

À LA UNE

Consommateurs, quelles perceptions ? Quelles attentes ? Comparaison entre les Français et leurs voisins européens



Emeric BAYART, CEO de Qualimétrie, a présenté le résultat d'études consommateurs lors de l'assemblée générale Procos qui s'est tenue en visioconférence le 3 juin dernier.



Les données présentées montrent, notamment, que 83 % des consommateurs français envisagent de changer leur comportement à l'issue du confinement, en particulier pour leurs achats alimentaires (68 %), le transport, l'hygiène beauté. 32 % indiquent vouloir changer pour leurs achats d'habillement et 23 % pour l'équipement de la maison.

Ils sont également plus nombreux que par le passé à affirmer être prêts à payer plus cher mais seulement entre 5 et 10 % plus cher !

Les résultats montrent également les attentes vis-à-vis des marques et des enseignes : en premier lieu, la production française ou locale (73 %) viennent ensuite ; un meilleur rapport qualité/prix (67 %), un label certifiant l'engagement de l'enseigne en matière de RSE (49 %)...

Le confinement a permis le test de nouveaux canaux de commandes pour les consommateurs au profit du drive, de la commande par internet avec livraison et 8 Français sur 10 indiquent qu'ils continueront à utiliser ces canaux.

Qualimétrie a interrogé des consommateurs de différents pays pour apprécier les éventuelles différences dans le cadre de la crise Covid.

- Il apparaît que 61 % des Français se disent inquiets par rapport à la Covid. C'est beaucoup plus que les Belges ou les Anglais par exemple.
- 60 % des Français craignent le déconfinement contre 55 % des Allemands mais 78 % des Espagnols.
- 39 % des consommateurs français affirment qu'ils attendent que la situation sanitaire soit sûre avant de fréquenter les magasins contre seulement 15 % des Allemands.
- Les Français jugent les mesures sanitaires en point de vente bonnes à 87 %.
- 63 % des Français ont la perception d'avoir fait des économies pendant le confinement.
- 33 % seulement des Français vont réaliser des achats plaisir dès leur première sortie shopping contre 60 % des Allemands, 43 % des Italiens...
- A 76 % les Français indiquent que leurs premiers achats concernent l'équipement de la personne, suivent le bricolage à 58 % et 35 % l'équipement de la maison.
- En ce qui concerne les soldes, 21 % des Français les attendent avec plus d'impatience que les autres années. C'est beaucoup moins qu'en Allemagne (45 %) ou en Pologne (57 %).
- 50 % des Français disent avoir l'intention de faire les soldes.

Enfin, Emeric BAYART a présenté les premiers éléments d'une application mise en œuvre avec certaines enseignes pour apprécier la satisfaction des clients lors de leur sortie d'un magasin. Les consommateurs paraissent rassurés (9,3/10) par les mesures sanitaires et, surtout, affirment que leur prochain achat se fera en magasin physique (97 %). Un trait bon potentiel dont commerçants, marques et enseignes doivent se saisir pour capitaliser dans les prochaines semaines.

Cet article ne présente qu'une partie des résultats des enquêtes Qualimétrie. **[Vous pouvez télécharger la totalité de la présentation ici](#)** et contacter Qualimétrie pour des éléments plus détaillés concernant le profil des consommateurs ou votre secteur d'activité.

Un grand merci à Qualimétrie d'avoir accepté de partager ces éléments avec les adhérents Procos.

Contact Qualimétrie : Antoine VILAIN, Directeur Commerce & Partenariats
avilain@qualimetrie.com – 06.47.82.61.72