



LES FRANÇAIS & L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE DANS LE COMMERCE

LES JEUDIS DE LA RETAIL TECH | 10.04.25

opinionway'

LES CHIFFRES
CONSOMMATEURS
DU MOIS



LA METHODOLOGIE DE L'ENQUÊTE



Echantillon de **1128 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 **du 2 au 4 avril 2025**.

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 :

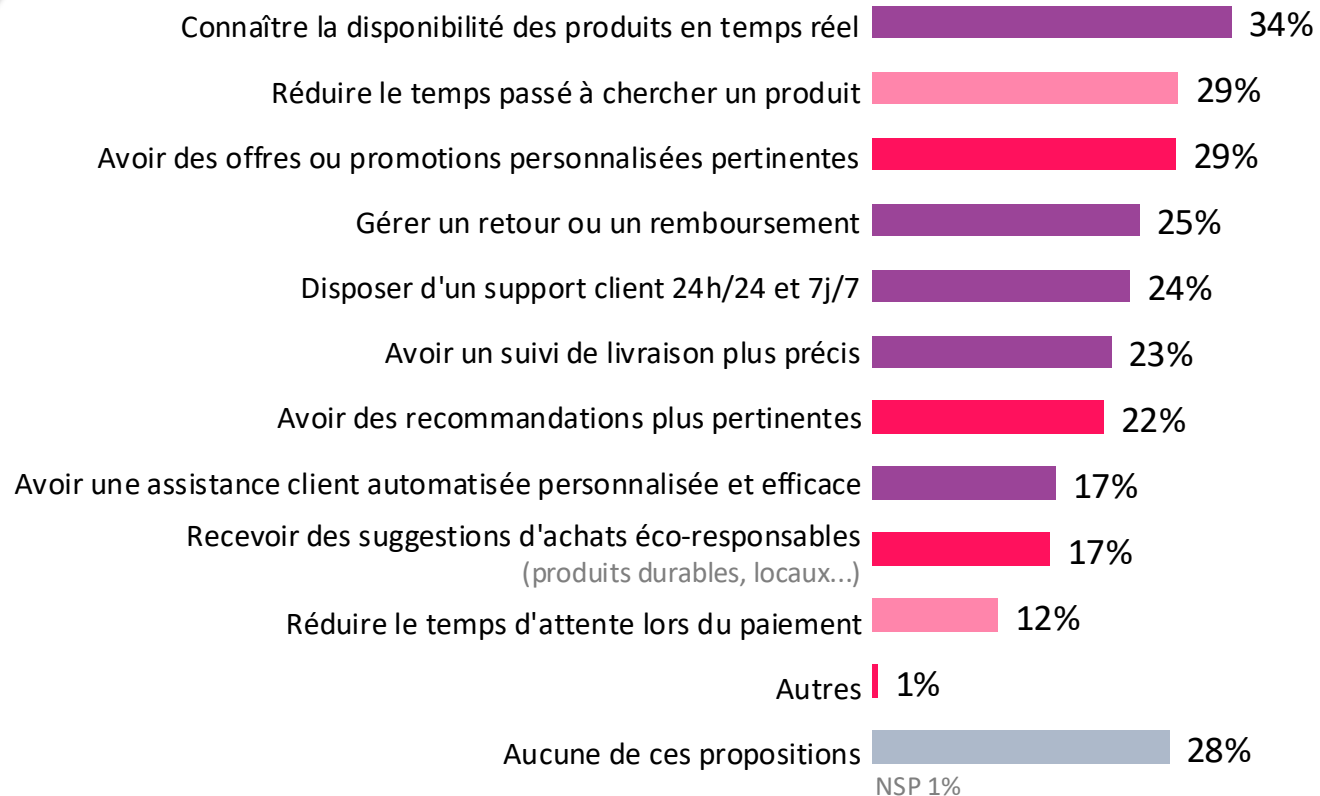
« Sondage OpinionWay pour La Retail Tech »

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





LES AMÉLIORATIONS POTENTIELLES DE L'EXPÉRIENCE CLIENT GRÂCE À L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE



71%
Au moins une proposition

46%
De meilleurs conseils

35%
Le gain de temps

QUESTION 1. Afin d'améliorer votre expérience d'achat en magasin ou en ligne, que souhaiteriez-vous que l'Intelligence Artificielle (IA) améliore en priorité à l'avenir ?

Plusieurs réponses possibles - Total supérieur à 100%

Question posée à l'ensemble des Français, 1128 répondants





LES AMÉLIORATIONS POTENTIELLES DE L'EXPÉRIENCE CLIENT GRÂCE À L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE

	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 Au moins une proposition	71%	74%	68%	86%	77%	74%	65%	65%	73%	72%	69%
Sous total De meilleurs conseils	46%	49%	42%	48%	51%	46%	45%	42%	49%	44%	45%
Sous total Le gain de temps	35%	35%	35%	38%	37%	37%	34%	32%	37%	35%	34%
Connaître la disponibilité des produits en temps réel	34%	37%	32%	42%	33%	34%	31%	36%	32%	29%	39%
Réduire le temps passé à chercher un produit	29%	29%	29%	30%	30%	32%	28%	27%	30%	28%	29%
Avoir des offres ou promotions personnalisées pertinentes	29%	31%	27%	31%	32%	32%	29%	23%	28%	32%	27%
Gérer un retour ou un remboursement	25%	26%	25%	31%	24%	27%	23%	25%	25%	24%	26%
Disposer d'un support client 24h/24 et 7j/7	24%	24%	25%	33%	28%	28%	20%	20%	27%	25%	22%
Avoir un suivi de livraison plus précis	23%	26%	20%	29%	24%	24%	19%	22%	23%	22%	23%
Avoir des recommandations plus pertinentes	22%	26%	18%	26%	21%	23%	19%	23%	26%	17%	23%
Avoir une assistance client automatisée personnalisée et efficace	17%	20%	15%	20%	16%	16%	15%	21%	21%	15%	17%
Recevoir des suggestions d'achats éco-responsables	17%	17%	17%	14%	17%	17%	19%	15%	19%	15%	17%
Réduire le temps d'attente lors du paiement	12%	12%	12%	16%	15%	14%	9%	9%	14%	13%	10%
Autres	1%	-	1%	-	1%	-	1%	-	-	1%	-
Aucune de ces propositions	28%	25%	31%	14%	22%	25%	34%	34%	26%	27%	31%

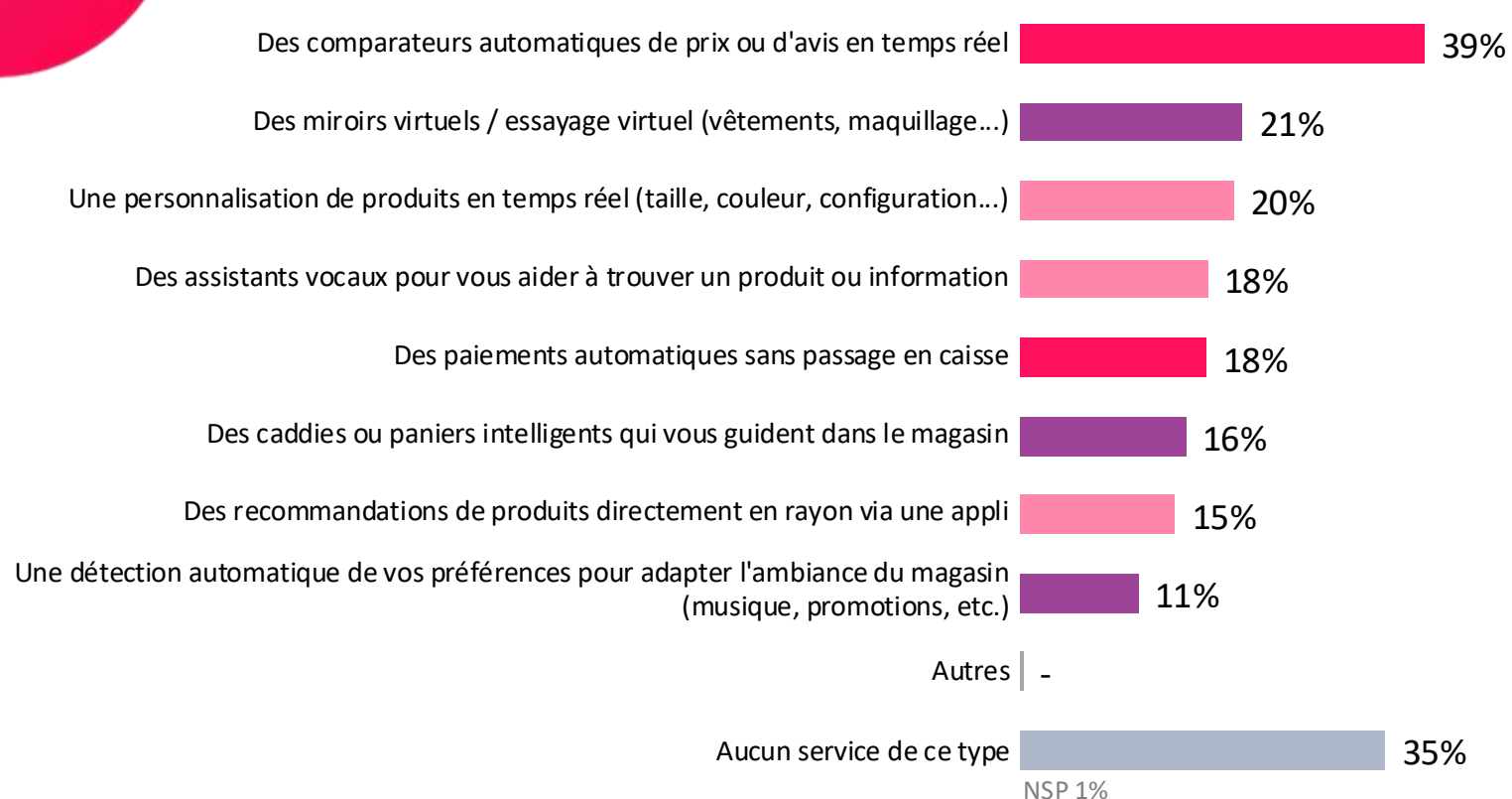
QUESTION 1. Afin d'améliorer votre expérience d'achat en magasin ou en ligne, que souhaiteriez-vous que l'Intelligence Artificielle (IA) améliore en priorité à l'avenir ?

Plusieurs réponses possibles - Total supérieur à 100%

Question posée à l'ensemble des Français, 1128 répondants



LES SERVICES BASÉS SUR L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE SOUHAITÉS EN MAGASIN



64%

Au moins un service

39%

+ de conseils

QUESTION 2. Parmi les services suivants basés sur l'Intelligence Artificielle (IA), lesquels aimeriez-vous voir dans un magasin physique ou en ligne ?

Plusieurs réponses possibles - Total supérieur à 100%

Question posée à l'ensemble des Français, 1128 répondants





LES SERVICES BASÉS SUR L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE SOUHAITÉS EN MAGASIN

	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 au moins un service	64%	65%	63%	73%	72%	66%	60%	57%	68%	63%	61%
Sous total Des services facilitant le paiement	47%	48%	45%	50%	50%	47%	44%	45%	51%	40%	48%
Sous total Des conseils avisés	39%	41%	38%	57%	42%	38%	37%	35%	41%	39%	38%
Des comparateurs automatiques de prix ou d'avis en temps réel	39%	39%	39%	42%	39%	40%	35%	39%	42%	31%	42%
Des miroirs virtuels / essaiage virtuel (vêtements, maquillage...)	21%	18%	24%	36%	24%	23%	20%	13%	27%	20%	18%
Une personnalisation de produits en temps réel	20%	22%	19%	29%	21%	20%	19%	18%	22%	20%	19%
Des assistants vocaux pour vous aider à trouver un produit ou information	18%	20%	16%	18%	19%	18%	20%	16%	17%	19%	18%
Des paiements automatiques sans passage en caisse	18%	21%	15%	19%	22%	22%	16%	13%	23%	17%	14%
Des caddies ou paniers intelligents qui vous guident dans le magasin	16%	16%	15%	16%	18%	20%	14%	12%	17%	16%	15%
Des recommandations de produits directement en rayon via une appli	15%	17%	13%	25%	17%	14%	13%	12%	15%	16%	14%
Une détection automatique de vos préférences pour adapter l'ambiance du magasin (musique, promotions, etc.)	11%	13%	10%	15%	20%	15%	9%	4%	15%	14%	7%
Autres	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Aucun service de ce type	35%	33%	37%	27%	27%	33%	39%	41%	30%	36%	38%

QUESTION 2. Parmi les services suivants basés sur l'Intelligence Artificielle (IA), lesquels aimeriez-vous voir dans un magasin physique ou en ligne ?

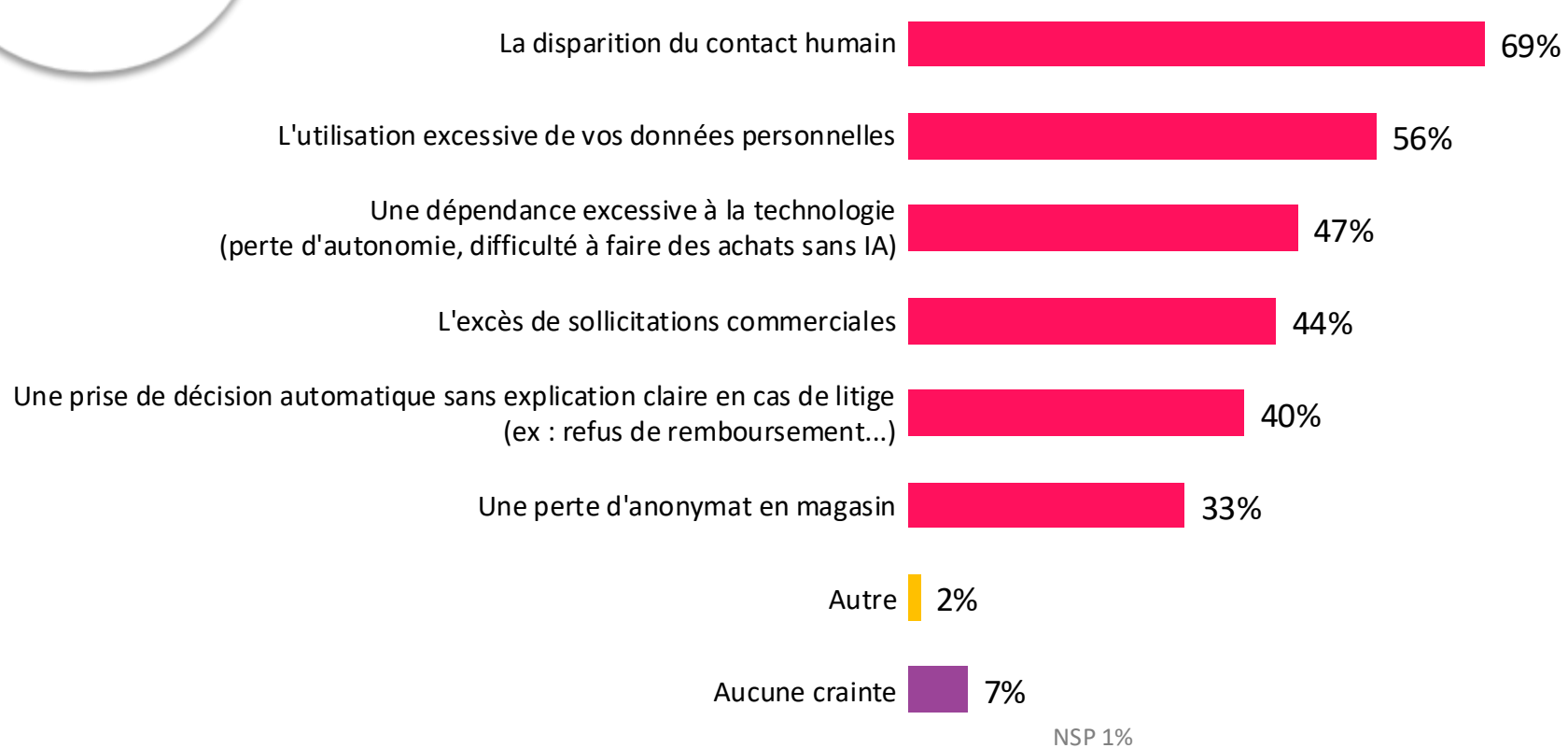
Plusieurs réponses possibles - Total supérieur à 100%

Question posée à l'ensemble des Français, 1128 répondants





LES CRAINTES LIÉES À L'UTILISATION DE L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE DANS LE COMMERCE



92%
Au moins une crainte

QUESTION 3. Pour vous, quelles sont vos principales craintes liées à l'usage de l'Intelligence Artificielle (IA) dans le commerce ?

Plusieurs réponses possibles - Total supérieur à 100%

Question posée à l'ensemble des Français, 1128 répondants





LES CRAINTES LIÉES À L'UTILISATION DE L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE DANS LE COMMERCE

	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 Au moins une citation	92%	92%	92%	91%	92%	91%	89%	97%	93%	89%	94%
La disparition du contact humain	69%	67%	70%	64%	59%	67%	70%	77%	63%	66%	75%
L'utilisation excessive de vos données personnelles	56%	57%	55%	53%	55%	52%	56%	61%	61%	49%	57%
Une dépendance excessive à la technologie (perte d'autonomie, difficulté à faire des achats sans IA)	47%	48%	45%	52%	44%	43%	44%	52%	45%	41%	52%
L'excès de sollicitations commerciales	44%	49%	40%	43%	38%	42%	41%	52%	45%	37%	48%
Une prise de décision automatique sans explication claire en cas de litige (ex : refus de remboursement...)	40%	41%	39%	54%	41%	40%	40%	35%	43%	42%	37%
Une perte d'anonymat en magasin	33%	35%	32%	34%	36%	32%	29%	36%	31%	33%	35%
Autre	2%	2%	1%	2%	-	1%	2%	3%	2%	1%	2%
Aucune crainte	7%	7%	7%	9%	7%	8%	10%	3%	6%	11%	6%

QUESTION 3. Pour vous, quelles sont vos principales craintes liées à l'usage de l'Intelligence Artificielle (IA) dans le commerce ?

Plusieurs réponses possibles - Total supérieur à 100%

Question posée à l'ensemble des Français, 1128 répondants





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

10.04.25