



Etude shopper sur les comportements pendant le confinement

Forum consommateurs

SEG-VS-20

La démarche

Nous avons lancé avec l'IDC (institut du commerce) une veille shopper

- L'idée étant de garder un niveau d'information sur les évolutions des comportements dans cette période
- Et de comprendre les sujets qu'il faudra traiter en sortie de confinement.



Forum en ligne

Accessible à tous

Pour comprendre les évolutions des comportements

15 participants

Questionnaires en ligne

En souscription

Pour mesurer ces évolutions jusqu'au retour à la normale

3 vagues de 240 questionnaires chacune



Méthodologie

Forum de 15 participants

- Répartition sur les cycles de vie : jeunes foyers, familles, seniors
- Série de 4 posts les 30 mars, 6, 14 et 20 avril 2020
- Nouveau post le 4 mai

Thèmes abordés dans le 5^e post :

Etat d'esprit à quelques jours du déconfinement

Intentions d'achats non alimentaires

Les circuits privilégiés

Fréquentation des magasins

La livraison et le click & collect

Projection sur une occasion : la fête des mères



Points clés sur les courses
alimentaires après le 11 mai

Points clés sur les courses alimentaires

Les magasins sont perçus comme un lieu de contamination potentiel



Attente forte pour des actions et de la communication sur le respect des gestes barrière

Les shoppers garderont leurs habitudes d'achat prises pendant le confinement



Achats planifiés, grosses courses moins fréquentes



Modification des jours et heures de fréquentation pour éviter l'affluence



Peu de plaisir d'achat et de découverte en magasin

Le drive est un circuit attractif sur cette période



Par contre les participants de ce forum sont peu attirés par la livraison à domicile sur l'alimentaire



La voit comme une solution coûteuse, avec des risques importants de ruptures

Les priorités post confinement : des courses responsables, dans des points de vente rassurants

Sondage auprès des 15 participants au forum :

- Le plaisir d'achat (se faire plaisir, prendre du temps, retrouver des magasins animés) reste secondaire





Synthèse du 5^e post
La réouverture des magasins
non alimentaires

Etat d'esprit dans la semaine précédent 11 mai

Crainte que le déconfinement soit trop rapide

Des shoppers « mitigés »

- Qui voient le déconfinement comme une période de transition
- Une période de liberté provisoire... avant plus de liberté, ou une éventuelle 2^e vague

J'ai hâte comme beaucoup de retrouver un peu de liberté, mais je pense qu'après le 11 mai une 2^e vague va arriver et faire les mêmes ravages voire plus

Je pense que nous allons avoir une nouvelle contamination

Je pense que les cas d'hospitalisations vont être à la hausse par la suite

Le déconfinement n'est pas un réel soulagement

- Crainte d'un relâchement général
- Qui amènerait un retour de l'épidémie
- Et de nouveau une situation de risque pour les personnes fragiles

Cette semaine, je suis septique, je redoute un retour d'épidémie si les gens ne respectent pas les consignes de déconfinement

Le début du déconfinement m'inquiète pas mal. J'ai peur de tomber malade à cause d'un relâchement général

Un décalage entre les comportements individuels et la perception des comportements collectifs

- Les participants déclarent qu'ils sortent peu, qu'ils respectent les règles du confinement
- Mais constatent des comportements peu responsables dans la rue

Je crains que certaines personnes ne respectent pas assez les précautions à prendre

Etat d'esprit dans la semaine précédent 11 mai

Des envies de liberté

Des envies de liberté

- Les shoppers commencent à trouver le temps long
- Ils sont soulagés que les contraintes s'allègent, de pouvoir sortir sans attestation

Sans envie irréprouvable de shopping dès le 11 mai

- Mais la possibilité d'acheter de nouveaux des produits non alimentaires en circuits spécialisés

Le « retour à la normale » paraît très lointain

- Le 11 mai amènera finalement peu de changements
- Sentiment qu'il faudra attendre encore au moins 3 ou 4 semaines pour que la situation évolue

Une seule participante considère l'après 11 mai comme la fin du confinement

- Elle envisage de revoir rapidement ses proches physiquement

Liberté

Je commence à vraiment trouver le temps long et j'ai envie de retrouver un peu de liberté

J'ai hâte de ne plus avoir besoin d'attestation et de pouvoir sortir

Mon imprimante est excitée à l'idée d'être au 11 mai

Evolution 11 mai

Je vais pouvoir ne pas me limiter à l'alimentation pour mes achats

Retour à la normale

Il faudra beaucoup de temps je pense pour un retour a la normale

Le 11 mai veut uniquement dire pour moi qu'on pourra peut-être sortir sans autorisation, c'est tout

Confiante

Je ne suis pas inquiète et j'ai hâte d'avoir un peu plus de liberté pour pouvoir aller voir la famille et les amis

Des besoins non alimentaires non couverts pendant le confinement

Pendant le confinement, moins d'achats non alimentaires

- Sans que cela crée des manques importants



Les shoppers restent axés sur des achats de besoin

- Au moins dans un premier temps



Pour certain, un réinvestissement dans leur logement

- Surtout s'ils envisagent d'y passer leurs vacances d'été

Changement consommation

Mon style de consommation a changé par obligation mais au final je ne m'en porte pas plus mal...

Je pense acheter moins et me limiter à ce dont j'ai besoin

Besoin

Je n'aurais plus réellement d'achat plaisir, imprévu, cela sera sur des achats indispensables

Ils se limiteront pour le moment aux achats nécessaires et essentiels, moins d'achats plaisir pour le moment

Logement

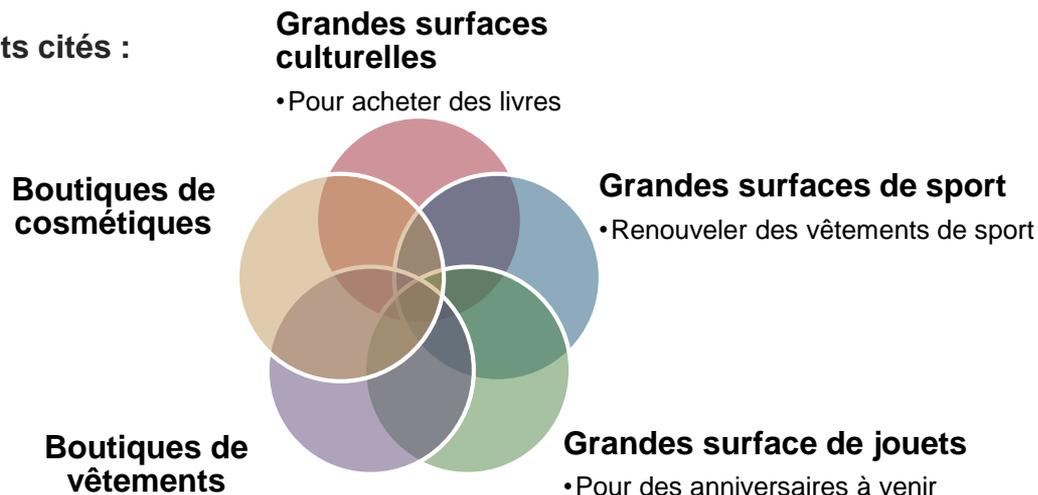
Je pense aller dans une enseigne de bricolage pour refaire mes extérieurs vu que je pense que ça sera mon lieu de vacances cette année

Les circuits privilégiés : GSB et jardineries

Des intentions très fortes par rapport aux grandes surfaces de bricolage

- Des besoins de rénovation, d'amélioration du logement
- Travaux de rénovation d'une pièce : sol, peinture...
 - Parfois commencés avant le confinement
- Améliorations des extérieurs, du jardin
 - Egalement des intentions de fréquentation des jardineries

Les autres circuits cités :



Bricolage

Dans un magasin de bricolage car nous avions prévu de refaire une pièce avant le confinement

Avant le confinement nous avons commencé des travaux, et nous devons les terminer au plus vite...

J'ai besoin de quelques articles de plomberie, je vais les commander sur internet et les prendre au drive

Sport, vêtements et cosmétiques

J'irai dans les grandes surfaces spécialisées pour acheter des livres et sûrement des articles de sport

J'ai besoin d'un nouveau pantalon de sport

Je dois aller en magasin de sport pour m'acheter un produit et j'ai besoin de le voir et le toucher.

Je privilégie déjà les petites boutiques et oui je pense y retourner la semaine prochaine notamment pour m'acheter des vêtements

C'est la réouverture de Lush et de Décathlon que j'attends avec le plus d'impatience. J'ai hâte de racheter mon shampoing solide préféré

Un retour timide en magasin : les shoppers temporisent leur retour Et passeraient commande

La majorité (environ 2/3) préfère se laisser une période d'observation

- Avant d'envisager de faire des achats en magasin
- Pour voir comment la situation évolue
- Et éviter l'affluence des premiers jours s'ils vont en magasin

En cas de besoin, ils passeraient commande

- Avec livraison à domicile
- Ou retrait en magasin, surtout pour les produits volumineux
 - Crainte d'une livraison chère ou trop contraignante

Ce qui amène un changement dans les habitudes

- En particulier pour les vêtements : un achat sans voir ni toucher les produits
- Des comportements de flânerie sur Internet plutôt qu'en magasin

Temporisation magasin

Je vais attendre une semaine de plus minimum pour éventuellement y aller, et encore si j'ai un réel besoin de produits

Dns un 1^{er} temps je ne pense pas y aller car il y aura foule je vais attendre quelques temps mais sinon oui j'y retournerai

Commande

Non je ne retournerai pas dans les commerces non alimentaires pour le moment, si j'ai besoin je ferai un retrait magasin

Si je dois faire des achats je préfère le faire sur internet et me faire livrer car je préfère attendre voir l'évolution du déconfinement.

Je ne pense pas retourner en magasin pour l'instant même si les établissements mettent en place de nombreux moyens de protection

Changements

Bien sûr qu'elle sera différente, concrètement j'aime voir ce que j'achète, le toucher alors que là je me fie à une image mais pas le choix

Je préfère dans ce cas flâner sur le site internet de la boutique. c'est bien moins risqué !

La livraison à domicile restera attractive pour le non alimentaire

Une solution très sécurisante

- Les shoppers les plus inquiets acceptent des délais de livraison allongés

A condition que les frais de livraison n'alourdissent pas la facture

Comparaison des sites de pure player et de magasins

- Sur les prix, les promotions, les délais de livraison et les modalités de retour
- Une cliente fidèle Amazon car abonnée Prime

Sécurisant

J'ai fait plusieurs commandes (textiles) qui seront livrées à partir du 11, 18 ou 25 mai. Même si la livraison est longue, ce n'est pas grave, je préfère cette option

Livraison

Je pense que c'est une bonne solution mais tout dépend du coût par rapport à l'achat

Oui c'est envisageable même si cela a un coût supplémentaire

Sites

Cela dépendra du type de produits, des promotions, si c'est urgent ou pas et donc des délais de livraison...

Peu importe, tout sera question de disponibilité, de prix du produit, de coût de la livraison et de modalités de retour

Cela dépend des besoins et des offres Amazon n'est pas toujours moins cher

Amazon

Je suis cliente prime chez Amazon donc oui j'utiliserai ce moyen pour être livré c'est certain et rapide

Le retour en magasin : motivé par le fait de voir les produits et leur disponibilité immédiate

Une minorité souhaite réaliser des achats en magasin rapidement

Pas de frein par rapport aux points de vente physiques

Pour le choix, pour visualiser les produits

En particulier pour les produits de bricolage qui ont dimension déco : parquet, peinture...

Egalement pour les vêtements, accessoires, certains articles de sport

Pour disposer immédiatement du produit

Sans délais de livraison qui risquent d'être allongés

Avec une attente forte sur les précautions prises

Désinfection, masques, distances, écrans de protection au niveau des caisses...

Et des shoppers qui ont l'intention de s'équiper d'un masque et éventuellement de gants

Magasin

Si j'ai besoin de quelque chose j'irais dans le magasin

J'entrerai dans le magasin pour mieux choisir, voir les produits

j'entrerai pour choisir mais selon le contexte, soit j'achèterai sur place ou je passerai commande pour la retirer un peu plus tard. J'éviterai au maximum de toucher les articles et je ne prendrai pas de caddies

Délais livraison et retrait

Besoin assez urgent d'aller à Leroy Merlin, le retrait "drive" a priori fonctionne, mais pas de créneaux disponibles depuis 2 semaines environ, pas de livraison possible non plus

Précautions

Je porterai donc gants et masque lorsque je me rendrai à Décathlon

Si les gens respectent les distances pas de souci mais si je vois que la foule est dense je partirai

Choix du circuit

GSS et boutiques : des atouts différents



GSS

Les petites boutiques accueillent moins de personnes donc moins de contacts à proximité par rapport aux grandes surfaces où le monde est présent et ne respecte pas toujours les gestes barrières

Petite surface

Les petites boutiques, le flux sera probablement régulé plus sérieusement que dans les grandes surfaces

J'irai dans le magasin pour la maroquinerie et Leroy merlin car j'ai besoin de choisir les objets

L'hypermarché reste une possibilité

- Mais ce post du forum était axé sur la réouverture des magasins non alimentaires

Modifications sur la fréquentation des magasins

Moins de points de vente fréquentés qu'avant la crise sanitaire

- Moins de magasins fréquentés et moins de visites dans le magasin pour un achat impliquant

Si les shoppers ont besoin de comparer, ils le feront d'abord par Internet

- Ils se déplaceront en magasin pour concrétiser l'achat

Ils chercheront à regrouper leurs achats

- Faire des achats plus importants, avec moins de visites

Changeront leurs habitudes

- Sortie courses une fois par semaine
- Plutôt que de fréquenter les boutiques le soir après le travail

Nb visites

"avant", j'allais quelquefois 2 ou 3 fois dans un magasin pour choisir la peinture, le parquet... Je pense que maintenant, je me déciderai plus vite pour éviter de revenir

Regroupement achats

Je pense attendre d'avoir plusieurs achats à faire avant d'y aller pour éviter les risques

Regrouper les achats me semble de bon sens

Avant il m'arrivait en sortant du travail de m'arrêter pour faire quelques petites courses. Je ne le ferais plus jusqu'à ce que l'épidémie soit complètement stoppée

Les comportements en magasin

Des shoppers qui prendront leurs précautions :

- Eviteront de toucher les produits
- Voire de prendre un caddie

Qui chercheront à fréquenter les magasins pendant les heures creuses

- En supposant qu'il y aura moins d'affluence

Qui ne seront pas dans une logique de flânerie

- La période ne s'y prête pas
- Crainte de se sentir mal à l'aise dans le point de vente
 - Comme c'est déjà le cas dans les magasins alimentaires
- Notre consommatrice la plus confiante envisage des visites pour flâner

J'éviterai au maximum de toucher les articles et je ne prendrai pas de caddies

Eviter les heures d'affluence, respecter les mesures sanitaires et ne pas aller "flâner" pour le plaisir

Flânerie

Je m'y sentirais aussi mal à l'aise que dans les magasins où je fais mes courses alimentaires

Même si j'ai envie d'aller faire du shopping, ça me manque, je préfère vraiment attendre de voir comment la situation évolue, je peux attendre encore

Avant c'était un plaisir d'aller faire les boutiques, même sans but précis. L) je n'éprouve ni le besoin ni l'envie de reprendre ces habitudes

Confiante

J'aimerais aller flâner à Action et à Noz sans forcément faire des achats

Achats alimentaires

Ca sera pareil, il faudra faire attention, autant qu'en grande surfaces

=> Des comportements similaires aux achats alimentaires

Projection sur une occasion : la fête des mères

Ce qui ferait le plus plaisir : une réunion de famille

- Se retrouver pour un bon repas
- En petit comité

Mais qui sera peut-être décalée

- En attendant de pouvoir se voir physiquement

2 possibilités pour offrir un cadeau

- En majorité : achat sur Internet
- En mineur : achat en magasin, en préparant l'achat en amont

Cadeaux offerts par les enfants

- Des cadeaux faits maison, pas forcément achetés

Réunion

Si déjà on peut faire un bon repas en famille, ce sera un beau cadeau !

Nous serons moins nombreux à table

Décalée

Nous fêterons ça en décalé je pense cette année

Je pense lui faire un cadeau avec du décalage sur la date

Je ne sais pas encore si on fêtera ensemble la fête des mères, mon père est enseignant et également à risque

Cadeau

J'irai dans une maroquinerie à Lille, ma mère adore ce magasin et j'y ai repéré un sac qu'elle voulait

Si cadeau, je l'achèterai soit sur internet, soit j'irai le choisir en sachant exactement ce que je vais offrir

Oui, il y aura un cadeau pour la fête des mères, achat sur un site internet

Sur internet le cas échéant avec une livraison