



Emeric Bayart
CEO QUALIMETRIE



Emmanuel Le Roch
Délégué Général PROCOS



Tendances de consommation et attentes des Français

200 Collaborateurs

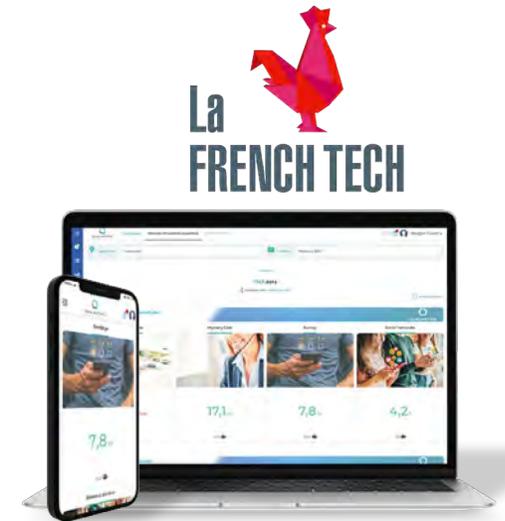
33ans D'expérience

5 Bureaux dans le monde
Paris, Lille, Madrid,
Barcelone, Hong-Kong



105 Portails

25K Utilisateurs



Que nous disent les français ?

Quelques chiffres



+195% de votes
(222 344) Vs 2020
+169% de participants (179 897)

655 614 votes recueillis en 2021
483 750 participants

252 enseignes

38 catégories

7 secteurs

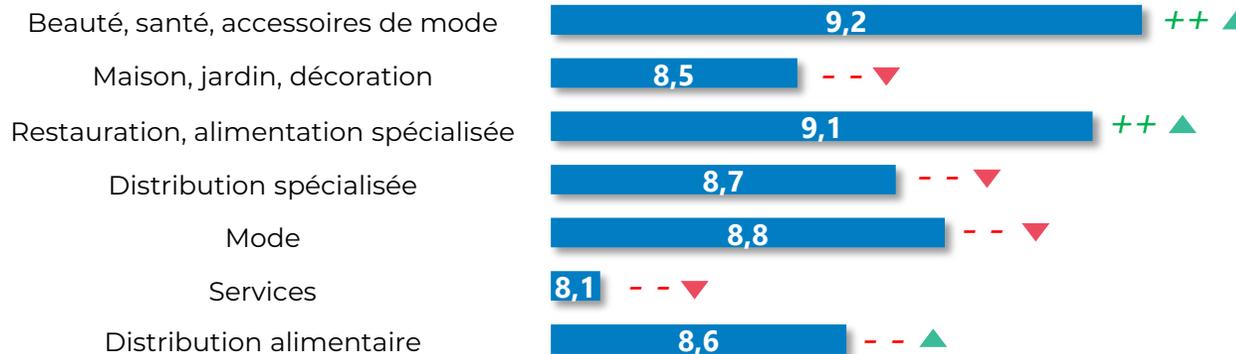


État des lieux de la satisfaction des consommateurs

Par circuit de distribution



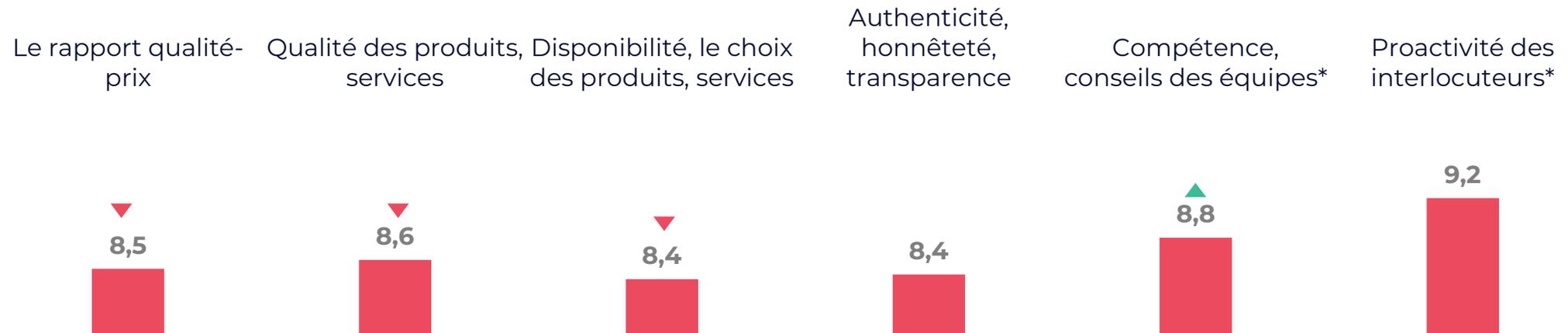
Secteurs



* La note de satisfaction globale est le reflet du niveau de satisfaction des consommateurs ayant voté pour leur enseigne préférée

Satisfaction des consommateurs en points de vente

La proactivité et les compétences des équipes sont très satisfaisantes.



Critères importants dans la satisfaction globale

Satisfaction des consommateurs en e-commerce

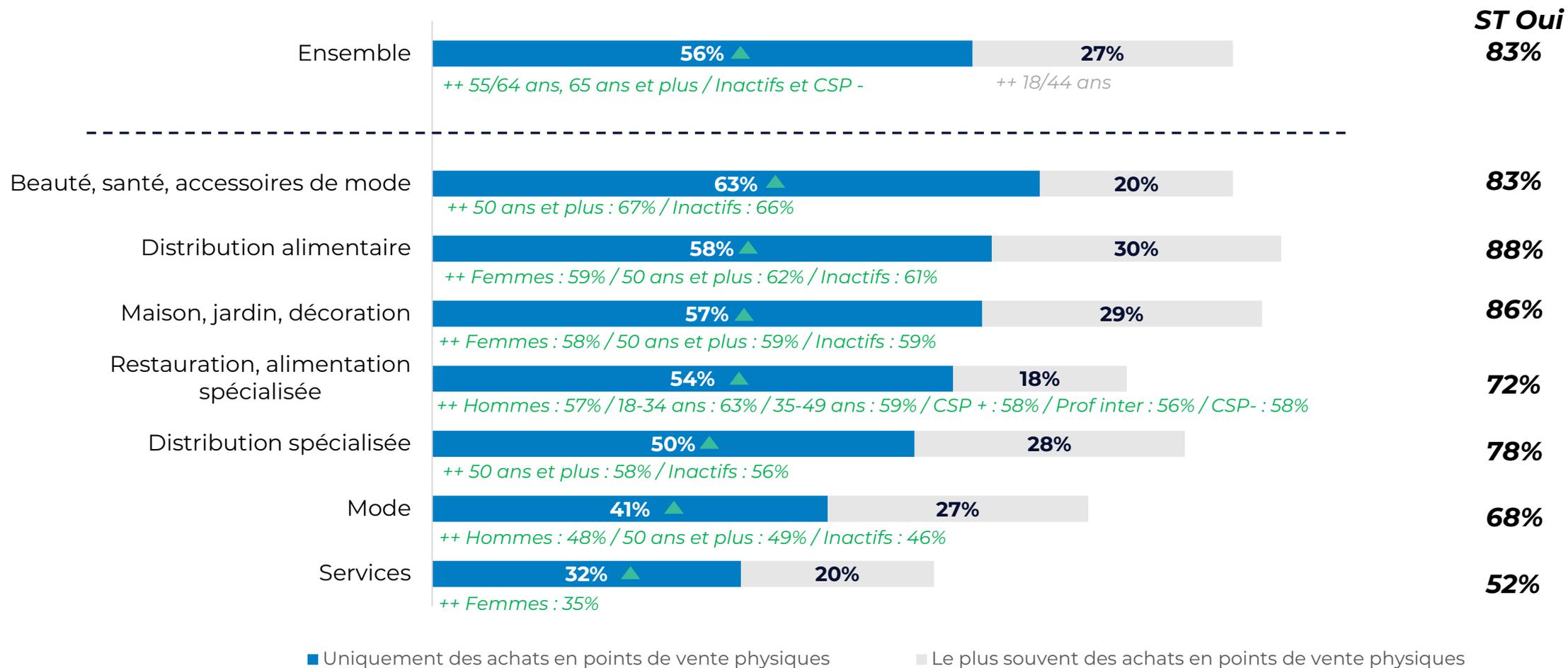
En e-commerce, les trois critères les plus satisfaisants cette année sont la conformité des commandes, la qualité des livraisons, et la qualité des produits et services



Critères importants dans la satisfaction globale

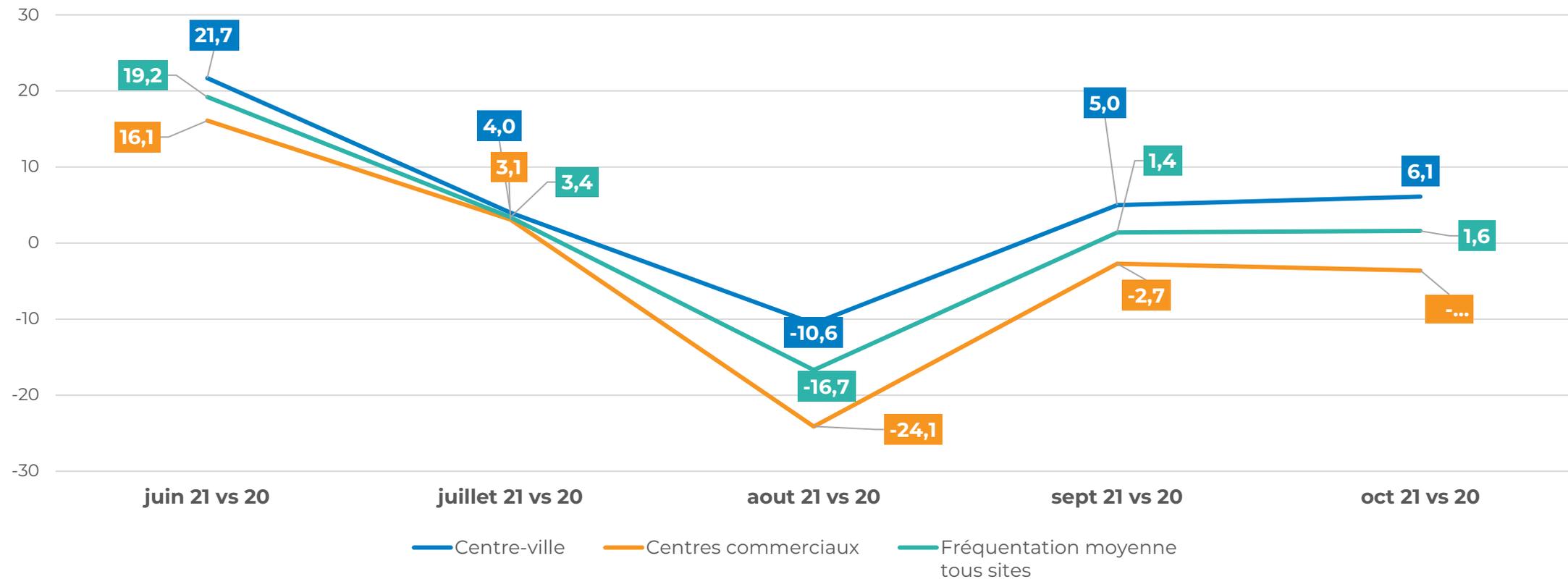
Un retour de la visite en magasin après une année 2020 compliquée

Depuis 1 an, concernant vos achats, quelle part donnez vous au commerce physique :



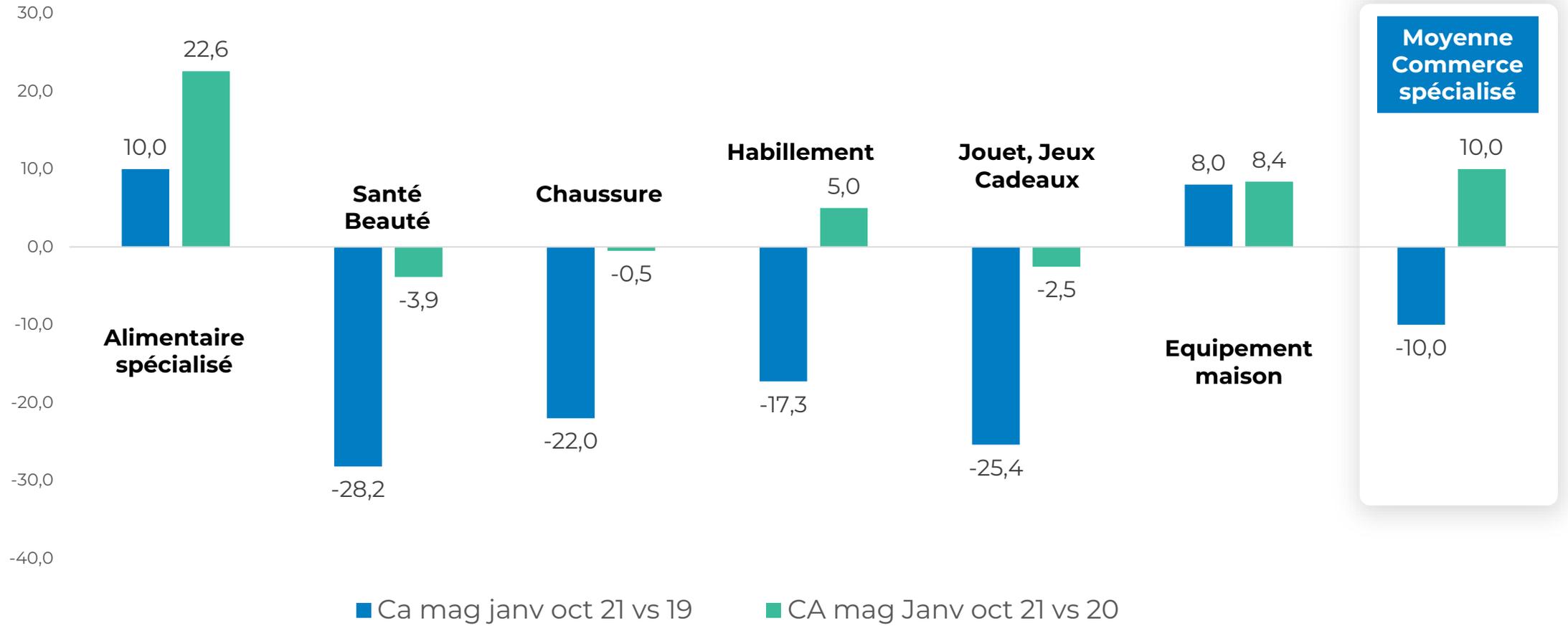
Evolution de la fréquentation mensuelle en magasins en % des points de vente 2021 vs 2020

Des écarts sur les magasins fréquentés notamment avec la mise en place du pass sanitaire fin Juillet.



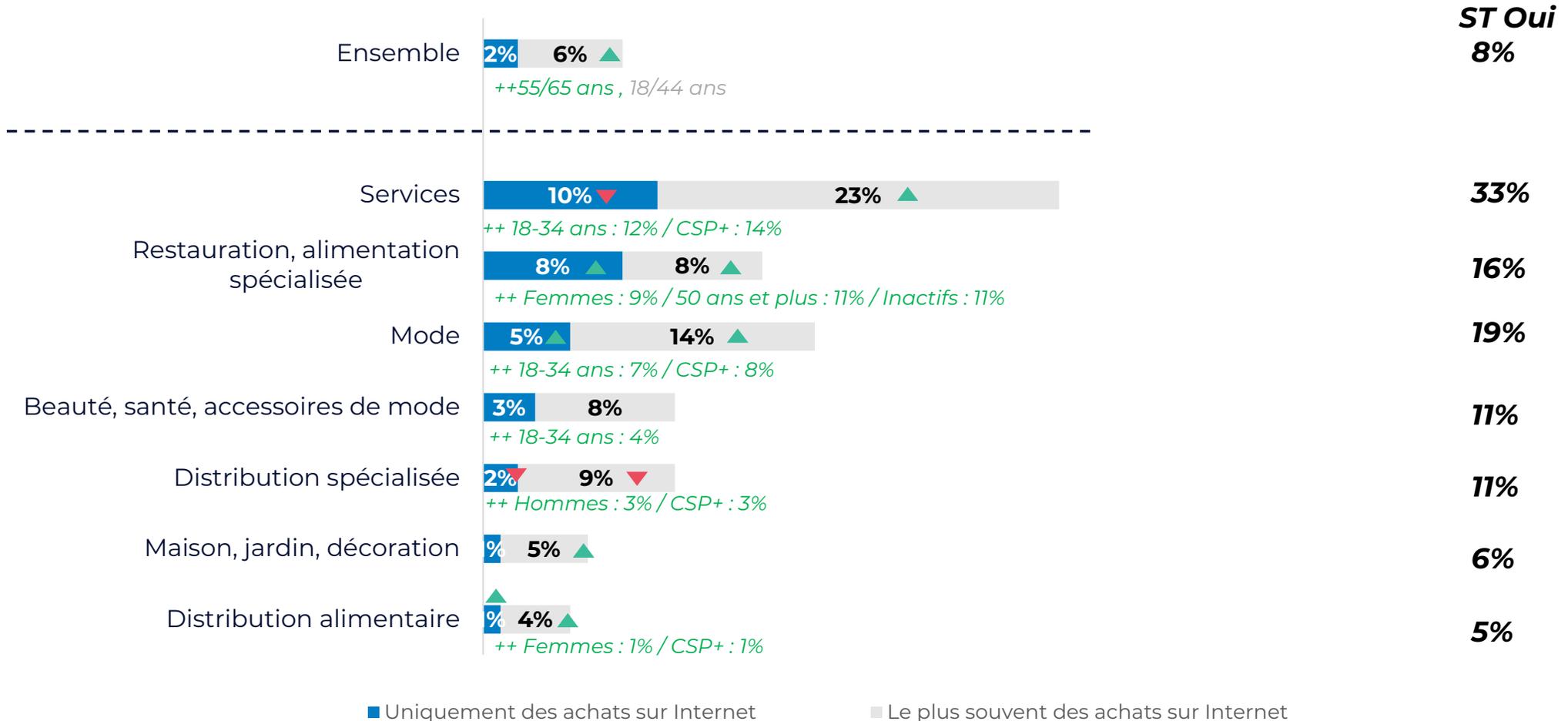
CA magasin

En hausse vs 2020 mais encore en dessous de 2019



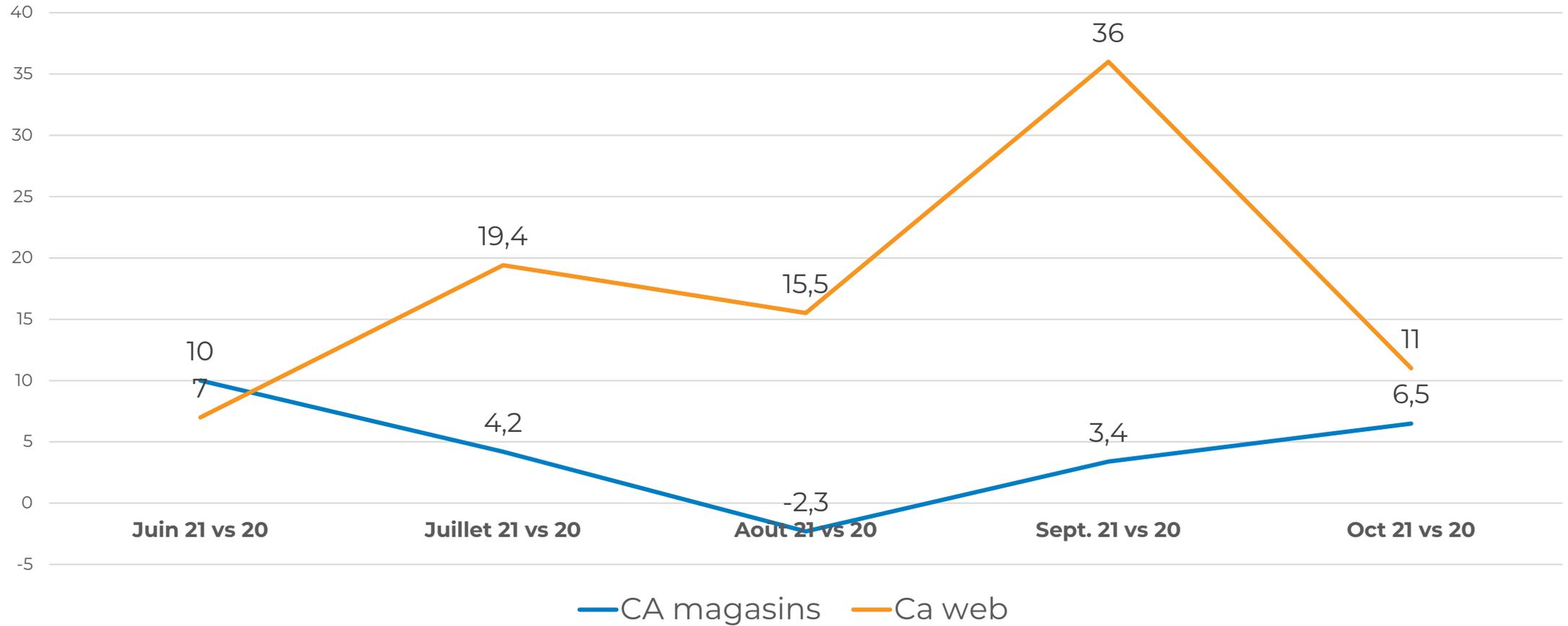
Une augmentation des achats online qui se confirme

Depuis 1 an, concernant vos achats, quelle part donnez vous au commerce online :



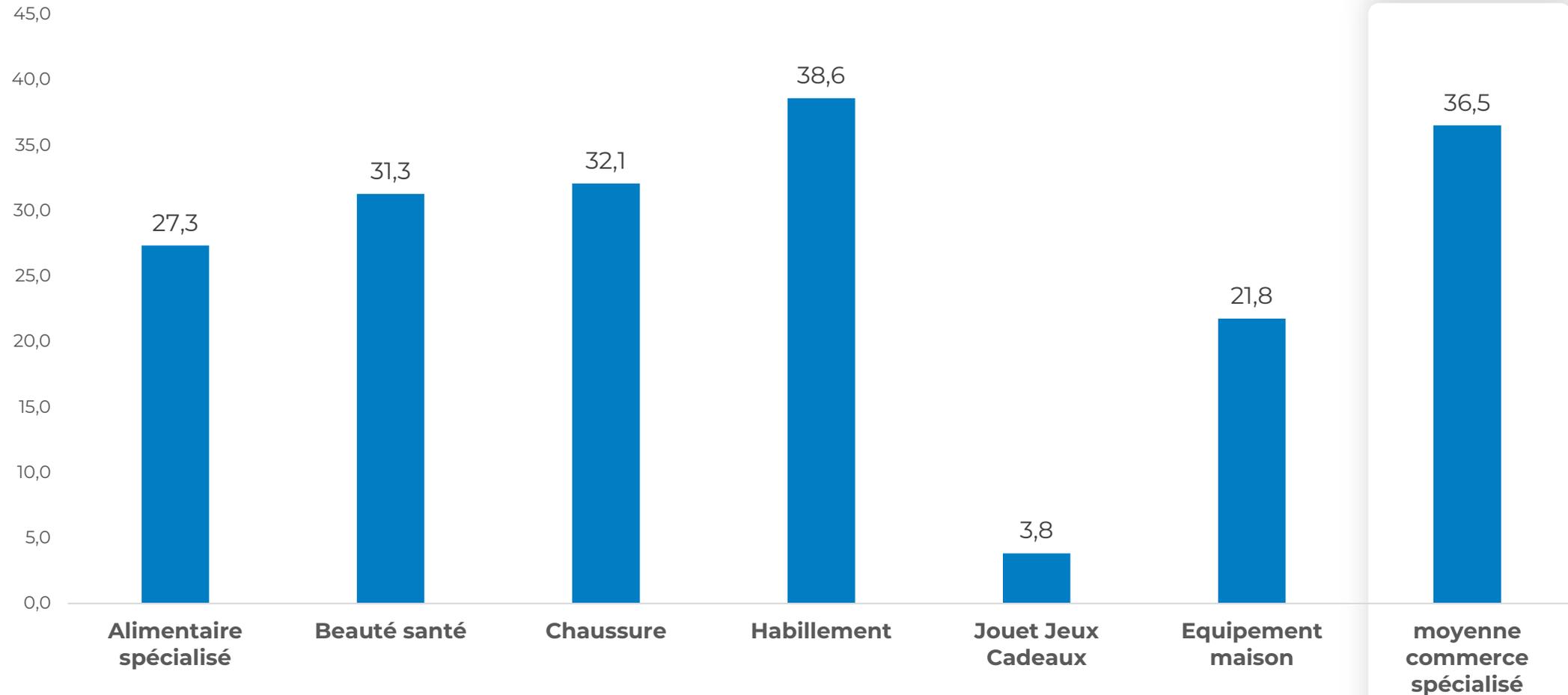
CA Magasin et CA Web

De la progression sur les deux canaux mais plus marquée sur le web !



Evolution en % des CA Web

Des évolutions importantes de Janv à Octobre en 2021 vs 2020



Exclusivité à une enseigne

Est-ce que vous fréquentez le plus souvent cette enseigne en exclusivité pour vos achats ?

Ensemble

++ Femmes / 18-34 ans / 65 ans et plus / Inactifs et CSP -

29% ▲

Score question
client privilégié



7,9/10

Beauté, Santé, accessoires de mode

++ 18-34 ans : 46% / Inactifs : 45%

43% ▲

8,6/10

Restauration, alimentation spécialisée

++ Femmes : 44% / 50 ans et + : 48% / Inactifs : 51%

43% ▲

8,7/10

Distribution spécialisée

++ 18-34 ans : 38% / 50 ans et + : 38% / Inactifs : 37%

36% ▲

8,3/10

Maison, jardin, décoration

++ 18-34 ans : 34% / CSP - : 27%

24% ▼

8/10

Services

++ Femmes : 26% / 18-34 ans : 31% / 35-49 ans : 26% / CSP+ : 26% / CSP- : 26%

24% ▼

7,9/10

Distribution alimentaire

++ Femmes : 25% / 18-34 ans : 27% / 35-49 ans : 25% / CSP- : 26%

24% ▲

7,5/10

Mode

++ Hommes : 23% / 18-34 ans : 22% / Inactifs : 19%

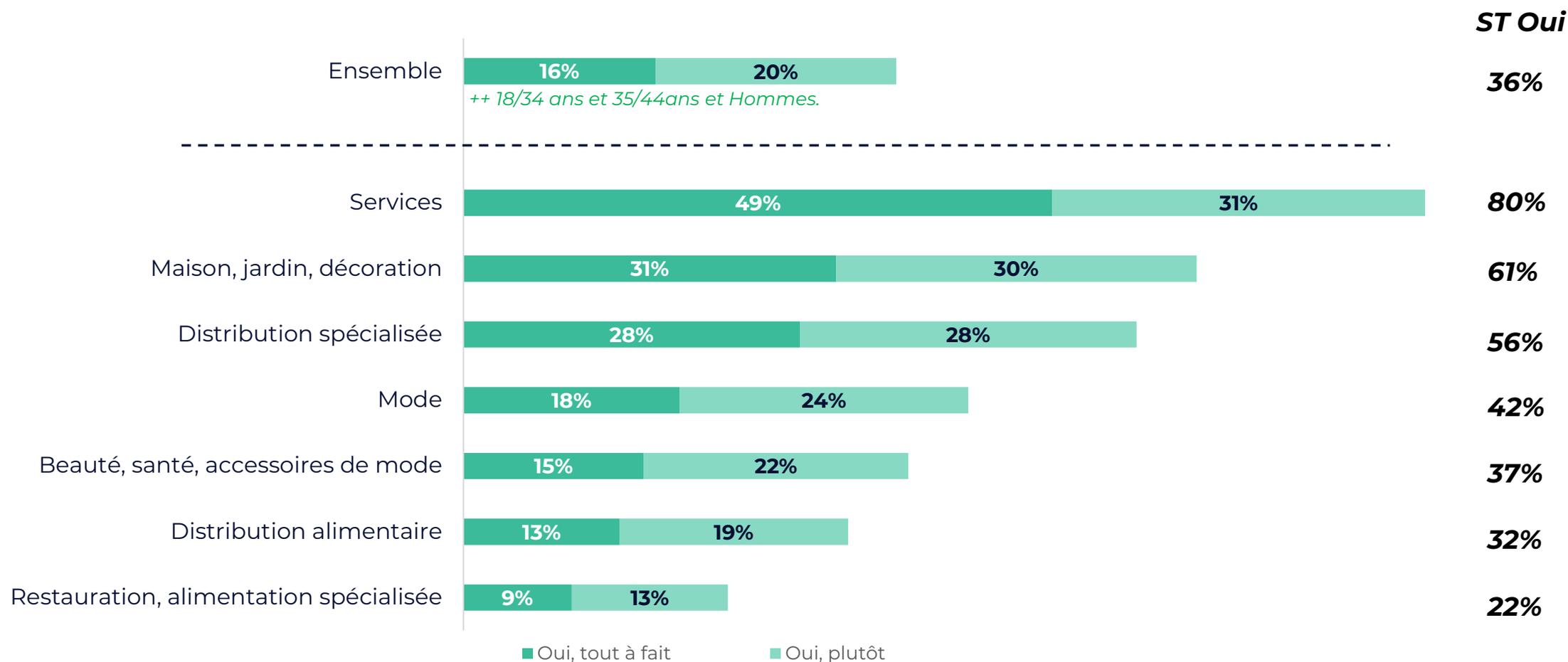
18% ▼

8,2/10



Notes et avis clients sur Internet

Pour vos achats, consultez-vous les notes et avis clients sur Internet ?



Comportements d'achats

	Oui, tout à fait	Oui, plutôt
Beauté, Santé, accessoires de mode Vous arrive-t-il d'acheter des produits recommandés par les influenceurs/ceuses ?	7%	14%
Maison, jardin, décoration Êtes-vous attentif à la longévité (durée de vie) des produits que vous achetez ?	60%	34%
Restauration, alimentation spécialisée Êtes-vous attentif à l'origine des produits que vous consommez ?	53%	35%
Distribution spécialisée Êtes-vous attentif à la longévité (durée de vie) des produits que vous achetez ?	52%	38%
Mode Vous arrive-t-il d'acheter des vêtements éthiques et - ou écologiques ?	17%	36%
Services Êtes-vous sensible aux recommandations de votre entourage pour choisir une enseigne ?	41%	39%
Distribution alimentaire Achetez-vous des produits locaux ?	28%	54%



Consultation des sites web des enseignes

Lorsque vous consultez le site Internet d'une enseigne, est-ce pour :

S'informer sur les prix, produits et les promotions **64%**

Trouver des informations pratiques **26%**

Bénéficier de promotions spéciales web **21%**

Consulter les avis clients **11%**

Consulter les produits uniquement en vente en ligne **9%**

Je ne consulte pas les sites de l'enseigne **18%**

8/10 clients

visitent le site web
de la marque que
ce soit pour un
achat online ou
offline



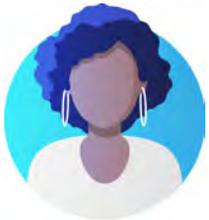


Quelles projections pour Noël ?

Echantillon National représentatif du 27/10 2021 au 02/11 2021

1 069

répondants



51%

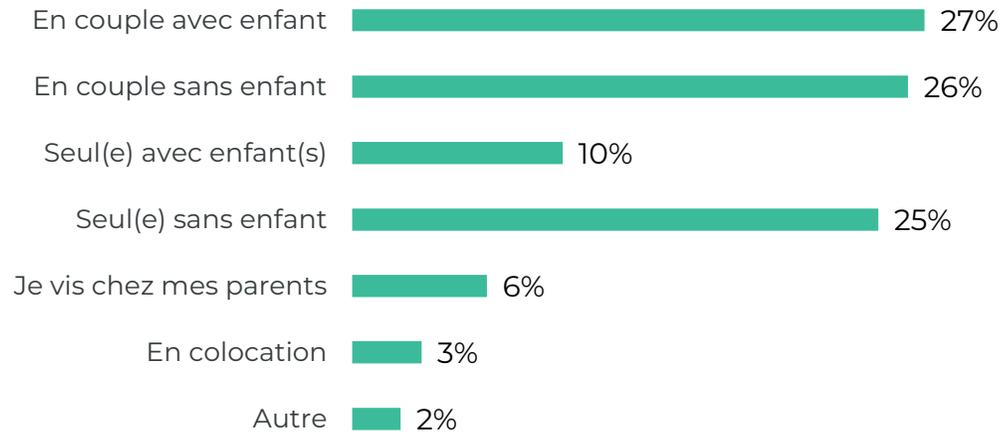
545



49%

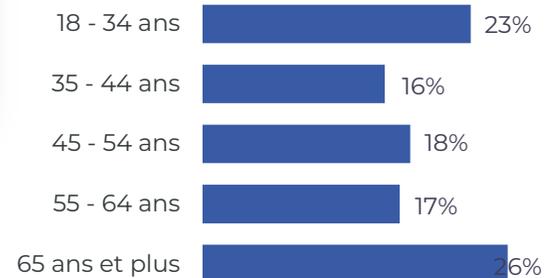
524

SITUATION FAMILIALE

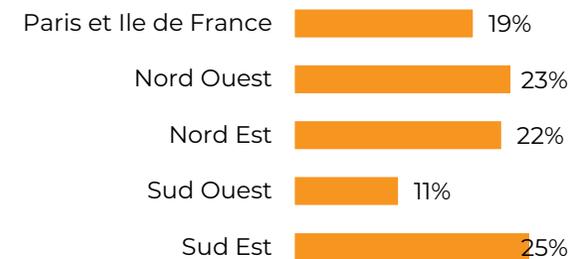


37%
des répondants
ont des enfants

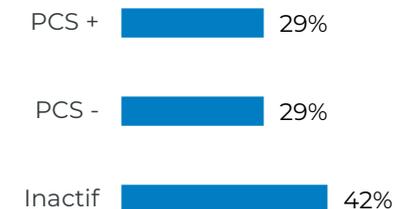
GENRE ET ÂGE



RÉGION D'HABITATION



CSP



Des Français de moins en moins inquiets

Une inquiétude de moins en moins marquée, sauf auprès des seniors

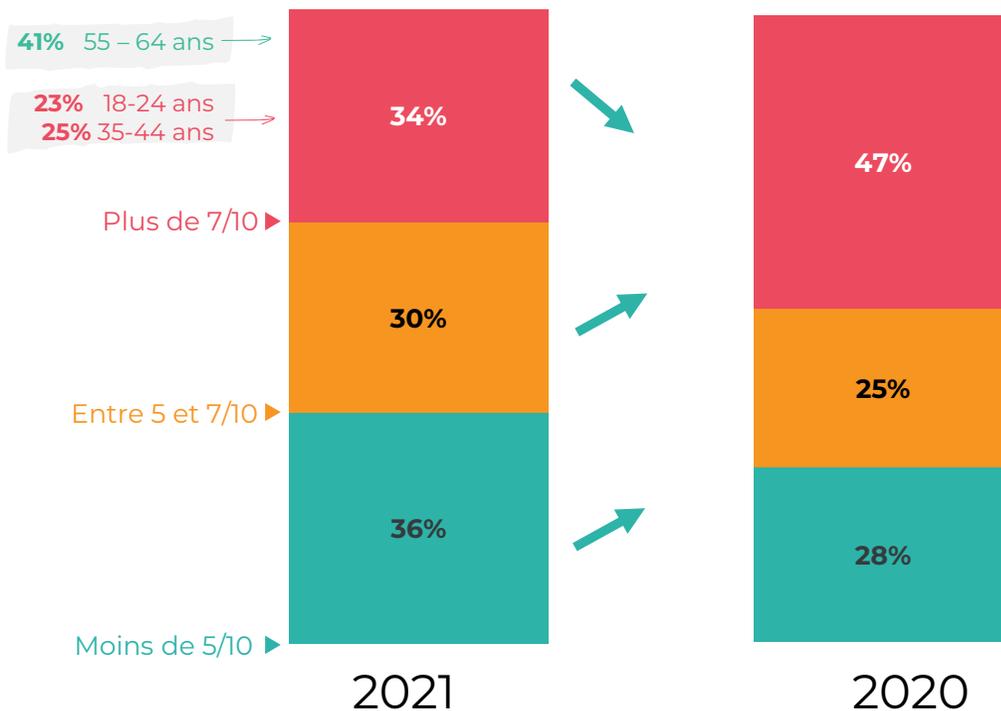
 Répondants inquiets vis-à-vis de la crise actuelle

 Répondants non-inquiets vis-à-vis de la crise actuelle

Note moyenne globale **4,9/10**

Note moyenne globale **5,9/10**

Vs 7,3 fin avril 2020



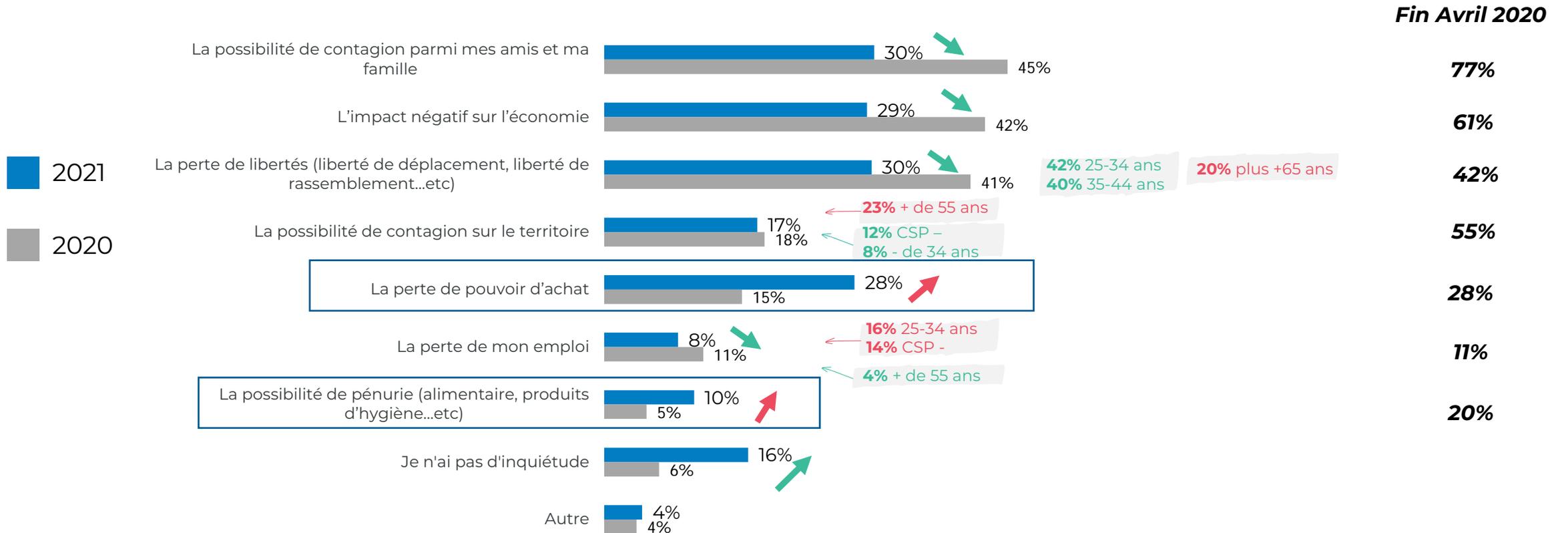
Base : 1 069 répondants

Question : Quel est votre niveau d'inquiétude général par rapport à la crise actuelle du Covid-19 ?

[Echelle]

La perte du pouvoir d'achat revient au centre des préoccupations

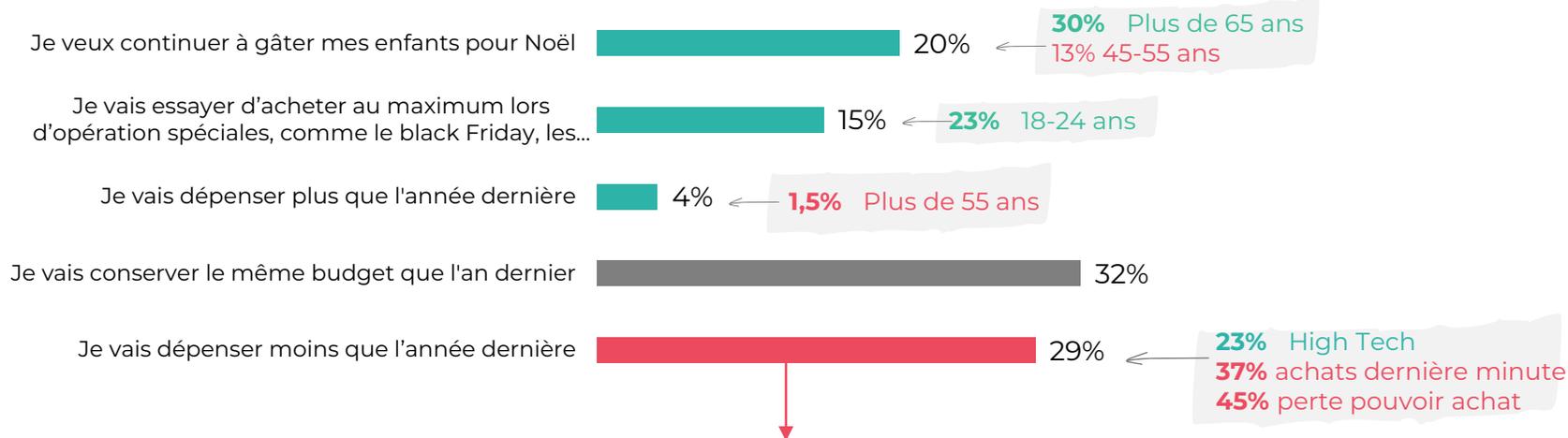
Globalement, les Français évoquent moins de raisons d'inquiétude :
1,5 en Oct 2021 vs 1,8 en nov 2020 vs 2,9 en avril



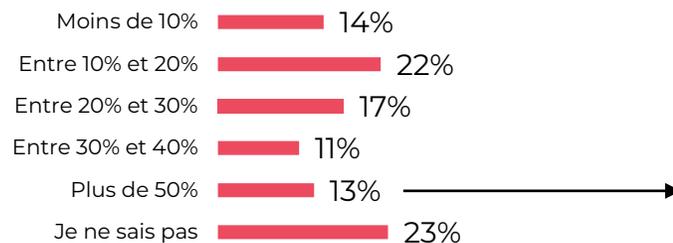
Un budget en lien avec leur préoccupation

44%

Des Français vont être attentifs à leur budget, soit en dépensant moins, soit en profitant d'opérations spéciales.



Base : 314 répondants



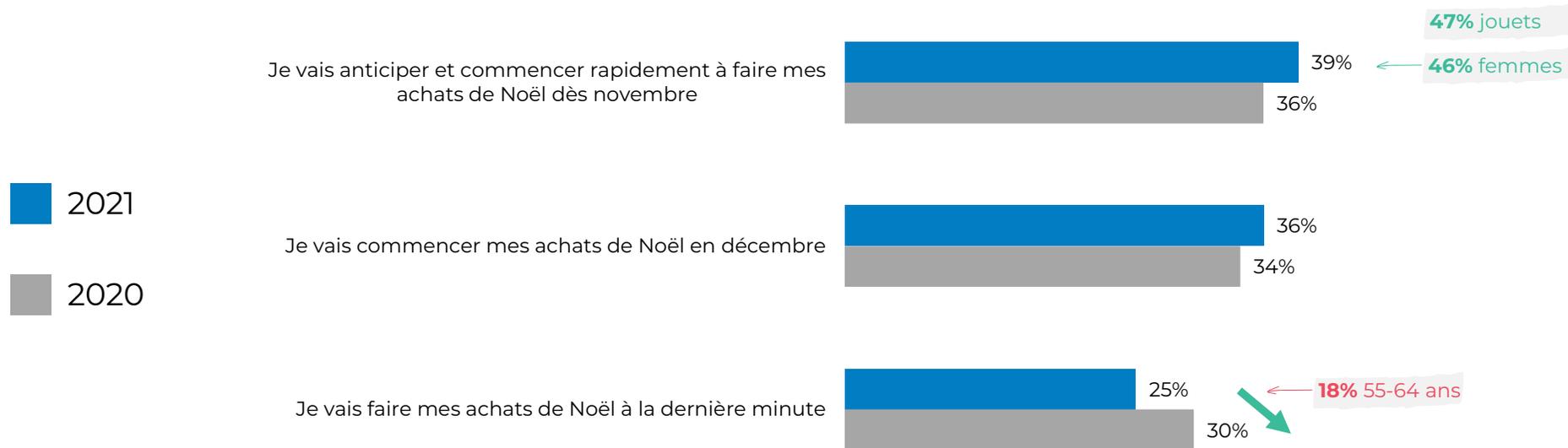
Qui sont-ils (plus de 50%)?
CSP - (45%)

Des français plus prévoyants cette année !

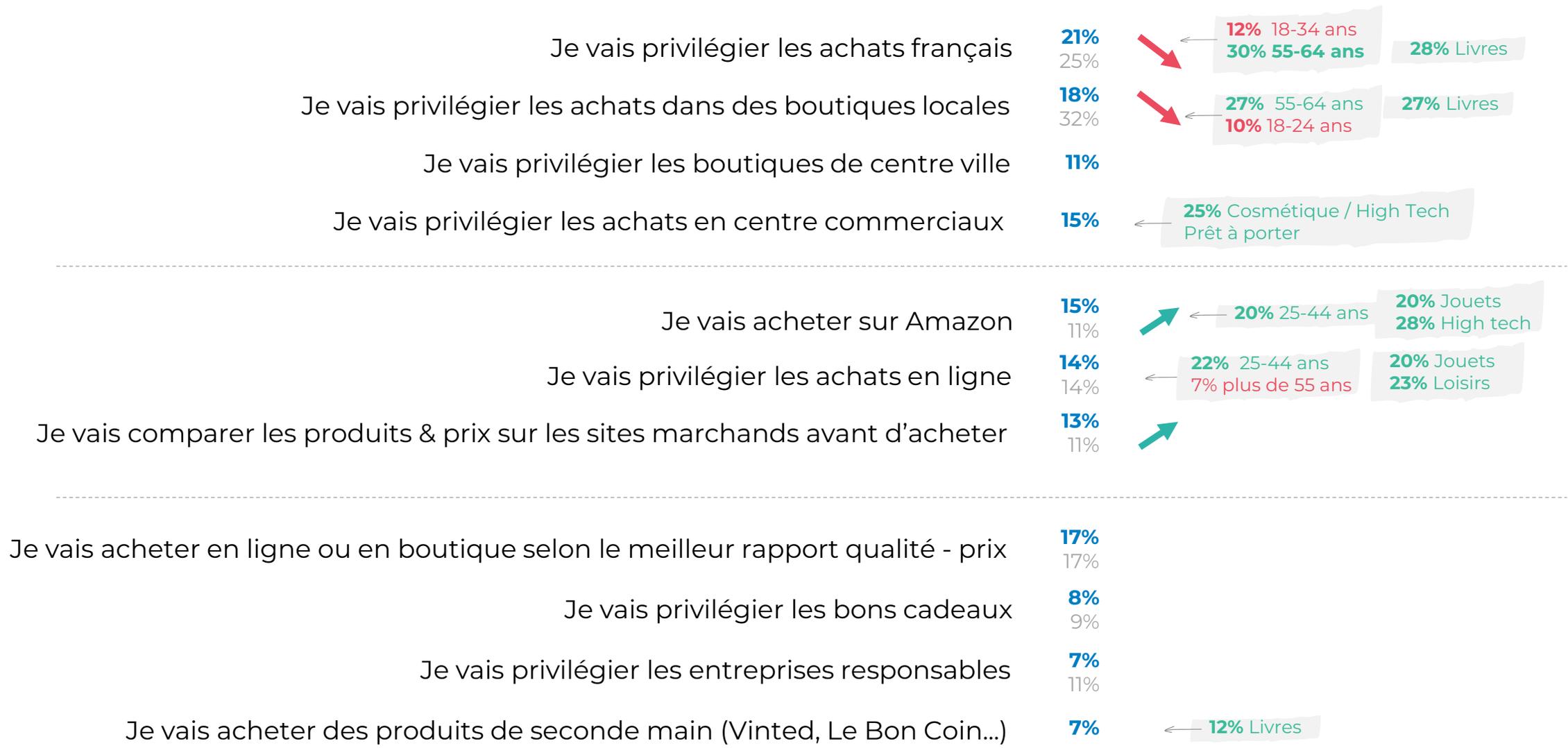
39%

Vont commencer leurs achats dès novembre

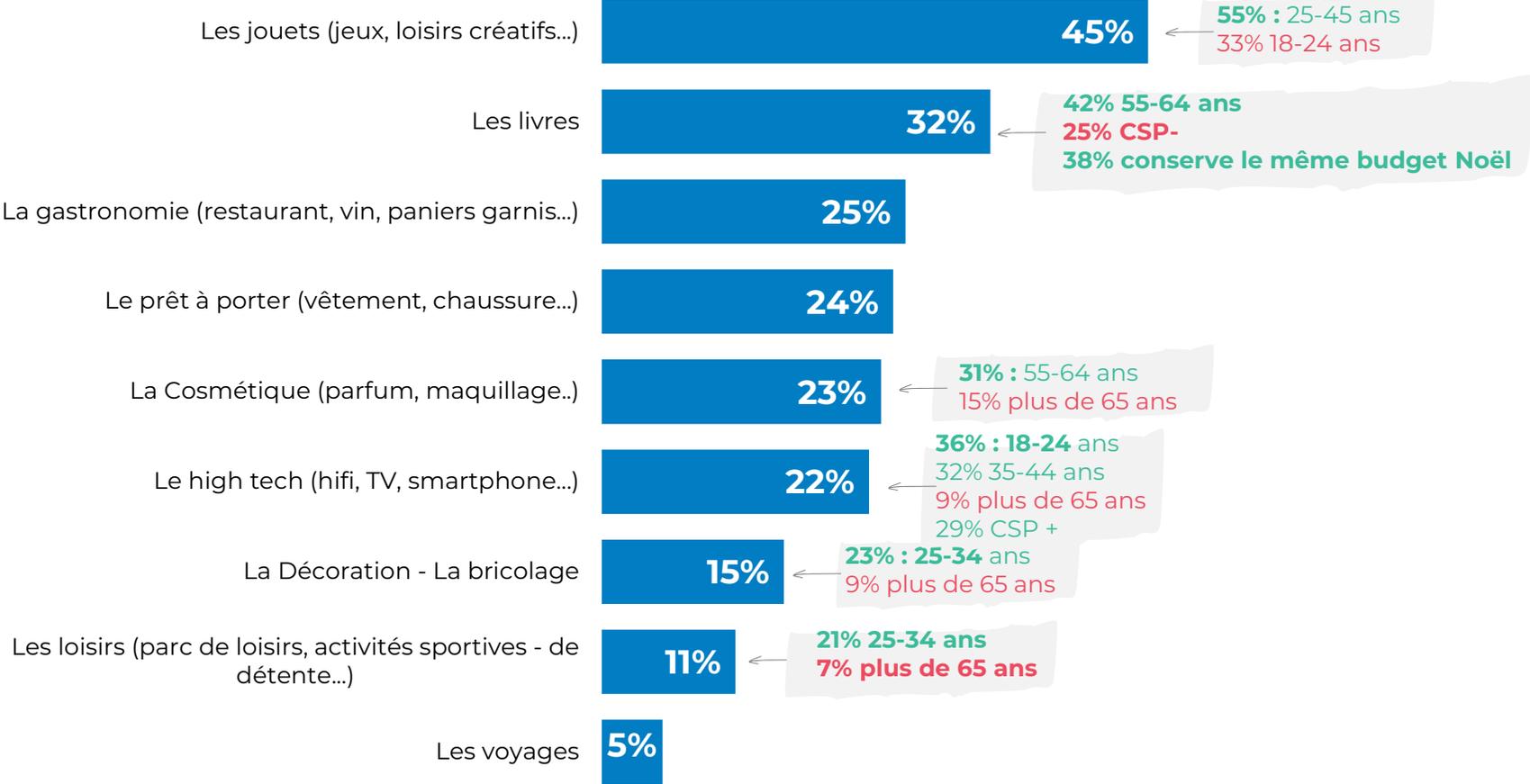
Les annonces de pénuries, d'augmentation des prix incitent les français à être prévoyants, notamment les 55-64 ans



Plus soucieux de leur budget, leurs comportements d'achats sont moins « responsables »

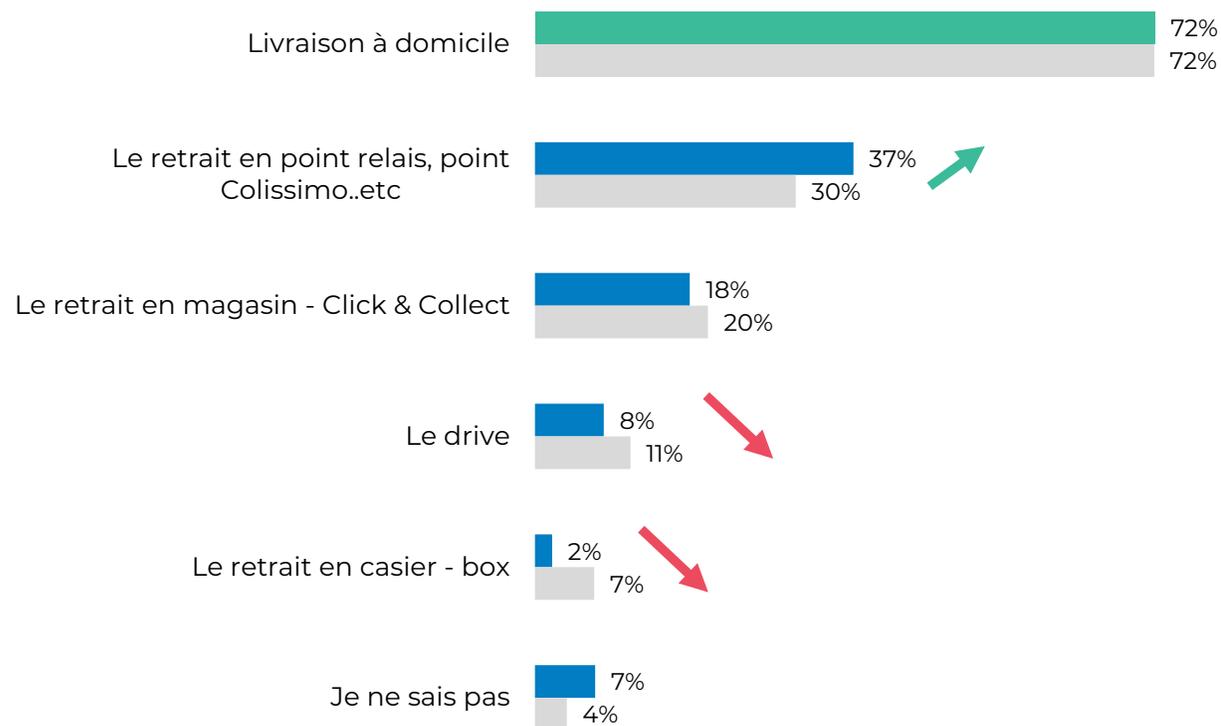


Secteurs d'achats de cadeaux



Une forte attente sur la livraison à domicile pour les clients du Web.

Le point relais, point Colissimo davantage plébiscités cette année...du fait du télétravail moins généralisé?



91% 55-64 ans
87% anticipent dès novembre achats Noël

2020

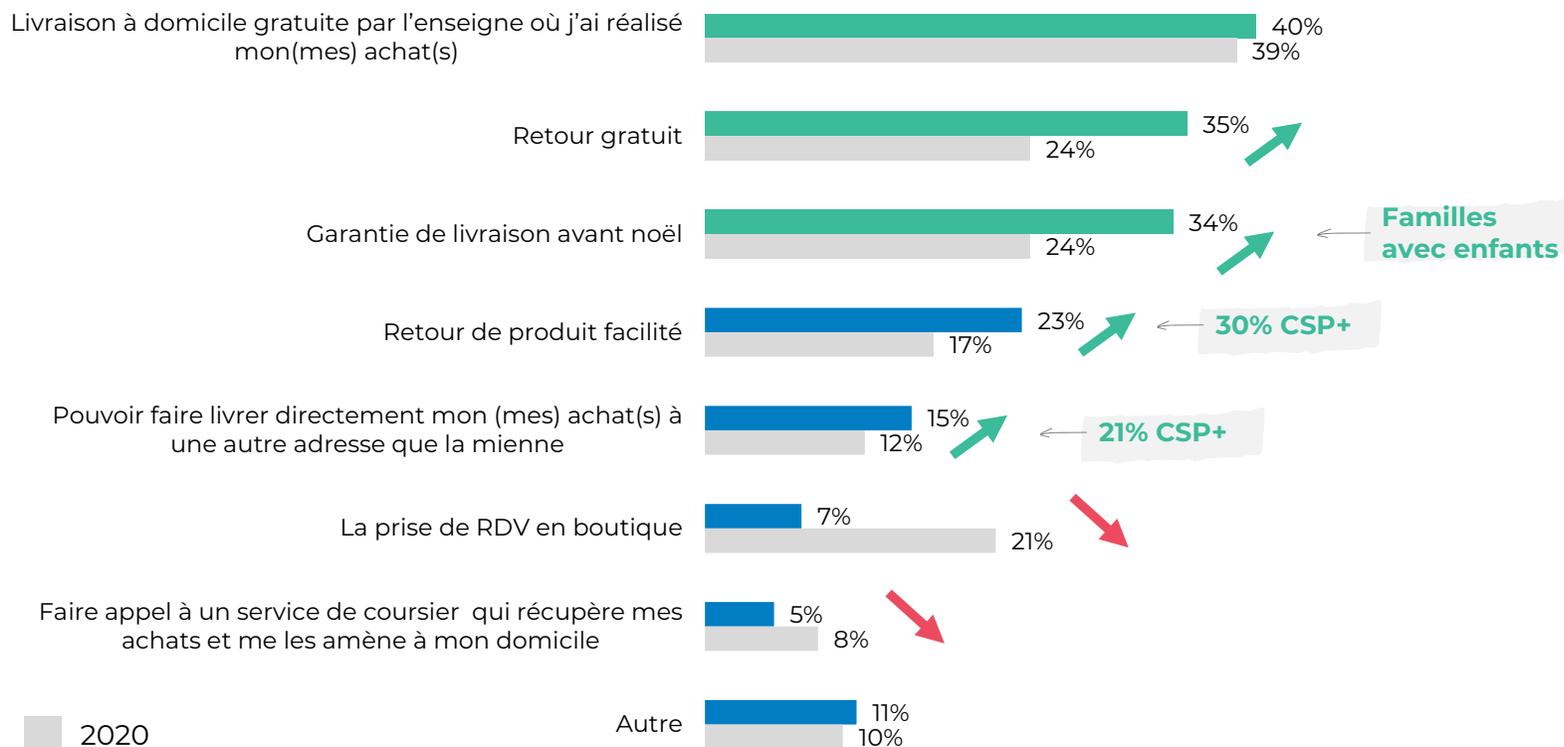
1,4 items cochés

Des Français toujours plus ouverts aux nouveaux services

Cette année, les français ont une grosse attente sur la réception en temps et en heure de leurs cadeaux de Noël

Ils souhaitent également des retours plus simples et gratuits

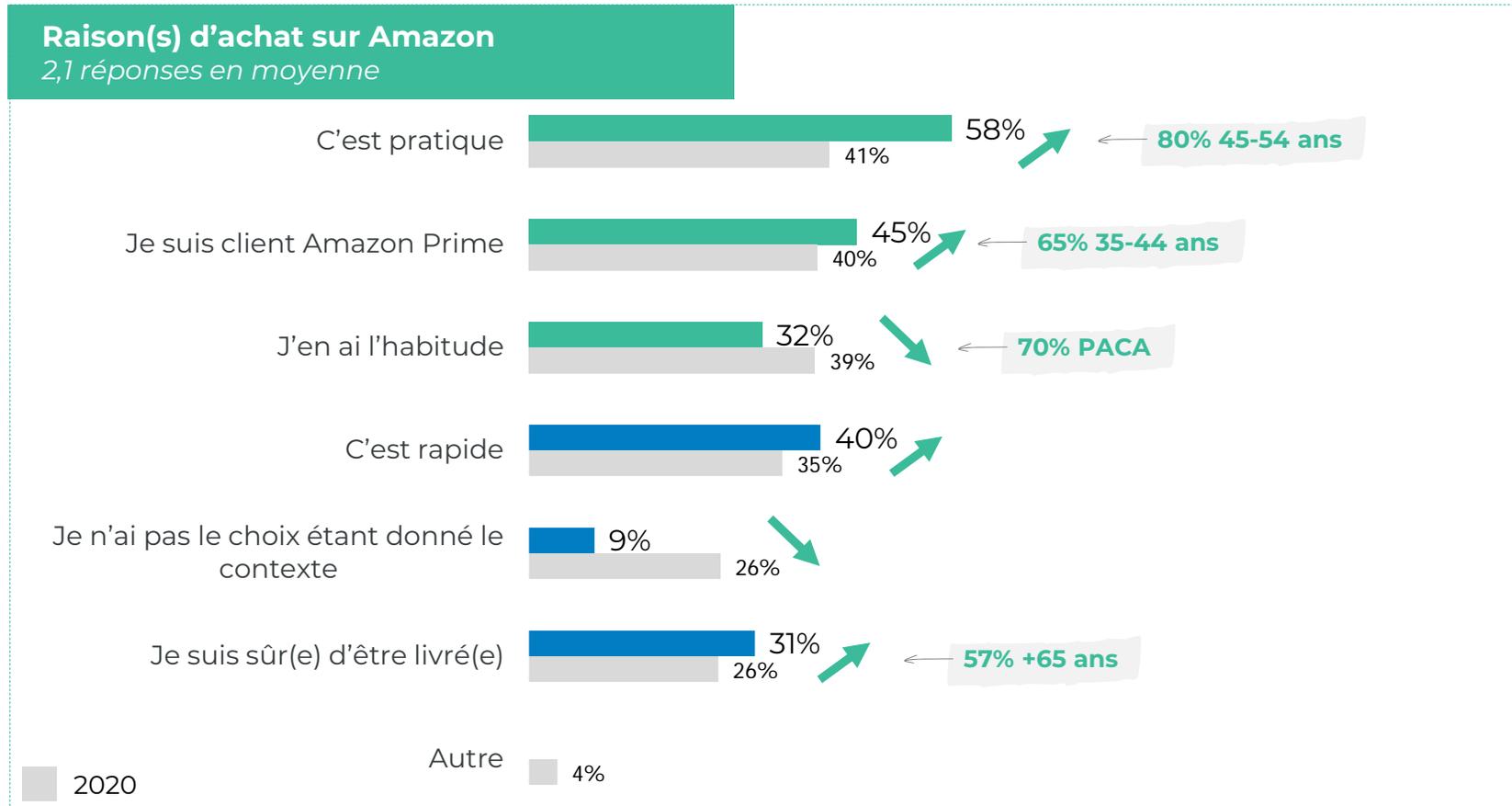
Nouvelles solutions



1,7 services cochés vs 1,5 en 2020

Des conditions de livraison qui rassurent les utilisateurs étant donné le contexte actuel

Amazon continue de convertir des consommateurs, même dans un contexte hors COVID, qui ne contraint pas aux achats online



Une défiance moins tranchée de la part des non utilisateurs d'Amazon

Les Français n'achètent pas sur Amazon...

car ils préfèrent toujours favoriser les commerçants locaux et français.

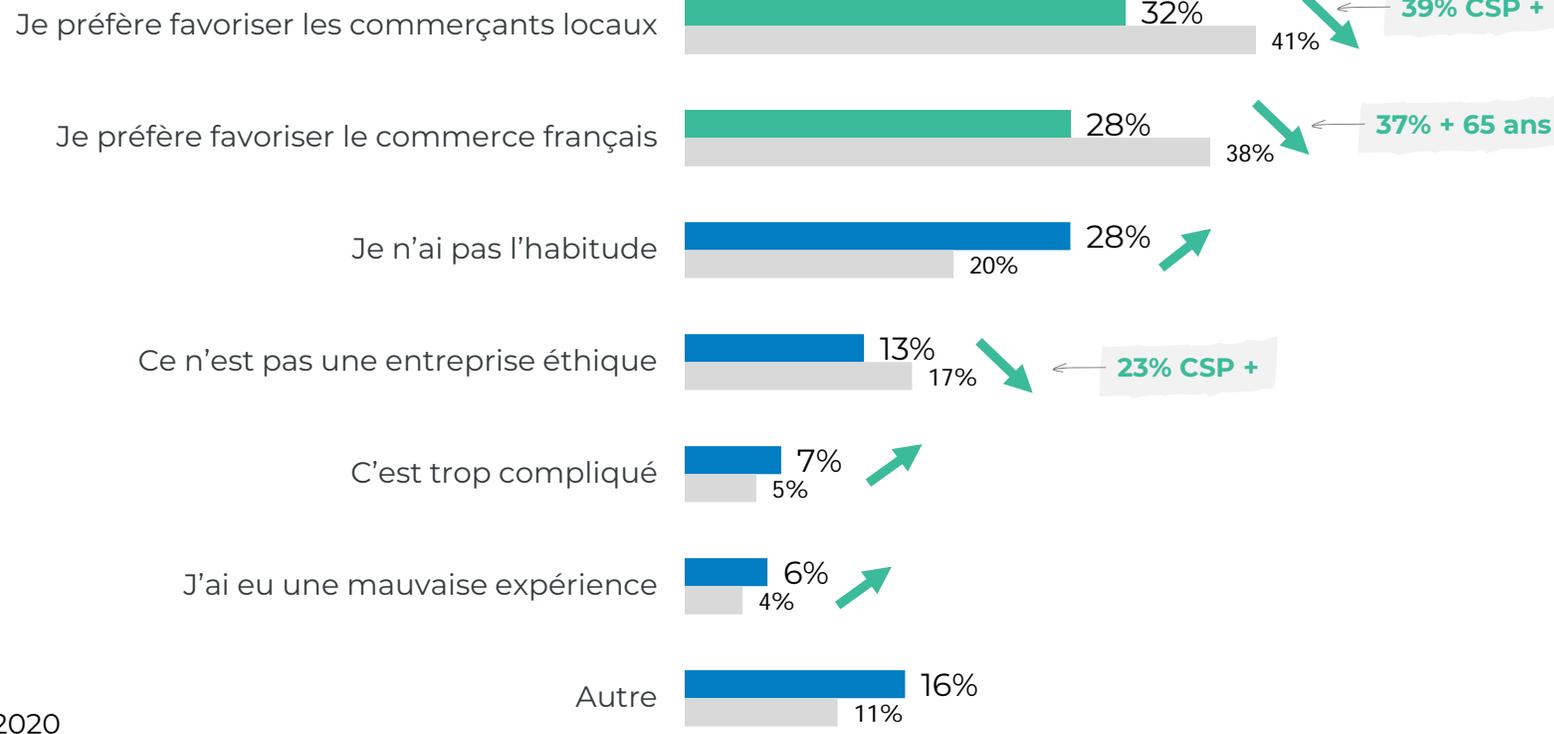


Pour les PCS +

Amazon n'est pas une entreprise éthique et ils préfèrent privilégier les commerçant locaux.

Raison(s) de non achat sur Amazon

1,4 réponses en moyenne



2020



QUALIMÉTRIE
MARKET RESEARCH / CUSTOMER EXPERIENCE

PROCOS

MEILLEURE CHAÎNE
DE MAGASINS

Base : 905 répondants n'achetant pas leurs achats sur Amazon

Question : Vous avez déclaré ne pas faire vos achats de Noël sur Amazon, pourquoi? [Multi]



Synthèse

Une fin d'année sous tension !

En cette fin d'année 2021, les français montrent moins d'inquiétude (notamment les -25 ans) quant à la crise sanitaire, tout au moins d'un point de vue sanitaire

En revanche, le **POUVOIR D'ACHAT** revient en centre des préoccupations pour plus d'1 français sur 4

- 👉 De façon transverse (excepté les +65 ans) les français vont être **attentifs à leur budget** :
 - baisse du budget consacré à Noël (29%)
 - optimisation du budget en profitant d'opérations spéciales (15%)
 - comparaison des prix en ligne avant d'acheter (13%)
- 👉 Ils adoptent des **comportements d'achats moins « responsables »**...Exceptés les seniors qui continuent d'acheter français, local

Autre source d'inquiétude : les **DELAIS** de **LIVRAISON**

- 👉 40% vont **ANTICIPER** leurs achats de **Noël et les commencer dès novembre**
- 👉 besoin d'être rassurés sur les délais de livraison : un service attendu « la **garantie de livraison avant Noël** » (34%, +10 pts)

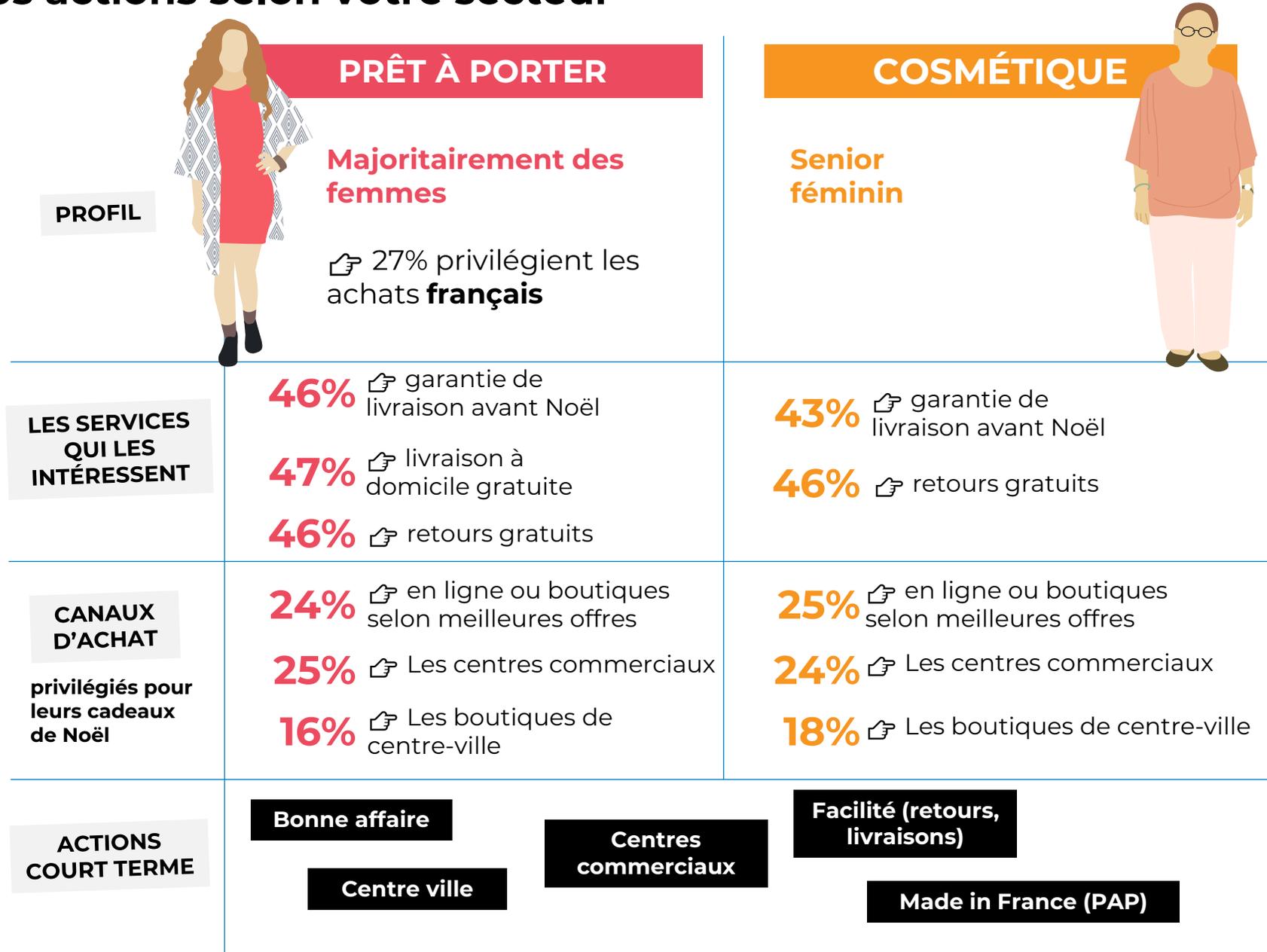


Adaptez vos actions selon votre secteur

	JEUX JOUETS	LIVRES	HIGH TECH
PROFIL	 <p>Familles avec jeunes enfants 47% vont anticiper leurs achats dès Novembre</p>	 <p>Senior, féminin et aisé Les accueillir en toute sécurité, comportement d'achat responsable</p>	 <p>Plus jeunes et aisés</p>
LES SERVICES QUI LES INTÉRESSENT	<p>42% 📦 garantie de livraison avant Noël</p> <p>47% 📦 livraison à domicile gratuite</p>	<p>21% 📦 faire livrer directement à une autre adresse</p> <p>29% 📦 le retour de produit facilité</p>	<p>44% 📦 garantie de livraison avant Noël</p> <p>51% 📦 livraison à domicile gratuite</p> <p>43% 📦 les retours gratuits</p>
CANAUX D'ACHAT privilegiés pour leurs cadeaux de Noël	<p>20% 📦 vont acheter sur Amazon</p> <p>📦 vont privilégier les achats en ligne</p>	<p>12% 📦 La seconde main</p> <p>27% 📦 Les boutiques locales</p> <p>27% 📦 Les boutiques de centre-ville</p>	<p>25% 📦 en ligne ou boutiques selon meilleures offres</p> <p>28% 📦 vont acheter sur Amazon</p> <p>23% 📦 vont acheter lors d'opérations spéciales</p>
ACTIONS COURT TERME	<p>Dès Novembre</p> <p>Livraison avant Noël</p> <p>Maitrise de leur budget</p> <p>Achat online</p>	<p>Local</p> <p>Achats responsables</p> <p>Budget de Noël maintenu</p> <p>Conditions sanitaires rassurantes</p> <p>Made in France</p>	<p>Moins contraints par leur budget</p> <p>Bonne affaire / opérations spéciales</p> <p>Livraison avant Noël</p>



Adaptez vos actions selon votre secteur



Adaptez vos actions selon votre secteur



DÉCORATION

LOISIRS

GASTRONOMIE

Jeunes adultes

Les jeunes adultes

Population très orientés achats online

PROFIL

LES SERVICES QUI LES INTÉRESSENT

CANAUX D'ACHAT

privilégiés pour leurs cadeaux de Noël

ACTIONS COURT TERME

- 47%** 📦 garantie de livraison avant Noël
- 13%** 📦 prise de RDV en boutiques
- 50%** 📦 livraison à domicile gratuite
- 22%** 📦 pouvoir me faire livrer directement à une autre adresse
- 45%** 📦 retour gratuit

- 44%** 📦 garantie de livraison avant Noël
- 50%** 📦 livraison à domicile gratuite
- 48%** 📦 retour gratuit

- 28%** 📦 en ligne ou boutiques selon meilleures offres
- 18%** 📦 vont privilégier les entreprises responsables

- 30%** 📦 les boutiques locales
- 17%** 📦 les boutiques en centre-ville
- 28%** 📦 les achats français
- 11%** 📦 les achats responsables

Bonnes affaires Online

« Me faciliter la vie »



MERCI !

Bonnes ventes à tous!



Emmanuel Le Roch
Délégué Général PROCOS



Emeric Bayart
CEO QUALIMETRIE
ebayart@qualimetrie.com