



# 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 :*

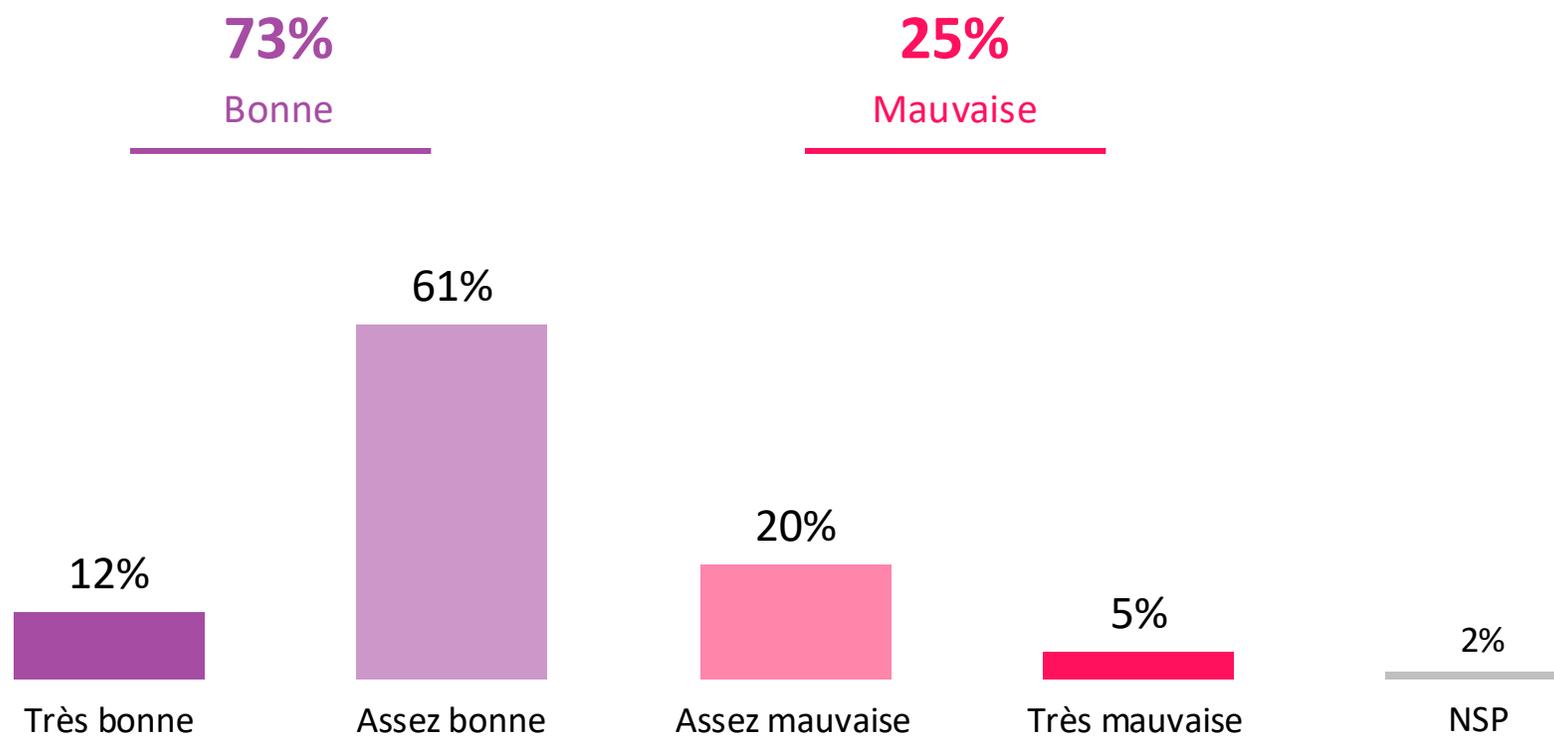
**« Sondage OpinionWay pour La Retail Tech »**

***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

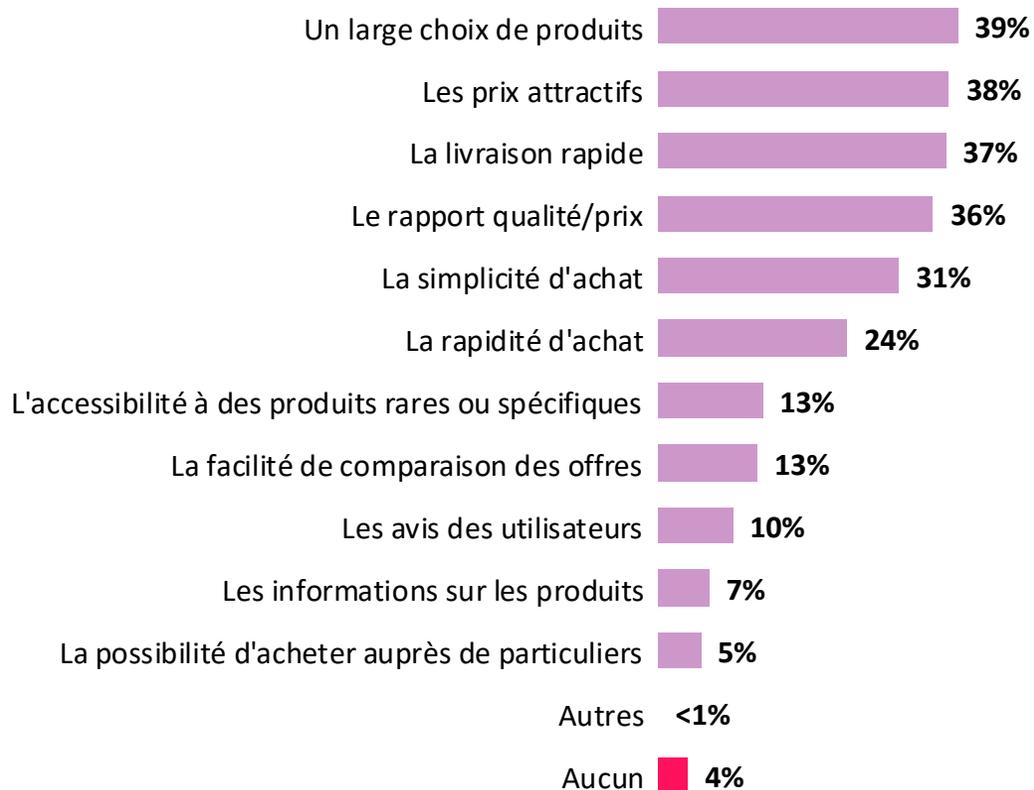
|                            | % Total    | Sexe       |            | Âge        |            |            |            |                | Statut     |            |            |
|----------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|----------------|------------|------------|------------|
|                            |            | Homme      | Femme      | 18-24 ans  | 25-34 ans  | 35-49 ans  | 50-64 ans  | 65 ans et plus | CSP+       | CSP-       | Inactif    |
| <b>Sous-total Bonne</b>    | <b>73%</b> | <b>71%</b> | <b>76%</b> | <b>75%</b> | <b>79%</b> | <b>72%</b> | <b>74%</b> | <b>69%</b>     | <b>71%</b> | <b>80%</b> | <b>71%</b> |
| ... Très bonne             | <b>12%</b> | 12%        | 12%        | 18%        | 19%        | 12%        | 9%         | 8%             | 13%        | 15%        | 9%         |
| ...Assez bonne             | <b>61%</b> | 59%        | 64%        | 57%        | 60%        | 60%        | 65%        | 61%            | 58%        | 65%        | 62%        |
| <b>Sous-total Mauvaise</b> | <b>25%</b> | <b>28%</b> | <b>22%</b> | <b>24%</b> | <b>20%</b> | <b>26%</b> | <b>24%</b> | <b>30%</b>     | <b>28%</b> | <b>18%</b> | <b>28%</b> |
| ...Assez mauvaise          | <b>20%</b> | 22%        | 18%        | 18%        | 17%        | 22%        | 20%        | 22%            | 24%        | 15%        | 21%        |
| ...Très mauvaise           | <b>5%</b>  | 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    |
| <b>Au moins un avantage</b>                         | <b>96%</b> | <b>96%</b> | <b>96%</b> | <b>97%</b> | <b>97%</b> | <b>97%</b> | <b>96%</b> | <b>94%</b>     | <b>97%</b> | <b>97%</b> | <b>94%</b> |
| 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%         |

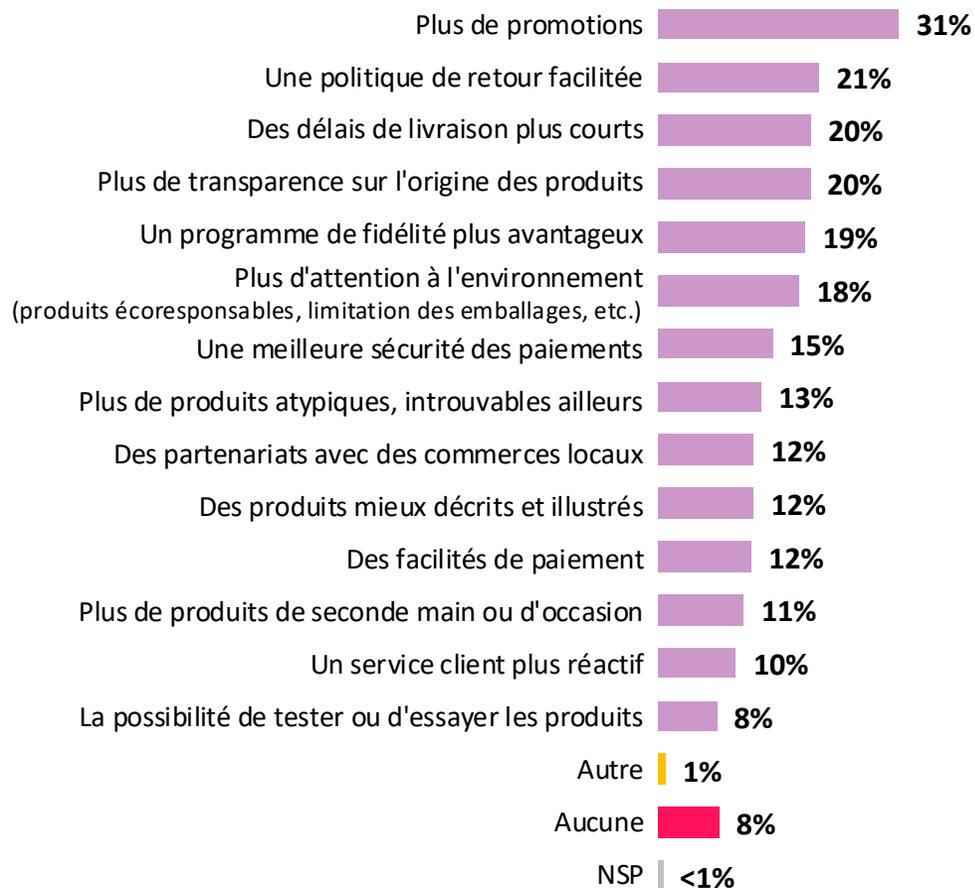
**QUESTION 2. Selon vous, quels sont les principaux avantages des marketplaces (plateformes en ligne de vente de produits et services, comme Amazon, Cdiscount, Zalando, etc.) ?**

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    |
| <b>Au moins une attente</b>   | <b>92%</b> | <b>91%</b> | <b>92%</b> | <b>93%</b> | <b>96%</b> | <b>92%</b> | <b>93%</b> | <b>88%</b>     | <b>94%</b> | <b>95%</b> | <b>88%</b> |
| 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<br>(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](mailto:mike@iloveretail.fr)  
[www.laretailtech.com](http://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](mailto:fmicheau@opinion-way.com)  
[www.opinion-way.com](http://www.opinion-way.com)

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





**À TRÈS VITE !**

[laretailtech.com](http://laretailtech.com)

LES JEUDIS DE LA RETAIL TECH

03.10.24