

# ANNEXES



**Tableau 1 - Comment décririez-vous la situation générale actuelle de votre pays sur une échelle de 1 à 10 ?** Note moyenne

	DE	BE	ES	FR	IT	PT	UK	HU	PL	CZ	SK	RO	DK	AU	BG	SU	NO	Moy. 17 pays
Note moyenne	6,4	5,9	4,5	5,1	4,5	5,4	5,6	4,1	5,1	5,3	4,5	4,1	6,7	6,5	3,6	6,2	7,2	5,3

**Tableau 2 - Et comment décririez-vous votre situation personnelle actuelle sur une échelle de 1 à 10 ?** Note moyenne

	DE	BE	ES	FR	IT	PT	UK	HU	PL	CZ	SK	RO	DK	AT	BG	SU	NO	Moy. 17 pays
Note moyenne	6,2	6,4	5,7	5,9	5,6	5,6	6,5	4,6	5,3	5,5	5,3	5,5	6,6	6,4	5	6,6	6,5	5,8

**Tableau 3 - Dans les 12 prochains mois, pensez-vous augmenter votre épargne ?**

	DE	BE	ES	FR	IT	PT	UK	HU	PL	CZ	SK	RO	DK	AT	BG	SU	NO	Moy. 17 pays
Oui, certainement	8%	8%	8%	4%	11%	14%	12%	8%	6%	7%	9%	11%	14%	8%	7%	16%	18%	10%
Oui, probablement	32%	33%	42%	31%	45%	46%	39%	35%	31%	33%	29%	35%	42%	35%	29%	45%	48%	37%
Non, probablement pas	36%	44%	37%	43%	35%	32%	35%	41%	40%	40%	42%	39%	34%	38%	41%	33%	30%	38%
Non, certainement pas	24%	15%	13%	22%	8%	8%	14%	16%	23%	20%	21%	14%	10%	19%	23%	6%	4%	15%
Sous-Total Oui	39%	41%	50%	36%	56%	60%	51%	43%	37%	39%	37%	47%	56%	43%	36%	61%	65%	47%
Sous-Total Non	61%	59%	50%	64%	44%	40%	49%	57%	63%	61%	63%	53%	44%	57%	64%	39%	35%	53%

**Tableau 4 - Dans les 12 prochains mois, pensez-vous augmenter vos dépenses ?**

	DE	BE	ES	FR	IT	PT	UK	HU	PL	CZ	SK	RO	DK	AT	BG	SU	NO	Moy. 17 pays
Oui, certainement	5%	4%	5%	4%	5%	4%	7%	3%	11%	17%	25%	18%	4%	6%	16%	10%	6%	9%
Oui, probablement	32%	29%	43%	29%	34%	29%	35%	25%	53%	51%	48%	49%	24%	32%	53%	35%	34%	37%
Non, probablement pas	51%	54%	46%	52%	50%	55%	47%	51%	32%	28%	25%	27%	60%	49%	26%	48%	52%	44%
Non, certainement pas	12%	12%	6%	15%	12%	12%	11%	21%	5%	4%	2%	5%	12%	13%	5%	7%	8%	10%
Sous-Total Oui	37%	33%	48%	34%	39%	33%	42%	28%	64%	69%	73%	67%	28%	38%	69%	45%	40%	46%
Sous-Total Non	63%	67%	52%	66%	61%	67%	58%	72%	36%	31%	27%	33%	72%	62%	31%	55%	60%	54%

**Tableau 1 bis - Comment décririez-vous la situation générale actuelle de votre pays sur une échelle de 1 à 10 ?** Note moyenne

	DE	BE	ES	FR	IT	PT	UK	HU	PL	CZ	SK	RO	DK	AT	BG	SU	NO	Moy. 17 pays
Note moyenne	6,7	6,3	4,6	5,7	4,9	5,2	6	4,5	5,5	5,9	4,6	4,4	6,7	6,6	3,9	6,7	7,3	5,6

**Tableau 2 bis - Et comment décririez-vous votre situation personnelle actuelle sur une échelle de 1 à 10 ?** Note moyenne

	DE	BE	ES	FR	IT	PT	UK	HU	PL	CZ	SK	RO	DK	AT	BG	SU	NO	Moy. 17 pays
Note moyenne	6,5	6,5	6	6,2	6	5,7	6,4	5,5	5,8	6,1	5,8	6,1	6,5	6,6	5,5	6,6	6,5	6,1

**Tableau 3 bis - Dans les 12 prochains mois, pensez-vous augmenter votre épargne ?**

	DE	BE	ES	FR	IT	PT	UK	HU	PL	CZ	SK	RO	DK	AT	BG	SU	NO	Moy. 17 pays
Oui, certainement	17%	18%	13%	9%	15%	30%	21%	13%	11%	15%	13%	20%	27%	17%	11%	28%	27%	18%
Oui, probablement	46%	46%	58%	51%	58%	51%	46%	55%	45%	45%	41%	50%	49%	45%	53%	52%	46%	
Non, probablement pas	30%	31%	24%	32%	24%	17%	25%	29%	34%	32%	35%	26%	21%	31%	34%	17%	19%	27%
Non, certainement pas	7%	5%	5%	7%	2%	2%	7%	3%	10%	8%	11%	5%	2%	8%	10%	2%	2%	6%
Sous-Total Oui	63%	64%	71%	60%	74%	80%	68%	68%	56%	59%	54%	69%	76%	61%	56%	81%	79%	67%
Sous-Total Non	37%	36%	29%	40%	26%	20%	32%	32%	44%	41%	46%	31%	24%	39%	44%	19%	21%	33%

**Tableau 4 bis - Dans les 12 prochains mois, pensez-vous augmenter vos dépenses ?**

	DE	BE	ES	FR	IT	PT	UK	HU	PL	CZ	SK	RO	DK	AT	BG	SU	NO	Moy. 17 pays
Oui, certainement	10%	6%	7%	6%	6%	6%	12%	5%	15%	16%	24%	20%	10%	8%	16%	16%	11%	12%
Oui, probablement	37%	37%	45%	35%	39%	39%	39%	36%	56%	48%	43%	49%	33%	40%	55%	39%	39%	42%
Non, probablement pas	50%	48%	43%	50%	47%	45%	41%	54%	26%	33%	30%	29%	50%	44%	27%	41%	44%	41%
Non, certainement pas	3%	9%	5%	8%	8%	10%	9%	5%	3%	4%	2%	3%	7%	9%	2%	4%	6%	6%
Sous-Total Oui	47%	43%	52%	41%	45%	45%	50%	40%	71%	63%	68%	69%	43%	48%	71%	55%	50%	54%
Sous-Total Non	53%	57%	48%	59%	55%	55%	50%	60%	29%	37%	32%	31%	57%	52%	29%	45%	50%	46%

Tableau 5 - Concernant vos dépenses, vous diriez...

	DE	BE	ES	FR	IT	PT	UK	HU	PL	CZ	SK	RO	DK	AT	BG	SU	NO	Moy. 17 pays
Je n'ai pas envie de dépenser et je n'en ai pas les moyens	18%	24%	28%	26%	20%	29%	23%	42%	28%	30%	31%	17%	19%	18%	18%	17%	20%	24%
Je n'ai pas envie de dépenser même si j'en ai les moyens	20%	26%	20%	19%	20%	15%	29%	14%	17%	21%	17%	14%	24%	22%	18%	31%	31%	21%
J'ai envie de dépenser bien que je n'en ai pas toujours les moyens	46%	40%	39%	48%	40%	48%	23%	37%	40%	42%	47%	54%	25%	45%	49%	23%	28%	40%
J'ai envie de dépenser et j'en ai les moyens	16%	11%	13%	7%	19%	8%	24%	7%	15%	7%	5%	15%	31%	15%	15%	29%	21%	15%

Tableau 6 - Et sur les 12 derniers mois, diriez-vous que votre pouvoir d'achat...

	DE	BE	ES	FR	IT	PT	UK	HU	PL	CZ	SK	RO	DK	AT	BG	SU	NO	Moy. 17 pays
A nettement augmenté	2%	3%	3%	2%	2%	3%	4%	3%	3%	5%	4%	6%	4%	3%	4%	8%	5%	4%
A plutôt augmenté	20%	18%	22%	11%	10%	23%	16%	19%	26%	26%	26%	31%	22%	20%	24%	31%	30%	22%
Est resté stable	48%	42%	46%	39%	52%	45%	54%	49%	41%	42%	43%	33%	51%	43%	39%	42%	35%	44%
A plutôt baissé	22%	26%	18%	35%	24%	20%	21%	17%	20%	18%	20%	22%	17%	22%	24%	13%	21%	21%
A nettement baissé	7%	11%	10%	13%	11%	10%	4%	13%	9%	9%	8%	8%	7%	12%	9%	7%	9%	9%
Sous-Total A augmenté	22%	21%	25%	13%	13%	26%	21%	22%	29%	30%	29%	37%	26%	23%	28%	38%	35%	26%
Sous-Total A baissé	30%	37%	29%	48%	36%	29%	25%	29%	30%	27%	28%	30%	23%	34%	34%	20%	30%	31%

Tableau 7 - Actuellement, êtes-vous en cours de remboursement...

	DE	BE	ES	FR	IT	PT	UK	HU	PL	CZ	SK	RO	DK	AT	BG	SU	NO	Moy. 17 pays
D'un prêt étudiant	4%	2%	2%	3%	2%	2%	10%	6%	2%	1%	1%	2%	10%	2%	1%	20%	25%	6%
D'un crédit à la consommation (prêt automobile, travaux... autre qu'un prêt étudiant)	23%	25%	23%	31%	25%	25%	15%	25%	29%	27%	32%	37%	34%	25%	37%	27%	32%	28%
D'un crédit immobilier	14%	35%	31%	30%	24%	29%	25%	15%	13%	13%	22%	11%	33%	19%	10%	47%	48%	25%
D'un autre type de crédit	6%	4%	3%	2%	3%	5%	3%	9%	6%	8%	6%	9%	7%	7%	7%	4%	4%	5%
Aucun crédit en cours de remboursement	59%	47%	51%	46%	55%	51%	58%	55%	55%	59%	49%	50%	37%	53%	52%	29%	25%	49%
Sous-Total Autres crédits	83%	87%	86%	81%	83%	85%	93%	82%	75%	79%	77%	70%	83%	80%	69%	91%	89%	82%
Sous-Total Possède un crédit en cours de remboursement	41%	53%	49%	54%	45%	49%	42%	45%	45%	41%	51%	50%	63%	47%	48%	71%	75%	51%

Tableau 5 bis - Concernant vos dépenses, vous diriez...

	DE	BE	ES	FR	IT	PT	UK	HU	PL	CZ	SK	RO	DK	AT	BG	SU	NO	Moy. 17 pays
Je n'ai pas envie de dépenser et je n'en ai pas les moyens	12%	18%	20%	20%	17%	26%	22%	23%	18%	18%	19%	12%	19%	16%	16%	16%	20%	18%
Je n'ai pas envie de dépenser même si j'en ai les moyens	24%	31%	26%	22%	21%	17%	30%	24%	26%	28%	29%	16%	24%	24%	20%	28%	33%	25%
J'ai envie de dépenser bien que je n'en ai pas toujours les moyens	46%	42%	37%	51%	42%	49%	23%	42%	38%	42%	44%	54%	26%	44%	45%	24%	27%	40%
J'ai envie de dépenser et j'en ai les moyens	18%	9%	16%	7%	20%	7%	25%	11%	19%	13%	7%	19%	30%	15%	19%	32%	20%	17%

Tableau 6 bis - Et sur les 12 derniers mois, diriez-vous que votre pouvoir d'achat...

	DE	BE	ES	FR	IT	PT	UK	HU	PL	CZ	SK	RO	DK	AT	BG	SU	NO	Moy. 17 pays
A nettement augmenté	5%	6%	7%	2%	4%	6%	10%	6%	5%	10%	7%	10%	8%	7%	8%	12%	9%	7%
A plutôt augmenté	31%	30%	33%	22%	18%	28%	24%	31%	35%	34%	34%	40%	29%	27%	29%	37%	37%	31%
Est resté stable	41%	42%	44%	43%	55%	42%	49%	45%	42%	39%	44%	34%	45%	40%	41%	36%	26%	41%
A plutôt baissé	16%	16%	11%	24%	16%	18%	13%	13%	13%	12%	11%	11%	13%	18%	15%	11%	19%	15%
A nettement baissé	7%	6%	5%	8%	7%	7%	5%	6%	4%	5%	4%	5%	6%	8%	7%	4%	10%	6%
Sous-Total A augmenté	37%	36%	40%	24%	22%	34%	34%	36%	41%	44%	41%	50%	36%	34%	38%	49%	45%	38%
Sous-Total A baissé	22%	22%	16%	32%	23%	25%	17%	19%	17%	17%	15%	16%	19%	26%	22%	15%	28%	21%

Tableau 7 bis - Actuellement, êtes-vous en cours de remboursement...

	DE	BE	ES	FR	IT	PT	UK	HU	PL	CZ	SK	RO	DK	AT	BG	SU	NO	Moy. 17 pays
D'un prêt étudiant	13%	5%	6%	7%	4%	5%	28%	13%	4%	2%	2%	3%	18%	4%	3%	30%	37%	11%
D'un crédit à la consommation (prêt automobile, travaux... autre qu'un prêt étudiant)	22%	21%	18%	20%	16%	15%	18%	18%	24%	23%	25%	31%	24%	18%	30%	21%	25%	22%
D'un crédit immobilier	9%	31%	18%	27%	19%	9%	24%	9%	13%	15%	23%	11%	21%	13%	11%	32%	29%	19%
D'un autre type de crédit	3%	2%	2%	1%	2%	3%	3%	5%	4%	7%	4%	6%	4%	2%	6%	2%	3%	3%
Aucun crédit en cours de remboursement	61%	51%	61%	54%	64%	71%	45%	64%	60%	62%	58%	55%	49%	65%	58%	38%	32%	56%
Sous-Total Autres crédits	85%	88%	87%	88%	89%	88%	92%	88%	80%	85%	85%	75%	87%	84%	77%	93%	89%	86%
Sous-Total Possède un crédit en cours de remboursement	39%	49%	39%	46%	36%	29%	55%	36%	40%	38%	42%	45%	51%	35%	42%	62%	68%	44%

Tableau 8 - Avez-vous eu recours au découvert bancaire au cours des 12 derniers mois ?

	DE	BE	ES	FR	IT	PT	UK	HU	PL	CZ	SK	RO	DK	AT	BG	SU	NO	Moy. 17 pays
Tous les mois ou presque	10%	11%	6%	17%	5%	7%	11%	7%	12%	8%	10%	10%	5%	8%	8%	18%	7%	9%
Plusieurs fois par an	8%	10%	9%	12%	7%	5%	5%	4%	9%	7%	9%	10%	8%	5%	3%	11%	8%	8%
Exceptionnellement	14%	15%	21%	19%	12%	17%	13%	14%	19%	13%	22%	17%	21%	13%	17%	21%	21%	17%
Jamais	68%	63%	64%	53%	76%	71%	71%	75%	61%	73%	59%	63%	66%	75%	72%	49%	64%	66%
Sous-Total Oui	32%	37%	36%	47%	24%	29%	29%	25%	39%	27%	41%	37%	34%	25%	28%	50%	36%	34%

Tableau 9 - Envisagez-vous d'acheter ces produits ou services dans les 12 prochains mois ?

Sous-Total « Oui certainement » + « Oui probablement »

	DE	BE	ES	FR	IT	PT	UK	HU	PL	CZ	SK	RO	DK	AT	BG	SU	NO	Moy. 17 pays
Voyages ou loisirs	54%	60%	59%	53%	64%	52%	60%	51%	48%	16%	14%	19%	66%	63%	68%	76%	77%	53%
Produits d'électroménager	36%	38%	37%	33%	44%	38%	41%	47%	66%	36%	35%	46%	38%	40%	62%	46%	31%	42%
Meubles	34%	27%	33%	30%	38%	31%	32%	36%	36%	30%	23%	29%	41%	39%	46%	51%	44%	35%
Smartphone	32%	23%	44%	26%	41%	29%	32%	32%	37%	19%	15%	25%	32%	34%	40%	38%	38%	31%
Équipement TV, HI-FI	26%	15%	24%	17%	35%	18%	24%	19%	25%	55%	43%	64%	21%	24%	30%	28%	30%	29%
Travaux d'aménagement, de rénovation	40%	34%	15%	35%	27%	21%	26%	45%	15%	7%	9%	17%	20%	46%	54%	33%	38%	28%
Ordinateur pour votre domicile	21%	18%	30%	18%	33%	22%	19%	21%	22%	20%	14%	39%	22%	21%	17%	26%	27%	23%
Équipement pour bricoler ou jardiner	20%	27%	15%	22%	32%	16%	34%	28%	24%	3%	4%	6%	27%	25%	29%	31%	29%	22%
Équipement de sport	15%	14%	16%	13%	22%	13%	14%	17%	20%	26%	29%	49%	21%	22%	16%	26%	30%	21%
Tablette	17%	13%	21%	14%	28%	16%	19%	16%	16%	17%	27%	54%	19%	18%	14%	24%	22%	21%
Abonnement payant à une plateforme de streaming vidéo en ligne	18%	13%	24%	11%	29%	10%	27%	14%	17%	11%	8%	18%	30%	20%	8%	38%	44%	20%
Voiture d'occasion	12%	13%	15%	17%	21%	22%	17%	17%	24%	9%	11%	18%	15%	17%	24%	20%	21%	17%
Moto, scooter	5%	6%	9%	6%	11%	5%	8%	5%	8%	61%	43%	69%	6%	6%	3%	8%	10%	16%
Voiture neuve	13%	12%	25%	18%	32%	11%	18%	9%	16%	7%	4%	14%	13%	12%	11%	21%	19%	15%
Bien immobilier	7%	12%	11%	12%	13%	9%	11%	14%	11%	22%	16%	29%	10%	11%	10%	16%	17%	14%
Console de jeux	11%	9%	16%	12%	17%	7%	15%	7%	11%	13%	11%	23%	12%	13%	4%	19%	19%	13%
Vidéo, appareil photo	9%	10%	13%	13%	17%	10%	13%	10%	16%	8%	5%	11%	11%	10%	10%	17%	16%	12%

Tableau 8 bis - Avez-vous eu recours au découvert bancaire au cours des 12 derniers mois ?

	DE	BE	ES	FR	IT	PT	UK	HU	PL	CZ	SK	RO	DK	AT	BG	SU	NO	Moy. 17 pays
Tous les mois ou presque	8%	7%	6%	15%	4%	2%	17%	5%	11%	7%	8%	5%	5%	6%	6%	14%	9%	8%
Plusieurs fois par an	8%	15%	9%	16%	8%	4%	9%	2%	11%	4%	8%	8%	13%	5%	3%	16%	13%	9%
Exceptionnellement	13%	10%	22%	18%	9%	10%	14%	10%	13%	10%	18%	13%	25%	10%	13%	17%	26%	15%
Jamais	70%	68%	63%	50%	79%	83%	59%	82%	65%	77%	66%	73%	57%	80%	78%	51%	50%	67%
Sous-Total Oui	30%	32%	37%	50%	21%	16%	40%	18%	34%	22%	34%	26%	43%	20%	22%	47%	49%	32%

Tableau 9 bis - Envisagez-vous d'acheter ces produits ou services dans les 12 prochains mois ?

Sous-Total « Oui certainement » + « Oui probablement »

	DE	BE	ES	FR	IT	PT	UK	HU	PL	CZ	SK	RO	DK	AT	BG	SU	NO	Moy. 17 pays
Voyages ou loisirs	64%	62%	69%	60%	70%	61%	59%	71%	59%	21%	22%	25%	67%	67%	78%	77%	72%	58%
Produits d'électroménager	44%	41%	39%	40%	45%	39%	45%	53%	71%	51%	48%	56%	50%	49%	67%	58%	36%	49%
Meubles	45%	38%	39%	45%	42%	40%	43%	50%	46%	29%	26%	26%	54%	47%	53%	66%	54%	43%
Smartphone	45%	31%	51%	42%	45%	33%	46%	44%	46%	19%	17%	30%	45%	42%	47%	45%	47%	39%
Équipement TV, HI-FI	36%	22%	30%	27%	39%	19%	36%	24%	31%	60%	50%	68%	36%	30%	36%	34%	37%	37%
Équipement de sport	29%	23%	28%	27%	27%	16%	26%	29%	32%	37%	34%	59%	34%	34%	26%	36%	40%	32%
Abonnement payant à une plateforme de streaming vidéo en ligne	38%	26%	41%	24%	42%	15%	46%	18%	28%	15%	11%	28%	46%	35%	12%	53%	60%	31%
Ordinateur pour votre domicile	29%	25%	38%	26%	35%	27%	28%	26%	30%	23%	15%	43%	33%	26%	22%	36%	35%	29%
Travaux d'aménagement, de rénovation	37%	30%	20%	30%	25%	16%	30%	45%	20%	12%	14%	21%	21%	43%	50%	34%	33%	27%
Tablette	26%	17%	30%	22%	30%	20%	33%	18%	21%	19%	29%	50%	28%	22%	17%	30%	31%	26%
Voiture d'occasion	21%	21%	27%	28%	26%	30%	29%	28%	32%	11%	14%	23%	24%	22%	34%	29%	27%	25%
Moto, scooter	12%	12%	14%	12%	15%	7%	18%	8%	13%	73%	58%	79%	13%	10%	4%	15%	20%	24%
Console de jeux	26%	21%	28%	28%	25%	9%	32%	16%	19%	15%	13%	30%	26%	24%	10%	30%	35%	23%
Équipement pour bricoler ou jardiner	22%	28%	21%	25%	30%	16%	32%	32%	27%	6%	6%	9%	29%	25%	28%	34%	29%	23%
Bien immobilier	16%	18%	18%	21%	18%	14%	22%	20%	18%	34%	23%	38%	18%	19%	16%	26%	26%	22%
Vidéo, appareil photo	21%	19%	24%	21%	22%	17%	28%	17%	25%	14%	9%	20%	22%	16%	16%	27%	28%	20%
Voiture neuve	18%	17%	26%	20%	33%	16%	28%	17%	23%	5%	5%	13%	21%	11%	21%	25%	26%	19%

Tableau 10 - Sur les 12 derniers mois diriez-vous que les prix, d'une façon générale...

	DE	BE	ES	FR	IT	PT	UK	HU	PL	CZ	SK	RO	DK	AT	BG	SU	NO	Moy. 17 pays
Ont nettement augmenté	23%	17%	16%	13%	15%	14%	12%	35%	40%	31%	36%	31%	9%	31%	25%	12%	10%	22%
Ont plutôt augmenté	59%	60%	56%	57%	52%	58%	63%	55%	46%	53%	53%	61%	54%	56%	63%	56%	61%	57%
Sont restés stables	17%	22%	26%	29%	32%	27%	24%	8%	12%	14%	10%	7%	35%	13%	11%	30%	25%	20%
Ont plutôt baissé	-	1%	2%	1%	2%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	2%	-	-	2%	3%	1%
Ont nettement baissé	-	-	-	-	-	-	-	-	1%	-	-	1%	-	-	1%	1%	2%	-
Sous-Total Ont augmenté	82%	77%	72%	70%	66%	71%	75%	91%	86%	84%	88%	92%	63%	87%	88%	68%	71%	78%
Sous-Total Ont baissé	1%	2%	2%	1%	2%	1%	1%	1%	3%	2%	1%	1%	2%	-	1%	2%	5%	2%

Tableau 10 bis - Sur les 12 derniers mois diriez-vous que les prix, d'une façon générale...

	DE	BE	ES	FR	IT	PT	UK	HU	PL	CZ	SK	RO	DK	AT	BG	SU	NO	Moy. 17 pays
Ont nettement augmenté	17%	11%	13%	7%	11%	15%	13%	24%	34%	26%	27%	31%	8%	20%	23%	11%	11%	18%
Ont plutôt augmenté	56%	54%	54%	55%	48%	57%	50%	63%	46%	48%	58%	61%	48%	58%	58%	53%	54%	54%
Sont restés stables	25%	32%	31%	36%	38%	27%	34%	13%	17%	23%	14%	7%	41%	22%	19%	34%	27%	25%
Ont plutôt baissé	1%	2%	2%	1%	2%	2%	1%	1%	3%	2%	1%	1%	3%	-	-	2%	4%	2%
Ont nettement baissé	1%	-	-	1%	1%	-	1%	-	1%	1%	1%	1%	1%	-	-	-	3%	1%
Sous-Total Ont augmenté	73%	65%	66%	62%	59%	72%	64%	86%	80%	74%	84%	91%	56%	78%	81%	63%	65%	72%
Sous-Total Ont baissé	2%	2%	3%	2%	3%	2%	2%	1%	4%	3%	2%	1%	4%	1%	-	2%	8%	2%

**Tableau 11 - Parmi les qualificatifs suivants, lesquels caractérisent le mieux selon vous la génération actuelle des 18-34 ans ?**

	DE	BE	ES	FR	IT	PT	UK	HU	PL	CZ	SK	RO	DK	AT	BG	SU	NO	Moy. 17 pays
Matérialiste	36%	38%	34%	25%	26%	35%	37%	57%	51%	34%	45%	48%	47%	37%	49%	41%	46%	40%
Immature	24%	24%	41%	28%	41%	42%	26%	41%	28%	34%	29%	40%	25%	30%	37%	31%	25%	32%
Individualiste, égoïste	25%	32%	27%	29%	27%	36%	29%	24%	37%	26%	23%	29%	45%	28%	25%	41%	38%	31%
Impatient	21%	30%	20%	22%	23%	24%	32%	57%	42%	28%	40%	26%	25%	22%	34%	26%	28%	29%
Paresseux, fatigué	21%	22%	27%	26%	39%	20%	20%	40%	20%	37%	34%	30%	18%	25%	33%	36%	23%	28%
Blasé, résigné	29%	24%	26%	26%	36%	24%	14%	28%	11%	26%	37%	34%	15%	30%	17%	16%	15%	24%
Agressif	20%	16%	18%	19%	21%	16%	20%	35%	29%	35%	36%	35%	13%	25%	49%	9%	11%	24%
Insouciant	27%	24%	30%	24%	10%	20%	12%	8%	25%	27%	21%	13%	21%	29%	19%	19%	23%	21%
Sans ambition	28%	13%	22%	18%	25%	27%	11%	9%	16%	18%	23%	31%	10%	30%	32%	15%	9%	20%
Intolérant	13%	12%	18%	13%	14%	16%	17%	25%	20%	31%	41%	14%	15%	18%	32%	9%	7%	18%
Inquiet	12%	24%	8%	32%	28%	20%	19%	30%	6%	6%	13%	20%	10%	13%	16%	8%	13%	17%
Créatif, inventif	13%	14%	13%	12%	9%	22%	12%	20%	17%	12%	13%	15%	19%	17%	17%	17%	15%	15%
Ambitieux	13%	15%	12%	10%	11%	15%	14%	13%	17%	20%	16%	14%	21%	11%	18%	17%	22%	15%
Entreprenant, audacieux	15%	12%	15%	7%	6%	21%	12%	16%	17%	10%	17%	14%	14%	16%	12%	12%	14%	13%
Idéaliste	10%	13%	13%	9%	6%	11%	15%	9%	5%	12%	12%	8%	9%	8%	4%	10%	14%	10%
Morose	9%	8%	6%	19%	12%	5%	9%	6%	6%	2%	15%	18%	4%	8%	12%	9%	5%	9%
Curieux, à l'écoute des autres et de la société	13%	8%	4%	7%	7%	11%	8%	4%	4%	7%	5%	4%	10%	12%	4%	6%	17%	8%
Travailleur, qui ne ménage pas ses efforts	7%	5%	12%	6%	5%	7%	9%	2%	9%	5%	4%	6%	10%	8%	7%	8%	14%	7%
Tolérant	12%	7%	11%	5%	4%	9%	10%	1%	6%	4%	2%	7%	7%	9%	2%	7%	12%	7%
Responsable, qui a les pieds sur terre	8%	6%	9%	7%	4%	7%	6%	3%	5%	5%	3%	5%	8%	7%	6%	5%	9%	6%
Conventionnel, dans la norme	4%	5%	7%	7%	6%	3%	5%	1%	9%	3%	2%	5%	4%	7%	1%	2%	9%	5%
Pacifique	9%	7%	5%	5%	4%	6%	5%	6%	5%	2%	1%	2%	2%	9%	2%	4%	2%	5%
Heureux	4%	5%	3%	3%	2%	3%	5%	1%	3%	3%	3%	1%	13%	3%	3%	8%	14%	4%
Patient	2%	2%	5%	3%	2%	6%	1%	-	3%	1%	1%	4%	2%	2%	3%	1%	3%	2%
Aucun de la liste	6%	5%	3%	4%	3%	2%	11%	1%	2%	2%	1%	-	6%	2%	1%	5%	3%	3%
Sous-Total Qualificatifs positifs	58%	61%	67%	55%	40%	59%	51%	44%	61%	62%	55%	51%	63%	61%	52%	56%	74%	57%
Sous-Total Qualificatifs négatifs	82%	84%	86%	89%	92%	86%	78%	98%	89%	91%	95%	94%	83%	85%	94%	83%	85%	88%

**Tableau 11 bis - Parmi les qualificatifs suivants, lesquels vous caractérisent le mieux ?**

	DE	BE	ES	FR	IT	PT	UK	HU	PL	CZ	SK	RO	DK	AT	BG	SU	NO	Moy. 17 pays
Responsable, qui a les pieds sur terre	44%	35%	48%	40%	45%	58%	35%	42%	29%	37%	35%	46%	42%	47%	49%	34%	36%	41%
Travailleur, qui ne ménage pas ses efforts	18%	22%	42%	20%	29%	42%	36%	41%	37%	30%	49%	54%	33%	15%	46%	27%	25%	34%
Heureux	27%	29%	30%	26%	16%	33%	28%	32%	24%	31%	31%	29%	39%	32%	33%	24%	31%	29%
Ambitieux	36%	27%	21%	22%	30%	32%	23%	17%	30%	19%	26%	50%	31%	34%	37%	38%	20%	29%
Patient	24%	31%	24%	27%	26%	27%	23%	36%	27%	27%	32%	34%	30%	28%	32%	25%	32%	29%
Créatif, inventif	28%	26%	28%	25%	24%	24%	20%	41%	25%	30%	34%	23%	30%	32%	28%	32%	36%	29%
Tolérant	34%	21%	32%	31%	23%	22%	23%	29%	32%	42%	39%	24%	23%	38%	24%	19%	26%	29%
Curieux, à l'écoute des autres et de la société	30%	34%	27%	31%	31%	39%	14%	20%	20%	19%	22%	28%	25%	30%	32%	19%	28%	26%
Pacifique	34%	19%	22%	18%	21%	17%	6%	39%	28%	23%	4%	21%	7%	30%	22%	26%	6%	20%
Impatient	18%	17%	20%	17%	17%	20%	16%	19%	17%	18%	19%	18%	11%	25%	17%	12%	17%	18%
Entreprenant, audacieux	14%	14%	16%	9%	17%	15%	11%	14%	14%	29%	20%	14%	13%	16%	18%	13%	16%	15%
Inquiet	12%	14%	2%	23%	12%	2%	9%	13%	19%	13%	23%	21%	24%	12%	22%	17%	17%	15%
Idéaliste	16%	18%	15%	16%	21%	16%	16%	9%	10%	16%	14%	17%	14%	15%	22%	10%	13%	15%
Paresseux, fatigué	13%	16%	13%	7%	10%	21%	12%	21%	13%	17%	17%	10%	14%	15%	9%	18%	17%	14%
Conventionnel, dans la norme	6%	8%	9%	13%	7%	12%	11%	13%	7%	7%	12%	8%	6%	4%	14%	8%	13%	9%
Matérialiste	6%	7%	6%	6%	9%	7%	5%	14%	7%	8%	9%	5%	11%	5%	5%	8%	9%	7%
Insouciant	7%	6%	8%	3%	6%	23%	11%	2%	5%	10%	7%	6%	7%	6%	5%	8%	7%	7%
Individualiste, égoïste	9%	6%	3%	3%	10%	3%	8%	4%	12%	7%	6%	5%	6%	11%	7%	7%	7%	7%
Morose	4%	5%	3%	3%	7%	4%	8%	7%	5%	5%	12%	6%	10%	4%	6%	12%	12%	7%
Blasé, résigné	7%	7%	7%	9%	10%	5%	6%	9%	7%	5%	4%	4%	7%	10%	3%	4%	10%	7%
Sans ambition	7%	4%	9%	5%	5%	3%	4%	16%	4%	6%	5%	4%	4%	9%	2%	4%	4%	6%
Agressif	2%	3%	3%	3%	6%	3%	3%	3%	3%	3%	4%	3%	4%	7%	4%	6%	7%	4%
Immature	2%	2%	3%	3%	5%	2%	4%	3%	4%	4%	4%	4%	2%	3%	2%	2%	5%	3%
Intolérant	3%	3%	2%	3%	7%	3%	4%	1%	4%	3%	2%	2%	2%	1%	-	3%	2%	3%
Aucun de la liste	3%	4%	2%	4%	1%	1%	11%	-	3%	1%	-	1%	4%	2%	1%	2%	3%	2%
Sous-Total Qualificatifs positifs	93%	90%	94%	90%	92%	96%	79%	97%	91%	92%	96%	97%	90%	95%	97%	89%	90%	92%
Sous-Total Qualificatifs négatifs	54%	55%	51%	57%	58%	52%	53%	66%	58%	54%	63%	56%	59%	57%	59%	60%	65%	58%



**Tableau 12 - Quand vous pensez à votre vie, quelles sont actuellement les cinq choses les plus importantes pour vous ? En 1<sup>er</sup>, puis en 2<sup>e</sup>, puis en 3<sup>e</sup>, puis en 4<sup>e</sup>, puis en 5<sup>e</sup>.**  
Sous-Total « Cité dans les 5 premiers »

	DE	BE	ES	FR	IT	PT	UK	HU	PL	CZ	SK	RO	DK	AT	BG	SU	NO	Moy. 17 pays
Profiter de ma famille, de mes proches	64%	66%	63%	68%	49%	57%	71%	46%	56%	68%	67%	65%	68%	63%	54%	66%	66%	62%
Avoir une vie saine	57%	61%	59%	53%	62%	67%	63%	58%	45%	51%	43%	77%	57%	57%	53%	58%	43%	57%
Être en bonne condition physique	76%	50%	48%	67%	70%	45%	55%	53%	38%	50%	55%	49%	41%	69%	29%	56%	47%	53%
Avoir un travail stable	42%	39%	57%	37%	49%	56%	32%	48%	52%	46%	59%	46%	43%	41%	48%	30%	46%	45%
Aider, prendre soin de mes proches (enfants, parents...)	34%	44%	44%	48%	38%	45%	40%	43%	45%	50%	50%	34%	36%	30%	53%	31%	41%	42%
Voyager, découvrir le monde	30%	40%	41%	38%	43%	41%	31%	21%	33%	31%	24%	36%	45%	41%	37%	45%	41%	36%
Me cultiver, apprendre	41%	41%	30%	35%	23%	22%	27%	32%	26%	33%	28%	31%	26%	40%	33%	21%	24%	30%
Vivre des expériences, des moments forts	43%	27%	22%	23%	17%	25%	34%	26%	29%	14%	24%	12%	47%	43%	37%	42%	45%	30%
Devenir propriétaire de mon logement	8%	19%	27%	21%	30%	27%	32%	23%	34%	50%	27%	23%	21%	10%	31%	28%	39%	26%
Réussir socialement, gagner de l'argent	33%	25%	21%	28%	26%	27%	21%	25%	31%	29%	30%	33%	11%	31%	28%	21%	22%	26%
Développer mon patrimoine	5%	10%	21%	12%	21%	20%	24%	32%	24%	7%	22%	10%	31%	4%	10%	28%	16%	17%
Fonder une famille	12%	18%	19%	19%	24%	15%	9%	18%	22%	17%	20%	23%	12%	13%	26%	12%	15%	17%
Développer ma spiritualité	9%	9%	11%	9%	12%	14%	12%	32%	22%	21%	22%	18%	16%	12%	26%	11%	15%	16%
M'amuser, faire la fête	18%	23%	13%	18%	10%	18%	14%	7%	10%	8%	5%	10%	17%	17%	6%	18%	11%	13%
Créer mon entreprise, être mon propre patron	4%	7%	9%	5%	10%	10%	7%	15%	11%	11%	9%	17%	9%	7%	19%	8%	11%	10%
Faire du shopping	11%	9%	8%	8%	9%	5%	17%	10%	17%	8%	6%	11%	10%	7%	3%	12%	6%	9%
Avoir un engagement politique, associatif	10%	7%	5%	8%	6%	3%	8%	4%	5%	2%	3%	4%	6%	9%	3%	10%	9%	6%

**Tableau 13 - Par rapport à l'avenir, êtes-vous...**

	DE	BE	ES	FR	IT	PT	UK	HU	PL	CZ	SK	RO	DK	AT	BG	SU	NO	Moy. 17 pays
Très optimiste	7%	6%	9%	4%	4%	9%	11%	6%	9%	8%	7%	11%	13%	9%	9%	16%	14%	9%
Plutôt optimiste	58%	52%	57%	45%	52%	67%	54%	62%	58%	59%	61%	60%	70%	58%	62%	60%	65%	59%
Plutôt pessimiste	30%	37%	31%	41%	38%	18%	30%	22%	27%	27%	28%	26%	15%	28%	23%	20%	18%	27%
Très pessimiste	5%	5%	4%	10%	6%	6%	4%	10%	6%	6%	4%	3%	2%	5%	7%	5%	4%	5%
Sous-Total Optimiste	65%	58%	66%	49%	56%	76%	65%	68%	67%	67%	68%	71%	83%	67%	70%	75%	79%	68%
Sous-Total Pessimiste	35%	42%	34%	51%	44%	24%	35%	32%	33%	33%	32%	29%	17%	33%	30%	25%	21%	32%

**Tableau 12 bis - Quand vous pensez à votre vie, quelles sont actuellement les cinq choses les plus importantes pour vous ? En 1<sup>er</sup>, puis en 2<sup>e</sup>, puis en 3<sup>e</sup>, puis en 4<sup>e</sup>, puis en 5<sup>e</sup>.**  
Sous-Total « Cité dans les 5 premiers »

	DE	BE	ES	FR	IT	PT	UK	HU	PL	CZ	SK	RO	DK	AT	BG	SU	NO	Moy. 17 pays
Profiter de ma famille, de mes proches	55%	56%	55%	61%	46%	53%	59%	40%	53%	66%	66%	62%	60%	55%	51%	59%	59%	57%
Avoir un travail stable	49%	44%	61%	46%	55%	64%	43%	51%	50%	48%	55%	57%	50%	48%	39%	36%	49%	50%
Avoir une vie saine	44%	47%	45%	39%	49%	52%	49%	38%	29%	41%	33%	63%	50%	47%	37%	49%	38%	44%
Me cultiver, apprendre	45%	42%	40%	32%	27%	28%	33%	47%	35%	39%	37%	33%	45%	52%	47%	44%	36%	39%
Voyager, découvrir le monde	40%	43%	44%	41%	48%	41%	31%	26%	34%	37%	27%	40%	37%	42%	39%	44%	35%	38%
Être en bonne condition physique	52%	32%	36%	46%	52%	28%	35%	31%	29%	30%	32%	32%	35%	47%	26%	38%	38%	36%
Réussir socialement, gagner de l'argent	44%	32%	26%	39%	32%	36%	31%	30%	37%	42%	37%	38%	18%	38%	34%	31%	34%	34%
Fonder une famille	29%	34%	30%	37%	41%	31%	22%	41%	36%	33%	37%	42%	25%	29%	48%	27%	26%	33%
Vivre des expériences, des moments forts	45%	32%	31%	27%	23%	33%	38%	28%	32%	20%	31%	15%	40%	44%	30%	36%	42%	32%
Devenir propriétaire de mon logement	13%	25%	30%	27%	27%	38%	29%	29%	33%	43%	32%	33%	20%	14%	37%	24%	29%	29%
Aider, prendre soin de mes proches (enfants, parents...)	22%	33%	28%	33%	25%	25%	29%	25%	34%	35%	33%	19%	20%	19%	35%	20%	29%	27%
Développer mon patrimoine	5%	10%	22%	12%	24%	25%	27%	44%	28%	11%	26%	13%	38%	6%	15%	24%	17%	21%
M'amuser, faire la fête	22%	29%	17%	23%	12%	15%	20%	12%	16%	11%	8%	11%	19%	20%	9%	23%	17%	16%
Créer mon entreprise, être mon propre patron	9%	11%	11%	10%	11%	11%	14%	21%	13%	15%	12%	20%	12%	12%	30%	9%	16%	14%
Développer ma spiritualité	7%	9%	12%	8%	10%	11%	15%	27%	17%	16%	18%	11%	12%	12%	18%	13%	13%	14%
Faire du shopping	11%	12%	6%	13%	11%	6%	18%	7%	14%	8%	7%	9%	13%	7%	4%	15%	9%	10%
Avoir un engagement politique, associatif	8%	6%	4%	6%	6%	2%	6%	3%	7%	3%	4%	1%	4%	7%	1%	7%	11%	5%

**Tableau 13 bis - Par rapport à l'avenir, êtes-vous...**

	DE	BE	ES	FR	IT	PT	UK	HU	PL	CZ	SK	RO	DK	AT	BG	SU	NO	Moy. 17 pays
Très optimiste	13%	11%	15%	9%	7%	15%	22%	10%	15%	15%	11%	17%	24%	16%	18%	28%	23%	16%
Plutôt optimiste	62%	68%	61%	62%	63%	66%	56%	72%	63%	63%	65%	66%	62%	62%	65%	55%	58%	63%
Plutôt pessimiste	22%	19%	23%	25%	25%	15%	18%	16%	19%	19%	21%	14%	12%	18%	14%	15%	13%	18%
Très pessimiste	3%	2%	2%	3%	5%	4%	5%	2%	3%	2%	3%	3%	2%	4%	3%	3%	5%	3%
Sous-Total Optimiste	75%	79%	75%	71%	70%	81%	77%	82%	78%	78%	76%	83%	86%	78%	83%	82%	81%	79%
Sous-Total Pessimiste	25%	21%	25%	29%	30%	19%	23%	18%	22%	22%	24%	17%	14%	22%	17%	18%	19%	21%

**Tableau 14 - Concernant votre consommation aujourd'hui, ces affirmations vous correspondent-elles ?**

Sous-Total « Tout à fait » + « Plutôt d'accord »

	DE	BE	ES	FR	IT	PT	UK	HU	PL	CZ	SK	RO	DK	AT	BG	SU	NO	Moy. 17 pays
J'aime voir et toucher les produits avant d'acheter	77%	78%	88%	84%	82%	85%	78%	87%	87%	93%	90%	85%	80%	79%	92%	78%	76%	83%
Je limite mes dépenses à ce qui est vraiment utile, voire essentiel	81%	79%	85%	80%	80%	89%	79%	77%	81%	84%	84%	85%	78%	81%	80%	78%	70%	81%
J'aime essayer les produits avant d'acheter	68%	68%	83%	77%	79%	81%	73%	78%	82%	92%	90%	87%	74%	71%	87%	76%	75%	79%
J'achète moins, mais je privilégie des produits de haute qualité	58%	66%	73%	66%	70%	69%	68%	80%	80%	78%	70%	86%	66%	64%	90%	75%	80%	73%
J'aime acheter en ligne	75%	59%	65%	66%	75%	60%	78%	65%	73%	70%	66%	70%	75%	65%	73%	78%	75%	70%
Plutôt que de consommer, je mets de l'argent de côté pour me protéger face à l'avenir	50%	61%	79%	59%	68%	74%	71%	70%	72%	70%	70%	65%	72%	53%	62%	73%	75%	67%
Je cherche à consommer moins car je pense que la société de consommation n'est pas le bon modèle	54%	66%	71%	71%	57%	75%	53%	87%	70%	74%	71%	65%	60%	62%	71%	65%	69%	67%
Je privilégie les offres les moins chères/ « premier prix »	84%	65%	78%	60%	57%	76%	50%	57%	59%	72%	73%	47%	59%	84%	53%	47%	63%	64%
J'aime être conseillé par les vendeurs en magasin au sujet d'un produit/service	38%	63%	75%	55%	56%	67%	41%	72%	66%	83%	71%	64%	66%	45%	65%	67%	61%	62%
Je privilégie les commerces indépendants, les petits commerces de quartier, les artisans et les marchés	48%	46%	66%	54%	58%	58%	56%	62%	64%	58%	56%	54%	57%	53%	70%	66%	62%	58%

**Tableau 14 bis - Concernant votre consommation aujourd'hui, ces affirmations vous correspondent-elles ?**

Sous-Total « Tout à fait » + « Plutôt d'accord »

	DE	BE	ES	FR	IT	PT	UK	HU	PL	CZ	SK	RO	DK	AT	BG	SU	NO	Moy. 17 pays
J'aime voir et toucher les produits avant d'acheter	79%	73%	84%	83%	79%	86%	75%	85%	84%	91%	88%	85%	75%	79%	90%	76%	75%	82%
J'aime essayer les produits avant d'acheter	67%	69%	80%	78%	81%	83%	75%	80%	83%	91%	88%	88%	71%	70%	88%	76%	73%	79%
J'aime acheter en ligne	82%	73%	77%	82%	85%	72%	81%	80%	82%	77%	73%	78%	80%	71%	75%	83%	80%	78%
Je limite mes dépenses à ce qui est vraiment utile, voire essentiel	70%	74%	82%	79%	72%	84%	76%	71%	75%	78%	77%	78%	71%	78%	73%	79%	68%	76%
Plutôt que de consommer, je mets de l'argent de côté pour me protéger face à l'avenir	61%	71%	83%	68%	78%	80%	73%	76%	82%	70%	68%	73%	72%	63%	74%	79%	77%	73%
J'achète moins, mais je privilégie des produits de haute qualité	62%	64%	71%	66%	68%	66%	71%	82%	78%	77%	64%	85%	62%	65%	88%	70%	78%	72%
Je privilégie les offres les moins chères/ « premier prix »	83%	69%	79%	65%	66%	79%	65%	54%	61%	71%	75%	49%	63%	85%	55%	61%	69%	67%
Je cherche à consommer moins car je pense que la société de consommation n'est pas le bon modèle	52%	63%	64%	67%	53%	61%	58%	84%	68%	64%	63%	61%	54%	59%	58%	65%	65%	63%
J'aime être conseillé par les vendeurs en magasin au sujet d'un produit/service	36%	56%	71%	49%	56%	64%	49%	65%	62%	78%	68%	57%	61%	38%	62%	64%	61%	59%
Je privilégie les commerces indépendants, les petits commerces de quartier, les artisans et les marchés	47%	47%	60%	55%	57%	51%	59%	62%	64%	52%	55%	52%	53%	48%	77%	61%	61%	56%



**Tableau 15 - Lors de l'achat d'un produit, à qui faites-vous le plus confiance pour obtenir des recommandations/conseils ?**

	DE	BE	ES	FR	IT	PT	UK	HU	PL	CZ	SK	RO	DK	AT	BG	SU	NO	Moy. 17 pays
Mon entourage proche (ex. famille, amis, collègues)	56%	55%	54%	49%	41%	61%	42%	53%	50%	54%	62%	46%	54%	59%	69%	48%	44%	53%
Les avis et commentaires donnés par les consommateurs sur Internet	36%	32%	38%	36%	49%	48%	44%	40%	49%	52%	58%	59%	39%	43%	47%	43%	49%	45%
Les comparateurs sur Internet	36%	32%	24%	23%	34%	33%	31%	35%	33%	41%	35%	29%	31%	39%	26%	32%	42%	33%
Un vendeur en magasin	23%	33%	35%	30%	26%	34%	13%	21%	27%	25%	36%	31%	27%	29%	26%	18%	26%	27%
Le site Internet de la marque	10%	16%	17%	17%	15%	14%	23%	21%	21%	15%	18%	29%	14%	11%	18%	17%	30%	18%
Les blogs et forums spécialisés	9%	15%	22%	14%	23%	22%	12%	22%	18%	10%	17%	30%	14%	11%	31%	17%	10%	17%
Les magazines spécialisés (presse écrite)	18%	17%	10%	16%	15%	19%	11%	13%	11%	5%	8%	11%	13%	18%	11%	22%	14%	14%
Aucune de ces propositions	11%	9%	8%	11%	7%	5%	19%	10%	8%	8%	5%	5%	8%	6%	6%	7%	9%	8%

**Tableau 16 - D'une manière générale pour vous, faire du shopping, est-ce plutôt...**

	DE	BE	ES	FR	IT	PT	UK	HU	PL	CZ	SK	RO	DK	AT	BG	SU	NO	Moy. 17 pays
Un plaisir	41%	47%	49%	50%	72%	43%	45%	35%	53%	39%	38%	59%	54%	41%	53%	39%	37%	47%
Une corvée	22%	32%	9%	18%	9%	37%	29%	59%	39%	44%	42%	5%	14%	27%	34%	29%	29%	28%
Ni l'un, ni l'autre	37%	21%	42%	31%	19%	20%	26%	6%	8%	17%	20%	36%	32%	31%	12%	32%	34%	25%

**Tableau 15 bis - Lors de l'achat d'un produit, à qui faites-vous le plus confiance pour obtenir des recommandations/conseils ?**

	DE	BE	ES	FR	IT	PT	UK	HU	PL	CZ	SK	RO	DK	AT	BG	SU	NO	Moy. 17 pays
Mon entourage proche (ex. famille, amis, collègues)	56%	52%	58%	46%	44%	67%	41%	54%	52%	56%	68%	49%	52%	63%	69%	52%	48%	55%
Les avis et commentaires donnés par les consommateurs sur Internet	42%	36%	44%	41%	54%	60%	41%	55%	49%	59%	68%	68%	45%	50%	54%	49%	50%	51%
Les comparateurs sur Internet	37%	27%	26%	25%	34%	35%	30%	34%	30%	41%	39%	29%	28%	35%	25%	28%	37%	32%
Les blogs et forums spécialisés	16%	19%	29%	16%	31%	29%	16%	26%	23%	13%	20%	32%	21%	15%	31%	22%	12%	22%
Un vendeur en magasin	20%	24%	20%	19%	18%	24%	11%	17%	20%	19%	28%	21%	26%	25%	22%	18%	27%	21%
Le site Internet de la marque	14%	18%	18%	20%	16%	16%	24%	19%	20%	9%	16%	24%	15%	14%	9%	17%	26%	18%
Les magazines spécialisés (presse écrite)	12%	15%	8%	9%	11%	13%	10%	11%	8%	5%	9%	7%	10%	14%	7%	13%	12%	10%
Aucune de ces propositions	11%	11%	6%	13%	5%	3%	19%	8%	7%	8%	4%	4%	7%	7%	7%	5%	7%	8%

**Tableau 16 bis - D'une manière générale pour vous, faire du shopping, est-ce plutôt...**

	DE	BE	ES	FR	IT	PT	UK	HU	PL	CZ	SK	RO	DK	AT	BG	SU	NO	Moy. 17 pays
Un plaisir	51%	58%	57%	68%	73%	58%	59%	39%	59%	54%	48%	65%	62%	48%	61%	58%	46%	57%
Une corvée	21%	27%	8%	10%	11%	23%	20%	57%	35%	34%	35%	6%	15%	25%	30%	25%	30%	24%
Ni l'un, ni l'autre	28%	15%	35%	22%	16%	20%	21%	4%	6%	12%	16%	28%	23%	26%	9%	17%	23%	19%

**Tableau 17 - Aimez-vous aller dans les magasins suivants ?**

Sous-Total « J'aime beaucoup » + « J'aime un peu »

	DE	BE	ES	FR	IT	PT	UK	HU	PL	CZ	SK	RO	DK	AT	BG	SU	NO	Moy. 17 pays
Les grandes surfaces alimentaires (hypermarchés, supermarchés...)	79%	81%	79%	76%	86%	81%	70%	82%	76%	69%	81%	90%	67%	79%	90%	71%	69%	78%
Les grandes surfaces spécialisées (bricolage, décoration, ameublement, électroménager...)	68%	66%	73%	76%	81%	64%	63%	76%	69%	48%	60%	85%	70%	70%	82%	70%	66%	70%
Les commerces, boutiques de proximité	54%	69%	69%	75%	65%	78%	63%	67%	68%	56%	69%	70%	85%	55%	65%	82%	80%	69%
Les grands centres commerciaux regroupant dans un même lieu des magasins et des activités de loisirs (cinéma, restaurants...)	57%	54%	79%	65%	78%	74%	62%	56%	66%	51%	63%	82%	63%	55%	69%	63%	65%	65%
Les grands magasins situés en centre-ville	59%	60%	73%	58%	73%	71%	62%	56%	64%	57%	67%	78%	56%	51%	68%	65%	59%	63%
Les villages de marques proposant des articles à prix d'usine	38%	41%	77%	53%	78%	84%	60%	52%	72%	40%	68%	66%	63%	45%	75%	67%	70%	62%
Les zones commerciales à la périphérie des villes	57%	62%	59%	68%	66%	72%	63%	60%	61%	46%	53%	53%	61%	59%	47%	65%	65%	60%

**Tableau 18 - Selon vous, pour faire face à la concurrence d'Internet, les magasins « traditionnels » devraient...**

	DE	BE	ES	FR	IT	PT	UK	HU	PL	CZ	SK	RO	DK	AT	BG	SU	NO	Moy. 17 pays
... Changer radicalement	11%	7%	14%	12%	16%	14%	15%	16%	11%	11%	14%	17%	13%	13%	22%	14%	13%	14%
... Évoluer beaucoup	55%	52%	42%	57%	40%	32%	32%	36%	48%	37%	45%	35%	33%	51%	39%	54%	46%	43%
... Évoluer un peu	25%	31%	37%	25%	35%	47%	36%	37%	26%	31%	35%	44%	41%	27%	35%	25%	29%	33%
... Rester identiques	9%	9%	8%	6%	8%	7%	17%	11%	15%	21%	6%	4%	13%	9%	4%	8%	12%	10%
Sous-Total Évolue (radicalement + beaucoup + un peu)	91%	91%	92%	94%	92%	93%	83%	89%	85%	79%	94%	96%	87%	91%	96%	92%	88%	90%
Sous-Total TOP 2 (radicalement + beaucoup)	66%	60%	55%	69%	56%	46%	47%	52%	60%	49%	59%	52%	46%	64%	61%	67%	59%	57%

**Tableau 17 bis - Aimez-vous aller dans les magasins suivants ?**

Sous-Total « J'aime beaucoup » + « J'aime un peu »

	DE	BE	ES	FR	IT	PT	UK	HU	PL	CZ	SK	RO	DK	AT	BG	SU	NO	Moy. 17 pays
Les grandes surfaces alimentaires (hypermarchés, supermarchés...)	75%	77%	78%	78%	82%	81%	76%	81%	78%	69%	79%	89%	67%	77%	86%	81%	72%	78%
Les grands centres commerciaux regroupant dans un même lieu des magasins et des activités de loisirs (cinéma, restaurants...)	65%	64%	83%	78%	78%	84%	73%	70%	73%	68%	70%	87%	69%	62%	78%	74%	72%	74%
Les commerces, boutiques de proximité	59%	67%	67%	76%	64%	75%	68%	71%	70%	64%	69%	75%	78%	60%	72%	81%	76%	70%
Les grandes surfaces spécialisées (bricolage, décoration, ameublement, électroménager...)	67%	63%	70%	73%	74%	61%	63%	78%	72%	56%	61%	81%	65%	66%	78%	74%	65%	69%
Les grands magasins situés en centre-ville	60%	73%	75%	67%	71%	77%	70%	67%	66%	65%	68%	76%	64%	55%	71%	75%	61%	68%
Les villages de marques proposant des articles à prix d'usine	51%	53%	75%	66%	78%	85%	68%	53%	75%	49%	68%	70%	63%	52%	76%	73%	73%	67%
Les zones commerciales à la périphérie des villes	62%	65%	65%	78%	69%	75%	67%	61%	65%	53%	55%	57%	59%	59%	51%	70%	71%	64%

**Tableau 18 bis - Selon vous, pour faire face à la concurrence d'Internet, les magasins « traditionnels » devraient...**

	DE	BE	ES	FR	IT	PT	UK	HU	PL	CZ	SK	RO	DK	AT	BG	SU	NO	Moy. 17 pays
... Changer radicalement	12%	7%	14%	10%	16%	14%	12%	20%	11%	12%	19%	17%	14%	12%	21%	11%	16%	14%
... Évoluer beaucoup	55%	53%	46%	56%	44%	32%	40%	40%	51%	34%	44%	35%	40%	50%	41%	52%	46%	44%
... Évoluer un peu	24%	35%	36%	27%	35%	47%	29%	32%	29%	38%	33%	42%	36%	31%	34%	30%	28%	33%
... Rester identiques	8%	6%	4%	7%	4%	7%	18%	8%	9%	16%	4%	7%	10%	7%	4%	7%	10%	8%
Sous-Total Évolue (radicalement + beaucoup + un peu)	92%	94%	96%	93%	96%	93%	82%	92%	91%	84%	96%	93%	90%	93%	96%	93%	90%	92%
Sous-Total TOP 2 (radicalement + beaucoup)	68%	59%	60%	66%	60%	46%	53%	60%	62%	46%	63%	51%	54%	62%	62%	63%	62%	59%

Tableau 19 - Concernant ces comportements d'achats, les avez-vous déjà adoptés ?

	DE	BE	ES	FR	IT	PT	UK	HU	PL	CZ	SK	RO	DK	AT	BG	SU	NO	Moy. 17 pays
Chercher sur Internet les magasins les plus proches (domicile, lieu de travail...) proposant les produits recherchés	51%	70%	64%	65%	73%	68%	63%	68%	65%	62%	63%	59%	69%	65%	55%	75%	75%	65%
Aller voir sur Internet les produits et les acheter ensuite en magasin	48%	60%	70%	70%	65%	67%	60%	72%	66%	65%	64%	56%	65%	62%	62%	69%	61%	64%
Acheter les produits directement sur Internet sans regarder en magasin	75%	59%	50%	67%	64%	45%	67%	55%	65%	59%	57%	50%	67%	70%	52%	69%	67%	61%
Aller dans un magasin voir les produits et les acheter ensuite sur Internet	40%	36%	45%	54%	62%	34%	51%	45%	57%	48%	45%	33%	42%	41%	37%	51%	41%	45%
Comparer sur Internet le prix des produits pendant que je suis en magasin	28%	32%	41%	36%	53%	43%	35%	59%	61%	50%	38%	58%	41%	35%	38%	53%	42%	44%
Me faire livrer à domicile des repas commandés auprès d'un restaurant	30%	27%	48%	25%	39%	34%	40%	48%	49%	35%	34%	35%	48%	32%	40%	40%	46%	38%
Faire mes courses au « drive » (vous faites vos courses sur Internet, un vendeur prépare votre commande et vous allez simplement la chercher avec votre véhicule)	11%	19%	44%	31%	39%	19%	51%	55%	39%	33%	27%	22%	42%	16%	15%	52%	53%	33%
Pendant que je suis en magasin, photographier un article et l'envoyer en temps réel à des proches ou amis pour obtenir leur avis	22%	26%	41%	32%	43%	25%	21%	29%	30%	20%	22%	30%	23%	26%	32%	36%	26%	29%
Communiquer aux points de vente des informations personnelles afin qu'ils me proposent en temps réel des offres correspondant vraiment à mes goûts et à mes besoins	15%	26%	33%	22%	44%	20%	21%	26%	31%	38%	40%	17%	29%	20%	38%	31%	33%	28%
Payer avec un smartphone	10%	22%	19%	14%	29%	15%	17%	23%	23%	22%	14%	19%	42%	13%	19%	36%	34%	22%
Scanner les codes-barres/QR codes des produits afin d'accéder à des informations supplémentaires	17%	21%	25%	19%	30%	26%	15%	21%	24%	19%	16%	26%	22%	19%	15%	25%	20%	21%

Tableau 19 bis - Concernant ces comportements d'achats, les avez-vous déjà adoptés ?

	DE	BE	ES	FR	IT	PT	UK	HU	PL	CZ	SK	RO	DK	AT	BG	SU	NO	Moy. 17 pays
Chercher sur Internet les magasins les plus proches (domicile, lieu de travail...) proposant les produits recherchés	60%	73%	67%	71%	76%	77%	64%	73%	75%	71%	64%	65%	69%	69%	65%	77%	73%	70%
Acheter les produits directement sur Internet sans regarder en magasin	78%	69%	62%	78%	73%	56%	71%	66%	71%	74%	68%	56%	73%	72%	56%	77%	73%	69%
Aller voir sur Internet les produits et les acheter ensuite en magasin	56%	63%	72%	70%	69%	80%	64%	77%	71%	69%	66%	65%	65%	67%	72%	76%	58%	68%
Comparer sur Internet le prix des produits pendant que je suis en magasin	47%	49%	55%	51%	66%	57%	55%	63%	68%	53%	42%	62%	56%	52%	40%	66%	59%	56%
Aller dans un magasin voir les produits et les acheter ensuite sur Internet	52%	48%	51%	63%	71%	42%	60%	55%	68%	52%	54%	36%	54%	52%	44%	64%	54%	54%
Me faire livrer à domicile des repas commandés auprès d'un restaurant	47%	45%	60%	42%	50%	35%	60%	67%	68%	52%	46%	51%	57%	46%	58%	49%	54%	52%
Pendant que je suis en magasin, photographier un article et l'envoyer en temps réel à des proches ou amis pour obtenir leur avis	44%	47%	55%	44%	59%	40%	43%	50%	46%	32%	32%	43%	40%	43%	45%	55%	40%	44%
Faire mes courses au « drive » (vous faites vos courses sur Internet, un vendeur prépare votre commande et vous allez simplement la chercher avec votre véhicule)	21%	30%	53%	42%	46%	28%	57%	70%	51%	47%	38%	26%	51%	23%	23%	62%	55%	43%
Communiquer aux points de vente des informations personnelles afin qu'ils me proposent en temps réel des offres correspondant vraiment à mes goûts et à mes besoins	22%	34%	35%	30%	49%	24%	38%	27%	43%	37%	37%	19%	31%	24%	31%	37%	41%	33%
Payer avec un smartphone	21%	37%	28%	22%	42%	25%	35%	31%	36%	30%	22%	24%	50%	22%	29%	46%	45%	32%
Scanner les codes-barres/QR codes des produits afin d'accéder à des informations supplémentaires	25%	27%	29%	25%	36%	25%	30%	27%	31%	22%	18%	24%	28%	22%	19%	29%	29%	26%

Tableau 20 - Concernant ces activités sur les réseaux sociaux, les pratiquez-vous déjà ?

	DE	BE	ES	FR	IT	PT	UK	HU	PL	CZ	SK	RO	DK	AT	BG	SU	NO	Moy. 17 pays
Suivre un magasin sur les réseaux sociaux (Facebook, Instagram, Snapchat...)	20%	34%	42%	22%	46%	57%	24%	49%	36%	37%	43%	53%	42%	30%	47%	40%	50%	39%
Regarder une vidéo postée sur les réseaux sociaux de la part d'un magasin	23%	32%	43%	25%	46%	52%	24%	40%	42%	29%	32%	50%	38%	30%	49%	40%	41%	37%
Poser une question à un magasin sur les réseaux sociaux (Facebook, Instagram, Snapchat...)	14%	22%	28%	18%	35%	35%	18%	33%	24%	19%	20%	33%	24%	18%	34%	27%	30%	25%
Rejoindre ou faire partie d'une discussion au sujet d'un magasin, sur les réseaux sociaux (Facebook, Instagram, Snapchat...)	13%	23%	21%	18%	30%	22%	18%	23%	26%	19%	23%	25%	17%	17%	27%	24%	23%	22%
Acheter un produit/service sur les réseaux sociaux (Facebook, Instagram...)	11%	17%	21%	12%	24%	22%	14%	24%	20%	16%	12%	22%	21%	16%	26%	24%	27%	19%

Tableau 20 bis - Concernant ces activités sur les réseaux sociaux, les pratiquez-vous déjà ?

	DE	BE	ES	FR	IT	PT	UK	HU	PL	CZ	SK	RO	DK	AT	BG	SU	NO	Moy. 17 pays
Suivre un magasin sur les réseaux sociaux (Facebook, Instagram, Snapchat...)	38%	55%	58%	39%	61%	77%	51%	59%	56%	47%	50%	66%	60%	45%	59%	58%	63%	55%
Regarder une vidéo postée sur les réseaux sociaux de la part d'un magasin	39%	50%	55%	43%	57%	67%	46%	45%	56%	35%	33%	55%	51%	37%	54%	58%	57%	49%
Poser une question à un magasin sur les réseaux sociaux (Facebook, Instagram, Snapchat...)	26%	38%	39%	30%	48%	47%	37%	37%	37%	27%	23%	38%	34%	25%	49%	41%	43%	36%
Rejoindre ou faire partie d'une discussion au sujet d'un magasin, sur les réseaux sociaux (Facebook, Instagram, Snapchat...)	22%	36%	28%	25%	42%	28%	36%	25%	34%	24%	24%	30%	25%	23%	32%	32%	33%	29%
Acheter un produit/service sur les réseaux sociaux (Facebook, Instagram...)	22%	29%	28%	22%	33%	31%	30%	26%	32%	23%	15%	27%	31%	21%	32%	34%	39%	28%

Tableau 21 - Concernant la consommation collaborative, faites-vous déjà les actions suivantes ?

	DE	BE	ES	FR	IT	PT	UK	HU	PL	CZ	SK	RO	DK	AT	BG	SU	NO	Moy. 17 pays
Réparer mes objets abîmés ou en panne plutôt que les remplacer par du neuf	62%	64%	61%	65%	69%	68%	58%	81%	70%	52%	54%	63%	64%	66%	63%	64%	65%	64%
Acheter directement auprès des producteurs locaux	55%	58%	56%	62%	69%	64%	44%	73%	58%	57%	62%	75%	49%	65%	75%	52%	54%	60%
Acheter des objets, des livres, des vêtements d'occasion à des particuliers (ex. eBay, vide-greniers...)	59%	54%	43%	57%	51%	44%	55%	56%	46%	39%	32%	43%	60%	59%	48%	57%	56%	51%
Vendre des objets, des livres, des vêtements d'occasion à des particuliers (ex. eBay, vide-greniers...)	57%	56%	43%	59%	55%	44%	43%	43%	41%	31%	27%	36%	58%	62%	41%	56%	58%	48%
Échanger des biens ou des services entre particuliers	13%	23%	22%	24%	30%	28%	18%	28%	28%	21%	19%	28%	30%	20%	24%	31%	35%	25%
Louer une maison ou un appartement entre particuliers (ex. Airbnb, Abritel, Homelidays...)	20%	18%	25%	28%	34%	25%	17%	16%	19%	12%	10%	20%	21%	23%	19%	21%	26%	21%
Acheter sur des sites d'achats groupés	10%	27%	18%	25%	25%	18%	19%	20%	26%	15%	20%	16%	17%	11%	41%	18%	21%	20%
Acheter en commun/partager un produit à plusieurs	19%	21%	19%	16%	25%	16%	14%	19%	25%	14%	14%	17%	18%	24%	22%	19%	21%	19%
Louer un produit plutôt qu'acheter	13%	19%	13%	20%	19%	10%	13%	11%	12%	8%	31%	14%	17%	14%	27%	16%	16%	16%
Faire du covoiturage avec des personnes que je ne connais pas et que je rencontre via Internet (BlaBlaCar...)	9%	14%	18%	23%	18%	7%	11%	26%	21%	8%	11%	12%	11%	11%	9%	12%	16%	14%

Tableau 22 - D'une manière générale, quelle image avez-vous de la consommation collaborative ?

	DE	BE	ES	FR	IT	PT	UK	HU	PL	CZ	SK	RO	DK	AT	BG	SU	NO	Moy. 17 pays
Très positive	6%	9%	18%	11%	11%	9%	10%	4%	10%	7%	6%	8%	20%	9%	6%	13%	26%	11%
Plutôt positive	55%	68%	65%	71%	67%	73%	58%	60%	60%	53%	59%	61%	60%	54%	56%	59%	60%	61%
Plutôt négative	35%	20%	16%	16%	19%	16%	28%	31%	28%	36%	33%	26%	16%	33%	30%	25%	12%	25%
Très négative	5%	3%	1%	1%	3%	2%	4%	5%	2%	4%	2%	5%	3%	4%	9%	4%	2%	3%
Sous-Total Image positive	60%	77%	83%	83%	79%	82%	68%	64%	70%	60%	65%	69%	81%	63%	62%	72%	86%	72%
Sous-Total Image négative	40%	23%	17%	17%	21%	18%	32%	36%	30%	40%	35%	31%	19%	37%	38%	28%	14%	28%

Tableau 21 bis - Concernant la consommation collaborative, faites-vous déjà les actions suivantes ?

	DE	BE	ES	FR	IT	PT	UK	HU	PL	CZ	SK	RO	DK	AT	BG	SU	NO	Moy. 17 pays
Réparer mes objets abîmés ou en panne plutôt que les remplacer par du neuf	53%	57%	59%	57%	64%	61%	52%	78%	69%	46%	56%	61%	56%	65%	57%	60%	63%	60%
Acheter des objets, des livres, des vêtements d'occasion à des particuliers (ex. eBay, vide-greniers...)	58%	57%	48%	57%	57%	49%	56%	66%	60%	52%	47%	53%	62%	64%	60%	65%	59%	57%
Vendre des objets, des livres, des vêtements d'occasion à des particuliers (ex. eBay, vide-greniers...)	61%	62%	49%	61%	57%	49%	56%	56%	56%	44%	41%	45%	66%	68%	53%	63%	64%	56%
Acheter directement auprès des producteurs locaux	52%	48%	53%	49%	60%	60%	41%	65%	57%	53%	60%	67%	45%	61%	66%	48%	48%	55%
Échanger des biens ou des services entre particuliers	23%	29%	31%	29%	40%	34%	33%	34%	41%	31%	27%	38%	39%	32%	29%	39%	44%	34%
Louer une maison ou un appartement entre particuliers (ex. Airbnb, Abritel, Homelidays...)	31%	28%	36%	39%	42%	33%	33%	29%	34%	20%	17%	28%	31%	36%	31%	32%	38%	31%
Acheter en commun/partager un produit à plusieurs	33%	31%	28%	25%	34%	24%	30%	30%	40%	23%	22%	24%	32%	36%	33%	30%	36%	30%
Acheter sur des sites d'achats groupés	19%	29%	23%	30%	34%	23%	34%	31%	39%	25%	27%	22%	27%	21%	50%	29%	32%	29%
Faire du covoiturage avec des personnes que je ne connais pas et que je rencontre via Internet (BlaBlaCar...)	22%	23%	30%	38%	27%	12%	24%	35%	32%	16%	21%	18%	20%	20%	14%	22%	28%	24%
Louer un produit plutôt qu'acheter	20%	24%	18%	23%	22%	13%	24%	18%	21%	15%	21%	15%	23%	17%	33%	26%	27%	21%

Tableau 22 bis - D'une manière générale, quelle image avez-vous de la consommation collaborative ?

	DE	BE	ES	FR	IT	PT	UK	HU	PL	CZ	SK	RO	DK	AT	BG	SU	NO	Moy. 17 pays
Très positive	11%	13%	21%	18%	14%	11%	20%	7%	15%	12%	9%	11%	27%	16%	8%	22%	35%	16%
Plutôt positive	63%	70%	66%	70%	70%	73%	63%	58%	63%	56%	65%	67%	58%	57%	67%	61%	56%	64%
Plutôt négative	23%	14%	13%	11%	16%	14%	14%	31%	21%	30%	24%	20%	13%	23%	20%	15%	8%	18%
Très négative	3%	3%	-	1%	-	2%	3%	5%	1%	2%	2%	1%	2%	4%	5%	2%	1%	2%
Sous-Total Image positive	74%	83%	86%	88%	84%	84%	83%	64%	78%	68%	74%	78%	85%	73%	75%	83%	91%	80%
Sous-Total Image négative	26%	17%	14%	12%	16%	16%	17%	36%	22%	32%	26%	22%	15%	27%	25%	17%	9%	20%

**Tableau 23 - Pour le type de produits ci-dessous, quelle situation vous conviendrait le mieux ?**

Appareil Électroménager

	DE	BE	ES	FR	IT	PT	UK	HU	PL	CZ	SK	RO	DK	AT	BG	SU	NO	Moy. 17 pays
L'acheter et le posséder moi-même uniquement	79%	79%	81%	83%	82%	84%	82%	76%	66%	82%	75%	83%	81%	78%	86%	80%	81%	80%
L'acheter à plusieurs et le partager avec d'autres personnes	15%	14%	10%	9%	13%	9%	11%	18%	28%	12%	20%	13%	10%	15%	9%	12%	10%	13%
L'utiliser de façon durable via un abonnement ou une location longue durée, plutôt que de l'acheter	4%	5%	7%	5%	4%	4%	5%	3%	5%	4%	3%	3%	6%	4%	4%	5%	5%	4%
Pouvoir le louer au coup par coup, en fonction de mes besoins, plutôt que de l'acheter	3%	3%	3%	3%	1%	3%	2%	3%	2%	2%	2%	2%	3%	3%	1%	3%	3%	2%
Sous-Total Acheter	93%	92%	91%	92%	94%	93%	92%	94%	94%	94%	95%	96%	91%	94%	95%	92%	92%	93%
Sous-Total Louer	7%	8%	9%	8%	6%	7%	8%	6%	6%	6%	5%	4%	9%	6%	5%	8%	8%	7%

**Tableau 24 - Pour le type de produits ci-dessous, quelle situation vous conviendrait le mieux ?**

Équipement de bricolage/jardinage

	DE	BE	ES	FR	IT	PT	UK	HU	PL	CZ	SK	RO	DK	AT	BG	SU	NO	Moy. 17 pays
L'acheter et le posséder moi-même uniquement	52%	52%	60%	53%	69%	61%	77%	70%	60%	67%	59%	68%	62%	48%	64%	57%	62%	61%
L'acheter à plusieurs et le partager avec d'autres personnes	27%	25%	16%	25%	22%	15%	13%	18%	28%	17%	25%	22%	20%	33%	17%	26%	25%	22%
L'utiliser de façon durable via un abonnement ou une location longue durée, plutôt que de l'acheter	5%	7%	10%	6%	5%	8%	5%	5%	7%	5%	4%	4%	6%	5%	7%	6%	6%	6%
Pouvoir le louer au coup par coup, en fonction de mes besoins, plutôt que de l'acheter	16%	16%	14%	16%	3%	17%	5%	6%	4%	11%	12%	5%	12%	14%	11%	11%	8%	11%
Sous-Total Acheter	79%	77%	76%	78%	91%	76%	90%	89%	89%	84%	83%	91%	83%	81%	82%	83%	87%	83%
Sous-Total Louer	21%	23%	24%	22%	9%	24%	10%	11%	11%	16%	17%	9%	17%	19%	18%	17%	13%	17%

**Tableau 23 bis - Pour le type de produits ci-dessous, quelle situation vous conviendrait le mieux ?**

Appareil Électroménager

	DE	BE	ES	FR	IT	PT	UK	HU	PL	CZ	SK	RO	DK	AT	BG	SU	NO	Moy. 17 pays
L'acheter et le posséder moi-même uniquement	58%	62%	66%	73%	70%	76%	64%	57%	46%	69%	61%	73%	62%	65%	75%	65%	64%	65%
L'acheter à plusieurs et le partager avec d'autres personnes	31%	26%	19%	18%	22%	17%	20%	34%	44%	22%	33%	20%	21%	26%	18%	24%	21%	25%
L'utiliser de façon durable via un abonnement ou une location longue durée, plutôt que de l'acheter	6%	8%	10%	7%	6%	5%	11%	5%	8%	5%	3%	4%	13%	6%	5%	6%	8%	7%
Pouvoir le louer au coup par coup, en fonction de mes besoins, plutôt que de l'acheter	5%	3%	5%	3%	2%	3%	5%	4%	1%	4%	3%	2%	4%	3%	1%	5%	7%	3%
Sous-Total Acheter	89%	89%	85%	91%	92%	93%	84%	91%	91%	91%	94%	94%	83%	91%	94%	90%	85%	90%
Sous-Total Louer	11%	11%	15%	9%	8%	7%	16%	9%	9%	9%	6%	6%	17%	9%	6%	10%	15%	10%

**Tableau 24 bis - Pour le type de produits ci-dessous, quelle situation vous conviendrait le mieux ?**

Équipement de bricolage/jardinage

	DE	BE	ES	FR	IT	PT	UK	HU	PL	CZ	SK	RO	DK	AT	BG	SU	NO	Moy. 17 pays
L'acheter et le posséder moi-même uniquement	35%	41%	48%	44%	57%	58%	61%	51%	46%	55%	49%	60%	47%	35%	54%	43%	48%	49%
L'acheter à plusieurs et le partager avec d'autres personnes	41%	35%	27%	32%	29%	21%	23%	36%	41%	28%	34%	29%	28%	44%	28%	36%	31%	32%
L'utiliser de façon durable via un abonnement ou une location longue durée, plutôt que de l'acheter	8%	10%	13%	8%	8%	8%	10%	8%	9%	5%	5%	6%	10%	8%	7%	9%	10%	8%
Pouvoir le louer au coup par coup, en fonction de mes besoins, plutôt que de l'acheter	16%	13%	12%	16%	6%	13%	6%	6%	4%	12%	12%	5%	16%	14%	11%	12%	12%	11%
Sous-Total Acheter	76%	76%	76%	76%	86%	79%	84%	86%	87%	82%	83%	89%	75%	79%	82%	80%	79%	81%
Sous-Total Louer	24%	24%	24%	24%	14%	21%	16%	14%	13%	18%	17%	11%	25%	21%	18%	20%	21%	19%



**Tableau 25 - Pour le type de produits ci-dessous, quelle situation vous conviendrait le mieux ?**

TV, Hi-Fi, informatique, produits technologiques

	DE	BE	ES	FR	IT	PT	UK	HU	PL	CZ	SK	RO	DK	AT	BG	SU	NO	Moy. 17 pays
L'acheter et le posséder moi-même uniquement	83%	82%	79%	85%	84%	85%	82%	78%	68%	81%	76%	83%	83%	82%	85%	83%	81%	81%
L'acheter à plusieurs et le partager avec d'autres personnes	10%	10%	11%	7%	12%	7%	11%	16%	25%	12%	18%	12%	8%	12%	8%	9%	11%	12%
L'utiliser de façon durable via un abonnement ou une location longue durée, plutôt que de l'acheter	4%	6%	7%	5%	4%	5%	4%	3%	6%	3%	3%	3%	5%	4%	6%	5%	6%	5%
Pouvoir le louer au coup par coup, en fonction de mes besoins, plutôt que de l'acheter	3%	2%	3%	3%	1%	3%	3%	3%	1%	4%	3%	2%	4%	3%	1%	3%	3%	3%
Sous-Total Acheter	93%	92%	90%	92%	96%	92%	93%	94%	93%	93%	94%	94%	91%	94%	93%	92%	92%	93%
Sous-Total Louer	7%	8%	10%	8%	4%	8%	7%	6%	7%	7%	6%	6%	9%	6%	7%	8%	8%	7%

**Tableau 26 - Pour le type de produits ci-dessous, quelle situation vous conviendrait le mieux ?**

Équipement de sport/de loisirs

	DE	BE	ES	FR	IT	PT	UK	HU	PL	CZ	SK	RO	DK	AT	BG	SU	NO	Moy. 17 pays
L'acheter et le posséder moi-même uniquement	68%	69%	69%	64%	73%	72%	76%	75%	62%	71%	64%	76%	74%	67%	65%	70%	73%	70%
L'acheter à plusieurs et le partager avec d'autres personnes	17%	14%	14%	16%	18%	11%	9%	14%	26%	13%	15%	15%	10%	16%	10%	14%	14%	14%
L'utiliser de façon durable via un abonnement ou une location longue durée, plutôt que de l'acheter	5%	6%	8%	7%	5%	8%	5%	5%	8%	5%	4%	6%	6%	5%	7%	8%	6%	6%
Pouvoir le louer au coup par coup, en fonction de mes besoins, plutôt que de l'acheter	11%	11%	9%	13%	4%	9%	9%	7%	5%	11%	17%	4%	10%	13%	18%	8%	7%	10%
Sous-Total Acheter	85%	83%	83%	80%	91%	83%	85%	88%	87%	84%	79%	90%	84%	83%	75%	84%	87%	84%
Sous-Total Louer	15%	17%	17%	20%	9%	17%	15%	12%	13%	16%	21%	10%	16%	17%	25%	16%	13%	16%

**Tableau 25 bis - Pour le type de produits ci-dessous, quelle situation vous conviendrait le mieux ?**

TV, Hi-Fi, informatique, produits technologiques

	DE	BE	ES	FR	IT	PT	UK	HU	PL	CZ	SK	RO	DK	AT	BG	SU	NO	Moy. 17 pays
L'acheter et le posséder moi-même uniquement	63%	69%	65%	76%	73%	79%	65%	62%	47%	69%	63%	75%	67%	69%	77%	68%	66%	68%
L'acheter à plusieurs et le partager avec d'autres personnes	25%	20%	21%	12%	18%	14%	23%	28%	43%	21%	30%	17%	16%	23%	17%	19%	21%	22%
L'utiliser de façon durable via un abonnement ou une location longue durée, plutôt que de l'acheter	7%	10%	11%	7%	7%	5%	8%	6%	9%	5%	4%	4%	12%	5%	5%	7%	8%	7%
Pouvoir le louer au coup par coup, en fonction de mes besoins, plutôt que de l'acheter	4%	2%	3%	4%	2%	2%	4%	4%	1%	5%	3%	3%	5%	2%	1%	6%	5%	3%
Sous-Total Acheter	89%	88%	86%	88%	91%	93%	88%	90%	90%	90%	93%	93%	83%	92%	93%	87%	87%	90%
Sous-Total Louer	11%	12%	14%	12%	9%	7%	12%	10%	10%	10%	7%	7%	17%	8%	7%	13%	13%	10%

**Tableau 26 bis - Pour le type de produits ci-dessous, quelle situation vous conviendrait le mieux ?**

Équipement de sport/de loisirs

	DE	BE	ES	FR	IT	PT	UK	HU	PL	CZ	SK	RO	DK	AT	BG	SU	NO	Moy. 17 pays
L'acheter et le posséder moi-même uniquement	57%	63%	60%	58%	63%	67%	64%	68%	50%	69%	62%	70%	59%	57%	62%	59%	61%	62%
L'acheter à plusieurs et le partager avec d'autres personnes	23%	23%	23%	23%	23%	18%	20%	21%	37%	16%	20%	18%	19%	26%	18%	20%	22%	22%
L'utiliser de façon durable via un abonnement ou une location longue durée, plutôt que de l'acheter	10%	8%	9%	10%	9%	8%	8%	6%	9%	6%	6%	7%	12%	7%	5%	12%	9%	8%
Pouvoir le louer au coup par coup, en fonction de mes besoins, plutôt que de l'acheter	10%	6%	7%	9%	5%	7%	8%	5%	4%	8%	12%	5%	9%	10%	15%	9%	7%	8%
Sous-Total Acheter	79%	86%	83%	81%	86%	85%	84%	89%	86%	86%	82%	88%	79%	83%	80%	80%	84%	84%
Sous-Total Louer	21%	14%	17%	19%	14%	15%	16%	11%	14%	14%	18%	12%	21%	17%	20%	20%	16%	16%

**Tableau 27 - Actuellement, pour chacune des familles de produits suivantes, indiquez si vous l'achetez...**

Sous-Total « Achats en magasin » + « Achats mixtes magasin/Internet »

	DE	BE	ES	FR	IT	PT	UK	HU	PL	CZ	SK	RO	DK	AT	BG	SU	NO	Moy. 17 pays
Alimentation/boissons	97%	95%	96%	97%	96%	98%	93%	98%	94%	97%	98%	98%	95%	97%	98%	94%	95%	96%
Ameublement/décoration	92%	95%	96%	95%	94%	98%	91%	96%	91%	94%	95%	97%	95%	96%	97%	93%	93%	95%
Équipement de bricolage/jardinage	90%	94%	95%	95%	93%	97%	90%	96%	91%	93%	96%	97%	93%	95%	98%	94%	93%	94%
Vêtements/chaussures	90%	93%	95%	93%	94%	97%	90%	98%	91%	95%	96%	97%	93%	94%	97%	92%	92%	94%
Produits d'hygiène, beauté	94%	93%	95%	95%	93%	98%	91%	97%	92%	92%	96%	96%	93%	96%	97%	90%	90%	94%
Équipement de sport/de loisirs	86%	94%	93%	94%	92%	97%	84%	96%	90%	94%	94%	95%	92%	93%	96%	91%	92%	93%
Électroménager	86%	93%	95%	92%	93%	98%	86%	95%	91%	91%	93%	93%	92%	92%	97%	90%	93%	92%
TV, Hi-Fi, informatique, produits technologiques	83%	93%	93%	91%	90%	98%	85%	93%	90%	88%	91%	91%	90%	91%	96%	88%	89%	91%
Produits culturels (musique, livres...)	77%	87%	87%	87%	86%	96%	78%	92%	87%	87%	89%	91%	83%	84%	95%	80%	84%	86%

**Tableau 28 - Actuellement, pour chacune des familles de produits suivantes, indiquez si vous l'achetez...**

Sous-Total « Achats sur Internet » + « Achats mixtes magasin/Internet »

	DE	BE	ES	FR	IT	PT	UK	HU	PL	CZ	SK	RO	DK	AT	BG	SU	NO	Moy. 17 pays
Produits culturels (musique, livres...)	86%	71%	70%	76%	79%	57%	81%	65%	73%	70%	69%	64%	78%	81%	60%	78%	78%	73%
TV, Hi-Fi, informatique, produits technologiques	74%	47%	48%	61%	68%	38%	69%	55%	56%	62%	58%	68%	63%	65%	52%	63%	65%	60%
Vêtements/chaussures	72%	58%	53%	62%	61%	44%	71%	39%	62%	55%	51%	50%	61%	66%	56%	66%	67%	59%
Électroménager	74%	47%	38%	58%	55%	30%	73%	53%	58%	64%	58%	68%	59%	65%	55%	60%	43%	56%
Équipement de sport/de loisirs	71%	47%	50%	52%	63%	38%	66%	46%	64%	60%	50%	51%	61%	63%	54%	60%	60%	56%
Produits d'hygiène, beauté	42%	45%	47%	47%	55%	37%	56%	43%	51%	61%	47%	56%	61%	43%	50%	67%	62%	51%
Équipement de bricolage/jardinage	61%	35%	38%	43%	56%	28%	59%	44%	61%	54%	49%	46%	48%	48%	52%	43%	35%	47%
Ameublement/décoration	63%	35%	38%	46%	45%	22%	58%	39%	50%	53%	46%	39%	43%	51%	41%	50%	42%	45%
Alimentation/boissons	20%	22%	24%	27%	27%	17%	43%	32%	26%	27%	13%	15%	26%	19%	18%	31%	26%	24%

**Tableau 27 bis - Actuellement, pour chacune des familles de produits suivantes, indiquez si vous l'achetez...**

Sous-Total « Achats en magasin » + « Achats mixtes magasin/Internet »

	DE	BE	ES	FR	IT	PT	UK	HU	PL	CZ	SK	RO	DK	AT	BG	SU	NO	Moy. 17 pays
Alimentation/boissons	94%	90%	93%	93%	92%	97%	88%	95%	89%	97%	96%	96%	88%	95%	95%	90%	90%	93%
Ameublement/décoration	88%	92%	92%	91%	91%	96%	86%	93%	87%	94%	96%	95%	90%	94%	95%	89%	85%	91%
Équipement de bricolage/jardinage	88%	90%	90%	90%	89%	95%	87%	94%	88%	91%	95%	96%	88%	93%	96%	91%	87%	91%
Produits d'hygiène, beauté	90%	90%	92%	92%	89%	97%	88%	93%	87%	89%	96%	95%	86%	95%	96%	90%	82%	91%
Vêtements/chaussures	89%	89%	91%	89%	91%	95%	87%	95%	85%	94%	94%	95%	87%	93%	95%	90%	86%	91%
Équipement de sport/de loisirs	85%	90%	89%	89%	88%	96%	81%	94%	86%	93%	92%	94%	85%	91%	95%	87%	86%	89%
Électroménager	84%	88%	91%	88%	89%	96%	85%	92%	88%	88%	91%	92%	82%	91%	96%	84%	86%	89%
TV, Hi-Fi, informatique, produits technologiques	80%	89%	88%	88%	84%	96%	84%	89%	85%	83%	90%	91%	81%	90%	95%	85%	80%	87%
Produits culturels (musique, livres...)	76%	85%	84%	81%	84%	94%	79%	85%	81%	85%	88%	90%	76%	84%	93%	79%	76%	84%

**Tableau 28 bis - Actuellement, pour chacune des familles de produits suivantes, indiquez si vous l'achetez...**

Sous-Total « Achats sur Internet » + « Achats mixtes magasin/Internet »

	DE	BE	ES	FR	IT	PT	UK	HU	PL	CZ	SK	RO	DK	AT	BG	SU	NO	Moy. 17 pays
Produits culturels (musique, livres...)	87%	76%	75%	81%	82%	66%	80%	79%	80%	77%	79%	76%	79%	86%	69%	78%	80%	78%
Vêtements/chaussures	74%	73%	65%	74%	71%	54%	79%	46%	75%	65%	59%	65%	72%	73%	64%	78%	79%	69%
TV, Hi-Fi, informatique, produits technologiques	74%	64%	62%	70%	74%	46%	72%	68%	64%	71%	68%	77%	71%	67%	59%	67%	72%	67%
Équipement de sport/de loisirs	75%	62%	61%	62%	69%	48%	74%	55%	71%	68%	62%	60%	67%	67%	56%	68%	66%	64%
Électroménager	72%	59%	45%	63%	59%	33%	74%	61%	60%	72%	68%	76%	65%	63%	58%	65%	50%	61%
Produits d'hygiène, beauté	47%	57%	59%	54%	64%	47%	68%	52%	61%	68%	48%	64%	67%	49%	49%	75%	72%	59%
Ameublement/décoration	66%	51%	46%	61%	50%	29%	70%	51%	58%	60%	52%	47%	51%	59%	47%	58%	52%	53%
Équipement de bricolage/jardinage	62%	47%	45%	49%	57%	38%	63%	47%	69%	58%	52%	48%	52%	48%	52%	49%	44%	52%
Alimentation/boissons	29%	36%	31%	38%	30%	21%	55%	42%	38%	34%	19%	18%	35%	27%	31%	42%	37%	33%

**Tableau 29 - Selon vous, quels sont les trois principaux avantages d'acheter en magasin aujourd'hui plutôt que sur Internet ?**

	DE	BE	ES	FR	IT	PT	UK	HU	PL	CZ	SK	RO	DK	AT	BG	SU	NO	Moy. 17 pays
Il est possible de voir et de toucher un produit	67%	65%	69%	64%	59%	68%	67%	67%	67%	70%	67%	73%	64%	69%	71%	61%	64%	66%
Cela permet d'emporter immédiatement le produit avec soi	59%	52%	58%	49%	46%	63%	55%	60%	53%	53%	57%	61%	59%	58%	57%	56%	55%	56%
La possibilité d'avoir une démonstration ou d'essayer le produit	34%	30%	36%	35%	46%	49%	28%	44%	36%	55%	58%	49%	44%	36%	65%	34%	39%	42%
Le fait d'être conseillé par un vendeur	24%	27%	23%	22%	23%	24%	9%	14%	17%	18%	28%	16%	23%	30%	17%	20%	19%	21%
C'est une occasion de balade/de sortie	24%	19%	14%	23%	16%	9%	20%	15%	19%	10%	10%	21%	13%	19%	15%	13%	15%	16%
Cela permet d'obtenir davantage d'informations sur un produit/service	9%	24%	11%	15%	14%	23%	11%	20%	10%	17%	18%	22%	17%	11%	21%	15%	19%	16%
Cela permet d'effectuer plus rapidement ses achats	19%	14%	15%	14%	15%	13%	14%	24%	20%	16%	16%	14%	15%	18%	12%	20%	13%	16%
C'est plus agréable	9%	14%	15%	15%	15%	11%	16%	14%	13%	10%	9%	12%	11%	9%	9%	16%	13%	12%
C'est plus simple, plus pratique pour y effectuer ses achats	10%	11%	10%	11%	11%	14%	12%	13%	13%	12%	13%	9%	12%	11%	8%	10%	14%	12%
Le plaisir de discuter avec le vendeur	8%	6%	11%	9%	9%	6%	5%	7%	14%	4%	4%	3%	6%	7%	6%	9%	8%	7%
Aucun de ces avantages	4%	4%	3%	5%	3%	1%	10%	2%	3%	3%	2%	1%	4%	3%	1%	4%	5%	4%

**Tableau 29 bis - Selon vous, quels sont les trois principaux avantages d'acheter en magasin aujourd'hui plutôt que sur Internet ?**

	DE	BE	ES	FR	IT	PT	UK	HU	PL	CZ	SK	RO	DK	AT	BG	SU	NO	Moy. 17 pays
Il est possible de voir et de toucher un produit	59%	54%	62%	57%	53%	70%	50%	60%	62%	65%	69%	71%	54%	65%	64%	54%	53%	60%
Cela permet d'emporter immédiatement le produit avec soi	51%	49%	57%	41%	45%	67%	43%	65%	53%	53%	60%	63%	55%	54%	57%	54%	50%	54%
La possibilité d'avoir une démonstration ou d'essayer le produit	35%	31%	36%	26%	42%	51%	22%	34%	32%	55%	54%	50%	39%	37%	59%	30%	34%	40%
C'est une occasion de balade/de sortie	28%	20%	17%	30%	18%	11%	24%	21%	19%	17%	13%	26%	19%	24%	24%	19%	18%	20%
Cela permet d'effectuer plus rapidement ses achats	19%	17%	16%	15%	16%	14%	15%	28%	21%	18%	16%	14%	13%	23%	14%	20%	17%	17%
Le fait d'être conseillé par un vendeur	21%	15%	18%	16%	20%	19%	9%	14%	16%	14%	23%	9%	18%	22%	15%	19%	16%	17%
Cela permet d'obtenir davantage d'informations sur un produit/service	10%	15%	9%	12%	12%	18%	10%	15%	10%	13%	16%	18%	14%	11%	23%	10%	15%	14%
C'est plus agréable	11%	13%	13%	19%	14%	8%	15%	15%	12%	10%	13%	11%	12%	10%	9%	17%	14%	13%
C'est plus simple, plus pratique pour y effectuer ses achats	13%	11%	10%	12%	13%	12%	14%	10%	11%	13%	12%	8%	10%	13%	10%	8%	14%	11%
Le plaisir de discuter avec le vendeur	7%	6%	11%	7%	7%	6%	6%	8%	11%	4%	4%	3%	6%	4%	4%	8%	10%	7%
Aucun de ces avantages	6%	8%	5%	9%	5%	2%	16%	2%	3%	3%	2%	2%	7%	4%	2%	5%	8%	5%

**Tableau 30 - Et quels sont les trois principaux inconvénients d'acheter en magasin aujourd'hui plutôt que sur Internet ?**

	DE	BE	ES	FR	IT	PT	UK	HU	PL	CZ	SK	RO	DK	AT	BG	SU	NO	Moy. 17 pays
L'attente aux caisses, le fait qu'il y ait trop de monde	34%	38%	40%	41%	39%	46%	34%	50%	44%	44%	38%	50%	34%	31%	36%	31%	28%	39%
Le manque de disponibilité des produits	36%	26%	33%	29%	36%	31%	30%	37%	33%	22%	34%	35%	17%	32%	29%	23%	25%	30%
La difficulté d'accès (transport, parking...)	32%	33%	28%	27%	28%	31%	33%	27%	30%	25%	23%	35%	20%	32%	26%	29%	30%	29%
Des vendeurs pas assez qualifiés	23%	17%	15%	23%	22%	17%	17%	26%	16%	23%	28%	26%	27%	26%	36%	17%	20%	22%
Les horaires d'ouverture/des plages horaires trop réduites	29%	32%	20%	21%	20%	21%	18%	17%	19%	20%	24%	24%	14%	30%	25%	19%	19%	22%
Le manque de commerces de proximité, trop éloignés du centre-ville	29%	22%	16%	17%	11%	17%	11%	25%	12%	22%	26%	13%	20%	34%	17%	16%	16%	19%
Le manque de disponibilité des vendeurs	16%	13%	16%	19%	8%	17%	14%	21%	15%	17%	21%	9%	23%	18%	10%	15%	19%	16%
Le manque d'informations affichées sur les produits	8%	12%	14%	12%	13%	15%	12%	13%	17%	17%	22%	24%	12%	12%	17%	13%	12%	14%
La mauvaise qualité d'accueil	13%	8%	10%	13%	10%	6%	15%	21%	14%	9%	12%	13%	18%	12%	28%	18%	20%	14%
Des magasins trop standardisés, sans originalité	9%	10%	14%	13%	15%	14%	13%	10%	12%	14%	7%	16%	14%	7%	15%	14%	12%	12%
Des magasins pas assez agréables/produits mal présentés	5%	7%	11%	9%	5%	5%	11%	16%	4%	6%	9%	9%	13%	6%	14%	11%	7%	9%
Le manque de personnalisation des produits/services proposés	5%	7%	9%	7%	8%	9%	6%	7%	10%	11%	8%	8%	7%	6%	7%	8%	8%	8%
Aucun de ces inconvénients	11%	12%	12%	11%	12%	13%	17%	4%	11%	10%	9%	5%	14%	8%	7%	14%	14%	11%

**Tableau 30 bis - Et quels sont les trois principaux inconvénients d'acheter en magasin aujourd'hui plutôt que sur Internet ?**

	DE	BE	ES	FR	IT	PT	UK	HU	PL	CZ	SK	RO	DK	AT	BG	SU	NO	Moy. 17 pays
L'attente aux caisses, le fait qu'il y ait trop de monde	36%	39%	37%	40%	40%	49%	30%	49%	43%	49%	42%	58%	34%	39%	39%	31%	28%	40%
Le manque de disponibilité des produits	37%	30%	41%	31%	38%	39%	32%	44%	35%	30%	40%	37%	24%	37%	30%	26%	27%	34%
La difficulté d'accès (transport, parking...)	26%	31%	30%	28%	28%	30%	30%	21%	30%	25%	27%	35%	23%	27%	27%	28%	31%	28%
Les horaires d'ouverture/des plages horaires trop réduites	34%	40%	22%	26%	21%	21%	21%	23%	25%	26%	28%	29%	23%	34%	32%	30%	27%	27%
Le manque de commerces de proximité, trop éloignés du centre-ville	25%	20%	15%	17%	15%	20%	10%	27%	14%	23%	25%	12%	21%	31%	12%	10%	15%	18%
Le manque d'informations affichées sur les produits	12%	13%	16%	13%	12%	18%	15%	13%	15%	18%	25%	23%	16%	16%	16%	16%	16%	16%
Des vendeurs pas assez qualifiés	18%	10%	15%	17%	15%	14%	8%	17%	13%	18%	21%	18%	20%	16%	27%	13%	12%	16%
La mauvaise qualité d'accueil	10%	9%	11%	10%	9%	8%	11%	18%	13%	10%	11%	12%	16%	9%	32%	15%	17%	13%
Des magasins trop standardisés, sans originalité	11%	9%	13%	11%	13%	14%	10%	11%	11%	13%	7%	14%	14%	9%	13%	13%	12%	12%
Le manque de disponibilité des vendeurs	11%	10%	11%	11%	5%	14%	11%	18%	10%	11%	18%	7%	14%	11%	10%	12%	13%	12%
Des magasins pas assez agréables/produits mal présentés	8%	7%	11%	10%	8%	7%	13%	16%	6%	7%	10%	9%	13%	8%	18%	13%	8%	10%
Le manque de personnalisation des produits/services proposés	7%	7%	10%	9%	8%	9%	10%	7%	11%	10%	7%	8%	8%	9%	4%	10%	12%	9%
Aucun de ces inconvénients	10%	10%	8%	9%	9%	7%	17%	4%	7%	5%	5%	4%	10%	6%	6%	9%	13%	8%

**Tableau 31 - Dans ces différents types de magasins, le vendeur est-il aujourd'hui pour vous...**

Sous-Total « Indispensable » + « Important »

	DE	BE	ES	FR	IT	PT	UK	HU	PL	CZ	SK	RO	DK	AT	BG	SU	NO	Moy. 17 pays
TV, Hi-Fi, informatique, produits technologiques	71%	77%	84%	80%	81%	87%	65%	76%	81%	83%	80%	80%	75%	77%	88%	82%	76%	79%
Électroménager	66%	74%	85%	77%	82%	88%	60%	76%	65%	78%	81%	78%	60%	72%	82%	76%	75%	75%
Équipement de bricolage/jardinage	57%	61%	72%	74%	62%	70%	43%	66%	67%	71%	71%	66%	57%	63%	74%	76%	50%	65%
Ameublement/décoration	40%	52%	67%	48%	73%	67%	51%	59%	66%	60%	61%	65%	57%	41%	69%	69%	60%	59%
Équipement de sport/de loisirs	45%	47%	61%	58%	62%	63%	37%	52%	70%	64%	63%	54%	51%	60%	65%	69%	57%	58%
Produits d'hygiène, beauté	29%	37%	69%	41%	65%	77%	35%	59%	80%	63%	70%	63%	52%	30%	77%	59%	49%	56%
Vêtements/chaussures	41%	43%	54%	41%	55%	55%	37%	47%	56%	55%	51%	41%	49%	39%	54%	59%	45%	48%
Produits culturels (musique, livres...)	27%	27%	41%	37%	45%	42%	26%	32%	42%	43%	38%	34%	28%	25%	61%	40%	31%	36%
Alimentation/boissons	25%	24%	36%	23%	39%	37%	32%	42%	40%	42%	41%	27%	28%	24%	47%	44%	30%	34%

**Tableau 32 - Aujourd'hui, êtes-vous globalement satisfait des vendeurs en magasin ?**

	DE	BE	ES	FR	IT	PT	UK	HU	PL	CZ	SK	RO	DK	AT	BG	SU	NO	Moy. 17 pays
Très satisfait	11%	8%	20%	6%	5%	12%	13%	9%	11%	4%	9%	7%	29%	14%	3%	16%	26%	12%
Plutôt satisfait	69%	78%	67%	71%	71%	76%	64%	62%	79%	74%	72%	65%	59%	66%	70%	67%	59%	69%
Plutôt pas satisfait	18%	13%	11%	21%	21%	11%	19%	23%	9%	20%	15%	24%	9%	17%	21%	15%	13%	17%
Pas du tout satisfait	2%	2%	1%	3%	3%	1%	4%	7%	1%	2%	4%	4%	3%	3%	5%	2%	3%	3%
Sous-Total Très + Plutôt satisfait	80%	86%	87%	77%	77%	88%	77%	71%	89%	78%	81%	72%	88%	81%	73%	83%	84%	81%
Sous-Total Plutôt pas satisfait + Pas du tout satisfait	20%	14%	13%	23%	23%	12%	23%	29%	11%	22%	19%	28%	12%	19%	27%	17%	16%	19%

**Tableau 31 bis - Dans ces différents types de magasins, le vendeur est-il aujourd'hui pour vous...**

Sous-Total « Indispensable » + « Important »

	DE	BE	ES	FR	IT	PT	UK	HU	PL	CZ	SK	RO	DK	AT	BG	SU	NO	Moy. 17 pays
TV, Hi-Fi, informatique, produits technologiques	65%	69%	76%	71%	77%	86%	61%	69%	80%	79%	75%	77%	69%	74%	84%	81%	73%	75%
Électroménager	62%	66%	78%	73%	78%	86%	60%	70%	63%	71%	76%	77%	55%	69%	84%	78%	73%	72%
Équipement de bricolage/jardinage	58%	61%	69%	68%	62%	67%	50%	64%	69%	65%	69%	66%	58%	64%	73%	77%	59%	65%
Équipement de sport/de loisirs	50%	46%	63%	59%	62%	63%	48%	55%	72%	67%	63%	56%	56%	60%	71%	74%	62%	61%
Produits d'hygiène, beauté	37%	46%	64%	44%	62%	78%	48%	55%	79%	53%	68%	64%	57%	36%	76%	73%	55%	59%
Ameublement/décoration	35%	56%	61%	47%	67%	70%	55%	56%	67%	48%	57%	66%	50%	36%	72%	72%	57%	57%
Vêtements/chaussures	41%	44%	51%	44%	52%	52%	45%	48%	60%	44%	45%	43%	49%	37%	55%	64%	47%	48%
Produits culturels (musique, livres...)	32%	34%	41%	40%	44%	41%	38%	31%	45%	39%	35%	37%	34%	32%	56%	50%	42%	39%
Alimentation/boissons	33%	36%	39%	32%	43%	35%	44%	42%	44%	33%	39%	29%	33%	30%	46%	53%	41%	38%

**Tableau 32 bis - Aujourd'hui, êtes-vous globalement satisfait des vendeurs en magasin ?**

	DE	BE	ES	FR	IT	PT	UK	HU	PL	CZ	SK	RO	DK	AT	BG	SU	NO	Moy. 17 pays
Très satisfait	11%	9%	18%	7%	6%	13%	19%	10%	11%	6%	10%	8%	25%	13%	5%	22%	29%	13%
Plutôt satisfait	69%	77%	68%	73%	70%	75%	61%	62%	78%	71%	72%	70%	57%	66%	67%	60%	53%	68%
Plutôt pas satisfait	18%	12%	12%	17%	23%	11%	16%	21%	10%	20%	14%	18%	12%	18%	20%	15%	12%	16%
Pas du tout satisfait	1%	2%	2%	4%	1%	-	4%	6%	1%	2%	3%	4%	6%	3%	8%	3%	6%	3%
Sous-Total Très satisfait + Plutôt satisfait	80%	86%	86%	79%	76%	88%	80%	72%	89%	78%	83%	78%	82%	79%	72%	82%	82%	81%
Sous-Total Plutôt pas satisfait + Pas du tout satisfait	20%	14%	14%	21%	24%	12%	20%	28%	11%	22%	17%	22%	18%	21%	28%	18%	18%	19%

**Tableau 33 - Et toujours concernant les vendeurs en magasin, dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) de...**

Sous-Total « Très satisfait » + « Plutôt satisfait »

	DE	BE	ES	FR	IT	PT	UK	HU	PL	CZ	SK	RO	DK	AT	BG	SU	NO	Moy. 17 pays
Leur sens de l'accueil et de l'amabilité	77%	83%	87%	79%	77%	86%	80%	64%	84%	72%	76%	73%	85%	82%	66%	86%	85%	79%
Leur capacité à me conseiller et à être force de proposition	72%	76%	80%	68%	72%	76%	69%	59%	78%	67%	72%	67%	75%	71%	63%	76%	77%	72%
Leur connaissance des produits	70%	75%	80%	67%	71%	76%	69%	58%	79%	63%	67%	69%	73%	67%	62%	73%	73%	70%
Leur disponibilité	58%	74%	76%	63%	76%	78%	66%	56%	78%	63%	65%	67%	71%	58%	68%	69%	70%	68%

**Tableau 33 bis - Et toujours concernant les vendeurs en magasin, dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) de...**

Sous-Total « Très satisfait » + « Plutôt satisfait »

	DE	BE	ES	FR	IT	PT	UK	HU	PL	CZ	SK	RO	DK	AT	BG	SU	NO	Moy. 17 pays
Leur sens de l'accueil et de l'amabilité	76%	80%	82%	77%	74%	85%	77%	66%	82%	66%	72%	74%	82%	78%	63%	85%	84%	77%
Leur capacité à me conseiller et à être force de proposition	72%	77%	78%	74%	72%	77%	74%	63%	79%	69%	73%	71%	74%	69%	63%	76%	79%	73%
Leur connaissance des produits	70%	74%	78%	75%	70%	78%	75%	62%	80%	64%	69%	77%	72%	68%	61%	75%	74%	72%
Leur disponibilité	63%	75%	75%	71%	75%	81%	74%	64%	79%	65%	65%	71%	71%	64%	67%	74%	75%	71%





**Tableau 34 - Qu'attendez-vous actuellement des magasins pour que vous ayez encore plus envie de les fréquenter ?**

Sous-Total « J'attends beaucoup » + « J'attends un peu »

	DE	BE	ES	FR	IT	PT	UK	HU	PL	CZ	SK	RO	DK	AT	BG	SU	NO	Moy. 17 pays
De payer le plus rapidement possible et sans attente	82%	78%	87%	82%	82%	89%	81%	90%	88%	87%	91%	93%	78%	80%	93%	83%	83%	85%
Des produits originaux que l'on ne trouve pas ailleurs	78%	76%	84%	83%	89%	90%	74%	76%	86%	79%	83%	89%	72%	81%	89%	70%	72%	81%
D'avoir les mêmes informations en magasin que sur le site Internet (produits les plus vendus, les mieux notés, avis...)	68%	75%	84%	79%	81%	86%	76%	74%	86%	79%	87%	89%	73%	73%	89%	75%	81%	80%
Qu'ils soient beaux et originaux	76%	70%	88%	71%	80%	83%	57%	70%	74%	72%	87%	90%	69%	78%	78%	66%	58%	74%
D'avoir plus d'espaces dédiés à la démonstration et à l'essai des produits	65%	60%	80%	69%	78%	81%	56%	76%	79%	77%	82%	82%	61%	64%	83%	62%	65%	72%
D'avoir du coaching et un vrai conseil personnalisé dans mes achats	44%	63%	84%	51%	83%	82%	37%	75%	73%	80%	81%	81%	50%	52%	87%	76%	77%	69%
D'avoir des horaires d'ouverture plus larges	50%	69%	69%	65%	67%	70%	61%	72%	67%	63%	64%	79%	63%	55%	83%	67%	65%	66%
Des propositions d'offres personnalisées en temps réel pendant ma visite en magasin	44%	51%	74%	58%	69%	77%	42%	59%	66%	74%	75%	76%	50%	46%	77%	55%	64%	62%
De pouvoir scanner le contenu de mon panier sans avoir à sortir ce qu'il y a dedans	40%	50%	65%	49%	66%	61%	44%	60%	72%	58%	69%	77%	39%	42%	76%	49%	46%	57%
De recevoir en temps réel dans les rayons du magasin des offres promotionnelles sur mon smartphone	39%	37%	72%	44%	71%	75%	45%	53%	61%	48%	57%	83%	42%	42%	58%	52%	60%	55%
D'avoir les dernières technologies en matière d'essayage	55%	49%	60%	54%	60%	59%	37%	49%	65%	54%	59%	73%	39%	61%	63%	41%	42%	54%
D'offrir la possibilité de réserver une place de parking pour faciliter ma venue en magasin	39%	48%	66%	49%	60%	73%	38%	59%	61%	47%	54%	74%	32%	37%	71%	38%	40%	52%
De vivre des expériences ludiques et/ou sensorielles surprenantes	41%	51%	66%	45%	62%	63%	38%	55%	50%	46%	53%	70%	44%	38%	52%	57%	53%	52%
D'avoir des espaces de détente, de relaxation (salle de repos, zone de massage...)	26%	32%	57%	38%	49%	50%	35%	39%	53%	41%	52%	66%	25%	23%	59%	27%	36%	42%
Des activités de loisirs complémentaires à l'activité du magasin (ex. cours de cuisine, activités sportives, expos...)	27%	37%	56%	38%	55%	52%	33%	36%	55%	33%	43%	63%	26%	29%	53%	29%	36%	41%
D'avoir un service de garderie d'enfants pendant la durée de vos achats	32%	28%	46%	32%	56%	39%	23%	45%	58%	40%	57%	64%	29%	31%	70%	24%	30%	41%

**Tableau 34 bis - Qu'attendez-vous actuellement des magasins pour que vous ayez encore plus envie de les fréquenter ?**

Sous-Total « J'attends beaucoup » + « J'attends un peu »

	DE	BE	ES	FR	IT	PT	UK	HU	PL	CZ	SK	RO	DK	AT	BG	SU	NO	Moy. 17 pays
De payer le plus rapidement possible et sans attente	80%	80%	86%	80%	82%	87%	82%	89%	85%	83%	88%	91%	76%	79%	92%	81%	77%	83%
D'avoir les mêmes informations en magasin que sur le site Internet (produits les plus vendus, les mieux notés, avis...)	73%	77%	85%	80%	82%	88%	75%	76%	85%	74%	87%	89%	77%	76%	88%	80%	77%	81%
Des produits originaux que l'on ne trouve pas ailleurs	75%	78%	84%	83%	87%	90%	75%	81%	85%	77%	81%	88%	72%	83%	86%	70%	72%	80%
Qu'ils soient beaux et originaux	79%	73%	85%	76%	80%	83%	69%	72%	70%	78%	82%	89%	74%	78%	71%	71%	67%	76%
D'avoir plus d'espaces dédiés à la démonstration et à l'essai des produits	68%	66%	81%	69%	76%	81%	63%	73%	79%	73%	80%	82%	68%	67%	83%	68%	67%	74%
D'avoir des horaires d'ouverture plus larges	60%	77%	70%	71%	66%	71%	72%	77%	72%	70%	62%	82%	70%	67%	82%	75%	71%	71%
D'avoir du coaching et un vrai conseil personnalisé dans mes achats	51%	61%	80%	53%	79%	83%	55%	65%	74%	75%	77%	76%	55%	50%	84%	74%	72%	69%
De recevoir en temps réel dans les rayons du magasin des offres promotionnelles sur mon smartphone	54%	49%	78%	59%	75%	83%	69%	67%	70%	56%	65%	85%	58%	56%	63%	68%	68%	67%
Des propositions d'offres personnalisées en temps réel pendant ma visite en magasin	56%	56%	77%	62%	72%	78%	59%	56%	64%	72%	70%	76%	59%	54%	72%	62%	66%	66%
De pouvoir scanner le contenu de mon panier sans avoir à sortir ce qu'il y a dedans	52%	56%	70%	58%	70%	63%	58%	58%	73%	61%	67%	77%	46%	49%	71%	53%	53%	61%
De vivre des expériences ludiques et/ou sensorielles surprenantes	52%	63%	75%	57%	71%	69%	58%	64%	59%	54%	60%	72%	56%	47%	56%	61%	61%	61%
D'avoir les dernières technologies en matière d'essayage	64%	54%	67%	60%	62%	63%	56%	51%	65%	54%	56%	72%	46%	67%	59%	52%	52%	59%
D'offrir la possibilité de réserver une place de parking pour faciliter ma venue en magasin	47%	56%	67%	53%	59%	62%	55%	61%	62%	47%	55%	77%	41%	38%	65%	41%	47%	55%
Des activités de loisirs complémentaires à l'activité du magasin (ex. cours de cuisine, activités sportives, expos...)	39%	54%	67%	52%	68%	63%	55%	48%	64%	42%	51%	64%	40%	34%	59%	41%	50%	53%
D'avoir des espaces de détente, de relaxation (salle de repos, zone de massage...)	40%	47%	67%	55%	56%	56%	53%	47%	65%	51%	57%	67%	39%	32%	54%	42%	48%	52%
D'avoir un service de garderie d'enfants pendant la durée de vos achats	39%	41%	53%	45%	59%	42%	43%	47%	60%	45%	59%	68%	41%	40%	68%	35%	43%	49%

**Tableau 35 - Que craignez-vous au sujet des achats en magasin ?**

Sous-Total « Je crains tout à fait » + « Je crains plutôt »

	DE	BE	ES	FR	IT	PT	UK	HU	PL	CZ	SK	RO	DK	AT	BG	SU	NO	Moy. 17 pays
Que les magasins soient de plus en plus standardisés, qu'ils se ressemblent tous	77%	69%	72%	78%	82%	77%	76%	70%	81%	75%	80%	83%	73%	79%	84%	73%	75%	77%
Qu'il y ait de moins en moins de commerces de proximité	74%	82%	75%	83%	80%	76%	78%	70%	82%	79%	72%	72%	75%	72%	79%	76%	76%	77%
Qu'il y ait de moins en moins de choix, avec toujours les mêmes enseignes	74%	64%	69%	77%	82%	72%	73%	69%	78%	71%	73%	79%	72%	74%	84%	70%	71%	74%
Qu'il y ait de moins en moins d'échanges humains	73%	75%	69%	76%	75%	70%	63%	76%	73%	62%	66%	66%	68%	77%	66%	64%	66%	70%
Qu'il y ait de plus en plus de problèmes d'usurpation d'identité	63%	57%	67%	56%	72%	73%	68%	48%	77%	61%	61%	67%	60%	56%	78%	65%	63%	64%
Que les magasins utilisent à vos dépens certaines de vos données personnelles	58%	62%	63%	71%	70%	70%	64%	54%	77%	62%	59%	61%	51%	60%	74%	61%	62%	63%

**Tableau 36 - Selon vous, dans 10 ans, les magasins auront-ils/seront-ils...**

	DE	BE	ES	FR	IT	PT	UK	HU	PL	CZ	SK	RO	DK	AT	BG	SU	NO	Moy. 17 pays
... Changé radicalement	14%	14%	20%	15%	21%	23%	24%	20%	21%	18%	20%	26%	17%	15%	28%	24%	20%	20%
... Évolué beaucoup	57%	58%	52%	52%	46%	47%	46%	55%	45%	40%	42%	46%	51%	57%	44%	56%	46%	49%
... Évolué un peu	27%	25%	24%	28%	27%	27%	24%	20%	29%	33%	31%	26%	29%	26%	24%	18%	30%	26%
... Restés identiques	2%	3%	4%	5%	6%	3%	7%	5%	6%	10%	7%	2%	4%	1%	5%	2%	4%	4%
Sous-Total Auront évolué (radicalement + beaucoup + un peu)	98%	97%	96%	95%	94%	97%	93%	95%	94%	90%	93%	98%	96%	99%	95%	98%	96%	96%
Sous-Total TOP 2 (radicalement + beaucoup)	71%	72%	72%	67%	67%	70%	69%	75%	66%	58%	62%	72%	68%	72%	71%	80%	66%	69%

**Tableau 35 bis - Que craignez-vous au sujet des achats en magasin ?**

« Je crains tout à fait » + « Je crains plutôt »

	DE	BE	ES	FR	IT	PT	UK	HU	PL	CZ	SK	RO	DK	AT	BG	SU	NO	Moy. 17 pays
Que les magasins soient de plus en plus standardisés, qu'ils se ressemblent tous	73%	64%	74%	72%	80%	79%	71%	69%	81%	71%	76%	82%	70%	76%	80%	70%	73%	74%
Qu'il y ait de moins en moins de choix, avec toujours les mêmes enseignes	68%	64%	73%	74%	78%	74%	70%	66%	77%	68%	70%	81%	67%	71%	82%	65%	69%	72%
Qu'il y ait de moins en moins de commerces de proximité	66%	74%	72%	76%	75%	74%	71%	60%	82%	68%	69%	68%	68%	61%	78%	69%	72%	71%
Qu'il y ait de moins en moins d'échanges humains	66%	69%	66%	73%	70%	65%	62%	64%	75%	51%	65%	61%	64%	74%	63%	62%	65%	66%
Que les magasins utilisent à vos dépens certaines de vos données personnelles	60%	60%	63%	70%	69%	70%	62%	49%	79%	56%	59%	63%	56%	60%	74%	62%	60%	63%
Qu'il y ait de plus en plus de problèmes d'usurpation d'identité	58%	53%	66%	57%	68%	68%	66%	48%	78%	51%	58%	66%	60%	52%	78%	61%	61%	62%

**Tableau 36 bis - Selon vous, dans 10 ans, les magasins auront-ils/seront-ils...**

	DE	BE	ES	FR	IT	PT	UK	HU	PL	CZ	SK	RO	DK	AT	BG	SU	NO	Moy. 17 pays
... Changé radicalement	19%	12%	22%	14%	24%	26%	22%	25%	24%	20%	23%	30%	18%	15%	25%	28%	23%	22%
... Évolué beaucoup	55%	56%	57%	53%	48%	47%	49%	52%	48%	43%	41%	45%	54%	59%	50%	51%	45%	50%
... Évolué un peu	23%	28%	19%	27%	24%	24%	17%	19%	25%	30%	28%	22%	23%	24%	19%	19%	26%	24%
... Restés identiques	3%	4%	3%	6%	4%	3%	12%	3%	3%	7%	7%	3%	6%	3%	5%	3%	6%	5%
Sous-Total Auront évolué (radicalement + beaucoup + un peu)	97%	96%	97%	94%	96%	97%	88%	97%	97%	93%	93%	97%	94%	97%	95%	97%	94%	95%
Sous-Total TOP 2 (radicalement + beaucoup)	74%	67%	79%	67%	72%	73%	71%	77%	72%	63%	65%	75%	72%	73%	75%	79%	68%	72%

**Tableau 37 - Et d'ici 10 ans, quels sont les aspects qui vont le plus changer/évoluer pour les magasins ?**  
Sous-Total TOP 2 (« Change radicalement » + « Évolue beaucoup »)

	DE	BE	ES	FR	IT	PT	UK	HU	PL	CZ	SK	RO	DK	AT	BG	SU	NO	Moy. 17 pays
La manière de payer/régler ses achats	70%	71%	78%	69%	73%	73%	66%	74%	68%	63%	73%	82%	70%	72%	81%	78%	67%	72%
La façon de se faire livrer un produit	51%	56%	61%	58%	63%	58%	50%	66%	58%	51%	65%	68%	49%	54%	74%	64%	51%	59%
La manière dont les magasins feront de la publicité	56%	57%	63%	51%	55%	69%	49%	59%	55%	39%	58%	75%	51%	58%	75%	66%	56%	58%
Les services proposés en magasin	54%	55%	63%	57%	59%	65%	51%	58%	58%	47%	57%	68%	50%	55%	72%	64%	53%	58%
La manière de s'informer et d'être conseillé en magasin	55%	49%	65%	52%	62%	60%	54%	59%	56%	47%	57%	68%	54%	58%	73%	65%	55%	58%
La façon dont seront présentés et exposés les produits en magasin	48%	45%	62%	51%	54%	63%	48%	58%	54%	45%	58%	68%	48%	50%	67%	66%	50%	55%
L'expérience de visite	53%	47%	61%	47%	56%	58%	49%	55%	49%	38%	49%	64%	46%	53%	57%	56%	48%	52%
L'aménagement des magasins	47%	53%	56%	53%	50%	58%	44%	54%	45%	39%	45%	69%	46%	47%	66%	60%	45%	52%
La façon d'essayer un produit ou un vêtement en magasin	39%	45%	60%	51%	53%	58%	45%	54%	48%	47%	54%	62%	44%	41%	64%	58%	44%	51%
Les horaires d'ouverture	44%	45%	50%	46%	50%	45%	42%	40%	42%	36%	42%	44%	46%	54%	50%	50%	42%	45%
Les lieux où seront implantés les magasins (en centre-ville, à la périphérie des villes...)	48%	44%	49%	42%	45%	44%	40%	38%	41%	34%	44%	48%	36%	47%	51%	54%	41%	44%
La surface de vente, la taille des magasins	44%	43%	54%	47%	48%	47%	37%	40%	44%	33%	38%	52%	34%	44%	50%	51%	37%	44%

**Tableau 37 bis - Et d'ici 10 ans, quels sont les aspects qui vont le plus changer/évoluer pour les magasins ?**  
Sous-Total TOP 2 (« Change radicalement » + « Évolue beaucoup »)

	DE	BE	ES	FR	IT	PT	UK	HU	PL	CZ	SK	RO	DK	AT	BG	SU	NO	Moy. 17 pays
La manière de payer/régler ses achats	70%	66%	76%	68%	70%	71%	64%	76%	72%	62%	72%	80%	71%	73%	75%	81%	71%	72%
La manière dont les magasins feront de la publicité	59%	56%	67%	53%	57%	70%	53%	62%	63%	44%	61%	75%	58%	59%	73%	71%	61%	61%
La façon de se faire livrer un produit	53%	54%	63%	58%	67%	63%	52%	70%	62%	53%	67%	71%	58%	52%	70%	69%	58%	61%
Les services proposés en magasin	57%	54%	63%	58%	57%	64%	51%	60%	62%	49%	56%	71%	56%	58%	65%	70%	57%	59%
La manière de s'informer et d'être conseillé en magasin	58%	49%	68%	50%	62%	60%	54%	61%	60%	49%	57%	71%	60%	57%	65%	68%	56%	59%
La façon dont seront présentés et exposés les produits en magasin	48%	47%	69%	53%	56%	64%	52%	62%	59%	48%	59%	69%	54%	49%	60%	69%	53%	57%
L'expérience de visite	58%	51%	65%	52%	61%	62%	56%	61%	58%	43%	51%	68%	55%	56%	52%	68%	54%	57%
La façon d'essayer un produit ou un vêtement en magasin	44%	49%	63%	54%	56%	62%	51%	61%	55%	50%	57%	69%	53%	45%	61%	62%	54%	56%
L'aménagement des magasins	51%	51%	58%	47%	47%	55%	42%	63%	51%	41%	45%	71%	53%	52%	63%	66%	52%	53%
Les horaires d'ouverture	49%	48%	50%	46%	52%	42%	47%	44%	49%	38%	44%	48%	55%	55%	44%	59%	51%	48%
La surface de vente, la taille des magasins	44%	42%	59%	48%	47%	49%	46%	50%	50%	39%	39%	59%	43%	46%	49%	57%	44%	48%
Les lieux où seront implantés les magasins (en centre-ville, à la périphérie des villes...)	45%	42%	54%	45%	42%	43%	45%	46%	49%	37%	42%	54%	43%	46%	52%	58%	50%	47%

**Tableau 38 - Pensez-vous que dans 10 ans...**

Sous-Total « Certainement » + « Probablement »

	DE	BE	ES	FR	IT	PT	UK	HU	PL	CZ	SK	RO	DK	AT	BG	SU	NO	Moy. 17 pays
Il sera possible de faire vos courses en réalité virtuelle comme si vous vous promeniez dans un vrai magasin	69%	73%	78%	72%	72%	72%	64%	58%	66%	57%	56%	67%	65%	65%	76%	68%	59%	67%
Grâce aux imprimantes 3D, il sera possible de se faire fabriquer n'importe quel produit personnalisé à la demande	64%	69%	75%	64%	65%	68%	55%	51%	71%	56%	63%	63%	56%	65%	74%	60%	60%	64%
Les appareils de la maison seront intelligents et passeront commande des produits courants à notre place	78%	59%	74%	57%	64%	60%	63%	50%	58%	49%	62%	63%	58%	75%	68%	69%	59%	63%
Nous serons automatiquement identifiés en magasin pour recevoir des offres et des conseils personnalisés devant certains rayons	62%	69%	77%	66%	66%	68%	57%	50%	56%	47%	51%	63%	59%	61%	72%	66%	58%	62%
Les marques de distributeurs (propres à l enseigne) auront remplacé les marques traditionnelles en magasin	47%	45%	60%	46%	58%	58%	50%	50%	53%	43%	48%	60%	48%	53%	64%	51%	49%	52%
Les vendeurs en magasin auront disparu au profit de conseillers virtuels ou d'une intelligence artificielle	49%	48%	53%	50%	48%	47%	46%	42%	44%	30%	38%	59%	40%	45%	55%	45%	42%	46%
Tous les achats s'effectueront sur Internet, il n'existera plus de magasins	28%	31%	36%	28%	44%	26%	33%	28%	37%	25%	28%	36%	26%	25%	45%	37%	29%	32%

**Tableau 38 bis - Pensez-vous que dans 10 ans...**

Sous-Total « Certainement » + « Probablement »

	DE	BE	ES	FR	IT	PT	UK	HU	PL	CZ	SK	RO	DK	AT	BG	SU	NO	Moy. 17 pays
Il sera possible de faire vos courses en réalité virtuelle comme si vous vous promeniez dans un vrai magasin	64%	69%	71%	65%	73%	68%	63%	60%	67%	53%	56%	68%	63%	62%	71%	70%	56%	64%
Les appareils de la maison seront intelligents et passeront commande des produits courants à notre place	78%	61%	74%	61%	68%	58%	69%	59%	62%	54%	62%	68%	58%	69%	65%	70%	61%	64%
Grâce aux imprimantes 3D, il sera possible de se faire fabriquer n'importe quel produit personnalisé à la demande	60%	64%	77%	63%	66%	68%	60%	58%	70%	58%	61%	66%	55%	62%	66%	63%	64%	64%
Nous serons automatiquement identifiés en magasin pour recevoir des offres et des conseils personnalisés devant certains rayons	61%	62%	75%	59%	65%	64%	63%	52%	61%	45%	55%	64%	57%	60%	64%	66%	55%	60%
Les marques de distributeurs (propres à l enseigne) auront remplacé les marques traditionnelles en magasin	50%	46%	64%	50%	62%	58%	59%	58%	56%	44%	48%	63%	51%	52%	57%	57%	53%	55%
Les vendeurs en magasin auront disparu au profit de conseillers virtuels ou d'une intelligence artificielle	53%	52%	60%	52%	51%	50%	57%	53%	52%	37%	44%	62%	50%	49%	55%	55%	51%	52%
Tous les achats s'effectueront sur Internet, il n'existera plus de magasins	44%	43%	50%	41%	50%	32%	50%	41%	44%	31%	36%	44%	41%	34%	46%	48%	40%	42%