6

Total des réponses supérieur à 100, les interviewés ayant pu donner plusieurs réponses



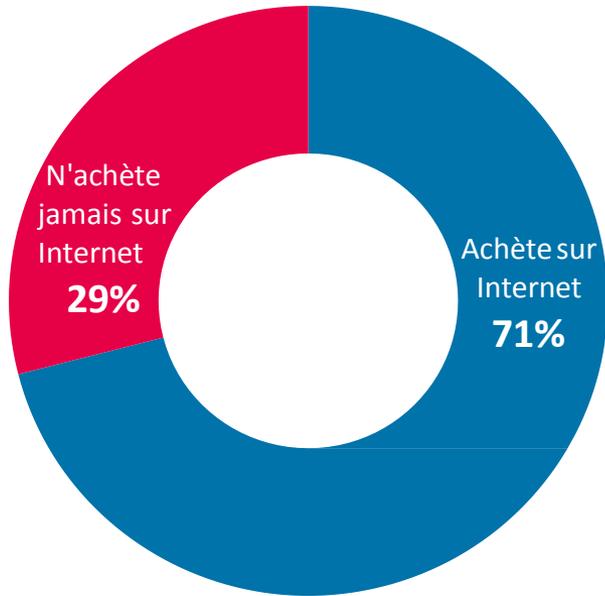
**L'ACHAT EN LIGNE POUR L'ÉQUIPEMENT DE  
SON HABITAT, UNE PRATIQUE DÉSORMAIS  
RÉPANDUE CHEZ LES FRANÇAIS**

# SUR INTERNET, LES FRANÇAIS NE SE LIMITENT PAS À LA COMPARAISON DES OFFRES, ILS SONT 7 SUR 10 À Y FAIRE AUSSI DES ACHATS, ET C'EST LE CAS NOTAMMENT DES JEUNES ET DES CSP+...



**QUESTION** – Avez-vous déjà effectué des achats (ex : mobilier, décoration, etc.) pour améliorer et équiper votre habitat via Internet...  
 Sans l'avoir vu en magasin auparavant  
 En l'ayant vu en magasin auparavant.

## Récapitulatif « Achète sur internet »



ST Achète sur Internet 71%	
CSP	ÂGE
	
Cadres, professions libérales: <b>75%</b>	18-24 ans : <b>74%</b>
Professions intermédiaires: <b>82%</b>	25-34 ans : <b>76%</b>
Employés: <b>68%</b>	35-49 ans : <b>70%</b>
Ouvriers: <b>66%</b>	50-64 ans : <b>71%</b>
Retraités : <b>68%</b>	65 ans et plus : <b>69%</b>

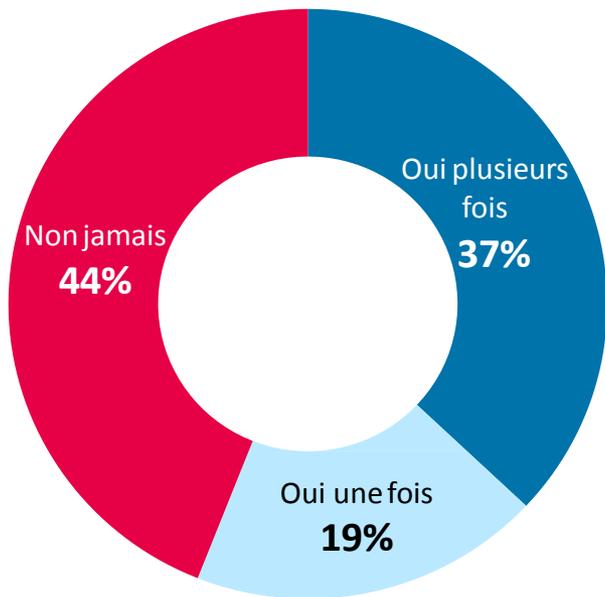
# ...ET CE, QU'ILS AIENT VU L'OBJET EN MAGASIN OU NON



**QUESTION** – Avez-vous déjà effectué des achats (ex : mobilier, décoration, etc.) pour améliorer et équiper votre habitat via Internet...

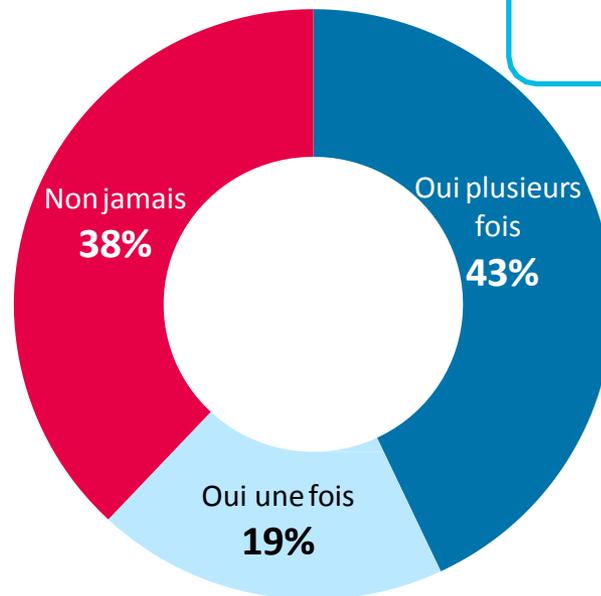
Sans l'avoir vu en magasin auparavant

ST Oui  
**56%**



En l'ayant vu en magasin auparavant

ST Oui  
**62%**

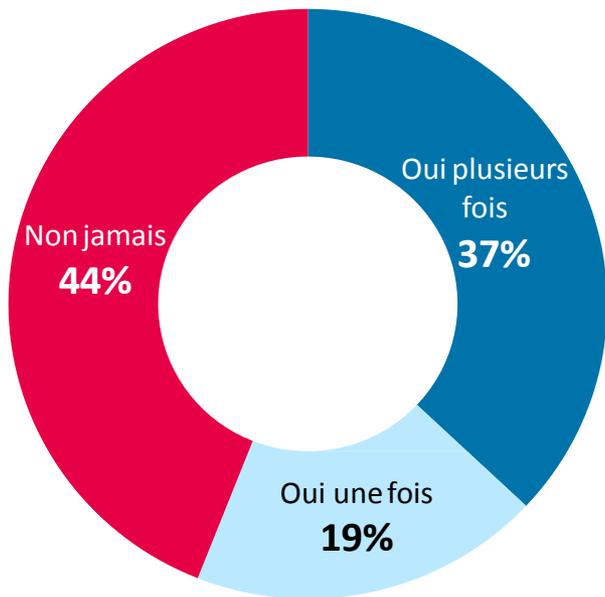


# LES ACHATS SUR INTERNET SANS REPÉRAGE PRÉALABLE EN MAGASIN : UNE PRATIQUE PLUS RÉPANDUE CHEZ LES CSP+ ET LES 25-49 ANS...



**QUESTION** – Avez-vous déjà effectué des achats (ex : mobilier, décoration, etc.) pour améliorer et équiper votre habitat via Internet...

Sans l'avoir vu en magasin auparavant

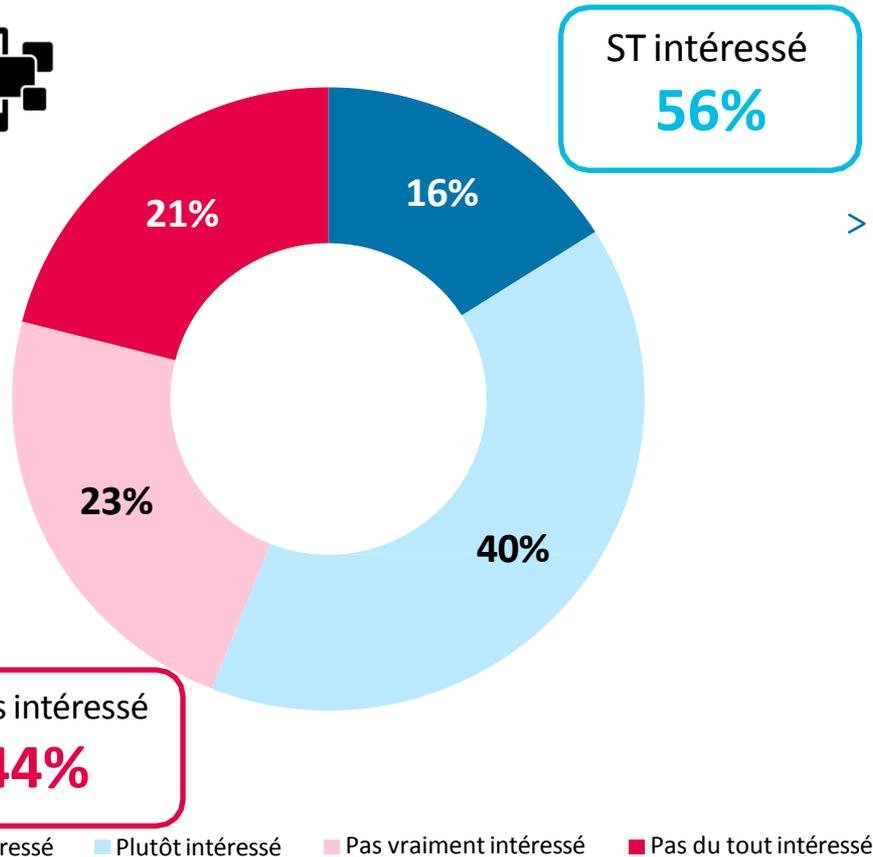


ST Oui plusieurs fois 37%	
CSP	ÂGE
Cadres, professions libérales: <b>51%</b>	18-24 ans : <b>37%</b>
Professions intermédiaires: <b>45%</b>	25-34 ans : <b>48%</b>
Employés: <b>35%</b>	35-49 ans : <b>39%</b>
Ouvriers: <b>37%</b>	50-64 ans : <b>36%</b>
Retraités : <b>31%</b>	65 ans et plus : <b>29%</b>

# ...CIBLES PLUS À L'aise avec les nouvelles technologies et également intéressées par l'utilisation d'une application de visualisation des équipements choisis dans leur intérieur



**QUESTION** – Pour mieux vous aider à faire vos choix d'équipement et d'amélioration de votre habitat, seriez-vous intéressé par l'utilisation d'une application mobile de réalité augmentée qui ferait apparaître de manière virtuelle l'intérieur de votre logement avec les aménagements que vous envisagez ?



ST Très intéressé 16%	
CSP	ÂGE
<p>Cadres, professions libérales: <b>24%</b></p> <p>Professions intermédiaires: <b>21%</b></p> <p>Employés: <b>21%</b></p> <p>Ouvriers: <b>14%</b></p> <p>Retraités : <b>9%</b></p>	<p>18-24 ans : <b>27%</b></p> <p>25-34 ans : <b>26%</b></p> <p>35-49 ans : <b>16%</b></p> <p>50-64 ans : <b>12%</b></p> <p>65 ans et plus : <b>7%</b></p>



**DES FRANÇAIS QUI RESTENT NÉANMOINS  
ATTACHÉS À UN PARCOURS D'ACHAT  
TRADITIONNEL**

# DES FRANÇAIS PARTAGÉS ENTRE LA COLLECTE DIRECTE EN MAGASIN ET LA LIVRAISON À DOMICILE



**QUESTION** – Pour équiper et améliorer votre habitat, quel mode de livraison choisissez-vous le plus souvent pour vos achats ?



Vous emportez vous-mêmes les articles chez vous après les avoir achetés en magasin



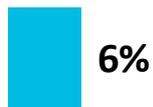
Vous vous faites livrer vos achats et les installez vous-mêmes



Vous vous faites livrer vos achats et les faites installer par un professionnel



Vous choisissez l'option click n'collect, c'est-à-dire que vous commandez et payez en ligne et retirez directement en magasin les articles choisis



# L'OPTION CLICK'N COLLECT, UN CHOIX QUI ÉMERGE SURTOUT CHEZ LES MOINS DE 35 ANS



**QUESTION** – Pour équiper et améliorer votre habitat, quel mode de livraison choisissez-vous le plus souvent pour vos achats ?

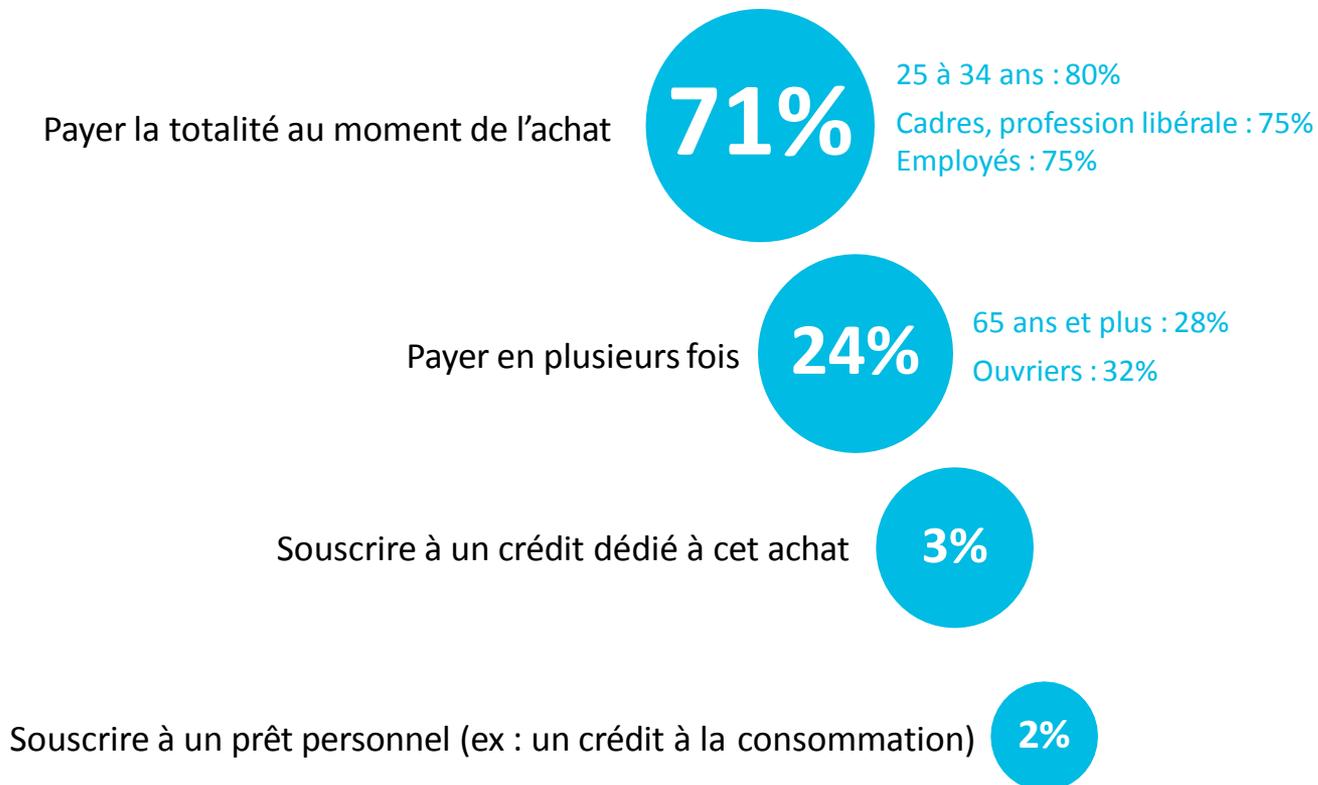


<u>en %</u>	ENSEMBLE	Âge				
		18-24 ans	25-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et +
<b>Vous emportez vous-même les articles chez vous après les avoir achetés en magasin</b>	<b>50%</b>	46	49	<b>56</b>	<b>52</b>	42
<b>Vous vous faites livrer vos achats et les installez vous-même</b>	<b>30%</b>	30	<b>32</b>	27	31	31
<b>Vous vous faites livrer vos achats et les faites installer par un professionnel</b>	<b>14%</b>	14	8	9	12	<b>25</b>
<b>Vous choisissez l'option click'n collect, c'est-à-dire que vous commandez et payez en ligne et retirez directement en magasin les articles choisis</b>	<b>6%</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	8	5	2

# DES FRANÇAIS QUI OPTENT TRÈS MAJORITAIREMENT POUR LE PAIEMENT COMPTANT



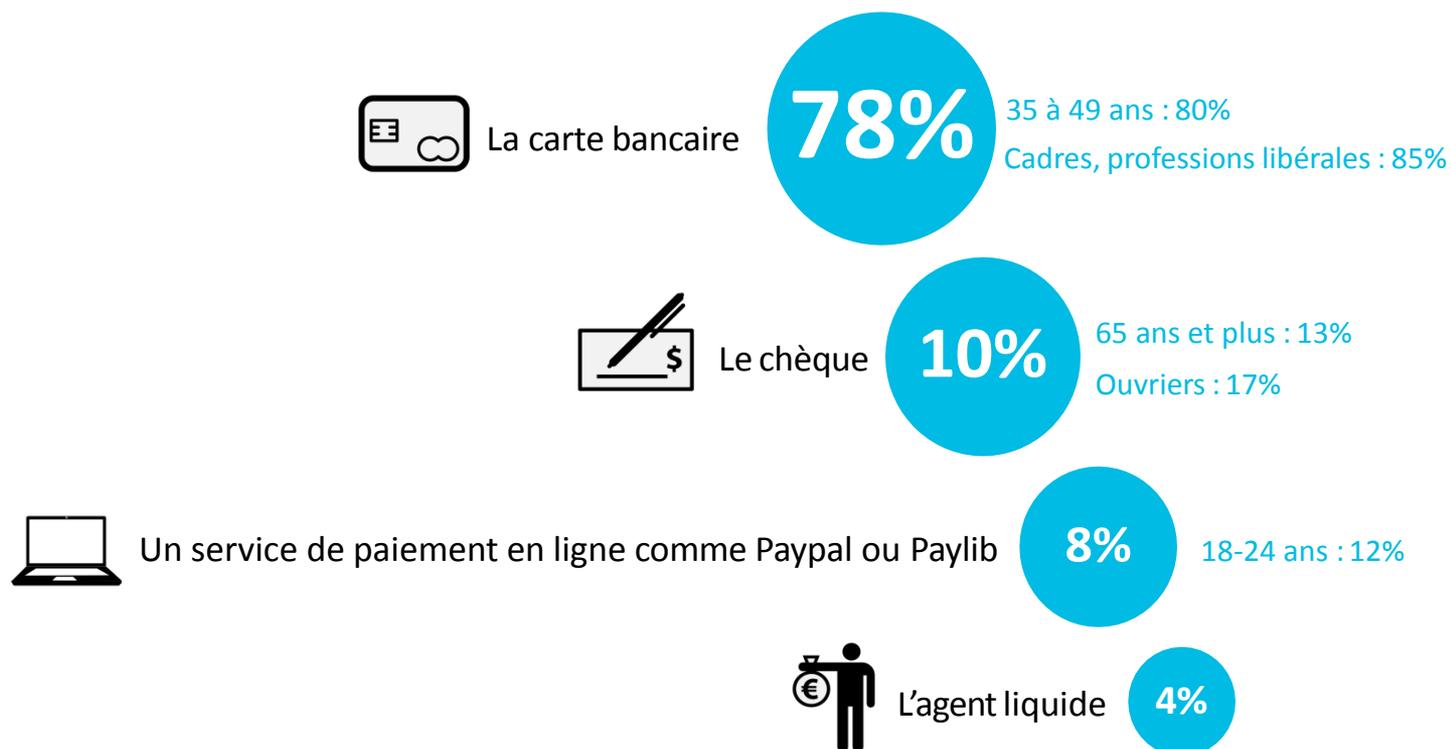
**QUESTION** – Lors d'un achat pour équiper et améliorer votre habitat, vous choisissez le plus souvent de...



# LA CARTE BANCAIRE PLÉBISCITÉE PAR PRÈS DE 8 FRANÇAIS SUR 10 POUR PAYER LEURS ACHATS D'ÉQUIPEMENT ET D'AMÉNAGEMENT



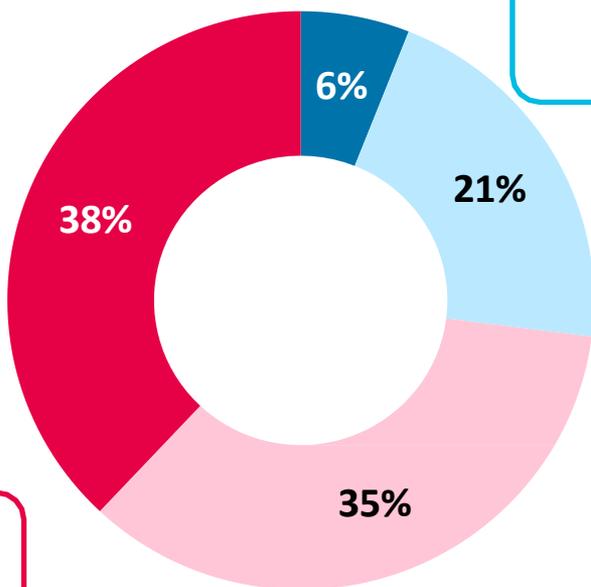
QUESTION – Et pour ce même type d'achat, quel moyen de paiement utilisez-vous le plus souvent ?



# DÈS LORS, UNE OFFRE DE PORTEFEUILLE ÉLECTRONIQUE QUI SÉDUIT UNE MINORITÉ DE FRANÇAIS MAIS QUI SUSCITE DAVANTAGE L'INTÉRÊT DES PLUS JEUNES



**QUESTION** – Concernant le règlement de vos achats pour équiper et améliorer votre habitat, seriez-vous intéressé par un espace dédié sur votre mobile qui regrouperait l'ensemble de vos documents nécessaires pour ce type d'achat (vos coordonnées, un moyen de paiement électronique, etc.)



ST intéressé  
**27%**

ST pas intéressé  
**73%**

ST intéressé 27%	
	ÂGE
	18-24 ans : <b>37%</b>
	25-34 ans : <b>38%</b>
	35-49 ans : <b>33%</b>
	50-64 ans : <b>19%</b>
	65 ans et plus : <b>15%</b>

■ Très intéressé   ■ Plutôt intéressé   ■ Pas vraiment intéressé   ■ Pas du tout intéressé



**RÉINVENTER SON RAPPORT AU MOBILIER :  
DES NOUVELLES PRATIQUES QUI  
SUSCITENT PEU D'ENGOUEMENT**

# DES FRANÇAIS PEU INTÉRESSÉS PAR DES SYSTÈMES DE LOCATION QUE CE SOIT AUPRÈS D'UN MAGASIN SPÉCIALISÉ OU ENTRE PARTICULIERS. UNE PRATIQUE QUI SÉDUIT DAVANTAGE LES PLUS JEUNES.

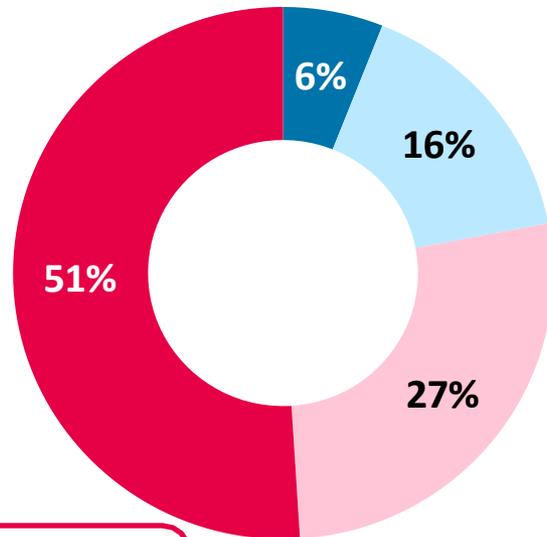


**QUESTION** – Il existe aujourd’hui des systèmes de location ou de mise à disposition temporaire de mobilier entre particuliers. Seriez-vous intéressé à l’idée de louer des meubles ou de la décoration...

 Auprès d’un magasin spécialisé dans le domaine



Auprès d’un particulier



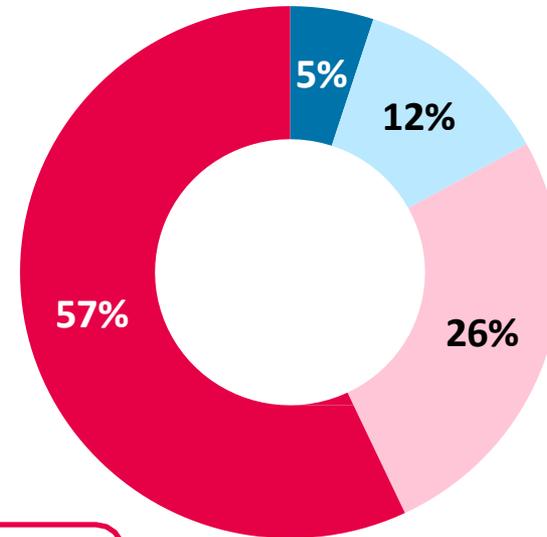
ST intéressé

**22%**

18 à 24 ans : **32%**  
 25 à 34 ans : **33%**  
 35 à 49 ans : **25%**  
 50 à 64 ans : **16%**  
 65 ans et plus : **10%**

ST pas intéressé

**78%**



ST intéressé

**17%**

18 à 24 ans : **26%**  
 25 à 34 ans : **26%**  
 35 à 49 ans : **22%**  
 50 à 64 ans : **9%**  
 65 ans et plus : **5%**

ST pas intéressé

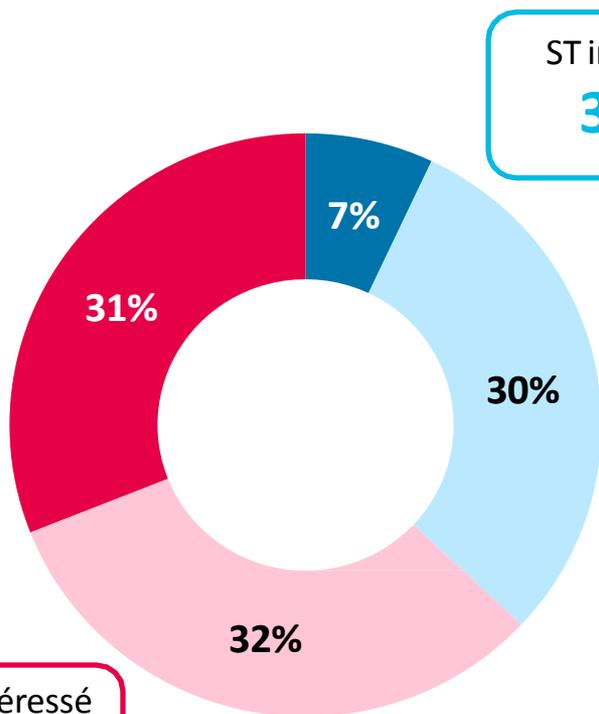
**83%**

■ Très intéressé ■ Plutôt intéressé ■ Pas vraiment intéressé ■ Pas du tout intéressé

# EN REVANCHE, L'ÉCHANGE DE SERVICES AU QUOTIDIEN VIA UNE APPLICATION MOBILE GÉNÈRE DAVANTAGE D'INTÉRÊT ET NOTAMMENT CHEZ UNE MAJORITÉ DE CADRES ET DES 18-24 ANS



**QUESTION** – Seriez-vous intéressé par une application mobile de mise en relation entre particuliers pour les petits services du quotidien, notamment l'aide au bricolage et le montage de meubles ?



ST intéressé  
**37%**

ST pas intéressé  
**63%**

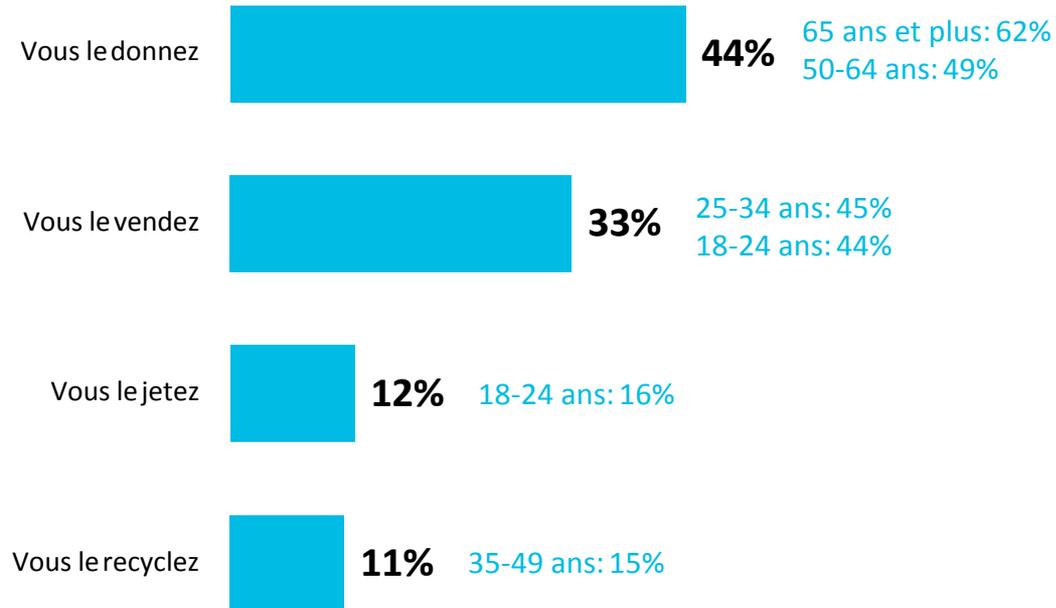
ST intéressé 37%	
CSP	ÂGE
	
Cadres, professions libérales: <b>50%</b>	18-24 ans : <b>55%</b>
Professions intermédiaires: <b>46%</b>	25-34 ans : <b>49%</b>
Employés: <b>40%</b>	35-49 ans : <b>40%</b>
Ouvriers: <b>33%</b>	50-64 ans : <b>29%</b>
Retraités : <b>27%</b>	65 ans et plus : <b>28%</b>

■ Très intéressé   ■ Plutôt intéressé   ■ Pas vraiment intéressé   ■ Pas du tout intéressé

# UNE MAJORITÉ RELATIVE DE FRANÇAIS DONNENT LE MOBILIER QU'ILS N'UTILISENT PLUS



QUESTION – Généralement, que faites-vous du mobilier que vous n'utilisez plus ?



**CONTACTS – Pôle Society**

[julie.gaillot@csa.eu](mailto:julie.gaillot@csa.eu) / 01 57 00 59 06

Marek KUBISTA – Chef de groupe / [marek.kubista@csa.eu](mailto:marek.kubista@csa.eu) /

---

**en savoir plus : [www.csa.eu](http://www.csa.eu) - @InstitutCSA**

10, rue Godefroy - 92800 Puteaux  
Tel . : 01.57.00.58.00 - Fax : 01.57.00.58.01

**csa** CONSUMER  
SCIENCE &  
ANALYTICS

**oney**  
o o o o