

Structure générale des utilisateurs



L'utilisateur type de Ciao accorde de l'importance aux recommandations de ses amis concernant des produits, il lit attentivement les avis et les informations sur les produits, il est membre actif d'au moins deux réseaux sociaux et il utilise les communautés pour entrer en contact avec ses amis.**

Vous êtes...?

Un homme	27%
Une femme	73%

Quel âge avez-vous ?

Moins de 20 ans	12%
20-29 ans	34%
30-39 ans	22%
40-49 ans	15%
50 ans ou plus	17%

Quel est votre emploi actuel ?

Employé(e)	38%
Cadre supérieur	3%
Travailleur indépendant / profession libérale	7%
En formation (écolier, étudiant, etc.)	18%
Autre (p.ex. Femme au foyer, Retraité(e), chômeur, etc.)	34%

Quelle est votre situation familiale ?

Célibataire	36%
Monoparental	5%
Couple sans enfant	18%
Couple avec enfants	35%
Foyer trigénérationnel	1%
Colocation	1%
Autre	4%

Au total, quel est le revenu net de toutes les personnes vivant dans votre foyer ?

Plus de 3.000 euros	18%
Entre 2.000 et 3.000 euros	27%
Entre 1.500 et 1.999 euros	14%
Entre 1.000 et 1.499 euros	21%
Moins de 1.000 euros	20%

Combien dépensez-vous en moyenne par an pour vos achats en ligne ?

Plus de 1.000 euros	7%
Entre 500 et 1.000 euros	20%
Entre 200 et 499 euros	26%
Moins de 200 euros	47%

A quoi accordez-vous le plus d'importance lors du choix d'une boutique en ligne ?

Prix avantageux	48%
Qualité des évaluations d'utilisateurs	15%
Fiabilité de la livraison	10%
Possibilité de paiement par PayPal	7%
Envoi et retour gratuits	12%
Convivialité du site Web / suivi d'acquisition simple	1%
Choix spontané	3%
Autre	4%

Achetez-vous en ligne sur des sites qui vous sont inconnus mais qui ont des avis positifs ?

Oui	47%
Non	53%

Généralement, avez-vous déjà modifié votre décision d'achat suite à la lecture d'avis ?

Oui	68%
Non	32%

Depuis quand utilisez-vous Ciao?

Plus de 5 ans	5%
3-5 ans	6%
1-2 ans	10%
6 mois – 1 an	4%
Moins de 6 mois	75%

Êtes-vous membre de la communauté Ciao?

Oui	55%
Non	45%

Si c'est le cas, rédigez-vous des avis?

Oui	41%
Non	59%

La publicité influence-t-elle votre décision d'achat ou le choix de la marque ?

Oui	57%
Non	43%

L'utilisateur type de Ciao dans la catégorie Automobile est un employé d'une vingtaine d'années, il vit en couple avec des enfants et son revenu net total est entre 2.000 et 3.000 euros par mois. Il accorde beaucoup d'importance aux prix, aux articles et tests sur les produits et aux avis des consommateurs."

Est-ce que vous projetez d'acheter une voiture dans un futur proche ?

Oui, au cours des 6 prochains mois	12%
Oui, au cours des 12 prochains mois	7%
Oui, au cours des 18 prochains mois	25%
Non	56%

Comptez-vous acheter une voiture neuve ou d'occasion ?

Neuve	63%
Occasion	37%

Quelles options attendez-vous d'une voiture ?

(plusieurs réponses possibles)

Navigation	54%
Intérieur cuir	9%
Hi-fi performant	34%
Climatisation	72%
Aide au stationnement	40%
Dispositif mains libres intégré pour téléphone portable	35%

Lors de l'achat d'une voiture, accordez-vous plus d'importance à la marque ou au prix ?

À la marque	48%
Au prix	52%

Comment vous informez-vous avant d'acheter une voiture ?

(plusieurs réponses possibles)

Sur Internet (site web du fabricant)	67%
Concessionnaire automobile	70%
Revue spécialisée	30%
Des avis personnels/communauté en ligne	53%

De quelles offres en ligne avez-vous profité ?

(plusieurs réponses possibles)

Visite du site web du fabricant	34%
Commande d'une brochure	22%
Essai du véhicule	28%
Lecture d'avis personnels	47%
Aucune	25%



© Shutterstock / Aulienne

Êtes-vous membre d'une association d'automobilistes ?

Oui	12%
Non	88%

Comment financez-vous l'achat de votre voiture ?

Comptant	40%
Leasing	60%

Seriez-vous prêt à acheter des pneus ou pièces détachées sur internet ?

Oui	38%
Non	36%
Je l'ai déjà fait	26%

La publicité influence-t-elle votre décision d'achat ou le choix de la marque dans cette catégorie ?

Oui	46%
Non	54%

Avez-vous déjà modifié votre décision d'achat pour un article en raison d'avis de consommateur(s) ?

Oui	50%
Non	50%



L'utilisateur type de Ciao dans la catégorie Beauté est salarié, a environ vingt ans, il vit en couple avec des enfants et son revenu net total se situe entre 2.000 et 3.000 euros par mois. Il accorde beaucoup d'importance aux prix et aux recommandations de ses amis sur les produits.**

À quoi accordez-vous le plus d'importance lorsque vous achetez des produits de beauté ?

Prix	27%
Design	3%
Qualité	36%
Marque	9%
Efficacité	23%
Autres	2%

Préférez-vous les produits de beauté naturels?

Oui	85%
Non	15%

La publicité influence-t-elle votre décision d'achat ou le choix de la marque dans cette catégorie ?

Oui	59%
Non	41%

Avez-vous déjà modifié votre décision d'achat pour un article en raison d'avis de consommateur ?

Oui	65%
Non	35%

Préférez-vous les produits de marque?

Oui	81%
Non	19%

Combien dépensez-vous en moyenne par mois pour vos produits de beauté?

Plus de 100 euros	4%
Entre 50 et 100 euros	26%
Entre 20 et 49 euros	45%
Moins de 20 euros	25%

Laquelle des affirmations suivantes s'applique à vous?

Lorsqu'un nouveau produit sort sur le marché, je suis intéressé	29%
Je suis curieux en ce qui concerne les nouveaux produits	53%
J'utilise les mêmes produits depuis des années et les nouveautés ne m'intéresse pas	8%
Aucune des affirmations précédentes ne s'applique à moi	10%

L'utilisateur type de Ciao dans la catégorie Informatique est un employé d'une vingtaine d'années, il est célibataire et gagne entre 2.000 et 3.000 euros par mois. Il accorde beaucoup d'importance aux prix et aux articles sur les produits. Les recommandations de ses amis peuvent influencer ses décisions d'achat.**

Avez-vous déjà acheté un ordinateur, du matériel informatique ou un logiciel en ligne?

(plusieurs réponses possibles)

Oui, un PC	17%
Oui, un ordinateur portable	32%
Logiciel	67%
Du matériel informatique	31%
Je réfléchis de le faire	17%
Non	22%

Lors de l'achat d'un ordinateur, accordez-vous plus d'importance à la marque ou au prix ?

À la marque	45%
Au prix	55%

Combien dépensez-vous en moyenne par an pour vos produits informatiques?

Plus de 1000 euros	5%
Entre 500 et 1000 euros	23%
Entre 100 et 499 euros	41%
Moins de 100 euros	31%

Est-ce que vous projetez d'acheter une nouvelle imprimante au cours des 12 prochains mois?

Oui	28%
Non	72%

Quel type d'imprimante aimeriez-vous acheter?

Imprimante laser	11%
Imprimante à jet d'encre	19%
Imprimante tout-en-un	70%



© Fotolia / Presmaster

La publicité influence-t-elle votre décision d'achat ou le choix de la marque dans cette catégorie ?

Oui	35%
Non	65%

Avez-vous déjà modifié votre décision d'achat pour un article en raison d'avis de consommateur(s) ?

Oui	60%
Non	40%

**Enquête auprès des utilisateurs sur ciao.fr, juillet 2010



L'utilisateur type de Ciao dans la catégorie Électronique est salarié, a environ vingt ans, il est célibataire. Son revenu net total est supérieur à 3.000 euros. Il accorde beaucoup d'importance aux prix et aux articles sur les produits.**

Les produits de marque sont-ils importants pour vous ?

Très important	39%
Pas important	33%
Indifférent	28%

Avez-vous l'intention d'acheter l'un de ces appareils électroniques au cours des 12 prochains mois ?

(plusieurs réponses possibles)

Lecteur DVD	16%
Lecteur Blu-Ray	25%
Projecteur	5%
Système Dolby Surround	11%
Système de navigation	19%
Lecteur MP3/MP4	25%
Autre	2%
Aucun	28%

Où achetez-vous de préférence vos produits électroniques ?

Magasins en ligne	32%
Commerce spécialisé	33%
Grandes surfaces	26%
Autre	9%

Laquelle des affirmations suivantes s'applique à vous ?

Lorsqu'un nouveau produit sort sur le marché, je suis intéressé	35%
Je suis curieux en ce qui concerne les nouveaux produits	37%
J'utilise les mêmes produits depuis des années et les nouveautés ne m'intéressent pas	2%
Aucune des affirmations précédentes ne s'applique à moi	26%

La publicité influence-t-elle votre décision d'achat ou le choix de la marque dans cette catégorie ?

Oui	39%
Non	61%

Avez-vous déjà modifié votre décision d'achat pour un article en raison d'avis de consommateur ?

Oui	65%
Non	35%

L'utilisateur type de Ciao dans la catégorie Finance est un employé d'une vingtaine d'années, il vit en couple avec des enfants. Son revenu net total est entre 2.000 et 3.000 euros par mois. Il accorde beaucoup d'importance aux prix, à la qualité des évaluations des utilisateurs et aux recommandations de ses amis.**

Avez-vous déjà souscrit à des services d'assurances (ex : assurance voiture) ou autres (ex : crédit) en ligne ?

Oui	39%
Non	61%

Un financement en ligne représente-t-il un attrait pour acheter des produits en ligne?

Oui	34%
Non	66%

Quel type d'assurance avez-vous ?

(plusieurs réponses possibles)

Plan de retraite privé	7%
Incapacité à travailler	10%
Protection juridique	42%
Assurance accident	34%
Assurance multirisques-habitation	68%
Assurance voiture	73%
Assurance vie	42%
Assurance maladie	68%
Aucun	10%

Combien dépensez-vous en moyenne par mois pour vos assurances ?

Plus de 100 euros	41%
Entre 50 et 100 euros	24%
Entre 20 et 49 euros	30%
Moins de 20 euros	5%

Comment vous informez-vous avant de souscrire à une assurance ?

(plusieurs réponses possibles)

Conseiller en assurance	68%
Sur la page d'accueil du site	27%
Sur des sites pour consommateurs	22%
Avis personnel d'autres consommateurs	32%
Recommandation d'amis ou de connaissances	20%



Laquelle de ces affirmations à propos de la prévoyance retraite vous correspond le plus ?

Je m'en suis déjà occupé(e)	27%
J'ai commencé à m'en occuper, mais je ne dispose d'aucune	5%
Je n'ai pas encore commencé à m'en occuper, mais je compte	17%
Cela ne fait pas partie de mes préoccupations pour l'instant	51%

Où utilisez-vous votre carte de crédit ?

(plusieurs réponses possibles)

Distributeurs automatiques de billets	94%
Restaurant	78%
Magasins	94%
Achat en ligne	83%
Réservation de voyages	53%
À l'étranger	53%
Autre	3%

Avez-vous déjà modifié votre décision d'achat pour un article en raison d'avis de consommateur(s) ?

Oui	61%
Non	39%



L'utilisateur type de Ciao dans la catégorie Maison et Jardin est salarié, a environ vingt ans, il vit en couple avec des enfants. Son revenu net total se situe entre 2.000 et 3.000 euros par mois. Il accorde beaucoup d'importance aux prix et aux recommandations de ses amis.**

Combien de personnes vivent dans votre foyer, y compris vous-même?

Plus de deux personnes	64%
Deux personnes	26%
Une personne	10%

Votre foyer compte-t-il des enfants de moins de 18 ans ?

Oui	51%
Non	49%

Avez-vous déjà acheté pour votre/vos enfant(s) des produits alimentaires, des vêtements ou des jouets sur Internet ?

Oui	81%
Non	19%

Combien dépensez-vous par an pour votre jardin (plantations, mobilier, outils, etc.) ?

Plus de 400 euros	15%
De 200 à 400 euros	18%
De 100 à 199 euros	31%
Moins de 100 euros	36%

Préférez-vous les produits qui protègent l'environnement?

Oui	95%
Non	5%

Achetez-vous les produits suivants en ligne ?

(plusieurs réponses possibles)

Meubles	34%
Jouets	37%
Accessoires pour animaux	19%
Outils	24%
Autres	29%

Combien dépensez-vous en moyenne par mois pour votre foyer?

Plus de 300 euros	24%
Entre 200 et 300 euros	19%
Entre 100 et 199 euros	20%
Moins de 100 euros	37%

Préférez-vous les produits de marque dans cette catégorie?

Oui	37%
Non	63%

La publicité influence-t-elle votre décision d'achat ou le choix de la marque dans cette catégorie ?

Oui	38%
Non	62%

Avez-vous déjà modifié votre décision d'achat pour un article en raison d'avis de consommateur(s) ?

Oui	55%
Non	45%

L'utilisateur type de Ciao dans la catégorie Caméras est en formation, a environ vingt ans, il est célibataire. Son revenu net total est entre 2.000 et 3.000 euros par mois. Il accorde beaucoup d'importance aux prix et aux tests sur les produits.**

Est-ce que vous projetez d'acheter un appareil photo numérique dans un futur proche?

Oui, au cours des 3 prochains mois	10%
Oui, au cours des 6 prochains mois	22%
Non	68%

Qu'est-ce qui est important pour vous lorsque vous achetez un nouvel appareil photo numérique ?

(plusieurs réponses possible)

Design	33%
Qualité	78%
Prix	74%
La manipulation	52%
Zoom	52%
Résolution	82%
Le fabricant	33%

Avez-vous l'intention d'acheter une imprimante photo dans les 6 prochains mois?

Oui	15%
Non	85%

Combien seriez-vous prêt(e) à dépenser pour cet achat ?

Plus de 800 euros	6%
De 500 à 800 euros	9%
De 200 à 499 euros	35%
De 100 à 199 euros	31%
Moins de 100 euros	19%



© Fotolia | Frank Meledec

Que faites-vous de vos photos numériques ?

(plusieurs réponses possibles)

Archiver les photos	75%
Créer un album photo	58%
Imprimer les photos	44%
Développer les photos sur internet	35%
Développer les photos en magasin	24%
Autres	4%

La publicité influence-t-elle votre décision d'achat ou le choix de la marque dans cette catégorie ?

Oui	47%
Non	53%

Avez-vous déjà modifié votre décision d'achat pour un article en raison d'avis de consommateur(s) ?

Oui	62%
Non	38%



L'utilisateur type de Ciao dans la catégorie Mode est en formation, il a une vingtaine d'années, il vit en couple avec des enfants. Son revenu net total se situe entre 2.000 et 3.000 euros par mois. Il accorde beaucoup d'importance aux prix et aux recommandations de ses amis.**

Combien dépensez-vous en moyenne par an pour vos achats en ligne ?

Plus de 1000 euros	7%
Entre 500 et 1000 euros	18%
Entre 200 et 499 euros	20%
Moins de 200 euros	55%

Préférez-vous les vêtements de marque?

Oui	47%
Non	53%

Où achetez-vous la plus grande partie de vos vêtements?

(plusieurs réponses possibles)

Internet	37%
Boutique	65%
Grand magasin	40%
Par correspondance	20%
2ème main	3%
Autre	3%

Combien dépensez-vous en moyenne par mois pour vos vêtements ?

Plus de 300 euros	4%
Entre 200 et 300 euros	6%
Entre 100 et 199 euros	20%
Moins de 100 euros	70%

Combien dépensez-vous en moyenne pour une paire de chaussures ?

De 200 à 300 euros	2%
De 100 à 199 euros	10%
De 40 à 99	40%
Moins de 40 euros	48%

À quoi accordez-vous le plus d'importance lorsque vous achetez des vêtements?

(plusieurs réponses possibles)

Prix	85%
Design	42%
Qualité	72%
Marque	23%
Fonctionnalité	20%
Dernières tendances	20%
Exclusivité	5%
Autre	5%

Par quoi vos achats de mode sont-ils dictés ?

(plusieurs réponses possibles)

Magazine de mode	36%
Blogs	7%
Amis	25%
Campagnes publicitaires contenu des vitrines	24%
Streetstyle	19%
Célébrités	10%
Autre	12%

La publicité influence-t-elle votre décision d'achat ou le choix de la marque dans cette catégorie ?

Oui	34%
Non	66%

Avez-vous déjà modifié votre décision d'achat pour un article en raison d'avis de consommateur(s) ?

Oui	43%
Non	57%

L'utilisateur type de Ciao dans la catégorie Voyages est en formation, a environ vingt ans, il vit en couple avec des enfants. Son revenu net total est entre 2.000 et 3.000 euros par mois. Il accorde beaucoup d'importance aux prix, aux tests sur les produits et aux recommandations de ses amis.**

Que recherchez- vous sur Internet comme information pour vos voyages ?

(plusieurs réponses possibles)

Vol	68%
Hôtels	57%
Voyages organisés/forfaitaires	30%
Voyages last minute	40%
Location de véhicule	25%
Billets de train	67%
Autre	3%

Combien dépensez-vous pour vos achats en ligne concernant vos voyages ?

Plus de 2000 euros	5%
Entre 1500 et 2000 euros	11%
Entre 1000 et 1499 euros	13%
Entre 500 et 999 euros	32%
Moins de 500 euros	39%

Combien de fois par an partez-vous en vacances?

Plus de deux fois par an	14%
2 fois par an	31%
1 fois par an	36%
Moins d'une fois par ans	19%

Avec qui partez-vous?

Mon/ma partenaire	35%
Famille	47%
Amis	9%
Seul	5%
Autre	4%



Quelles sources d'information utilisez-vous pour vous préparer pour vos vacances ?

(plusieurs réponses possibles)

Agence de voyages	37%
Famille et amis	48%
Internet	75%

La publicité influence-t-elle votre décision d'achat ou le choix de la marque dans cette catégorie ?

Oui	45%
Non	55%

Avez-vous déjà modifié votre décision d'achat pour un article en raison d'avis de consommateur(s) ?

Oui	63%
Non	37%



L'utilisateur type de Ciao dans la catégorie Sport est en formation, il a une vingtaine d'années, il est célibataire. Son revenu net total se situe entre 2.000 et 3.000 euros par mois. Il accorde beaucoup d'importance aux prix, aux tests sur les produits et aux recommandations de ses amis.**

La publicité influence-t-elle votre décision d'achat ou le choix de la marque ?

Oui	47%
Non	53%

Comment vous informez-vous avant d'acheter un article de sport?

(plusieurs réponses possibles)

Magasin de sport	67%
Magasin online (avis, test des produits, etc.)	44%
Amis/Connaissances	39%
Magazines de sport	23%

Où achetez-vous la plus grande partie de vos produits de sport?

Internet	16%
Boutique	39%
Grand magasin	42%
Par correspondance	3%

Combien dépensez-vous en moyenne par an pour vos produits de sport?

Entre 500 et 1000 euros	3%
Entre 200 et 499 euros	97%

Recherchez-vous des informations sur Internet sur les offres de fournisseurs et de fabricants de produits de sport?

Oui	58%
Non	42%

Laquelle/lesquelles des affirmations suivantes vous correspond(ent) le plus ?

(plusieurs réponses possibles)

J'essaie régulièrement les derniers styles de sport à la mode	9%
Je pratique le même sport depuis des années et je m'y tiens	34%
Avec l'équipement / la tenue adapté(e), c'est un vrai plaisir de faire du sport	22%
Je fais du sport essentiellement pour garder la forme	31%
Je fais du sport essentiellement parce que j'aime ça	36%
Je varie les activités sportives suivant la saison	14%
Aucune des affirmations citées ne me correspond	17%

La publicité influence-t-elle votre décision d'achat ou le choix de la marque dans cette catégorie ?

Oui	27%
Non	73%

Avez-vous déjà modifié votre décision d'achat pour un article en raison d'avis de consommateur(s) ?

Oui	44%
Non	56%

L'utilisateur type de Ciao dans la catégorie Télécommunication est un employé d'une vingtaine d'années, il vit en couple avec des enfants et gagne un revenu net total plus de 3.000 euros. Il accorde beaucoup d'importance aux prix et aux tests sur les produits. La lecture d'un avis peut influencer sa décision d'achat.**

Quel type d'abonnement utilisez-vous pour votre portable?

Carte prépayée	27%
Tarif forfait	61%
Tarif illimité	12%

Changez-vous souvent de fournisseur?

Oui	16%
Non	84%

Quelles applications utilisez-vous sur votre téléphone portable?

(plusieurs réponses possibles)

Appels téléphoniques	94%
Envoi de SMS	95%
Envoi de MMS	53%
Photos	69%
Jeux	39%
Ecoute de musique	44%
Internet	44%
Consultation/envoi d'e-mails	27%
Système de navigation/GPS	19%
Télévision sur téléphone portable	14%
Autre	3%

Téléchargez-vous des applications pour votre téléphone portable ?

Oui	15%
Oui, y compris des applications payantes	17%
Non	68%

Recherchez-vous des informations sur internet sur les offres des distributeurs et des fabricants de téléphones portables?

Oui	63%
Non	37%

Avez-vous l'intention d'acheter un Smartphone dans les 6 prochains mois ?

Oui, avec abonnement	22%
Oui, sans abonnement	12%
Non	66%



© Fotolia / Konstantin Suragin

Qu'est-ce qui est important pour vous lorsque vous achetez un nouveau portable ?

(plusieurs réponses possibles)

Appareil photo	55%
Lecteur MP3	40%
Internet	69%
Design	72%
Qualité	83%
Marque	52%
Prix	72%
Autre	7%

La publicité influence-t-elle votre décision d'achat ou le choix de la marque dans cette catégorie ?

Oui	46%
Non	54%

Avez-vous déjà modifié votre décision d'achat pour un article en raison d'avis de consommateur(s) ?

Oui	59%
Non	41%

**Enquête auprès des utilisateurs sur ciao.fr, juillet 2010