

ÉTUDES & CLUBS

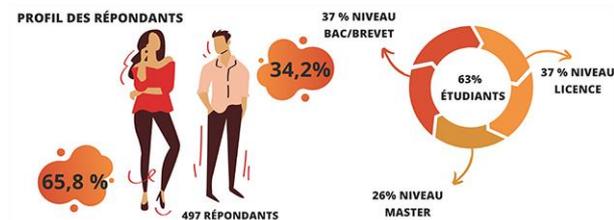
« Les innovations dans le commerce » vues par les millenials – Étude Procos/Etienne Thil

Pour la 4^e année, Procos a participé au colloque Etienne Thil qui vise à réunir, d'un côté, des chercheurs spécialisés en commerce et distribution, et de l'autre des entreprises. Une journée toujours riche d'échanges fructueux aussi bien pour les chercheurs que les collaborateurs d'entreprises de distribution et de commerce.

Depuis quelques années, Procos est partenaire d'une enquête annuelle auprès de la population des milléniales.

Cette année, il s'agissait de mesurer les attentes et la perception des milléniales par rapport aux innovations mises en œuvre par les enseignes du commerce.

497 jeunes ont été interrogés par internet, 63 % d'entre eux étant des étudiants. Vous trouverez à l'aide du lien en bas de l'article la présentation résumant les principaux résultats obtenus aussi bien sur des innovations en magasins que sur les sites web.



TOP 3 DES BÉNÉFICES PERÇUS DES INNOVATIONS

1 | Fonctionnels

Gagner du **temps**
Faciliter l'achat
Acheter facilement quand on le souhaite

2 | Hédoniques

Vivre une **expérience agréable**
Découvrir de **nouveaux services**
Accéder à des **informations** en tout lieu

3 | Sociaux

Faciliter le travail des **vendeurs**
Retourner facilement un article
Créer des **emplois**

Nous ne mettons en avant ici que quelques-uns des principaux résultats :

- Les innovations les plus remarquées et les plus importantes en magasin sont le click & collect, mais également celles qui permettent de faciliter

le paiement, trouver les produits (bornes) ou de passer commande.

- Sur les sites internet, ce qui est attendu en priorité est la facilité d'accès et de retour, la commande en un clic, le paiement...
- **Parmi les innovations, celles qui semblent représenter la plus grande utilité parmi la population des jeunes sont :**
 - Le click & collect,
 - La caisse automatique,
 - Les « douchettes » et self scanning.

Viennent ensuite :

- La collecte de produits usagers,
- Les rayons de produits d'occasion,
- Les applications mobiles.
- **Les enseignes considérées comme les plus innovantes** dans l'étude sont dans l'ordre décroissant : Décathlon, Fnac, Kiabi, Sephora, Zara, Boulanger, Ikea, Leroy Merlin, Amazon et H&M.
- **Les enseignes préférées sont dans l'ordre décroissant :** Fnac, Zara, (notons que aucune enseigne préférée n'arrive en troisième position), Action, Décathlon, Amazon, Kiabi, Boulanger, Nike, Sephora, Ikea et H&M.
- **Des innovations, pourquoi faire ?**
 1. Faciliter la vie,
 2. Permettre de faire des économies,
 3. Permettre de dialoguer directement avec le magasin,

4. Agir en respectant l'environnement,
5. C'est ludique,
6. Faciliter le choix.

- **Quelles innovations pensez-vous utiliser davantage à l'avenir ? (dans l'ordre décroissant)**
 - **Click & collect,**
 - Caisse automatique,
 - Les rayons produits d'occasion,
 - Les applications mobiles.
- **Quels sont les facteurs contribuant à la satisfaction finale : l'innovation loin derrière**
 1. La qualité des produits,
 2. Le choix des produits,
 3. Les prix,
 4. Les magasins (atmosphère, organisation),
 5. La proximité géographique,
 6. Les programmes de fidélité,
 7. L'innovation en magasin.
- **L'innovation est surtout attendue au niveau des produits vendus loin devant l'innovation en magasin.**
- La tablette vendeur n'est pas perçue comme un moyen d'interaction entre le vendeur et le consommateur mais comme le moyen pour le vendeur d'étendre la gamme et d'accéder à des offres complémentaires.

[Pour accéder aux résultats complets de l'étude Procos/Etienne Thil en cliquant ici.](#) ■

PERCEPTION DES DISPOSITIFS EXISTANTS			
Dispositifs	Caractère innovant	Utilité perçue	Envie d'utiliser dans le futur
Applications mobiles	5,26	5,28	✓
Rayons de produits d'occasion	5,20	5,28	^
Collecte de produits usagés	5,09	5,32	^
Douchettes	4,53	4,45	^
Vendeurs équipés	4,62	4,37	^
Vitrines connectées	4,88	4,09	^
Casiers de retrait	5,23	5,07	^
Programmes de fidélité dématérialisés	5,07	5,15	✓
Cabines connectés	4,71	3,99	^
Caisse automatique	5,28	5,72	✓
Bornes et écrans tactiles	5,10	4,89	✓
Casque de RV ou RA	5,18	3,90	✓
Click and collect	5,40	5,76	✓

