

Le contact avec les entreprises proches de chez soi

Etude auprès des Français

Septembre 2014

Contact :

Frédéric Micheau

Directeur des études d'opinion

Téléphone : 01 78 94 90 00

Email : fmicheau@opinion-way.com

15 place de la République – 75003 Paris

Méthodologie



Méthodologie



- ✓ Echantillon de **1003 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.

Pour cette taille d'échantillon, la marge d'incertitude est de 2 à 3 points



- ✓ **Echantillon interrogé en ligne sur système CAWI** (Computer Assistance for Web Interview)



- ✓ Le terrain a été réalisé les 10 et 11 septembre 2014



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

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

« Sondage OpinionWay pour ADA »

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

Résultats



Attentes à l'égard des entreprises proches de chez soi



Q : Qu'attendez-vous d'une entreprise proche de chez vous ?

1003
personnes



Attentes à l'égard des entreprises proches de chez soi



Q : Qu'attendez-vous d'une entreprise proche de chez vous ?

1003

personnes

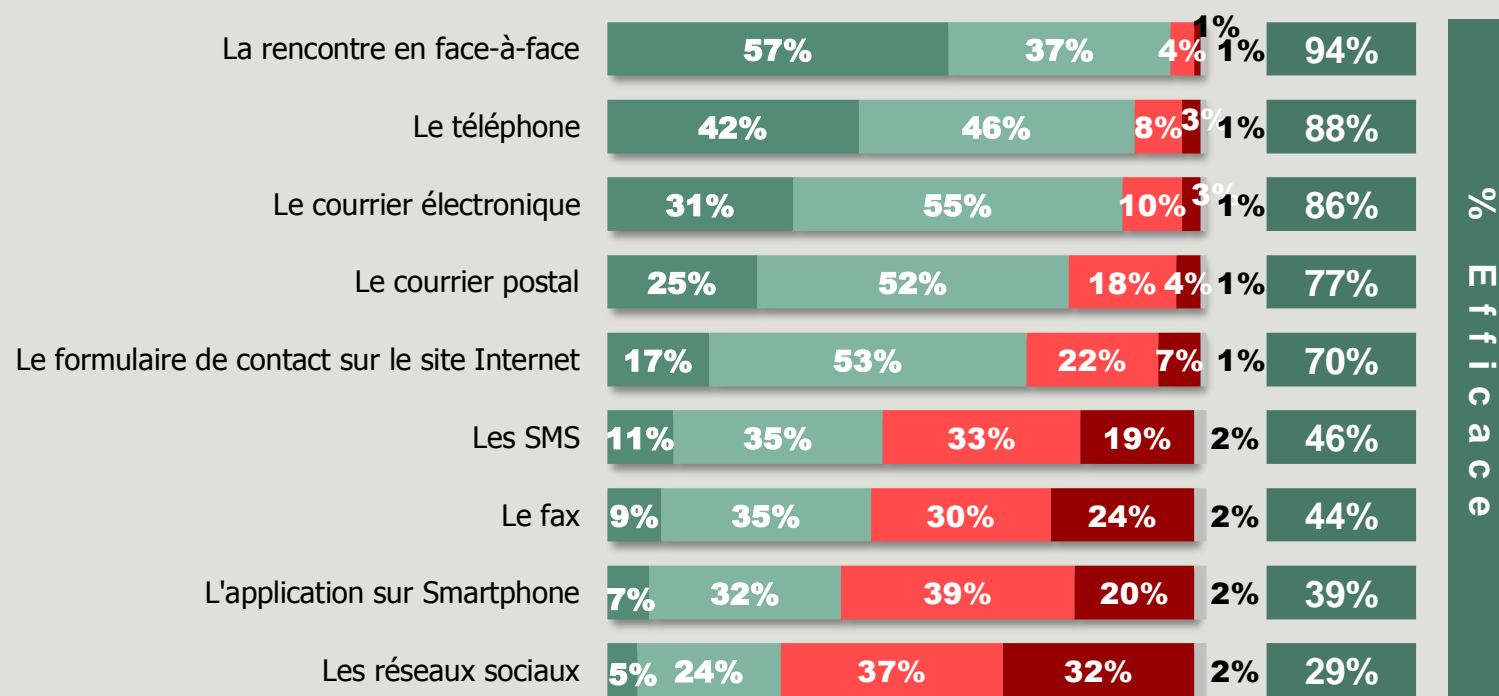
	TOTAL	Sexe		Age					Région		Catégorie Socioprofessionnelle		
		Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et +	IDF	Province	CSP+	CSP-	Inactif
Qu'elle soit facilement joignable par téléphone	53%	51%	55%	44%	44%	49%	56%	67%	52%	54%	50%	47%	60%
Qu'elle puisse être contactée en face à face	45%	47%	43%	31%	47%	46%	44%	51%	41%	46%	46%	41%	47%
Qu'elle vous apporte des services personnalisés	44%	43%	44%	37%	39%	45%	43%	50%	42%	44%	45%	40%	47%
Qu'elle diffuse toute l'information sur son site Internet	35%	33%	36%	27%	36%	35%	35%	37%	31%	36%	32%	35%	38%
Qu'elle ait des horaires élargis	33%	30%	37%	37%	46%	36%	30%	22%	41%	32%	41%	35%	26%
Qu'elle dispose d'informations sur vous	2%	1%	3%	3%	1%	3%	1%	2%	2%	2%	2%	1%	2%

Efficacité des moyens de communication existants pour contacter une entreprise proche de chez soi



1003
personnes

Q : Selon vous chacun des moyens de communication suivants est-il efficace ou pas efficace pour contacter une entreprise proche de chez vous ?



Efficacité des moyens de communication existants pour contacter une entreprise proche de chez soi



1003
personnes

Q : Selon vous chacun des moyens de communication suivants est-il efficace ou pas efficace pour contacter une entreprise proche de chez vous ?

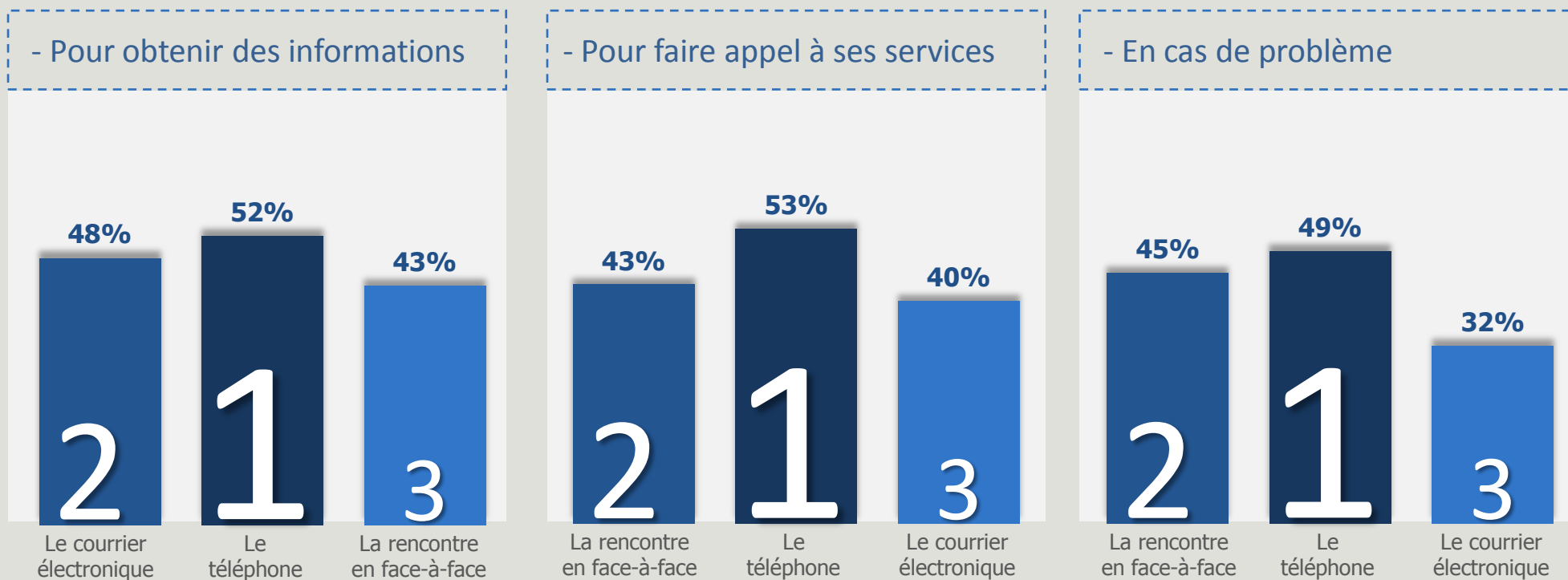
% Efficace	TOTAL	Sexe		Age					Région		Catégorie Socioprofessionnelle		
		Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et +	IDF	Province	CSP+	CSP-	Inactif
La rencontre en face-à-face	94%	93%	94%	89%	94%	94%	94%	96%	93%	93%	94%	92%	94%
Le téléphone	88%	88%	88%	86%	85%	89%	89%	90%	85%	89%	84%	89%	91%
Le courrier électronique	86%	83%	88%	77%	82%	88%	86%	92%	87%	85%	86%	83%	89%
Le courrier postal	77%	82%	72%	73%	69%	76%	79%	82%	75%	77%	66%	79%	83%
Le formulaire de contact sur le site Internet	70%	65%	73%	63%	70%	68%	72%	71%	67%	70%	63%	71%	74%
Les SMS	46%	47%	45%	54%	48%	40%	44%	51%	50%	45%	44%	46%	48%
Le fax	44%	40%	47%	47%	34%	47%	46%	43%	42%	44%	37%	47%	46%
L'application sur Smartphone	39%	39%	39%	49%	48%	34%	36%	38%	45%	38%	38%	40%	36%
Les réseaux sociaux	29%	26%	31%	62%	43%	27%	18%	18%	27%	29%	30%	34%	20%

Moyens de communication souhaités pour contacter une entreprise proche de chez soi



1003
personnes

Q : Quels sont les moyens de communication dont vous souhaitez disposer pour contacter une entreprise proche de chez vous ...?



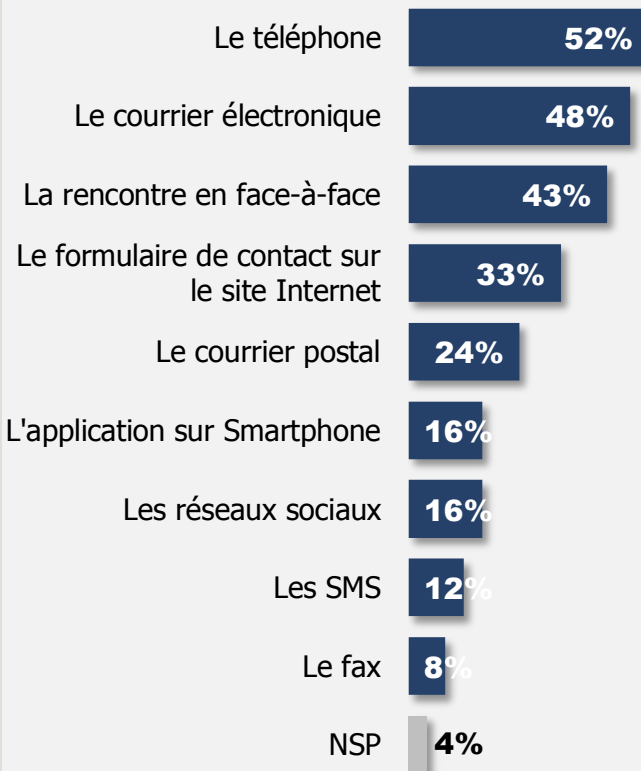
Moyens de communication souhaités pour contacter une entreprise proche de chez soi



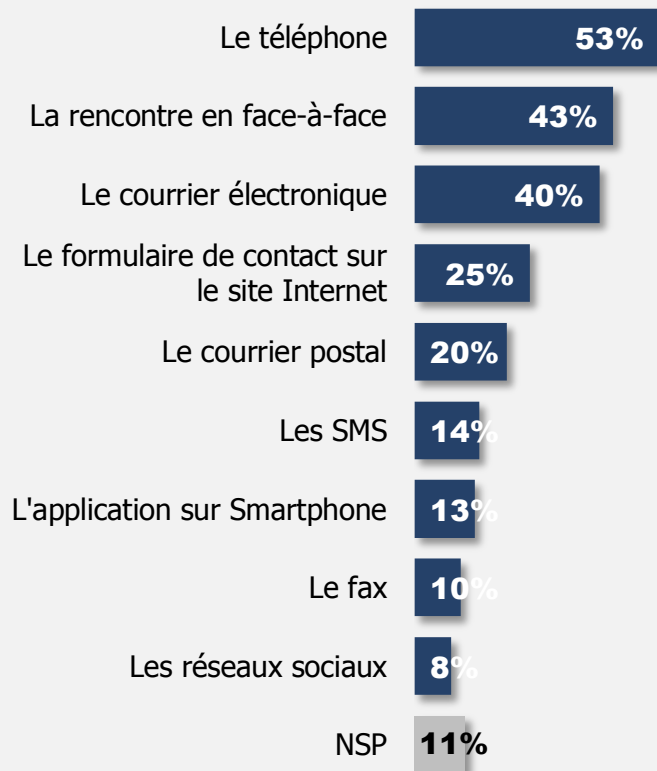
1003
personnes

Q : Quels sont les moyens de communication dont vous souhaitez disposer pour contacter une entreprise proche de chez vous ...?

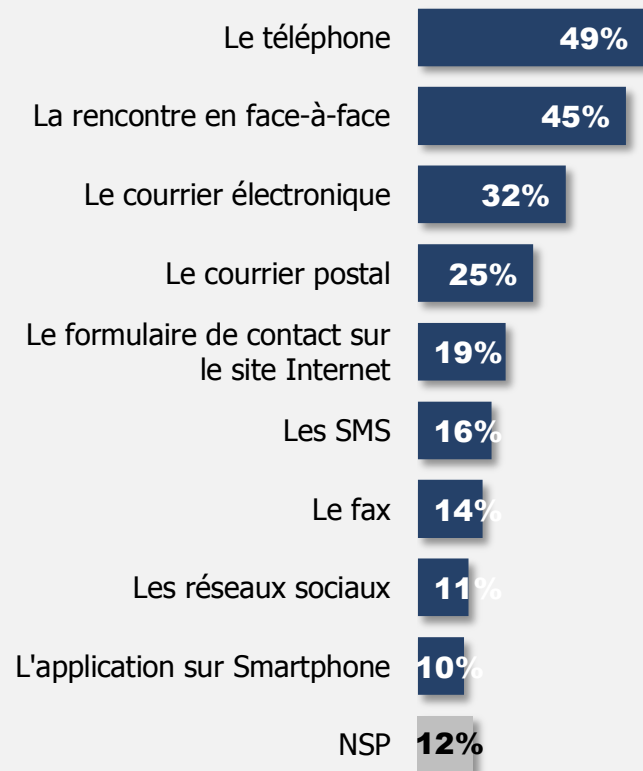
- Pour obtenir des informations



- Pour faire appel à ses services



- En cas de problème



Moyens de communication souhaités pour contacter une entreprise proche de chez soi



1003
personnes

Q : Quels sont les moyens de communication dont vous souhaitez disposer pour contacter une entreprise proche de chez vous ...?

- Pour obtenir des informations

	TOTAL	Sexe		Age					Région		Catégorie Socioprofessionnelle		
		Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et +	IDF	Province	CSP+	CSP-	Inactif
Le téléphone	52%	50%	54%	50%	49%	49%	56%	54%	48%	53%	50%	49%	56%
Le courrier électronique	48%	50%	47%	30%	52%	50%	50%	50%	47%	49%	52%	45%	47%
La rencontre en face-à-face	43%	43%	43%	35%	47%	40%	45%	45%	38%	44%	45%	42%	44%
Le formulaire de contact sur le site Internet	33%	32%	33%	30%	35%	37%	27%	33%	40%	31%	31%	38%	28%
Le courrier postal	24%	23%	25%	14%	14%	27%	30%	26%	21%	25%	21%	21%	29%
L'application sur Smartphone	16%	17%	16%	12%	23%	19%	12%	15%	21%	15%	18%	16%	15%
Les réseaux sociaux	16%	16%	16%	28%	21%	16%	14%	9%	18%	15%	17%	19%	12%
Les SMS	12%	11%	13%	20%	15%	9%	11%	10%	11%	12%	13%	14%	10%
Le fax	8%	8%	8%	17%	6%	8%	7%	4%	8%	8%	10%	10%	5%

Moyens de communication souhaités pour contacter une entreprise proche de chez soi



1003
personnes

Q : Quels sont les moyens de communication dont vous souhaitez disposer pour contacter une entreprise proche de chez vous ...?

- Pour faire appel à ses services

	TOTAL	Sexe		Age					Région		Catégorie Socioprofessionnelle		
		Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et +	IDF	Province	CSP+	CSP-	Inactif
Le téléphone	53%	57%	49%	52%	55%	55%	51%	50%	52%	53%	51%	59%	51%
La rencontre en face-à-face	43%	43%	43%	39%	51%	43%	41%	42%	33%	45%	47%	43%	42%
Le courrier électronique	40%	41%	39%	39%	42%	39%	40%	40%	43%	39%	46%	35%	38%
Le formulaire de contact sur le site Internet	25%	23%	26%	18%	30%	26%	23%	23%	23%	25%	25%	26%	22%
Le courrier postal	20%	23%	18%	18%	18%	21%	23%	18%	14%	22%	16%	20%	22%
Les SMS	14%	13%	14%	15%	16%	13%	13%	11%	14%	14%	16%	12%	13%
L'application sur Smartphone	13%	13%	12%	21%	18%	12%	8%	9%	17%	11%	15%	13%	9%
Le fax	10%	10%	10%	10%	16%	9%	9%	8%	10%	10%	11%	12%	9%
Les réseaux sociaux	8%	8%	8%	11%	8%	9%	5%	9%	10%	8%	8%	8%	8%

Moyens de communication souhaités pour contacter une entreprise proche de chez soi



1003
personnes

Q : Quels sont les moyens de communication dont vous souhaitez disposer pour contacter une entreprise proche de chez vous ...?

- En cas de problème

	TOTAL	Sexe		Age					Région		Catégorie Socioprofessionnelle		
		Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et +	IDF	Province	CSP+	CSP-	Inactif
Le téléphone	49%	47%	51%	41%	52%	55%	49%	43%	45%	50%	49%	48%	49%
La rencontre en face-à-face	45%	45%	45%	42%	55%	49%	43%	35%	41%	46%	45%	48%	40%
Le courrier électronique	32%	32%	32%	27%	39%	35%	32%	24%	29%	33%	36%	32%	27%
Le courrier postal	25%	27%	24%	26%	19%	27%	27%	24%	28%	25%	24%	26%	25%
Le formulaire de contact sur le site Internet	19%	17%	20%	18%	27%	18%	15%	18%	20%	18%	17%	23%	15%
Les SMS	16%	18%	15%	22%	17%	12%	17%	17%	15%	17%	17%	17%	16%
Le fax	14%	15%	14%	11%	11%	16%	14%	17%	17%	14%	15%	13%	16%
Les réseaux sociaux	11%	12%	9%	7%	13%	9%	11%	13%	11%	10%	13%	9%	10%
L'application sur Smartphone	10%	12%	9%	11%	8%	10%	10%	13%	8%	11%	10%	10%	11%