ILRES

Les habitudes d’achat des résidents du Luxembourg

Octobre 2024

LE GOUVERNEMENT
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG
Ministère de l’Économie

LUXEMBOURG CONFEDERATION
SERVICES • COMMERCE • TRANSPORT

Sommaire

	Rappel méthodologique	3
	Synthèse	5
1	Les comportements d’achat	10
2	Les achats à l’étranger	14
3	Les achats au Luxembourg	23
4	Les achats sur Internet	33
	Annexe	43

Rappel méthodologique

Rappel méthodologique

Echantillon

L'enquête a été réalisée auprès de **1033 résidents** de 18 ans et plus.

Mode de recueil

Les interviews ont été réalisées **en ligne** via le MyPanel de Ilres et **par téléphone**.

Période d'enquête

Le terrain s'est déroulé du **4 septembre au 3 octobre 2024**.

Synthèse

Les achats à l'étranger

67% des résidents achètent des **vêtements** à l'étranger et **55%** y achètent des **produits d'hygiène et de beauté.** Loin devant la France ou la Belgique, c'est **en Allemagne** que les résidents font le plus souvent leurs achats.

Les **produits alimentaires** sont plutôt achetés au Luxembourg qu'à l'étranger.
→ Seulement 4 personnes sur 10 en achètent en dehors du Grand-Duché.

Le Luxembourg vs. les pays voisins

La majorité des personnes choisissent le Luxembourg plutôt que ses pays voisins en raison de sa **facilité d'accès.**

Les atouts des pays voisins sont **le prix, le rapport qualité-prix,** ainsi que **l'offre en ligne** des commerces locaux.

SOLDES

2/3 attendent **les soldes** au Luxembourg et
1/3 ceux en Allemagne.

Pour la Belgique et la France, il y a moins d'enthousiasme.

Les achats au Luxembourg

- **Les communes sont fréquentées le plus régulièrement** : en général une fois par semaine.
  → Cependant ce taux de fréquentation hebdomadaire a légèrement baissé par rapport à 2022.
- **Les zones commerciales** sont les endroits les moins fréquentés : un quart des répondants n'y va jamais.
- Les résidents qui achètent dans **les centres-villes** 1-2 fois par an ou moins souvent soulignent surtout des problèmes d'accessibilité : difficultés à se garer et trafic.
- 1/3 achète régulièrement de l'alimentation en **station-service :** c'est surtout en raison de l'accessibilité et des heures d'ouverture.

50/50

Pour environ la moitié des répondants, **les produits régionaux** constituent au moins la moitié des produits alimentaires consommés dans leur ménage.

- 7pts. *(2022)*

Les répondants…

- connaissent bien l'offre du commerce luxembourgeois
- sont satisfaits du service, des produits disponibles et des heures d'ouverture

Les incitations pour acheter davantage de produits régionaux ?

1) Le prix
2) Le choix
3) Les endroits

- La majorité des répondants accepterait de **payer jusqu'à 25% de plus** pour des produits régionaux.
- Un tiers ne serait pas disposé à payer un supplément.

Les achats sur Internet (1/2)

2/3 **des résidents achètent en ligne,** un taux stable par rapport à 2022.
Ce sont surtout les jeunes : **85% des 18 à 54 ans,** versus 59% des 55 ans et plus.

→ **Les vêtements** sont les produits les plus commandés, par plus de la moitié des répondants.
→ **Les hommes** sont les plus susceptibles d'acheter des **produits électroniques et de télécommunication**.

Le désir de **voir, de toucher ou d'essayer** le produit est le **principal obstacle** à l'achat de certains articles en ligne, pour 6 répondants sur 10.

La moitié des répondants a déjà commandé des **produits venant de Chine.**
Ce sont plutôt les jeunes, âgés de 18 à 34 ans.

+ 10pts. *(2022)*

1/3 des résidents a déjà réalisé des achats directement via une **plateforme de réseau social.**

Les achats sur Internet (2/2)

Pour 55% des personnes interrogées, il est important qu'un magasin dispose de son propre **site Internet**.
→ Toutefois, pour les **18-34 ans, un site de vente en ligne** est encore plus important.
→ Une présence **sur les réseaux sociaux** est également importante pour presque la moitié des jeunes.

LETZSHOP est connu par **8 résidents sur 10**.

+ 6pts. *(2022)*

+ 35pts. *(2019)*

Ce sont plutôt **les Luxembourgeois** et les **résidents du Nord** du pays qui ont déjà effectué un achat sur le site.

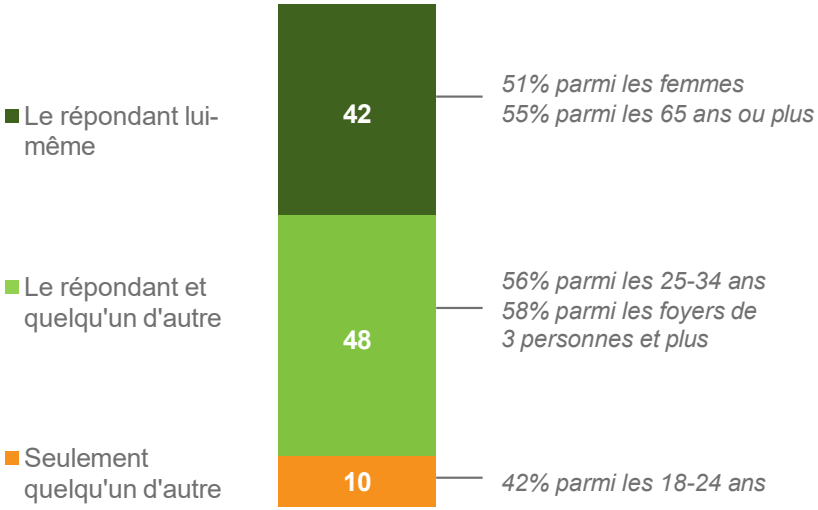
Les **cartes de crédit** restent le mode de paiement privilégié, même si c'est moins marqué pour les 18-34 ans. D'autres modes comme **Paypal** ou **ApplePay** gagnent en attractivité.

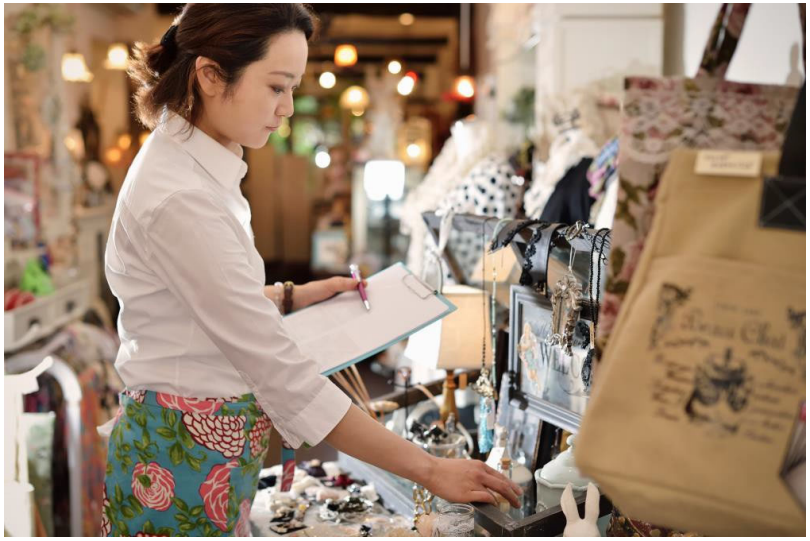
Les comportements d’achat

Le responsable des achats dans le ménage est presque toujours le répondant ou le répondant et une autre personne.

Le responsable des achats

En %





Base : 1033 résidents de 18 ans et plus
Qui est responsable des achats en général dans votre ménage ?

Alors que la publicité est ce qui influence le plus les comportements d’achat, l'entourage et les médias sociaux comptent davantage pour les jeunes.

Facteurs qui influencent le comportement d’achat

35%

La publicité

32%

Les proches, l’entourage

42% parmi les 18-34 ans

17%

Les réseaux sociaux

32% parmi les 18-34 ans

41%

Autre / rien de cela

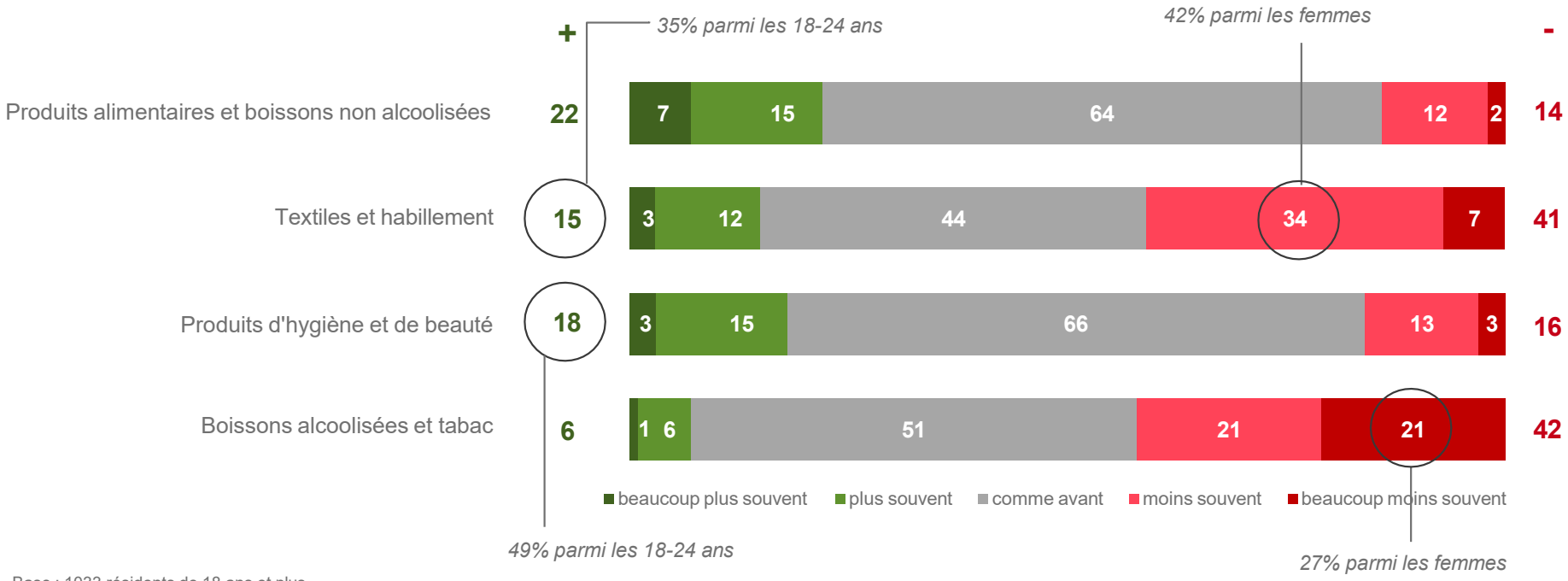
52% parmi les 55 ans ou plus

Base : 1033 résidents de 18 ans et plus
Selon vous, qu'est-ce qui influence vos comportements d'achat ?

Rappel 2022

4 personnes sur 10 achètent des textiles et de l'habillement, ainsi que des boissons alcoolisées et du tabac, moins souvent qu'il y a deux ans.

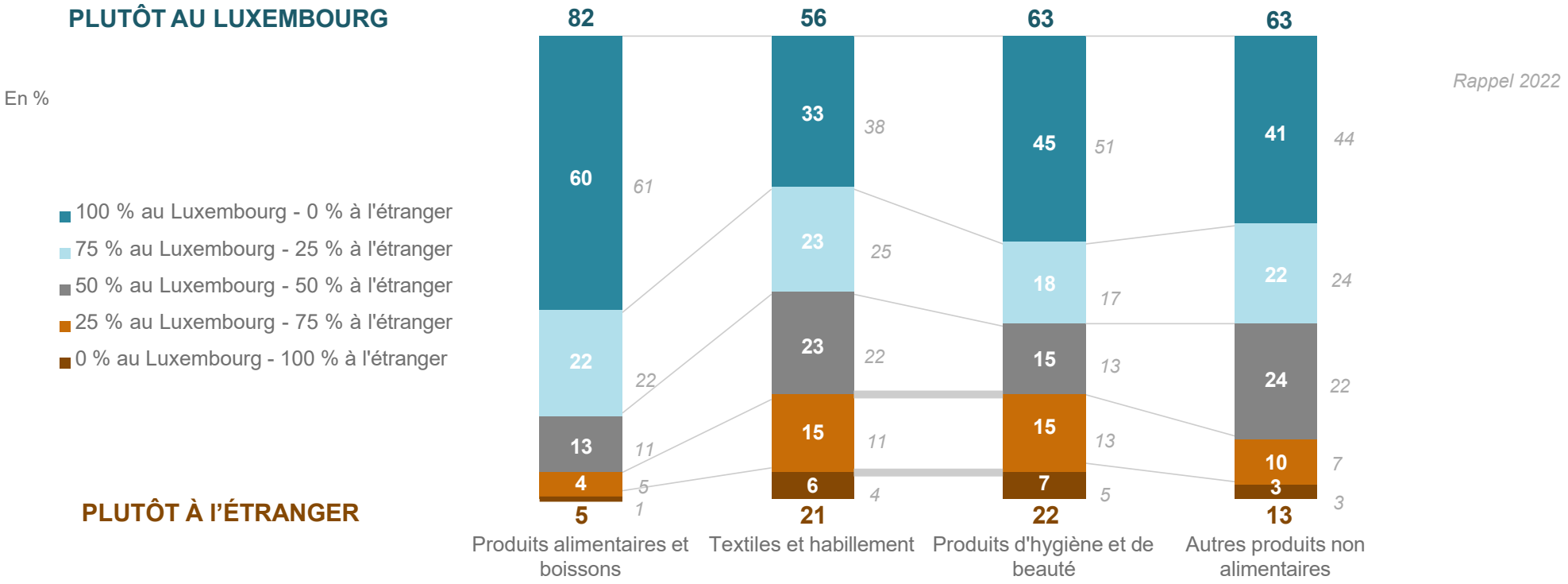
Fréquence des achats – aujourd'hui par rapport à il y a 2 ans



Base : 1033 résidents de 18 ans et plus
Aujourd'hui, par rapport à il y a deux ans, à quelle fréquence achetez-vous des produits dans les catégories suivantes ?

Les achats à l’étranger

60% des résidents achètent leurs produits alimentaires au Luxembourg uniquement. S'ils sortent de leur pays, c'est davantage pour les produits hors alimentation.

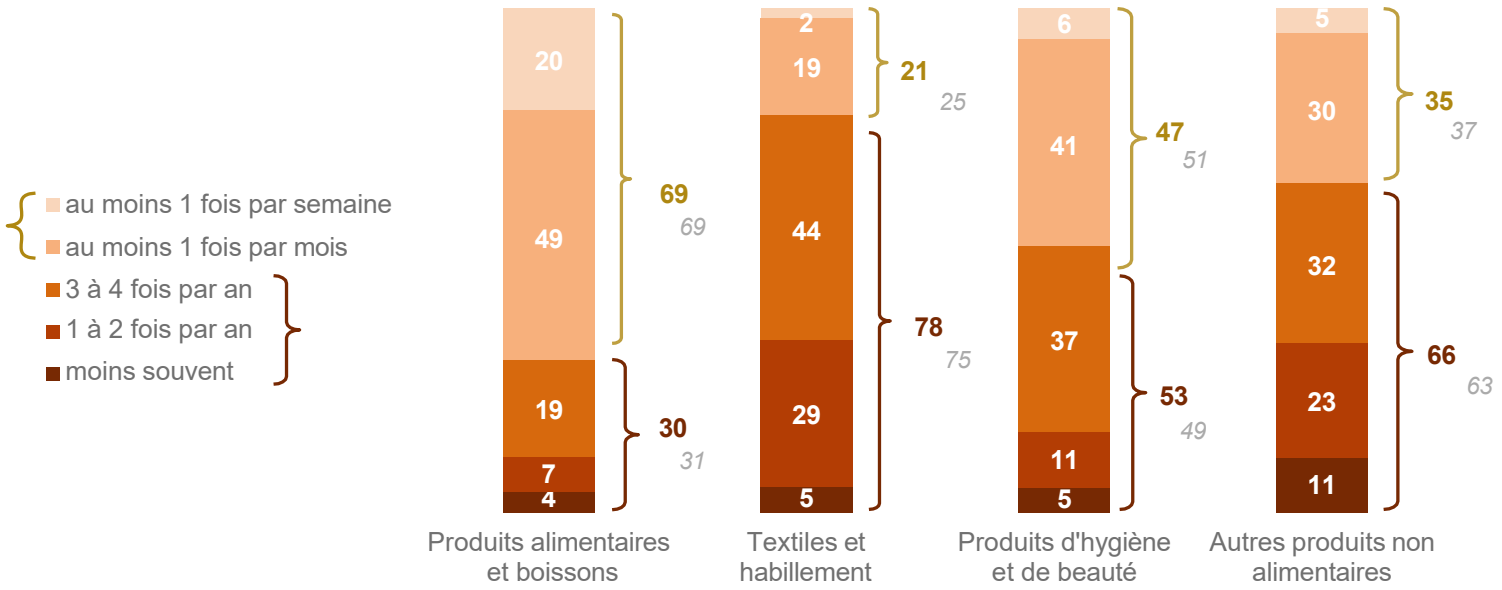


Base : 1033 résidents de 18 ans et plus
Habituellement, pour les produits que vous achetez dans les magasins (c'est-à-dire que vous n'achetez pas sur Internet), quelle part environ achetez-vous au Luxembourg et quelle part à l'étranger (hors du Luxembourg) ?

7 résidents sur 10 qui achètent des produits alimentaires et des boissons à l'étranger s'y rendent au minimum une fois par mois.

Fréquence d'achat à l'étranger

En %

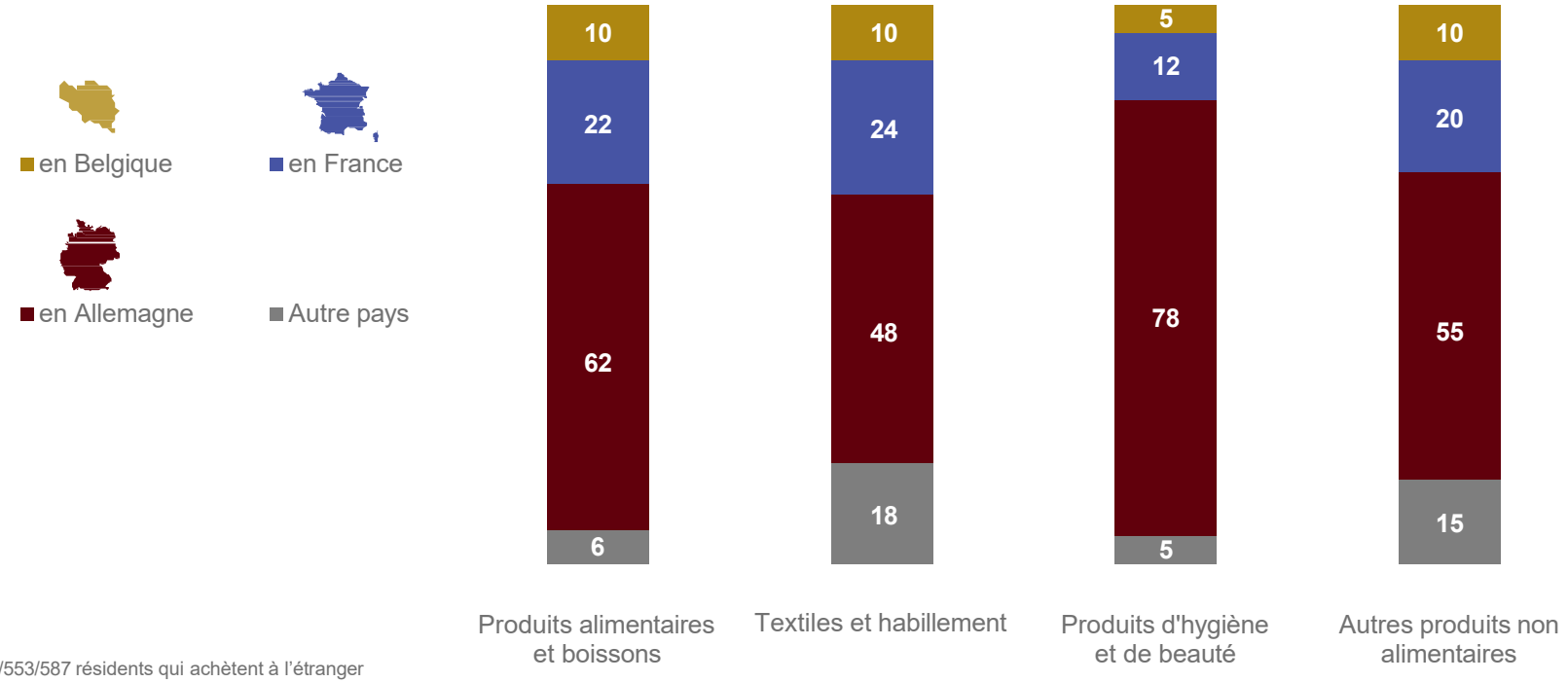


Rappel 2022

Base : 397/672/553/587 résidents qui achètent à l'étranger
A quelle fréquence faites-vous vos achats à l'étranger ?

Loin devant la France ou la Belgique, c’est en Allemagne que les résidents font le plus souvent leurs achats.

En %



Base : 397/672/553/587 résidents qui achètent à l’étranger
Dans quel pays achetez-vous le plus souvent les produits suivants ?

Qui achète en dehors du Luxembourg ?

Alimentation

40% des résidents
dont 69% au moins 1x par mois

Ceux qui effectuent leurs achats à l'étranger de façon régulière, c'est-à-dire au moins une fois par mois, habitent plutôt à **l'Est du pays** et ils sont également plus susceptibles d'acheter **des produits non-alimentaires** en dehors du Luxembourg.

Base : 1033 résidents de 18 ans et plus
- Habituellement, pour les produits que vous achetez dans les magasins (c'est-à-dire que vous n'achetez pas sur Internet), quelle part environ achetez-vous au Luxembourg et quelle part à l'étranger (hors du Luxembourg) ?
- A quelle fréquence faites-vous vos achats à l'étranger ?

Qui achète en dehors du Luxembourg ?

Textiles et habillement

67% des résidents
dont 44% 3-4 fois par an
et 21% au moins 1x par mois

Ce sont plutôt les personnes avec des **enfants** et ceux qui font également une grande partie de leurs **achats en ligne** qui achètent au moins une fois par mois des textiles à l'étranger.

Produits d'hygiène et de beauté

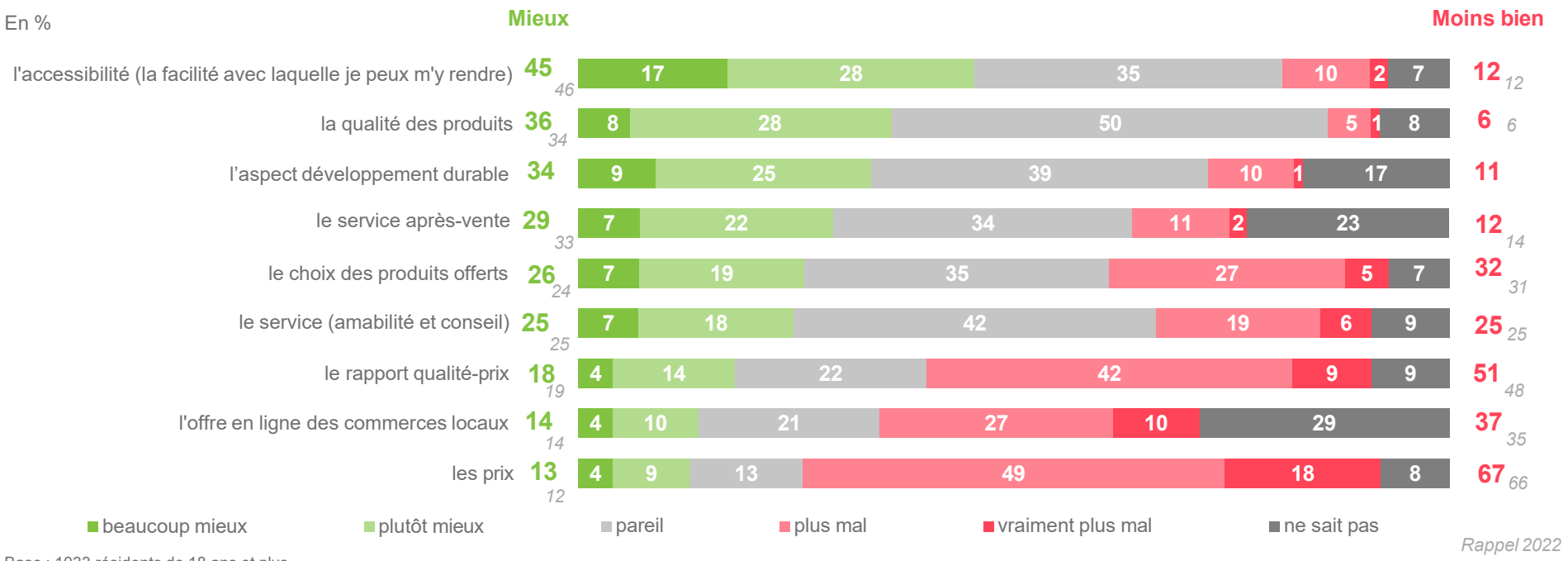
55% des résidents
dont 47% au moins 1x par mois
dont 37% 3-4 fois par an

Ce sont surtout les résidents de la région **Est du pays** et rarement ceux du Nord qui achètent ce type de produits au moins une fois par mois à l'étranger.

Base : 1033 résidents de 18 ans et plus
- Habituellement, pour les produits que vous achetez dans les magasins (c'est-à-dire que vous n'achetez pas sur Internet), quelle part environ achetez-vous au Luxembourg et quelle part à l'étranger (hors du Luxembourg) ?
- A quelle fréquence faites-vous vos achats à l'étranger ?

La majorité des personnes choisissent le Luxembourg plutôt que ses pays voisins en raison de sa facilité d'accès. Le prix, en revanche, reste le point faible.

Evaluation du Luxembourg versus l'étranger pour les achats

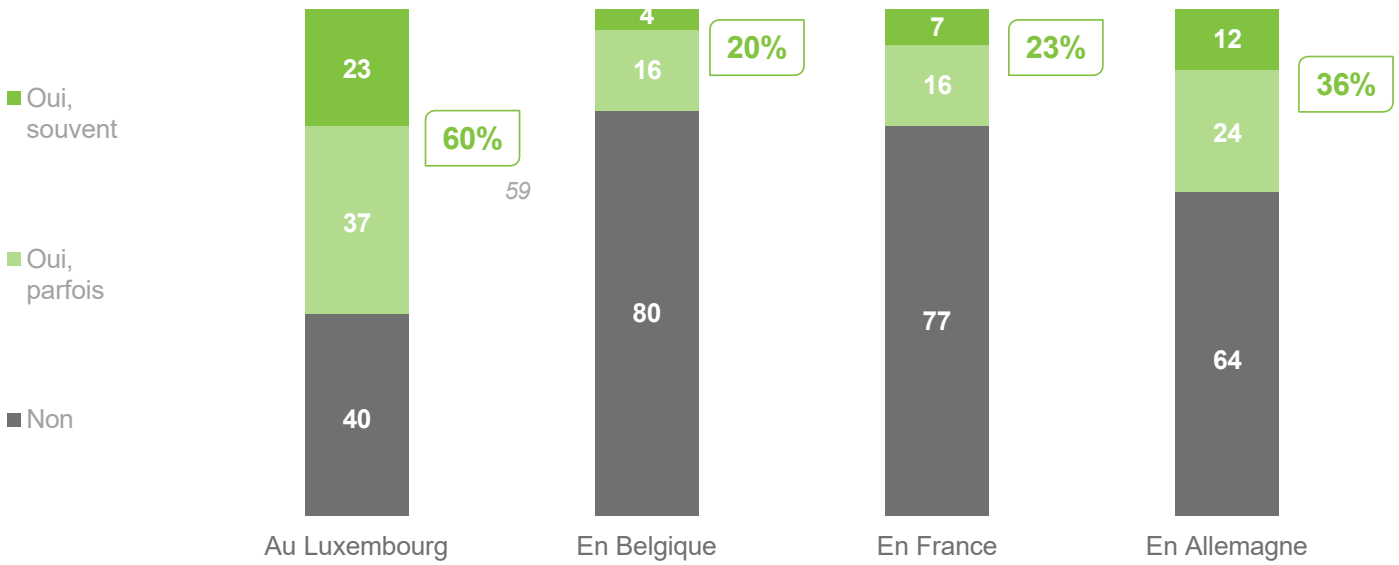


Base : 1033 résidents de 18 ans et plus
Globalement, diriez-vous qu'en parlant des achats, le Luxembourg se situe mieux ou moins bien par rapport à l'étranger sur les points suivants ?

Plus de la moitié des résidents attendent les soldes au Luxembourg. Ils sont moins enthousiastes vis-à-vis des soldes à l'étranger.

Les soldes

En %



Rappel 2022

Base : 1033 résidents de 18 ans et plus
Vous arrive-t-il d'attendre les soldes, les promotions ou des évènements comme 'Black Friday' pour effectuer certains achats ?

Qui attend les soldes ?

au Luxembourg

60% des résidents

dans les pays voisins

Ils sont davantage jeunes ou avec enfants et achètent également beaucoup en ligne.

- 75% parmi les 18-34 ans.
- 65% parmi les familles avec enfants.
- 79% parmi ceux qui effectuent 75-100% de leurs achats en ligne.

- Ceux qui habitent dans la région Est du Luxembourg attendent plutôt les soldes en Allemagne.

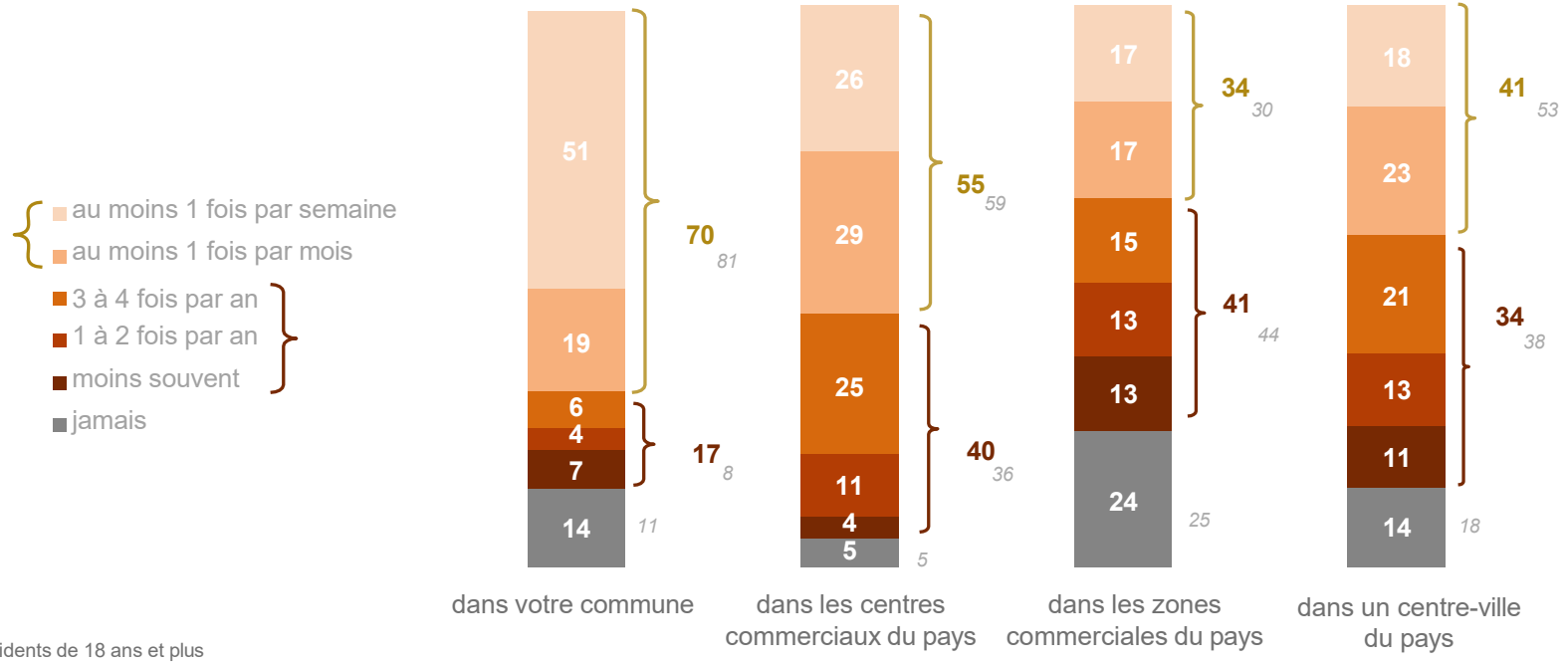
Base : 1033 résidents de 18 ans et plus

Les achats au Luxembourg

Les communes sont fréquentées le plus régulièrement : en général une fois par semaine.

Fréquence d'achat au Luxembourg

En %

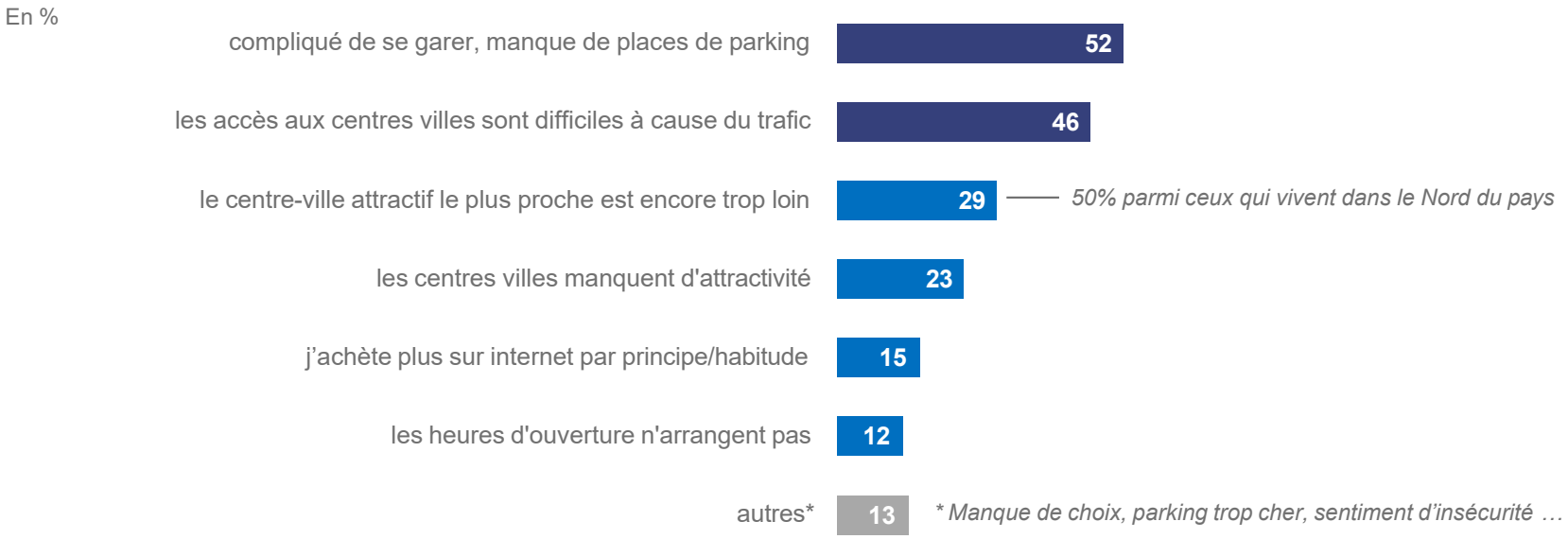


Base : 1033 résidents de 18 ans et plus
A quelle fréquence faites-vous des achats… ? (alimentation et hors alimentation)

Rappel 2022

Les résidents qui achètent peu souvent dans les centres-villes soulignent surtout des problèmes d'accessibilité : difficultés à se garer et trafic.

Raisons d'achat peu souvent dans les centres-villes du Luxembourg

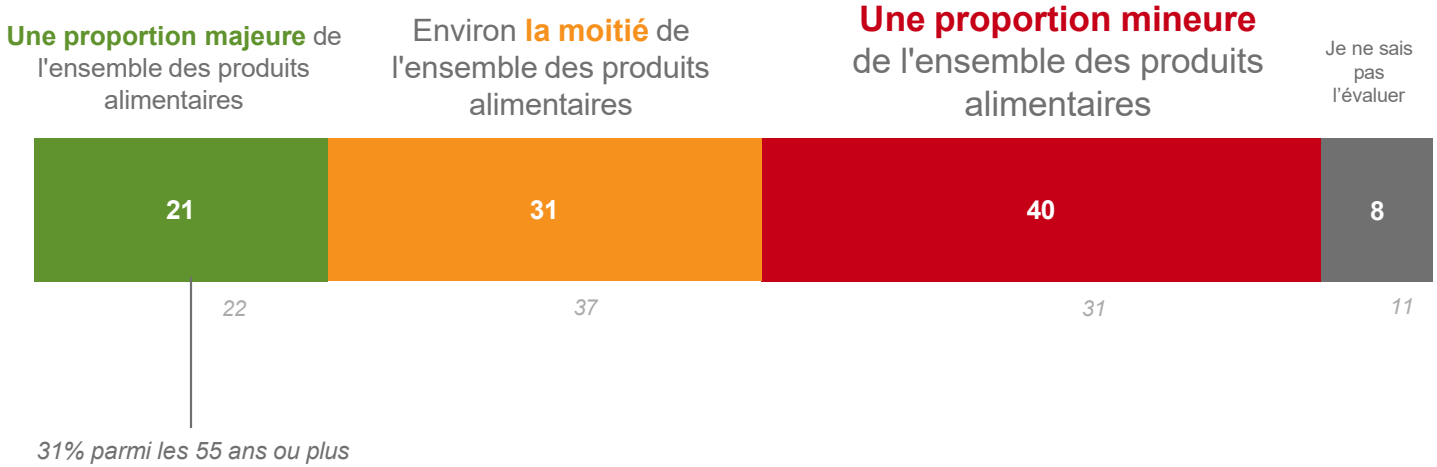


Base : 404 résidents qui achètent 1-2 fois par an ou moins souvent dans les centres-villes
Pour quelles raisons achetez-vous moins souvent dans les centres-villes du pays ?

Pour la moitié des répondants, les produits régionaux constituent au moins la moitié des produits alimentaires consommés dans leur ménage.

Consommation de produits régionaux au sein des ménages

En %



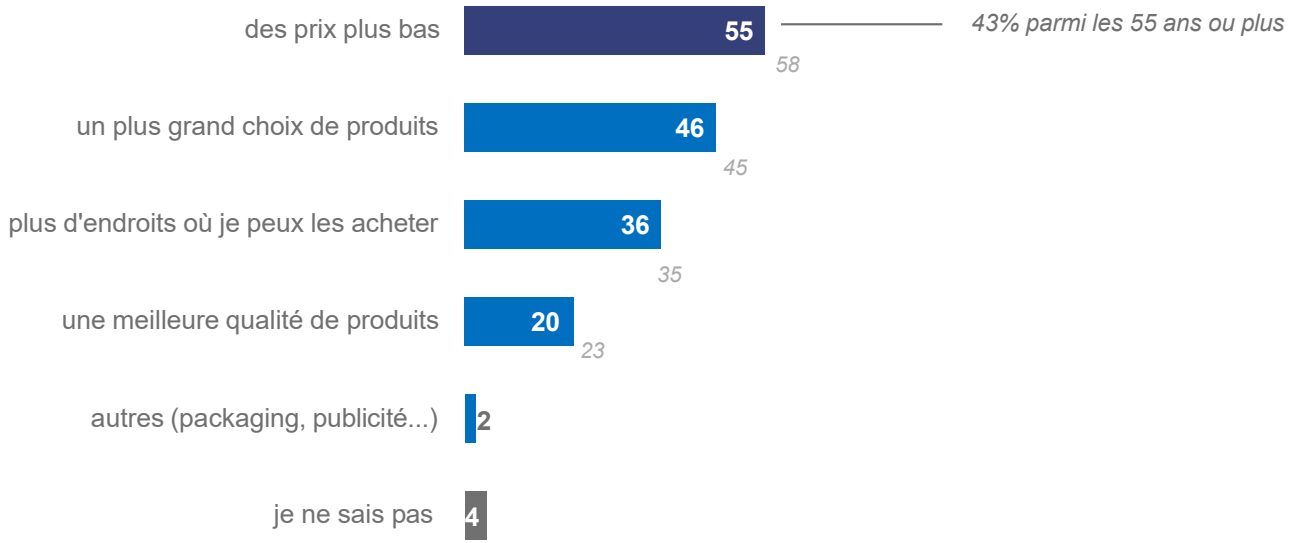
Base : 1033 résidents de 18 ans et plus
Concernant l'ensemble des produits alimentaires que vous consommez au sein de votre ménage (à la maison), les produits régionaux constituent ...

Rappel 2022

Le facteur prix reste essentiel pour convaincre davantage de personnes de modifier leurs habitudes d'achat concernant les produits régionaux.

Incitations pour acheter davantage de produits régionaux

En %



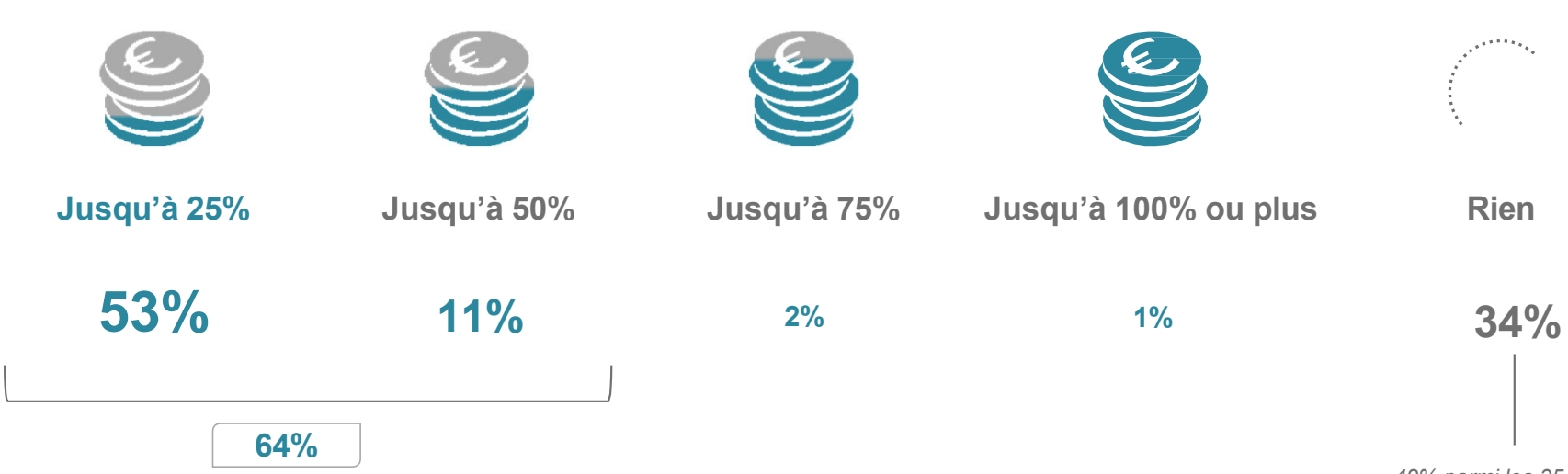
Base : 716 résidents qui consomment 50% ou moins de produits régionaux dans leur ménage
Qu'est-ce qui pourrait vous inciter à acheter davantage de produits régionaux ?

Rappel 2022

La majorité des répondants accepterait de payer jusqu'à 25% de plus pour des produits régionaux. Un tiers ne serait toutefois pas disposé à payer un supplément.

Disposition à payer plus pour des produits alimentaires régionaux

En %



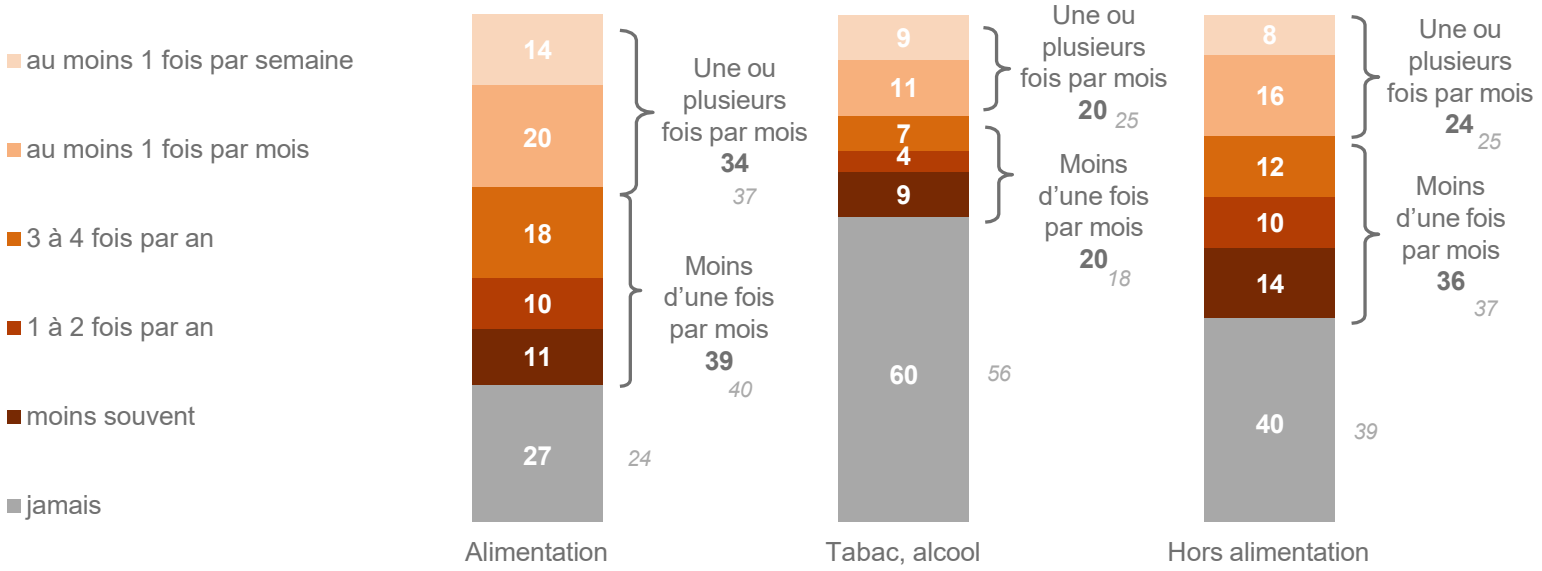
42% parmi les 35-54 ans
44% parmi ceux qui ont au moins parfois des difficultés à payer les factures

Base : 1033 résidents de 18 ans et plus
Combien êtes-vous en général ou seriez-vous disposé à payer plus pour des produits alimentaires régionaux ?

Dans les stations-service, un tiers des résidents achète des produits d'alimentation une ou plusieurs fois par mois. La fréquence est moindre pour le non alimentaire, le tabac et l'alcool.

Les achats en station-service

En %



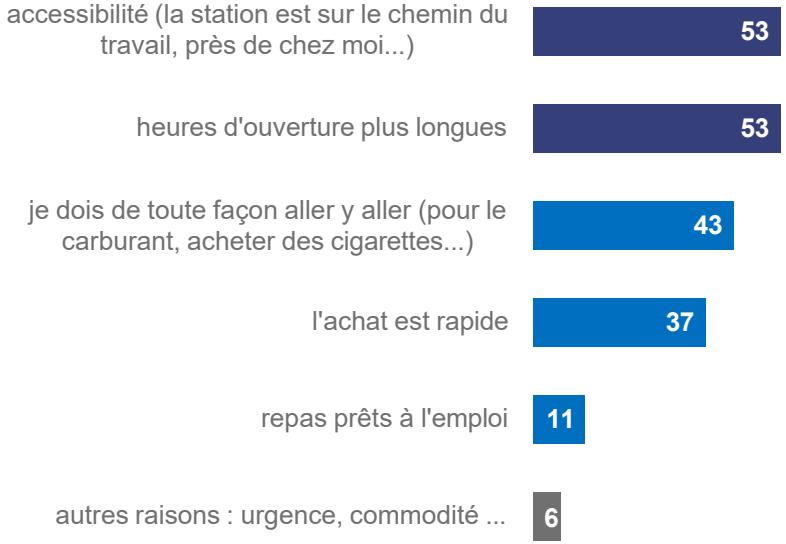
Base : 1033 résidents de 18 ans et plus
A quelle fréquence achetez-vous les types de produits suivants dans une station service ?

Rappel 2022

Pour ceux qui achètent régulièrement en station-service, c’est surtout en raison de l’accessibilité et des heures d’ouverture.

Raison(s) pour l’achat régulier de produits alimentaires en station-service

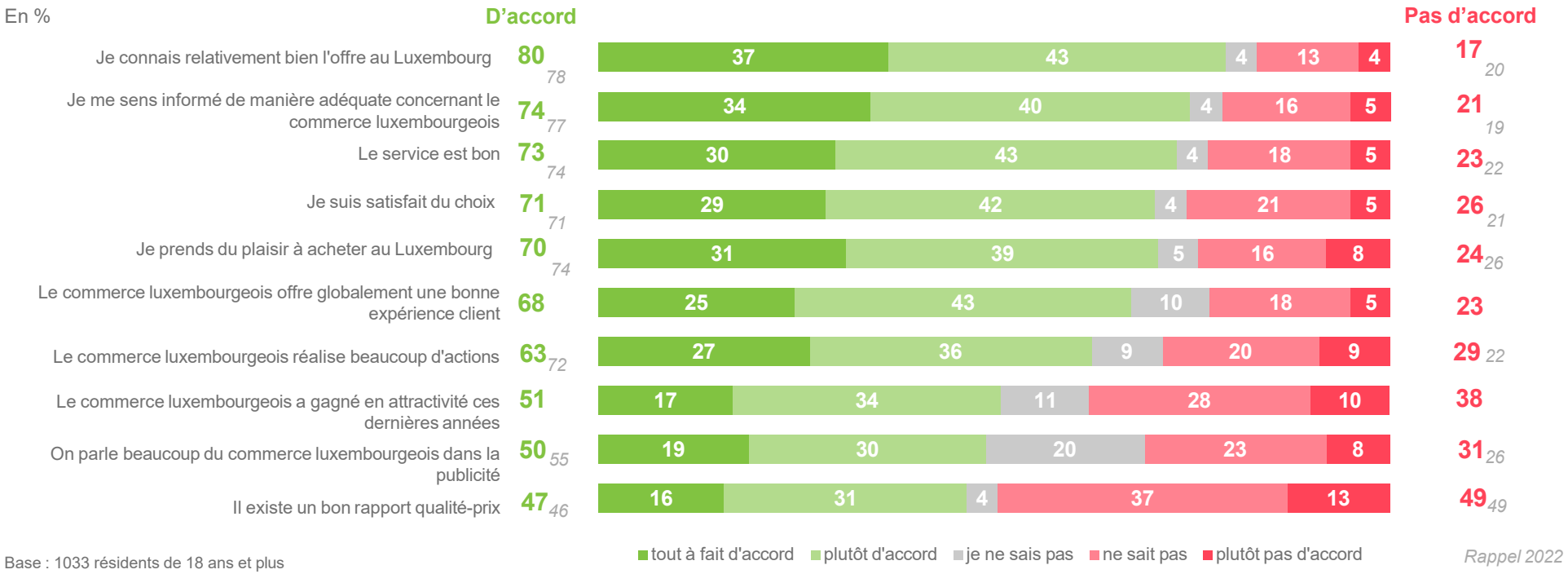
En %



Base : 330 résidents qui achètent au moins une fois par mois des produits alimentaires à la station-service
Globalement, pour quelle(s) raison(s) achetez-vous des produits alimentaires à la station-service ?

Les résidents se disent bien informés sur le commerce luxembourgeois et la majorité est d'accord pour dire que le service est bon. En revanche, l'opinion est moins positive concernant le rapport qualité-prix.

Opinion vis-à-vis du commerce luxembourgeois

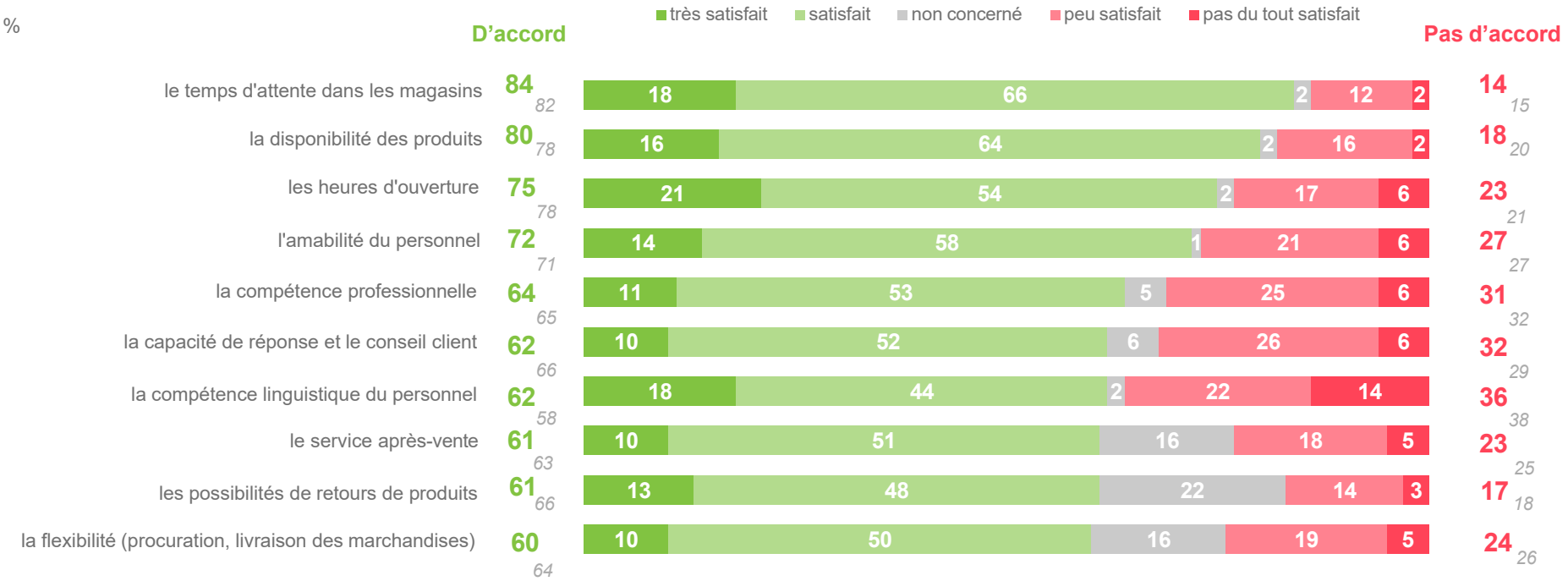


Base : 1033 résidents de 18 ans et plus
Dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes, concernant le commerce luxembourgeois, pas seulement dans les centres-villes mais dans l'ensemble du Grand-Duché ?

Les résidents sont satisfaits du temps d’attente, des produits disponibles et des heures d’ouverture.

Satisfaction vis-à-vis du commerce luxembourgeois

En %



Base : 1033 résidents de 18 ans et plus
Dans quelle mesure êtes-vous satisfait du commerce luxembourgeois par rapport aux éléments suivants ?

Rappel 2022

Les achats sur Internet

Les ¾ des résidents achètent en ligne. Pour la plupart, ces commandes en ligne représentent un quart de leurs achats.

Part d'achat en ligne

1%	5%	16%	54%	24%
1%	6%	15%	52%	26%
100% en ligne	75% en ligne	50% en ligne	25% en ligne	0% en ligne

76%
74%

achètent en ligne

85% parmi les 18-34 ans
84% parmi les 35-54 ans
59% parmi les 55 ans ou plus

88% parmi les ménages avec des enfants

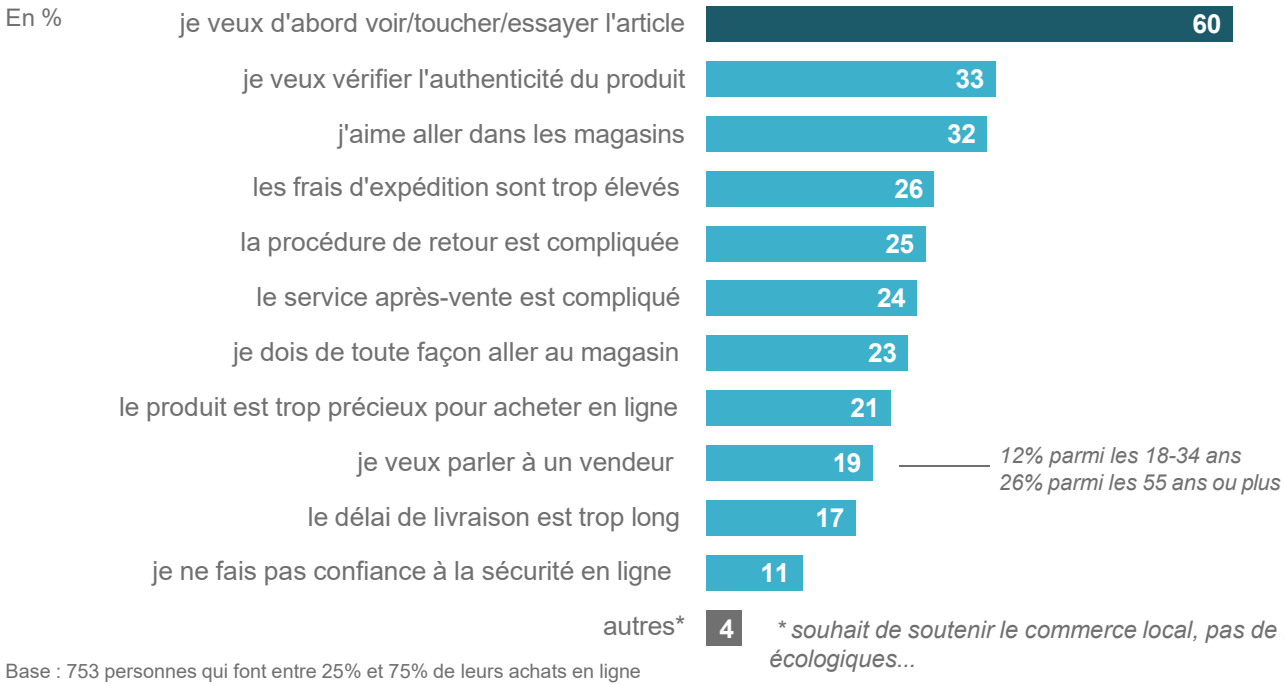
83% parmi ceux qui ont au moins parfois des difficultés à payer les factures

Base : 1033 résidents de 18 ans et plus
Habituellement, pour vos achats de tous types de produits confondus, quelle part environ achetez-vous en ligne ?

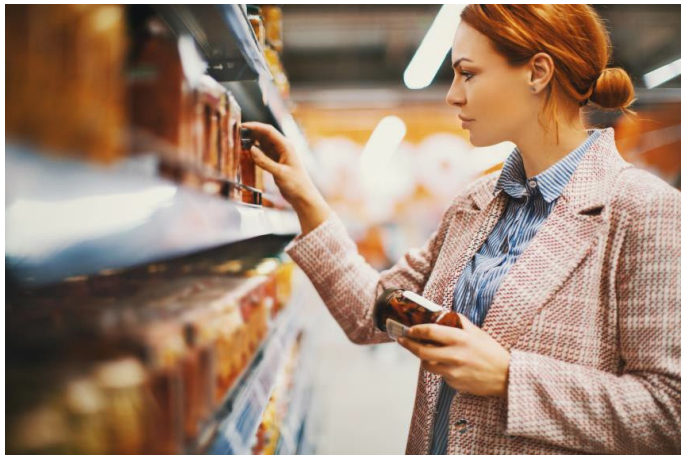
Rappel 2022

Le désir de voir, de toucher ou d'essayer le produit est le principal obstacle à l'achat de certains articles en ligne, pour 6 répondants sur 10.

Raisons pour ne pas faire certains achats en ligne



** souhait de soutenir le commerce local, pas de livraison au Luxembourg, produit pas disponible en ligne, raisons écologiques...*

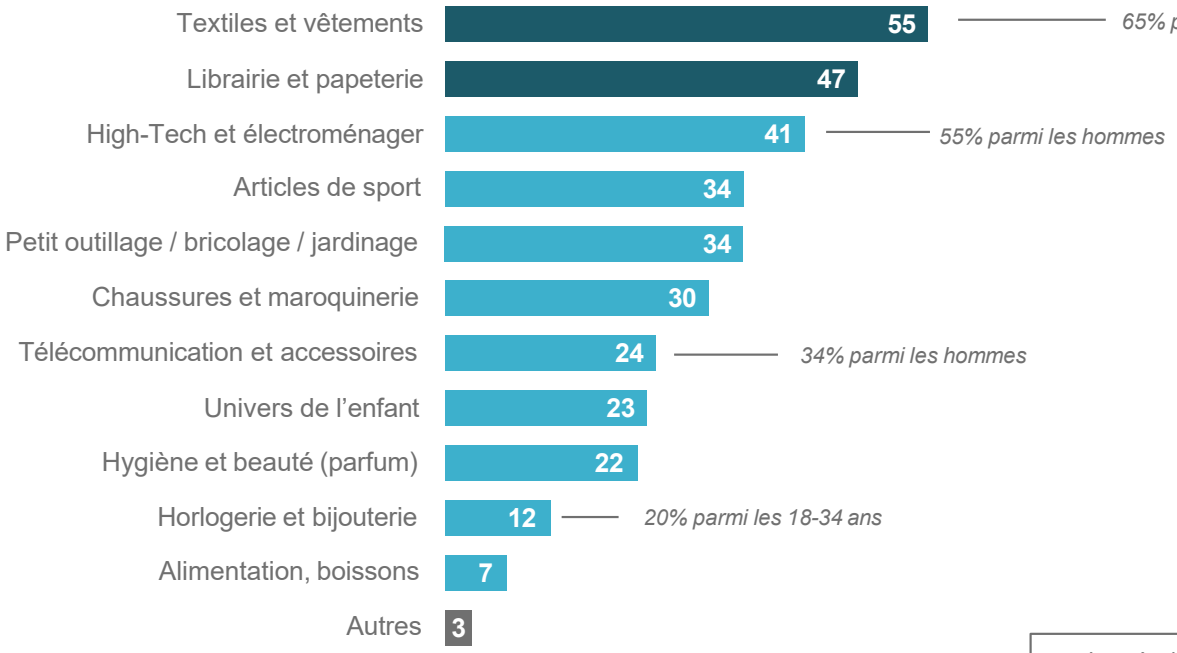


Base : 753 personnes qui font entre 25% et 75% de leurs achats en ligne
Qu'est-ce qui vous empêche de faire certains types d'achats en ligne ?

Les textiles et les vêtements sont les produits les plus commandés en ligne, par plus de la moitié des répondants.

Type de produits achetés en ligne

En %



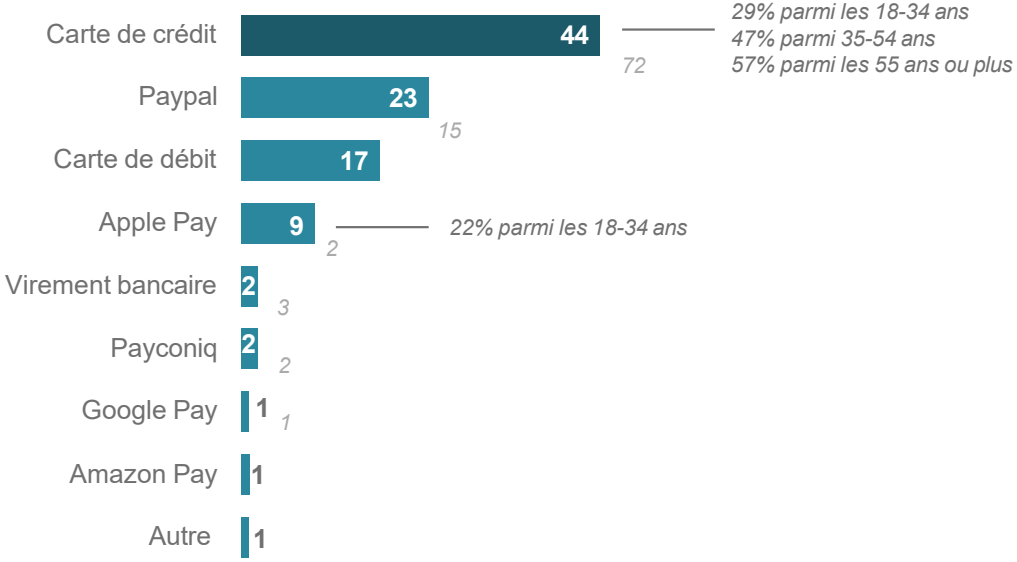
Les résultats sont similaires à ceux de 2019 et de 2022.

Base : 760 personnes qui achètent en ligne
Quels types de produits achetez-vous généralement en ligne ?

Les cartes de crédit restent le mode de paiement privilégié pour les achats en ligne, mais d'autres modes gagnent en attractivité.

Moyen de paiement préféré pour les achats en ligne

En %



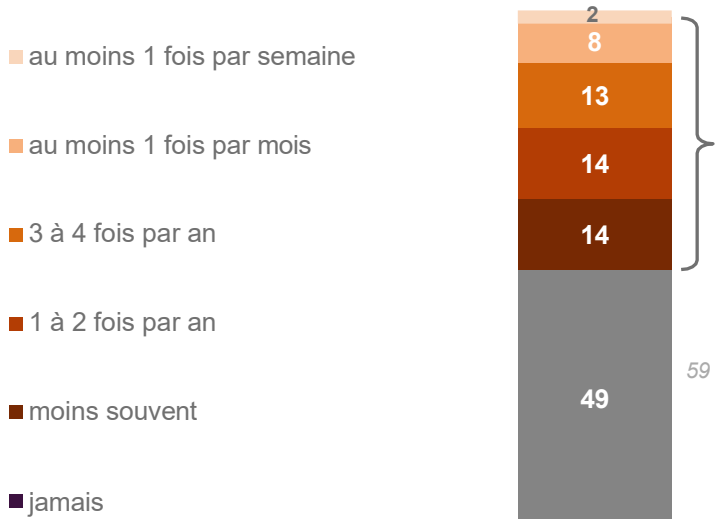
760 personnes qui achètent en ligne
Quel est votre moyen de paiement préféré pour les achats en ligne ?

Rappel 2022

La moitié des répondants a déjà commandé des produits venant de Chine. Ce sont plutôt les jeunes, âgés de 18 à 34 ans.

Fréquence d'achat de produits en provenance de Chine

En %



51% achètent des produits en provenance de Chine (via des plateformes telles que Temu ou Aliexpress)

62% parmi les 18-34 ans
67% parmi ceux qui ont au moins parfois des difficultés à payer les factures
67% parmi ceux qui font 75-100% de leurs achats en ligne

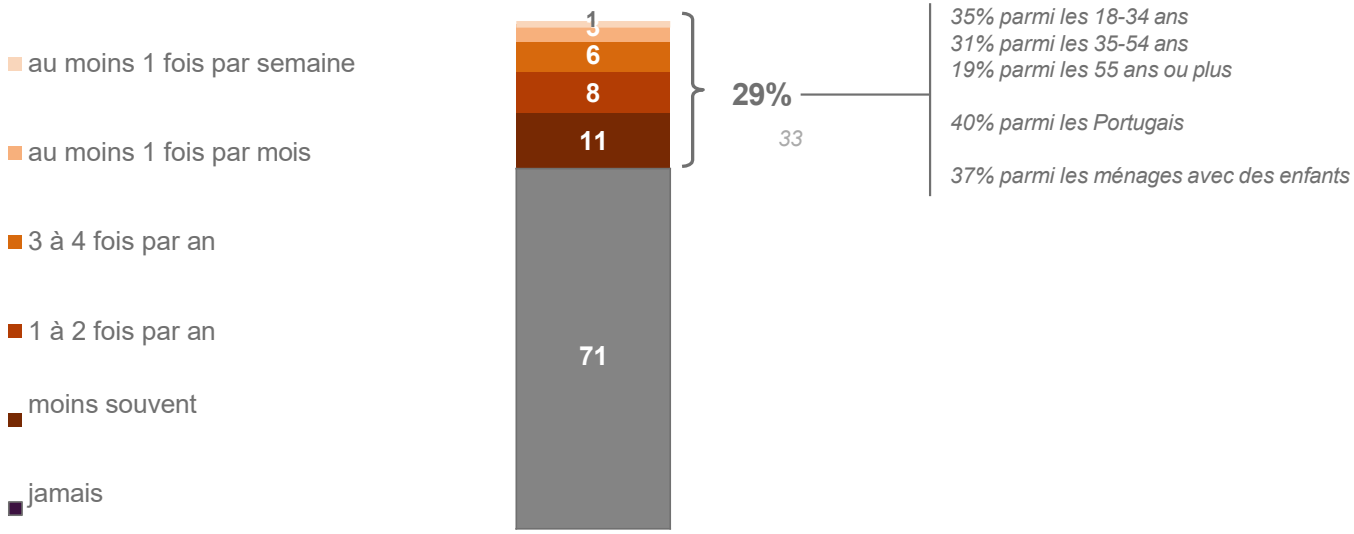
760 personnes qui achètent en ligne
A quelle fréquence achetez-vous des produits en provenance de Chine (via des plateformes telles que Temu, Aliexpress ou d'autres) ?

Rappel 2022

Un tiers des résidents a déjà réalisé des achats directement via une plateforme de réseau social.

Fréquence d'achat de produits via une plateforme de réseau social

En %



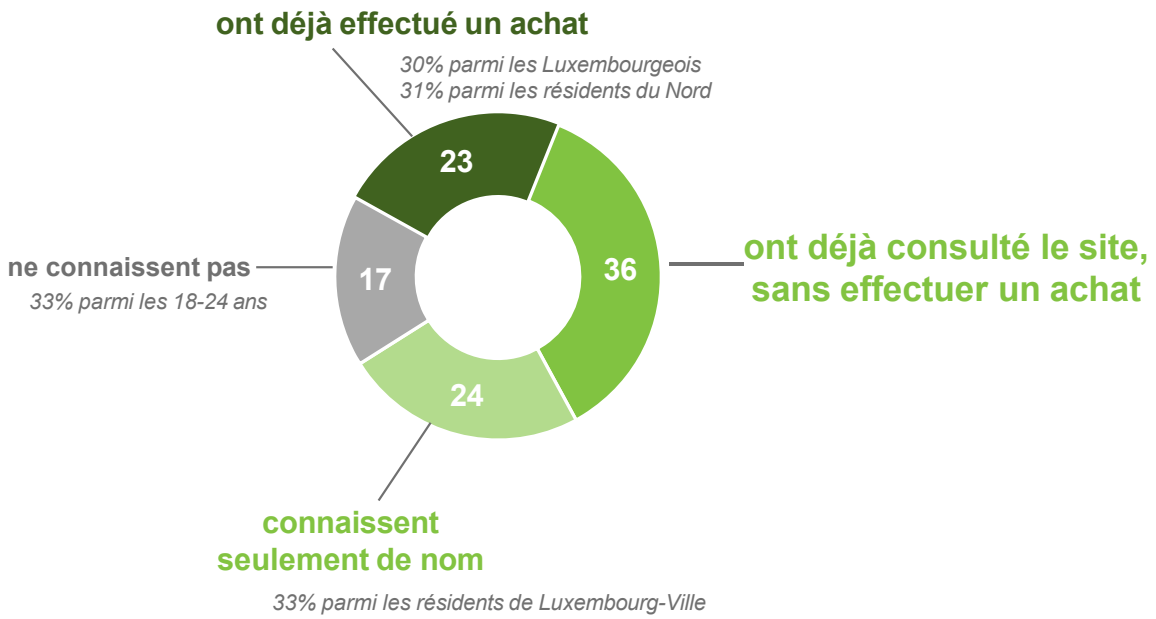
760 personnes qui achètent en ligne
A quelle fréquence achetez-vous des produits directement au travers d'une plateforme de réseau social (Facebook, Instagram...) ?

Rappel 2022

Letzshop est connu par 8 résidents sur 10. Ce sont plutôt les Luxembourgeois et les résidents du Nord du pays qui ont déjà effectué un achat sur le site.

Notoriété de Letzshop.lu

En %



LETZSHOP
LOKAL ASS EIS NET EGAL

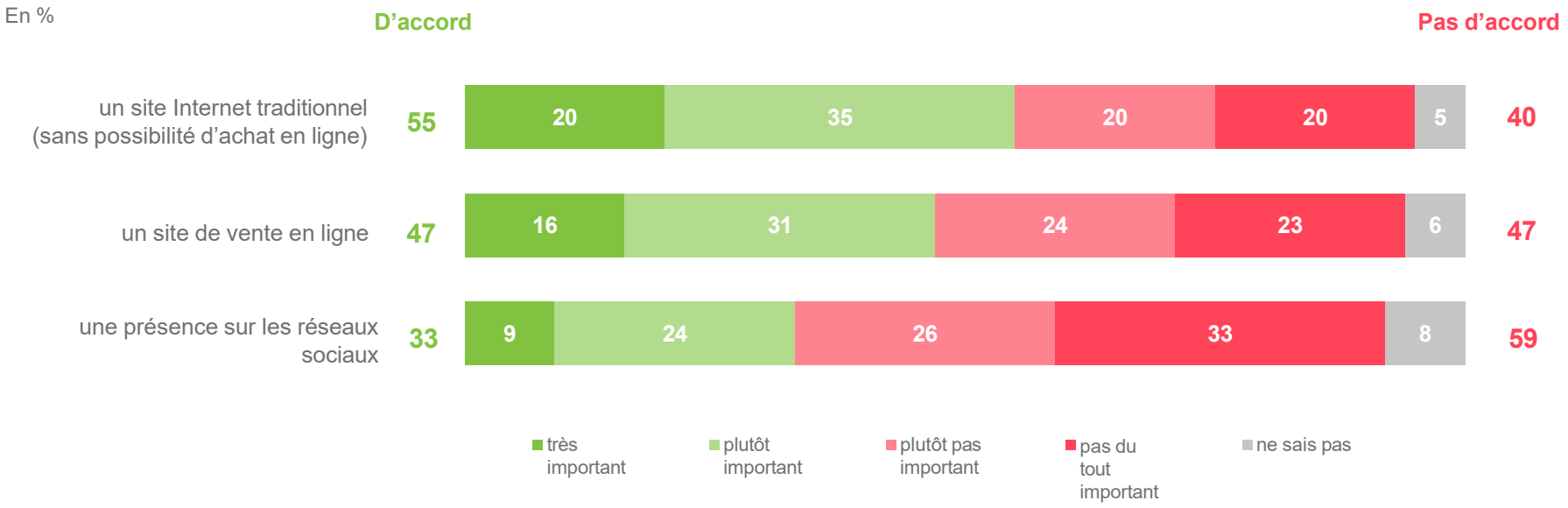
connaissent
83%
77

1033 résidents de 18 ans et plus
Connaissez-vous la plateforme de vente en ligne Letzshop.lu ?

Rappel 2022

Pour plus de la moitié des personnes interrogées, il est important qu'un magasin dispose de son propre site Internet.

Importance de la présence en ligne d'un magasin

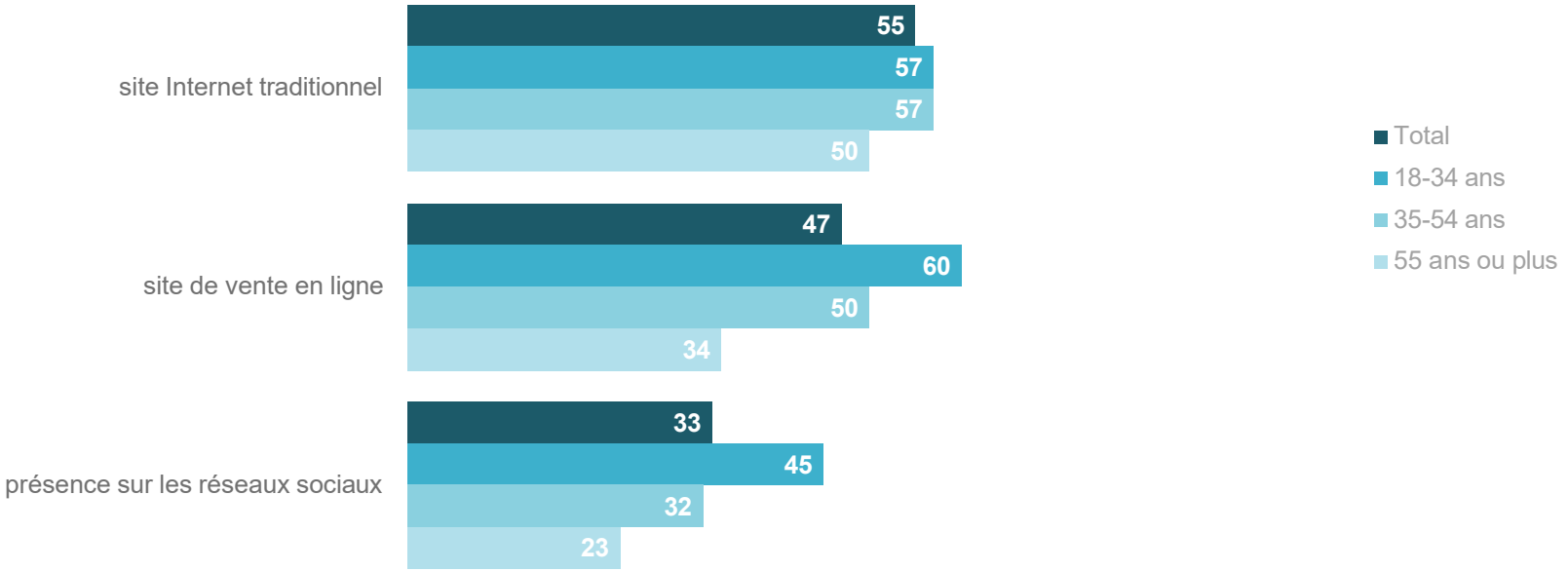


1033 résidents de 18 ans et plus
Dans quelle mesure est-il important pour vous qu'un magasin physique ait... ?

Pour les 18-34 ans, un site de vente en ligne est plus important qu'un site Internet classique.

Importance de la présence en ligne d'un magasin – par catégorie d'âge

En %



1033 résidents de 18 ans et plus
Dans quelle mesure est-il important pour vous qu'un magasin physique ait... ?

Annexe

Structure de l'échantillon

	Echantillon brut	Après redressement
Sexe		
Homme	518	50%
Femme	515	50%
Age		
18-24 ans	74	10%
25-34 ans	154	19%
35-44 ans	185	19%
45-54 ans	177	18%
55-64 ans	196	16%
65 ans et plus	247	18%
Nationalité		
Luxembourgeoise	603	53%
Portugaise	139	14%
Autre	291	33%

	Echantillon brut	Après redressement
Région de résidence		
Luxembourg-ville	185	21%
Reste du centre	177	16%
Sud	389	36%
Nord	162	15%
Est	120	12%
Activité		
Actif	590	61%
Inactif	443	39%
Commune frontalière		
Oui		41%
Non		59%
Télétravail		
Oui		37%
Non		62%

Structure de l'échantillon

Taille du foyer	
1 personne	17%
2 personnes	33%
3 personnes	20%
4 personnes	21%
5 personnes ou plus	9%
Composition du foyer	
Présence d'enfants	34%
Enfants de 0 à 5 ans	15%
Enfants de 6 à 12 ans	14%
Enfants de 13 à 17 ans	13%
Pas d'enfants	66%
Niveau d'éducation	
Primaire, secondaire 1er cycle	21%
Secondaire 2ème cycle	34%
Ens. Supérieur	44%

Secteur d'activité	
Administration d'Etat, communale ...	22%
Etablissements financiers : Banques, Assurances	13%
Santé, socio-éducatif, foyers, structures	11%
Enseignement	10%
IT, ICT - Informatique	8%
Conseil, Consultants, Audit, révision d'entreprise, cabinet d'avocat	6%
Autre	5%
Autres services aux entreprises	5%
Bâtiment et genie civil	5%
Gardiennage, nettoyage	4%
Transport	3%
Commerce de détail	3%
Artisanat	2%
Industrie	2%
Agriculture	1%

Difficultés à payer les factures?	
la plupart du temps	6%
souvent	4%
parfois	15%
presque jamais	13%
jamais	59%

Merci

Manon Breden
Manon.Breden@ilres.com
t +352 49 92 9-5081

Charel Bintz
Charel.Bintz@ilres.lu
t +352 49 92 9-5052

Ilres | 41, rue du Puits Romain, L-8070 Bertrange | +352 49 92 91 | www.ilres.com