



# Attentes des clients vis-à-vis des commerces indépendants

*16 septembre 2015*

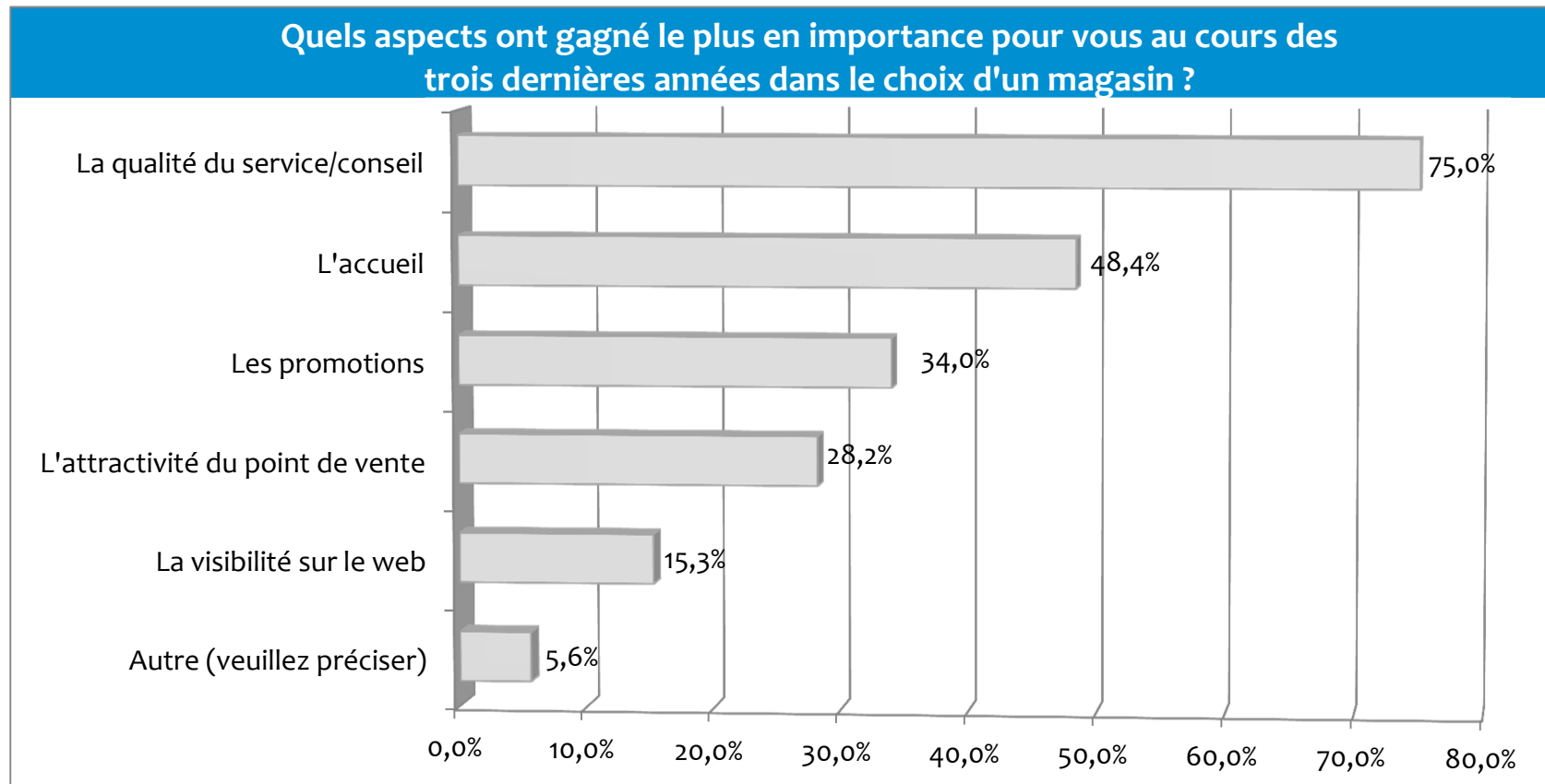


# Contexte :

- Caractéristiques de l'enquête :
  - Echantillon de 458 clients de commerces indépendants.
  - Toutes les personnes sondées font au moins 1% de leurs achats dans le commerce indépendant et 66,1% y font plus de 25% de leurs achats.
  - Enquête menée d'août à septembre 2016.
- Focus spécifique sur plusieurs aspects :
  - Atouts et faiblesses du commerce indépendant.
  - Comparaison avec perception des commerçants (enquête de 2015)
  - Comportements des clients vis-à-vis du web.
  - Différences selon l'âge des clients dans le comportement vis-à-vis du web.

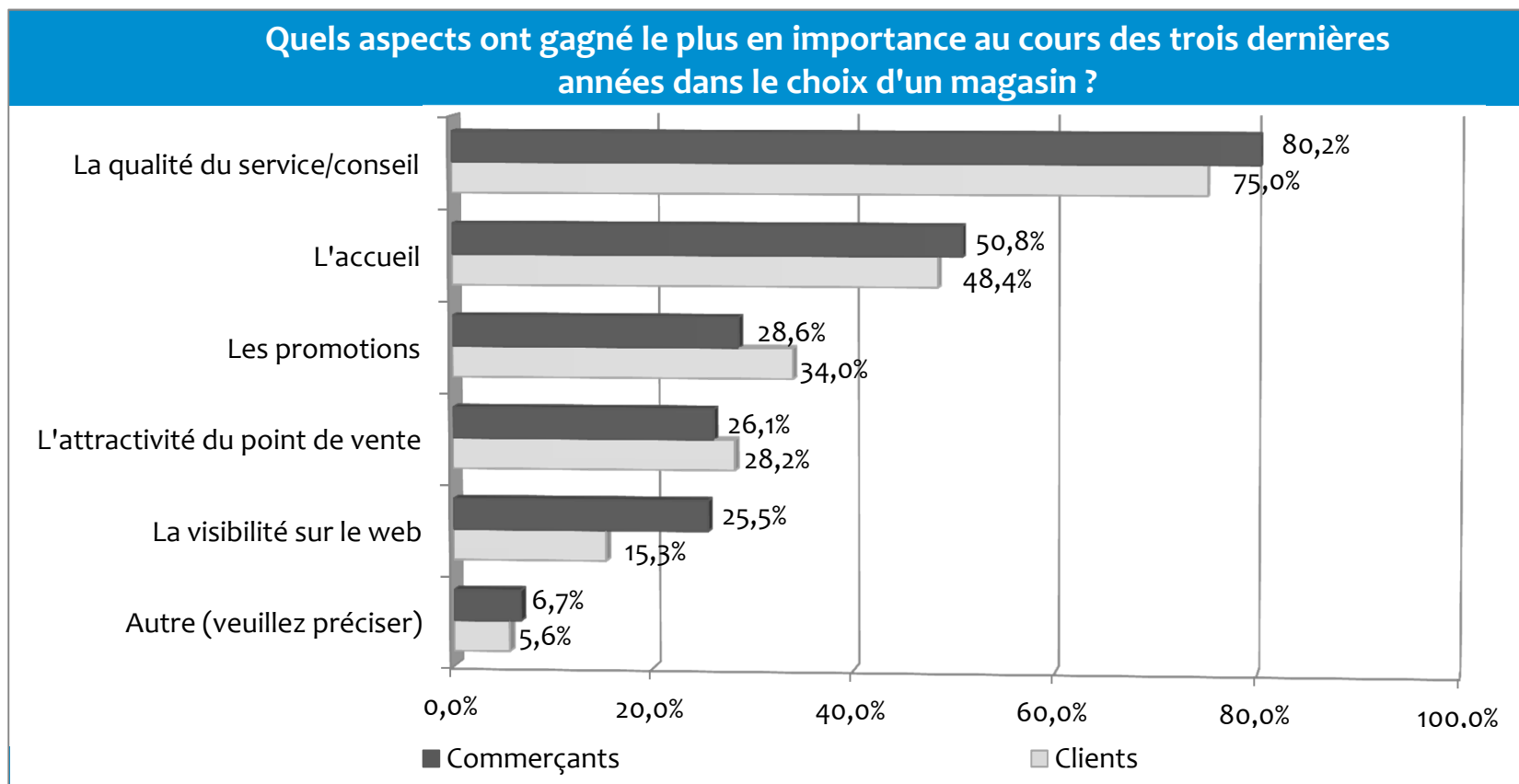


# Facteurs clés pour les clients :



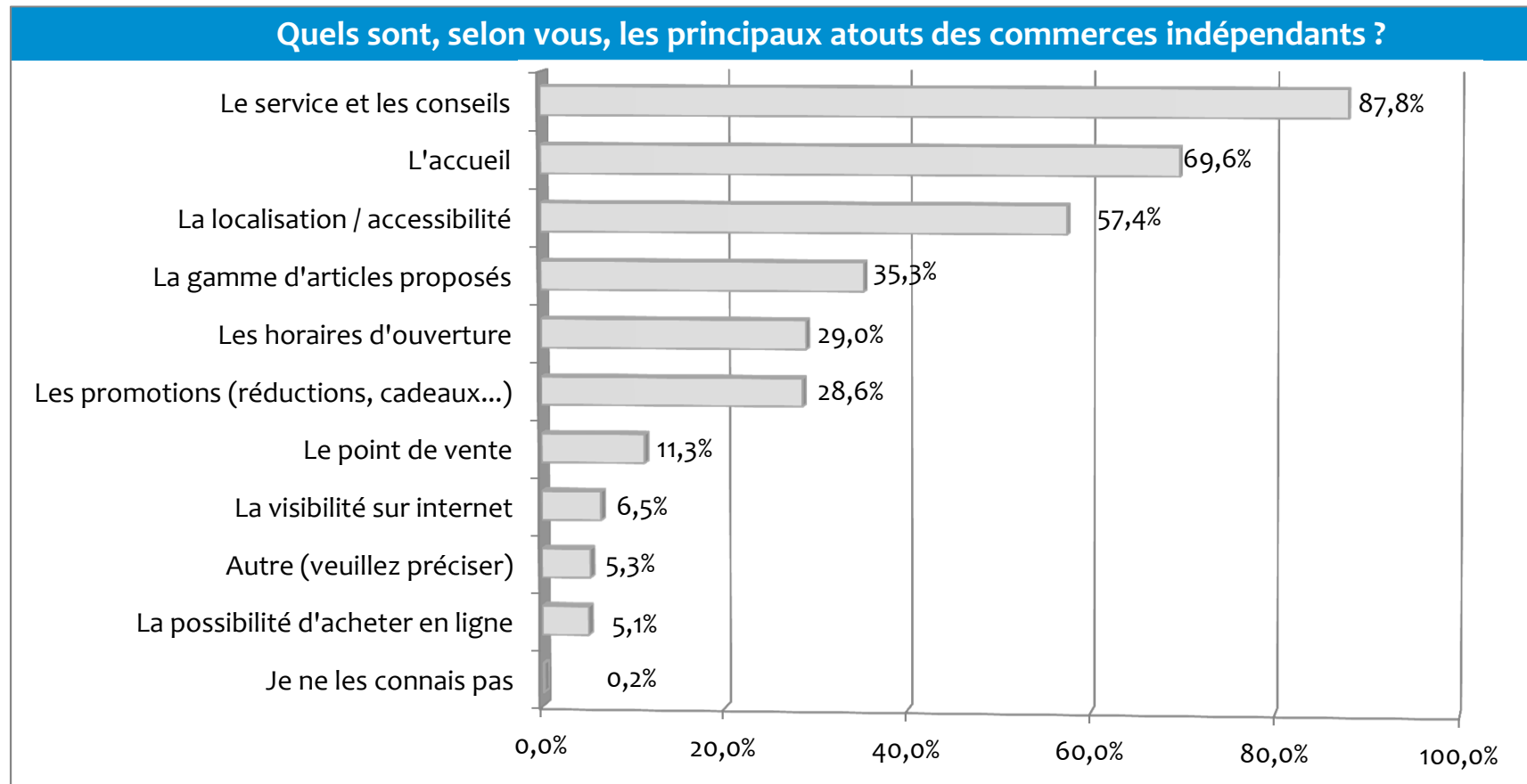
*Le service et les conseils, et dans une moindre mesure l'accueil, sont les aspects qui ont gagné le plus en importance au cours des trois dernières années pour les clients.*

# Facteurs clés pour les clients :



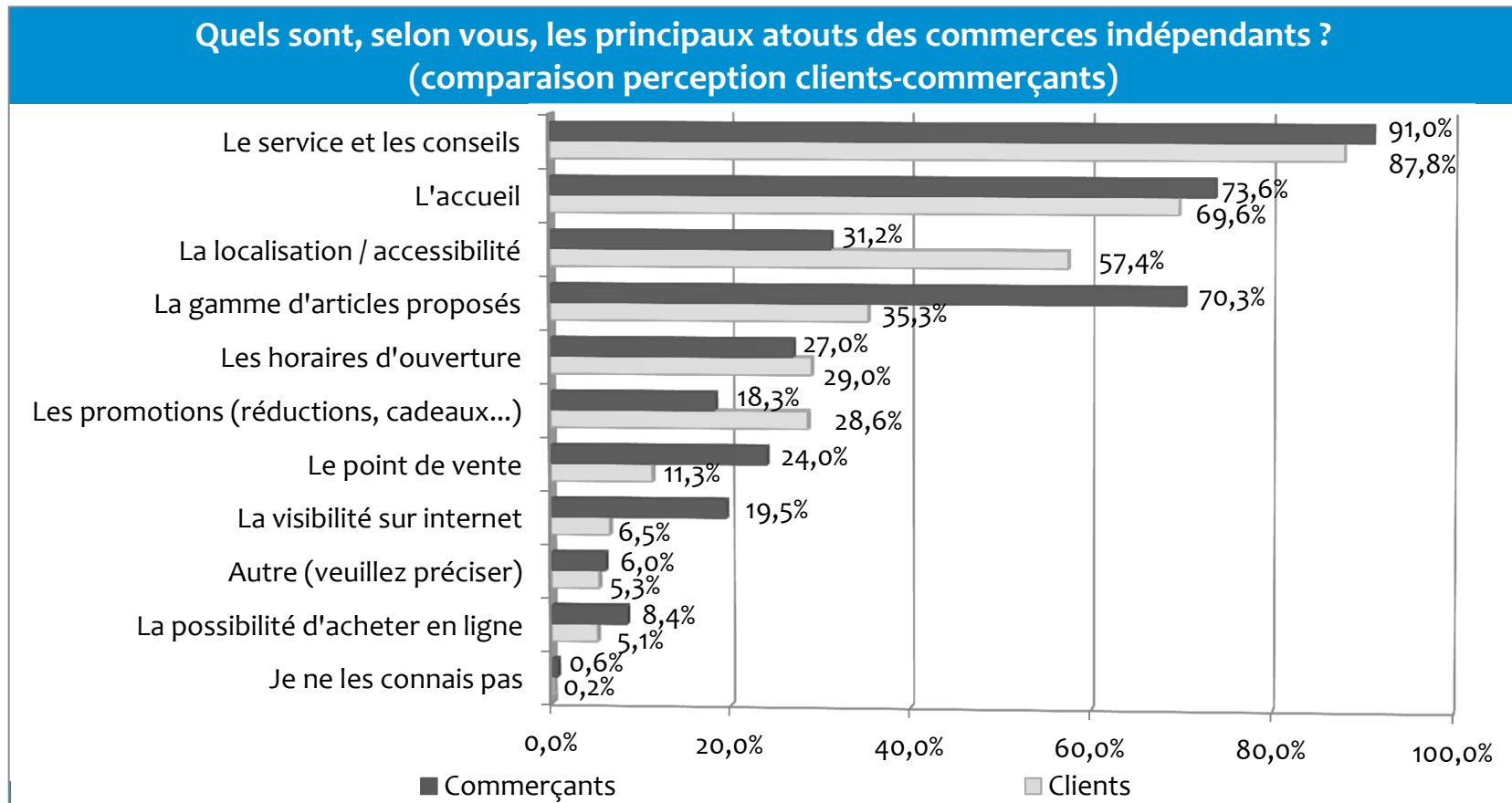
*La perception par les commerçants indépendants des attentes de leurs clients est bonne : tous s'accordent sur l'importance croissante de la qualité du service et de l'accueil dans le choix d'un magasin.*

# Atouts du commerce indépendant :



*Le service et les conseils ainsi que l'accueil et la localisation sont considérés comme les atouts majeurs des commerces indépendants par leurs clients. La visibilité web et les possibilités d'acheter en ligne arrivent en dernière position.*

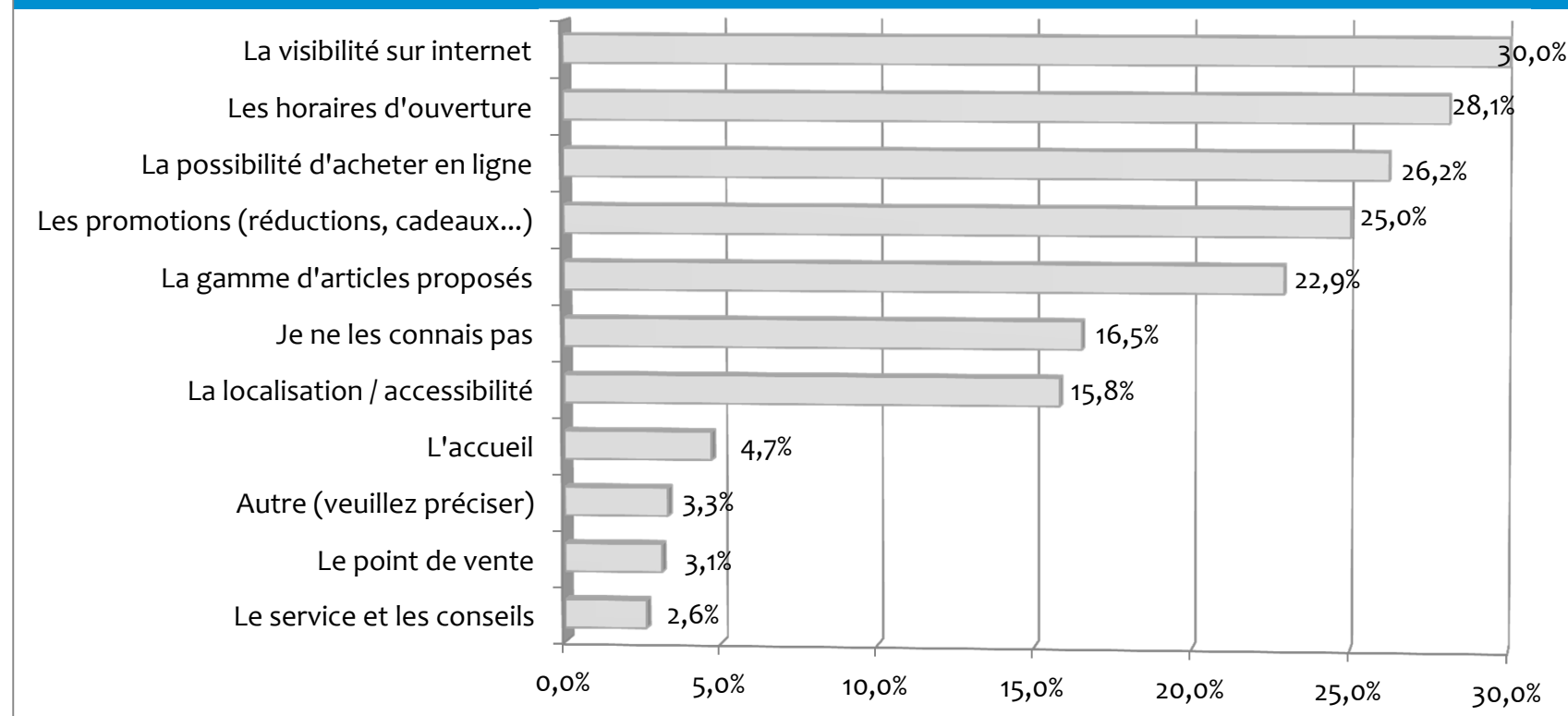
# Atouts du commerce indépendant :



*Le service et les conseils sont considérés comme l'atout majeur des commerces indépendants par les clients comme les commerçants. C'est sur la localisation et la gamme d'articles proposés qu'il existe de fortes différences..*

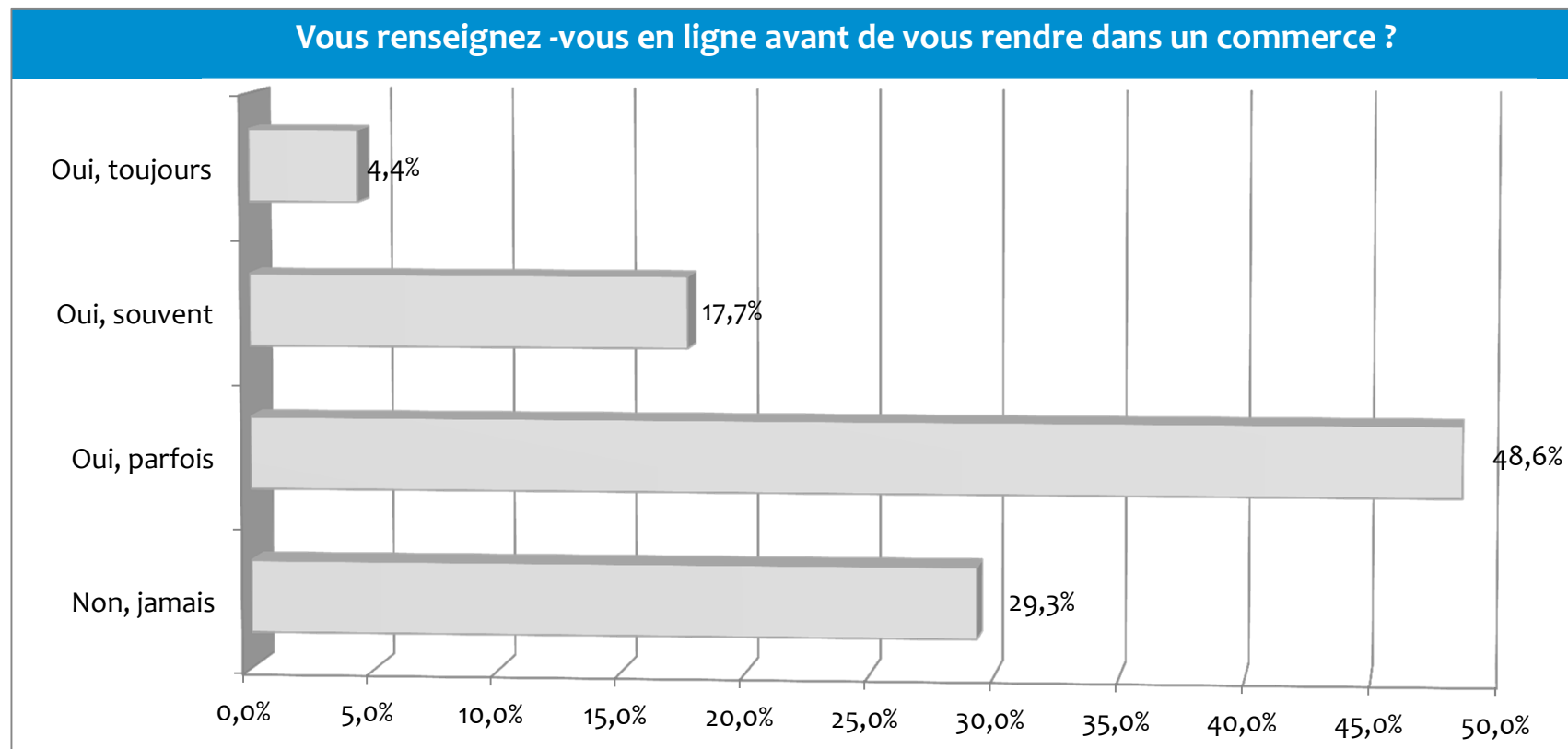
# Faiblesses du commerce indépendant

Quelles sont, selon vous, les principales faiblesses des commerces indépendants ?



*Les principaux points d'amélioration du commerce indépendant selon les clients sont la visibilité sur le web et les possibilités d'acheter en ligne ainsi que les horaires d'ouverture.*

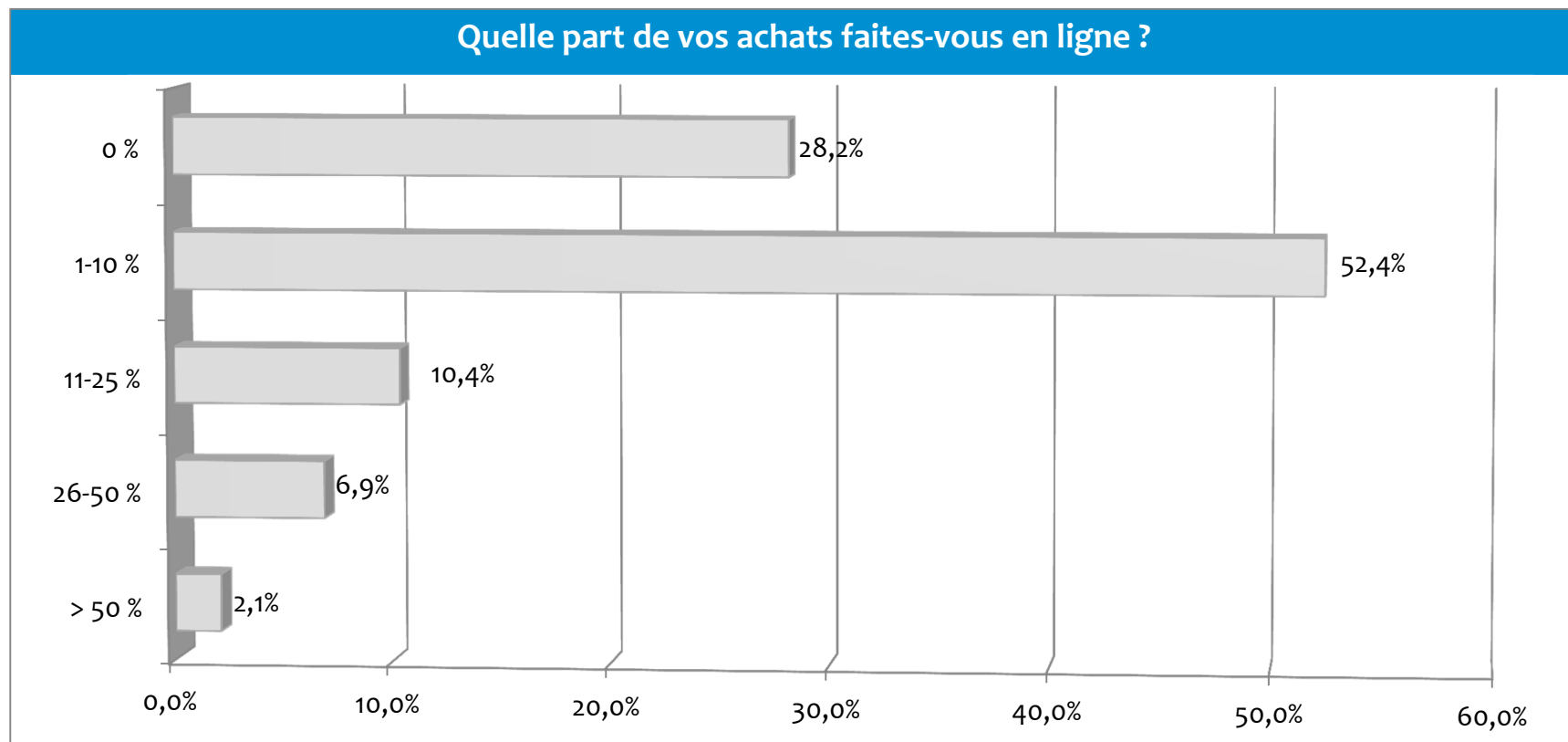
# E-commerce/business :



*Sept clients sur dix (70,7%) se renseignent en ligne avant d'acheter mais à des degrés divers. Cela renforce l'importance pour les commerçants indépendants d'être présents en ligne.*

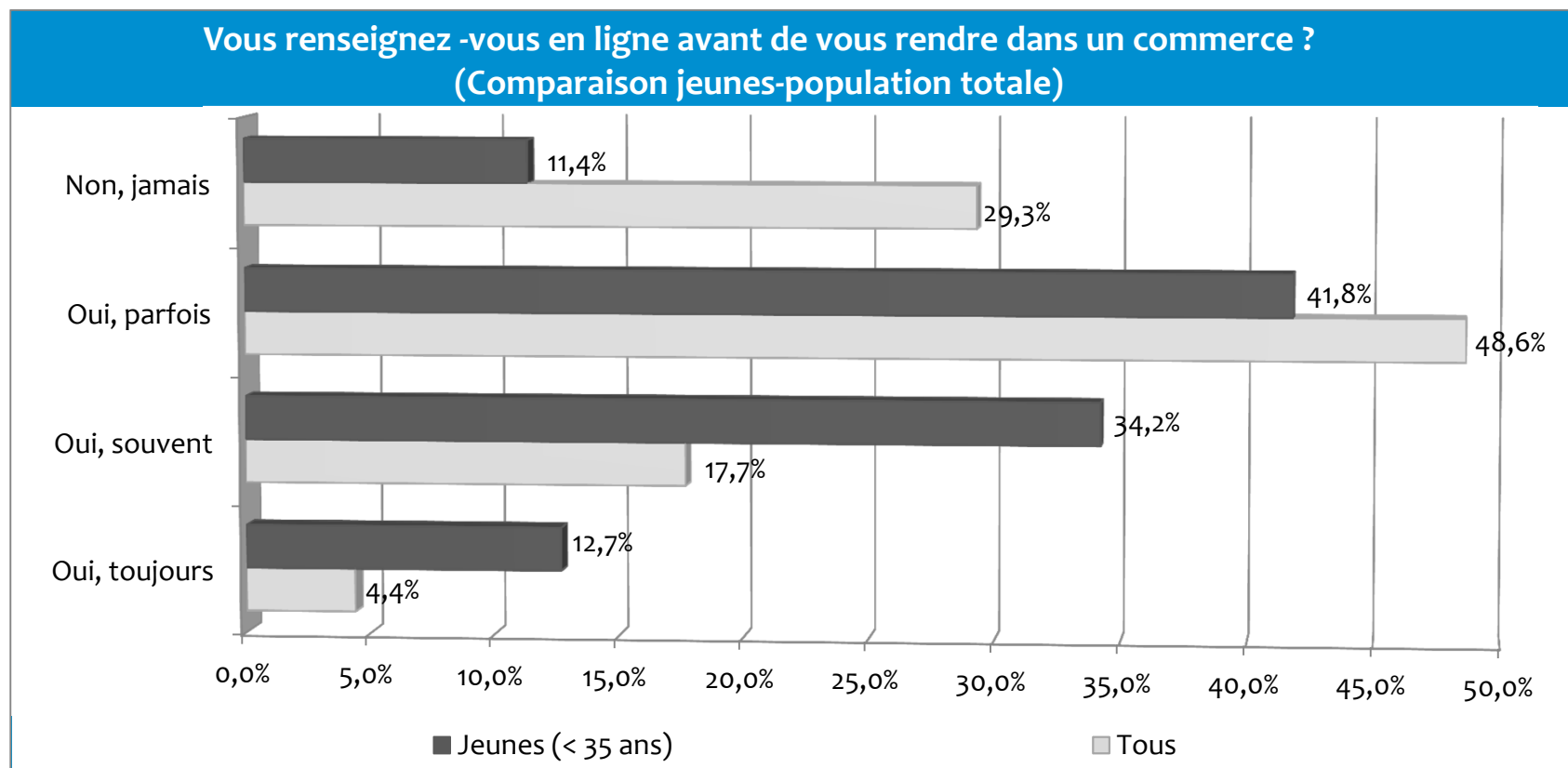


# E-commerce/business :



*Moins d'un client sur dix du commerce indépendant fait plus de 25% de ses achats en ligne. Néanmoins, plus de la moitié ( 52,4%) achètent ponctuellement en ligne (entre 1 et 10% de ses achats).*

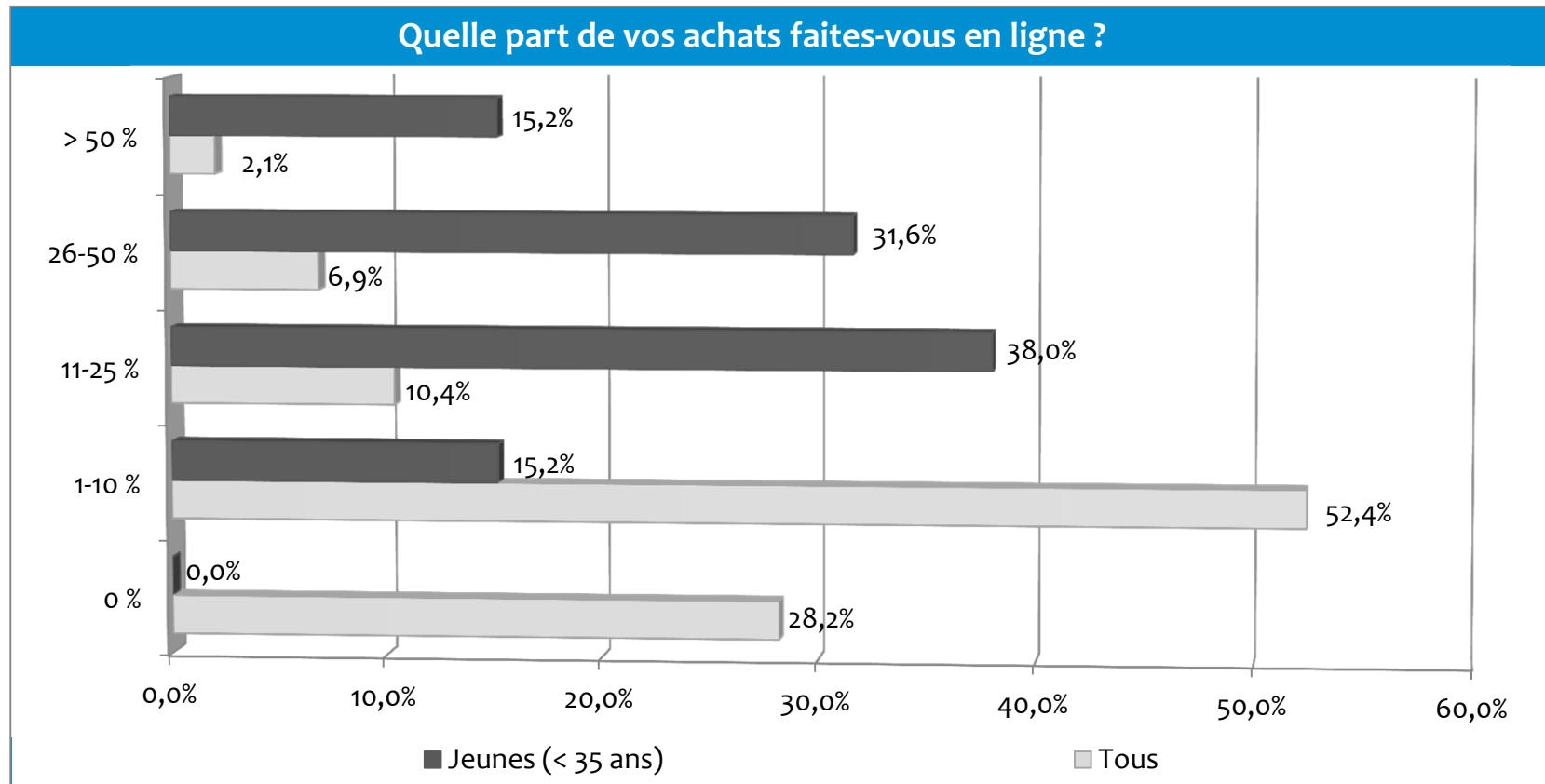
# E-commerce/business : l'âge joue



*Près de la moitié des jeunes (46,9%) se renseignent souvent ou toujours sur le web avant de se rendre dans un commerce ! C'est plus de deux fois plus que pour l'ensemble des clients (qui le font dans 22,1% des cas).*



# E-commerce/business : l'âge joue



*Près de la moitié des jeunes (46,8%) font plus de 25% de leurs achats en ligne C'est plus de cinq fois plus que pour l'ensemble des clients (qui font plus de 25% de leurs achats en ligne dans 9% des cas).*

