

# Quel impact de la crise sur les commerçants présents en centre commercial ?

RAPPORT DE RÉSULTATS – Avril 2021



**PROCOS**

ALLIANCE DU COMMERCE

CONTACTS BVA OPINION

Christelle Craplet, Directrice de clientèle

Noémie Derolet, Chargée d'études BVA Opinion

# SOMMAIRE

01

IMPACT DE LA CRISE

*p.6*

02

PERSPECTIVES

*p.13*

03

AIDES FINANCIERES  
DE L'ETAT

*p.18*

# Méthodologie



## Recueil

Enquête réalisée par BVA par **téléphone**, du **02 au 13 avril 2021**.



## Echantillon

Echantillon de **345 commerçants présents dans les centres commerciaux**, dont :

- **252 dirigeants d'enseignes** ayant des boutiques en centre commercial
- **93 commerçants indépendants** présents en centre commercial

L'enquête a été réalisée auprès des commerçants adhérents du CNCC.



## Note de lecture

Les pictogrammes ci-dessous correspondent aux réponses spécifiques des :



directeurs d'enseignes



commerçants indépendants

Les résultats significativement supérieurs à la moyenne sont mentionnés en **VERT** et les résultats significativement inférieurs sont mentionnés en **ROUGE**.

# Principaux enseignements

Alors que les mesures restrictives à l'égard des commerces se poursuivent, notamment dans les centres commerciaux, le CNCC, PROCOS et l'Alliance du Commerce ont souhaité réaliser une étude auprès des commerçants présents en centre commercial pour évaluer leurs difficultés, leurs perspectives d'avenir et l'impact potentiel que la situation pourrait avoir en termes d'emploi et de faillites dans le secteur.

- **De l'inquiétude face aux fortes répercussions de la crise sur l'activité économique et l'emploi**

Si les conséquences de la crise sont importantes pour l'ensemble des commerçants interrogés, **plus de trois quarts (76%) déclarent que la crise a eu des répercussions très importantes sur leur activité**. Un constat encore plus alarmant pour les commerçants indépendants : 82% subissent des répercussions *très* significatives sur leur activité.

La majorité des commerçants interrogés indiquent avoir perdu *beaucoup* de clients (52%) et cette perte, subie par la moitié des enseignes (47%), l'est d'autant plus dans les commerces indépendants (65%).

Conséquence de cette situation, leur activité est déficitaire pour les deux tiers d'entre eux (64%) depuis le début de la crise et ce déficit est très significatif puisque les personnes concernées **ont perdu près de la moitié de leur chiffre d'affaire** (la perte s'élève en moyenne à 45%, 52% chez les commerçants indépendants).

En définitive, depuis le début de l'année 2021, **la moitié des répondants a placé plus de 75% de ses salariés en activité partielle** : une proportion nettement plus importante chez les commerçants indépendants (72%) que chez les enseignes (40%). Une minorité non négligeable de commerçants (14%) a par ailleurs dû se résoudre au licenciement de certains salariés.

Tout ceci n'est bien-sûr pas sans conséquence sur leur moral : l'inquiétude reflète l'état d'esprit actuel de la moitié d'entre eux (51%), quand 10% évoquent même le désespoir pour qualifier leur état d'esprit.

- **Des aides financières jugées insuffisantes pour faire face à la crise et retrouver une situation financière similaire à 2019**

Seuls 14% des commerçants ont reçu la totalité des aides auxquelles ils avaient droit, tandis que 44% n'en ont reçu qu'une partie et que 14% sont toujours dans l'attente. La majorité des commerçants déplore ainsi que les aides ne leur soient pas versées suffisamment tôt pour leur permettre de faire face à la crise (51%).

# Principaux enseignements

Ces aides sont jugées insuffisantes pour retrouver une situation similaire à avant la crise (71%) et même trop justes pour leur permettre surmonter la crise (54%). **La moitié des commerçants (47%) indique qu'elles ne seront pas suffisantes pour leur permettre de conserver l'ensemble de leurs salariés.**

Concernant par ailleurs les commerces indépendants et enseignes non éligibles aux aides (24% des interrogés), plus des trois quarts estiment cet ajournement non justifié (78%).

- **Des perspectives d'avenir incertaines, notamment en ce qui concerne le fait de pouvoir conserver l'ensemble des magasins**

Si l'avenir n'est pas totalement vu en noir, il s'avère incertain pour de nombreux commerçants, et notamment les indépendants. Au total, 36% des interviewés se montrent pessimistes sur l'avenir de leur activité, ils sont 56% chez les indépendants. Les secteurs dont les magasins sont fermés, comme la mode et l'habillement (44%), et ceux qui ont dû fermer en janvier 2021 (41%) ont une vision plus négative de l'avenir.

De même, si les commerçants restent majoritairement confiants sur la pérennité de leur commerce (73% d'optimistes), certains font part de leur inquiétude concernant la possibilité de conserver l'ensemble de leurs salariés (40%) ou, pour les enseignes, de pouvoir conserver l'ensemble de leurs magasins (45%).

- **Une prolongation de la fermeture des centres commerciaux qui pourrait avoir de lourdes conséquences sur l'emploi**

Un tiers des commerçants indépendants (34%) et quasiment la moitié des enseignes (46%) envisagent de fermer définitivement leur point de vente ou certaines de leurs boutiques si la fermeture des centres commerciaux se prolongeait.

Si jusqu'ici, la majorité des commerçants déclarait avoir pu épargner à ses salariés un licenciement économique, **cette hypothèse serait néanmoins envisagée par 4 commerçants sur 10 (41%) en cas de prolongation des restrictions d'accès aux centres commerciaux.**

- **L'après crise : l'espoir de retrouver au moins une majorité de leurs clients**

Les commerçants sont dans l'ensemble confiants à propos du fait de retrouver leurs clients, même s'ils doutent de pouvoir tous les revoir : seuls 15% estiment qu'ils pourront retrouver la totalité de leurs clients mais 69% pensent qu'ils pourront en reconquérir au moins une majorité. Les commerçants indépendants, plus durement touchés par la crise, sont en revanche moins optimistes sur les futures visites des clients (29% pensent qu'ils n'en reverront qu'une minorité).

# 01

## IMPACT DE LA CRISE

---



# Une large majorité de commerçants fait part de son inquiétude, voire de son désespoir à l'égard de la situation actuelle

Parmi les sentiments suivants, quel est celui qui reflète le plus votre état d'esprit actuel ?

Base : Aux directeurs d'enseignes et aux commerçants indépendants



Désespoir

10%

Inquiétude

51%

Indifférence

2%

Confiance

17%

Espoir

20%

Expriment un sentiment négatif  
61%

Secteur mode/habillement : 75%

Boutiques situées principalement en centre commercial : 71%

Commerçants indépendants



77%



Expriment un sentiment positif  
37%

Directeurs d'enseigne

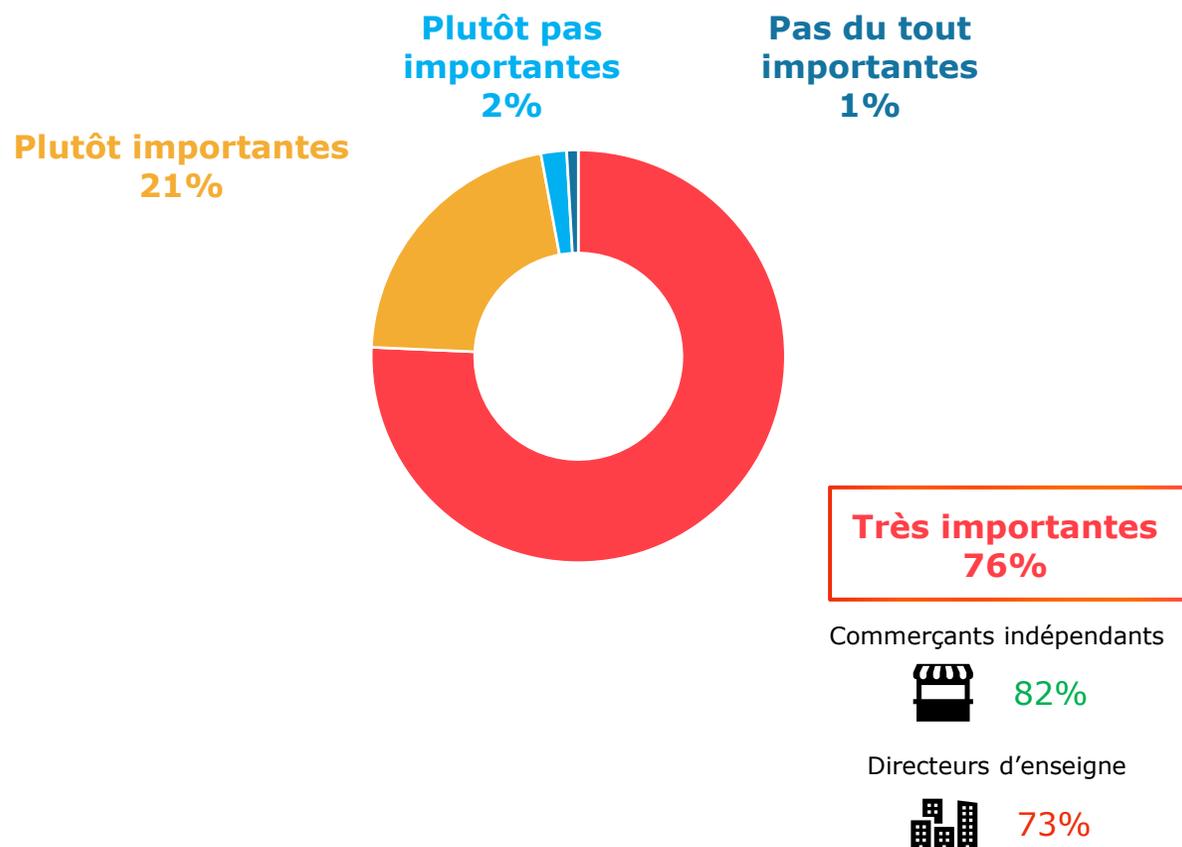


43%

# Les répercussions de la crise sont jugées *très importantes* sur leur activité ; les commerçants indépendants sont encore plus touchés

De manière générale, diriez-vous que la crise sanitaire et économique actuelle a des répercussions très, plutôt, plutôt pas ou pas du tout importantes sur votre activité ?

Base : Aux directeurs d'enseignes et aux commerçants indépendants



Répercussions importantes  
**97%**

Très importantes  
**76%**

Commerçants indépendants



82%

Directeurs d'enseigne



73%

# Une activité déficitaire aussi bien pour les commerçants indépendants que les enseignes : en moyenne, quasiment la moitié de leur chiffre d'affaire a été perdue

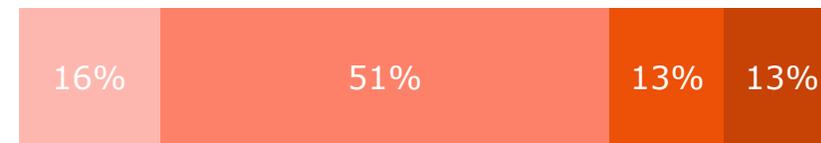
Par rapport à avant le début de la crise sanitaire, diriez-vous que votre activité est globalement...

Base : Aux directeurs d'enseignes et aux commerçants indépendants

Par rapport à votre situation avant la crise sanitaire, quelle part de chiffre d'affaire avez-vous perdu ?

Base : Aux directeurs d'enseignes et aux commerçants indépendants **déclarant que leur activité était déficitaire**

Activité déficitaire  
**64%**

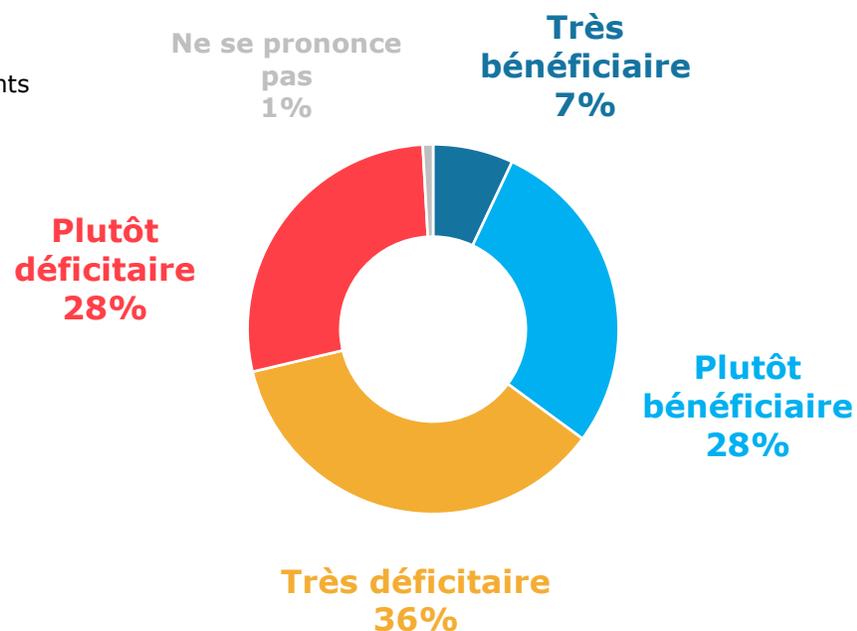


Ne se prononce pas : 7%

Moins de 25%    Entre 25 et 50%    Entre 51% et 75%    Plus de 75%

Directeurs d'enseigne  
 64%

Commerçants indépendants  
 64%



Moyenne de la perte du chiffre d'affaire :  
**45%**

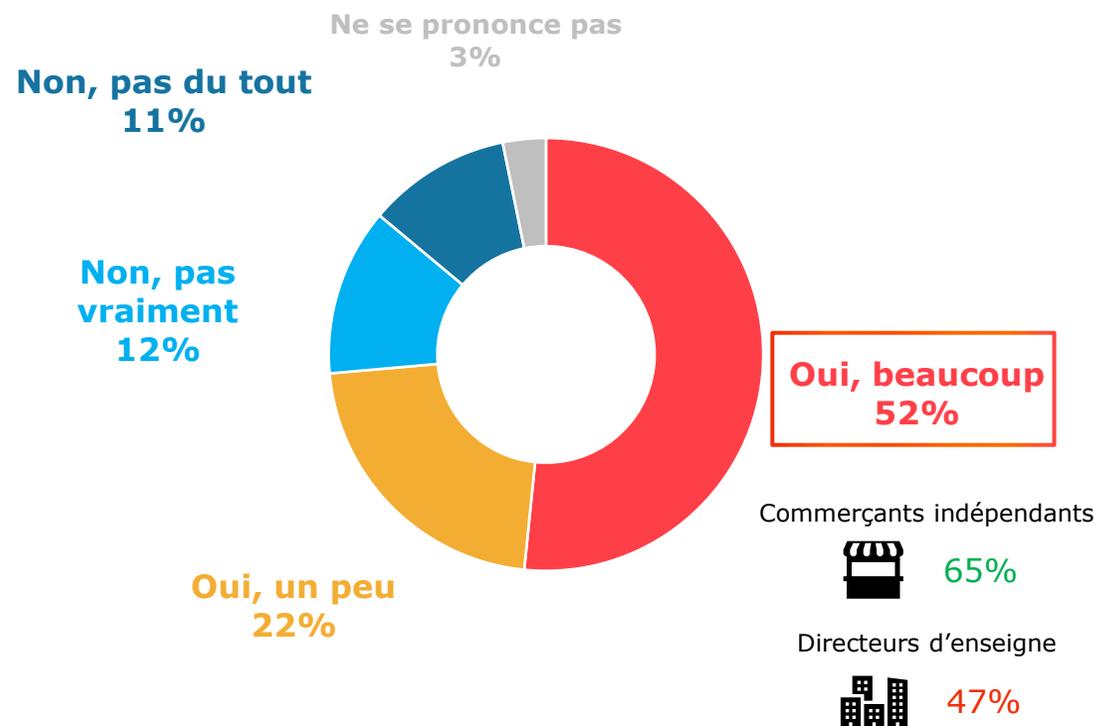
Commerçants indépendants  
 **52% en moyenne**

Directeurs d'enseigne  
 **42% en moyenne**

# Une importante perte de clients pour plus de la moitié des boutiques; des commerçants indépendants encore plus touchés par la perte de clients

Depuis le début de la crise en mars 2020, avez-vous perdu des clients ?

Base : Aux directeurs d'enseignes et aux commerçants indépendants



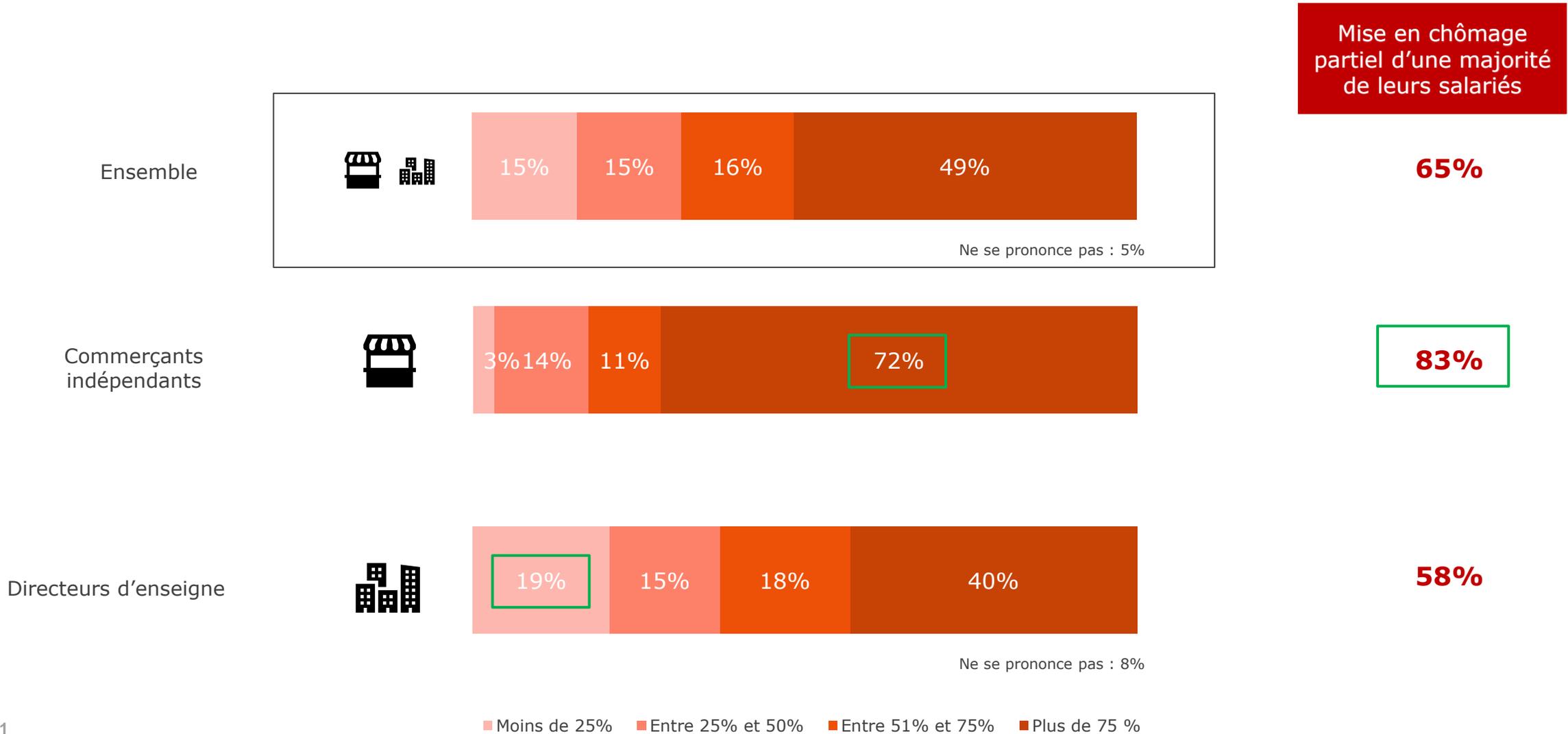
Ont perdu des clients  
**74%**

Secteur mode/habillement : 82%

# La crise sanitaire a conduit les commerçants à placer une majorité de leurs salariés en chômage partiel : pour près de la moitié d'entre eux, ce sont même plus de 75% de leurs salariés qu'ils ont dû placer en activité partielle

Depuis le début de cette année 2021, quelle proportion de vos salariés avez-vous dû placer en activité partielle ?

Base : Aux directeurs d'enseignes et aux commerçants indépendants ayant des salariés



# Une situation qui a conduit une minorité non négligeable de commerçants à licencier certains salariés

Avez-vous dû licencier certains de vos salariés depuis le début de cette année 2021 en raison de la crise ?

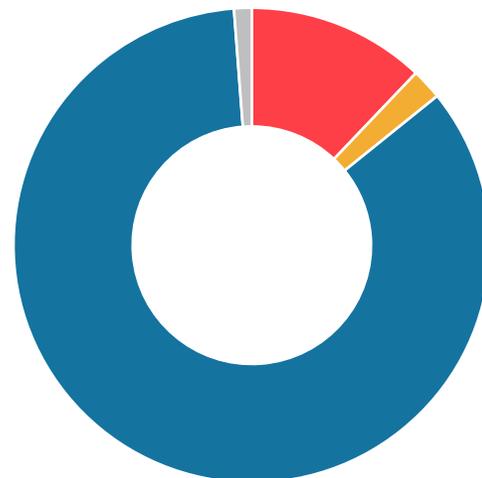
Base : Aux directeurs d'enseignes et aux commerçants indépendants ayant des salariés

Ne se prononce pas  
1%

Oui, plusieurs  
12%

Ont licencié un ou  
plusieurs salariés  
**14%**

Non  
85%



Commerçants indépendants

 10%

Directeurs d'enseigne

 16%

# 02

## PERSPECTIVES

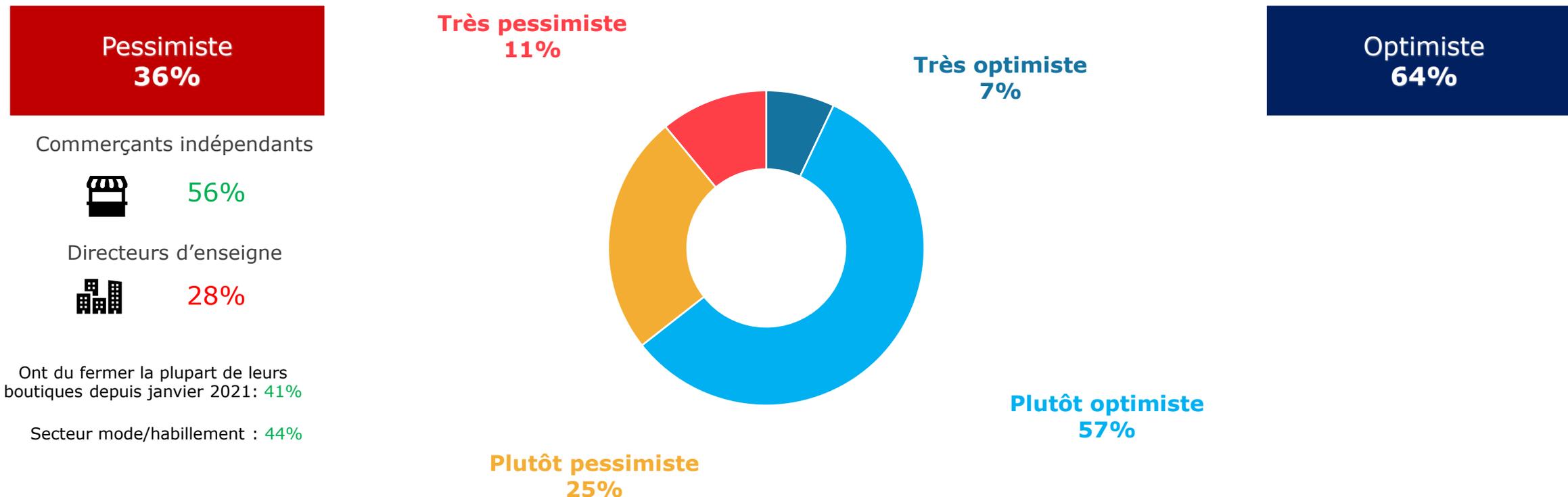
---



# Quand ils pensent à l'avenir, un commerçant sur trois fait part de son pessimisme ; un pessimisme majoritaire chez les indépendants

De manière générale, quand vous pensez à l'avenir de votre activité économique, diriez-vous que vous êtes...

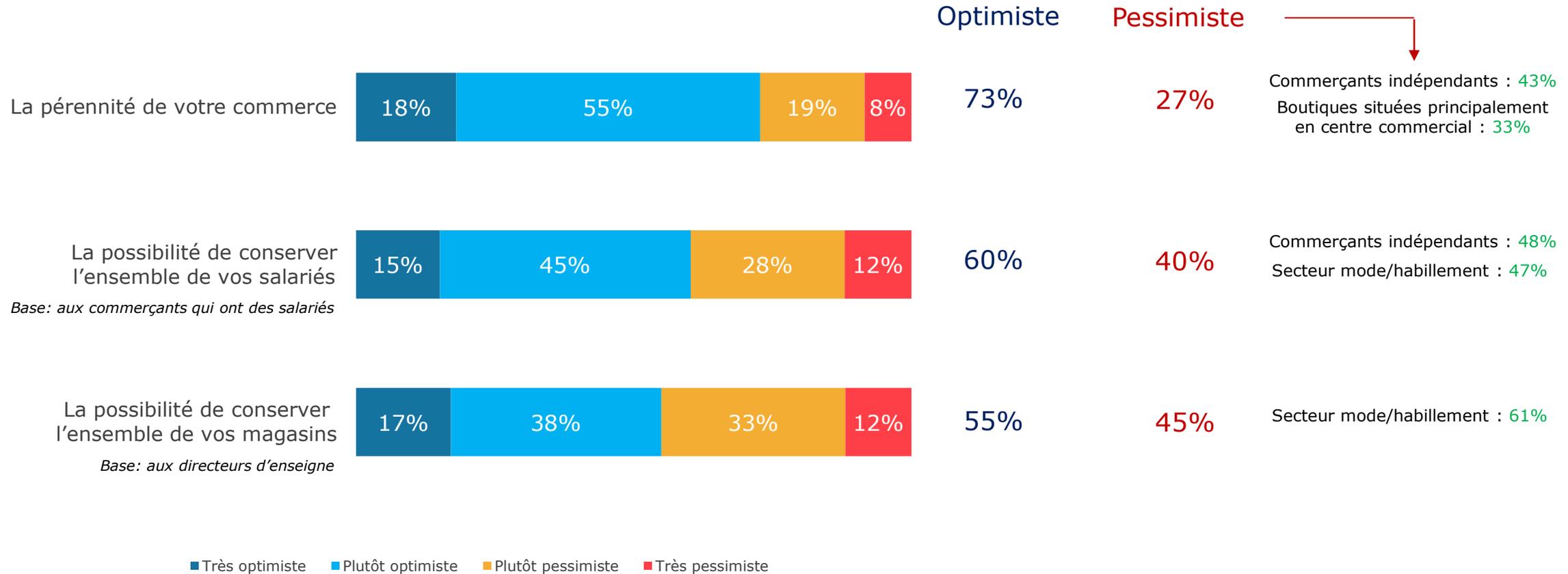
Base : Aux directeurs d'enseignes et aux commerçants indépendants



# Si les commerçants restent optimistes sur la pérennité de leur commerce, 4 sur 10 affichent leur pessimisme concernant la possibilité de conserver l'ensemble de leurs salariés ou de pouvoir conserver l'ensemble de leurs magasins

Et plus précisément, êtes-vous optimiste ou pessimiste concernant chacun des points suivants ?

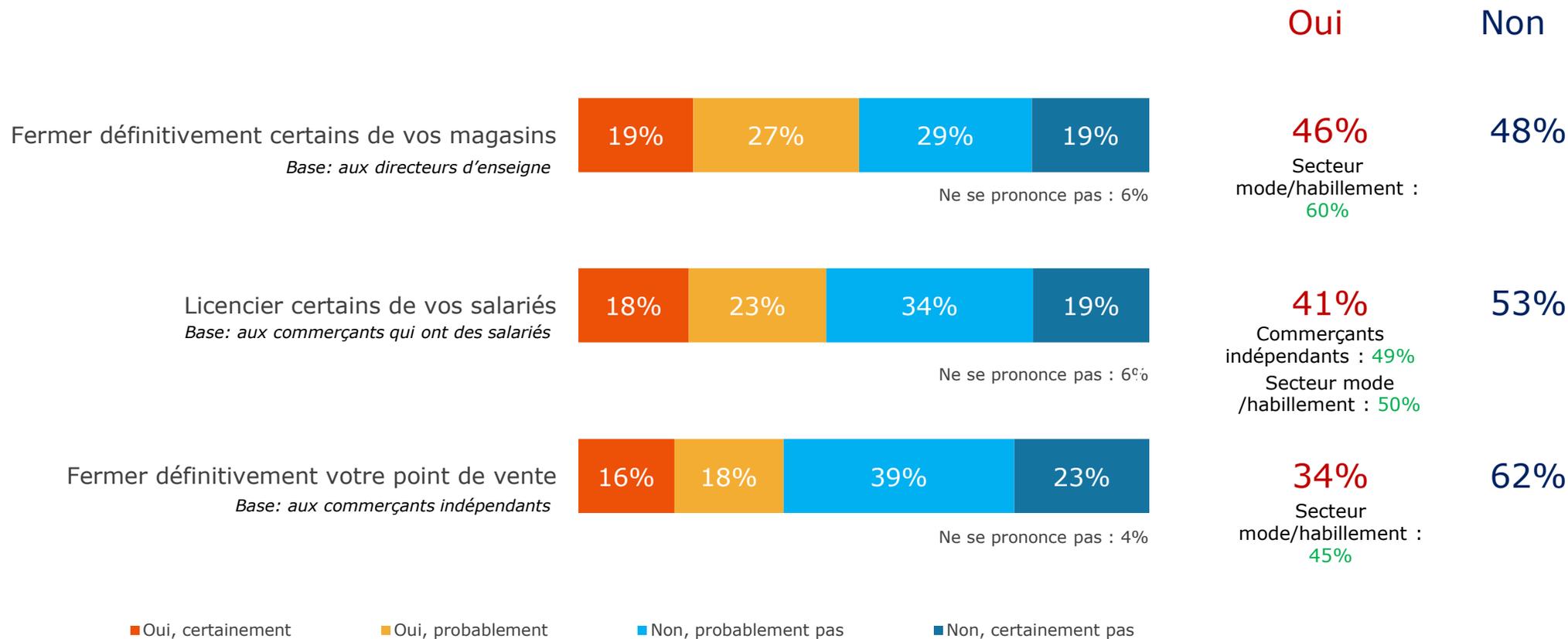
Base : Aux directeurs d'enseignes et aux commerçants indépendants



# En cas de prolongation des restrictions, la fermeture de certaines boutiques ainsi que le licenciement de salariés sont envisagés par 4 commerçants sur 10

Si la fermeture des centres commerciaux devait se prolonger encore plusieurs semaines, pensez-vous que vous allez devoir...

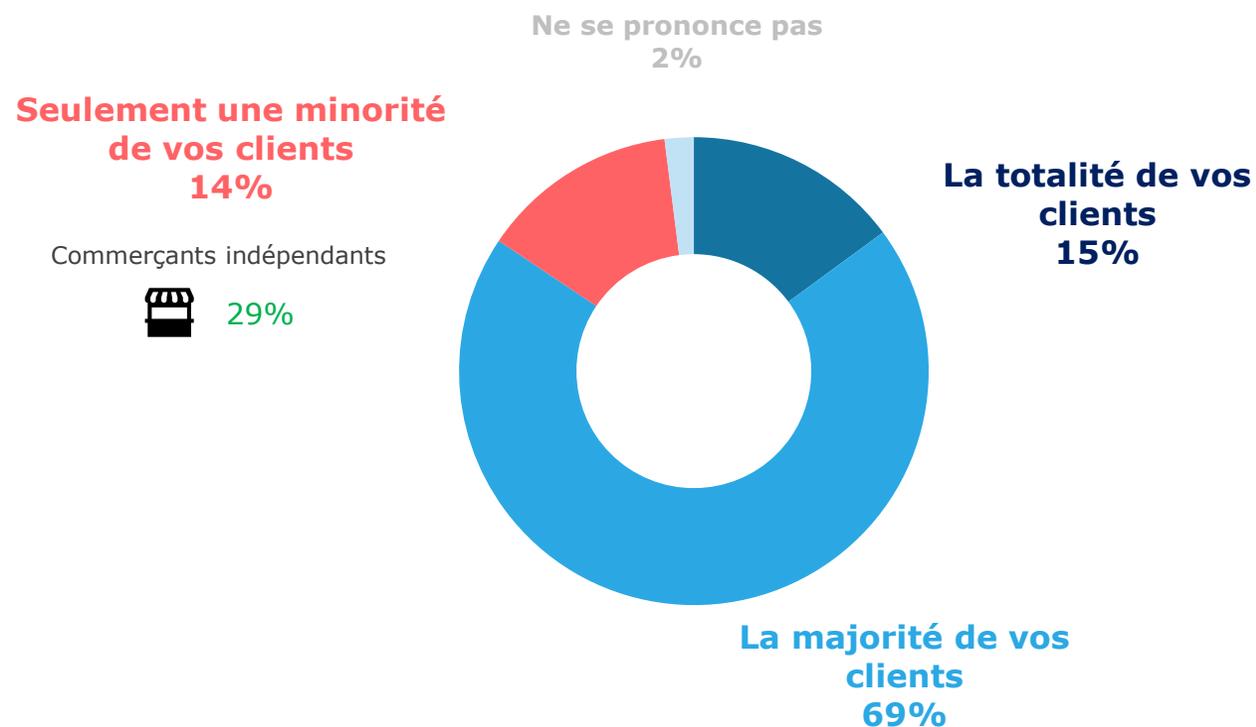
Base : Aux directeurs d'enseignes et aux commerçants indépendants



# Les commerçants doutent de pouvoir conserver l'intégralité de leurs clients mais espèrent en retrouver au moins la majorité

Pensez-vous qu'à l'issue de la crise, vous retrouverez...

Base : Aux directeurs d'enseignes et aux commerçants indépendants



Retrouveront la totalité ou la majorité de leurs clients  
**84%**

Boutiques situées principalement en centre-ville : 93%

# 03

## AIDES FINANCIERES DE L'ETAT

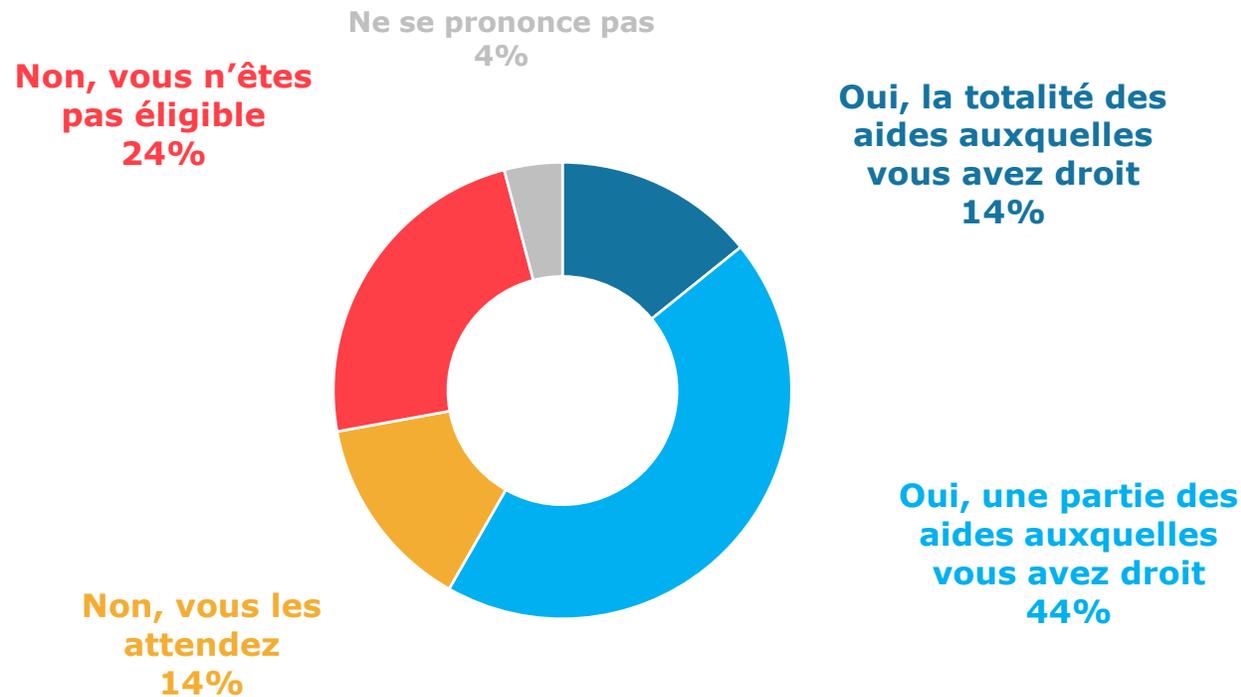
---



# La majorité des commerçants a reçu des aides de l'Etat, mais pas dans leur totalité. Une part non négligeable est toujours dans l'attente.

Avez-vous reçu des aides de l'Etat pour faire face à la situation ?

Base : Aux directeurs d'enseignes et aux commerçants indépendants



Ont reçu des aides de l'Etat  
**58%**

Commerçants indépendants



65%

Directeurs d'enseigne

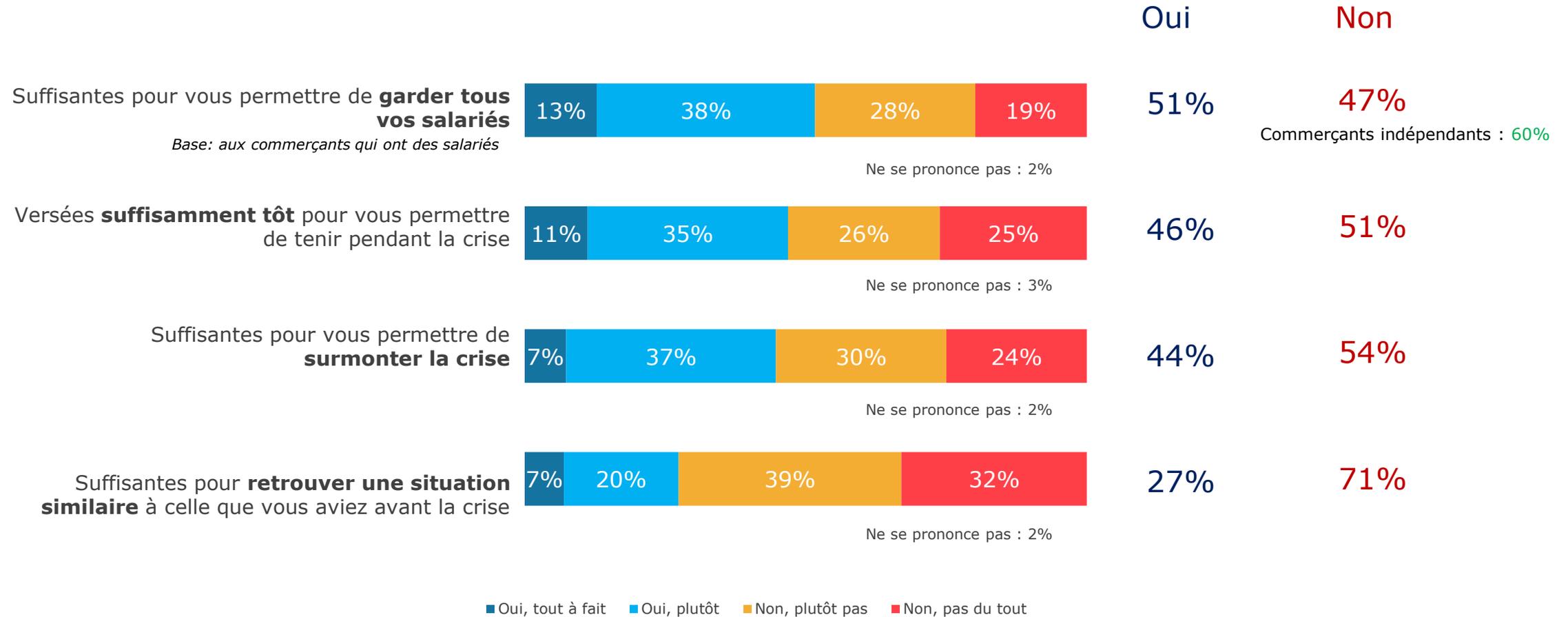


55%

# Des aides jugées majoritairement insuffisantes pour leur permettre de surmonter la crise et pour la moitié d'entre eux, pas suffisantes pour leur permettre de garder tous leurs salariés

## Ces aides vous paraissent-elles...

Base : Aux directeurs d'enseignes et aux commerçants indépendants ayant perçu des aides ou qui y ont droit

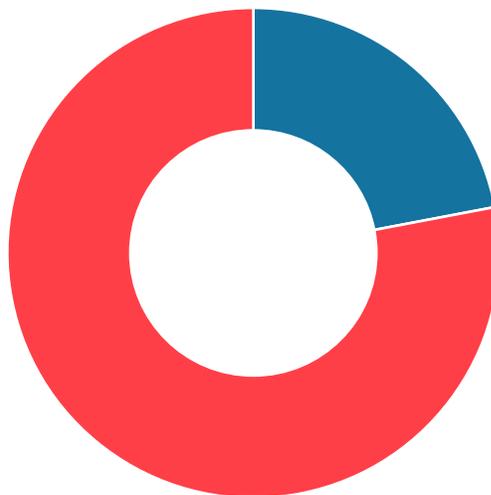


# Plus de trois quarts des personnes non éligibles aux aides de l'Etat estiment que cela n'est pas justifié

**Vous nous avez dit ne pas avoir d'aides. Au regard de votre situation, estimez-vous cela...**

*Base : Aux directeurs d'enseignes et aux commerçants indépendants n'étant pas éligibles pour recevoir des aides*

**Plutôt pas justifié**  
78%



**Plutôt justifié**  
22%