



Etude shopper sur les comportements pendant le confinement

Forum consommateurs

SEG-VS-20



2. Synthèse du 2^{er} post
Précisions sur les courses
pendant les 3 premières
semaines de confinement

Méthodologie

Forum de 15 participants

- Répartition sur les cycles de vie : jeunes foyers, familles, seniors

Thèmes abordés dans le 2^e post : compléments sur les courses alimentaires pendant le confinement

Préparation des courses et liste

Le petit déjeuner et le goûter

Les produits d'impulsion

Les prospectus

Les promotions

Pâques

Les achats responsables

Les courses sont davantage préparées

Tous les shoppers prévoient leurs achats

- Ceux qui étaient déjà organisés le restent, les autres le deviennent

Certains shoppers planifient les menus de la semaine

- Font leur liste de courses sur cette base => achètent selon la liste
- Ce sont des shoppers qui ont du temps pour cuisiner
 - Qui profitent du confinement pour tester de nouvelles recettes

Tendance à faire une liste, complète, exhaustive

- Que ce soit papier ou sur smartphone
- Car concentration des courses sur un seul point de vente
 - Abandon des courses de dépannage

Les clients drive ne font pas forcément de liste

- Le site permet de ne rien oublier
- En mineur : constitution du panier au fur et à mesure
 - En substituant les produits en rupture au fur et à mesure

Shoppers organisés

Je n'ai rien changé, je fais toujours des listes et je sais ce que je vais acheter avant de partir

Je continue de faire une liste comme je le faisais auparavant en veillant bien à ne rien oublier et en notant au fur et à mesure

Evolutions

Avant il m'arrivait de m'arrêter devant une enseigne pour prendre 1 ou 2 choses. Maintenant je fais une liste de ce qu'il manque

Menus

On a élaboré les menus pour la semaine, des menus nouveaux, ayant d'avantage de temps, on s'est dit que c'était l'occasion !

Du coup pour nous : liste des menus = liste de courses, et on s'y tient

Drive

Aucune liste, je fais au fur et à mesure en regardant sur le site magasin et par rapport à mes besoins

Je prépare au fur et à mesure mon drive en complétant le panier. il me sert de liste, je vois quand un article devient indisponible et ils me proposent un substitut

Des listes longues, qui ciblent les produits essentiels

Tendance à prévoir un peu plus que nécessaire

- Pour compenser l'absence de certains produits lors des courses
- Projection sur une période longue
 - Pour éloigner la prochaine visite en magasin

Le contenu de la liste a également évolué

- Concentration sur les produits de base, essentiels
- Peu d'intentions d'achat sur le non alimentaire, les produits d'entretien et d'hygiène-beauté

La liste est préparée dès le retour des courses

- En notant les produits qui n'ont pas été trouvés lors des courses
- Les clients drive consultent régulièrement le site
 - Pour commander au moment où un maximum de produits sont disponibles
 - Et s'il y a un créneau de livraison proche

Le confinement est également une occasion de faire du tri dans les placards

- De consommer des produits qui étaient stockés et peu consommés

Liste longue

Habituellement, je faisais une liste restreintes pour des produits spécifiques. Aujourd'hui je fais des longues, vraiment longues listes pour au moins espérer avoir des produits dont j'ai besoin

Contenu

J'ai plus tendance à regarder ce dont j'ai réellement besoin, à vérifier ce que je souhaite et avoir une liste sur mon téléphone

Maintenant ma liste est plus ciblée, je ne mets que les denrées alimentaires de base, exemple des laitages, des féculents, du café, je cible les rayons à l'avance pour passer moins de temps dans le magasin

Anticipation

J'initie ma liste dès que je rentre des courses. Je commence par marquer ce que je n'ai pas pu trouver. Ensuite, je l'enrichis au fur et à mesure que les produits se terminent

Une liste est toujours d'actualité, mais nous consultons chaque jour le site en raison des ruptures régulières

Tri

Le confinement est une très bonne occasion pour moi de faire le tri pour enfin y voir plus clair dans mes placards

Petit déjeuner et goûter : des changements sur le goûter

Peu de changements d'habitudes pour le petit déjeuner

- Un repas déjà pris à la maison par tous les membres du foyer

Foyers sans enfants : peu de changements d'habitudes

- Moins tentés de prendre un goûter
- En mineur : mise en place d'un goûter car le dîner est plus tardif

Foyers avec enfants : des changements sur le goûter

- Un goûter souvent pris en famille
 - Alors que ce n'était pas le cas auparavant
- Avec plus de gâteaux maison, donc plus d'achat d'ingrédients
 - Moins d'achat de gâteaux et biscuits

Dans la limite de la disponibilité des ingrédients

- Il est toujours difficile après 3 semaines de confinement de trouver de la farine
 - Et des œufs, de la levure à certains moments

Petit déjeuner

Pour le petit-déjeuner, nos habitudes n'ont pas beaucoup changé, mes enfants prennent des céréales le matin

Sans enfants

Nous n'avons pas d'enfants à la maison donc nous sommes moins tenté de prendre un goûter

Le petit déjeuner reste le même. Par contre, nous prenons, mon mari et moi, un goûter car on dîne un peu plus tard que d'habitude

Avec enfants

Pour le goûter c'est plus les enfants même s'il y a un grand enfant en plus (mon mari 😊)

Pour le goûter, nous avons tendance désormais à le prendre tous ensemble en privilégiant les gâteaux faits maison

Maintenant c'est moi-même qui fait les gâteaux, en règle générale c'est toute la famille qui prend une collation l'après-midi

Ingrédients

J'achète beaucoup plus de farine, œufs et levures

Le plus difficile aujourd'hui, c'est d'avoir toutes les matières premières (farine, beurre etc.) disponibles en magasin

Il est devenu très difficile voire impossible de trouver de la farine dans les magasins. Fort heureusement, j'en avais quelques kilos d'avance

Des shoppers tentés par les produits sucrés, pas par les devant de caisse

Des foyers peu attirés par l'offre de produits sucrés

- Qui achètent habituellement peu de confiseries et chocolats
- Le plaisir, la gourmandise passent par davantage de préparations maison

Des foyers qui se laissent plus facilement tenter

- En particulier les familles
- Achat de confiseries pour les enfants, pour adoucir les contraintes du confinement

Volonté de rester sur une consommation raisonnable

- Le confinement, le télétravail incitent à grignoter, à prendre un goûter
- Développement d'autres occasions plaisir, comme boire un thé dans l'après-midi

Pas d'achats en devant de caisse parmi nos participants

- Des achats qui se déclenchent habituellement à la vue des produits
- La liste est un frein à leur achat
 - Surtout si ce n'est pas le destinataire qui fait les courses
- Sur le drive, ces produits ne sont plus présents à l'esprit
- Une consommatrice a même arrêté de consommer des chewing-gums

Peu tentés

Non car ce n'est pas dans mes habitudes alimentaires. Par contre, je cuisine davantage : Banana bread, Pancakes, cakes...

Tentés

J'achète beaucoup plus de chocolat et de sucreries, même si j'évite de grignoter, je me fais plaisir en mangeant un peu plus de confiserie qu'en période normale

Lorsque je prépare mon drive, j'essaie de prendre un paquet de bonbons pour les enfants puisque j'estime que pour eux ce n'est pas simple non plus

Oui j'avoue quelques petits achats plaisir ! M&S M et tablettes de chocolat (mais c'est pour mon mari... 😊😊)

J'achète du chocolat mais comme d'habitude, on fait toujours attention à ne pas trop en manger

Devant de caisse

Tout ce qui est chewing-gums ou bonbons au niveau des caisses, mon mari ne les regarde même pas

Je vais acheter un produit devant les caisses uniquement si j'en ai réellement l'utilité, pour l'instant je n'ai rien acheté

Moins de prospectus reçus

Ceux qui ne les lisaient pas : pas de changement

- Sentiment d'être peu concerné par les produits proposés
- Que ce soit pendant ou après le confinement

Ceux qui les lisaient en ligne : pas de changement

- Ils les consultent toujours

Ceux qui les lisaient physiquement

- Constatent qu'ils en reçoivent nettement moins, ou plus du tout
- Qu'ils ne reçoivent pas d'informations sur les promotions par emails
- => sentiment qu'il n'y a plus de grosses opérations

Pas prospectus

Je regarde rapidement les promotions en magasin mais ce sont rarement des produits que je consomme

Prospectus en ligne

Avant de finaliser ma liste de courses, je vais sur Internet consulter le prospectus et voir s'il y a des promotions intéressantes

Prospectus physiques

En ce moment je reçois moins de prospectus dans ma boîte aux lettres

Nous ne recevons plus aucuns prospectus à la Je ne reçois plus rien comme prospectus papier, sinon au niveau des mails je n'ai rien non plus des magasins alimentaires

Moi qui aime le catalogue pour préparer mes courses et promotions pour l'instant c'est impossible

J'ai vraiment l'impression que pendant cette période il n'y a pas de promotions

Internet

Oui j'en recevais avant maintenant je n'en reçois plus mais c'est normal c'est le confinement, je regarde sur internet

Je regarde sur les sites d'enseignes, je tiens compte des promotions et j'achète toujours en fonction

Une partie des lecteurs de prospectus les consulte sur Internet

- En allant sur les sites des enseignes
- Mais ils regrettent leur prospectus papier

Une participante se reporte sur les applications qui apportent des réductions

- Une alternative aux promotions

Les promotions en magasin : moins présentes, moins attractives

Les shoppers souhaitent faire ses courses au plus vite

- En se concentrant sur les produits listés
- Ils sont moins ouverts aux promotions qu'en temps normal

Dans certain foyer, ce n'est pas la personne habituelle qui fait les courses

- Des shoppers occasionnels, qui se concentrent sur leur liste, ne regardent pas les promotions

Les promotions sont toujours présentes à l'entrée de certains magasins

- Dans ce cas, elles sont regardées rapidement

Elles deviennent rares dans d'autres magasins

- Les shoppers n'y voient pas d'offres intéressantes
- Certains ne se souviennent pas d'en avoir vu (mais ils les ont peut-être occultées involontairement)

Désintéret

On n'attend rien des magasins, on veut juste avoir ce qui est noté sur notre liste

Je n'achète pas en ce moment de produits en promotion mais des produits dont j'ai besoin

Shoppers occasionnels

Mon mari ne prend pas le temps de regarder, il a une liste précise de ce qui est nécessaire

Mon mari fait les courses en grande distri depuis le confinement, il ne s'est pas attardé sur ce rayon car beaucoup moins attractif qu'avant, et il se dépêche de faire les courses aussi

Magasin promo

A Carrefour, une bonne partie des promotions sont à l'entrée, je vais y jeter un coup d'œil

Souvent il y en a, je prends quelques minutes pour regarder et comparer les prix au litre et kilo

Magasin promo rare

L'offre des produits en promotion est tellement réduite... pour ne pas dire quasi inexistante

Je n'ai remarqué aucunes promotions à l'entrée du magasin lorsque je suis allée faire mes courses

Les promotions en drive : offre courte, des ruptures

Consultation de la page promotions du site / de l'appli

- Constat d'une forte réduction du nombre de promotions disponibles dans certaines enseignes
- Au final, moins d'achats en promotions qu'en temps normal



Attente d'une meilleure présence des promotions dans ce circuit

En mineur : consultation du drive pour identifier les promotions présentes en magasin

- Le prospectus peut annoncer des promotions qui ne seront pas présentes
- Le drive permet de vérifier si elles sont en stock

Drive

Je ne recherche pas les promotions sur le net par contre quand je fais le drive je regarde les promos disponibles

Oui je les consulte sur le site du Drive avant de réaliser les courses, je regarde toujours le rayons des promotions

Au début du confinement, j'ai cru qu'il y avait un problème technique : d'habitude il y a 2-3000 produits en promotion, toutes promotions confondues, et depuis le confinement, il y a 60-80 produits maximum, et ça ne concerne pas forcément des produits alimentaires...

Non car au drive on ne trouve pas toute les promotion donc j'achète ce qu'il y a disponible

Consultation pour magasin

Nous lisons les prospectus mais nous consultons très régulièrement aussi sur internet en raison des ruptures régulières dans cette grande surface

Attentes

Des promotions beaucoup plus intéressantes au drive car elles ne sont pas toutes répercutées dans ce système de vente

Attentes de promotions sur des produits essentiels

Attentes : toujours un intérêt pour les promotions, en priorité sur :

Produits frais

Produits bruts

Produits locaux (une attente déjà présente avant le confinement)

Produits de première nécessité

Petits plaisirs

- Exemple : promotion sur un poulet bio élevé en France
 - Une offre qui répond aux attentes, qui peut générer un achat non prévu

Au final, les shoppers qui utilisent les promotions pour équilibrer leur budget sont en attente d'un maintien du niveau de promotions

- Ce sont les mêmes qui constatent des augmentations de prix
- Ils ont le sentiment que les 2 facteurs se combinent : augmentation des prix + baisse des promotions
- Ils sont en attente d'actions des enseignes pour les aider à maintenir leur pouvoir d'achat
- En mettant de côté les promotions qui incitent à surconsommer des produits non essentiels

Intérêt

Davantage de promotions sur les produits locaux et pas/peu transformés mais cela devrait aussi être le cas en dehors du confinement

Si à l'avenir, des promotions s'appliquent sur les produits que j'ai l'habitude d'acheter ou que j'ai envie de découvrir, je les achèterai sûrement

Oui, les marques doivent continuer à faire des promotions mais davantage sur les produits de première nécessité, les produits frais et les petits plaisirs du quotidien

J'aimerais que l'on propose plus de produits locaux pour soutenir l'économie locale

Exemple

Il y avait une promotion sur du poulet bio élevé en France, c'était une très bonne affaire à un prix raisonnable et d'une grande marque donc j'en ai acheté

Attentes

Les promotions ne doivent pas inciter à consommer plus, mais personnellement je trouve que les prix ont augmenté pendant le confinement, de plus sans promotion, cela a un impact assez radical sur le porte-monnaie... Je ne trouve pas ça pas tellement cohérent avec le contexte actuel

Pâques sera peu fêté

Une partie des shoppers ne fêtent pas Pâques

- Pas croyants, n'ont pas d'enfants

Ceux qui font habituellement un repas de famille vont y renoncer



Si les personnes concernées n'habitent pas le même logement



Et renoncent également aux chocolats s'ils n'ont pas d'enfants



En particulier s'ils achetaient leurs chocolats chez un chocolatier

Les habitués de la chasse aux œufs manquent de motivation



Une partie va y renoncer, mais quand même acheter quelques chocolats de Pâques



Les autres vont essayer d'organiser une chasse aux œufs malgré tout



En mineur : volonté de faire une belle chasse aux œufs pour faire plaisir aux enfants, compenser les contraintes du confinement

Pas fêté

Généralement c'est en famille avec ma grand-mère, mes parents mais avec le confinement ce n'est pas possible...

Les enfants étant grands et dans leur appartement, je ne vais rien faire de particulier

D'habitude c'est l'occasion de faire un déjeuner en famille, cette année ce n'est pas possible

Il n'y aura pas d'achat de chocolats non plus...

Peut-être un repas amélioré mais pas d'achat de chocolat

Chasse aux œufs

Nous n'allons pas faire une chasse aux œufs, bien que ma dernière qui a 8 ans nous l'a réclamé. Mon mari leur a acheté 3 paquets de chocolats avec lapin, œufs etc... pour marquer le coup mais c'est tout

Une mini chasse aux œufs dans le jardin avec nos enfants

Je trouve que c'est dans de moment pareil qu'il est important de partager en famille ce type d'événement

Mes enfants ont dit que s'il n'y en avait pas ce n'était pas grave, qu'il en auront la prochaine fois

Les achats responsables : les changements de circuits ont un fort impact

Tendance à regrouper les achats dans une seule enseigne

- Ex : une participante renonce à la fréquentation du circuit bio
- Sentiment qu'il est plus difficile de limiter les emballages, le plastique

Dans des formats de magasins plus petits

- Moins de vrac, plus de produits emballés
- Ex : cliente Lidl qui achète maintenant en magasin de proximité : des produits plus emballés (boulangerie, fruits et légumes)

Les clients Drive doivent renoncer au vrac

- Une offre qui n'est pas disponible dans ce circuit
- Les produits locaux sont également peu présents

Regroupement achats

J'essaie de limiter les emballages mais ce n'est pas toujours facile

J'achetais souvent à Biocoop des produits bio, mais depuis le confinement, je n'y vais plus, je ne fais qu'une seule enseigne lors de mes achats

Vrac drive

Non en ce moment je n'en achète pas en vrac car le drive n'en propose pas, c'est bien dommage

Oui j'ai confiance en l'achat en vrac mais malheureusement le drive ne le propose pas

Etant donné que mes courses se font en drive, je ne peux pas limiter ma consommation de plastique

Les achats responsables demandent plus d'efforts

Les shoppers déjà actifs avant le confinement continuent à acheter en vrac

- Et à acheter bio : constat que ces produits sont moins en rupture que les autres

Les plus actifs / motivés trouvent de nouvelles solutions

- Une participante fréquente depuis le confinement un magasin spécialisé vrac
 - Qui propose de passer commande et de préparer les produits pour limiter les contacts
 - Sa consommation s'est développée
 - Elle fréquente également un drive fermier

Constat d'une plus forte présence de fruits et légumes français

- Les shoppers qui en ont les moyens font l'effort d'acheter français
 - Sans forcément maîtriser / comparer les prix de vente
- En GMS, mais aussi par des circuits courts
 - Certaines mairies proposent de mettre en relation les consommateurs et les producteurs

Actifs

Je continues à acheter le plus de produits en vrac que je peu, j'achète également beaucoup de produits bio qui de surcroit sont moins fréquemment en rupture en ce moment

Pour ce qui concerne le bio et local, ils sont de plus en plus présents en magasin, et on en consomme d'avantage du coup.

Aujourd'hui c'est beaucoup plus simple, il y a un magasin de vrac près de chez moi qui propose de passer commande à l'avance via mail pour limiter les contacts et prendre au mieux ce dont on a réellement besoin

Fruits et légumes

Je demande à mon mari de prendre des fruits et des légumes français quitte à dépenser un peu plus cher mais si on peut aider nos agriculteurs un tout petit peu à notre échelle, on le fait

Concernant le bio et le local, je continue d'en acheter autant voire plus pour le local en soutien aux agriculteurs

La mairie a mis en place une revue avec la liste des producteurs locaux afin de les aider à écouler leur stock

Mais tendance à la baisse des achats en vrac

Des shoppers qui réduisent ou stoppent les achats en vrac



Par crainte d'une contamination



Mais avec l'intention de revenir vers le rayon à la fin du confinement

Pour éviter les contaminations, j'ai demandé à mon mari d'éviter de prendre du vrac

J'attends la fin du confinement pour reprendre mes habitudes, j'ai confiance dans le rayon vrac car il est très bien tenu

Un rayon qui demande beaucoup de contacts, de manipulations



Qui génère des inquiétudes, même s'il est très bien tenu



De plus, certains rayons vrac sont peu approvisionnés

Le rayon du vrac est très peu approvisionné de notre côté, on arrive toujours à trouver 1 ou 2 produits, mais ce n'est plus comme avant, on a l'impression qu'il se vide au fur et à mesure

En ce moment j'achète moins en vrac afin d'éviter les différentes manipulations et les contacts avec le matériel

Des shoppers qui continuent à acheter en vrac



Ils font confiance aux enseignes et aux mesures qu'elles ont prises



Constatent que le rayon est moins fréquenté qu'avant

Les mesures sanitaires prises par les enseignes sont satisfaisantes

Je ne compte pas arrêter d'acheter en vrac. De plus, dans mon quartier, ces rayons sont les derniers à être dévalisés

Difficile d'amener ses propres contenants



Un service qui était déjà complexe, peu répandu avant le confinement



Qui pose des questions de contamination éventuelle



Les shoppers reportent ces tentatives à plus tard

J'oublie fréquemment mes propres emballages et de toute façon, peu de magasins proposent ce service