



LES FRANÇAIS ET LES MARKETPLACES

LES JEUDIS DE LA RETAIL TECH | 03.10.24

“opinionway

LES CHIFFRES
CONSOMMATEURS
DU MOIS





LA METHODOLOGIE DE L'ENQUÊTE



Echantillon de **1 006 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 25 et 26 septembre 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 :

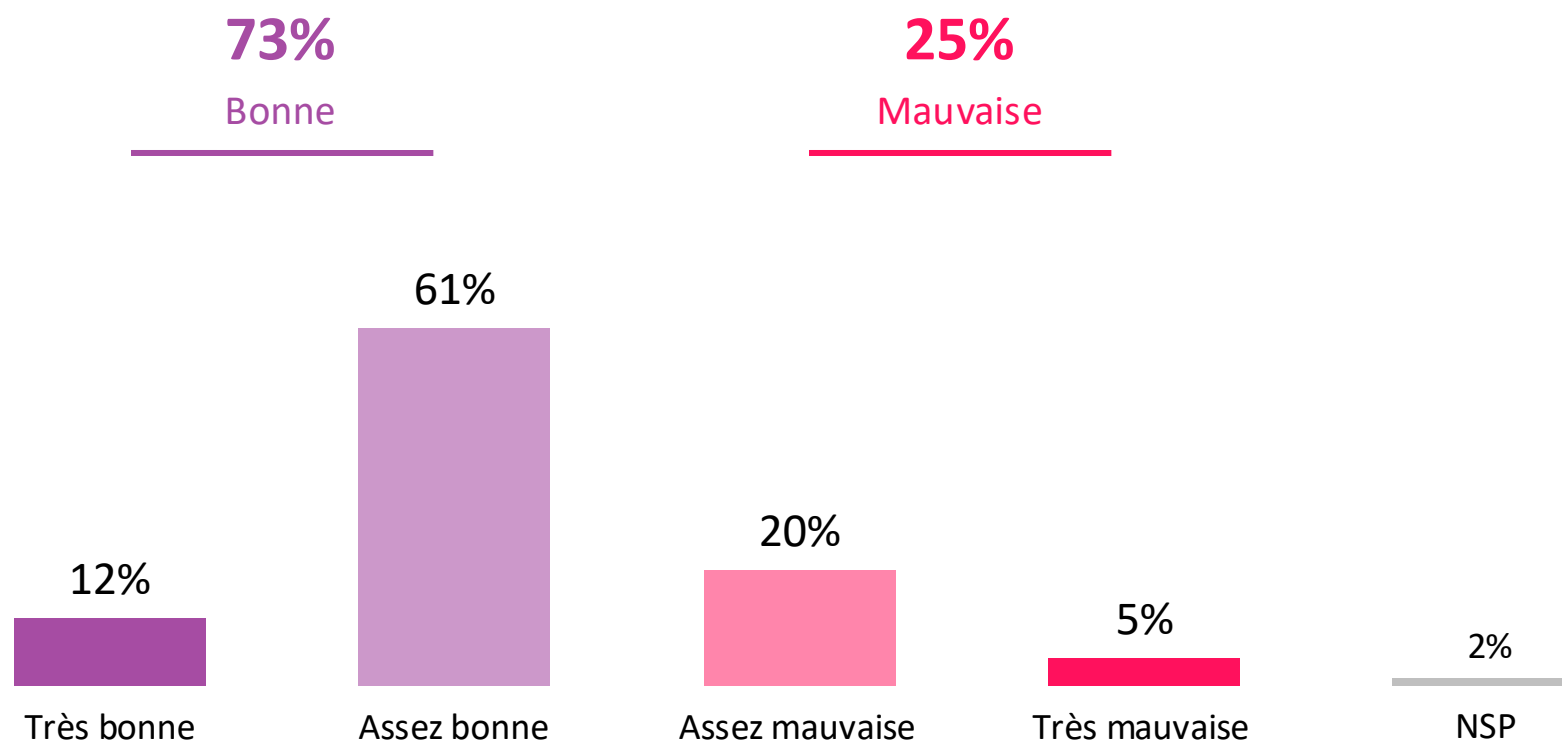
« Sondage OpinionWay pour La Retail Tech »

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





L'IMAGE DES MARKETPLACES



QUESTION 1. D'une manière générale, avez-vous une bonne ou une mauvaise image des marketplaces (plateformes en ligne de vente de produits et services, comme Amazon, Cdiscount, Zalando, etc.) ? Question posée à l'ensemble des Français, 1006 répondants





L'IMAGE DES MARKETPLACES

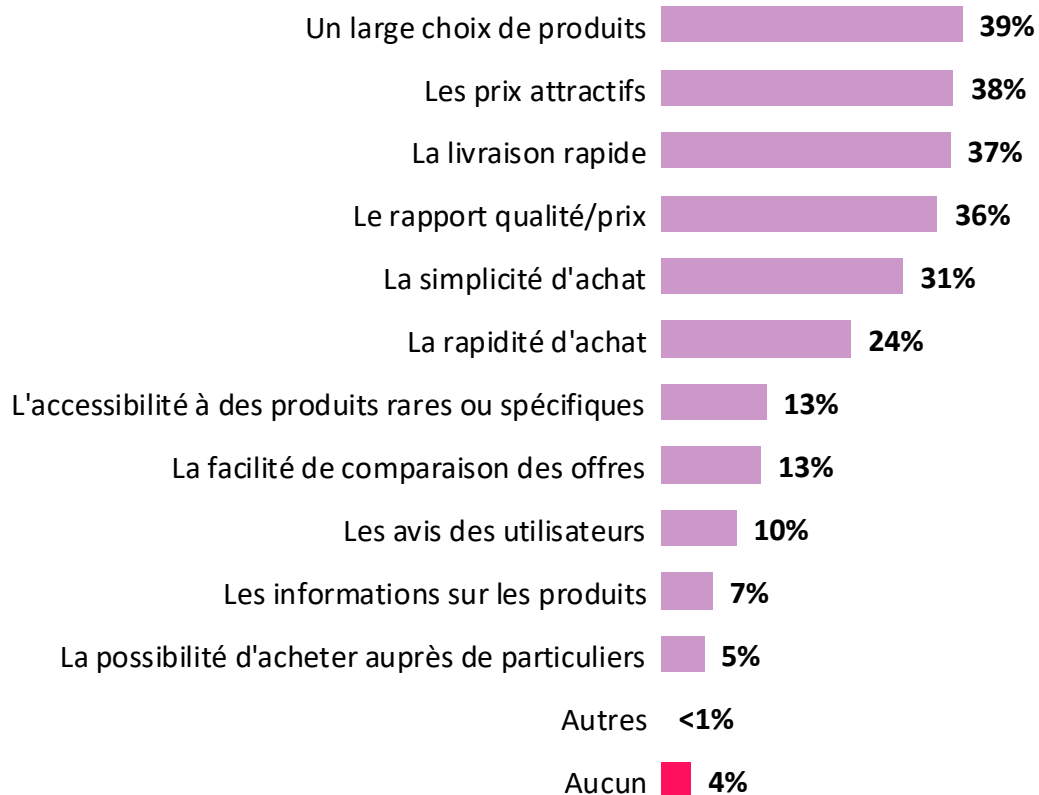
	% Total	Sexe		Âge					Statut		
		Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et plus	CSP+	CSP-	Inactif
Sous-total Bonne	73%	71%	76%	75%	79%	72%	74%	69%	71%	80%	71%
... Très bonne	12%	12%	12%	18%	19%	12%	9%	8%	13%	15%	9%
...Assez bonne	61%	59%	64%	57%	60%	60%	65%	61%	58%	65%	62%
Sous-total Mauvaise	25%	28%	22%	24%	20%	26%	24%	30%	28%	18%	28%
...Assez mauvaise	20%	22%	18%	18%	17%	22%	20%	22%	24%	15%	21%
...Très mauvaise	5%	6%	4%	6%	3%	4%	4%	8%	4%	3%	7%

QUESTION 1. D'une manière générale, avez-vous une bonne ou une mauvaise image des marketplaces (plateformes en ligne de vente de produits et services, comme Amazon, Cdiscount, Zalando, etc.) ? Question posée à l'ensemble des Français, 1006 répondants





LES AVANTAGES DES MARKETPLACES



Au moins un
avantage
96%

QUESTION 2. Selon vous, quels sont les principaux avantages des marketplaces (plateformes en ligne de vente de produits et services, comme Amazon, Cdiscount, Zalando, etc.) ?

Question posée à l'ensemble des Français, 1006 répondants / Jusqu'à trois réponses possibles – Total supérieur à 100%





LES AVANTAGES DES MARKETPLACES

	% 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 un avantage	96%	96%	96%	97%	97%	97%	96%	94%	97%	97%	94%
Un large choix de produits	39%	38%	39%	39%	31%	39%	39%	42%	38%	38%	39%
Les prix attractifs	38%	39%	36%	33%	33%	39%	41%	37%	36%	38%	37%
La livraison rapide	37%	36%	38%	49%	36%	30%	37%	40%	34%	31%	43%
Le rapport qualité/prix	36%	35%	36%	32%	30%	37%	45%	30%	35%	39%	34%
La simplicité d'achat	31%	28%	34%	32%	26%	30%	30%	35%	27%	30%	35%
La rapidité d'achat	24%	25%	24%	27%	24%	20%	24%	28%	25%	24%	24%
L'accessibilité à des produits rares ou spécifiques	13%	15%	12%	11%	13%	14%	13%	15%	13%	14%	14%
La facilité de comparaison des offres	13%	13%	12%	8%	16%	14%	11%	14%	12%	12%	14%
Les avis des utilisateurs	10%	9%	10%	12%	16%	11%	8%	5%	12%	11%	7%
Les informations sur les produits	7%	7%	6%	9%	7%	8%	7%	4%	11%	5%	5%
La possibilité d'acheter auprès de particuliers	5%	6%	5%	4%	8%	7%	5%	4%	6%	6%	4%
Aucun	4%	4%	4%	3%	3%	2%	4%	5%	3%	2%	5%

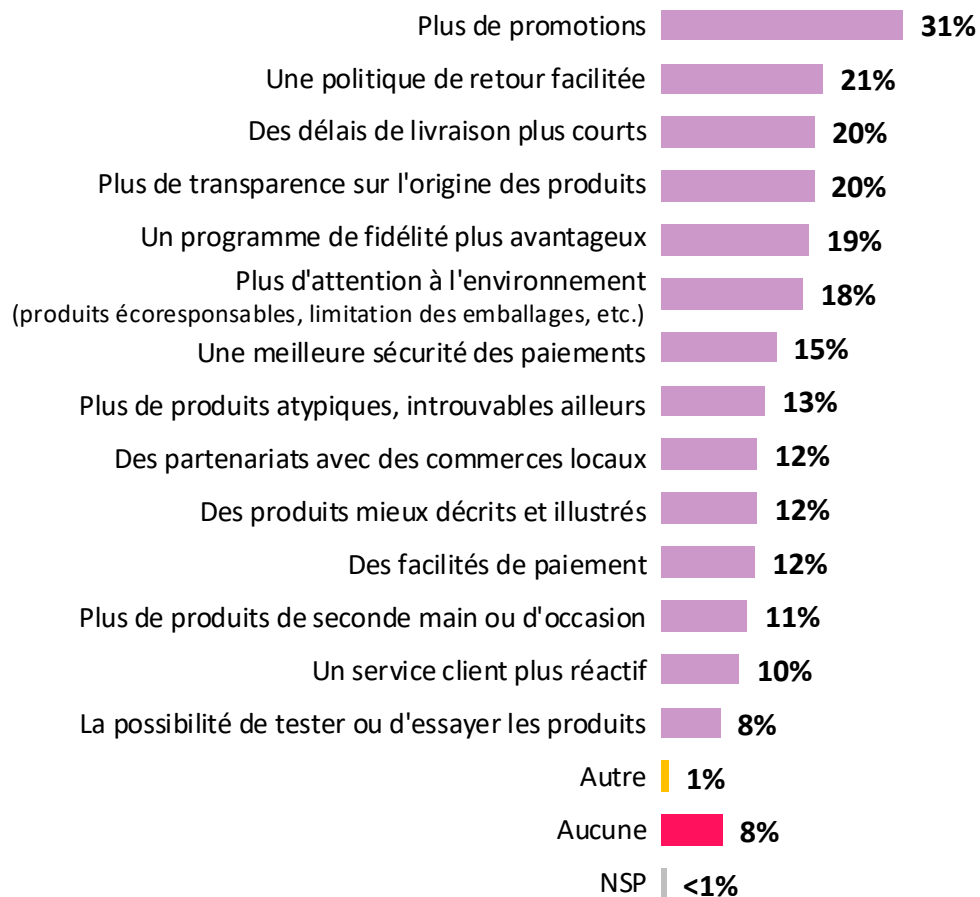
QUESTION 2. Selon vous, quels sont les principaux avantages des marketplaces (plateformes en ligne de vente de produits et services, comme Amazon, Cdiscount, Zalando, etc.) ?

Question posée à l'ensemble des Français, 1006 répondants / Jusqu'à trois réponses possibles – Total supérieur à 100%





LES ATTENTES VIS-À-VIS DES MARKETPLACES



Au moins
une attente
92%

QUESTION 3. Vous personnellement, quelles sont vos attentes prioritaires vis-à-vis des marketplaces (plateformes en ligne de vente de produits et services, comme Amazon, Cdiscount, Zalando, etc.) ? Question posée à l'ensemble des Français, 1006 répondants / Jusqu'à trois réponses possibles – Total supérieur à 100%





LES ATTENTES VIS-À-VIS DES MARKETPLACES

	% 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 attente	92%	91%	92%	93%	96%	92%	93%	88%	94%	95%	88%
Plus de promotions	31%	30%	32%	27%	34%	34%	35%	25%	34%	36%	26%
Une politique de retour facilitée	21%	21%	21%	17%	15%	24%	21%	23%	21%	18%	21%
Des délais de livraison plus courts	20%	18%	21%	21%	21%	22%	17%	19%	21%	20%	19%
Plus de transparence sur l'origine des produits	20%	21%	19%	17%	14%	18%	19%	26%	17%	17%	23%
Un programme de fidélité plus avantageux	19%	17%	21%	20%	17%	17%	22%	18%	19%	19%	19%
Plus d'attention à l'environnement (produits écoresponsables, limitation des emballages, etc.)	18%	18%	18%	18%	19%	14%	18%	22%	17%	18%	20%
Une meilleure sécurité des paiements	15%	16%	14%	20%	15%	14%	15%	14%	14%	15%	15%
Plus de produits atypiques, introuvables ailleurs	13%	13%	13%	7%	18%	13%	14%	13%	13%	17%	10%
Des partenariats avec des commerces locaux	12%	14%	11%	17%	8%	9%	16%	12%	14%	10%	14%
Des produits mieux décrits et illustrés	12%	14%	11%	19%	12%	10%	11%	13%	12%	10%	14%
Des facilités de paiement	12%	11%	13%	18%	19%	11%	12%	6%	13%	15%	10%
Plus de produits de seconde main ou d'occasion	11%	12%	10%	10%	13%	12%	13%	8%	11%	15%	9%
Un service client plus réactif	10%	12%	9%	9%	9%	11%	9%	11%	11%	9%	10%
La possibilité de tester ou d'essayer les produits	8%	7%	8%	7%	8%	7%	11%	5%	10%	8%	6%
Autre	1%	2%	-	-	1%	1%	-	2%	1%	1%	1%
Aucune	8%	9%	7%	7%	4%	8%	7%	11%	6%	5%	11%

QUESTION 3. Vous personnellement, quelles sont vos attentes prioritaires vis-à-vis des marketplaces (plateformes en ligne de vente de produits et services, comme Amazon, Cdiscount, Zalando, etc.) ? Question posée à l'ensemble des Français, 1006 répondants / Jusqu'à trois 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
Frédéric Micheau
DGA

15, place de la République
75003 Paris

+33 1 81 81 83 00
fmicheau@opinion-way.com
www.opinion-way.com

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





À TRÈS VITE !

laretailtech.com

LES JEUDIS DE LA RETAIL TECH

03.10.24