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	Questionnaires en ligne
Accessible à tous	**En souscription**
Pour comprendre les évolutions des comportements	Pour mesurer ces évolutions jusqu'au retour à la normale
15 participants	3 vagues de 240 questionnaires chacune

Planning

Semaine	Date début	Forum	Présentation Forum ouverte	Quanti	Présentation quanti réservée aux souscripteurs
14	30-mars	Post 1	Présentation Post 1		
15	06-avr	Post 2	Présentation Post 2		
16	13-avr	Post 3	Présentation Post 3		
17	20-avr	Post 4	Présentation Post 4	Vague 1 : 240 questionnaires	
18	27-avr				Présentation Vague 1
19	04-mai	Post 5	Présentation Post 5 : 7 Mai		
20	11-mai	Post 6 13 mai		Vague 2 : 15 mai 240 questionnaires	
21			Présentation Post 6 : 20 mai		
22	25-mai	Post 7			Présentation Vague 2 : 27 mai
23	01-juin	Post 8	Présentation Post 7 : 4 juin	Vague 3 : 240 questionnaires : 5 Juin	
24	08-juin		Présentation Post 8 : 11 juin		Présentation Vague 3 : 11 juin
25	15-juin		Présentation Globale "Veille Shopper" au groupe de travail		
26	25-juin		Présentation "Veille Shopper" journée Partage et prospective		

Méthodologie

Forum de 15 participants

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

Thèmes abordés dans le 8e post du 8 juin :

- Evolutions du mode de vie
- Les circuits d'achat
- La préparation des achats
- Les précautions sanitaires
- Les comportements en rayon
- Les produits achetés
- Bilan

Synthèse du 8e post
Projection vers l'après Covid

Evolution durable vers une alimentation plus saine, plus de fait maison

De bonnes habitudes alimentaires prises pendant le confinement

- Volonté de les conserver à l'avenir

Recentrage des achats sur des produits plus sains

- Plus de produits frais et bruts
  - En particulier les fruits et légumes
  - Un retour vers les rayons traditionnels (poissonnerie, boucherie…)

Plus de plats et pâtisseries maison

- Achat d'ingrédients culinaires
- D'aides à la pâtisserie, de farine pour faire soi-même son pain

Mais toujours des achats de produits prêts à consommer, cuisiner

- Avec plus d'exigences de qualité et de goût qu'avant la crise sanitaire
- Une lecture attentive de la composition

Fait maison

J'ai retrouvé le goût de consommer des produits que je n'achetais plus par manque de temps

Avec les enfants nous avons appris a cuisiner autrement je pense continuer, nous mangeons un peu plus sainement

J'aimerais bien continuer à cuisiner autant qu'aujourd'hui. J'essaierais d'acheter moins de produits prêts à consommer

Ce qui ressort positivement de ce confinement est l'apprentissage du fait maison et on apprécie cette nouvelle façon de vivre au quotidien

Qui s‘accompagne d’une évolution du mode de vie

Pour ceux qui le peuvent, volonté de continuer le télétravail

- Au rythme de 1 ou 2 jours par semaine
- Pour gagner du temps de transport
- Pour plus de concentration, une façon de travailler moins fatigante
  - Echapper au bruit des Open Space

Ce qui amènera des évolutions de consommation

- Plus de repas pris à domicile, de boissons chaudes
- Baisse de certaines catégories comme le maquillage

Un attrait pour certaines catégories non alimentaires

- Toujours un investissement dans les produits de la maison
  - Bricolage et jardinage
- Et les loisirs
  - Jeux de société (+++ familles)
  - Ebooks

Télétravail
Je continuerais bien le télétravail car le bruit de mon open space ne me manque pas du tout

Cela a démontré à mon entreprise que nous pouvons être aussi productif qu'en bureau

Repas
Je prendrais donc plus de repas chez moi ce qui ne me dérange pas, bien au contraire

Il est beaucoup plus facile de contrôler la qualité des ingrédients lorsqu'on prépare ses repas soi-même

Maquillage
Sachant que je fais du télétravail, je porte beaucoup moins de maquillage. Cela ne peut être que bénéfique pour ma peau

Jeux
Des jeux de société avec plaisir, les enfants adorent

Nous jouons beaucoup avec mes amis ou ma famille donc je vais continuer d'acheter de temps en temps des jeux

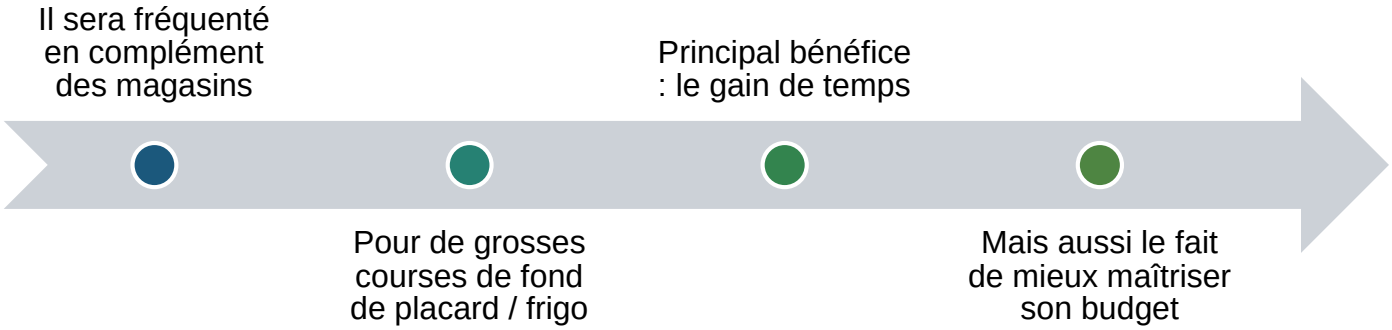
Ebooks
Oui je rachèterai des ebooks car ça me permet de m'évader au quotidien, des jeux aussi car j'ai apprécié de pouvoir en découvrir de nouveaux

Les circuits alimentaires : le drive a pris de l'importance

Un retour en hypermarchés

- Motivé par l'achat des produits frais, par les promotions

Le drive prendra une place plus importante qu'avant



Egalement de nouvelles habitudes dans des petits commerces de proximité

- Et en circuits courts
- Découverts ou redécouverts pendant le confinement
- Complémentaires avec le drive

Hypermarchés
Je retournerai dans les magasins que je fréquentais avant comme Leclerc, Auchan, je referais mes achats en fonction des promotions

Pour les produits frais (poissons, viande etc.) je retournerai en magasin

Drive
Je vais continuer le drive pour la majorité des courses c'est bien pratique ! Et le magasin pour tout ce qui est fruits légumes viande

Le drive est devenu essentiel dans mon fonctionnement, il m'a permis de gagner du temps donc je continuerai à l'utiliser, sans doute un peu plus qu'avant

Proximité
Avant je ne faisais pas de drive mais maintenant cela devient une habitude, et je vais plus souvent chez les petits primeurs

Je continuerai à fréquenter les magasins à proximité de chez moi que j'ai commencé à fréquenter pendant le confinement car j'ai été très satisfaite des produits et des prix

Circuits courts
Le drive et le reste dans les magasins de proximité et un peu plus chez les producteurs locaux

Les circuits non alimentaires : volonté de retourner en magasin

Une évolution vers les achats en ligne

- Avec retrait magasin ou livraison à domicile
- En particulier pour certaines catégories de produits : cartouches d'encre, produits de bricolage

Mais une tendance qui ne sera pas forcément durable

- Les shoppers souhaitent redonner priorité au magasin à terme :

En ligne
Quant aux achats non alimentaires, je privilégierais au maximum la livraison à domicile et le retrait en magasin

Pour l'habillement, je n'ai plus envie d'acheter en magasin, je privilégie le e-commerce

J'ai acheté des chaises de salle a manger sur Amazon, chose que je n'aurais jamais fait avant mais je sais maintenant que c'est possible

Magasin
A l'heure d'aujourd'hui, j'évite au maximum ce type de magasins mais dans le futur (covid19 disparu), je pense reprendre mes habitudes et continuer de m'y rendre comme avant

Je ne souhaite pas acheter moins en magasin car j'aime aller m'y promener, choisir, prendre le temps, discuter avec les vendeurs

Des courses moins fréquentes et mieux préparées

Des courses qui pourraient rester moins fréquentes

- Et qui demanderont donc plus d'anticipation

Les shoppers souhaitent continuer à faire des listes détaillées

- Un moyen d'éviter le gaspillage
- De s'organiser pour faire plus de préparations maison
- En se projetant sur des plats ou des menus

Une partie d'entre eux consulteront les sites des magasins

- Pour repérer les promotions
- Vérifier les horaires d'affluence
- Pour identifier la composition de certains produits, éviter des manipulations en magasin

Fréquence
Depuis le confinement, j'ai réduit ma fréquence d'achat et je pense continuer ainsi, à savoir faire les courses pour 10 à 15 jours contre 5 à 7 jours auparavant

Listes
Je pense conserver la "liste de course", elle a été essentielle dans mon fonctionnement durant et après confinement

Je conserverais bien l'habitude de faire des listes. Je trouve que préparer ses courses permet de réduire le gaspillage

On élabore davantage nos menus et donc nos listes de courses, on aimerait bien pouvoir maintenir ces habitudes

Sites
Je continuerai à faire une liste de courses et je consulterais le site des magasins pour préparer mes achats

Consulter les sites des magasins pour préparer mes achats lorsque ça sera la période de promotions

Je vérifie sur internet ou sur les sites de façon à voir la composition

Conserver certaines précautions sanitaires en magasin

Attente que certaines précautions perdurent à l'avenir :

Utilisation de gel hydroalcoolique

- A l'entrée mais aussi à la sortie des magasins
- Une mesure saine et adaptée pour des virus moins dangereux

Désinfection des caddies et paniers

- Une mesure qui paraît pertinente même en dehors d'une épidémie

Paiement sans contact

- Gain de temps et praticité

Gel
Avoir du gel dans ma voiture car nous ne sommes pas a l'abri d'un autre virus contagieux

J'aimerais bien qu'on nous laisse la possibilité de se laver les mains avec du gel à l'entrée et sortie des magasins

Désinfection
La mise à disposition de gels hydro alcooliques, désinfection régulière des paniers et caddies, privilégier le paiement sans contact

Masque
Par contre je pense que le port du masque va être assez vite abandonné dans les magasins

Par contre le port du masque serait réservé aux périodes d'épidémie

Revenir à plus de flânerie et de manipulations

Progressivement plus de flânerie, de plaisir d'achat

- D'exploration des rayons, d'intérêt pour les nouveautés
- Au fur et à mesure que la menace sanitaire s'amenuisera

Limiter les manipulations sur les fruits et légumes

- Sans arrêter complètement
- Sinon sentiment de « piocher » un produit
  - Sans garantie qu'il conviennent

Prendre le produit en main quand c'est nécessaire

- Quand on a l'intention de l'acheter
- Pour vérifier que l'emballage n'est pas abîmé, la DLC
- Et surtout pour vérifier la liste des ingrédients
  - Les inquiétudes sur la composition des produits sont toujours présentes
- En continuant à utiliser Yuka pour ceux qui l'utilisaient déjà

Flânerie

Dans un futur sans covid, nous reprendrons goût et plaisir à flâner dans les rayons

Je pense reprendre mes habitudes de prendre mon temps et de contempler certains rayons

Je regarderai sans doute un peu plus les nouveautés

Manipulations

Je continuerais à moins manipuler les articles. On peut très bien choisir sans inspecter tous les articles du rayon

Je manipule uniquement ceux que je vais acheter a coup sûr alors qu'avant je manipulais un peu tout et rien

Ingrédients

Je regarde toujours attentivement les étiquettes de composition, l'origine

Même pendant l'épidémie, j'ai toujours vérifié la composition des nouveaux produits que j'achetais et je continuerai à le faire pour avoir le maximum d'information sur ce que je consomme

Je vérifie la composition et je prends ce dont je suis certaine d'avoir besoin

Les produits et marques achetés : des évolutions à la marge

Une plus forte sensibilité au prix chez une partie des shoppers

- Qui avaient déjà des contraintes de budget fortes avant la crise
- Ou qui ont vue leur situation financière se dégrader

Quelques produits découverts pendant le confinement

- Et qui resteront dans les habitudes d'achat
- Ex : sucre de coco

Egalement des transferts de marque

- Vers des marques plus économiques
- Sans constater forcément une différence de qualité

Constat que les marques nationales sont moins présentes dans certaines enseignes

- Au profit des marques de magasin
- => Attente d'un rééquilibrage de l'assortiment

Au final, toujours un arbitrage catégorie par catégorie

- Selon le prix et la qualité perçue
- Pas de perte de confiance à long terme liée à la crise sanitaire

Produits
J'ai découvert le sucre de coco et le sucre de palmier qui remplacent désormais le sucre de canne chez moi

Transferts
J'ai découvert des marques auxquelles je ne portai pas d'intérêt mais cela va changer car goût identique et prix mini

Pour certains produits j'ai acheté des marques magasins au prix plus bas et je pense les garder dans ma liste d'achat dans le futur

Assortiment
Quant à la répartition des marques, j'espère que les produits de grandes marques seront à nouveau disponible dans le Carrefour Market que je fréquente.

L'offre de produits de la marque du magasin a considérablement augmenté depuis le début du confinement

Arbitrage
Pas de changement sur la répartition grandes marques/marques de magasin, cela dépend vraiment du rapport qualité /prix

J'ai autant confiance aux marques distributeurs qu'aux grandes marques pour certains produits

Aller plus loin en termes d'achats responsables

Toujours des attentes fortes pour des magasins et des marques responsables

- Le confinement a amené une réflexion sur les impacts humains sur l'environnement
- Certains shoppers font le lien entre les évolutions climatiques et l'apparition du Covid-19

Et sur le vrac, qui n'est pas perçu pour l'instant comme un rayon abouti

Attente que l'offre se développe

Que les prix soient bien positionnés, par rapport à un produit équivalent vendu emballé

Que les informations produits soient plus détaillées : origine, marque, critères de qualité

De pouvoir amener ses propres contenants

Impact écologique
Si le COVID-19 est dû aux changements climatiques, on se doit de continuer à faire des efforts au niveau des emballages

Vrac
A l'avenir, j'espère acheter plus de produits en vrac et apporter mes propres contenants

J'aimerais consommer plus de vrac mais pour cela, il faudrait que cela se développe et que les prix soient intéressants

Bilan : les nouvelles habitudes

Habitudes prises et durables

- Alimentation saine, fait maison
- Plus de produits frais, à cuisiner
- Plus de repas à domicile pour ceux qui télétravaillent
- Développement du modèle Drive + petits commerces
- Achats en ligne pour certains catégories non alimentaires
- Préparer les achats, anticiper les menus, faire des listes
- Utiliser du gel hydroalcoolique
- Payer sans contact

Habitudes retrouvées à l'avenir

- Fréquentation des hypers, des galeries marchandes
- Achats en magasins non alimentaires plutôt qu'en ligne
- Achats plaisir, flânerie dans les rayons
- Manipuler les produits, en évitant les manipulations inutiles
- Achats en vrac

Bilan : sondage auprès des 15 participants

Bilan : revenir à l'essentiel

La crise sanitaire a amené une période de réflexion

Sr les modes de vie, ce qui est prioritaire, les relations avec les autres et la famille

Un impact positif sur la consommation

Se concentrer sur l'essentiel

Revenir à des produits plus simples

Et sur l'hygiène

Etre plus attentif aux règles d'hygiène, pour soi et pour les autres

Shoppers sensibles à l'environnement : leurs convictions se sont renforcées

Ils souhaitent continuer à évoluer vers des achats plus responsables

Volonté de fréquenter des circuits courts

Positif
Le confinement a permis de faire le point sur nous-mêmes, notre façon de faire

Quelque part cette parenthèse a été un mal pour un bien

Sur ma famille, ma manière de consommer, me recentrer sur des choses importantes de la vie

Ce temps a été très enrichissant, une parenthèse dans nos rythmes de vie, mais bénéfique, une belle prise de conscience personnelle

Consommation
Le confinement a influencé mes habitudes d'achat et de consommation de façon positive. Il m'a permis de me concentrer sur l'essentiel

Le confinement a apporté des changements dans nos habitudes de consommation, et j'aimerais pouvoir les poursuivre au maximum

Hygiène
La question de l'hygiène restera et je pense que le gel sera plus présent partout, ce qui est une bonne chose

Responsables
Avant le confinement, nous avions changé notre façon de consommer en privilégiant les produits bruts, naturels, locaux, de saison et bio. La pandémie nous a renforcés dans nos convictions

Les produits en vrac me tentent plus qu'avant. Je pense que je vais plus m'y intéresser. Et j'essaierai de rapporter mes contenants