



LES FRANÇAIS ET LA SUPPLY CHAIN INNOVANTE

LES JEUDIS DE LA RETAIL TECH | 14.11.24

“opinionway

LES CHIFFRES
CONSOMMATEURS
DU MOIS





LA METHODOLOGIE DE L'ENQUÊTE



Echantillon de **1 027 personnes, représentatif** de la population française âgée de 18 ans et plus.

L'échantillon a été constitué selon la **méthode des quotas**, au regard des critères de sexe, d'âge, de catégorie socioprofessionnelle, de catégorie d'agglomération et de région de résidence.



OpinionWay a réalisé cette enquête en appliquant les procédures et règles de la **norme ISO 20252**



Les résultats de ce sondage doivent être lus en tenant compte des marges d'incertitude : 1,4 à 3,1 points au plus pour un échantillon de 1000 répondants.



L'échantillon a été interrogé par **questionnaire auto-administré en ligne sur système CAWI** (Computer Assisted Web Interview).



Les interviews ont été réalisées **les 6 et 7 novembre 2024**.

Pour les remercier de leur participation, les panélistes ont touché des incentives ou ont fait un don à l'association proposée de leur choix.

Toute publication totale ou partielle doit impérativement utiliser la mention complète suivante :

« Sondage OpinionWay pour La Retail Tech »

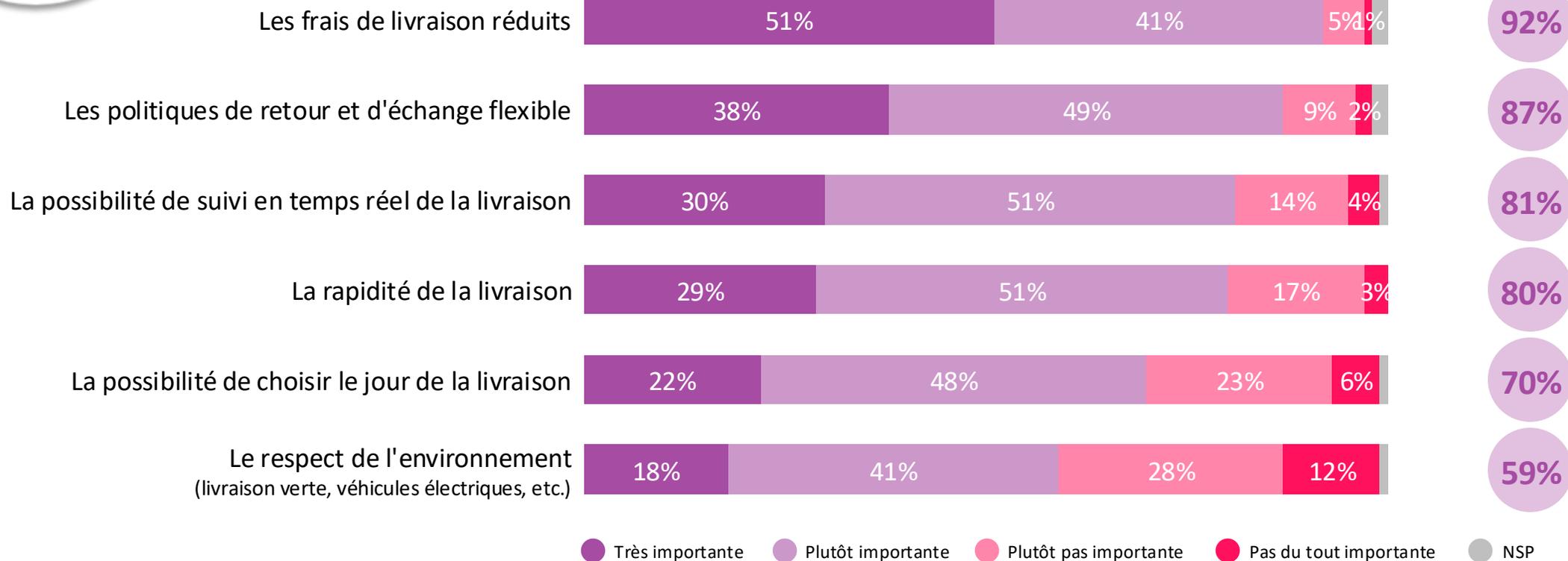
et aucune reprise de l'enquête ne pourra être dissociée de cet intitulé.





LES OPTIONS ATTENDUES LORS DES ACHATS EN LIGNE

Importante



QUESTION 1. Lorsque vous effectuez un achat en ligne, diriez-vous que chacune des options suivantes est importante ou non ?

Question posée à l'ensemble des Français, 1027 répondants





LES OPTIONS ATTENDUES LORS DES ACHATS EN LIGNE

| | % Importante | Sexe | | Âge | | | | | Statut | | |
|--|-----------------|-------|-------|--------------|--------------|--------------|--------------|-------------------|--------|------|---------|
| | | Homme | Femme | 18-24 ans | 25-34 ans | 35-49 ans | 50-64 ans | 65 ans et plus | CSP+ | CSP- | Inactif |
| Les frais de livraison réduits | 92% | 91% | 93% | 81% | 95% | 93% | 93% | 93% | 90% | 93% | 93% |
| Les politiques de retour et d'échange flexible | 87% | 87% | 87% | 72% | 89% | 87% | 88% | 91% | 85% | 88% | 89% |
| La possibilité de suivi en temps réel de la livraison | 81% | 78% | 83% | 82% | 87% | 78% | 80% | 80% | 75% | 85% | 83% |
| La rapidité de la livraison | 80% | 78% | 81% | 81% | 81% | 82% | 77% | 79% | 75% | 83% | 80% |
| La possibilité de choisir le jour de la livraison | 70% | 71% | 69% | 69% | 74% | 71% | 73% | 63% | 72% | 75% | 66% |
| Le respect de l'environnement (livraison verte, véhicules électriques, etc.) | 59% | 56% | 62% | 59% | 61% | 64% | 57% | 54% | 64% | 60% | 55% |

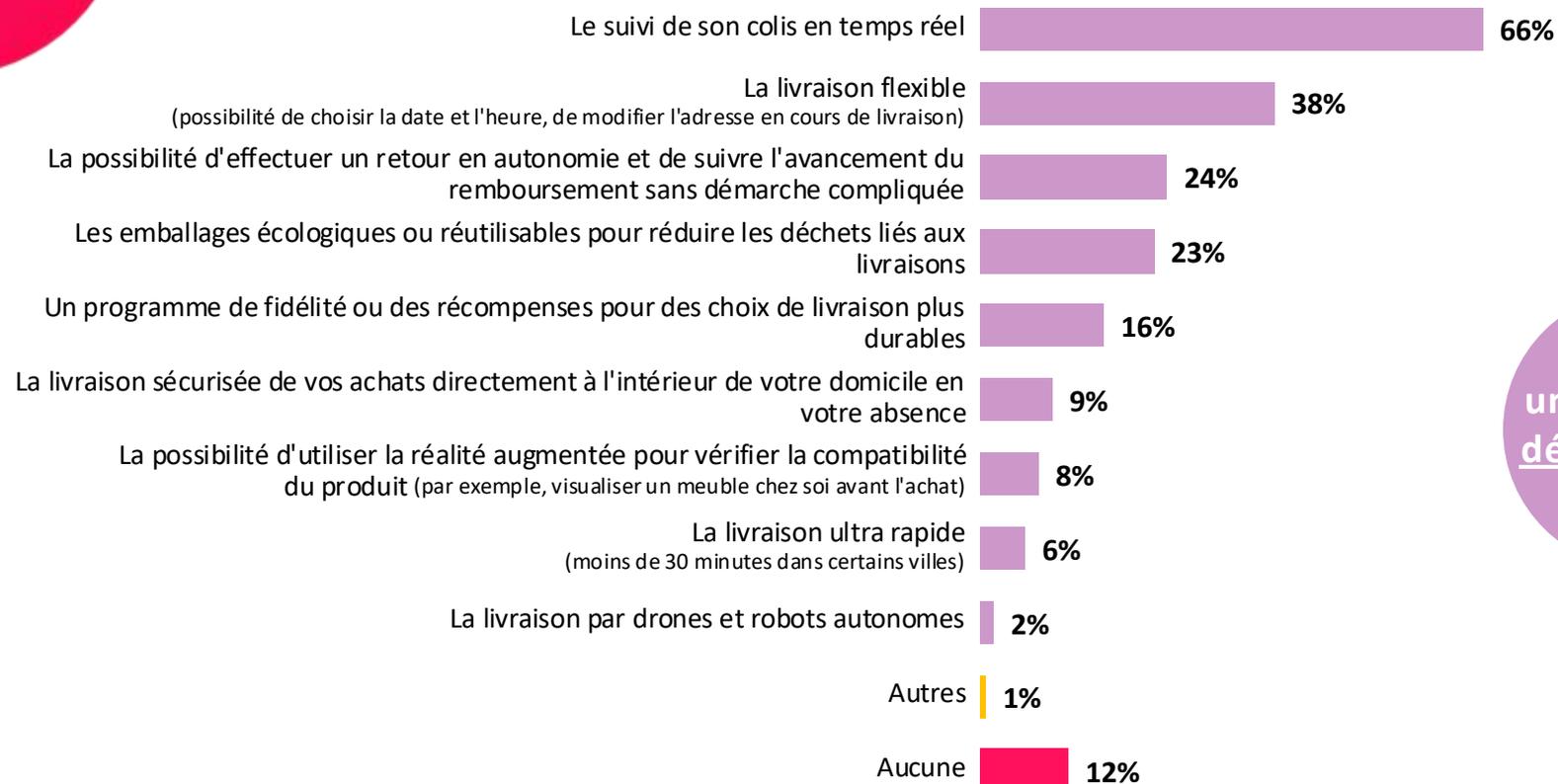
QUESTION 1. Lorsque vous effectuez un achat en ligne, diriez-vous que chacune des options suivantes est importante ou non ?

Question posée à l'ensemble des Français, 1027 répondants





LES ÉVOLUTIONS TECHNOLOGIQUES PROPOSÉES LORS DES ACHATS EN LIGNE



Au moins
une évolution
déjà proposée
88%

QUESTION 2. Parmi les évolutions technologiques suivantes, quelles sont celles qui vous ont déjà été proposées lorsque vous effectuez un achat en ligne ?

Question posée à l'ensemble des Français, 1027 répondants / Plusieurs réponses possibles – Total supérieur à 100%





LES ÉVOLUTIONS TECHNOLOGIQUES PROPOSÉES LORS DES ACHATS EN LIGNE

| | % Total | Sexe | | Âge | | | | | Statut | | |
|---|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|----------------|------------|------------|------------|
| | | Homme | Femme | 18-24 ans | 25-34 ans | 35-49 ans | 50-64 ans | 65 ans et plus | CSP+ | CSP- | Inactif |
| Au moins une évolution proposée | 88% | 89% | 87% | 91% | 92% | 87% | 86% | 89% | 89% | 89% | 88% |
| Le suivi de son colis en temps réel | 66% | 68% | 63% | 63% | 58% | 59% | 68% | 76% | 64% | 60% | 72% |
| La livraison flexible | 38% | 38% | 39% | 38% | 41% | 41% | 41% | 33% | 47% | 38% | 34% |
| La possibilité d'effectuer un retour en autonomie et de suivre l'avancement du remboursement sans démarche compliquée | 24% | 22% | 27% | 24% | 26% | 26% | 25% | 21% | 28% | 24% | 22% |
| Les emballages écologiques ou réutilisables pour réduire les déchets liés aux livraisons | 23% | 22% | 23% | 28% | 22% | 26% | 19% | 21% | 22% | 22% | 24% |
| Un programme de fidélité ou des récompenses pour des choix de livraison plus durables | 16% | 17% | 15% | 19% | 22% | 21% | 12% | 11% | 17% | 20% | 14% |
| La livraison sécurisée de vos achats directement à l'intérieur de votre domicile en votre absence | 9% | 9% | 10% | 12% | 16% | 11% | 5% | 7% | 8% | 12% | 8% |
| La possibilité d'utiliser la réalité augmentée pour vérifier la compatibilité du produit | 8% | 8% | 7% | 10% | 12% | 10% | 7% | 2% | 11% | 10% | 4% |
| La livraison ultra rapide | 6% | 7% | 5% | 6% | 12% | 5% | 6% | 3% | 6% | 9% | 4% |
| La livraison par drones et robots autonomes | 2% | 2% | 1% | 3% | 5% | 1% | 1% | 1% | 2% | 2% | 1% |
| Autres | 1% | 1% | 1% | - | - | - | 1% | 2% | - | - | 1% |
| Aucune | 12% | 10% | 13% | 9% | 8% | 13% | 14% | 11% | 11% | 11% | 12% |

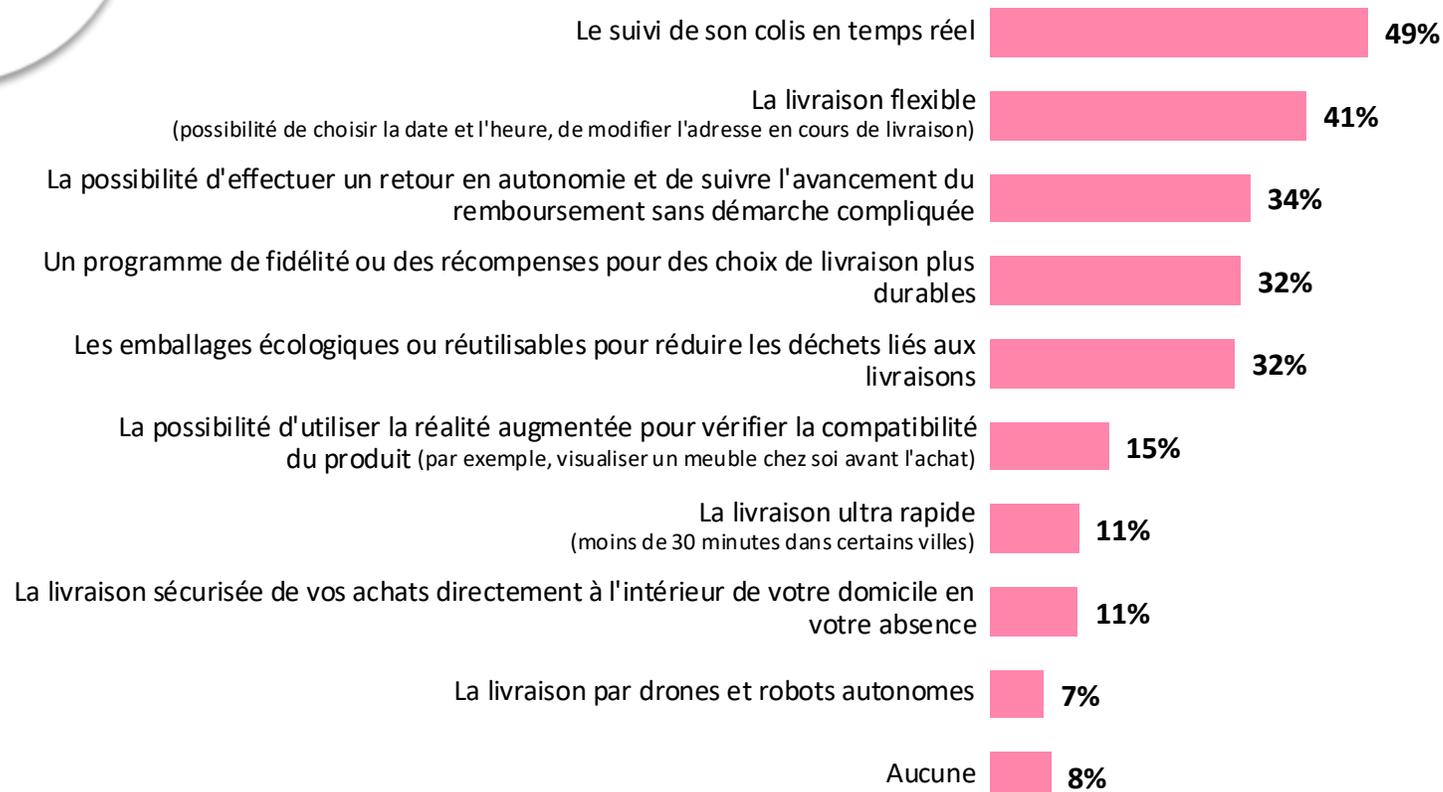
QUESTION 2. Parmi les évolutions technologiques suivantes, quelles sont celles qui vous ont déjà été proposées lorsque vous effectuez un achat en ligne ?

Question posée à l'ensemble des Français, 1027 répondants / Plusieurs réponses possibles – Total supérieur à 100%





LES ÉVOLUTIONS TECHNOLOGIQUES SOUHAITÉES LORS DES ACHATS EN LIGNE



Au moins
une évolution
souhaitée
92%

QUESTION 3. Parmi les évolutions technologiques suivantes, quelles sont celles qui vous aimeriez le plus utiliser lorsque vous effectuez un achat en ligne ?

Question posée à l'ensemble des Français, 1027 répondants / Plusieurs réponses possibles – Total supérieur à 100%





LES ÉVOLUTIONS TECHNOLOGIQUES SOUHAITÉES LORS DES ACHATS EN LIGNE

| | % Total | Sexe | | Âge | | | | | Statut | | |
|---|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|----------------|------------|------------|------------|
| | | Homme | Femme | 18-24 ans | 25-34 ans | 35-49 ans | 50-64 ans | 65 ans et plus | CSP+ | CSP- | Inactif |
| Au moins une évolution | 92% | 91% | 93% | 95% | 94% | 91% | 91% | 91% | 93% | 92% | 92% |
| Le suivi de son colis en temps réel | 49% | 51% | 47% | 52% | 48% | 39% | 47% | 58% | 39% | 48% | 56% |
| La livraison flexible | 41% | 40% | 42% | 40% | 41% | 39% | 44% | 39% | 48% | 33% | 41% |
| La possibilité d'effectuer un retour en autonomie et de suivre l'avancement du remboursement sans démarche compliquée | 34% | 30% | 36% | 31% | 36% | 31% | 33% | 36% | 35% | 29% | 36% |
| Un programme de fidélité ou des récompenses pour des choix de livraison plus durables | 32% | 30% | 35% | 33% | 28% | 39% | 36% | 25% | 37% | 35% | 27% |
| Les emballages écologiques ou réutilisables pour réduire les déchets liés aux livraisons | 32% | 28% | 35% | 41% | 28% | 30% | 30% | 33% | 34% | 27% | 33% |
| La possibilité d'utiliser la réalité augmentée pour vérifier la compatibilité du produit | 15% | 14% | 16% | 19% | 26% | 20% | 12% | 6% | 19% | 19% | 10% |
| La livraison ultra rapide | 11% | 10% | 12% | 26% | 20% | 12% | 8% | 3% | 13% | 12% | 9% |
| La livraison sécurisée de vos achats directement à l'intérieur de votre domicile en votre absence | 11% | 11% | 11% | 9% | 15% | 15% | 8% | 10% | 10% | 15% | 10% |
| La livraison par drones et robots autonomes | 7% | 8% | 6% | 13% | 13% | 7% | 5% | 3% | 10% | 7% | 5% |
| Aucune | 8% | 8% | 7% | 5% | 5% | 8% | 9% | 9% | 7% | 7% | 8% |

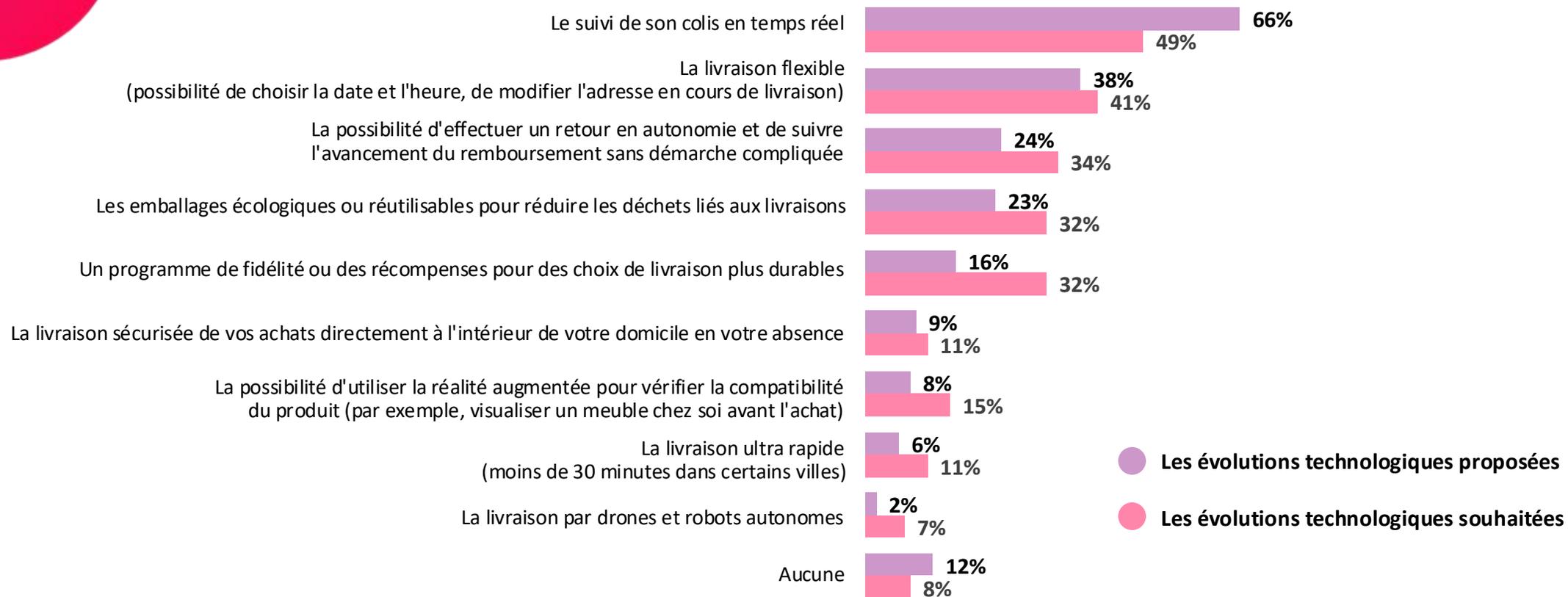
QUESTION 3. Parmi les évolutions technologiques suivantes, quelles sont celles qui vous aimeriez le plus utiliser lorsque vous effectuez un achat en ligne ?

Question posée à l'ensemble des Français, 1027 répondants / Plusieurs réponses possibles – Total supérieur à 100%





LA COMPARAISON DES ÉVOLUTIONS TECHNOLOGIQUES PROPOSÉES ET SOUHAITÉES



QUESTION 2. Parmi les évolutions technologiques suivantes, quelles sont celles qui vous ont déjà été proposées lorsque vous effectuez un achat en ligne ?

QUESTION 3. Parmi les évolutions technologiques suivantes, quelles sont celles qui vous aimeriez le plus utiliser lorsque vous effectuez un achat en ligne ?

Questions posées à l'ensemble des Français, 1027 répondants / Plusieurs réponses possibles – Total supérieur à 100%





CONTACTS PRESSE



La Retail Tech

Mike Hadjadj
Co-initiateur

94, rue Marius AUFAN
92300 Levallois-Perret

+33 6 27 30 52 08

mike@iloveretail.fr

www.laretailtech.com

[@MikeHadjadj](https://twitter.com/MikeHadjadj)

OpinionWay

Anne-Laure Marchal
Directrice du département
Corporate et Enjeux d'Opinion

15, place de la République
75003 Paris

+33 81 81 83 49

almarchal@opinion-way.com

www.opinion-way.com





À TRÈS VITE !

laretailtech.com

LES JEUDIS DE LA RETAIL TECH

14.11.24