



LES FRANÇAIS & LES MARKETPLACES

LES JEUDIS DE LA RETAIL TECH | 08.10.26

opinionway

LES CHIFFRES
CONSOMMATEURS
DU MOIS





LA METHODOLOGIE DE L'ENQUÊTE



Echantillon de **1 043 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.



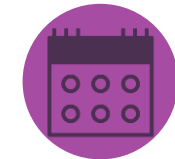
OpinionWay a réalisé cette enquête en appliquant les procédures et règles de la **norme ISO 20252**



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 30 septembre au 1^{er} octobre 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 :

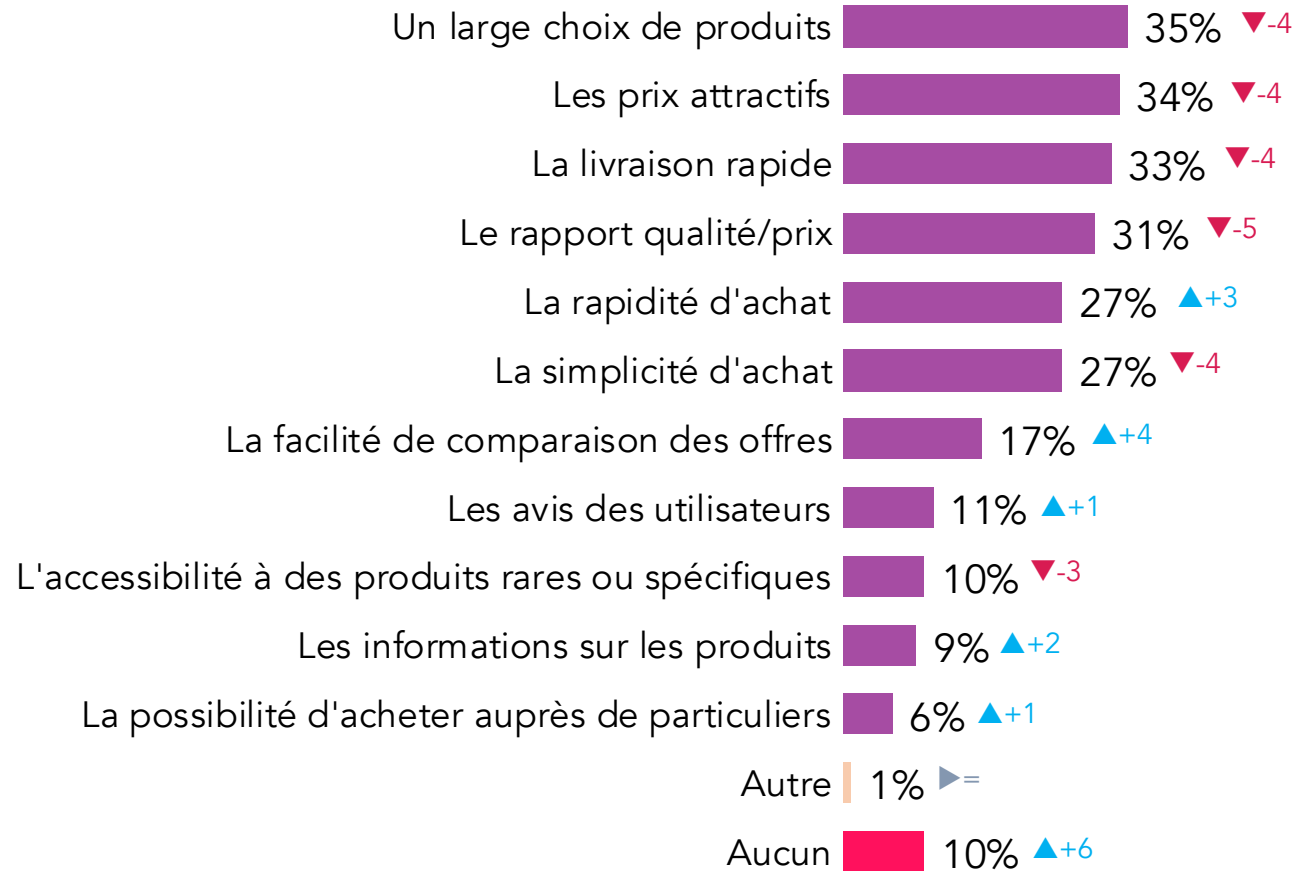
« Sondage OpinionWay pour La Retail Tech »

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





LES AVANTAGES PERÇUS DES MARKETPLACES



Cite au moins un avantage



▲+X - ▼-X Evolution vs octobre 2024

QUESTION 1. 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, 1043 répondants / Jusqu'à 3 réponses possibles, total supérieur à 100%





LES AVANTAGES PERÇUS DES MARKETPLACES

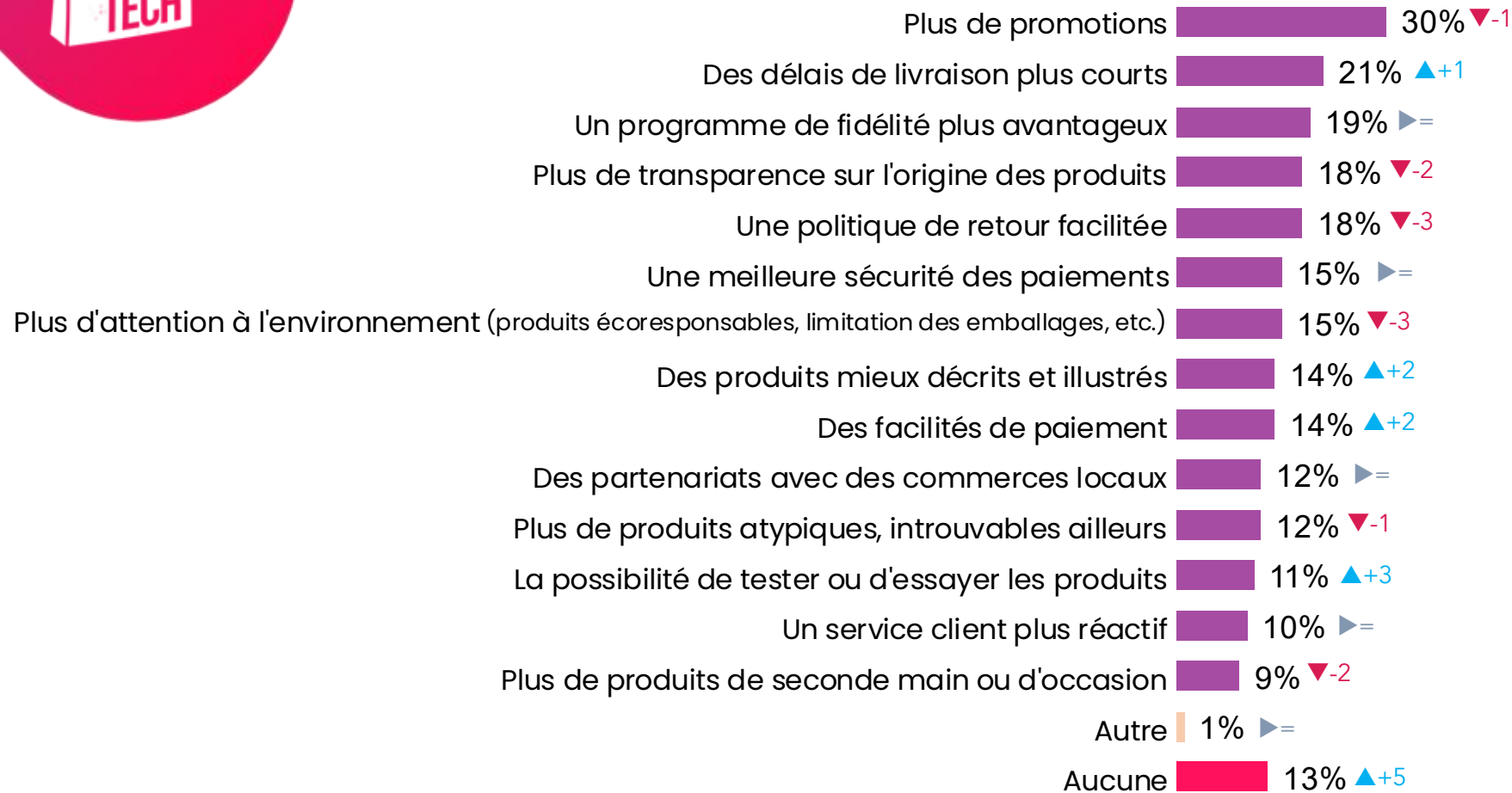
	TOTAL	Sexe		Âge					Statut		
		Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et plus	CSP+	CSP-	Inactif
Sous-total Au moins un avantage	90%	89%	91%	91%	96%	93%	86%	88%	92%	91%	88%
Un large choix de produits	35%	36%	33%	32%	30%	33%	36%	39%	34%	33%	37%
Les prix attractifs	34%	36%	32%	26%	36%	37%	33%	34%	37%	35%	31%
La livraison rapide	33%	32%	33%	33%	29%	31%	29%	39%	31%	28%	37%
Le rapport qualité/prix	31%	29%	33%	27%	36%	38%	30%	25%	33%	36%	27%
La rapidité d'achat	27%	24%	30%	26%	31%	24%	27%	26%	25%	29%	27%
La simplicité d'achat	27%	28%	25%	34%	26%	25%	28%	25%	26%	28%	26%
La facilité de comparaison des offres	17%	18%	16%	13%	22%	14%	16%	19%	17%	17%	17%
Les avis des utilisateurs	11%	11%	11%	15%	19%	12%	7%	7%	13%	9%	10%
L'accessibilité à des produits rares ou spécifiques	10%	11%	9%	14%	6%	9%	9%	14%	9%	8%	13%
Les informations sur les produits	9%	9%	9%	11%	7%	9%	7%	11%	9%	6%	10%
La possibilité d'acheter auprès de particuliers	6%	7%	6%	11%	9%	7%	5%	4%	7%	9%	4%
Autre	1%	-	1%	1%	-	1%	-	1%	-	-	1%
Aucun	10%	11%	9%	9%	4%	7%	14%	12%	8%	8%	12%

QUESTION 1. 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, 1043 répondants / Jusqu'à 3 réponses possibles, total supérieur à 100%

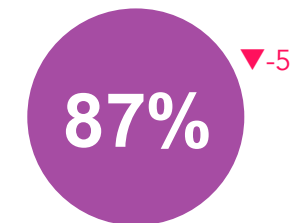




LES ATTENTES VIS-À-VIS DES MARKETPLACES



Cite au moins une attente



▲+X - ▼-X Evolution vs octobre 2024

QUESTION 2. 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, 1043 répondants / Jusqu'à 3 réponses possibles, total supérieur à 100%





LES ATTENTES VIS-À-VIS DES MARKETPLACES

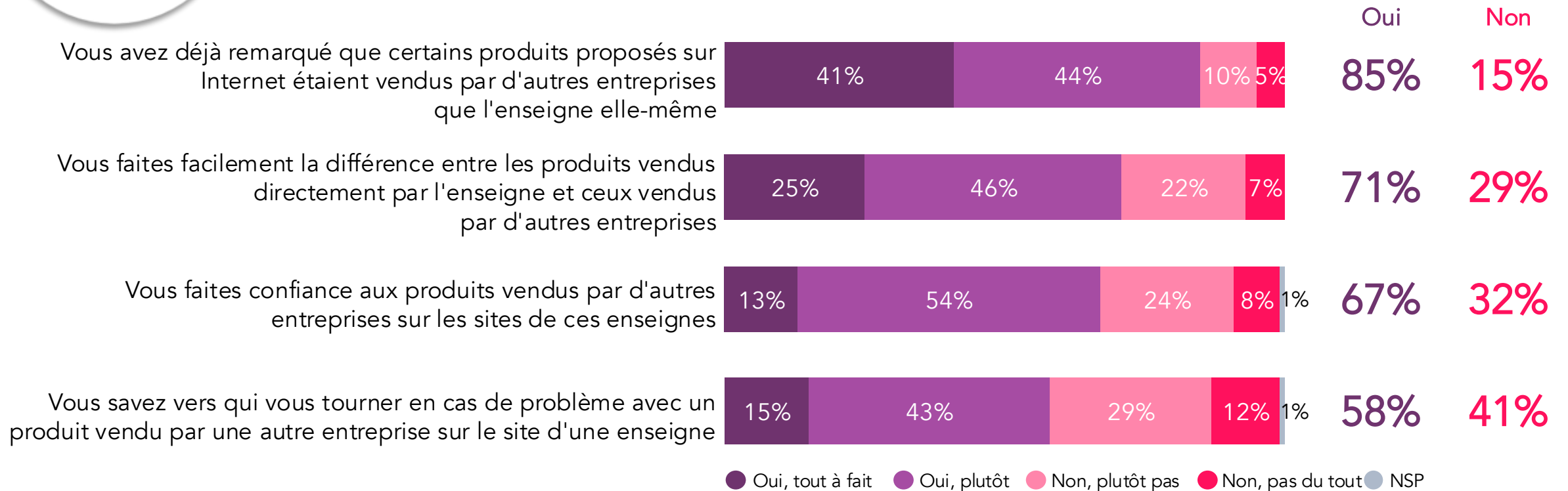
		Sexe		Âge					Statut		
	TOTAL	Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et plus	CSP+	CSP-	Inactif
Sous-total Au moins une attente	86%	84%	88%	89%	96%	92%	85%	77%	90%	91%	81%
Plus de promotions	30%	28%	31%	22%	32%	36%	35%	21%	30%	38%	24%
Des délais de livraison plus courts	21%	20%	22%	22%	25%	19%	20%	21%	21%	21%	21%
Un programme de fidélité plus avantageux	19%	18%	19%	13%	18%	22%	18%	18%	17%	21%	18%
Plus de transparence sur l'origine des produits	18%	19%	17%	19%	21%	15%	18%	18%	20%	13%	19%
Une politique de retour facilitée	18%	20%	16%	15%	18%	19%	18%	18%	18%	20%	16%
Une meilleure sécurité des paiements	15%	15%	15%	25%	16%	13%	15%	12%	17%	17%	12%
Plus d'attention à l'environnement (produits écoresponsables, emballages)	15%	15%	15%	17%	17%	16%	14%	13%	18%	13%	14%
Des produits mieux décrits et illustrés	14%	15%	14%	14%	13%	13%	13%	16%	12%	14%	16%
Des facilités de paiement	14%	12%	15%	16%	15%	17%	13%	10%	13%	16%	13%
Des partenariats avec des commerces locaux	12%	14%	11%	10%	17%	12%	12%	12%	16%	10%	12%
Plus de produits atypiques, introuvables ailleurs	12%	12%	12%	14%	13%	11%	11%	13%	13%	10%	12%
La possibilité de tester ou d'essayer les produits	11%	11%	10%	13%	13%	10%	12%	9%	10%	13%	10%
Un service client plus réactif	10%	11%	10%	13%	12%	12%	7%	10%	12%	10%	10%
Plus de produits de seconde main ou d'occasion	9%	7%	12%	16%	13%	11%	9%	4%	11%	11%	7%
Autre	1%	-	1%	1%	-	1%	1%	-	1%	-	1%
Aucune	13%	15%	12%	11%	4%	8%	14%	23%	10%	8%	19%

QUESTION 2. 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, 1043 répondants / Jusqu'à 3 réponses possibles, total supérieur à 100%





LES PERCEPTIONS DES PRODUITS VENDUS PAR D'AUTRES ENTREPRISES SUR LES SITES DES ENSEIGNES



QUESTION 3. Sur les sites Internet de certaines grandes enseignes, à côté des produits vendus directement par l'enseigne, d'autres produits sont vendus par d'autres entreprises. Diriez-vous que ... ? Question posée à l'ensemble des Français, 1043 répondants





LES PERCEPTIONS DES PRODUITS VENDUS PAR D'AUTRES ENTREPRISES SUR LES SITES DES ENSEIGNES

		Sexe		Âge					Statut		
	% Oui	Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et plus	CSP+	CSP-	Inactif
Vous avez déjà remarqué que certains produits proposés sur Internet étaient vendus par d'autres entreprises que l'enseigne elle-même	85%	86%	83%	79%	84%	83%	88%	83%	84%	86%	83%
Vous faites facilement la différence entre les produits vendus directement par l'enseigne et ceux vendus par d'autres entreprises	71%	73%	70%	68%	78%	73%	70%	68%	73%	73%	69%
Vous faites confiance aux produits vendus par d'autres entreprises sur les sites de ces enseignes	67%	69%	66%	65%	73%	66%	67%	65%	68%	68%	67%
Vous savez vers qui vous tourner en cas de problème avec un produit vendu par une autre entreprise sur le site d'une enseigne	58%	62%	55%	55%	67%	63%	58%	52%	61%	65%	53%

QUESTION 3. Sur les sites Internet de certaines grandes enseignes, à côté des produits vendus directement par l’enseigne, d’autres produits sont vendus par d’autres entreprises. Diriez-vous que ... ? Question posée à l’ensemble des Français, 1043 répondants





CONTACTS PRESSE

La Retail Tech

Mike Hadjadj
Co-initiateur



55, boulevard Suchet
75016 Paris

+33 6 27 30 52 08

mike@iloveretail.fr

www.laretailtech.com



OpinionWay

Anne-Laure Marchal
Directrice de la
BU Corporate

15, place de la République
75003 Paris

+33 1 81 81 83 00

almarchal@opinion-way.com

www.opinion-way.com





À TRÈS VITE !

laretailtech.com

LES JEUDIS DE LA RETAIL TECH

08.10.26

