

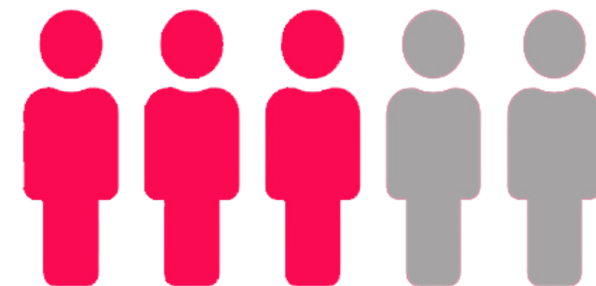


# LES FRANÇAIS & L'EFFICIENCE DES PARCOURS D'ACHAT

LES JEUDIS DE LA RETAIL TECH | 24.11.22

*“opinionway”*

LES CHIFFRES  
CONSOMMATEURS  
DU MOIS





# LA METHODOLOGIE DE L'ENQUÊTE



Echantillon de **1003 personnes représentatif** de la population française âgée de 18 ans et plus.

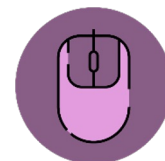
L'échantillon a été constitué selon la **méthode des quotas**, au regard des critères de sexe, d'âge, de catégorie socioprofessionnelle, de catégorie d'agglomération et de région de résidence.



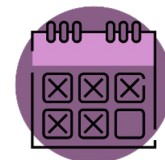
OpinionWay a réalisé cette enquête en appliquant les procédures et règles de la **norme ISO 20252**



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).



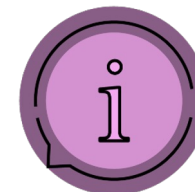
Les interviews ont été réalisées **le 16 et 17 novembre 2022**.

*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 :*

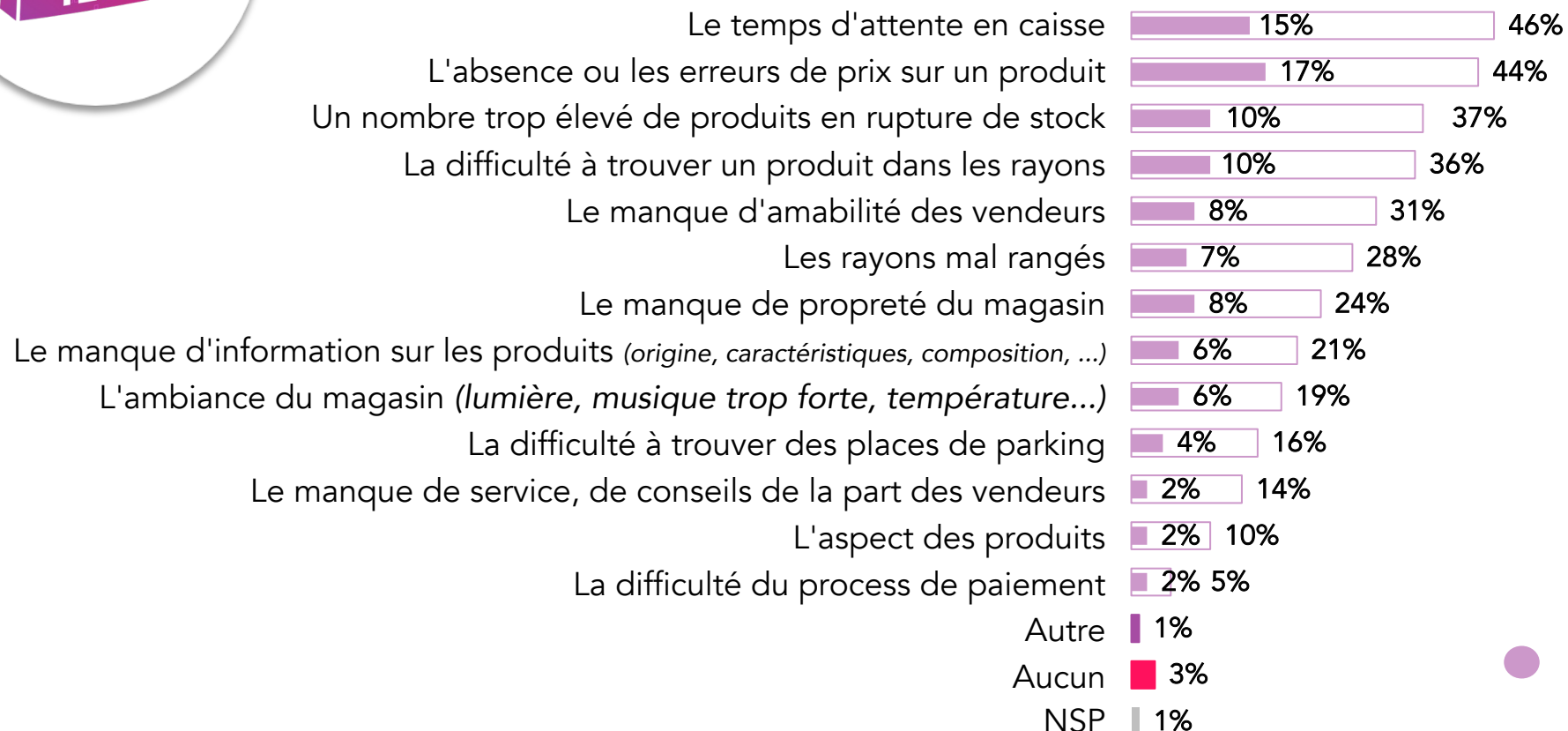
**« Sondage OpinionWay pour La Retail Tech »**

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





# LES ÉLÉMENTS QUI DÉPLAISENT LE PLUS LORS DES ACHATS EN MAGASIN



**96%**  
citent  
au moins un  
élément

● En premier ○ Au total

QUESTION 1. Parmi les éléments suivants, quels sont ceux qui vous déplaisent le plus lorsque vous faites vos courses en magasin ?  
Cinq réponses possibles, total supérieur à 100%  
Question posée à l'ensemble des Français, 1003 répondants





# LES ÉLÉMENTS QUI DÉPLAISENT LE PLUS LORS DES ACHATS 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
<b>Au moins un élément</b>	<b>96%</b>	<b>95%</b>	<b>97%</b>	<b>88%</b>	<b>96%</b>	<b>97%</b>	<b>97%</b>	<b>98%</b>	<b>98%</b>	<b>96%</b>	<b>96%</b>
Le temps d'attente en caisse	46%	46%	46%	43%	54%	44%	45%	47%	44%	49%	46%
L'absence ou les erreurs de prix sur un produit	44%	39%	49%	43%	39%	45%	48%	44%	43%	45%	44%
Un nombre trop élevé de produits en rupture de stock	37%	38%	37%	33%	31%	39%	39%	39%	36%	37%	38%
La difficulté à trouver un produit dans les rayons	36%	36%	36%	33%	32%	36%	42%	34%	34%	35%	37%
Le manque d'amabilité des vendeurs	31%	33%	29%	38%	18%	30%	28%	38%	25%	25%	38%
Les rayons mal rangés	28%	24%	32%	25%	39%	29%	27%	24%	30%	28%	27%
Le manque de propreté du magasin	24%	25%	24%	16%	12%	18%	33%	33%	23%	19%	30%
Le manque d'information sur les produits	21%	21%	22%	32%	15%	16%	19%	27%	18%	15%	28%
L'ambiance du magasin	19%	18%	19%	20%	20%	17%	15%	22%	17%	17%	21%
La difficulté à trouver des places de parking	16%	17%	15%	14%	14%	13%	16%	19%	17%	15%	15%
Le manque de service, de conseils de la part des vendeurs	14%	16%	12%	5%	13%	8%	13%	24%	14%	11%	17%
L'aspect des produits	10%	13%	8%	4%	10%	10%	13%	11%	9%	11%	11%
La difficulté du process de paiement	5%	5%	4%	4%	7%	6%	2%	4%	5%	5%	4%
Autre	1%	1%	1%	-	1%	1%	1%	1%	1%	-	1%
Aucun	3%	4%	3%	12%	3%	2%	3%	2%	2%	3%	4%

QUESTION 1. Parmi les éléments suivants, quels sont ceux qui vous déplaisent le plus lorsque vous faites vos courses en magasin ?

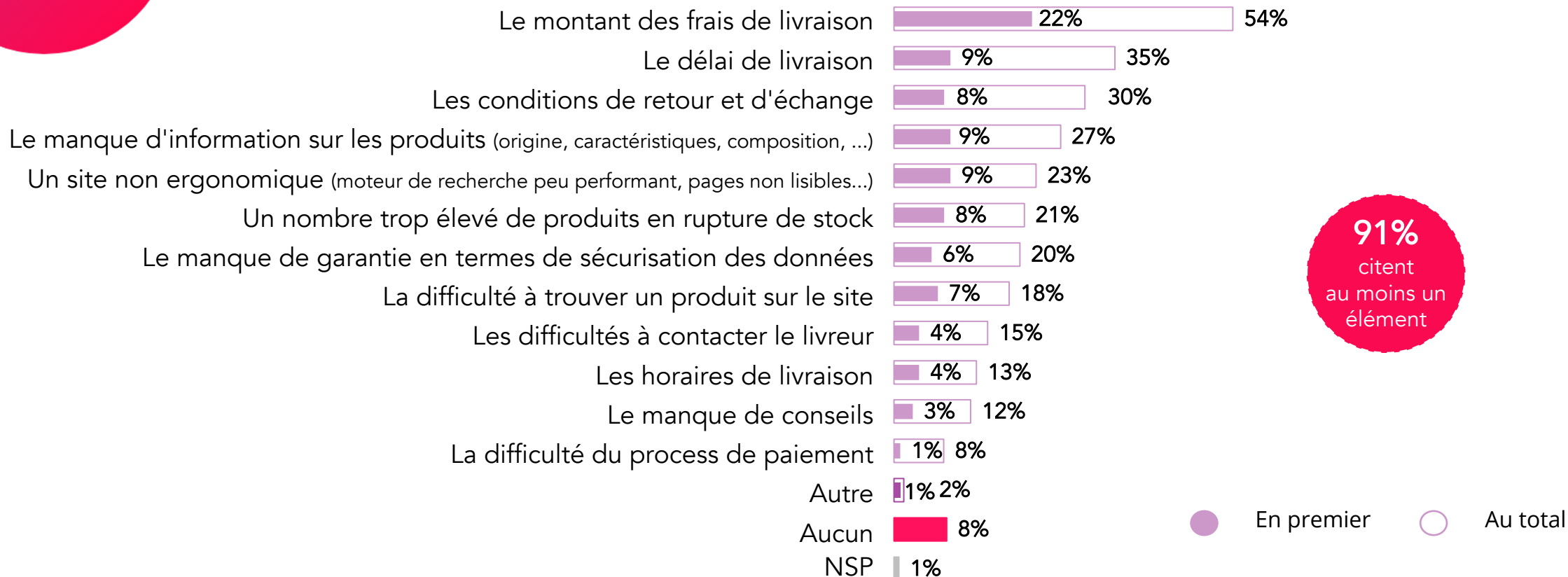
Cinq réponses possibles, total supérieur à 100%

Question posée à l'ensemble des Français, 1003 répondants





# LES ÉLÉMENTS QUI DÉPLAISENT LE PLUS LORS DES ACHATS SUR INTERNET



QUESTION 2. Parmi les éléments suivants, quels sont ceux qui vous déplaisent le plus lorsque vous faites vos courses sur Internet ?

Cinq réponses possibles, total supérieur à 100%

Question posée à l'ensemble des Français, 1003 répondants



# LES ÉLÉMENTS QUI DÉPLAISENT LE PLUS LORS DES ACHATS SUR INTERNET

	% 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
<b>Au moins un élément</b>	<b>91%</b>	<b>89%</b>	<b>93%</b>	<b>84%</b>	<b>94%</b>	<b>92%</b>	<b>92%</b>	<b>89%</b>	<b>94%</b>	<b>89%</b>	<b>90%</b>
Le montant des frais de livraison	54%	51%	57%	52%	51%	49%	54%	61%	50%	48%	61%
Le délai de livraison	35%	34%	36%	34%	36%	37%	35%	34%	36%	35%	34%
Les conditions de retour et d'échange	30%	30%	31%	25%	28%	29%	31%	34%	32%	24%	34%
Le manque d'information sur les produits (origine, caractéristiques, composition, ...)	27%	28%	26%	23%	20%	22%	23%	39%	24%	20%	32%
Un site non ergonomique (moteur de recherche peu performant, pages non lisibles...)	23%	24%	22%	40%	21%	16%	22%	23%	23%	15%	28%
Un nombre trop élevé de produits en rupture de stock	21%	19%	22%	20%	29%	24%	20%	14%	24%	21%	18%
Le manque de garantie en termes de sécurisation des données	20%	22%	19%	15%	14%	17%	20%	29%	18%	19%	23%
La difficulté à trouver un produit sur le site	18%	18%	18%	16%	20%	20%	18%	17%	17%	19%	19%
Les difficultés à contacter le livreur	15%	12%	17%	14%	11%	16%	15%	16%	16%	13%	15%
Les horaires de livraison	13%	13%	13%	15%	17%	17%	12%	7%	16%	16%	9%
Le manque de conseils	12%	13%	11%	10%	12%	9%	14%	14%	10%	14%	13%
La difficulté du process de paiement	8%	7%	9%	9%	8%	12%	7%	4%	11%	7%	7%
Autre	2%	2%	1%	-	1%	1%	3%	2%	2%	1%	2%
Aucun	8%	10%	7%	16%	6%	5%	8%	10%	5%	10%	9%

QUESTION 2. Parmi les éléments suivants, quels sont ceux qui vous déplaisent le plus lorsque vous faites vos courses sur Internet ?

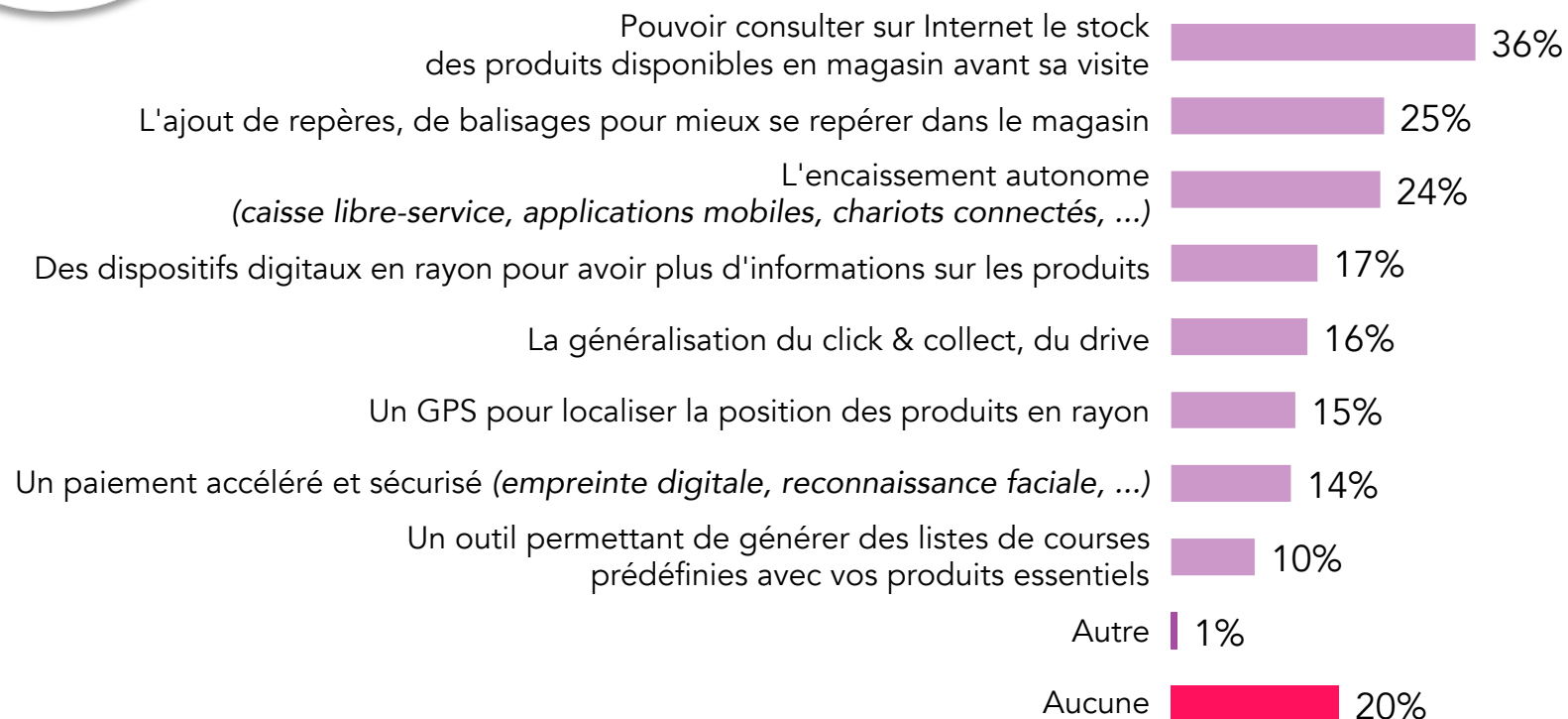
Cinq réponses possibles, total supérieur à 100%

Question posée à l'ensemble des Français, 1003 répondants





# LES INNOVATIONS SOUHAITÉES EN MAGASIN



**80%**  
citent  
au moins une  
innovation

QUESTION 3. Parmi les innovations suivantes, quelles sont celles que vous aimeriez le plus utiliser en magasin ?

Trois réponses possibles, total supérieur à 100%

Question posée à l'ensemble des Français, 1003 répondants





# LES INNOVATIONS SOUHAITÉES 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
<b>Au moins une innovation</b>	<b>80%</b>	<b>81%</b>	<b>79%</b>	<b>83%</b>	<b>90%</b>	<b>81%</b>	<b>77%</b>	<b>73%</b>	<b>82%</b>	<b>83%</b>	<b>76%</b>
Pouvoir consulter sur Internet le stock des produits disponibles en magasin avant sa visite	36%	39%	33%	27%	32%	39%	34%	39%	38%	33%	37%
L'ajout de repères, de balisages pour mieux se repérer dans le magasin	25%	26%	24%	26%	21%	20%	27%	30%	20%	23%	30%
L'encaissement autonome	24%	24%	25%	39%	40%	24%	22%	13%	27%	25%	22%
Des dispositifs digitaux en rayon pour avoir plus d'informations sur les produits	17%	17%	17%	26%	11%	12%	19%	20%	17%	13%	20%
La généralisation du click & collect, du drive	16%	13%	18%	9%	24%	24%	13%	9%	19%	22%	10%
Un GPS pour localiser la position des produits en rayon	15%	16%	13%	19%	19%	17%	13%	10%	15%	18%	12%
Un paiement accéléré et sécurisé	14%	15%	13%	19%	17%	16%	9%	13%	14%	15%	14%
Un outil permettant de générer des listes de courses prédéfinies avec vos produits essentiels	10%	10%	9%	10%	13%	12%	9%	7%	11%	12%	8%
Autre	1%	1%	1%	-	2%	-	1%	1%	1%	-	1%
Aucune	20%	19%	21%	17%	9%	19%	21%	26%	17%	17%	23%

**QUESTION 3.** Parmi les innovations suivantes, quelles sont celles que vous aimeriez le plus utiliser en magasin ?  
Trois réponses possibles, total supérieur à 100%

Question posée à l'ensemble des Français, 1003 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](mailto:mike@iloveretail.fr)

[www.laretailtech.com](http://www.laretailtech.com)

[@MikeHadjadj](https://twitter.com/MikeHadjadj)

## OpinionWay

Frédéric Micheau  
Directeur général adjoint

15, place de la République  
75003 Paris

+33 1 81 81 83 00

[fmicheau@opinion-way.com](mailto:fmicheau@opinion-way.com)

[www.opinion-way.com](http://www.opinion-way.com)

[@FMicheau](https://twitter.com/FMicheau)





**À TRÈS VITE !**

[laretailtech.com](http://laretailtech.com)

LES JEUDIS DE LA RETAIL TECH

24.11.22