

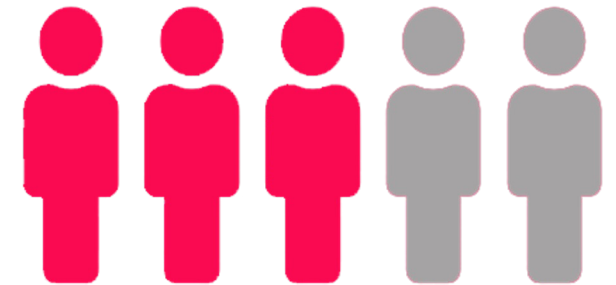


# LES FRANÇAIS & LES RUPTURES DE STOCK

LES JEUDIS DE LA RETAIL TECH | 07.03.24

*“opinionway”*

LES CHIFFRES  
CONSOMMATEURS  
DU MOIS





# LA METHODOLOGIE DE L'ENQUÊTE



Echantillon de **1018 personnes, représentatif** de la population française âgée de 18 ans et plus.

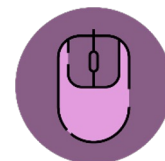
L'échantillon a été constitué selon la **méthode des quotas**, au regard des critères de sexe, d'âge, de catégorie socioprofessionnelle, de catégorie d'agglomération et de région de résidence.



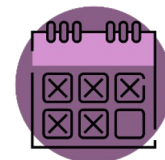
OpinionWay a réalisé cette enquête en appliquant les procédures et règles de la **norme ISO 20252**



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.



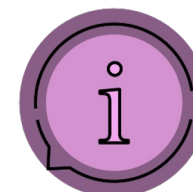
L'échantillon a été interrogé par **questionnaire auto-administré en ligne sur système CAWI** (Computer Assisted Web Interview).



Les interviews ont été réalisées **les 28 et 29 février 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 DÉLAIS DE LIVRAISON SOUHAITÉS

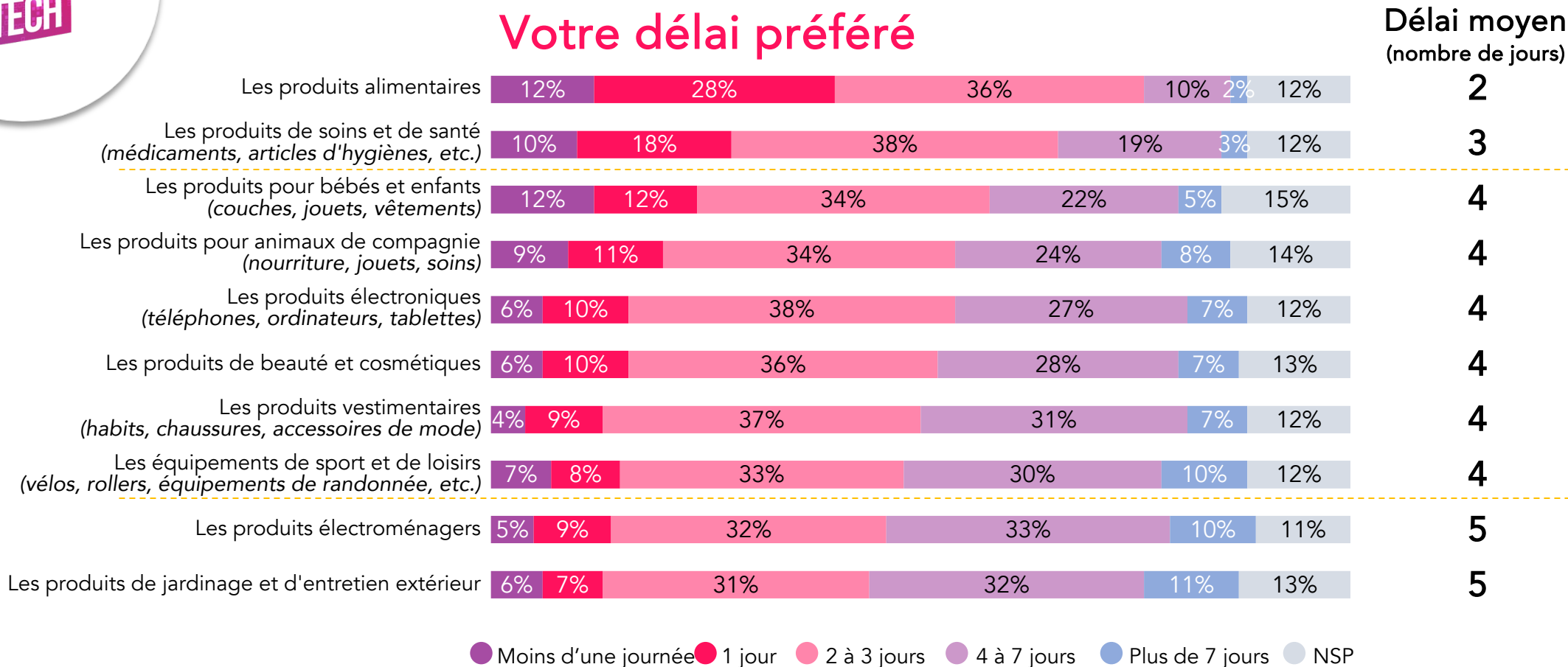
Délai moyen	Votre délai préféré	Votre délai d'attente maximum
Les produits alimentaires	2 jours	5 jours
Les produits de soins et de santé (médicaments, articles d'hygiène, etc.)	3 jours	6 jours
Les produits pour bébés et enfants (couches, jouets, vêtements)	4 jours	7 jours
Les produits électroniques (téléphones, ordinateurs, tablettes)	4 jours	8 jours
Les produits de beauté et cosmétiques	4 jours	8 jours
Les produits pour animaux de compagnie (nourriture, jouets, soins)	4 jours	8 jours
Les produits vestimentaires (habits, chaussures, accessoires de mode)	4 jours	9 jours
Les équipements de sport et de loisirs (vélos, rollers, équipements de randonnée, etc.)	4 jours	9 jours
Les produits électroménagers	5 jours	9 jours
Les produits de jardinage et d'entretien extérieur	5 jours	9 jours

QUESTION 1. En moyenne, combien de temps seriez-vous prêts à attendre pour recevoir chacun des types de produits suivants lorsque vous les achetez par Internet ?  
Question posée à l'ensemble des Français, 1018 répondants





# LES DÉLAIS DE LIVRAISON PRÉFÉRÉS



QUESTION 1. En moyenne, combien de temps seriez-vous prêts à attendre pour recevoir chacun des types de produits suivants lorsque vous les achetez par Internet ?  
Question posée à l'ensemble des Français, 1018 répondants







# LES DÉLAIS DE LIVRAISON PRÉFÉRÉS

## Votre délai préféré

	Moyenne (en jours)	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 produits alimentaires	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Les produits de soins et de santé (médicaments, articles d'hygiène, etc.)	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Les produits pour bébés et enfants (couches, jouets, vêtements)	4	4	4	3	3	3	3	5	3	3	4
Les produits pour animaux de compagnie (nourriture, jouets, soins)	4	5	4	3	3	4	4	6	4	3	5
Les produits électroniques (téléphones, ordinateurs, tablettes)	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
Les produits de beauté et cosmétiques	4	4	4	5	3	4	4	5	4	4	5
Les produits vestimentaires (habits, chaussures, accessoires de mode)	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	5
Les équipements de sport et de loisirs (vélos, rollers, équipements de randonnée, etc.)	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5
Les produits électroménagers	5	4	5	4	4	4	4	6	4	4	5
Les produits de jardinage et d'entretien extérieur	5	5	5	7	4	4	4	5	5	4	5

QUESTION 1. En moyenne, combien de temps seriez-vous prêts à attendre pour recevoir chacun des types de produits suivants lorsque vous les achetez par Internet ?  
Question posée à l'ensemble des Français, 1018 répondants

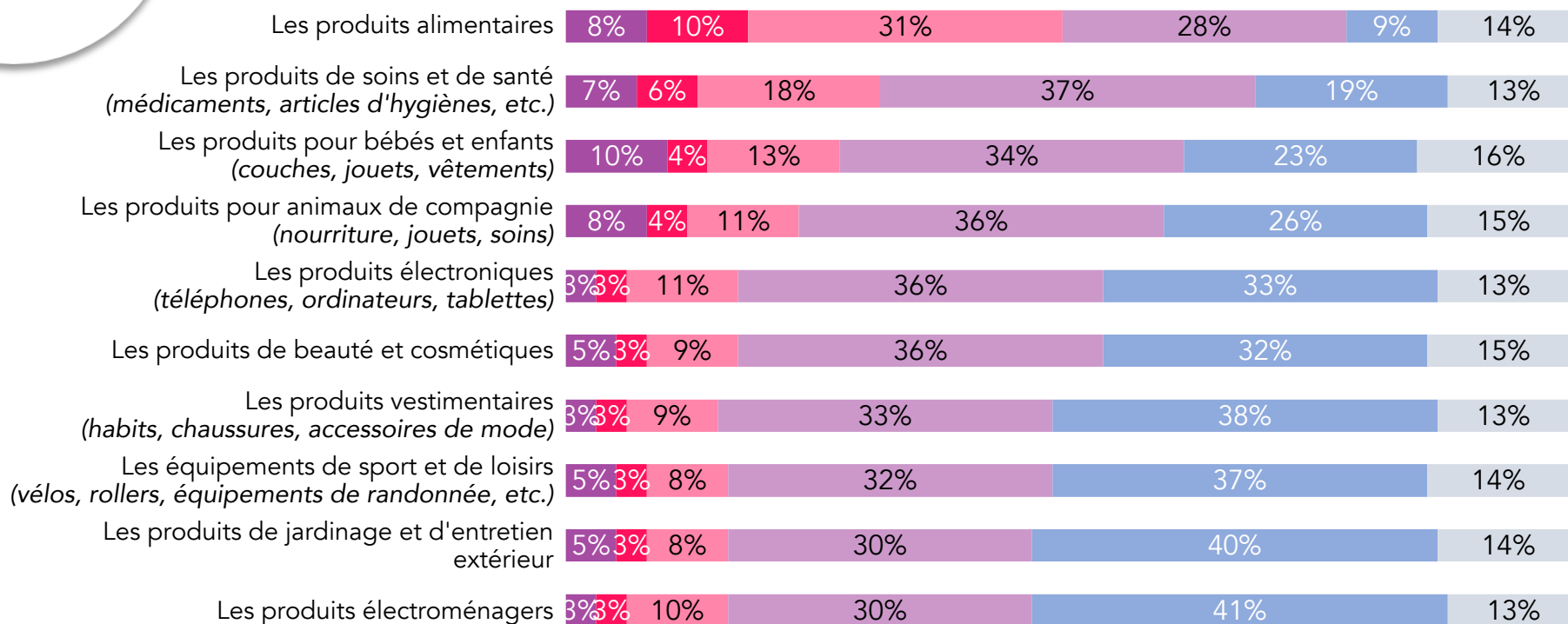




# LES DÉLAIS DE LIVRAISON MAXIMUM

## Votre délai d'attente maximum

Délai moyen  
(nombre de jours)



● Moins d'une journée ● 1 jour ● 2 à 3 jours ● 4 à 7 jours ● Plus de 7 jours ● NSP

**QUESTION 1. En moyenne, combien de temps seriez-vous prêts à attendre pour recevoir chacun des types de produits suivants lorsque vous les achetez par Internet ?**  
Question posée à l'ensemble des Français, 1018 répondants







# LES DÉLAIS DE LIVRAISON MAXIMUM

## Votre délai d'attente maximum

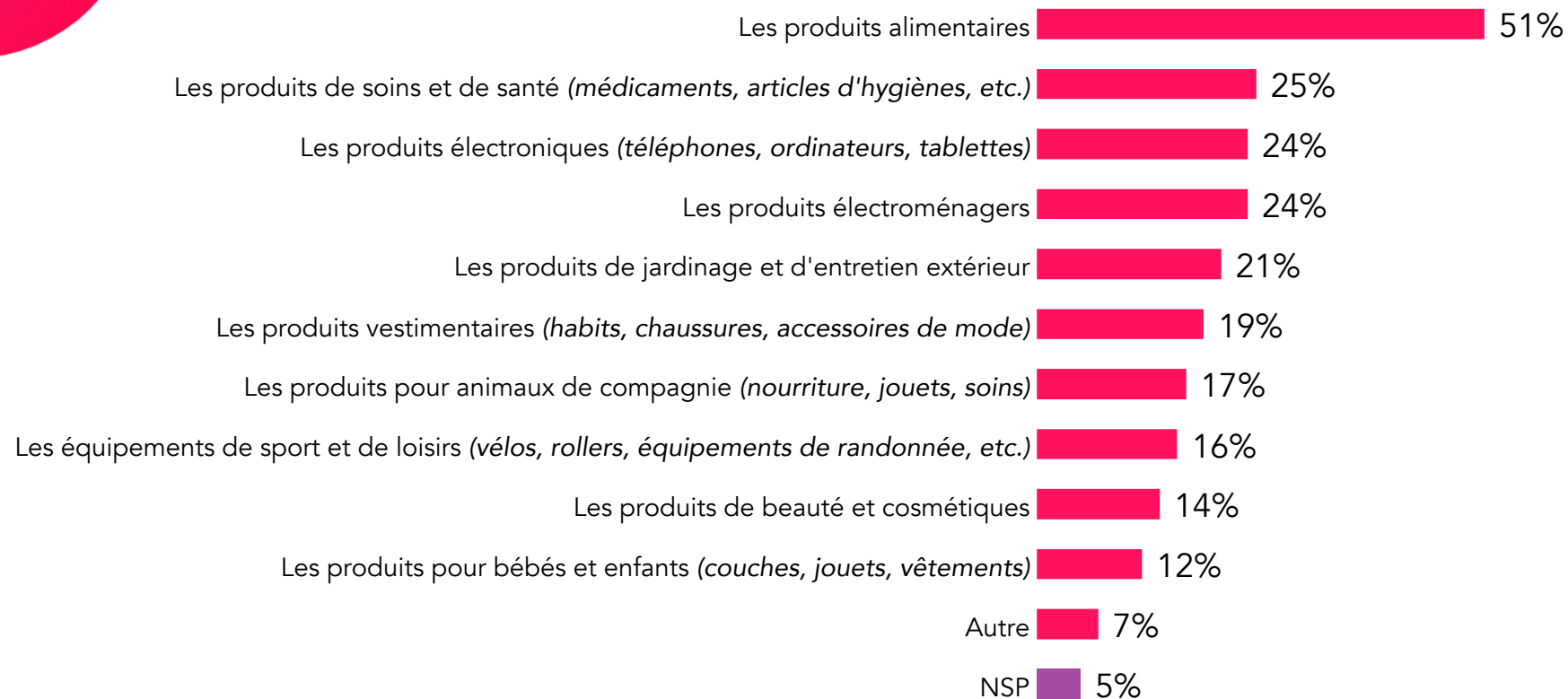
	Moyenne (en jours)	Sexe		Âge					Statut		
		Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et plus	CSP+	CSP-	Inactif
Les produits alimentaires	5	5	5	9	5	4	4	4	4	4	5
Les produits de soins et de santé (médicaments, articles d'hygiène, etc.)	6	5	6	6	6	5	5	6	6	5	6
Les produits pour bébés et enfants (couches, jouets, vêtements)	7	7	7	7	6	7	6	8	7	6	8
Les produits pour animaux de compagnie (nourriture, jouets, soins)	8	8	7	7	7	7	6	10	8	6	9
Les produits électroniques (téléphones, ordinateurs, tablettes)	8	8	9	9	7	9	8	9	9	7	8
Les produits de beauté et cosmétiques	8	8	8	10	7	8	8	9	8	8	9
Les produits vestimentaires (habits, chaussures, accessoires de mode)	9	8	9	9	8	8	8	10	8	8	9
Les équipements de sport et de loisirs (vélos, rollers, équipements de randonnée, etc.)	9	8	9	9	8	9	8	9	9	8	9
Les produits de jardinage et d'entretien extérieur	9	9	10	10	8	10	8	10	9	8	9
Les produits électroménagers	9	8	10	9	8	9	9	10	9	8	10

QUESTION 1. En moyenne, combien de temps seriez-vous prêts à attendre pour recevoir chacun des types de produits suivants lorsque vous les achetez par Internet ?  
Question posée à l'ensemble des Français, 1018 répondants





# LES PRODUITS POUR LESQUELS UNE RUPTURE DE STOCK INCITERAIT À CHANGER D'ENSEIGNE



QUESTION 2. Lors d'un achat en magasin ou sur internet parmi les types de produits suivants, quels sont ceux qui vous inciteraient à changer d'enseignes en cas de rupture de stock?

Question posée à l'ensemble des Français, 1018 répondants / Plusieurs réponses possibles, total supérieur à 100%







# LES PRODUITS POUR LESQUELS UNE RUPTURE DE STOCK INCITERAIT À CHANGER D'ENSEIGNE

	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
Les produits alimentaires	51%	49%	53%	47%	48%	<b>56%</b>	<b>55%</b>	46%	50%	57%	48%
Les produits de soins et de santé (médicaments, articles d'hygiène, etc.)	25%	20%	29%	<b>34%</b>	23%	25%	22%	24%	25%	23%	26%
Les produits électroniques (téléphones, ordinateurs, tablettes)	24%	27%	22%	<b>28%</b>	19%	24%	25%	25%	27%	22%	24%
Les produits électroménagers	24%	26%	23%	17%	16%	26%	25%	<b>29%</b>	26%	20%	27%
Les produits de jardinage et d'entretien extérieur	21%	20%	22%	21%	20%	21%	19%	<b>23%</b>	23%	18%	22%
Les produits vestimentaires (habits, chaussures, accessoires de mode)	19%	15%	22%	<b>22%</b>	22%	19%	12%	20%	22%	14%	19%
Les produits pour animaux de compagnie (nourriture, jouets, soins)	17%	13%	21%	19%	<b>23%</b>	17%	17%	13%	21%	16%	15%
Les équipements de sport et de loisirs (vélos, rollers, équipements de randonnée, etc.)	16%	15%	17%	20%	<b>21%</b>	17%	14%	14%	19%	15%	15%
Les produits de beauté et cosmétiques	14%	10%	18%	<b>25%</b>	19%	13%	10%	11%	16%	13%	13%
Les produits pour bébés et enfants (couches, jouets, vêtements)	12%	10%	14%	11%	<b>25%</b>	15%	6%	8%	15%	15%	9%
Autre	7%	9%	5%	1%	1%	6%	9%	12%	6%	4%	10%

QUESTION 2. Lors d'un achat en magasin ou sur internet parmi les types de produits suivants, quels sont ceux qui vous inciteraient à changer d'enseignes en cas de rupture de stock?

Question posée à l'ensemble des Français, 1018 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](mailto:mike@iloveretail.fr)  
[www.laretailtech.com](http://www.laretailtech.com)

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

**OpinionWay**  
Meriadec Blégent  
DGA

15, place de la République  
75003 Paris

+33 1 81 81 83 00  
[mblegent@opinion-way.com](mailto:mblegent@opinion-way.com)  
[www.opinion-way.com](http://www.opinion-way.com)







**À TRÈS VITE !**

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

LES JEUDIS DE LA RETAIL TECH

07.03.24