WiziShop

LE COMPORTEMENT EN LIGNE DES ACHETEURS FRANÇAIS

Fréquence des achats en ligne des français

Total 68,5%

Plusieurs fois par semaine	9,6%
Plusieurs fois par mois	58,9%
Quelques fois par an	31,5%

Plus de 2/3 des consommateurs achètent en ligne au moins plusieurs fois par mois

76%

des consommateurs **utilisent leur Smartphone** pour commander en ligne

La montée des e-commerces indépendants

81,9% achètent, même s'il ne s'agit pas d'une marque connue ou d'un grand groupe

31,9% ont une confiance totale

50% selon le contexte

Les facteurs de Réassurance pour les achats en ligne

Avis et témoignages clients Premier facteur de réassurance	56,2%
Mentions légales et CGV Transparence juridique	26%
Labels et certifications Gages de sérieux	11%
Présence sur les réseaux sociaux Communication active	6,8%

Les éléments clés de la décision d'achat en ligne

38,4% — **Descriptions Produits Détaillées**
Information claire et complète sur les caractéristiques, l'usage et les bénéfices

27,4% — **Photos et Vidéos**
Meilleure projection avant l'achat

24,7% — **Avis et Retours Clients**
Validation de la fiabilité

9,6% — **Sites Comparatifs**
Recherche du meilleur rapport qualité-prix

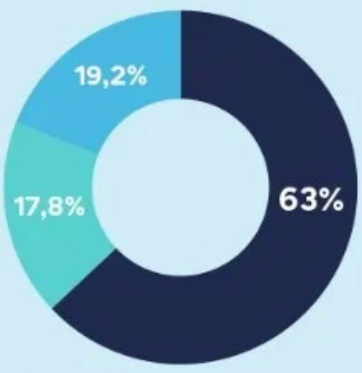
Les acheteurs en ligne et la durabilité des produits

95,9%

des acheteurs prennent en compte la durabilité

39,7% toujours — 56,2% parfois

Le Made in France et les acheteurs français



67,1%

des acheteurs français ont déjà quitté un site e-commerce à cause d'une navigation compliquée ou peu ergonomique

Le Trio Gagnant des critères d'achat en ligne

31,5%	31,3%	25,4%
Promotions	**Avis Clients**	**Réputation**
Codes de réduction	Retours d'expérience	Marque & site

88,2% des facteurs décisionnels d'achat

Méthodologie : enquête réalisée sur l'ensemble du territoire français par email, newsletter et sur les réseaux sociaux. 1231 personnes de 18 ans et plus ont répondu durant la période du 6 janvier au 13 février 2025.