

Digitalisation du commerce : les attentes des Français en 2021

Le magasin, étape clé des parcours d'achat digitaux



73%

des Français pensent que **le click & collect va changer durablement les pratiques de consommation**

82%

estiment que **les commerces auraient intérêt à renforcer leurs services de click & collect.**

dont



90% des personnes ayant des enfants au foyer

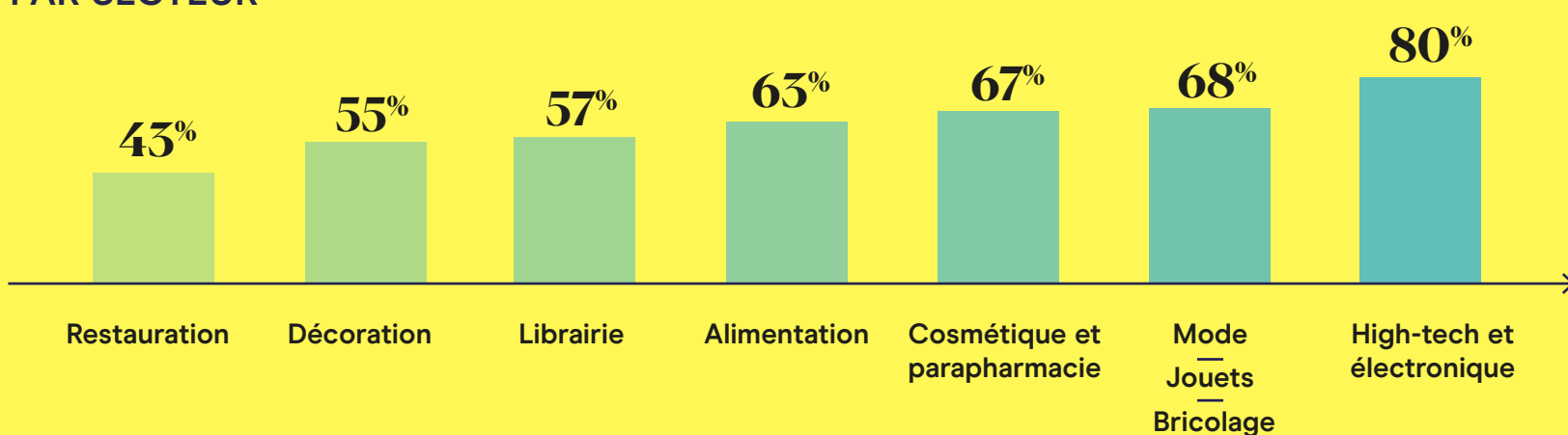


36%

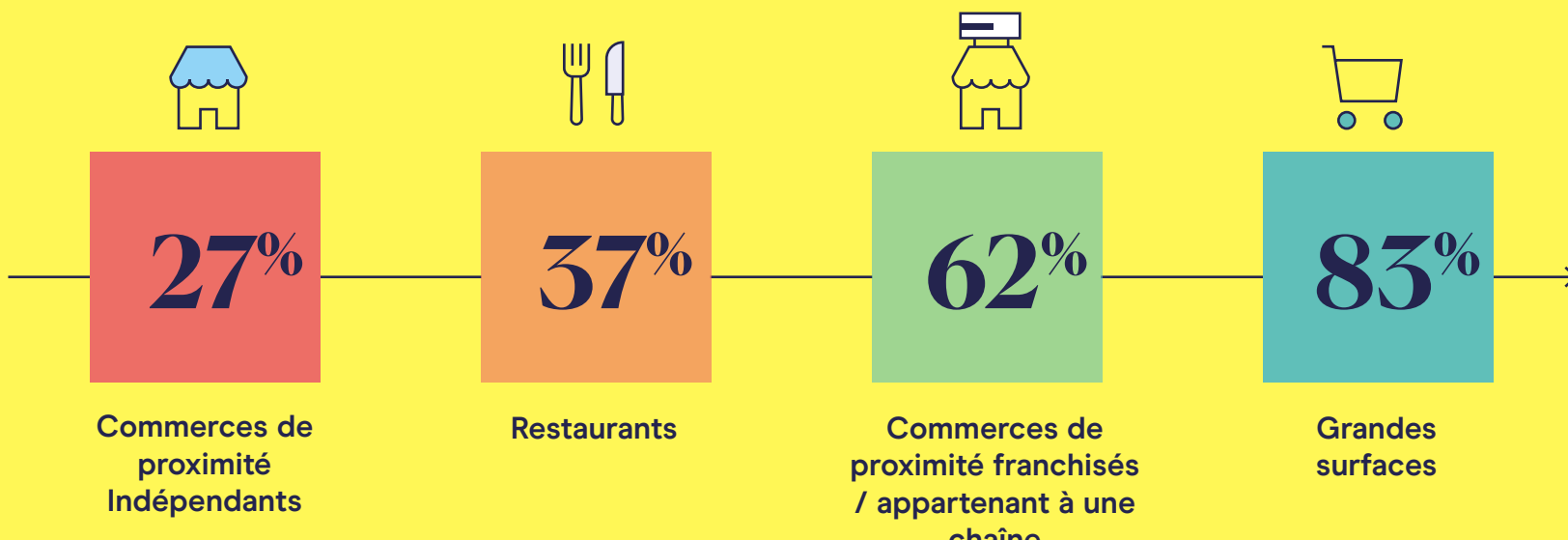
ont utilisé les services de **click & collect** durant le confinement auprès des commerces fermés qu'ils fréquentaient habituellement

Commerces perçus comme avancés en matière de digitalisation des services

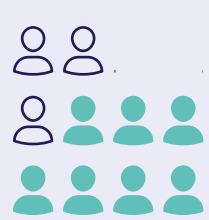
PAR SECTEUR



PAR TYPE DE COMMERCE



En 2021, les Français prêts à développer plus d'usages digitaux dans leurs commerces



Plus de 7 Français sur 10

sont intéressés par au moins une solution digitale innovante d'achat ou de paiement dans les commerces

25%

souhaitent **pouvoir payer seulement les articles qu'ils conservent après avoir commandé en ligne**

26%

souhaitent **pouvoir acheter depuis le magasin des produits présentés sur le site**

27%

souhaitent **pouvoir se faire rembourser leurs achats de e-commerce en magasin et réciproquement**

30%

souhaitent **pouvoir payer dans un point de vente et être remboursé ou échanger un produit dans un autre magasin de la même chaîne**

De fortes attentes sur la restauration



20% seraient prêts à utiliser le **paiement en ligne avec consommation sur place**



27% seraient prêts à utiliser le **click & collect et la livraison à domicile**



37% seraient prêts à utiliser le **paiement à table par mobile** de manière régulière en 2021

Source : Etude « Digitalisation du commerce : les attentes des Français en 2021 », réalisée par OpinionWay pour Dalenys les 25 et 26 novembre 2020