



LES FRANÇAIS & LA SUPPLY CHAIN INNOVANTE

LES JEUDIS DE LA RETAIL TECH | 16.04.26

opinionway

LES CHIFFRES
CONSOMMATEURS
DU MOIS



LA METHODOLOGIE DE L'ENQUÊTE



Echantillon de **1 012 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.



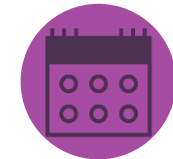
OpinionWay a réalisé cette enquête en appliquant les procédures et règles de la **norme ISO 20252**



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 8 au 9 avril 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 :

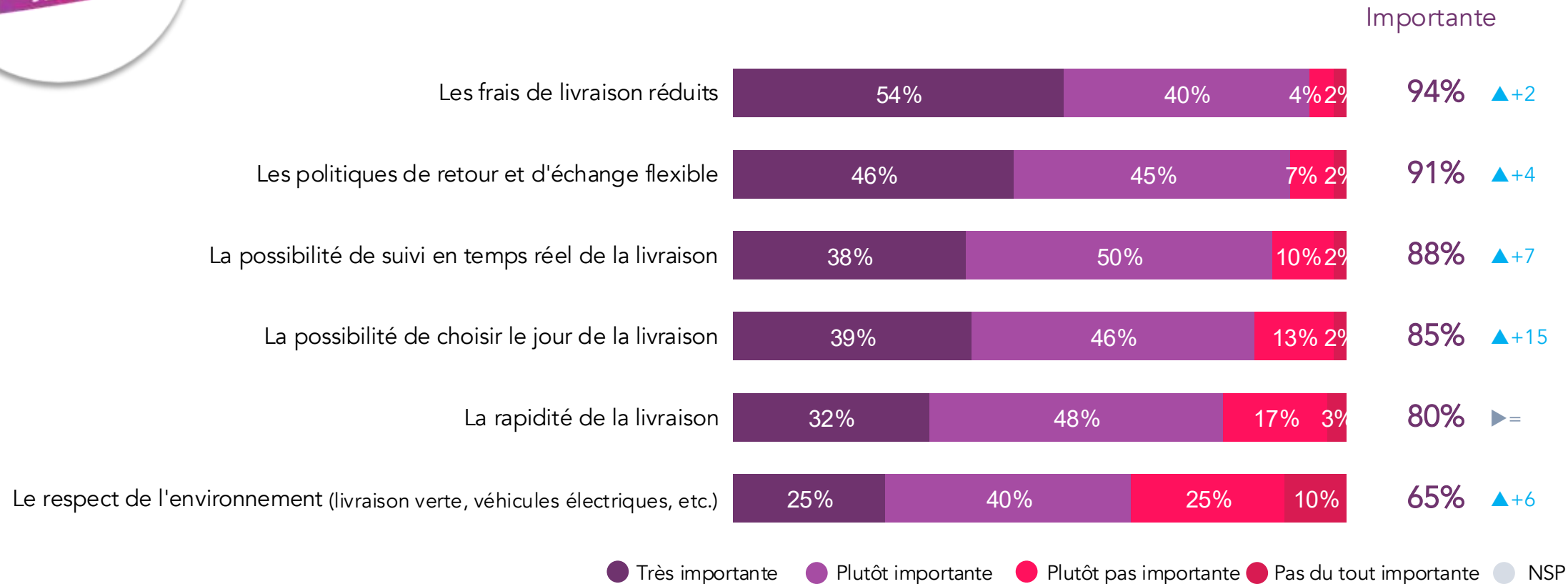
« Sondage OpinionWay pour La Retail Tech »

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





LES OPTIONS ATTENDUES LORS DES ACHATS EN LIGNE



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, 1012 répondants

▲+X - ▼-X : Evolution par rapport à novembre 2024





LES OPTIONS ATTENDUES LORS DES ACHATS EN LIGNE

	% Importance	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	94%	94%	96%	91%	90%	95%	97%	95%	96%	93%	95%
Les politiques de retour et d'échange flexible	91%	90%	93%	91%	91%	90%	93%	93%	91%	91%	92%
La possibilité de suivi en temps réel de la livraison	88%	87%	89%	89%	91%	83%	88%	90%	85%	89%	89%
La possibilité de choisir le jour de la livraison	85%	85%	84%	87%	88%	83%	90%	79%	89%	86%	82%
La rapidité de la livraison	80%	77%	82%	83%	87%	84%	77%	74%	81%	82%	77%
Le respect de l'environnement (livraison verte, véhicules électriques, etc.)	65%	59%	71%	83%	79%	65%	59%	55%	70%	68%	59%

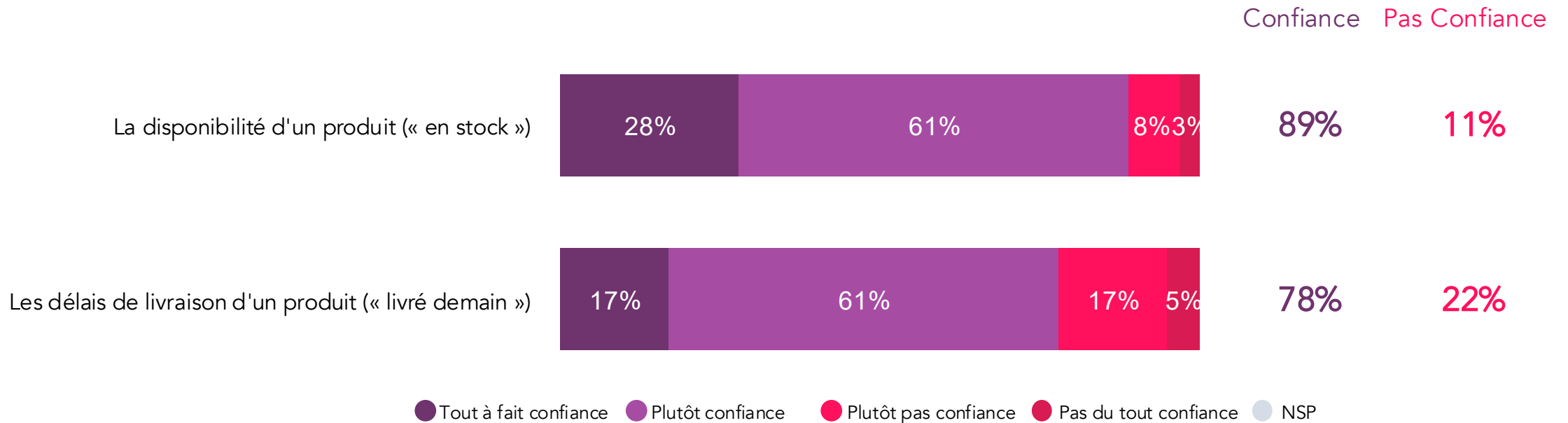
QUESTION 1. Lorsque vous effectuez un achat en ligne, diriez-vous que chacune des options suivantes est importante ou non ?
 Question posée à l'ensemble des Français, 1012 répondants



LA CONFIANCE ACCORDÉE AUX INFORMATIONS AFFICHÉES PAR LES ENSEIGNES



• 2



QUESTION 2. Lors de vos achats en ligne, faites-vous confiance aux informations affichées par les enseignes sur la disponibilité et les délais ?
Question posée à l'ensemble des Français, 1012 répondants



LA CONFIANCE ACCORDÉE AUX INFORMATIONS AFFICHÉES PAR LES ENSEIGNES



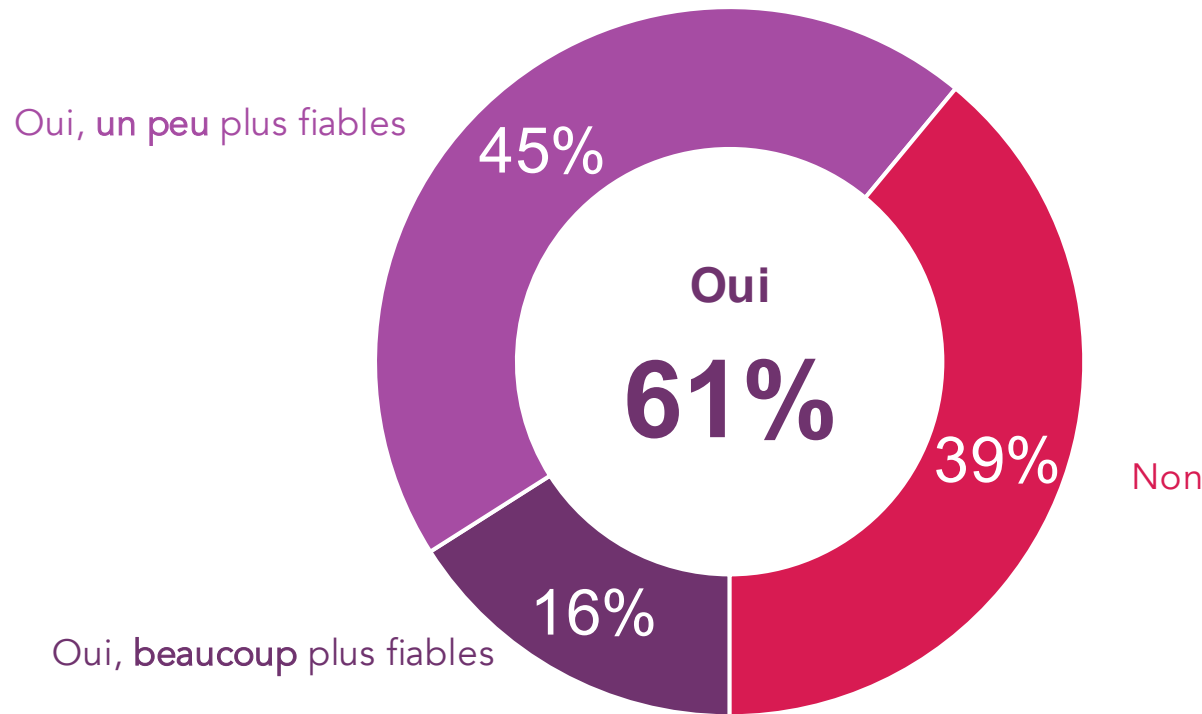
• 2

	% Confiance	Sexe		Âge					Statut		
		Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et plus	CSP+	CSP-	Inactif
la disponibilité d'un produit (« en stock »)	89%	89%	89%	87%	89%	87%	92%	89%	88%	90%	89%
les délais de livraison d'un produit (« livré demain »)	78%	78%	78%	83%	83%	76%	77%	77%	76%	83%	77%

QUESTION 2. Lors de vos achats en ligne, faites-vous confiance aux informations affichées par les enseignes sur la disponibilité et les délais ?
Question posée à l'ensemble des Français, 1012 répondants



LA FIABILITÉ DES INFORMATIONS AFFICHÉES PAR LES ENSEIGNES GRÂCE À L'IA



QUESTION 3. Diriez-vous que l'Intelligence Artificielle peut rendre les informations affichées par les enseignes plus fiables lorsque que vous achetez en ligne (mieux prévoir les stocks et les délais, prévenir en cas de retard ou d'indisponibilité) ?

Question posée à l'ensemble des Français, 1012 répondants





LA FIABILITÉ DES INFORMATIONS AFFICHÉES PAR LES ENSEIGNES GRÂCE À L'IA

	% 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 Oui	61%	61%	62%	83%	62%	59%	57%	58%	62%	64%	59%
Oui, beaucoup plus fiables	16%	17%	16%	31%	22%	12%	15%	13%	19%	16%	15%
Oui, un peu plus fiables	45%	44%	46%	52%	40%	47%	42%	45%	43%	48%	44%
Non	39%	39%	38%	17%	38%	41%	43%	42%	38%	36%	41%

QUESTION 3. Diriez-vous que l'Intelligence Artificielle peut rendre les informations affichées par les enseignes plus fiables lorsque que vous achetez en ligne (mieux prévoir les stocks et les délais, prévenir en cas de retard ou d'indisponibilité) ?

Question posée à l'ensemble des Français, 1012 répondants





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](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

16.04.26

