

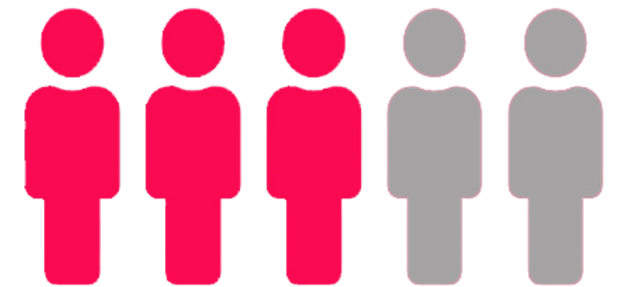


LES FRANÇAIS & LA PERSONNALISATION DES PARCOURS D'ACHAT

LES JEUDIS DE LA RETAIL TECH | 25.05.23

“opinionway”

LES CHIFFRES
CONSOMMATEURS
DU MOIS





LA METHODOLOGIE DE L'ENQUÊTE



Echantillon de **1007 personnes représentatif** de la population française âgée de 18 ans et plus.

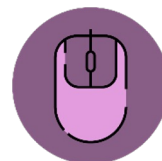
L'échantillon a été constitué selon la **méthode des quotas**, au regard des critères de sexe, d'âge, de catégorie socioprofessionnelle, de catégorie d'agglomération et de région de résidence.



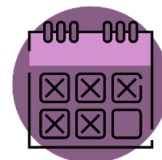
OpinionWay a réalisé cette enquête en appliquant les procédures et règles de la **norme ISO 20252**



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).



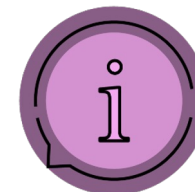
Les interviews ont été réalisées **les 16 et 17 mai 2023**.

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.





LA SATISFACTION VIS-À-VIS DES RECOMMANDATIONS PERSONNALISÉES

Lorsque vous réalisez des achats sur Internet



Lorsque vous réalisez des achats dans des magasins physiques



● Très satisfait ● Plutôt satisfait ● Plutôt pas satisfait ● Pas du tout satisfait ● NSP

77%
sont satisfaits des recommandations sur Internet ou dans les magasins

QUESTION 1. Aujourd'hui, diriez-vous que globalement vous êtes satisfait ou pas des recommandations personnalisées de produits qui vous sont proposées... ?

Question posée à l'ensemble des Français, 1007 répondants





LA SATISFACTION VIS-À-VIS DES RECOMMANDATIONS PERSONNALISÉES

	% Satisfait	Sexe		Âge					Statut		
		Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et plus	CSP+	CSP-	Inactif
<i>Est satisfait des recommandations personnalisées de produits proposés sur internet ou dans les magasins</i>	77%	72%	81%	85%	79%	79%	73%	74%	76%	82%	74%
Lorsque vous réalisez des achats <u>sur Internet</u>	68%	64%	73%	75%	73%	72%	66%	63%	69%	74%	65%
Lorsque vous réalisez des achats dans <u>des magasins physiques</u>	67%	61%	72%	69%	71%	70%	64%	65%	69%	69%	64%

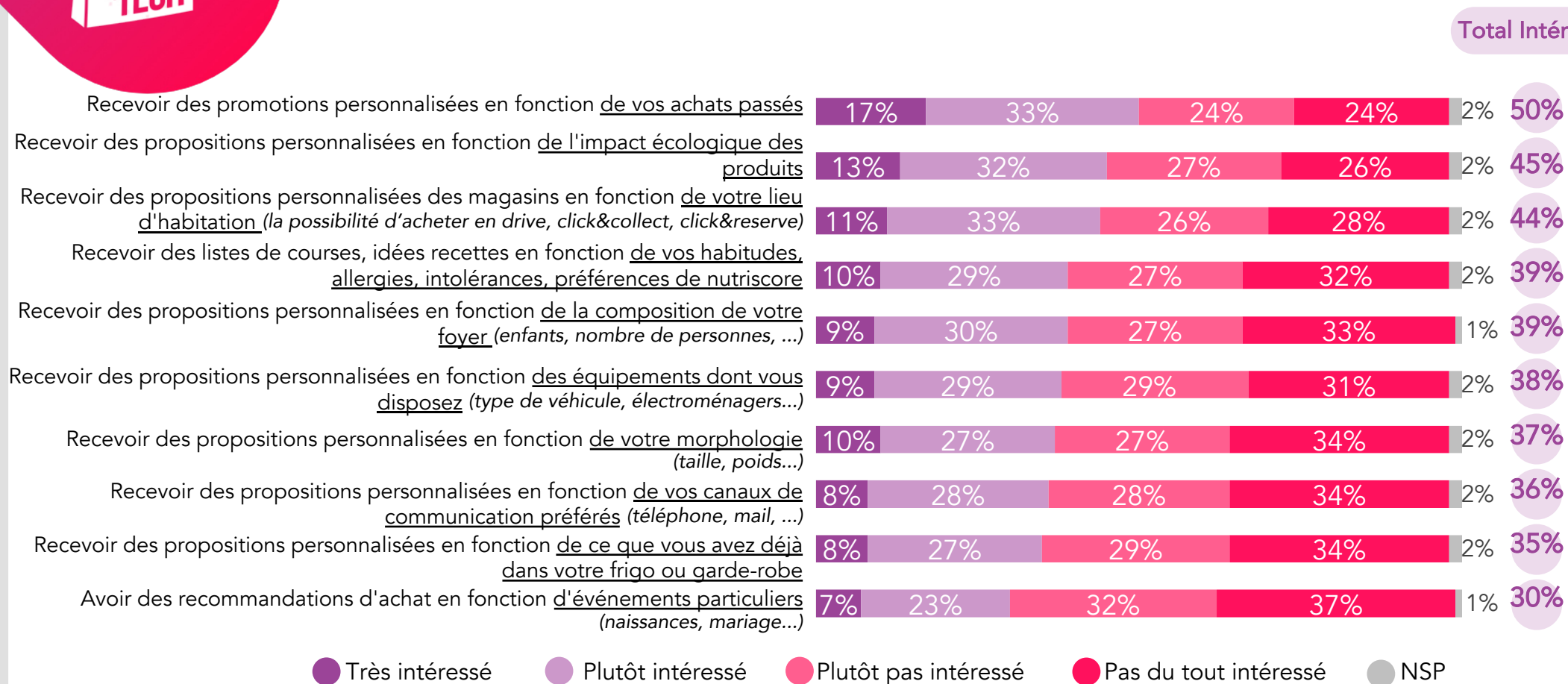
QUESTION 1. Aujourd'hui, diriez-vous que globalement vous êtes satisfait ou pas des recommandations personnalisées de produits qui vous sont proposées... ?

Question posée à l'ensemble des Français, 1007 répondants





L'INTÉRÊT À L'ÉGARD DES NOUVEAUX SERVICES DE PERSONNALISATION DES ACHATS



30%
Au moins un nouveau service

QUESTION 2. Afin d'améliorer la personnalisation de vos achats, seriez-vous intéressé ou non pour... ?

Question posée à l'ensemble des Français, 1007 répondants





L'INTÉRÊT À L'ÉGARD DES NOUVEAUX SERVICES DE PERSONNALISATION DES ACHATS

	% Intéressé	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 nouveau service	30%	25%	35%	47%	44%	34%	26%	17%	30%	40%	23%
Recevoir des promotions personnalisées en fonction <u>de vos achats passés</u>	50%	46%	55%	54%	56%	58%	54%	35%	50%	59%	44%
Recevoir des propositions personnalisées en fonction <u>de l'impact écologique des produits</u>	45%	40%	49%	55%	53%	54%	43%	30%	52%	49%	36%
Recevoir des propositions personnalisées des magasins en fonction <u>de votre lieu d'habitation</u>	44%	40%	49%	50%	54%	57%	42%	27%	50%	55%	33%
Recevoir des listes de courses, idées recettes en fonction <u>de vos habitudes, allergies, intolérances, préférences de nutriscore</u>	39%	34%	44%	58%	56%	45%	36%	23%	42%	47%	32%
Recevoir des propositions personnalisées en fonction <u>de la composition de votre foyer</u>	39%	32%	44%	37%	60%	50%	37%	18%	43%	52%	26%
Recevoir des propositions personnalisées en fonction <u>des équipements dont vous disposez</u>	38%	35%	42%	43%	52%	49%	34%	24%	44%	47%	28%
Recevoir des propositions personnalisées en fonction <u>de votre morphologie</u>	37%	29%	44%	47%	56%	40%	36%	20%	39%	46%	28%
Recevoir des propositions personnalisées en fonction <u>de vos canaux de communication préférés</u>	36%	34%	38%	36%	51%	44%	38%	18%	41%	47%	25%
Recevoir des propositions personnalisées en fonction <u>de ce que vous avez déjà dans votre frigo ou garde-robe</u>	35%	30%	41%	50%	51%	43%	32%	17%	37%	46%	28%
Avoir des recommandations d'achat en fonction <u>d'événements particuliers</u>	30%	26%	33%	28%	47%	38%	28%	16%	35%	37%	21%

QUESTION 2. Afin d'améliorer la personnalisation de vos achats, seriez-vous intéressé ou non pour... ?

Question posée à l'ensemble des Français, 1007 répondants





DÉFINITIONS

Les **Intelligences Artificielles Génératives** sont des outils établis à partir d'intelligence artificielle qui permettent d'échanger sous forme de messages. Ces outils permettent à leurs utilisateurs de dialoguer en temps réel avec une intelligence artificielle et de répondre à des questions sur différents sujets. L'intelligence artificielle crée son contenu à partir de ce qui est déjà existant.

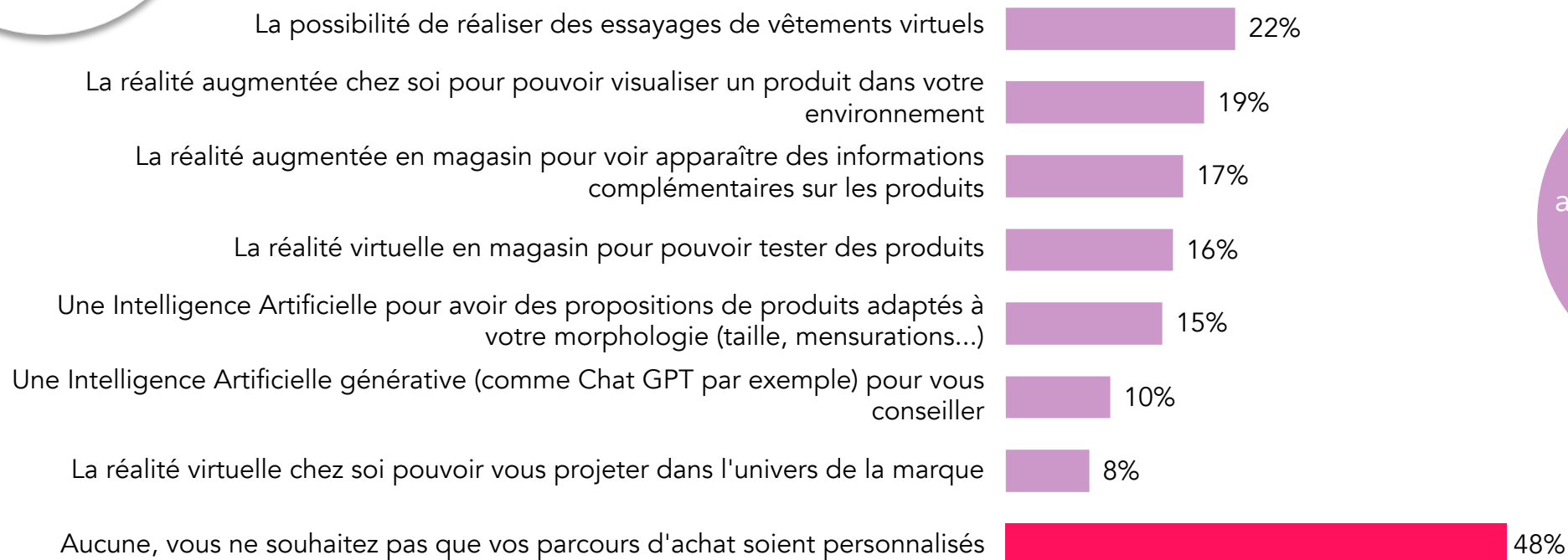
La **réalité augmentée** améliore l'expérience client en ajoutant des composants virtuels (comme des images digitales, graphismes, vidéos, images animées ...) qui vont venir se superposer au sein du monde réel.

La **réalité virtuelle** est entièrement générée et dirigée par un ordinateur, l'ensemble des technologies utilisant la réalité virtuelle vont permettre une immersion dans une reproduction numérique d'un monde réel ou imaginaire (possible par exemple grâce à un casque de réalité virtuelle).





LES INNOVATIONS ATTENDUES POUR PERSONNALISER LE PARCOURS D'ACHAT



52%
aimeraient bénéficier
d'au moins une
innovation

QUESTION 3. Parmi les innovations suivantes, desquelles aimeriez-vous bénéficier pour que vos parcours d'achat soient davantage personnalisés ?

Plusieurs réponses possibles - Total supérieur à 100%

Question posée à l'ensemble des Français, 1007 répondants





LES INNOVATIONS ATTENDUES POUR PERSONNALISER LE PARCOURS D'ACHAT

	% 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 innovation	52%	47%	56%	73%	70%	58%	46%	32%	63%	56%	40%
La possibilité de réaliser des essayages de vêtements virtuels	22%	20%	24%	28%	31%	24%	23%	13%	28%	23%	18%
La réalité augmentée chez soi pour pouvoir visualiser un produit dans votre environnement	19%	18%	20%	28%	26%	18%	18%	13%	22%	23%	14%
La réalité augmentée en magasin pour voir apparaître des informations complémentaires sur les produits	17%	17%	18%	30%	14%	20%	15%	14%	22%	16%	15%
La réalité virtuelle en magasin pour pouvoir tester des produits	16%	14%	17%	27%	19%	17%	18%	7%	15%	19%	14%
Une Intelligence Artificielle pour avoir des propositions de produits adaptés à votre morphologie (taille, mensurations...)	15%	12%	17%	26%	16%	18%	16%	5%	19%	15%	10%
Une Intelligence Artificielle générative (comme Chat GPT par exemple) pour vous conseiller	10%	10%	9%	18%	14%	11%	8%	5%	11%	10%	8%
La réalité virtuelle chez soi pouvoir vous projeter dans l'univers de la marque	8%	10%	6%	6%	18%	7%	9%	4%	12%	8%	6%
Aucune, vous ne souhaitez pas que vos parcours d'achat soient personnalisés	48%	53%	43%	27%	29%	41%	53%	68%	36%	43%	59%

QUESTION 3. Parmi les innovations suivantes, desquelles aimeriez-vous bénéficier pour que vos parcours d'achat soient davantage personnalisés ?

Plusieurs réponses possibles - Total supérieur à 100%

Question posée à l'ensemble des Français, 1007 répondants





CONTACTS PRESSE



La Retail Tech
Mike Hadjadj
Co-initiateur

94, rue Marius Aujan
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

25.05.23