



L'ATTENTE EN CAISSE ET LES MOYENS DE PAIEMENT PRIVILÉGIÉS

LES JEUDIS DE LA RETAIL TECH | 09.10.25

opinionway

LES CHIFFRES
CONSOMMATEURS
DU MOIS





LA METHODOLOGIE DE L'ENQUÊTE



Echantillon de **1 040 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 1^{er} et 2 octobre 2025**.

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 :

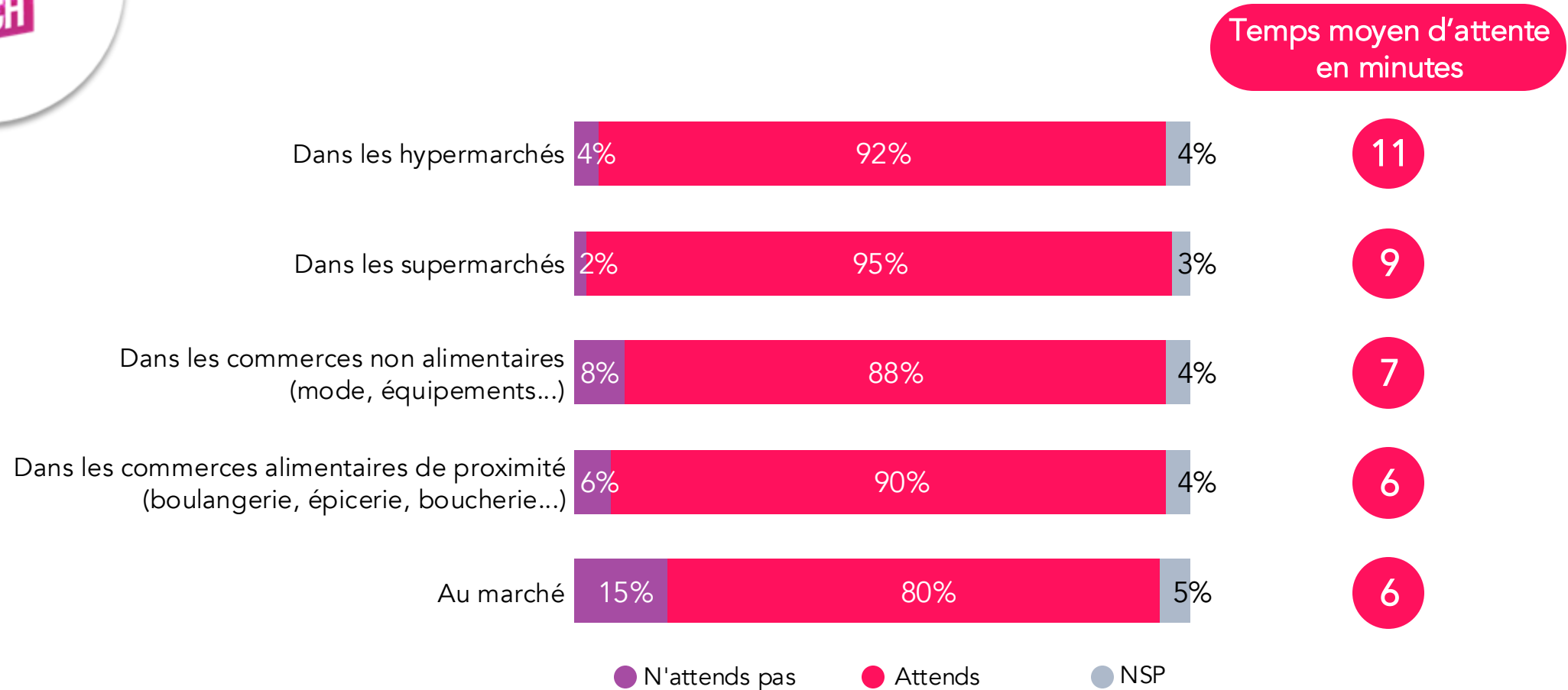
« Sondage OpinionWay pour La Retail Tech »

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





LA DURÉE D'ATTENTE EN CAISSE (1/2)



QUESTION 1. De manière générale, combien de temps estimez-vous attendre en caisse lors de vos achats dans chacun des commerces suivants ?
Question posée à l'ensemble des Français, 1040 répondants





LA DURÉE D'ATTENTE EN CAISSE (1/2)

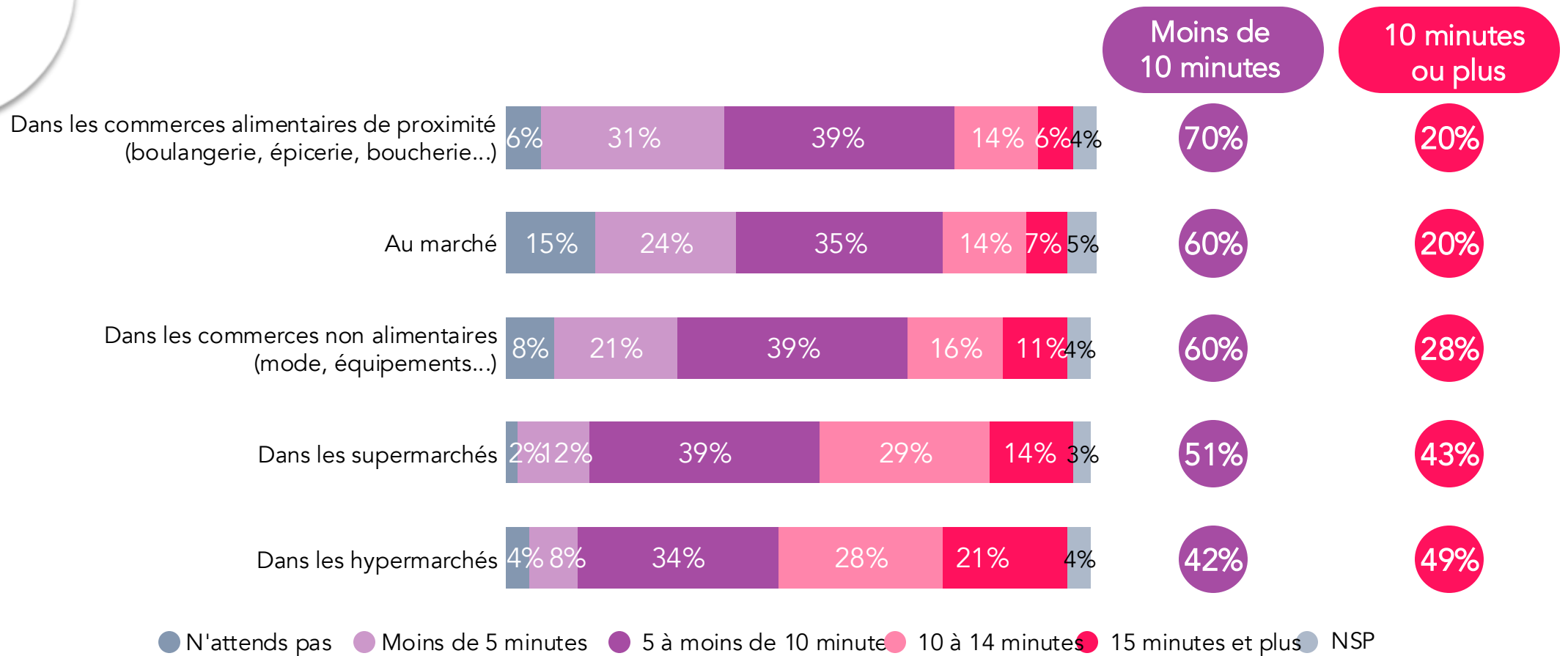
	Temps moyen en minutes	Sexe		Âge					Statut		
		Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et plus	CSP+	CSP-	Inactif
Dans les hypermarchés	11	11	10	14	12	10	10	10	11	10	10
Dans les supermarchés	9	9	10	9	11	8	8	9	9	9	9
Dans les commerces non alimentaires (mode, équipements...)	7	7	7	8	7	6	7	8	7	8	7
Dans les commerces alimentaires de proximité (boulangerie, épicerie, boucherie...)	6	6	6	7	6	5	6	6	6	6	6
Au marché	6	5	6	5	5	5	6	6	5	6	5

QUESTION 1. De manière générale, combien de temps estimez-vous attendre en caisse lors de vos achats dans chacun des commerces suivants ?
 Question posée à l'ensemble des Français, 1040 répondants





LA DURÉE D'ATTENTE EN CAISSE (2/2)



QUESTION 1. De manière générale, combien de temps estimez-vous attendre en caisse lors de vos achats dans chacun des commerces suivants ?

Question posée à l'ensemble des Français, 1040 répondants





LA DURÉE D'ATTENTE EN CAISSE (2/2)

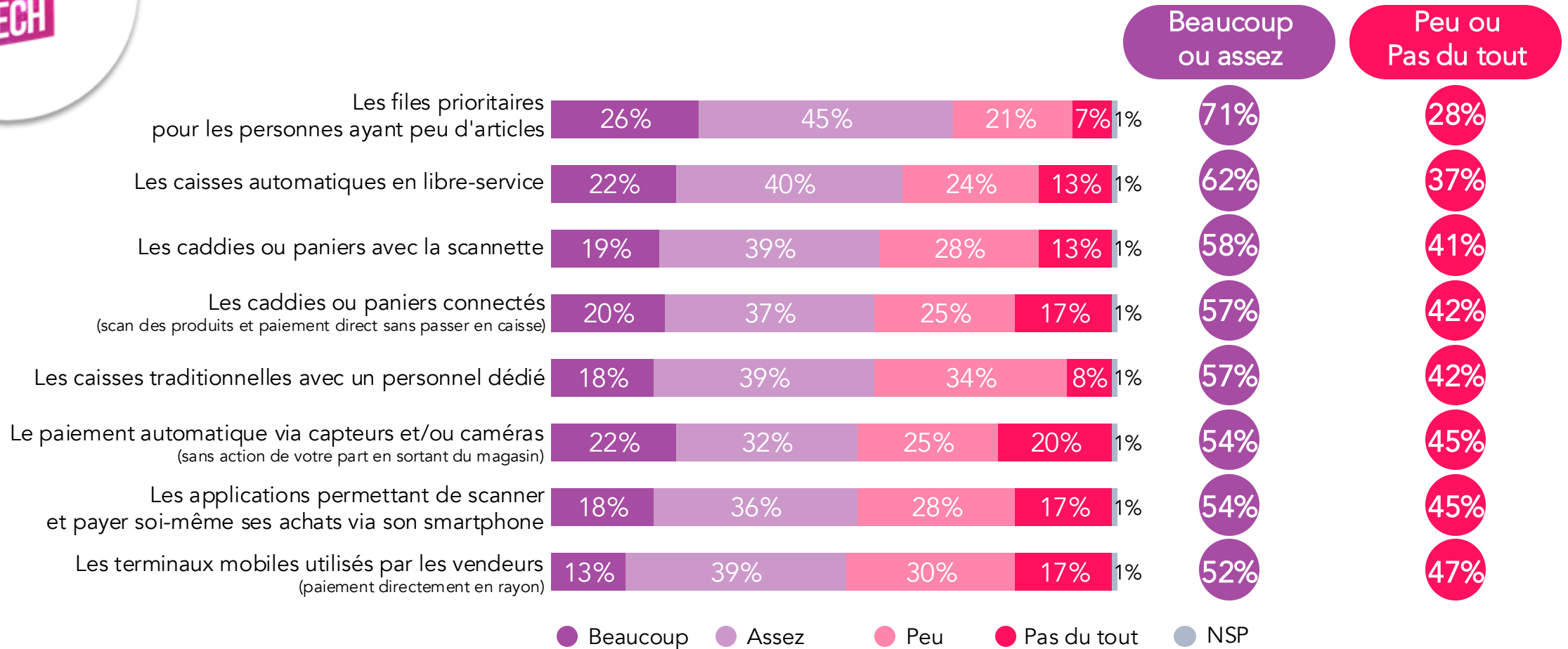
	Moins de 10 minutes	Sexe		Âge					Statut		
		Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et plus	CSP+	CSP-	Inactif
Dans les commerces alimentaires de proximité (boulangerie, épicerie, boucherie...)	70%	74%	67%	67%	61%	72%	72%	72%	73%	67%	70%
Au marché	60%	63%	56%	56%	53%	62%	56%	67%	64%	53%	61%
Dans les commerces non alimentaires (mode, équipements...)	60%	60%	60%	53%	57%	66%	59%	60%	63%	58%	59%
Dans les supermarchés	51%	56%	47%	54%	41%	53%	53%	52%	57%	48%	50%
Dans les hypermarchés	42%	47%	38%	38%	36%	45%	42%	44%	46%	41%	41%

QUESTION 1. De manière générale, combien de temps estimez-vous attendre en caisse lors de vos achats dans chacun des commerces suivants ?
 Question posée à l'ensemble des Français, 1040 répondants





L'EFFICACITÉ DES MOYENS DE RÉDUIRE LA DURÉE D'ATTENTE EN CAISSE



QUESTION 2. Selon vous, chacune des solutions suivantes réduit-elle beaucoup, assez, peu ou pas du tout le temps d'attente en caisse ?

Question posée à l'ensemble des Français, 1040 répondants





L'EFFICACITÉ DES MOYENS DE RÉDUIRE LA DURÉE D'ATTENTE EN CAISSE

	Beaucoup + Assez	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 files prioritaires pour les personnes ayant peu d'articles	71%	69%	73%	71%	74%	70%	69%	72%	73%	70%	70%
Les caisses automatiques en libre-service	62%	58%	67%	80%	74%	65%	58%	51%	68%	66%	56%
Les caddies ou paniers avec la scannette	58%	56%	60%	69%	69%	60%	50%	53%	64%	59%	53%
Les caddies ou paniers connectés (scan des produits et paiement direct sans passer en caisse)	57%	55%	58%	63%	67%	58%	54%	50%	62%	59%	51%
Les caisses traditionnelles avec un personnel dédié	57%	55%	58%	46%	62%	55%	62%	54%	55%	63%	53%
Le paiement automatique via capteurs et/ou caméras (sans action de votre part en sortant du magasin)	54%	54%	53%	56%	67%	59%	48%	48%	62%	58%	45%
Les applications permettant de scanner et payer soi-même ses achats via son smartphone	54%	53%	56%	71%	72%	56%	51%	41%	56%	58%	51%
Les terminaux mobiles utilisés par les vendeurs (paiement directement en rayon)	52%	53%	52%	60%	69%	50%	47%	46%	59%	53%	46%

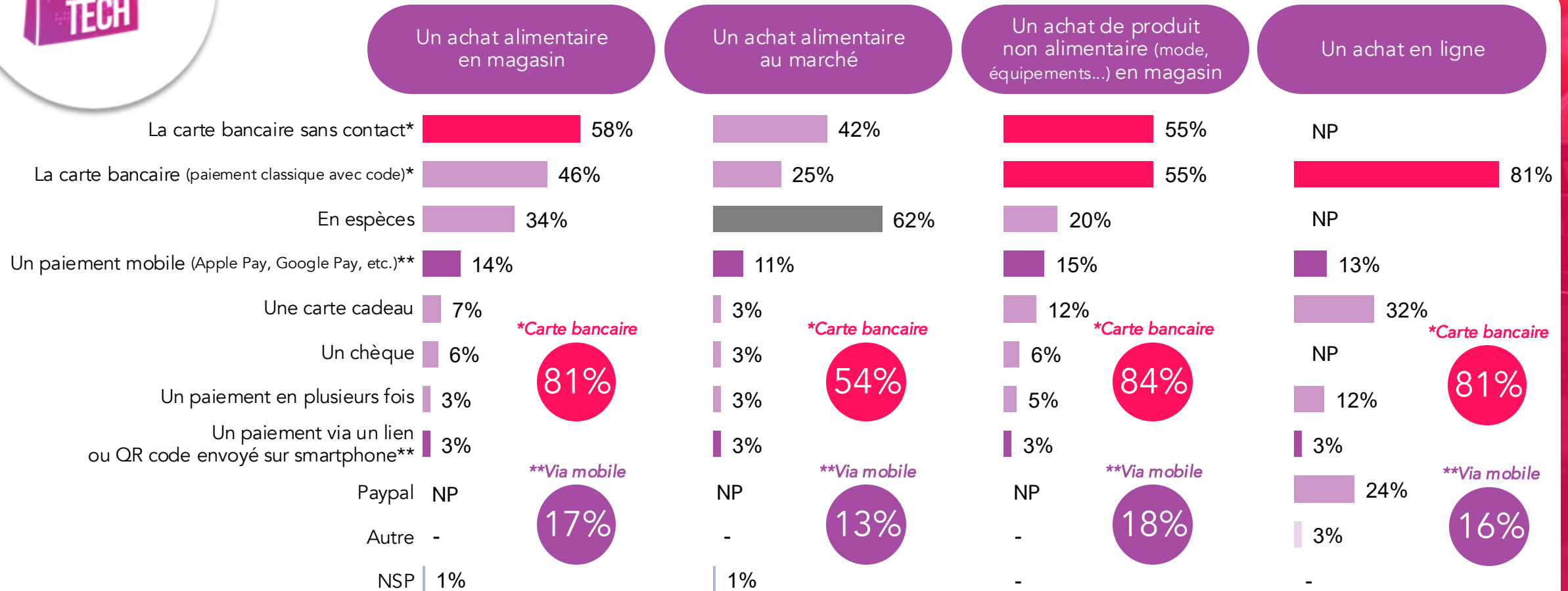
QUESTION 2. Selon vous, chacune des solutions suivantes réduit-elle beaucoup, assez, peu ou pas du tout le temps d'attente en caisse ?

Question posée à l'ensemble des Français, 1040 répondants





LES MOYENS DE PAIEMENT LES PLUS PRATIQUES



QUESTION 3. Pour chacun des types d'achats suivants, quels sont les moyens de paiement les plus pratiques pour vous ?
Question posée à l'ensemble des Français, 1040 répondants / Plusieurs réponses possibles - Total supérieur à 100%

NP : item non proposé





LES MOYENS DE PAIEMENT LES PLUS PRATIQUES

Un achat alimentaire 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
Sous-total Carte bancaire	81%	80%	82%	69%	72%	82%	85%	86%	80%	79%	83%
Sous-total Via mobile	17%	18%	16%	45%	28%	16%	9%	8%	22%	15%	14%
La carte bancaire - sans contact	58%	57%	60%	40%	56%	61%	60%	62%	63%	55%	58%
La carte bancaire (paiement classique avec code)	46%	48%	44%	43%	33%	45%	54%	49%	45%	44%	49%
En espèces	34%	33%	35%	27%	40%	35%	34%	33%	28%	38%	36%
Un paiement mobile (Apple Pay, Google Pay, etc.)	14%	16%	13%	43%	22%	12%	8%	7%	17%	13%	13%
Une carte cadeau	7%	8%	5%	7%	8%	10%	5%	4%	10%	5%	6%
Un chèque	6%	8%	5%	11%	5%	5%	6%	7%	5%	7%	6%
Un paiement en plusieurs fois	3%	2%	3%	3%	6%	5%	1%	1%	2%	4%	2%
Un paiement via un lien ou QR code envoyé sur smartphone	3%	2%	3%	2%	6%	4%	1%	1%	4%	3%	1%
Autre	-	-	-	-	-	1%	-	-	1%	-	-

QUESTION 3. Pour chacun des types d'achats suivants, quels sont les moyens de paiement les plus pratiques pour vous ?

Question posée à l'ensemble des Français, 1040 répondants





LES MOYENS DE PAIEMENT LES PLUS PRATIQUES

Un achat alimentaire au marché	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
Sous-total Carte bancaire	54%	53%	55%	49%	56%	63%	54%	48%	62%	53%	50%
Sous-total Via mobile	13%	13%	13%	34%	26%	12%	5%	6%	16%	11%	12%
En espèces	62%	61%	63%	50%	49%	58%	68%	73%	52%	62%	69%
La carte bancaire - sans contact	42%	41%	42%	39%	40%	49%	43%	36%	52%	37%	38%
La carte bancaire (paiement classique avec code)	25%	27%	24%	19%	23%	32%	27%	22%	28%	27%	23%
Un paiement mobile (Apple Pay, Google Pay, etc.)	11%	11%	11%	34%	20%	8%	5%	6%	13%	9%	12%
Un chèque	3%	3%	2%	2%	5%	3%	2%	3%	3%	3%	2%
Un paiement en plusieurs fois	3%	3%	2%	6%	8%	2%	2%	-	3%	4%	2%
Un paiement via un lien ou QR code envoyé sur smartphone	3%	3%	3%	3%	9%	4%	1%	-	4%	3%	2%
Une carte cadeau	3%	3%	2%	4%	6%	3%	2%	1%	5%	3%	1%
Autre	-	-	1%	-	-	-	1%	-	-	-	1%

QUESTION 3. Pour chacun des types d'achats suivants, quels sont les moyens de paiement les plus pratiques pour vous ?

Question posée à l'ensemble des Français, 1040 répondants





LES MOYENS DE PAIEMENT LES PLUS PRATIQUES

Un achat de produit non
alimentaire (mode, équipements...) 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
Sous-total Carte bancaire	84%	85%	84%	72%	73%	85%	89%	91%	85%	81%	86%
Sous-total Via mobile	18%	18%	17%	42%	34%	15%	9%	9%	24%	15%	15%
La carte bancaire - sans contact	55%	54%	56%	52%	49%	61%	55%	55%	63%	50%	53%
La carte bancaire (paiement classique avec code)	55%	58%	52%	48%	43%	53%	61%	60%	50%	56%	58%
En espèces	20%	22%	19%	19%	25%	22%	23%	15%	19%	26%	18%
Un paiement mobile (Apple Pay, Google Pay, etc.)	15%	16%	14%	39%	25%	13%	9%	8%	19%	12%	14%
Une carte cadeau	12%	9%	14%	15%	10%	13%	13%	9%	13%	12%	10%
Un chèque	6%	8%	5%	6%	11%	4%	6%	7%	6%	7%	6%
Un paiement en plusieurs fois	5%	5%	5%	5%	4%	7%	5%	5%	4%	8%	4%
Un paiement via un lien ou QR code envoyé sur smartphone	3%	3%	4%	3%	12%	4%	1%	1%	7%	3%	1%
Autre	-	-	-	2%	-	-	-	-	-	-	-

QUESTION 3. Pour chacun des types d'achats suivants, quels sont les moyens de paiement les plus pratiques pour vous ?

Question posée à l'ensemble des Français, 1040 répondants





LES MOYENS DE PAIEMENT LES PLUS PRATIQUES

Un achat en ligne

	TOTAL	Sexe		Âge				Statut		
		Homme	Femme	Moins de 35 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et plus	CSP+	CSP-	Inactif
Sous-total Via mobile	16%	18%	13%	52%	19%	17%	9%	22%	14%	13%
La carte bancaire (paiement classique avec code)	81%	82%	81%	88%	82%	79%	82%	80%	81%	82%
Une carte cadeau	32%	32%	32%	28%	38%	34%	25%	32%	41%	28%
Paypal	24%	23%	26%	37%	25%	26%	21%	26%	25%	22%
Un paiement mobile (Apple Pay, Google Pay, etc.)	13%	15%	11%	45%	17%	13%	8%	18%	11%	11%
Un paiement en plusieurs fois	12%	12%	13%	11%	15%	13%	10%	17%	13%	10%
Un paiement via un lien ou QR code envoyé sur smartphone	3%	4%	2%	7%	4%	4%	2%	5%	3%	3%
Autre	3%	3%	3%	-	2%	5%	3%	4%	3%	2%

QUESTION 3. Pour chacun des types d'achats suivants, quels sont les moyens de paiement les plus pratiques pour vous ?
Question posée à l'ensemble des Français, 1040 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
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

09.10.25