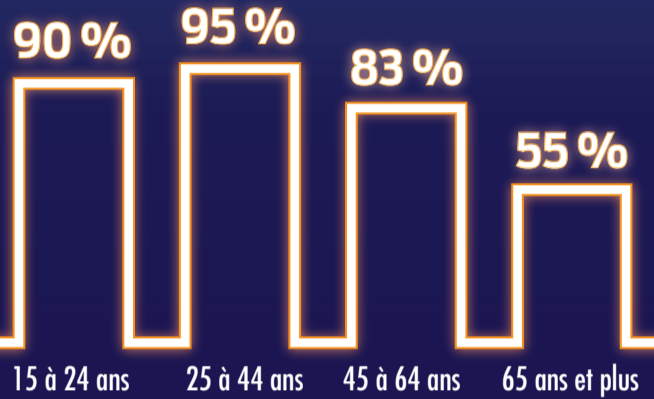


Les achats en ligne des Canadiens en 2020

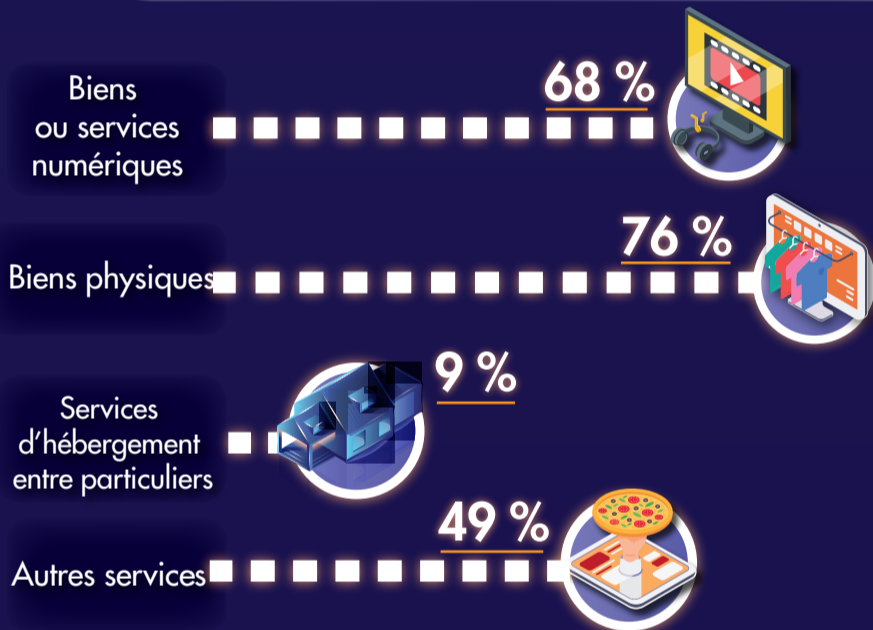
Résultats de l'Enquête canadienne sur l'utilisation d'Internet



Les Canadiens ayant fait des achats en ligne



Qu'est-ce que les Canadiens ont acheté en ligne en 2020?



Les biens physiques obtenus par abonnement

16 % de Canadiens avaient un **abonnement en ligne** pour des biens :

7 % pour des boîtes de prêt-à-cuisiner,

5 % pour des produits d'épicerie,

9 % pour d'autres biens physiques.



LE SAVIEZ-VOUS?



13 %

des Canadiens ont commandé des produits d'épicerie en ligne pour la première fois pendant la pandémie de COVID-19.



9 %

ont acheté d'autres biens physiques en ligne pour la première fois.

Les Canadiens ont fait davantage d'achats en ligne, mais ils éprouvaient encore certains problèmes...

38 %

Délai de livraison plus long que celui indiqué

24 %

Détaillant étranger ne vendant pas ou n'expédiant pas au Canada

20 %

Produits de qualité inférieure à ce qui était prévu

19 %

Problèmes techniques du site Web



Parmi ceux qui n'ont pas fait d'achats en ligne :

- **73 %** ont déclaré ne pas en avoir besoin ou ne pas être intéressés,
- **23 %** avaient des inquiétudes relatives à la sécurité ou à la confidentialité,
- **18 %** voulaient voir, tenir ou essayer le produit avant de l'acheter, et
- **16 %** ont indiqué qu'il était trop difficile de commander en ligne.



Source: Statistique Canada, Enquête canadienne sur l'utilisation d'Internet, 2018 et 2020.

Note : Les données présentées concernent les personnes de 15 ans et plus vivant dans les provinces canadiennes. Seuls les répondants ayant utilisé Internet au cours des trois mois précédant l'enquête ont répondu aux questions du module Commerce électronique.

Numéro au catalogue : 11-627-M | ISBN : 978-0-660-38888-5

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada, représentée par le ministre de l'Industrie, 2021