



Les Français et la digitalisation des commerces

Décembre 2020

“opinionway

15 place de la République 75003 Paris



ESOMAR
member



Frédéric Micheau

Directeur des études d'opinion

Directeur de département

Tel: 01 81 81 83 00

fmicheau@opinion-way.com

“LA MÉTHODOLOGIE

“opinionway



La méthodologie



Echantillon de **1002 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 du **25 au 26 novembre 2020**.

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** : 1,5 à 3 points au plus pour un échantillon de 1000 répondants.

Toute publication totale ou partielle doit impérativement utiliser la mention complète suivante :

« Sondage OpinionWay pour Dalenys »

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



Le profil des personnes interrogées

Population française âgée de 18 ans et plus.

Source : INSEE, Bilan démographique 2015.



	Sexe	%
	Hommes	48%
	Femmes	52%



	Age	%
	18-24 ans	10%
	25-34 ans	16%
	35-49 ans	25%
	50-64 ans	25%
	65 ans et plus	24%



	Région	%
	Ile-de-France	19%
	Nord-ouest	23%
	Nord-est	22%
	Sud-ouest	11%
	Sud-est	25%



	Activité professionnelle	%
	Agriculteurs	1%
	Catégories socioprofessionnelles supérieures	28%
	Artisans / Commerçants / Chefs d'entreprise	3%
	Professions libérales / Cadres	9%
	Professions intermédiaires	14%
	Catégories populaires	29%
	Employés	17%
	Ouvriers	13%
	Inactif	43%
	Retraités	26%
	Autres Inactif	17%



	Taille d'agglomération	%
	Une commune rurale	23%
	De 2000 à 19 999 habitants	17%
	De 20 000 à 99 999 habitants	13%
	100 000 habitants et plus	30%
	Agglomération parisienne	17%

“ LES RÉSULTATS

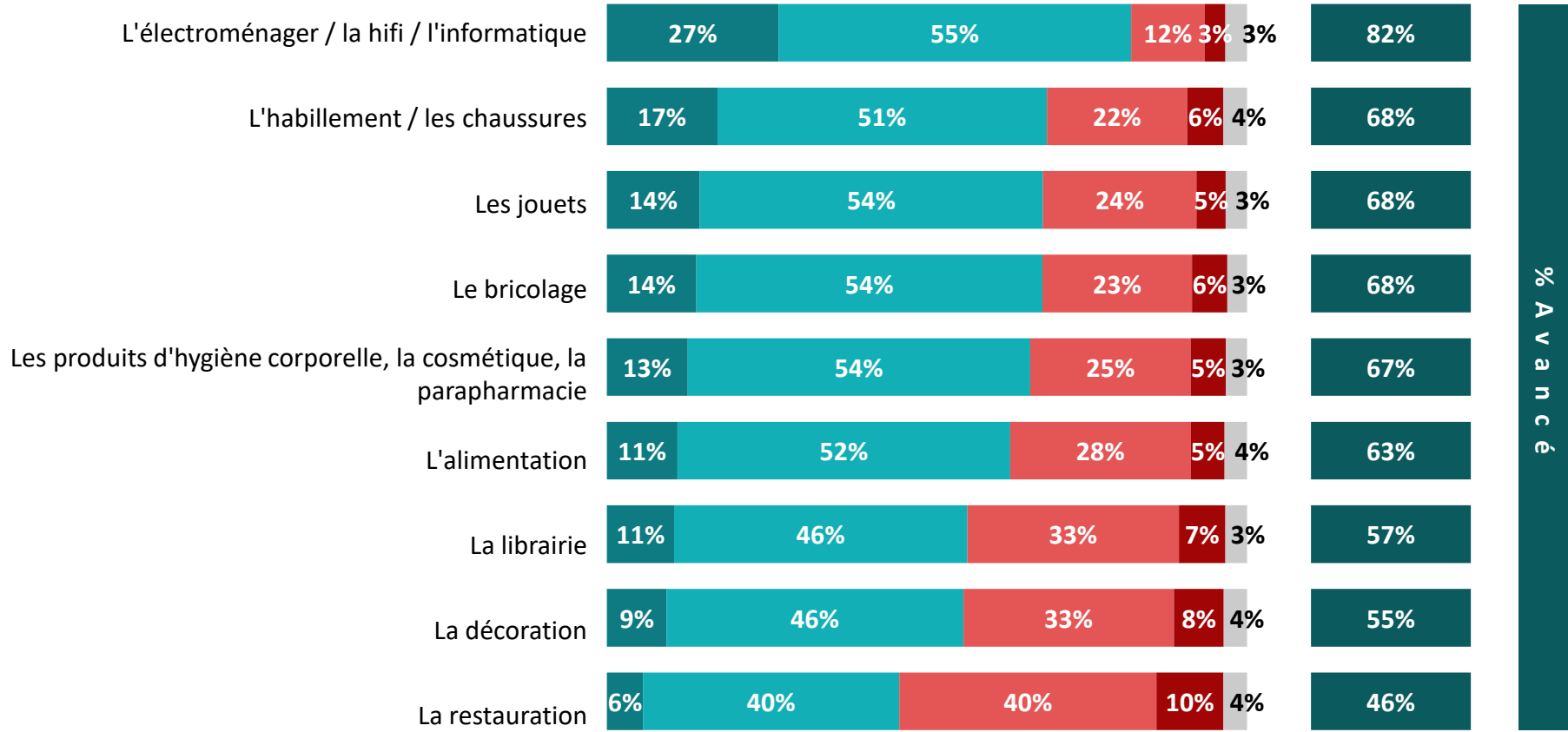
“opinionway



Une digitalisation des commerces français perçue comme bien amorcée, mais un degré d'avancement très variable selon les secteurs d'activités



Q. En France, les secteurs suivants sont-ils selon vous avancés ou en retard concernant la digitalisation de leurs services (c'est-à-dire la possibilité de réaliser des opérations en ligne : achat, livraison, retours, remboursement...)?



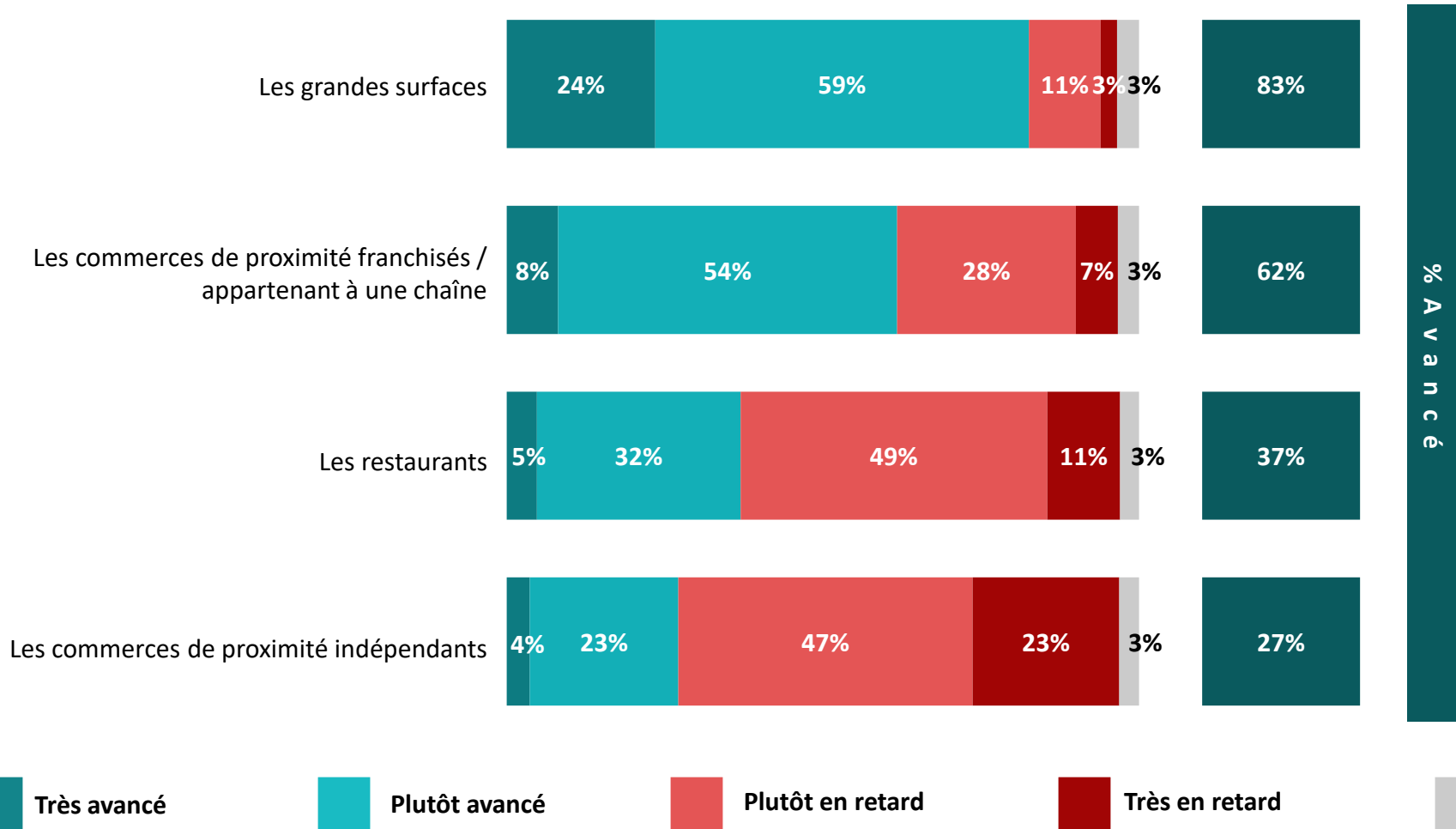
■ Très avancé
 ■ Plutôt avancé
 ■ Plutôt en retard
 ■ Très en retard
 ■ NSP



Une digitalisation des commerces français perçue comme bien amorcée, mais un degré d'avancement très variable selon les types de commerce



Q. En France, les types de commerce suivants sont-ils selon vous avancés ou en retard en matière de digitalisation de leurs services (c'est-à-dire la possibilité de réaliser des opérations en ligne : achat, livraison, retours, remboursement...) ?

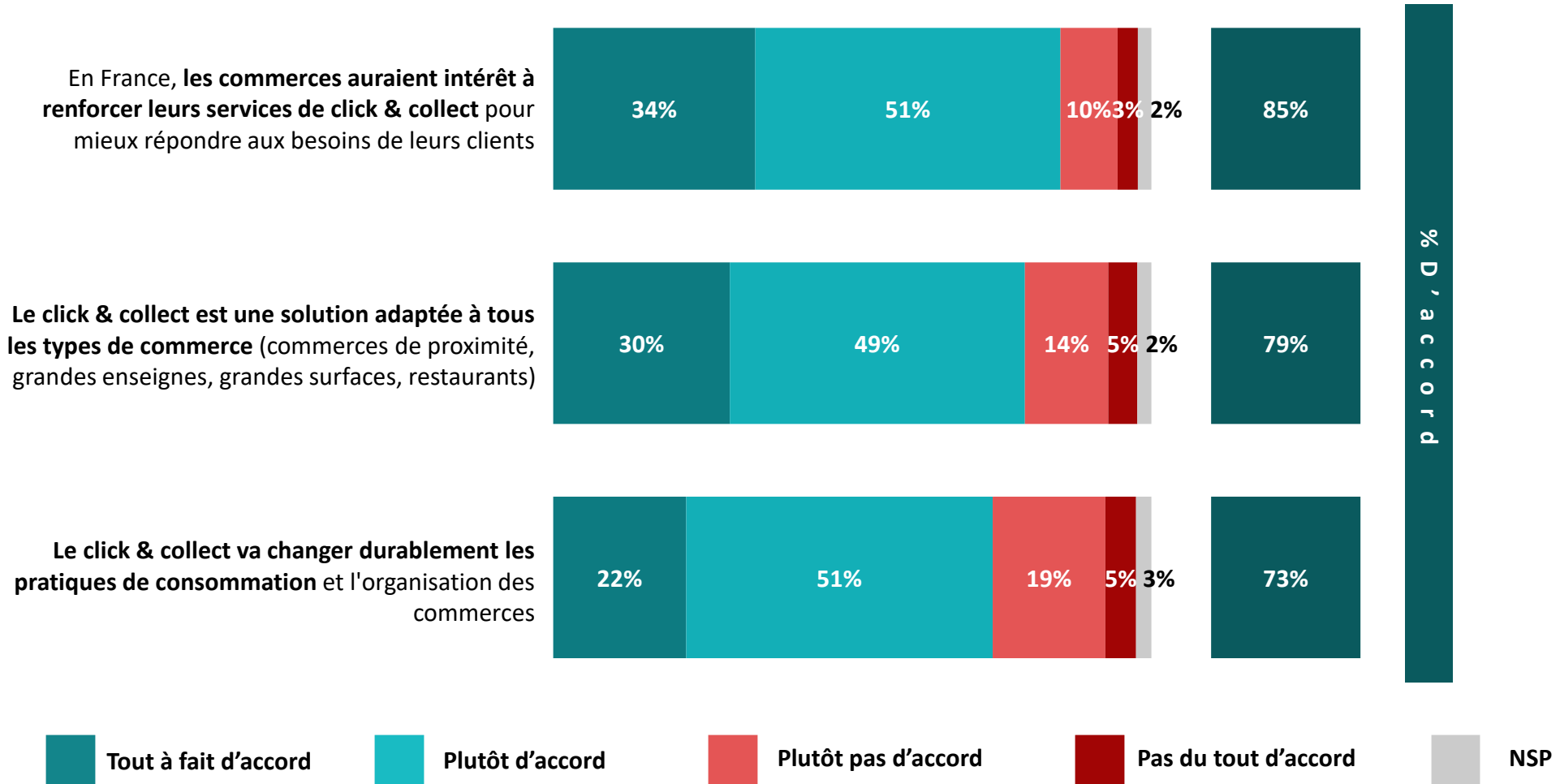




Le click and collect, un mode d'achat plébiscité, et appelé à durer selon une majorité de Français

Q. Concernant le service de click & collect, êtes-vous d'accord ou non avec les affirmations suivantes ?


1002
personnes

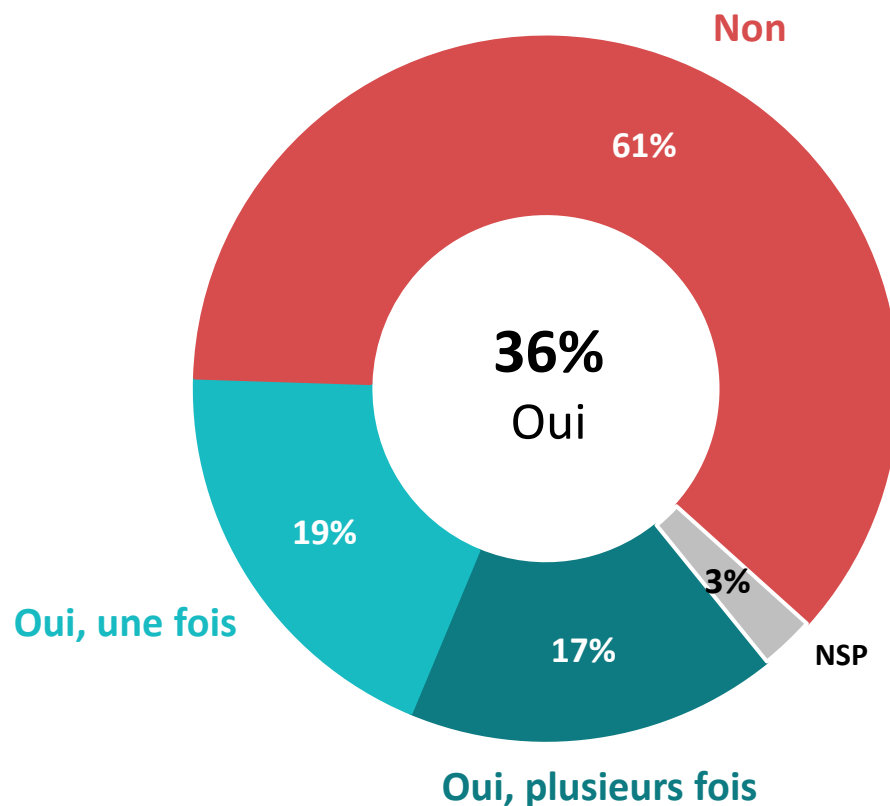




Pendant le confinement de cet automne, plus d'un tiers des Français ont eu recours au click and collect auprès des commerces fermés qu'ils fréquentent habituellement



Q. Depuis le début du confinement de cet automne, avez-vous réalisé des commandes en click & collect auprès des commerces fermés que vous fréquentez habituellement ?



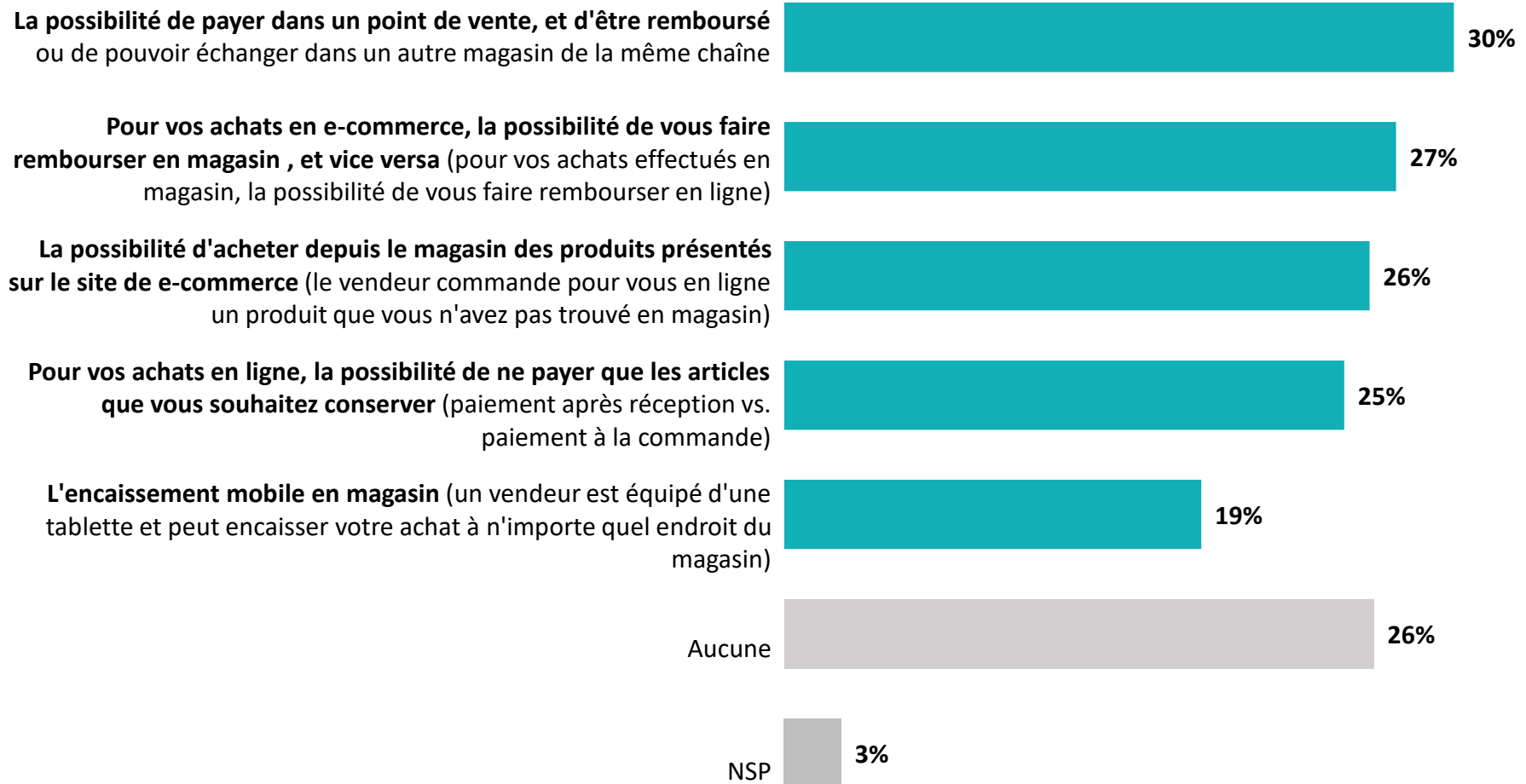


Les Français ouverts au développement de nouvelles solutions digitales d'achat et de paiement dans les commerces



Q. Quelles solutions d'achat ou de paiement souhaitez-vous voir se développer en 2021 ?

Plusieurs réponses possibles, Total supérieur à 100%

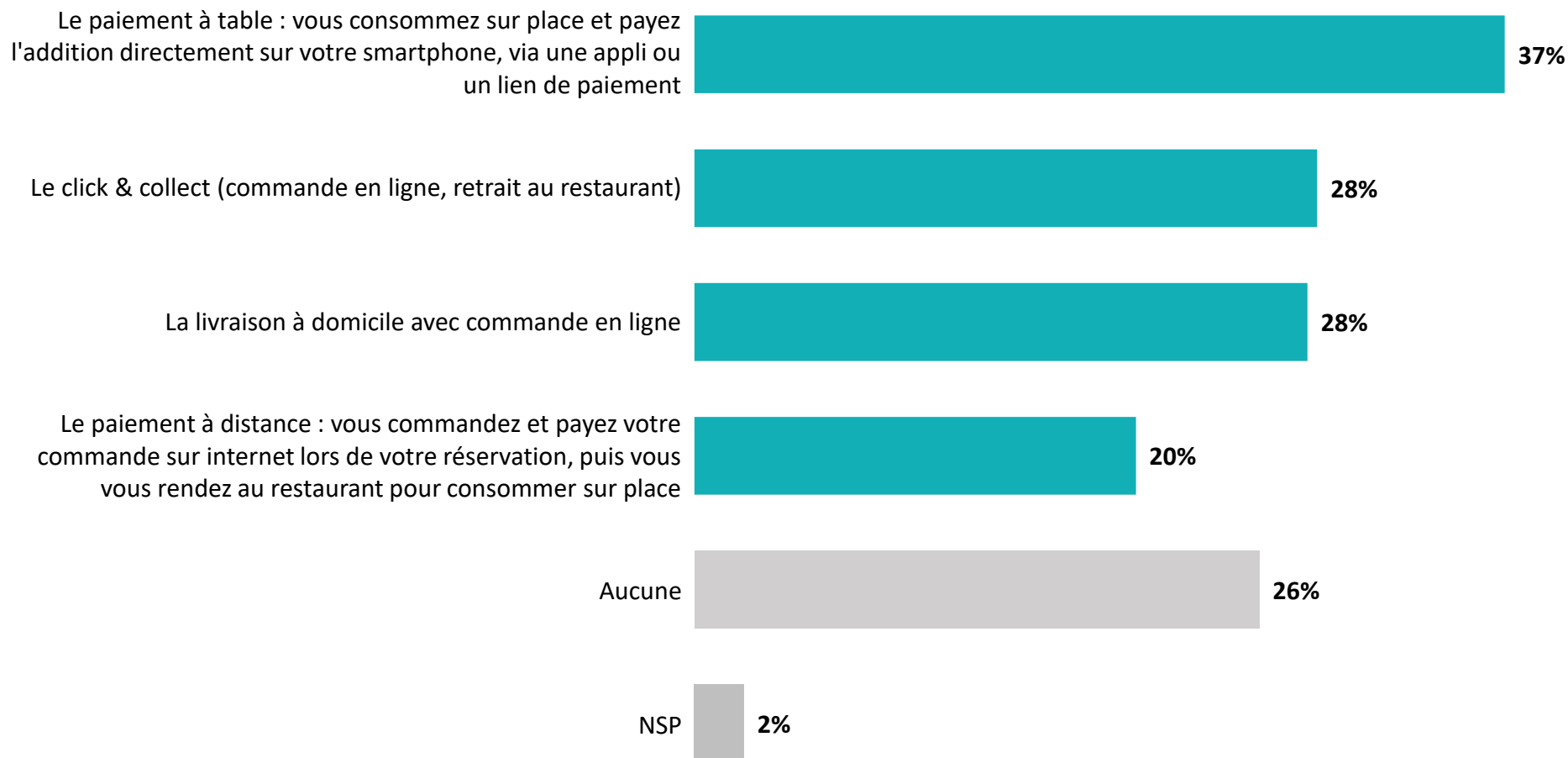




Un intérêt des Français pour le développement de solutions digitales dans les restaurants

Q. En ce qui concerne les restaurants, quelles solutions digitales seriez-vous prêts à utiliser de manière régulière en 2021 (lorsque les restaurants auront rouvert) ?

Plusieurs réponses possibles, Total supérieur à 100%





“opinionway

PARIS – CASABLANCA – ALGER – TUNIS – VARSOVIE – ABIDJAN

www.opinion-way.com

« Rendre le monde intelligible pour agir aujourd’hui et imaginer demain. »