



# LES FRANÇAIS ET LA SUPPLY CHAIN INNOVANTE

LES JEUDIS DE LA RETAIL TECH | 14.11.24

*“opinionway*

LES CHIFFRES  
CONSOMMATEURS  
DU MOIS





# LA METHODOLOGIE DE L'ENQUÊTE



Echantillon de **1 027 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 6 et 7 novembre 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 »**

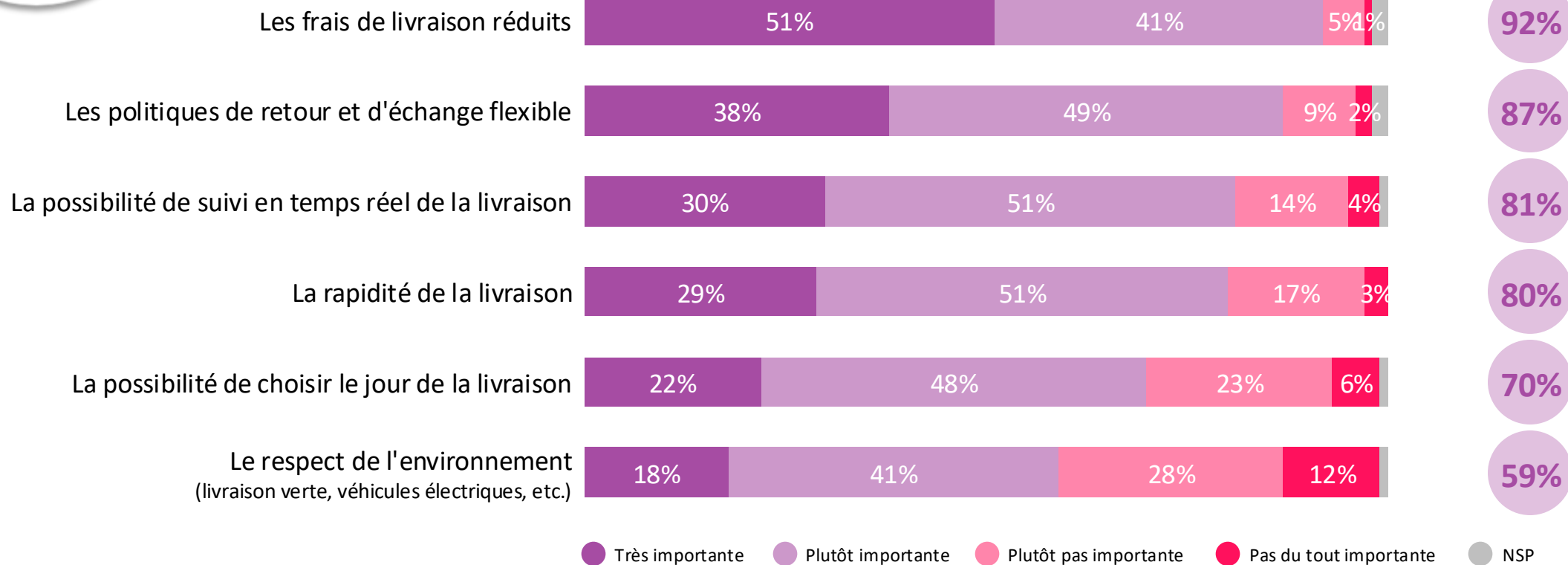
***et aucune reprise de l'enquête ne pourra être dissociée de cet intitulé.***





# LES OPTIONS ATTENDUES LORS DES ACHATS EN LIGNE

Importante



QUESTION 1. Lorsque vous effectuez un achat en ligne, diriez-vous que chacune des options suivantes est importante ou non ?

Question posée à l'ensemble des Français, 1027 répondants





# LES OPTIONS ATTENDUES LORS DES ACHATS EN LIGNE

	% Importante	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 frais de livraison réduits	<b>92%</b>	91%	93%	81%	95%	93%	93%	93%	90%	93%	93%
Les politiques de retour et d'échange flexible	<b>87%</b>	87%	87%	72%	89%	87%	88%	91%	85%	88%	89%
La possibilité de suivi en temps réel de la livraison	<b>81%</b>	78%	83%	82%	87%	78%	80%	80%	75%	85%	83%
La rapidité de la livraison	<b>80%</b>	78%	81%	81%	81%	82%	77%	79%	75%	83%	80%
La possibilité de choisir le jour de la livraison	<b>70%</b>	71%	69%	69%	74%	71%	73%	63%	72%	75%	66%
Le respect de l'environnement (livraison verte, véhicules électriques, etc.)	<b>59%</b>	56%	62%	59%	61%	64%	57%	54%	64%	60%	55%

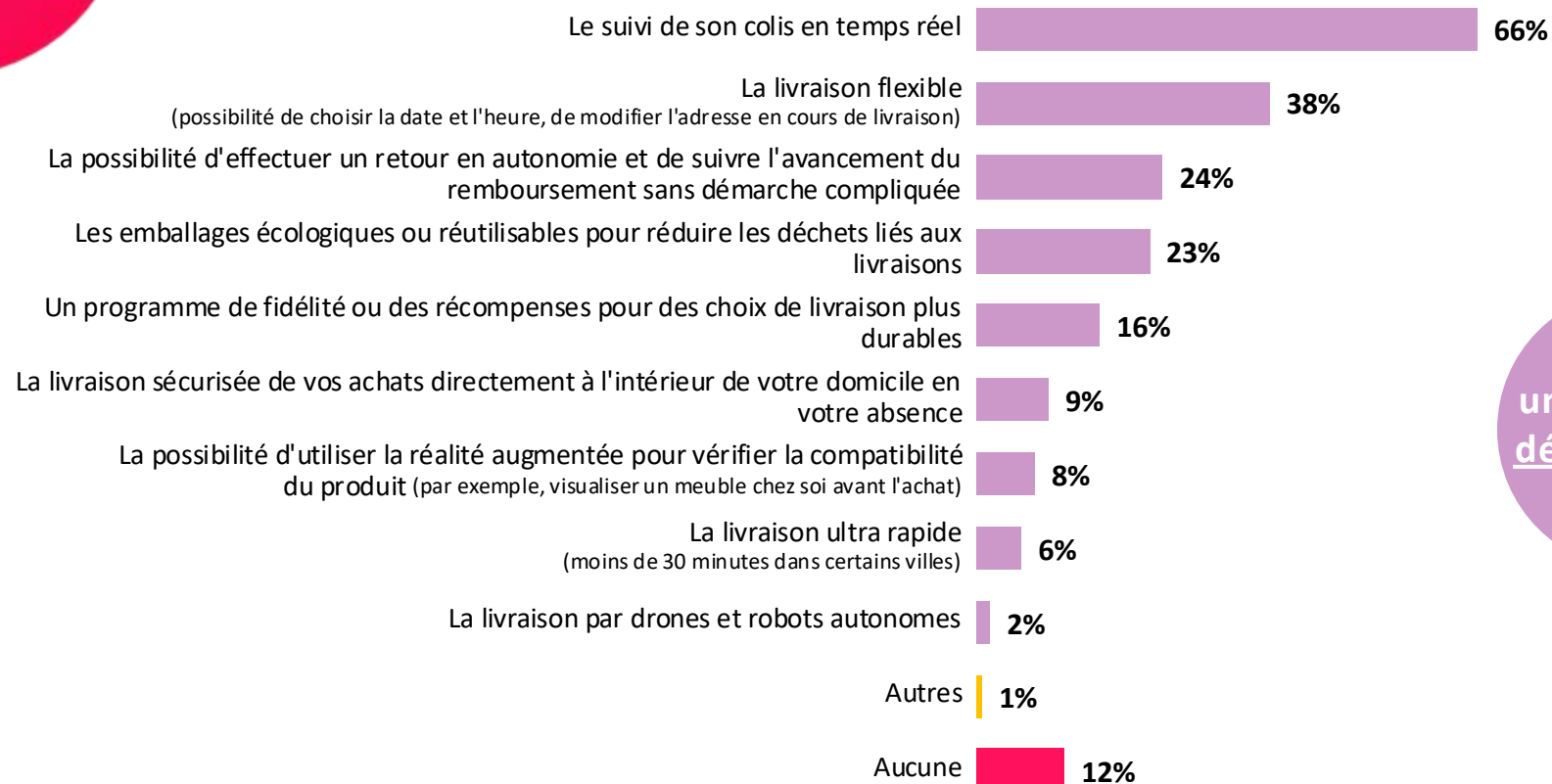
**QUESTION 1.** Lorsque vous effectuez un achat en ligne, diriez-vous que chacune des options suivantes est importante ou non ?

Question posée à l'ensemble des Français, 1027 répondants





# LES ÉVOLUTIONS TECHNOLOGIQUES PROPOSÉES LORS DES ACHATS EN LIGNE



Au moins  
une évolution  
déjà proposée  
**88%**

QUESTION 2. Parmi les évolutions technologiques suivantes, quelles sont celles qui vous ont déjà été proposées lorsque vous effectuez un achat en ligne ?

Question posée à l'ensemble des Français, 1027 répondants / Plusieurs réponses possibles – Total supérieur à 100%





# LES ÉVOLUTIONS TECHNOLOGIQUES PROPOSÉES LORS DES ACHATS EN LIGNE

	% 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 évolution proposée</b>	<b>88%</b>	<b>89%</b>	<b>87%</b>	<b>91%</b>	<b>92%</b>	<b>87%</b>	<b>86%</b>	<b>89%</b>	<b>89%</b>	<b>89%</b>	<b>88%</b>
Le suivi de son colis en temps réel	66%	68%	63%	63%	58%	59%	68%	76%	64%	60%	72%
La livraison flexible	38%	38%	39%	38%	41%	41%	41%	33%	47%	38%	34%
La possibilité d'effectuer un retour en autonomie et de suivre l'avancement du remboursement sans démarche compliquée	24%	22%	27%	24%	26%	26%	25%	21%	28%	24%	22%
Les emballages écologiques ou réutilisables pour réduire les déchets liés aux livraisons	23%	22%	23%	28%	22%	26%	19%	21%	22%	22%	24%
Un programme de fidélité ou des récompenses pour des choix de livraison plus durables	16%	17%	15%	19%	22%	21%	12%	11%	17%	20%	14%
La livraison sécurisée de vos achats directement à l'intérieur de votre domicile en votre absence	9%	9%	10%	12%	16%	11%	5%	7%	8%	12%	8%
La possibilité d'utiliser la réalité augmentée pour vérifier la compatibilité du produit	8%	8%	7%	10%	12%	10%	7%	2%	11%	10%	4%
La livraison ultra rapide	6%	7%	5%	6%	12%	5%	6%	3%	6%	9%	4%
La livraison par drones et robots autonomes	2%	2%	1%	3%	5%	1%	1%	1%	2%	2%	1%
Autres	1%	1%	1%	-	-	-	1%	2%	-	-	1%
Aucune	12%	10%	13%	9%	8%	13%	14%	11%	11%	11%	12%

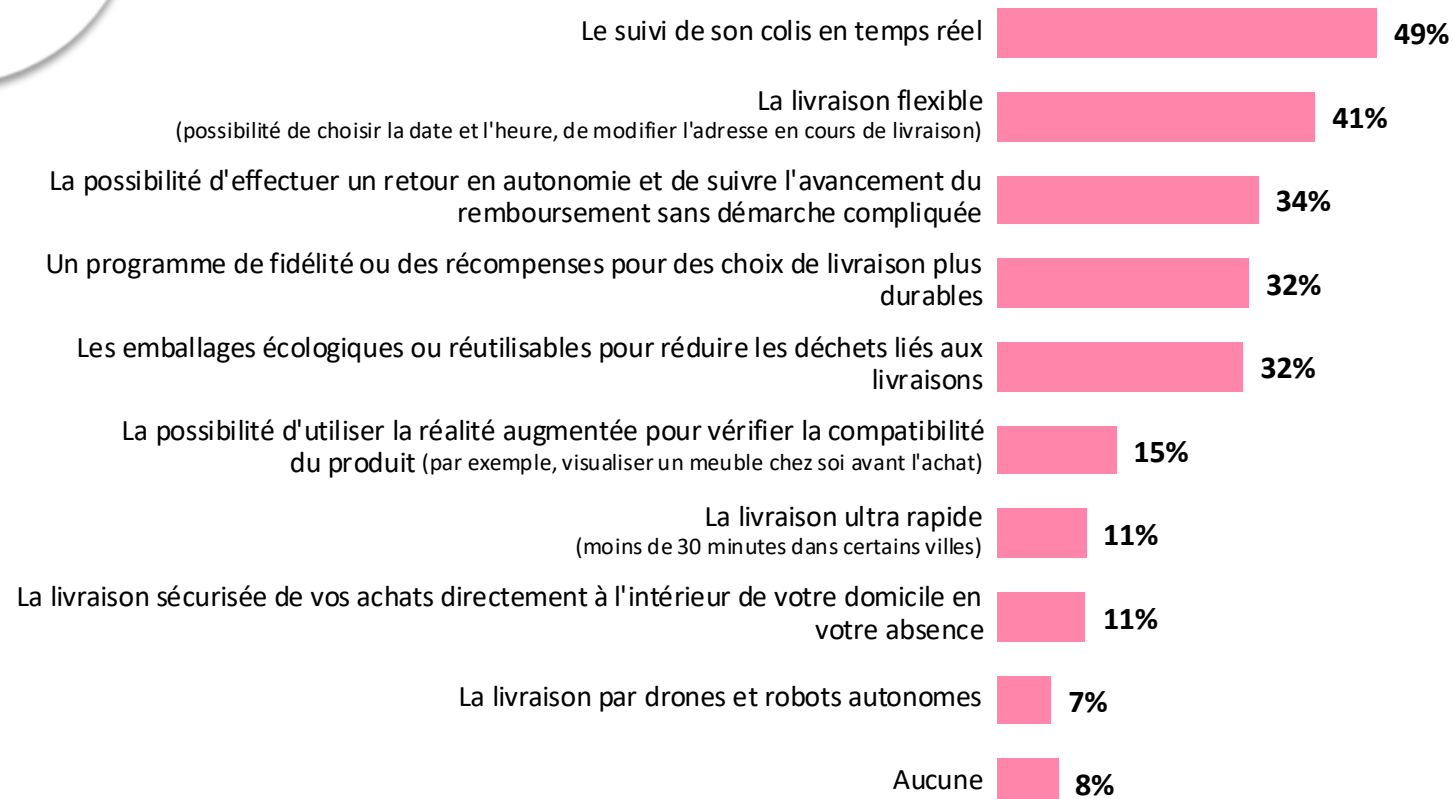
**QUESTION 2. Parmi les évolutions technologiques suivantes, quelles sont celles qui vous ont déjà été proposées lorsque vous effectuez un achat en ligne ?**

Question posée à l'ensemble des Français, 1027 répondants / Plusieurs réponses possibles – Total supérieur à 100%





# LES ÉVOLUTIONS TECHNOLOGIQUES SOUHAITÉES LORS DES ACHATS EN LIGNE



Au moins  
une évolution  
souhaitée  
**92%**

**QUESTION 3. Parmi les évolutions technologiques suivantes, quelles sont celles qui vous aimeriez le plus utiliser lorsque vous effectuez un achat en ligne ?**

Question posée à l'ensemble des Français, 1027 répondants / Plusieurs réponses possibles – Total supérieur à 100%





# LES ÉVOLUTIONS TECHNOLOGIQUES SOUHAITÉES LORS DES ACHATS EN LIGNE

	% 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 évolution</b>	<b>92%</b>	<b>91%</b>	<b>93%</b>	<b>95%</b>	<b>94%</b>	<b>91%</b>	<b>91%</b>	<b>91%</b>	<b>93%</b>	<b>92%</b>	<b>92%</b>
Le suivi de son colis en temps réel	49%	51%	47%	52%	48%	39%	47%	58%	39%	48%	56%
La livraison flexible	41%	40%	42%	40%	41%	39%	44%	39%	48%	33%	41%
La possibilité d'effectuer un retour en autonomie et de suivre l'avancement du remboursement sans démarche compliquée	34%	30%	36%	31%	36%	31%	33%	36%	35%	29%	36%
Un programme de fidélité ou des récompenses pour des choix de livraison plus durables	32%	30%	35%	33%	28%	39%	36%	25%	37%	35%	27%
Les emballages écologiques ou réutilisables pour réduire les déchets liés aux livraisons	32%	28%	35%	41%	28%	30%	30%	33%	34%	27%	33%
La possibilité d'utiliser la réalité augmentée pour vérifier la compatibilité du produit	15%	14%	16%	19%	26%	20%	12%	6%	19%	19%	10%
La livraison ultra rapide	11%	10%	12%	26%	20%	12%	8%	3%	13%	12%	9%
La livraison sécurisée de vos achats directement à l'intérieur de votre domicile en votre absence	11%	11%	11%	9%	15%	15%	8%	10%	10%	15%	10%
La livraison par drones et robots autonomes	7%	8%	6%	13%	13%	7%	5%	3%	10%	7%	5%
Aucune	8%	8%	7%	5%	5%	8%	9%	9%	7%	7%	8%

**QUESTION 3. Parmi les évolutions technologiques suivantes, quelles sont celles qui vous aimeriez le plus utiliser lorsque vous effectuez un achat en ligne ?**

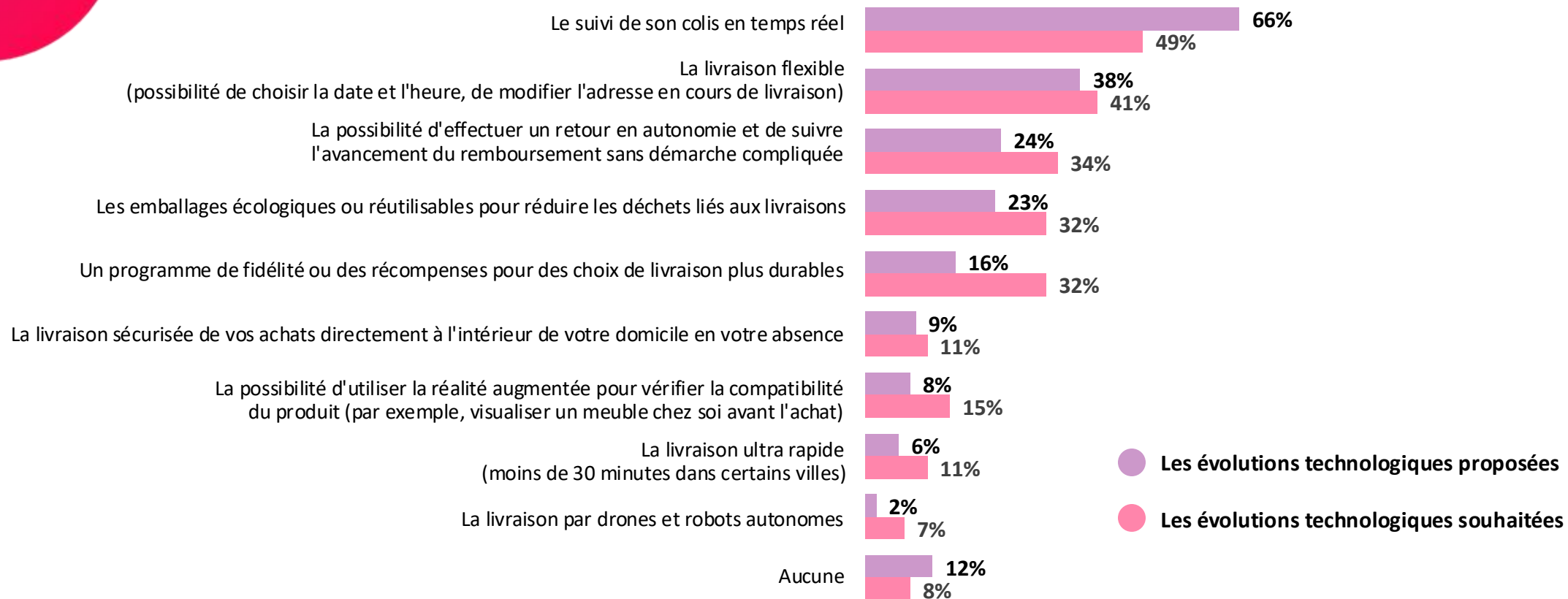
Question posée à l'ensemble des Français, 1027 répondants / Plusieurs réponses possibles – Total supérieur à 100%







# LA COMPARAISON DES ÉVOLUTIONS TECHNOLOGIQUES PROPOSÉES ET SOUHAITÉES



QUESTION 2. Parmi les évolutions technologiques suivantes, quelles sont celles qui vous ont déjà été proposées lorsque vous effectuez un achat en ligne ?

QUESTION 3. Parmi les évolutions technologiques suivantes, quelles sont celles qui vous aimeriez le plus utiliser lorsque vous effectuez un achat en ligne ?

Questions posées à l'ensemble des Français, 1027 répondants / Plusieurs réponses possibles – Total supérieur à 100%





# 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](mailto:mike@iloveretail.fr)

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

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

## OpinionWay

Anne-Laure Marchal  
Directrice du département  
Corporate et Enjeux d'Opinion

15, place de la République  
75003 Paris

+33 81 81 83 49

[almarchal@opinion-way.com](mailto:almarchal@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

14.11.24