



IA : LES FRANÇAIS & LA PERSONNALISATION DE L'EXPÉRIENCE D'ACHAT

LES JEUDIS DE LA RETAIL TECH | 19.02.2026

opinionway

Customers also bo



£99.00

Sami Heeled Chelsea Boot

Buy now

LES CHIFFRES CONSOMMATEURS DU MOIS





LA METHODOLOGIE DE L'ENQUÊTE



Echantillon de **1 090 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.



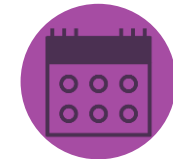
OpinionWay a réalisé cette enquête en appliquant les procédures et règles de la **norme ISO 20252**



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 **du 11 au 12 février 2026**.

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 :

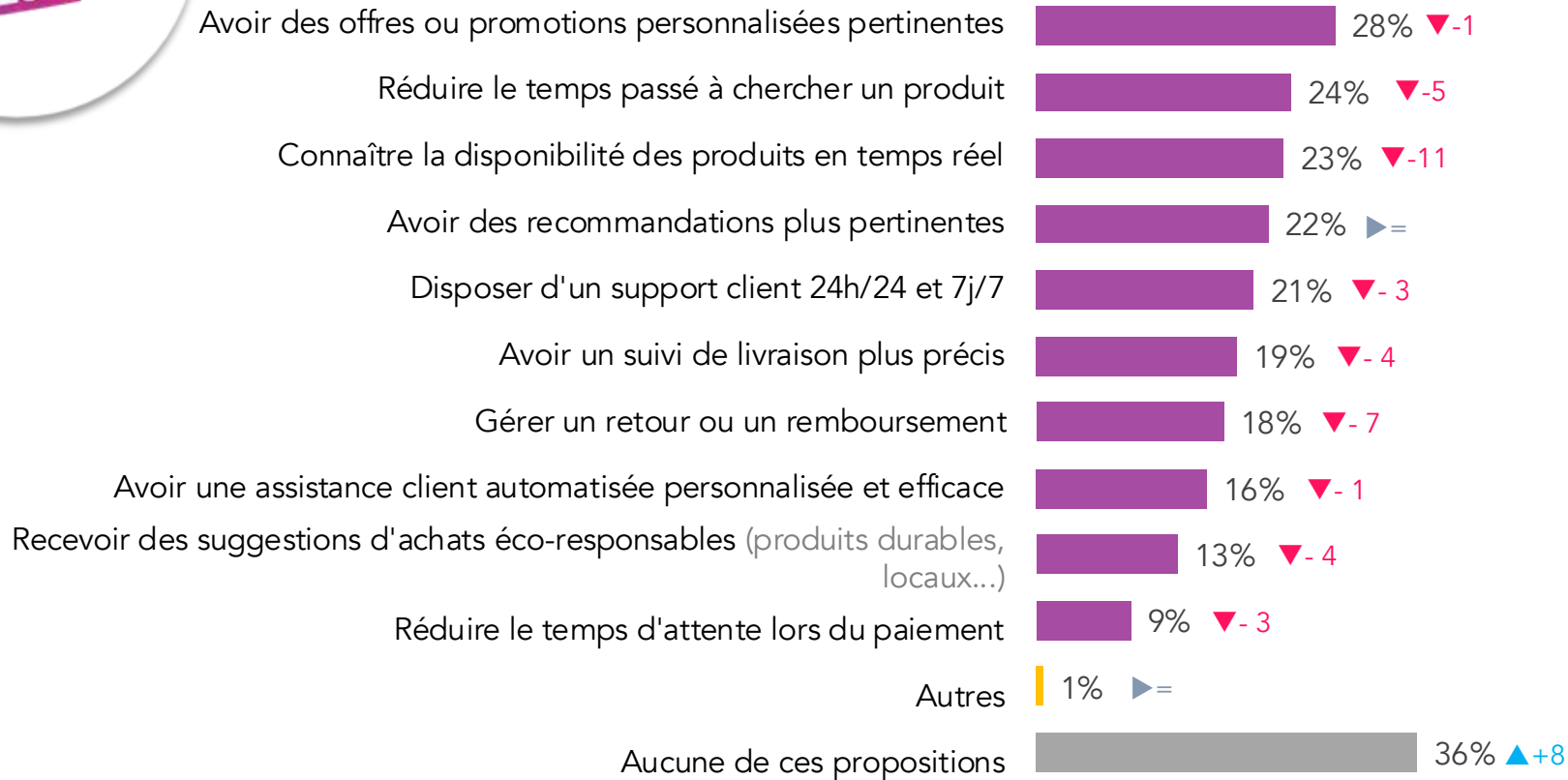
« Sondage OpinionWay pour La Retail Tech »

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





LES AMÉLIORATIONS POTENTIELLES DE L'EXPÉRIENCE CLIENT GRÂCE À L'IA



64% ▼-8
Au moins
une
proposition

QUESTION 1. Afin d'améliorer votre expérience d'achat en magasin ou en ligne, que souhaiteriez-vous que l'Intelligence Artificielle (IA) améliore en priorité à l'avenir ?

Plusieurs réponses possibles - Total supérieur à 100%

Question posée à l'ensemble des Français, 1090 répondants

▲+X - ▼-X : Evolution par rapport à avril 2025





LES AMÉLIORATIONS POTENTIELLES DE L'EXPÉRIENCE CLIENT GRÂCE À L'IA

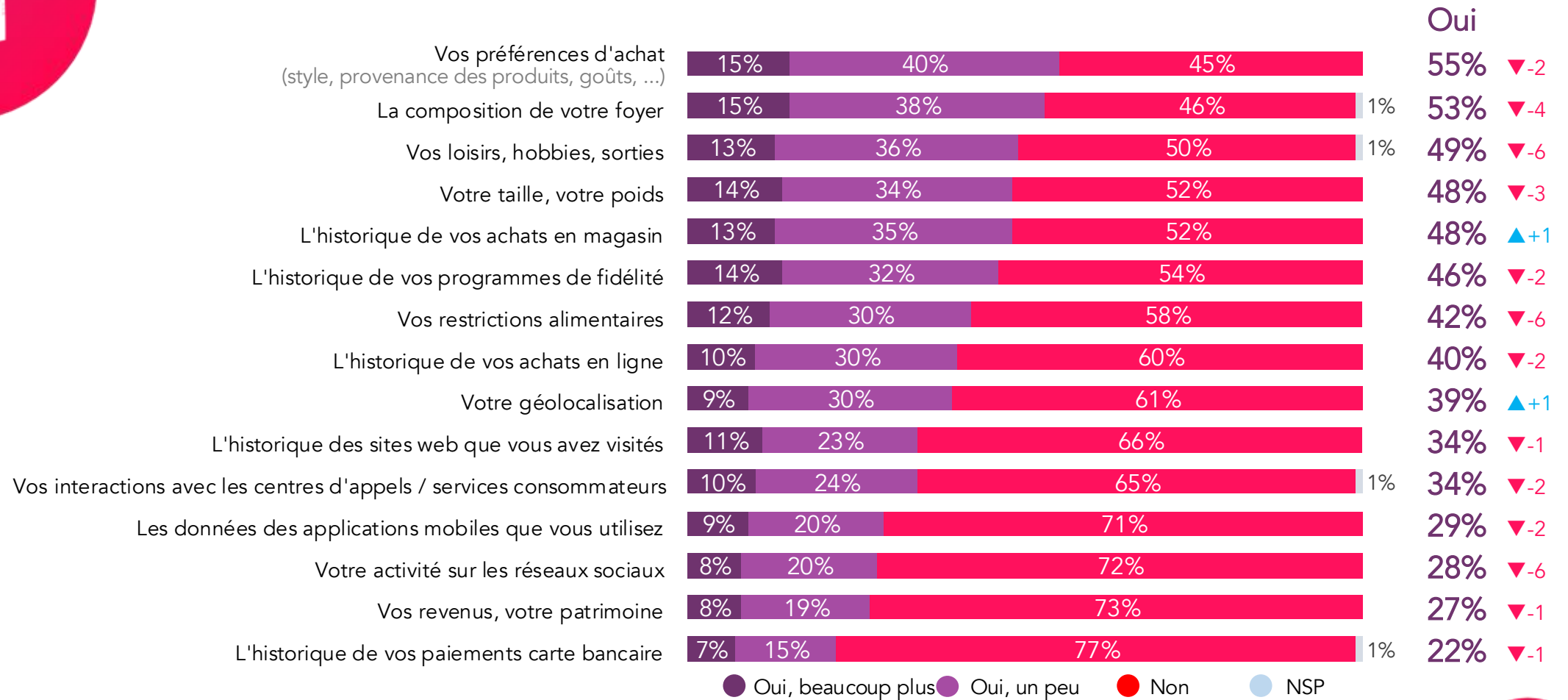
		Sexe		Âge					Statut		
	Total	Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et plus	CSP+	CSP-	Inactif
Sous-total Au moins une réponse	64%	65%	64%	91%	82%	62%	62%	49%	68%	69%	58%
Avoir des offres ou promotions personnalisées pertinentes	28%	27%	29%	34%	37%	26%	28%	23%	31%	29%	26%
Réduire le temps passé à chercher un produit	24%	26%	22%	23%	25%	23%	28%	21%	25%	23%	24%
Connaître la disponibilité des produits en temps réel	23%	26%	21%	30%	26%	22%	24%	20%	25%	23%	21%
Avoir des recommandations plus pertinentes	22%	25%	19%	23%	25%	21%	25%	18%	23%	24%	19%
Disposer d'un support client 24h/24 et 7j/7	21%	19%	22%	38%	34%	21%	17%	8%	24%	22%	17%
Avoir un suivi de livraison plus précis	19%	20%	18%	29%	23%	22%	17%	12%	16%	24%	17%
Gérer un retour ou un remboursement	18%	16%	19%	19%	30%	20%	15%	11%	16%	18%	18%
Avoir une assistance client automatisée personnalisée et efficace	16%	15%	17%	19%	20%	15%	17%	13%	17%	14%	17%
Recevoir des suggestions d'achats éco-responsables (produits durables, locaux...)	13%	12%	14%	16%	18%	14%	13%	9%	15%	16%	10%
Réduire le temps d'attente lors du paiement	9%	9%	9%	14%	17%	9%	8%	3%	9%	11%	7%
Autres	1%	1%	1%	3%	-	-	1%	-	-	1%	-
Aucune de ces propositions	36%	35%	36%	8%	18%	38%	38%	51%	31%	31%	42%

QUESTION 1. Afin d'améliorer votre expérience d'achat en magasin ou en ligne, que souhaiteriez-vous que l'Intelligence Artificielle (IA) améliore en priorité à l'avenir ?
Plusieurs réponses possibles - Total supérieur à 100%
 Question posée à l'ensemble des Français, 1090 répondants





LES INFORMATIONS QUE LES FRANÇAIS SONT PRÊTS À PARTAGER POUR BÉNÉFICIER D'UNE OFFRE PERSONNALISÉE



QUESTION 2. Afin que les enseignes / marques vous proposent des offres personnalisées, seriez-vous prêt ou non à partager davantage chacune de vos informations personnelles suivantes ? Question posée à l'ensemble des Français, 1090 répondants

▲+X - ▼-X : Evolution par rapport à octobre 2022





LES INFORMATIONS QUE LES FRANÇAIS SONT PRÊTS À PARTAGER POUR BÉNÉFICIER D'UNE OFFRE PERSONNALISÉE

	Total « Oui »	Sexe		Âge					Statut		
		Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et plus	CSP+	CSP-	Inactif
Vos préférences d'achat (style, provenance des produits, goûts, ...)	55%	51%	58%	76%	69%	56%	49%	42%	59%	60%	47%
La composition de votre foyer	53%	52%	53%	58%	59%	55%	52%	46%	53%	56%	50%
Vos loisirs, hobbies, sorties	49%	47%	52%	76%	61%	53%	44%	34%	54%	56%	42%
Votre taille, votre poids	48%	49%	46%	63%	53%	52%	41%	41%	52%	50%	42%
L'historique de vos achats en magasin	48%	48%	49%	63%	65%	52%	47%	32%	56%	53%	40%
L'historique de vos programmes de fidélité	46%	44%	48%	65%	57%	50%	43%	31%	49%	53%	38%
Vos restrictions alimentaires	42%	39%	45%	62%	52%	48%	38%	26%	44%	49%	34%
L'historique de vos achats en ligne	40%	40%	40%	57%	53%	42%	41%	23%	47%	42%	32%
Votre géolocalisation	39%	42%	36%	45%	50%	37%	37%	35%	39%	44%	36%
L'historique des sites web que vous avez visités	34%	33%	35%	55%	46%	36%	29%	20%	37%	41%	27%
Vos interactions avec les centres d'appels / services consommateurs	34%	35%	34%	53%	35%	40%	35%	21%	35%	41%	30%
Les données des applications mobiles que vous utilisez	29%	31%	28%	46%	45%	30%	25%	16%	32%	35%	23%
Votre activité sur les réseaux sociaux	28%	28%	29%	58%	38%	32%	23%	12%	31%	36%	21%
Vos revenus, votre patrimoine	27%	30%	24%	46%	35%	28%	23%	15%	27%	33%	22%
L'historique de vos paiements carte bancaire	22%	24%	20%	31%	39%	26%	19%	10%	25%	30%	15%

QUESTION 2. Afin que les enseignes / marques vous proposent des offres personnalisées, seriez-vous prêt ou non à partager davantage chacune de vos informations personnelles suivantes ? Question posée à l'ensemble des Français, 1090 répondants





LES TYPES DE PERSONNALISATION LES PLUS SOUHAITÉS GRÂCE À L'IA



QUESTION 3. Parmi les éléments suivants concernant vos achats, sur lesquels souhaitez-vous avoir une personnalisation par Intelligence Artificielle (IA) ?

Plusieurs réponses possibles - Total supérieur à 100%

Question posée à l'ensemble des Français, 1090 répondants





LES TYPES DE PERSONNALISATION LES PLUS SOUHAITÉES GRÂCE À L'IA

	Total « Oui »	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 offres et promotions	48%	45%	51%	49%	48%	51%	51%	44%	44%	54%	48%
Le suivi de livraison	31%	35%	28%	52%	35%	27%	31%	25%	29%	35%	30%
Les recommandations de produits	30%	31%	28%	38%	33%	29%	29%	25%	30%	32%	27%
Le service client	27%	30%	24%	42%	31%	22%	23%	28%	26%	27%	29%
La personnalisation du produit lui-même (taille, couleur, configuration...)	23%	19%	27%	28%	33%	25%	22%	16%	29%	24%	19%
L'expérience en ligne (interface, navigation, suggestions)	15%	15%	14%	19%	26%	17%	12%	7%	18%	15%	12%
L'expérience en magasin (parcours, ambiance, musique...)	9%	10%	8%	14%	10%	10%	11%	5%	10%	10%	8%
Autre	12%	11%	12%	1%	5%	12%	13%	18%	11%	9%	14%

QUESTION 3. Parmi les éléments suivants concernant vos achats, sur lesquels souhaitez-vous avoir une personnalisation par Intelligence Artificielle (IA) ?
Plusieurs réponses possibles - Total supérieur à 100%
 Question posée à l'ensemble des Français, 1090 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)

Customers also bought

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

19.02.2026



£99.00

Sami Heeled Chelsea Boot

Buy now

Caro St...

Buy now

