



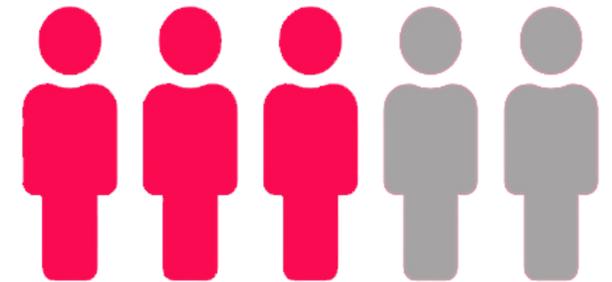
# L'IMPACT DE L'IA SUR L'ORGANISATION DES ENSEIGNES DU RETAIL

AI  
ARTIFICIAL  
INTELLIGENCE

LES JEUDIS DE LA RETAIL TECH | 04.04.24

*“opinionway”*

LES CHIFFRES  
CONSOMMATEURS  
DU MOIS





# LA METHODOLOGIE DE L'ENQUÊTE

Echantillon de **1015 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**



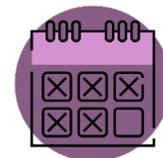
Les résultats de ce sondage doivent être lus en tenant compte des marges d'incertitude : 1,4 à 3,1 points au plus pour un échantillon de 1000 répondants.



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



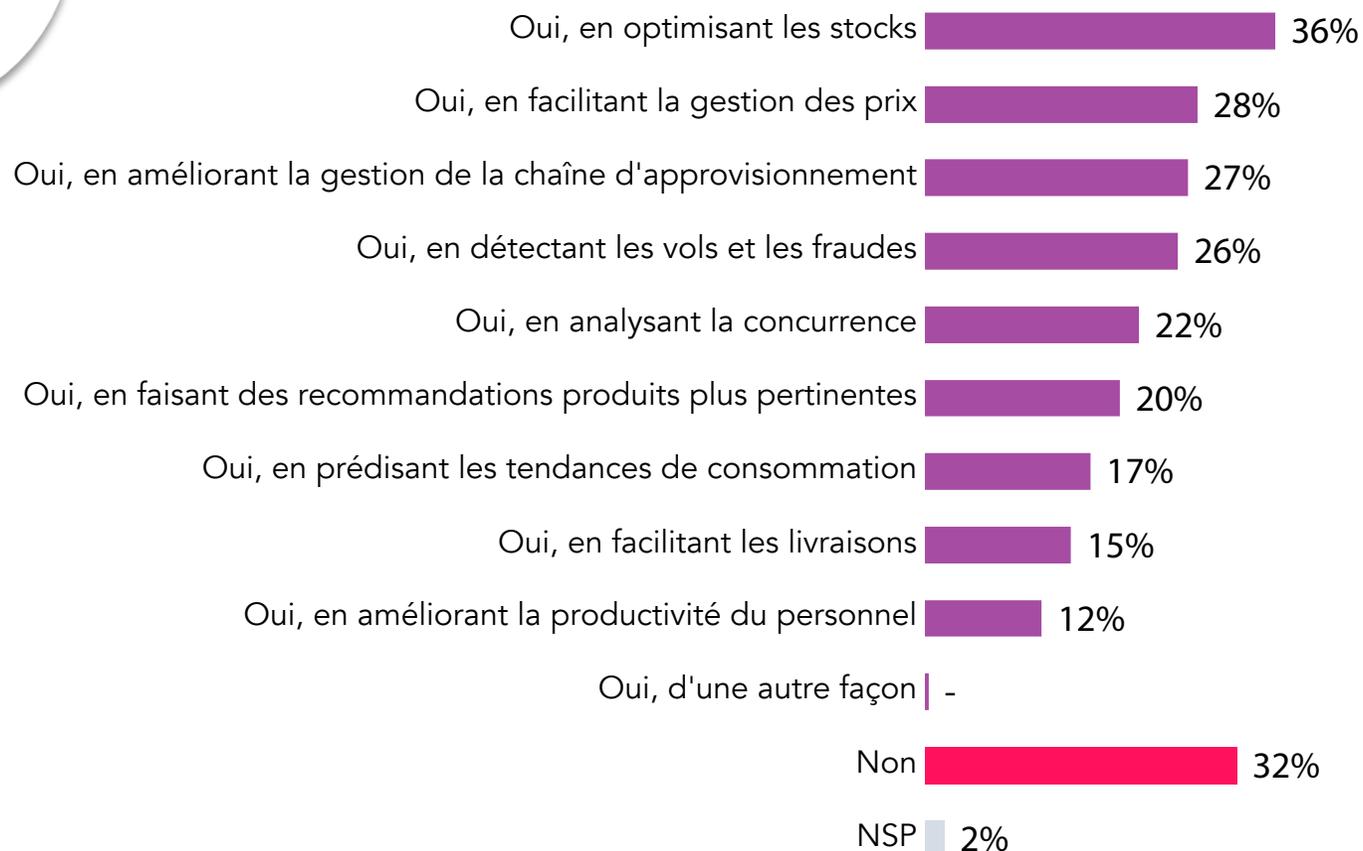
Les interviews ont été réalisées **les 27 et 28 mars 2024.**

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





# L'IMPACT DE L'IA SUR L'ORGANISATION DES ENSEIGNES DE LA DISTRIBUTION ET DES COMMERCES



66%

Des Français estiment que l'intelligence artificielle peut améliorer l'organisation des enseignes du retail

QUESTION 1. Estimez-vous que l'Intelligence Artificielle peut améliorer l'organisation des enseignes de la distribution et des commerces ?  
Question posée à l'ensemble des Français, 1015 répondants / Plusieurs réponses possibles, total supérieur à 100%





# L'IMPACT DE L'IA SUR L'ORGANISATION DES ENSEIGNES DE LA DISTRIBUTION ET DES COMMERCES

	% 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 Oui</b>	<b>66%</b>	<b>70%</b>	<b>63%</b>	<b>79%</b>	<b>72%</b>	<b>65%</b>	<b>61%</b>	<b>64%</b>	<b>70%</b>	<b>64%</b>	<b>65%</b>
Oui, en optimisant les stocks	36%	36%	36%	38%	29%	31%	39%	41%	35%	31%	40%
Oui, en facilitant la gestion des prix	28%	32%	25%	38%	27%	29%	25%	28%	30%	27%	28%
Oui, en améliorant la gestion de la chaîne d'approvisionnement	27%	29%	25%	26%	18%	27%	30%	31%	30%	23%	30%
Oui, en détectant les vols et les fraudes	26%	27%	25%	30%	21%	21%	26%	32%	23%	21%	32%
Oui, en analysant la concurrence	22%	24%	21%	29%	22%	21%	23%	21%	24%	21%	23%
Oui, en faisant des recommandations produits plus pertinentes	20%	23%	17%	27%	24%	15%	19%	19%	19%	21%	19%
Oui, en prédisant les tendances de consommation	17%	19%	15%	27%	16%	18%	14%	16%	18%	17%	16%
Oui, en facilitant les livraisons	15%	15%	15%	17%	15%	16%	15%	14%	16%	13%	16%
Oui, en améliorant la productivité du personnel	12%	15%	10%	13%	17%	9%	12%	13%	14%	13%	12%
Oui, d'une autre façon	-	1%	-	-	-	1%	1%	-	1%	1%	-
<b>Non</b>	<b>32%</b>	<b>29%</b>	<b>35%</b>	<b>17%</b>	<b>27%</b>	<b>34%</b>	<b>38%</b>	<b>35%</b>	<b>28%</b>	<b>33%</b>	<b>34%</b>

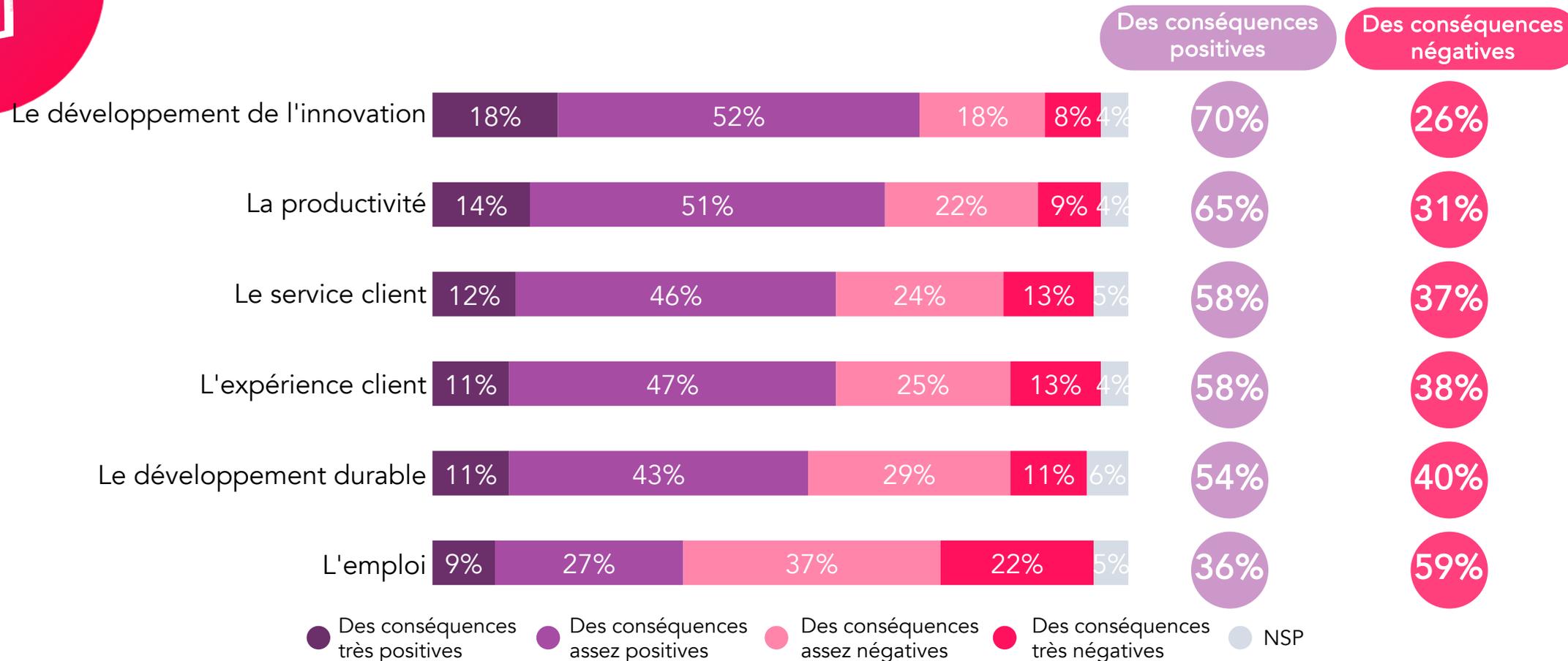
**QUESTION 1. Estimez-vous que l'Intelligence Artificielle peut améliorer l'organisation des enseignes de la distribution et des commerces ?**

Question posée à l'ensemble des Français, 1015 répondants / Plusieurs réponses possibles, total supérieur à 100%





# LES CONSÉQUENCES DE L'IA SUR L'ORGANISATION DES ENSEIGNES DE LA DISTRIBUTION ET DES COMMERCES



QUESTION 2. Et diriez-vous que l'utilisation de l'Intelligence Artificielle pour améliorer l'organisation des enseignes de la distribution et des commerces va avoir des conséquences négatives ou positives sur chacun des domaines suivants ?

Question posée à l'ensemble des Français, 1015 répondants





# LES CONSÉQUENCES DE L'IA SUR L'ORGANISATION DES ENSEIGNES DE LA DISTRIBUTION ET DES COMMERCES

	% Des conséquences positives	Sexe		Âge					Statut		
		Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et plus	CSP+	CSP-	Inactif
Le développement de l'innovation	<b>70%</b>	74%	67%	73%	72%	70%	61%	76%	70%	68%	72%
La productivité	<b>65%</b>	72%	59%	65%	75%	65%	55%	69%	67%	61%	67%
Le service client	<b>58%</b>	62%	55%	63%	64%	58%	50%	61%	62%	58%	56%
L'expérience client	<b>58%</b>	64%	53%	59%	65%	60%	48%	62%	63%	57%	57%
Le développement durable	<b>54%</b>	58%	51%	63%	62%	54%	44%	55%	58%	50%	54%
L'emploi	<b>36%</b>	36%	35%	40%	53%	39%	24%	33%	44%	35%	30%

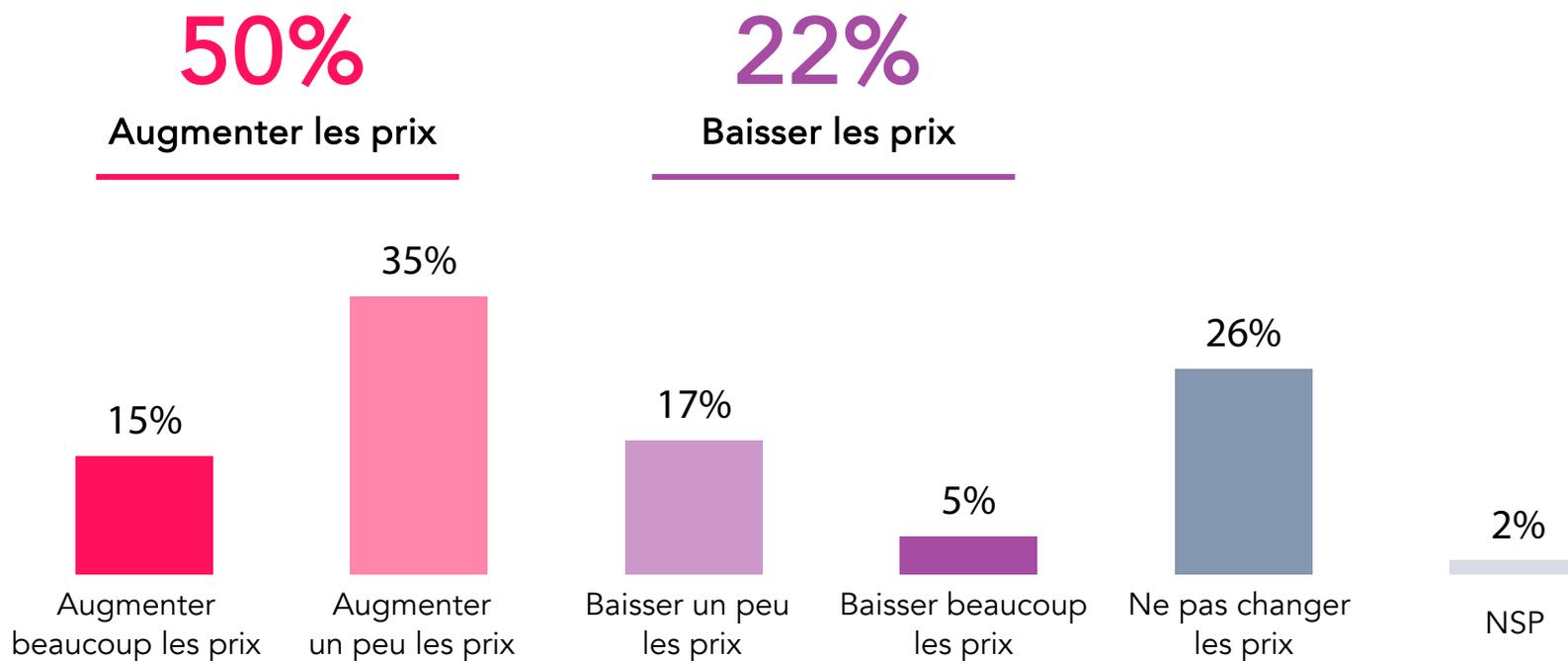
QUESTION 2. Et diriez-vous que l'utilisation de l'Intelligence Artificielle pour améliorer l'organisation des enseignes de la distribution et des commerces va avoir des conséquences négatives ou positives sur chacun des domaines suivants ?

Question posée à l'ensemble des Français, 1015 répondants





# L'IMPACT DE L'IA SUR LES PRIX DE VENTE



QUESTION 3. Enfin, diriez-vous que l'utilisation de l'Intelligence Artificielle pour améliorer l'organisation des enseignes de la distribution et des commerces va augmenter, diminuer ou ne pas changer les prix de vente ?

Question posée à l'ensemble des Français, 1015 répondants





# L'IMPACT DE L'IA SUR LES PRIX DE VENTE

	% 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 Augmenter</b>	<b>50%</b>	<b>47%</b>	<b>51%</b>	<b>37%</b>	<b>39%</b>	<b>52%</b>	<b>53%</b>	<b>55%</b>	<b>40%</b>	<b>54%</b>	<b>55%</b>
Augmenter beaucoup les prix	15%	14%	15%	6%	10%	17%	19%	15%	11%	19%	15%
Augmenter un peu les prix	35%	33%	36%	31%	29%	35%	34%	40%	29%	35%	40%
<b>Sous-total Baisser</b>	<b>22%</b>	<b>24%</b>	<b>20%</b>	<b>38%</b>	<b>31%</b>	<b>21%</b>	<b>19%</b>	<b>13%</b>	<b>29%</b>	<b>23%</b>	<b>15%</b>
Baisser un peu les prix	17%	18%	16%	22%	23%	17%	17%	11%	22%	19%	11%
Baisser beaucoup les prix	5%	6%	4%	16%	8%	4%	2%	2%	7%	4%	4%
<b>Ne pas changer les prix</b>	<b>26%</b>	<b>27%</b>	<b>26%</b>	<b>21%</b>	<b>26%</b>	<b>24%</b>	<b>27%</b>	<b>30%</b>	<b>29%</b>	<b>20%</b>	<b>28%</b>

QUESTION 3. Enfin, diriez-vous que l'utilisation de l'Intelligence Artificielle pour améliorer l'organisation des enseignes de la distribution et des commerces va augmenter, diminuer ou ne pas changer les prix de vente ?

Question posée à l'ensemble des Français, 1015 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](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)





AI

ARTIFICIAL  
INTELLIGENCE

À TRÈS VITE !

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

LES JEUDIS DE LA RETAIL TECH

04.04.24