

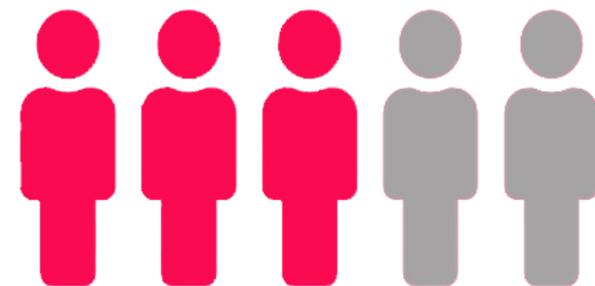


LES FRANÇAIS & L'EFFICIENCE DES PARCOURS D'ACHAT

LES JEUDIS DE LA RETAIL TECH | 24.11.22

“opinionway”

LES CHIFFRES
CONSOMMATEURS
DU MOIS



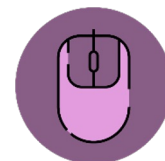


LA METHODOLOGIE DE L'ENQUÊTE

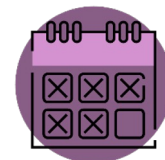


Echantillon de **1003 personnes représentatif** de la population française âgée de 18 ans et plus.

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.



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



Les interviews ont été réalisées **le 16 et 17 novembre 2022**.

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



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

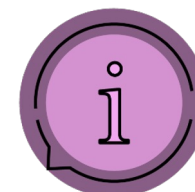


Les résultats de ce sondage doivent être lus en tenant compte des marges d'incertitude : 1,4 à 3,1 points au plus pour un échantillon de 1000 répondants.

Toute publication totale ou partielle doit impérativement utiliser la mention complète suivante :

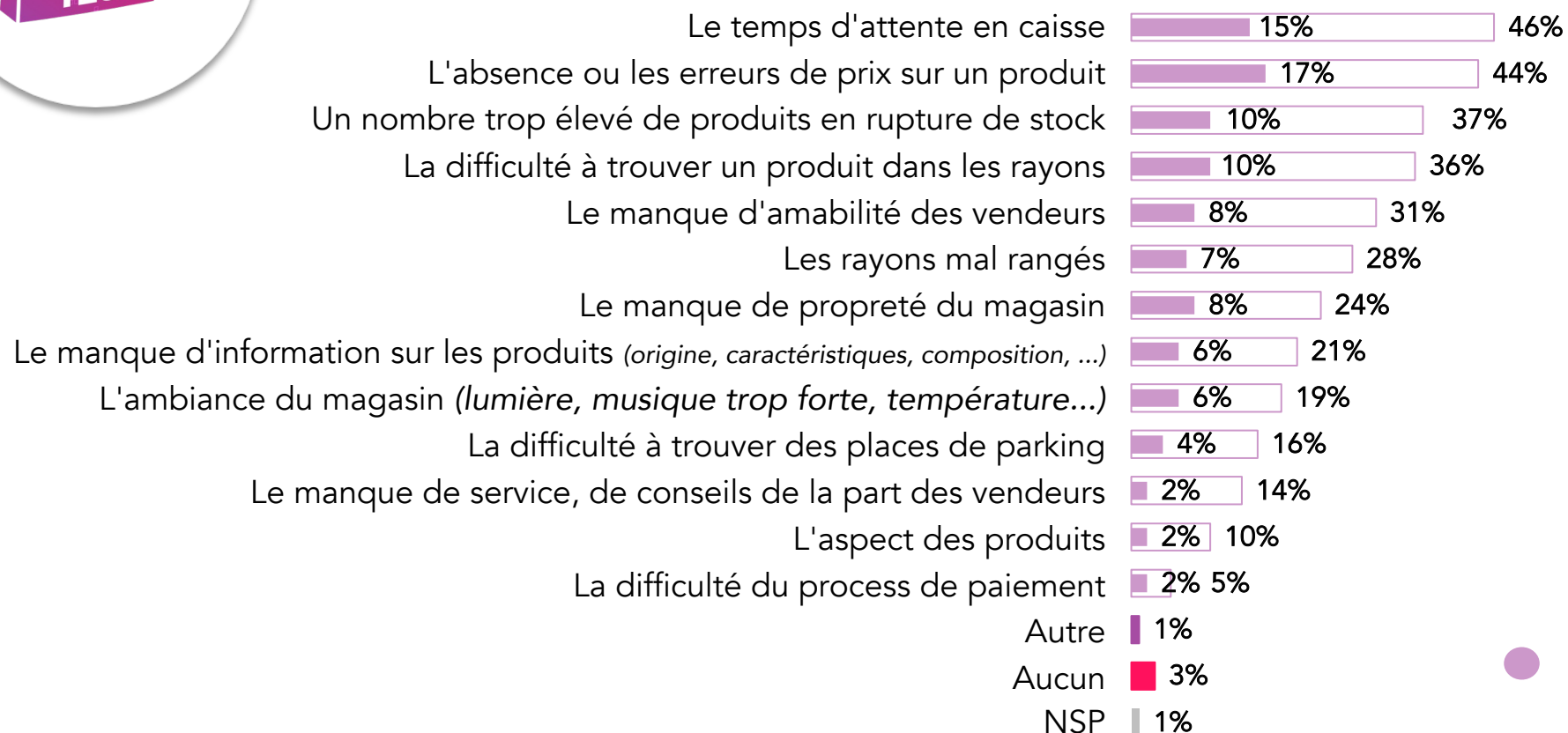
« Sondage OpinionWay pour La Retail Tech »

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





LES ÉLÉMENTS QUI DÉPLAISENT LE PLUS LORS DES ACHATS EN MAGASIN



96%
citent
au moins un
élément

● En premier ○ Au total

QUESTION 1. Parmi les éléments suivants, quels sont ceux qui vous déplaisent le plus lorsque vous faites vos courses en magasin ?

Cinq réponses possibles, total supérieur à 100%

Question posée à l'ensemble des Français, 1003 répondants





LES ÉLÉMENTS QUI DÉPLAISENT LE PLUS LORS DES ACHATS EN MAGASIN

		Sexe		Âge					Statut		
	% Total	Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et plus	CSP+	CSP-	Inactif
Au moins un élément	96%	95%	97%	88%	96%	97%	97%	98%	98%	96%	96%
Le temps d'attente en caisse	46%	46%	46%	43%	54%	44%	45%	47%	44%	49%	46%
L'absence ou les erreurs de prix sur un produit	44%	39%	49%	43%	39%	45%	48%	44%	43%	45%	44%
Un nombre trop élevé de produits en rupture de stock	37%	38%	37%	33%	31%	39%	39%	39%	36%	37%	38%
La difficulté à trouver un produit dans les rayons	36%	36%	36%	33%	32%	36%	42%	34%	34%	35%	37%
Le manque d'amabilité des vendeurs	31%	33%	29%	38%	18%	30%	28%	38%	25%	25%	38%
Les rayons mal rangés	28%	24%	32%	25%	39%	29%	27%	24%	30%	28%	27%
Le manque de propreté du magasin	24%	25%	24%	16%	12%	18%	33%	33%	23%	19%	30%
Le manque d'information sur les produits	21%	21%	22%	32%	15%	16%	19%	27%	18%	15%	28%
L'ambiance du magasin	19%	18%	19%	20%	20%	17%	15%	22%	17%	17%	21%
La difficulté à trouver des places de parking	16%	17%	15%	14%	14%	13%	16%	19%	17%	15%	15%
Le manque de service, de conseils de la part des vendeurs	14%	16%	12%	5%	13%	8%	13%	24%	14%	11%	17%
L'aspect des produits	10%	13%	8%	4%	10%	10%	13%	11%	9%	11%	11%
La difficulté du process de paiement	5%	5%	4%	4%	7%	6%	2%	4%	5%	5%	4%
Autre	1%	1%	1%	-	1%	1%	1%	1%	1%	-	1%
Aucun	3%	4%	3%	12%	3%	2%	3%	2%	2%	3%	4%

QUESTION 1. Parmi les éléments suivants, quels sont ceux qui vous déplaisent le plus lorsque vous faites vos courses en magasin ?

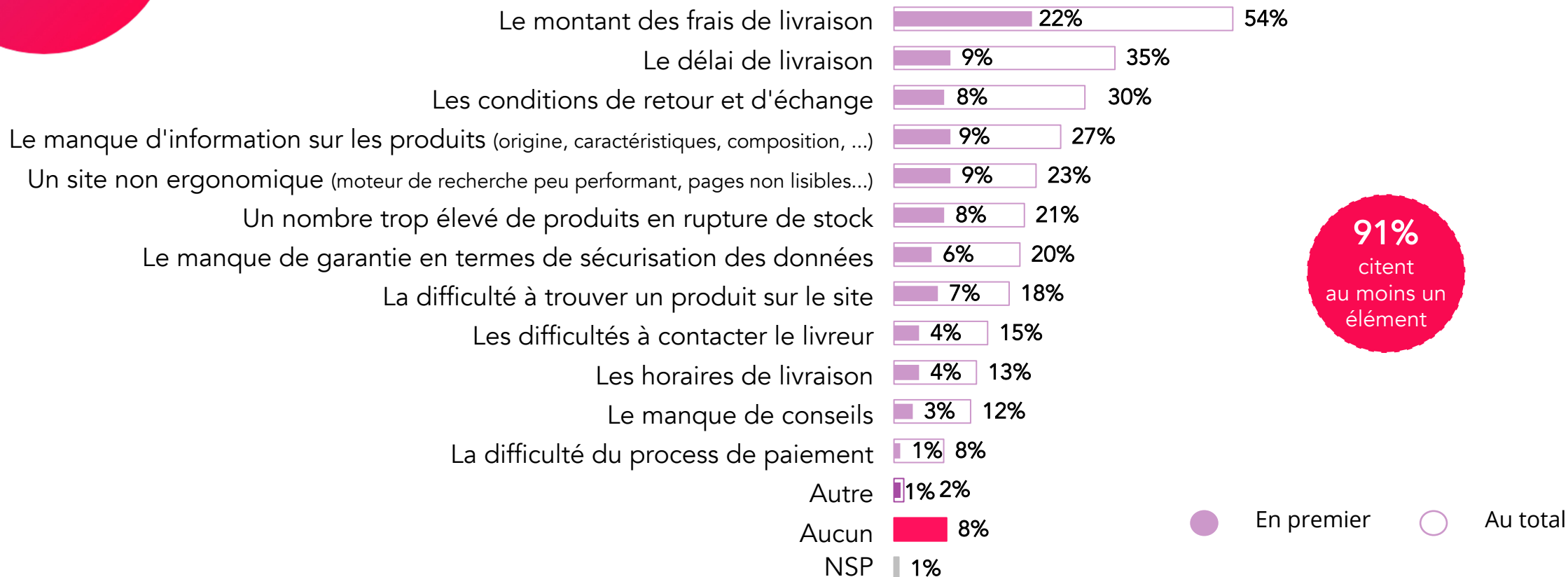
Cinq réponses possibles, total supérieur à 100%

Question posée à l'ensemble des Français, 1003 répondants





LES ÉLÉMENTS QUI DÉPLAISSENT LE PLUS LORS DES ACHATS SUR INTERNET



91%
citent
au moins un
élément

QUESTION 2. Parmi les éléments suivants, quels sont ceux qui vous déplaisent le plus lorsque vous faites vos courses sur Internet ?

Cinq réponses possibles, total supérieur à 100%

Question posée à l'ensemble des Français, 1003 répondants



LES ÉLÉMENTS QUI DÉPLAISENT LE PLUS LORS DES ACHATS SUR INTERNET

	% 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 un élément	91%	89%	93%	84%	94%	92%	92%	89%	94%	89%	90%
Le montant des frais de livraison	54%	51%	57%	52%	51%	49%	54%	61%	50%	48%	61%
Le délai de livraison	35%	34%	36%	34%	36%	37%	35%	34%	36%	35%	34%
Les conditions de retour et d'échange	30%	30%	31%	25%	28%	29%	31%	34%	32%	24%	34%
Le manque d'information sur les produits (origine, caractéristiques, composition, ...)	27%	28%	26%	23%	20%	22%	23%	39%	24%	20%	32%
Un site non ergonomique (moteur de recherche peu performant, pages non lisibles...)	23%	24%	22%	40%	21%	16%	22%	23%	23%	15%	28%
Un nombre trop élevé de produits en rupture de stock	21%	19%	22%	20%	29%	24%	20%	14%	24%	21%	18%
Le manque de garantie en termes de sécurisation des données	20%	22%	19%	15%	14%	17%	20%	29%	18%	19%	23%
La difficulté à trouver un produit sur le site	18%	18%	18%	16%	20%	20%	18%	17%	17%	19%	19%
Les difficultés à contacter le livreur	15%	12%	17%	14%	11%	16%	15%	16%	16%	13%	15%
Les horaires de livraison	13%	13%	13%	15%	17%	17%	12%	7%	16%	16%	9%
Le manque de conseils	12%	13%	11%	10%	12%	9%	14%	14%	10%	14%	13%
La difficulté du process de paiement	8%	7%	9%	9%	8%	12%	7%	4%	11%	7%	7%
Autre	2%	2%	1%	-	1%	1%	3%	2%	2%	1%	2%
Aucun	8%	10%	7%	16%	6%	5%	8%	10%	5%	10%	9%

QUESTION 2. Parmi les éléments suivants, quels sont ceux qui vous déplaisent le plus lorsque vous faites vos courses sur Internet ?

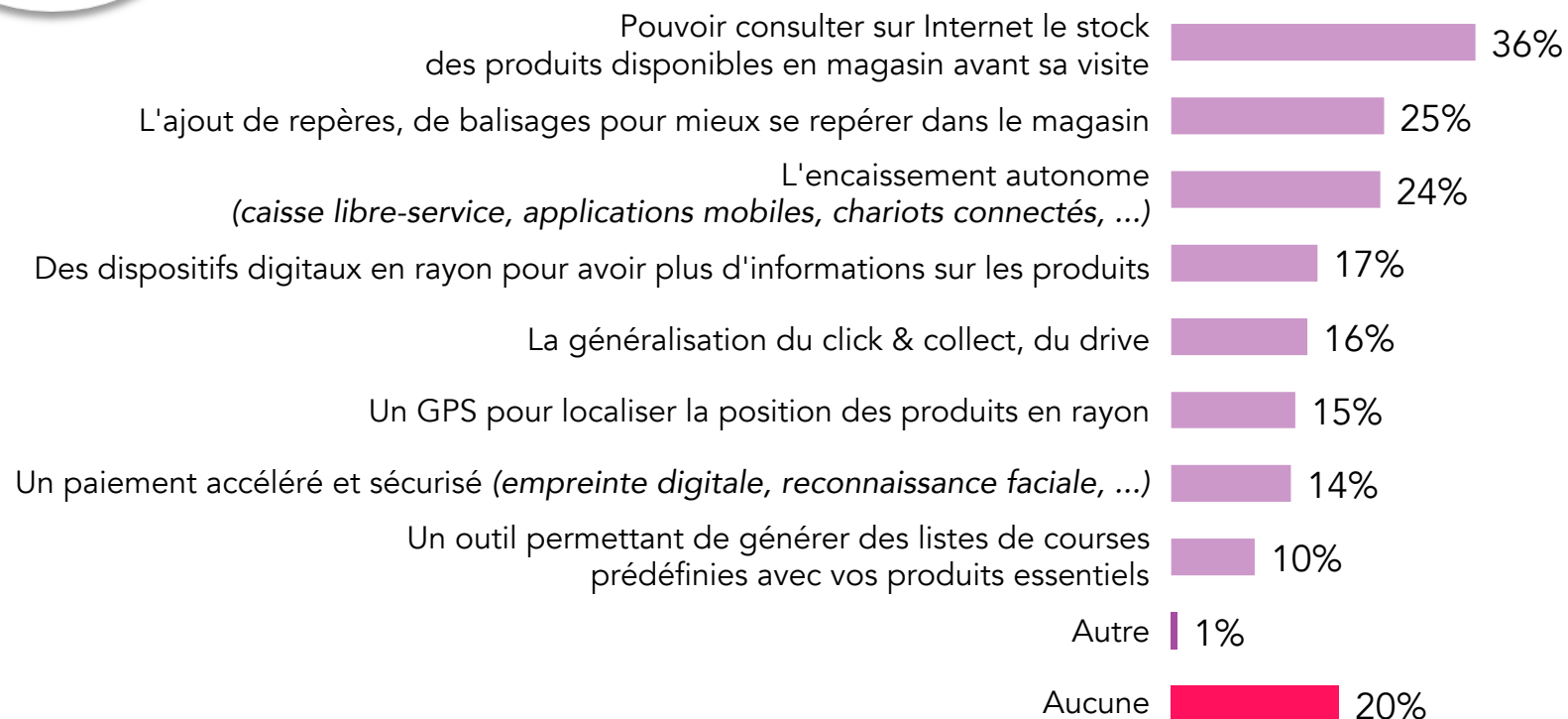
Cinq réponses possibles, total supérieur à 100%

Question posée à l'ensemble des Français, 1003 répondants





LES INNOVATIONS SOUHAITÉES EN MAGASIN



80%
citent
au moins une
innovation

QUESTION 3. Parmi les innovations suivantes, quelles sont celles que vous aimeriez le plus utiliser en magasin ?

Trois réponses possibles, total supérieur à 100%

Question posée à l'ensemble des Français, 1003 répondants





LES INNOVATIONS SOUHAITÉES 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
Au moins une innovation	80%	81%	79%	83%	90%	81%	77%	73%	82%	83%	76%
Pouvoir consulter sur Internet le stock des produits disponibles en magasin avant sa visite	36%	39%	33%	27%	32%	39%	34%	39%	38%	33%	37%
L'ajout de repères, de balisages pour mieux se repérer dans le magasin	25%	26%	24%	26%	21%	20%	27%	30%	20%	23%	30%
L'encaissement autonome	24%	24%	25%	39%	40%	24%	22%	13%	27%	25%	22%
Des dispositifs digitaux en rayon pour avoir plus d'informations sur les produits	17%	17%	17%	26%	11%	12%	19%	20%	17%	13%	20%
La généralisation du click & collect, du drive	16%	13%	18%	9%	24%	24%	13%	9%	19%	22%	10%
Un GPS pour localiser la position des produits en rayon	15%	16%	13%	19%	19%	17%	13%	10%	15%	18%	12%
Un paiement accéléré et sécurisé	14%	15%	13%	19%	17%	16%	9%	13%	14%	15%	14%
Un outil permettant de générer des listes de courses prédéfinies avec vos produits essentiels	10%	10%	9%	10%	13%	12%	9%	7%	11%	12%	8%
Autre	1%	1%	1%	-	2%	-	1%	1%	1%	-	1%
Aucune	20%	19%	21%	17%	9%	19%	21%	26%	17%	17%	23%

QUESTION 3. Parmi les innovations suivantes, quelles sont celles que vous aimeriez le plus utiliser en magasin ?
Trois réponses possibles, total supérieur à 100%

Question posée à l'ensemble des Français, 1003 répondants





CONTACTS PRESSE



La Retail Tech
Mike Hadjadj
Co-initiateur

94, rue Marius Auphan
92300 Levallois-Perret

+33 6 27 30 52 08

mike@iloveretail.fr

www.laretailtech.com

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

OpinionWay

Frédéric Micheau
Directeur général adjoint

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

24.11.22