LES FRANÇAIS ET LES MARKETPLACES

LES JEUDIS DE LA RETAIL TECH | 03.10.24

“opinionway

LES CHIFFRES CONSOMMATEURS DU MOIS

LA METHODOLOGIE DE L'ENQUÊTE

Echantillon de **1 006 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 **les 25 et 26 septembre 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.

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.

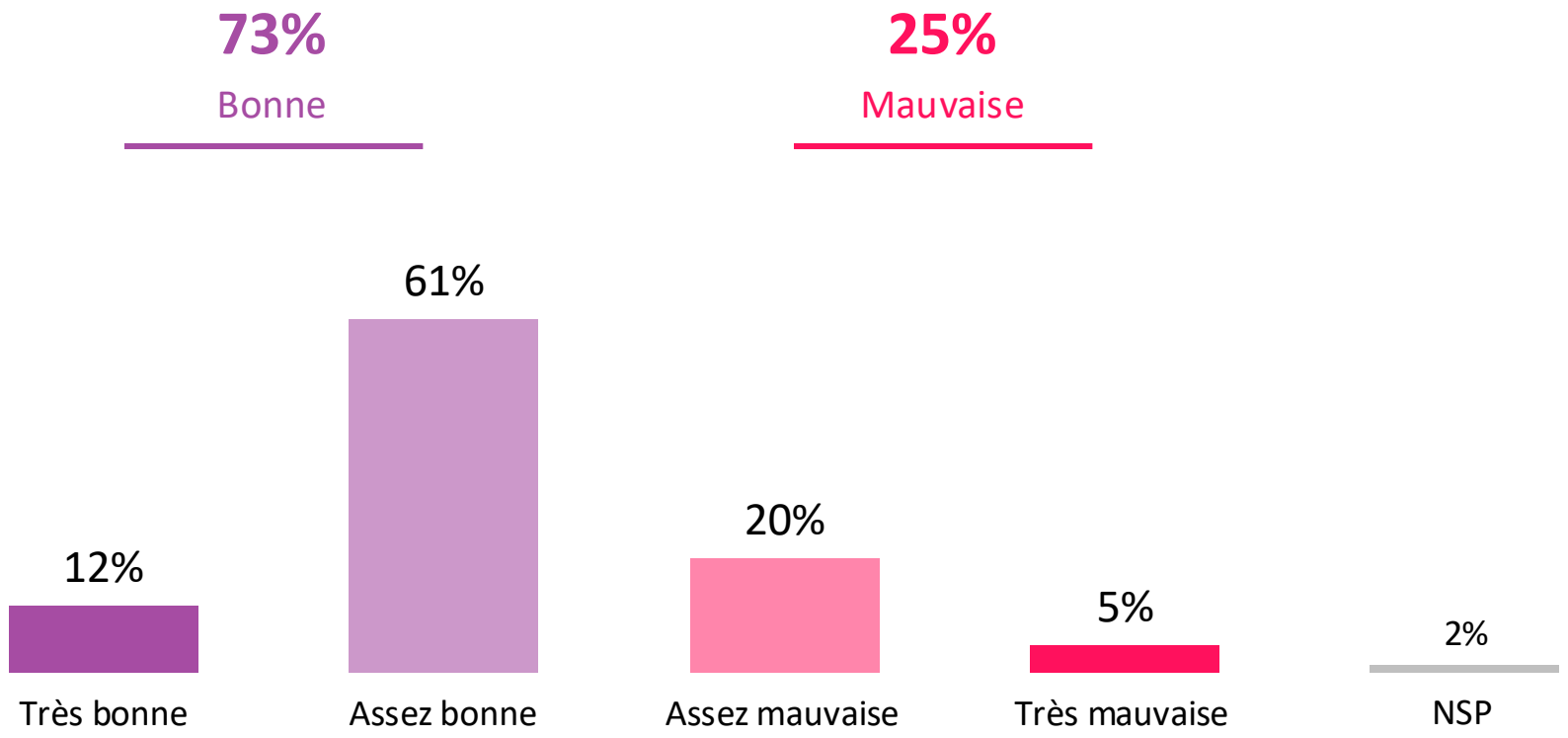
Toute publication totale ou partielle doit impérativement utiliser la mention complète suivante :

« Sondage OpinionWay pour La Retail Tech »

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

© ÉTUDE OPINIONWAY – LA RETAIL TECH OCTOBRE 2024

L'IMAGE DES MARKETPLACES



QUESTION 1. D'une manière générale, avez-vous une bonne ou une mauvaise image des marketplaces (plateformes en ligne de vente de produits et services, comme Amazon, Cdiscount, Zalando, etc.) ? Question posée à l'ensemble des Français, 1006 répondants

© ÉTUDE OPINIONWAY – LA RETAIL TECH OCTOBRE 2024

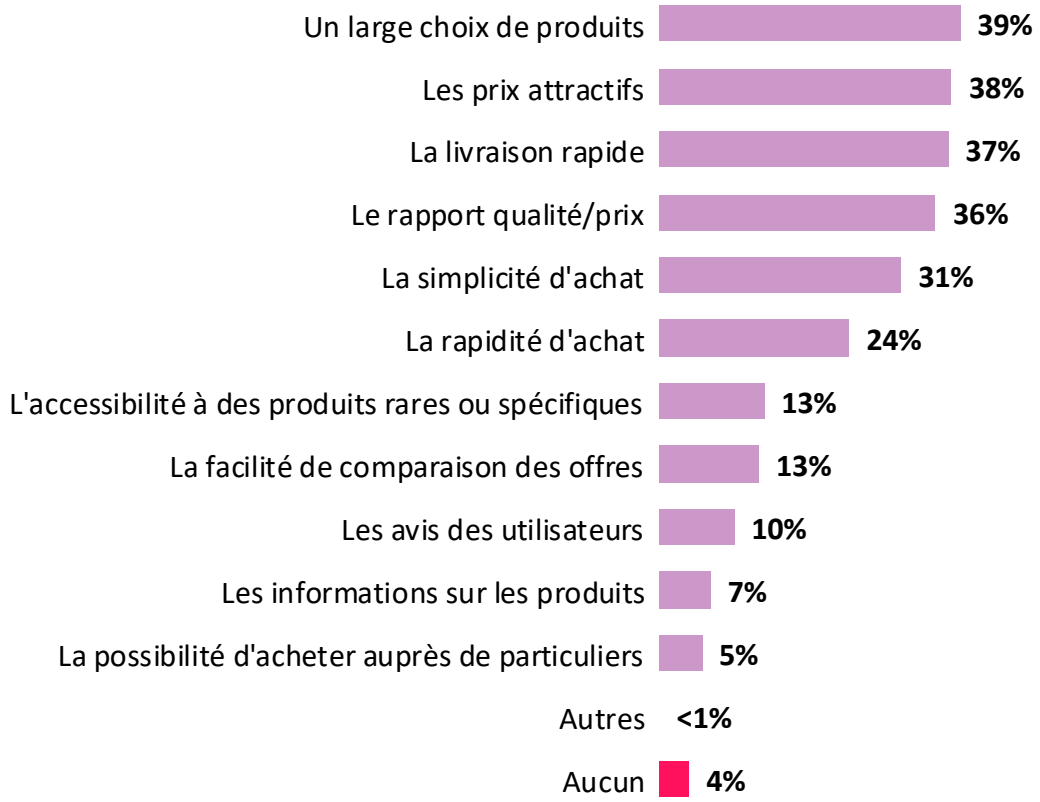
L'IMAGE DES MARKETPLACES

		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
Sous-total Bonne	**73%**	**71%**	**76%**	**75%**	**79%**	**72%**	**74%**	**69%**	**71%**	**80%**	**71%**
… Très bonne	***12%***	*12%*	*12%*	*18%*	*19%*	*12%*	*9%*	*8%*	*13%*	*15%*	*9%*
…Assez bonne	***61%***	*59%*	*64%*	*57%*	*60%*	*60%*	*65%*	*61%*	*58%*	*65%*	*62%*
Sous-total Mauvaise	**25%**	**28%**	**22%**	**24%**	**20%**	**26%**	**24%**	**30%**	**28%**	**18%**	**28%**
…Assez mauvaise	***20%***	*22%*	*18%*	*18%*	*17%*	*22%*	*20%*	*22%*	*24%*	*15%*	*21%*
…Très mauvaise	***5%***	*6%*	*4%*	*6%*	*3%*	*4%*	*4%*	*8%*	*4%*	*3%*	*7%*

QUESTION 1. D'une manière générale, avez-vous une bonne ou une mauvaise image des marketplaces (plateformes en ligne de vente de produits et services, comme Amazon, Cdiscount, Zalando, etc.) ? Question posée à l'ensemble des Français, 1006 répondants

© ÉTUDE OPINIONWAY – LA RETAIL TECH OCTOBRE 2024

LES AVANTAGES DES MARKETPLACES



Au moins un avantage 96%

QUESTION 2. Selon vous, quels sont les principaux avantages des marketplaces (plateformes en ligne de vente de produits et services, comme Amazon, Cdiscount,Zalando, etc.) ?

Question posée à l'ensemble des Français, 1006 répondants / Jusqu'à trois réponses possibles – Total supérieur à 100%

© ÉTUDE OPINIONWAY – LA RETAIL TECH OCTOBRE 2024

LES AVANTAGES DES MARKETPLACES

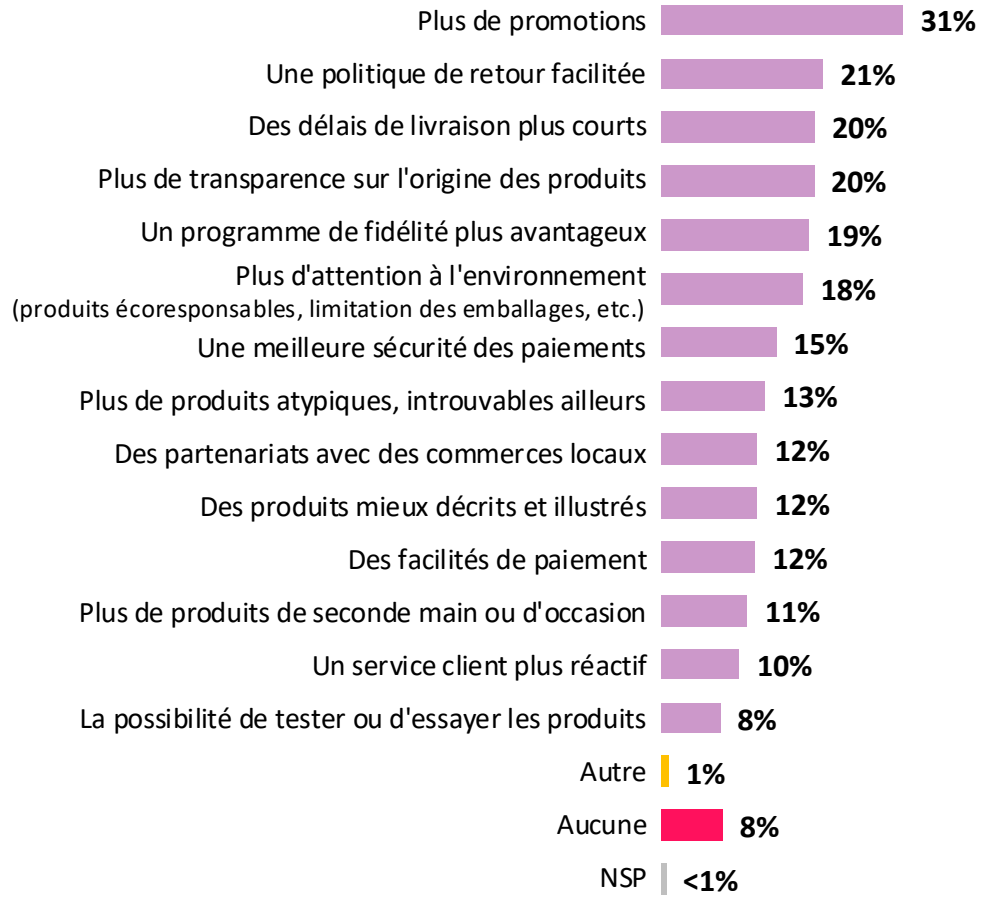
		Sexe		Âge					Statut		
	% Total	Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et plus	CSP+	CSP-	Inactif
Au moins un avantage	**96%**	**96%**	**96%**	**97%**	**97%**	**97%**	**96%**	**94%**	**97%**	**97%**	**94%**
Un large choix de produits	**39%**	38%	39%	39%	31%	39%	39%	42%	38%	38%	39%
Les prix attractifs	**38%**	39%	36%	33%	33%	39%	41%	37%	36%	38%	37%
La livraison rapide	**37%**	36%	38%	49%	36%	30%	37%	40%	34%	31%	43%
Le rapport qualité/prix	**36%**	35%	36%	32%	30%	37%	45%	30%	35%	39%	34%
La simplicité d'achat	**31%**	28%	34%	32%	26%	30%	30%	35%	27%	30%	35%
La rapidité d'achat	**24%**	25%	24%	27%	24%	20%	24%	28%	25%	24%	24%
L'accessibilité à des produits rares ou spécifiques	**13%**	15%	12%	11%	13%	14%	13%	15%	13%	14%	14%
La facilité de comparaison des offres	**13%**	13%	12%	8%	16%	14%	11%	14%	12%	12%	14%
Les avis des utilisateurs	**10%**	9%	10%	12%	16%	11%	8%	5%	12%	11%	7%
Les informations sur les produits	**7%**	7%	6%	9%	7%	8%	7%	4%	11%	5%	5%
La possibilité d'acheter auprès de particuliers	**5%**	6%	5%	4%	8%	7%	5%	4%	6%	6%	4%
Aucun	**4%**	4%	4%	3%	3%	2%	4%	5%	3%	2%	5%

QUESTION 2. Selon vous, quels sont les principaux avantages des marketplaces (plateformes en ligne de vente de produits et services, comme Amazon, Cdiscount,Zalando, etc.) ?

Question posée à l'ensemble des Français, 1006 répondants / Jusqu'à trois réponses possibles – Total supérieur à 100%

© ÉTUDE OPINIONWAY – LA RETAIL TECH OCTOBRE 2024

LES ATTENTES VIS-À-VIS DES MARKETPLACES



Au moins une attente 92%

QUESTION 3. Vous personnellement, quelles sont vos attentes prioritaires vis-à-vis des marketplaces (plateformes en ligne de vente de produits et services, comme Amazon, Cdiscount, Zalando, etc.) ? Question posée à l'ensemble des Français, 1006 répondants / Jusqu'à trois réponses possibles – Total supérieur à 100%

© ÉTUDE OPINIONWAY – LA RETAIL TECH OCTOBRE 2024

LES ATTENTES VIS-À-VIS DES MARKETPLACES

		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 une attente	**92%**	**91%**	**92%**	**93%**	**96%**	**92%**	**93%**	**88%**	**94%**	**95%**	**88%**
Plus de promotions	**31%**	30%	32%	27%	34%	34%	35%	25%	34%	36%	26%
Une politique de retour facilitée	**21%**	21%	21%	17%	15%	24%	21%	23%	21%	18%	21%
Des délais de livraison plus courts	**20%**	18%	21%	21%	21%	22%	17%	19%	21%	20%	19%
Plus de transparence sur l'origine des produits	**20%**	21%	19%	17%	14%	18%	19%	26%	17%	17%	23%
Un programme de fidélité plus avantageux	**19%**	17%	21%	20%	17%	17%	22%	18%	19%	19%	19%
Plus d'attention à l'environnement (produits écoresponsables, limitation des emballages, etc.)	**18%**	18%	18%	18%	19%	14%	18%	22%	17%	18%	20%
Une meilleure sécurité des paiements	**15%**	16%	14%	20%	15%	14%	15%	14%	14%	15%	15%
Plus de produits atypiques, introuvables ailleurs	**13%**	13%	13%	7%	18%	13%	14%	13%	13%	17%	10%
Des partenariats avec des commerces locaux	**12%**	14%	11%	17%	8%	9%	16%	12%	14%	10%	14%
Des produits mieux décrits et illustrés	**12%**	14%	11%	19%	12%	10%	11%	13%	12%	10%	14%
Des facilités de paiement	**12%**	11%	13%	18%	19%	11%	12%	6%	13%	15%	10%
Plus de produits de seconde main ou d'occasion	**11%**	12%	10%	10%	13%	12%	13%	8%	11%	15%	9%
Un service client plus réactif	**10%**	12%	9%	9%	9%	11%	9%	11%	11%	9%	10%
La possibilité de tester ou d'essayer les produits	**8%**	7%	8%	7%	8%	7%	11%	5%	10%	8%	6%
Autre	**1%**	2%	-	-	1%	1%	-	2%	1%	1%	1%
Aucune	**8%**	9%	7%	7%	4%	8%	7%	11%	6%	5%	11%

QUESTION 3. Vous personnellement, quelles sont vos attentes prioritaires vis-à-vis des marketplaces (plateformes en ligne de vente de produits et services, comme Amazon, Cdiscount, Zalando, etc.) ? Question posée à l'ensemble des Français, 1006 répondants / Jusqu'à trois réponses possibles – Total supérieur à 100%

© ÉTUDE OPINIONWAY – LA RETAIL TECH OCTOBRE 2024

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
www.laretailtech.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

À TRÈS VITE !

laretailtech.com