



L'évolution du commerce : comment concilier l'humain et le digital

Novembre 2017

“opinionway

15 place de la République 75003 Paris



ESOMAR¹⁷
corporate

dōlmen
marketing client local

Frédéric Micheau

Directeur des études d'opinion

Directeur de département

Tel: 01 81 81 83 00

fmicheau@opinion-way.com

“ LA MÉTHODOLOGIE

“opinionway



La méthodologie



Echantillon de **1058 personnes** représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus.

L'échantillon a été constitué selon **la méthode des quotas**, au regard des critères de sexe, d'âge, de catégorie socioprofessionnelle, de catégorie d'agglomération et de région de résidence.



L'échantillon a été interrogé par **questionnaire auto-administré en ligne sur système CAWI** (Computer Assisted Web Interview).



Les interviews ont été réalisées **les 25 et 26 octobre 2017**.

Pour les remercier de leur participation, les panélistes ont touché des incentives ou ont fait un don à l'association proposée de leur choix.



OpinionWay a réalisé cette enquête en appliquant les procédures et règles de la **norme ISO 20252**.



Les résultats de ce sondage doivent être lus en tenant compte des **marges d'incertitude** : 1,5 à 3 points au plus pour un échantillon de 1000 répondants.

Toute publication totale ou partielle doit impérativement utiliser la mention complète suivante :

« Sondage OpinionWay pour Dolmen Technologies »

et aucune reprise de l'enquête ne pourra être dissociée de cet intitulé.

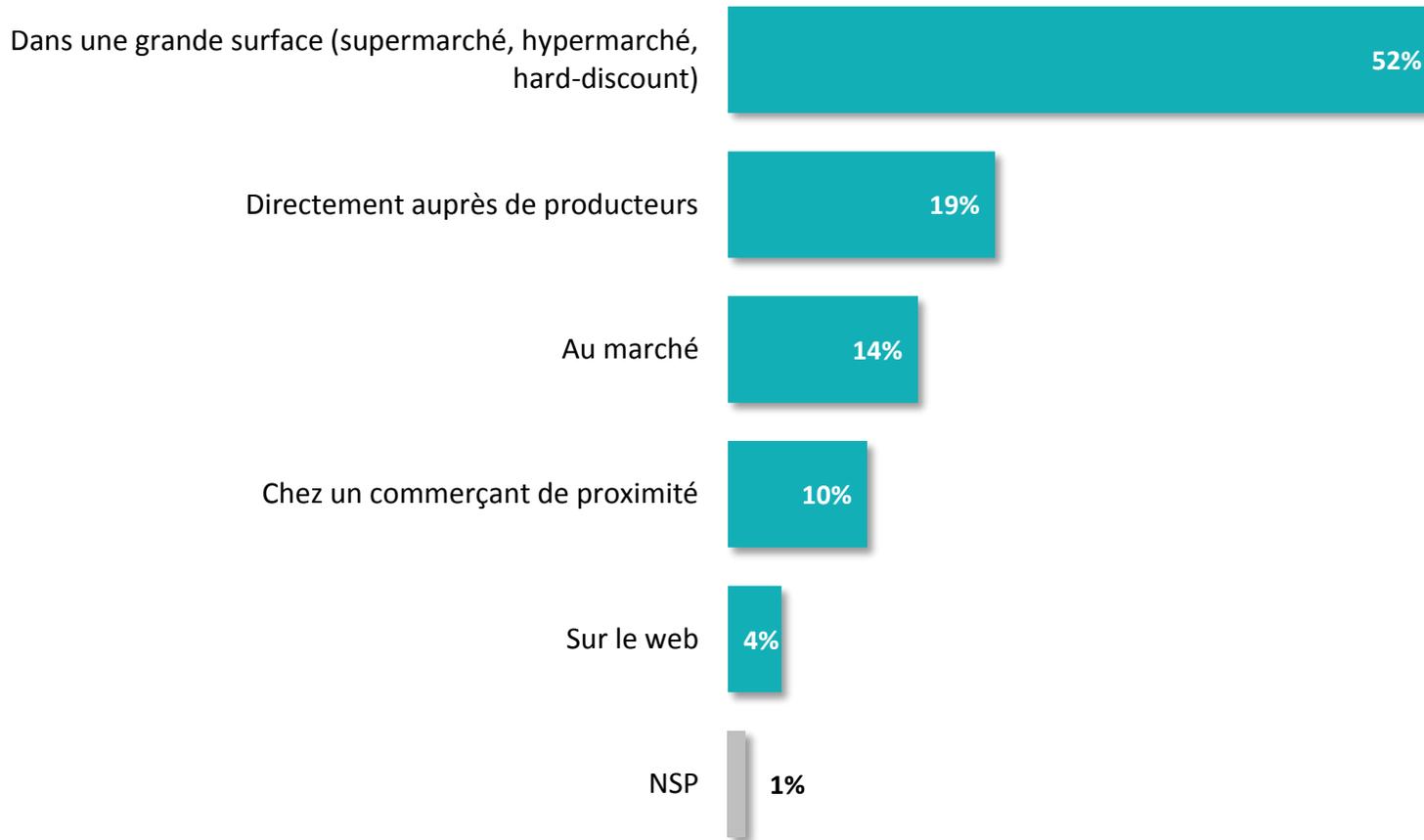
“ LES RÉSULTATS

“opinionway



L'endroit préféré pour faire ses courses

Q. Lorsque vous avez le choix où préférez-vous faire vos courses ?



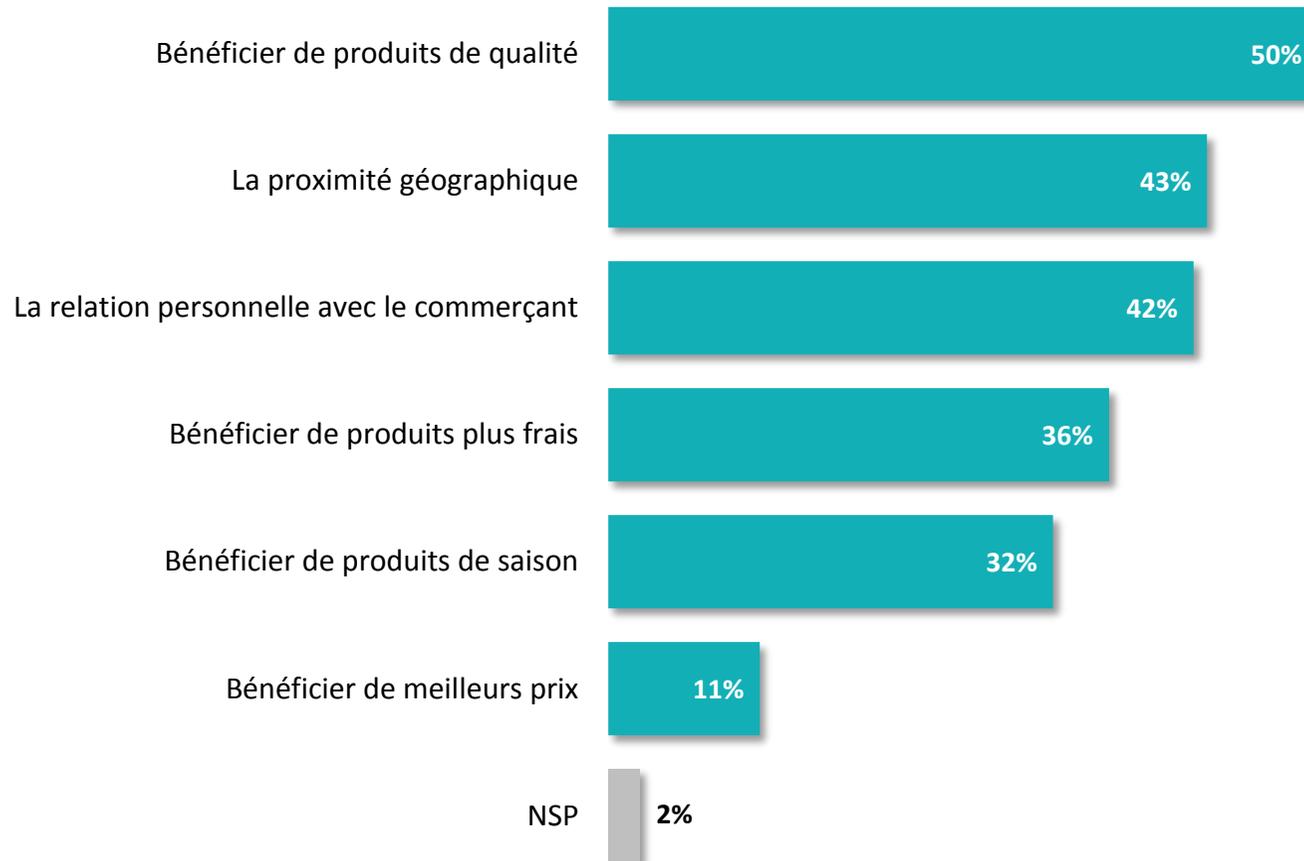


Les raisons de préférer faire ses courses chez un commerçant de proximité

Q. Pour quelles raisons préférez-vous faire vos courses chez un commerçant de proximité ?

Question posée uniquement à ceux qui préfèrent faire leurs courses chez un commerçant de proximité, soit 10% de l'échantillon.

Trois réponses possibles – Total supérieur à 100%

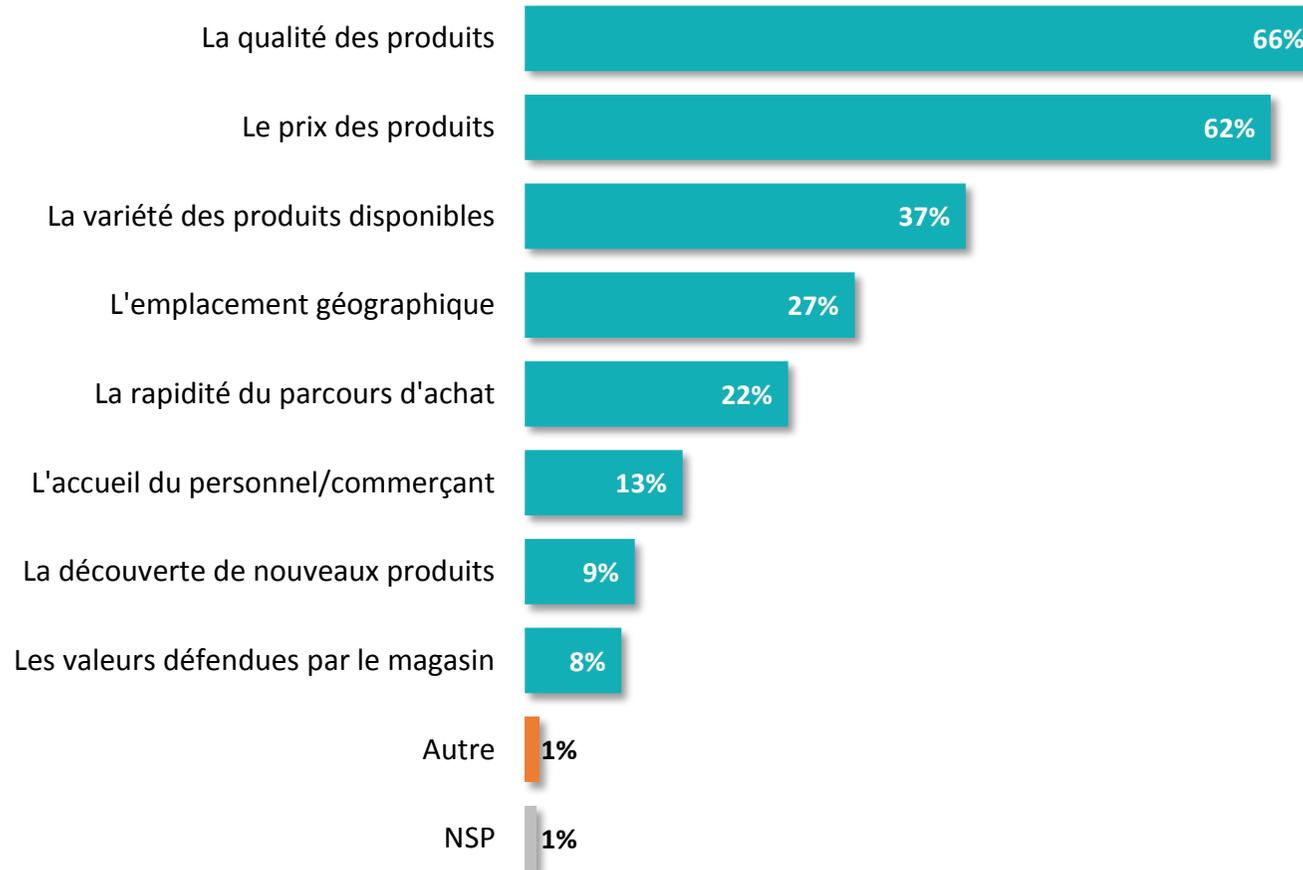




L'élément qui compte le plus lorsque l'on fait ses courses

Q. Quand vous faites vos courses, qu'est-ce qui compte le plus pour vous ?

Trois réponses possibles – Total supérieur à 100%

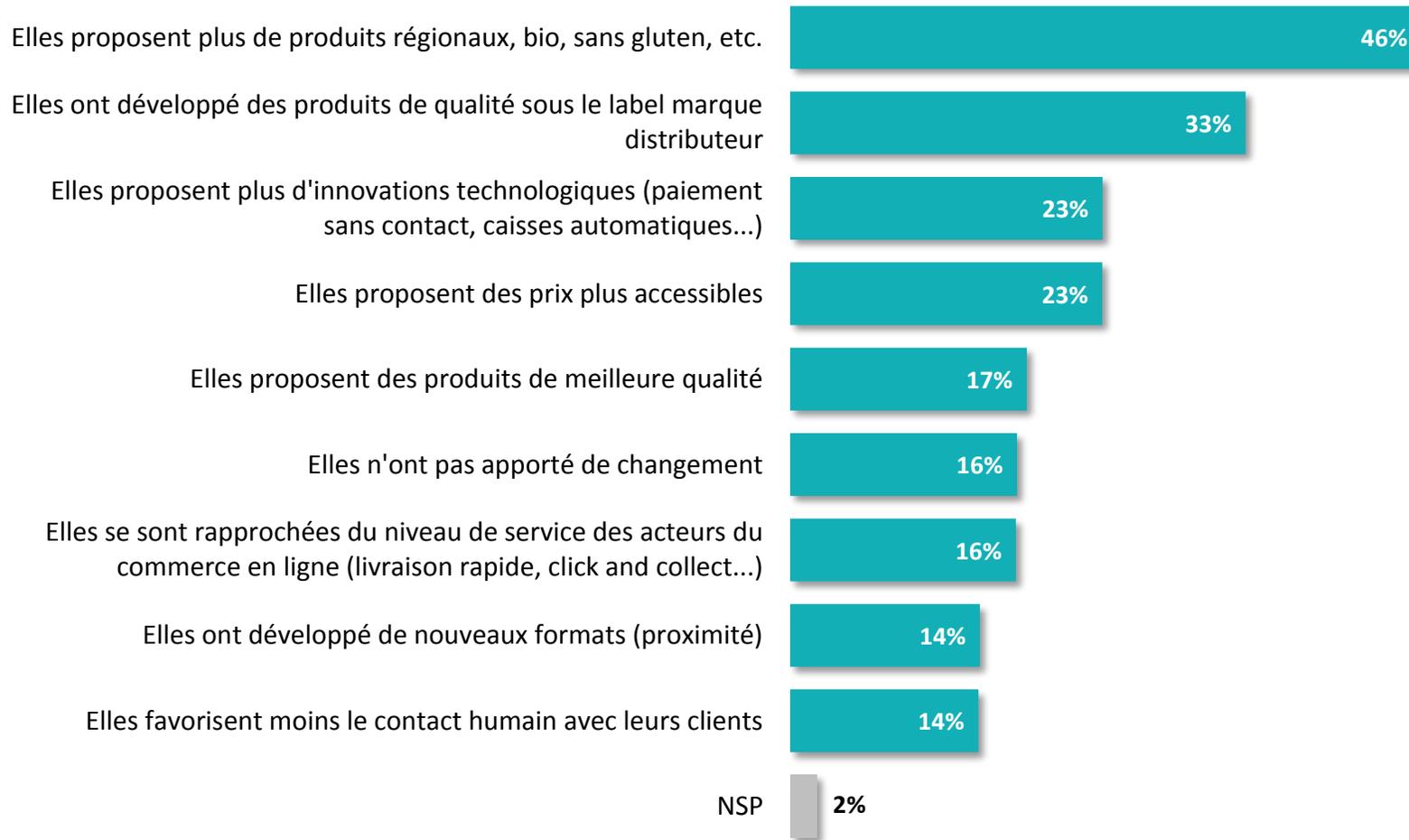




Les meilleurs changements dans les enseignes de grande distribution

Q. Selon vous, quels sont les meilleurs changements que les enseignes de la distribution ont apportés au consommateur au cours des cinq dernières années ?

Trois réponses possibles – Total supérieur à 100%

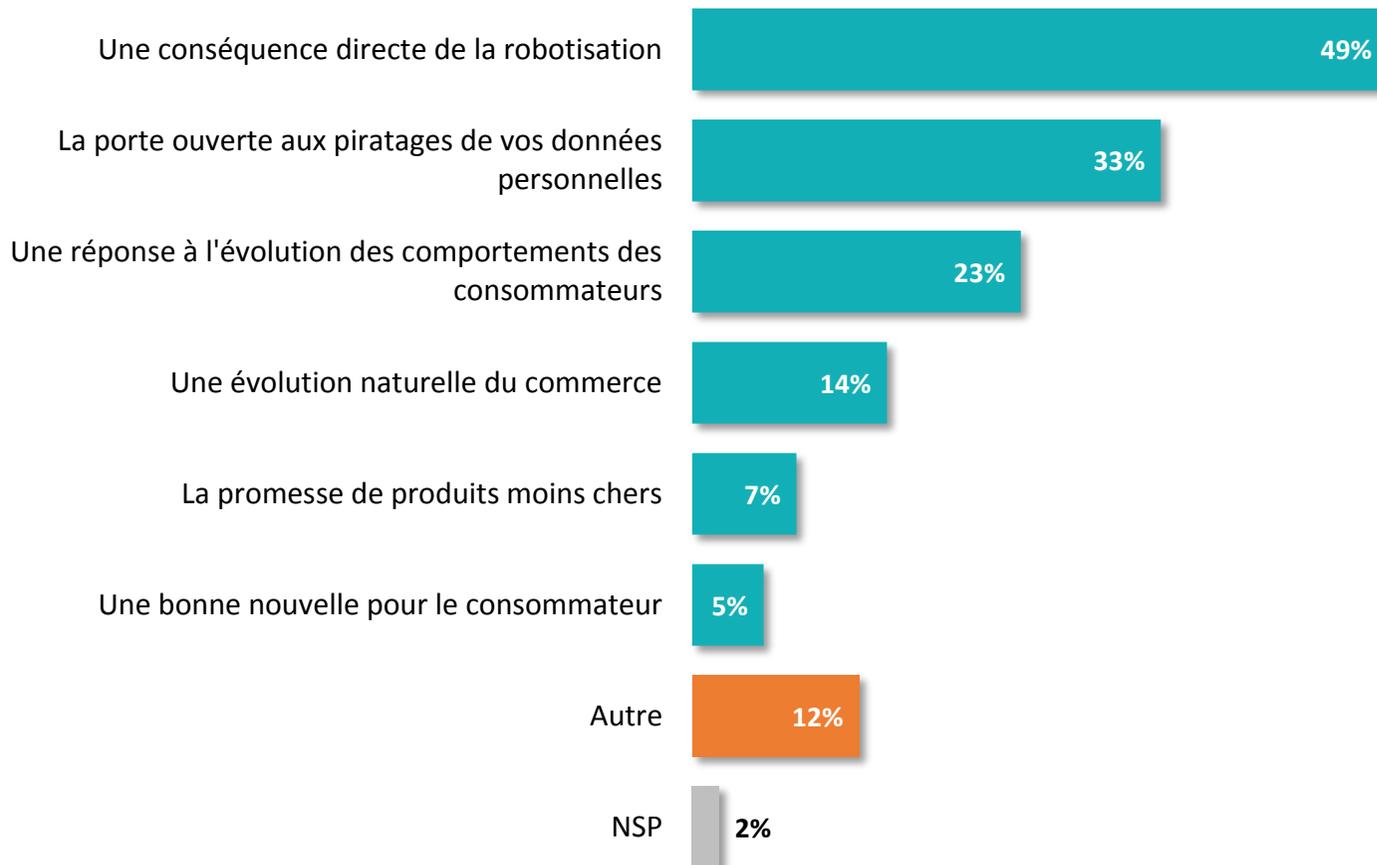




Le jugement porté sur la digitalisation des dispositifs en magasin

Q. Pour vous un magasin dans lequel les courses peuvent être réalisées grâce à un Smartphone et sans personnel de vente (caissiers, vendeurs), ni caisses, c'est avant tout... ?

Deux réponses possibles – Total supérieur à 100%

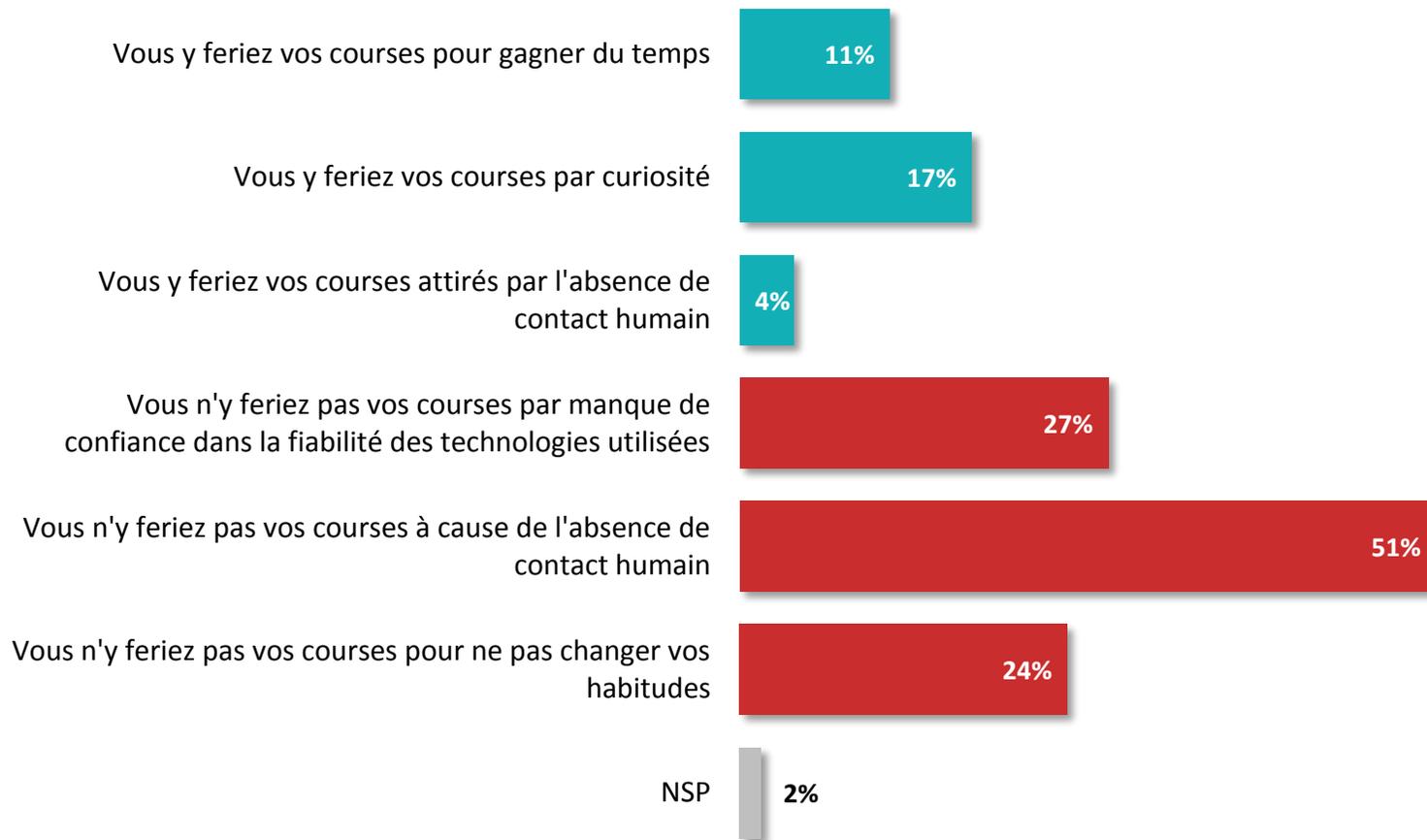




L'attitude face à la digitalisation des dispositifs en magasin

Q. Si un magasin sans personnel de vente (caissiers, vendeurs) et où le paiement pouvait se faire grâce à un Smartphone, ouvrirait à proximité de chez vous, quel serait votre comportement ?

Trois réponses possibles – Total supérieur à 100%



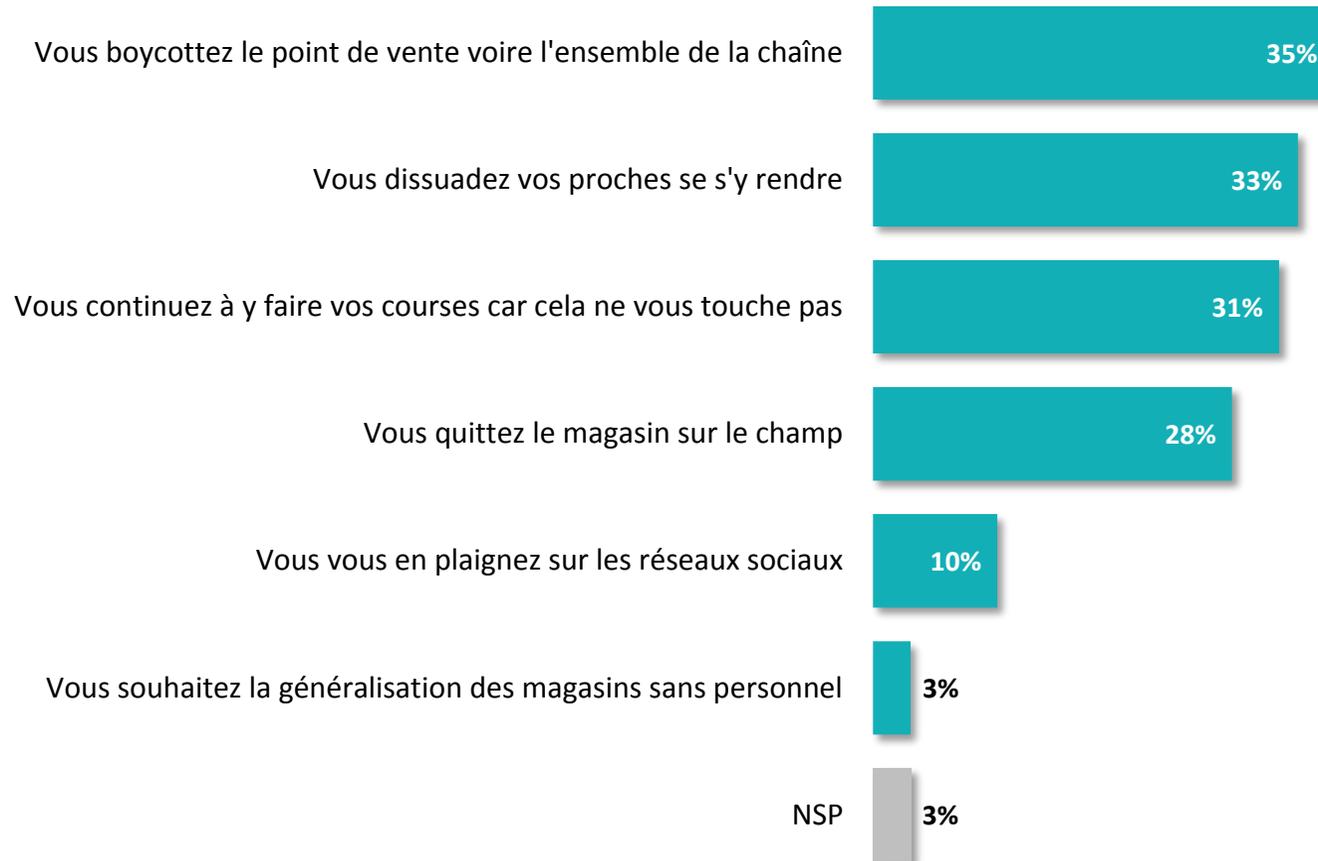
71% des personnes n'y feraient pas leurs courses



L'effet sur la clientèle d'un personnel désagréable

Q. Lorsque le personnel de vente d'un magasin se montre désagréable, quel effet cela a-t-il sur vous ?

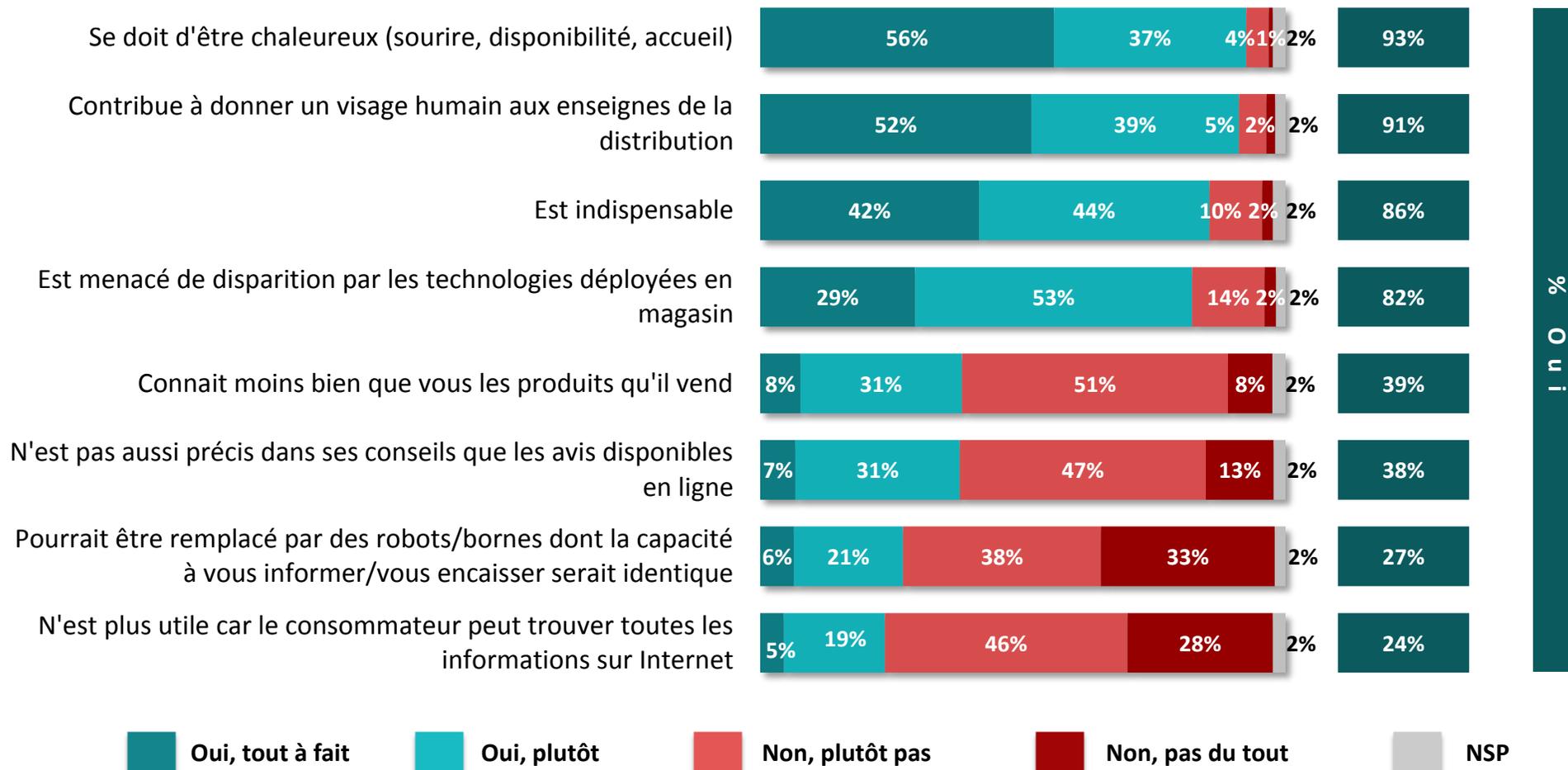
Trois réponses possibles – Total supérieur à 100%



“ Le jugement porté sur le personnel de vente en magasin

Q. Et diriez-vous que le personnel de vente (caissiers, vendeurs) en magasin... ?

1058 personnes

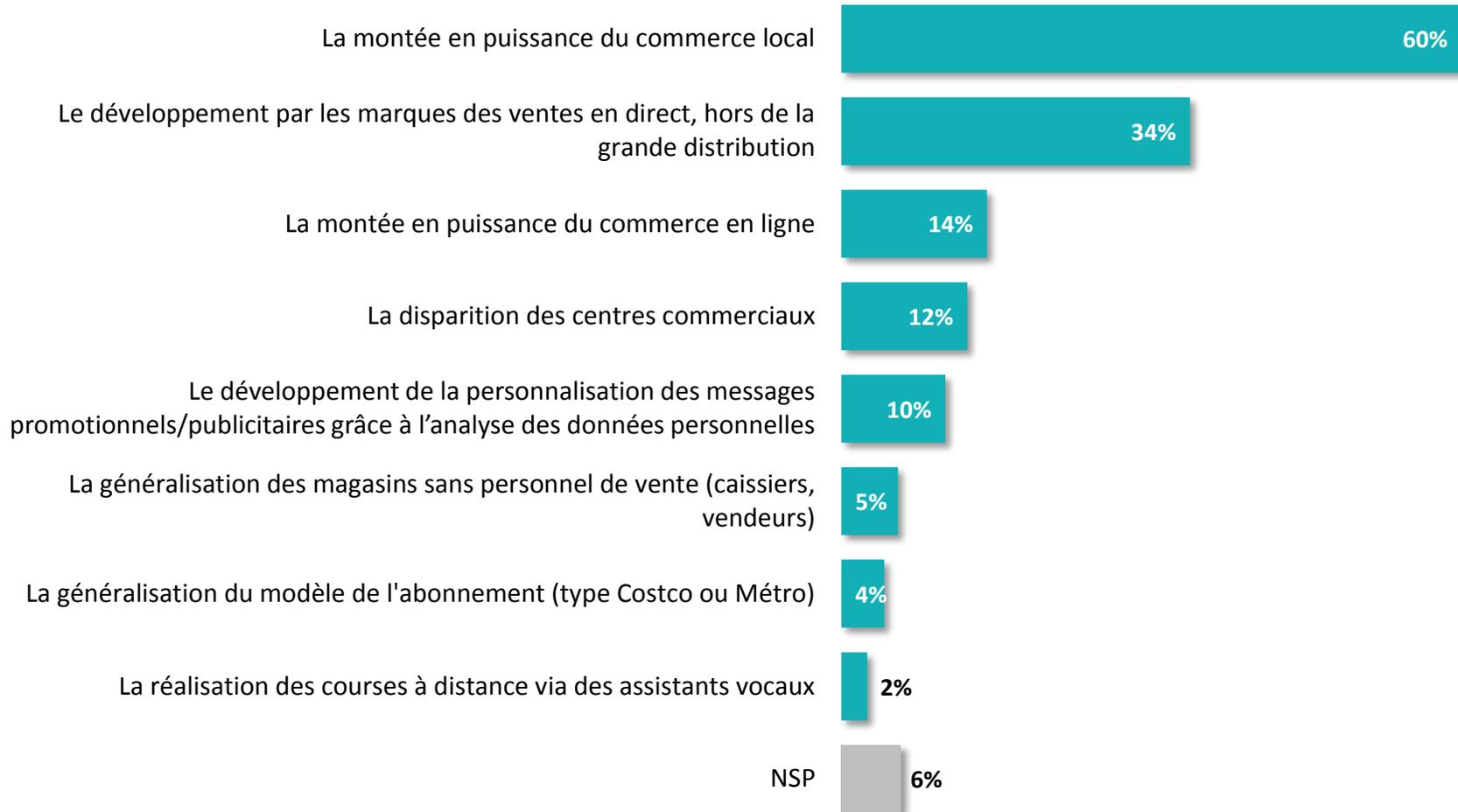




Les évolutions attendues dans la distribution

Q. Parmi les évolutions suivantes de la distribution, lesquelles souhaitez-vous voir ?

Deux réponses possibles – Total supérieur à 100%





“opinionway

15 place de la République 75003 Paris

*« Permettre à nos clients de comprendre de manière simple et rapide leur environnement actuel et futur,
pour mieux décider aujourd’hui, agir demain et imaginer après-demain. »*