



Le commerce local à l'heure du consommateur connecté

Novembre 2016

“opinionway

15 place de la République 75003 Paris



ESOMAR^{'16}
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 **1025 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 **2 et 3 novembre 2016**.



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** »

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



Le profil des répondants

Population française âgée de 18 ans et plus

Source : **INSEE, Bilan démographique 2014.**



Sexe	%
Hommes	48%
Femmes	52%



Age	%
18-24 ans	11%
25-34 ans	16%
35-49 ans	27%
50-64 ans	25%
65 ans et plus	21%



Région	%
Ile-de-France	18%
Nord ouest	23%
Nord est	23%
Sud ouest	11%
Sud est	25%



Activité professionnelle	%
Agriculteurs	1%
Catégories socioprofessionnelles supérieures	27%
Artisans / Commerçants / Chefs d'entreprise	3%
Professions libérales / Cadres	9%
Professions intermédiaires	15%
Catégories populaires	32%
Employés	18%
Ouvriers	14%
Inactifs	40%
Retraités	27%
Autres inactifs	13%



Taille d'agglomération	%
Une commune rurale	23%
De 2000 à 19 999 habitants	17%
De 20 000 à 99 999 habitants	14%
100 000 habitants et plus	30%
Agglomération parisienne	16%

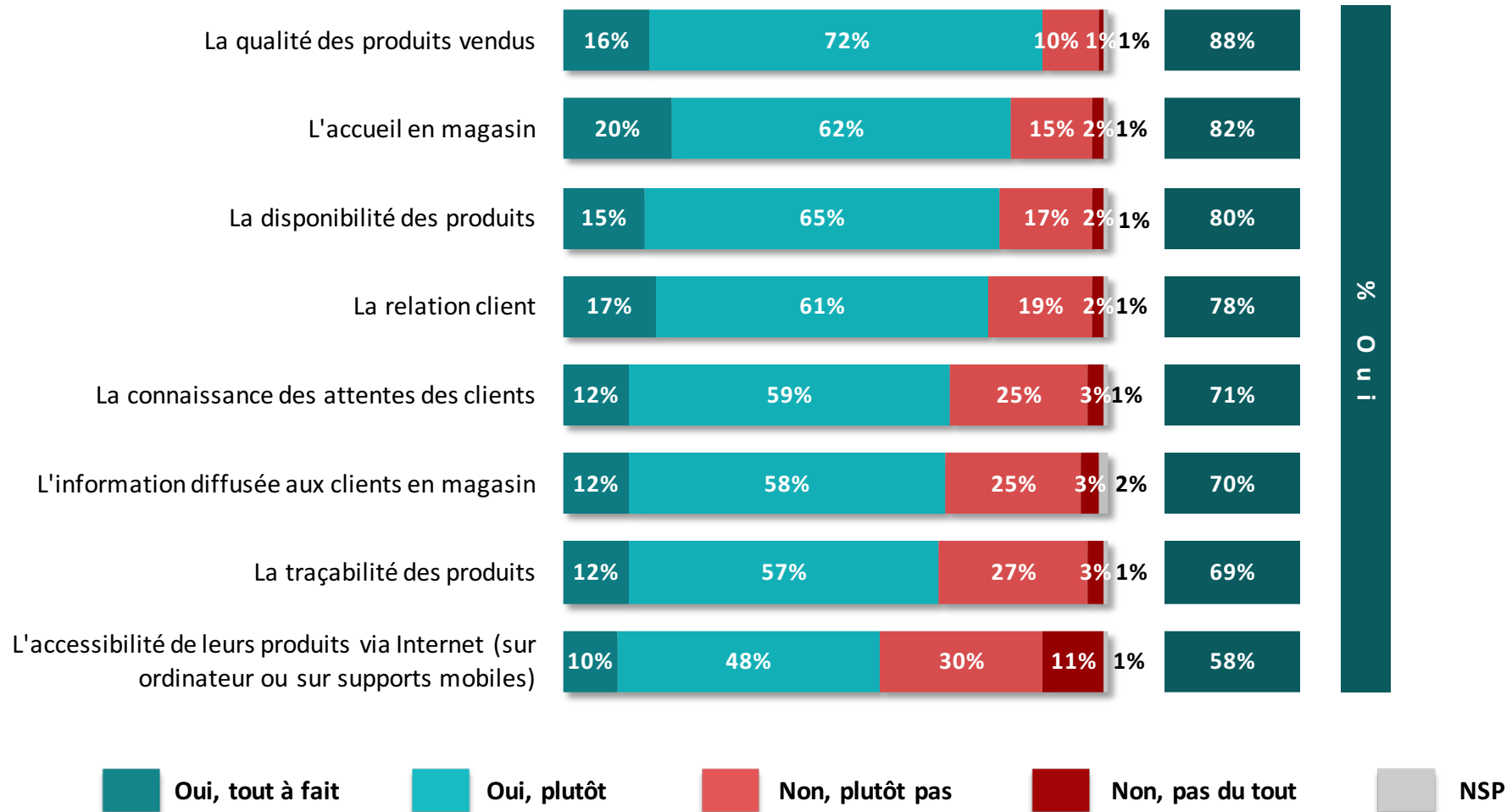


LES RESULTATS



La capacité des commerces locaux à répondre aux attentes de leurs clients

Q. Pour chacun des domaines suivants, diriez-vous que les commerçants locaux (petites, moyennes ou grandes surfaces proches de chez vous) répondent à vos attentes ?

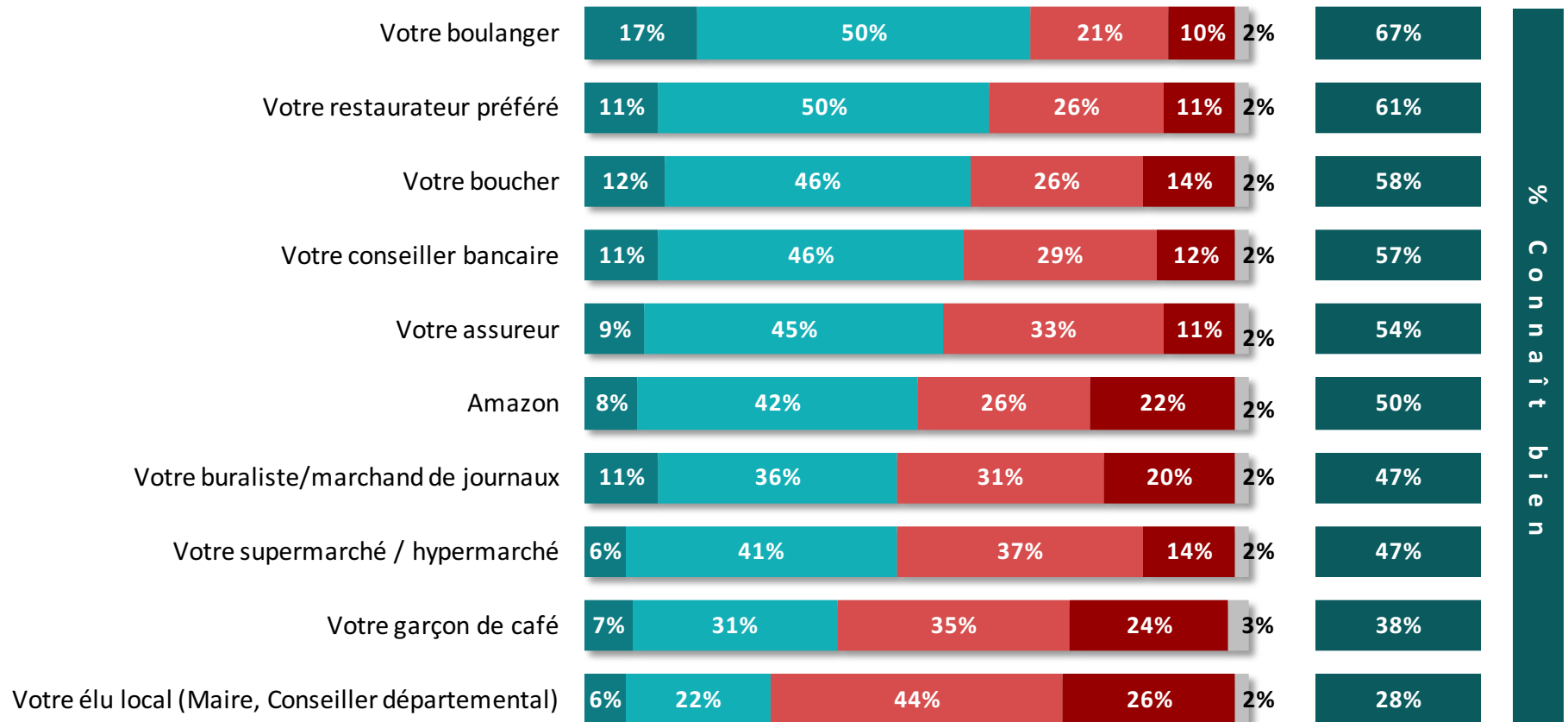




La connaissance des attentes des clients

Q. Diriez-vous que chacun des acteurs suivants connaît bien ou connaît mal vos attentes ?


1025
personnes



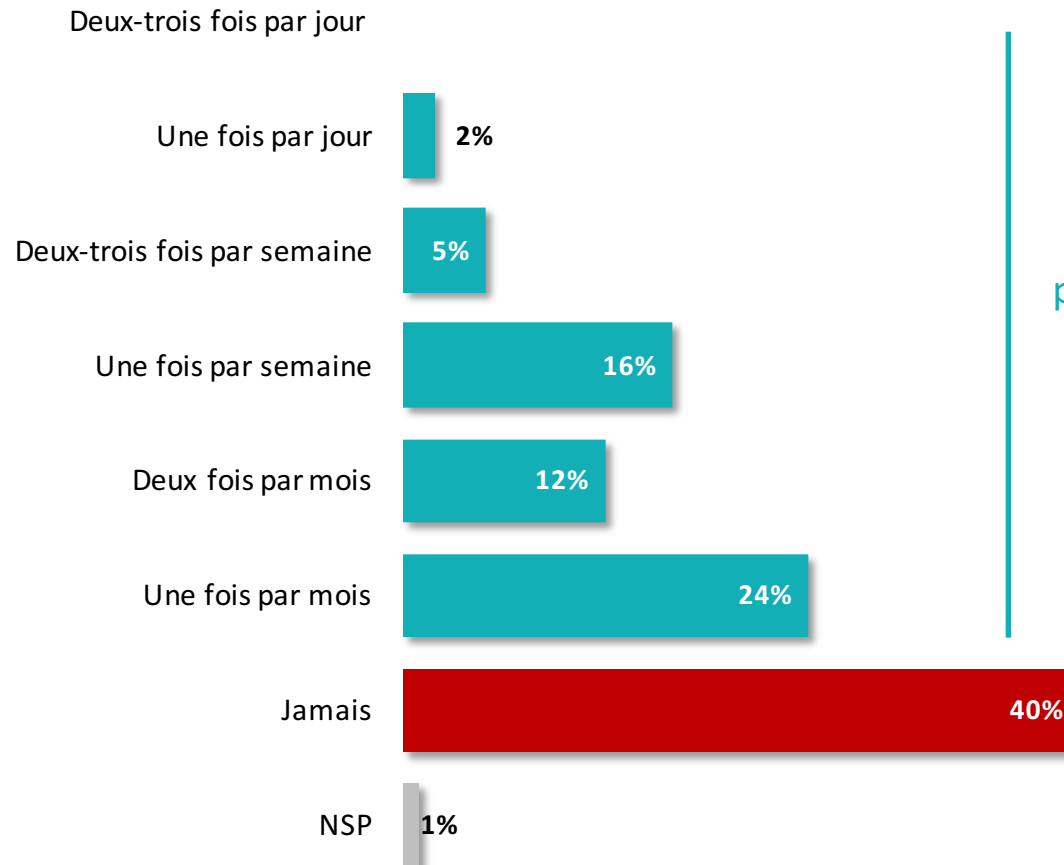
Connaît très bien
 Connaît plutôt bien
 Connaît plutôt mal
 Connaît très mal
 NSP



Le souhait d'être sollicité par son commerçant local



Q. A quelle fréquence êtes-vous prêt à être sollicité par votre commerçant local ?

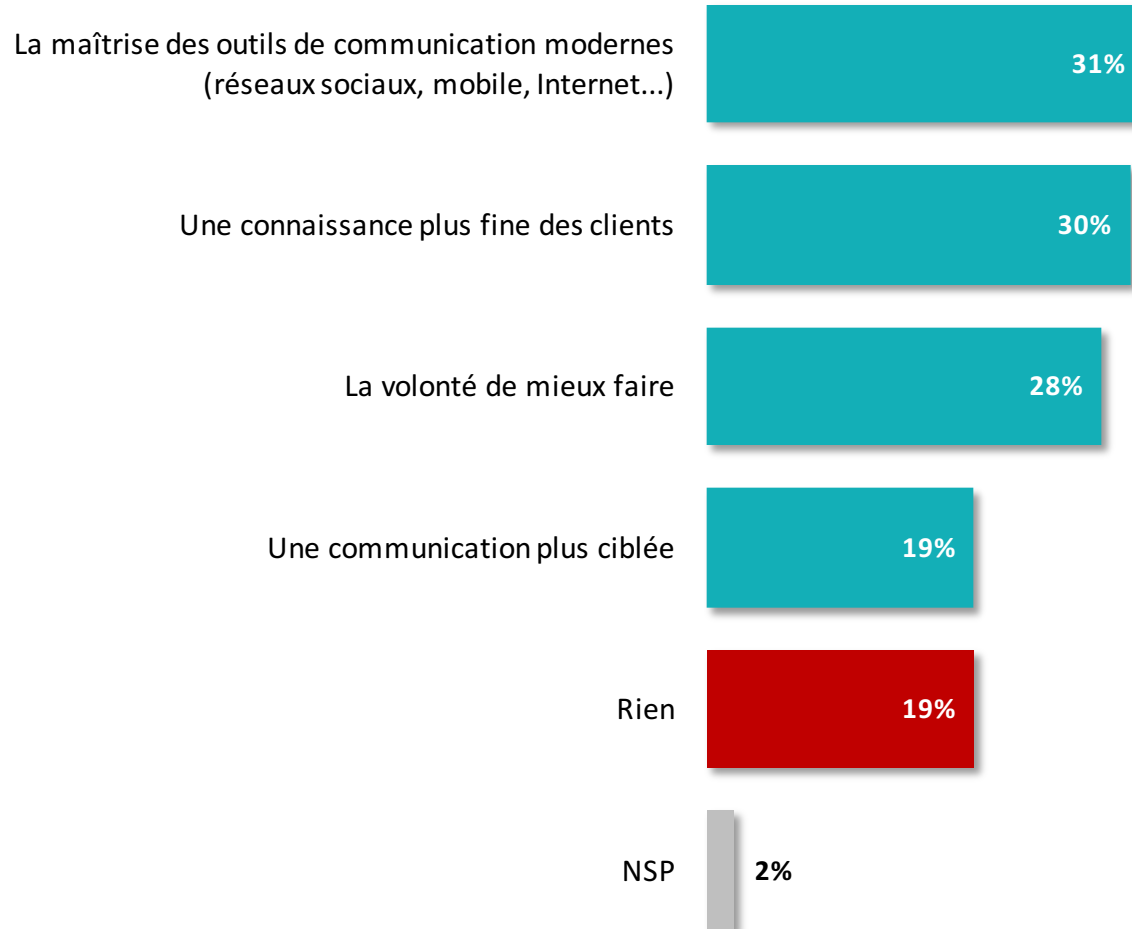


59% des personnes interrogées se déclarent prêtes à être sollicitées par leur commerçant local



Les vecteurs d'amélioration de la communication des commerçants locaux

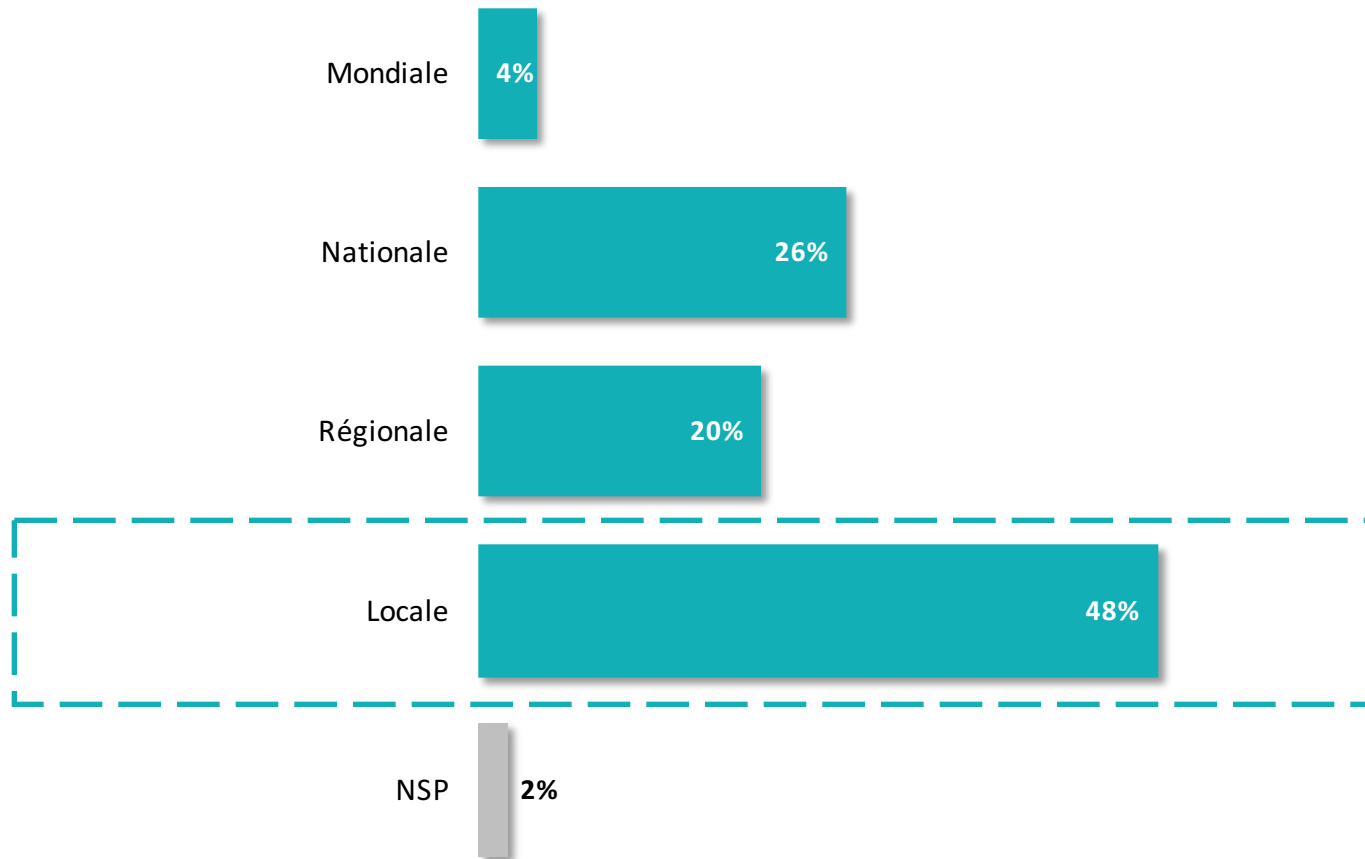
Q. Selon-vous, que manque-t-il aux commerçants locaux pour améliorer leur communication ?





La réceptivité aux campagnes de communication

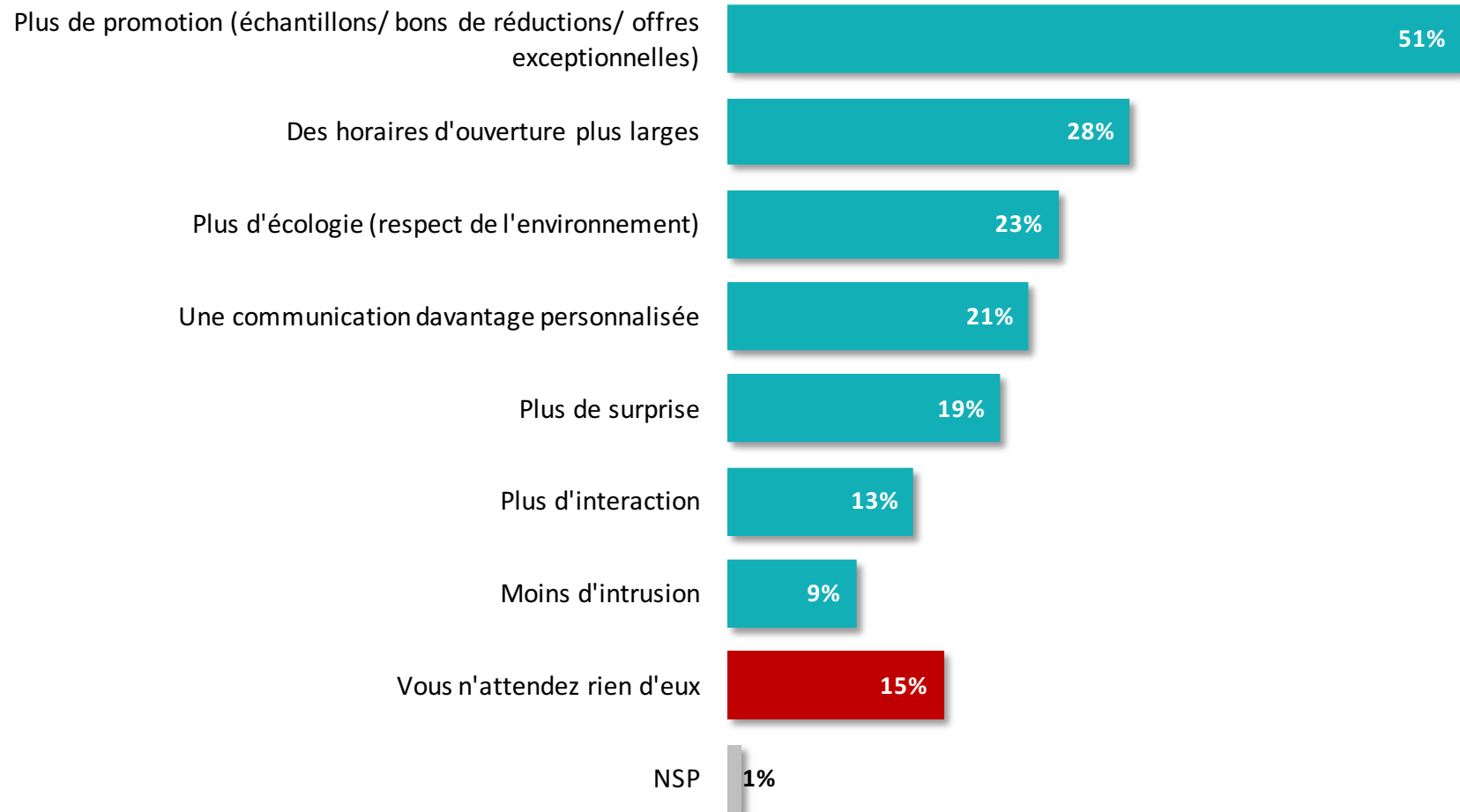
Q. Diriez-vous que vous êtes plus réceptif à une campagne de communication... ?





Les attentes vis-à-vis des commerçants locaux

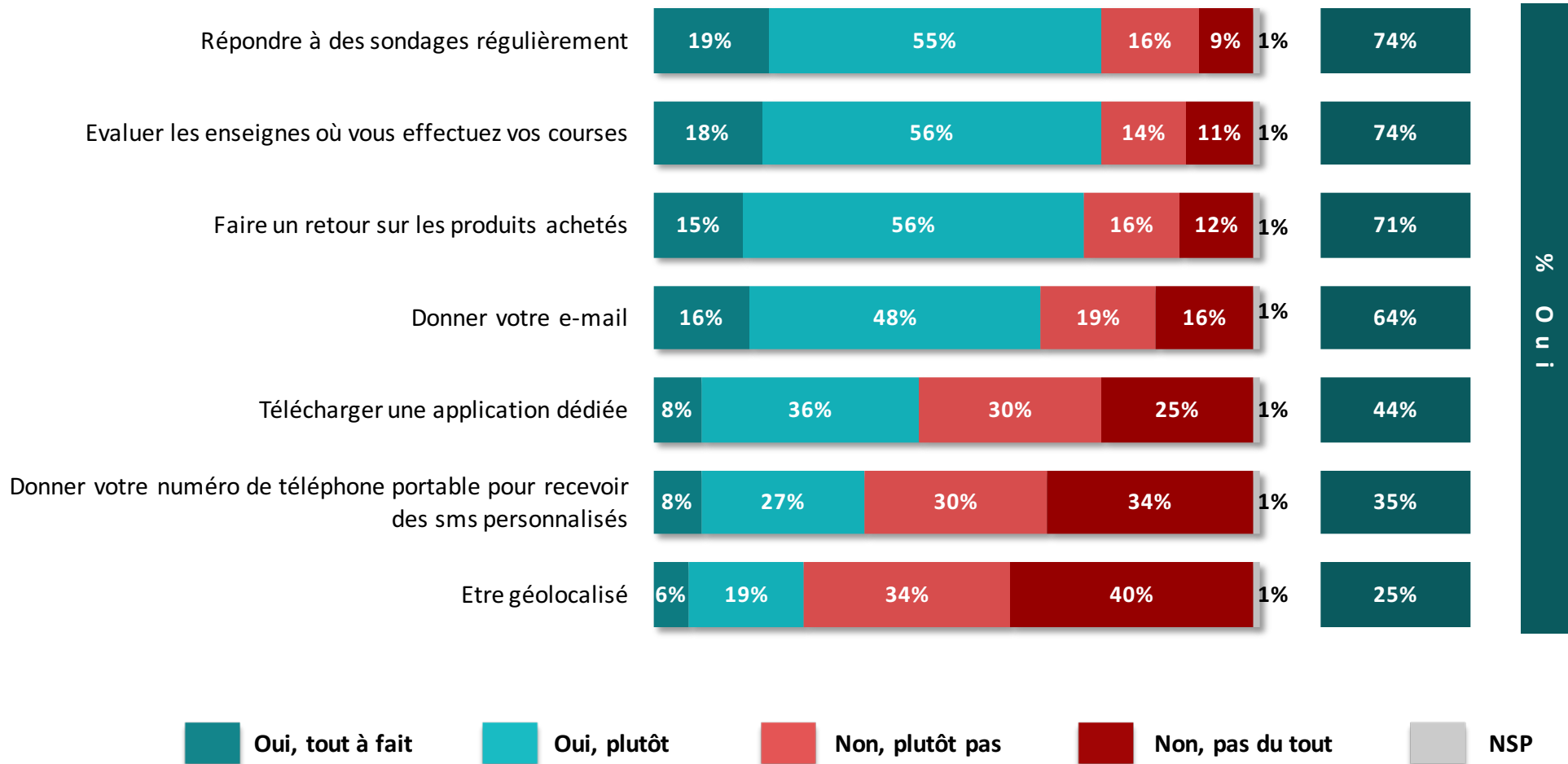
Q. Qu'attendez-vous de vos commerçants locaux ?





La transmission de données personnelles pour bénéficier d'offres pertinentes

Q. Pour recevoir de la part de vos commerçants locaux des offres personnalisées qui correspondent à vos attentes, seriez-vous prêt à... ?

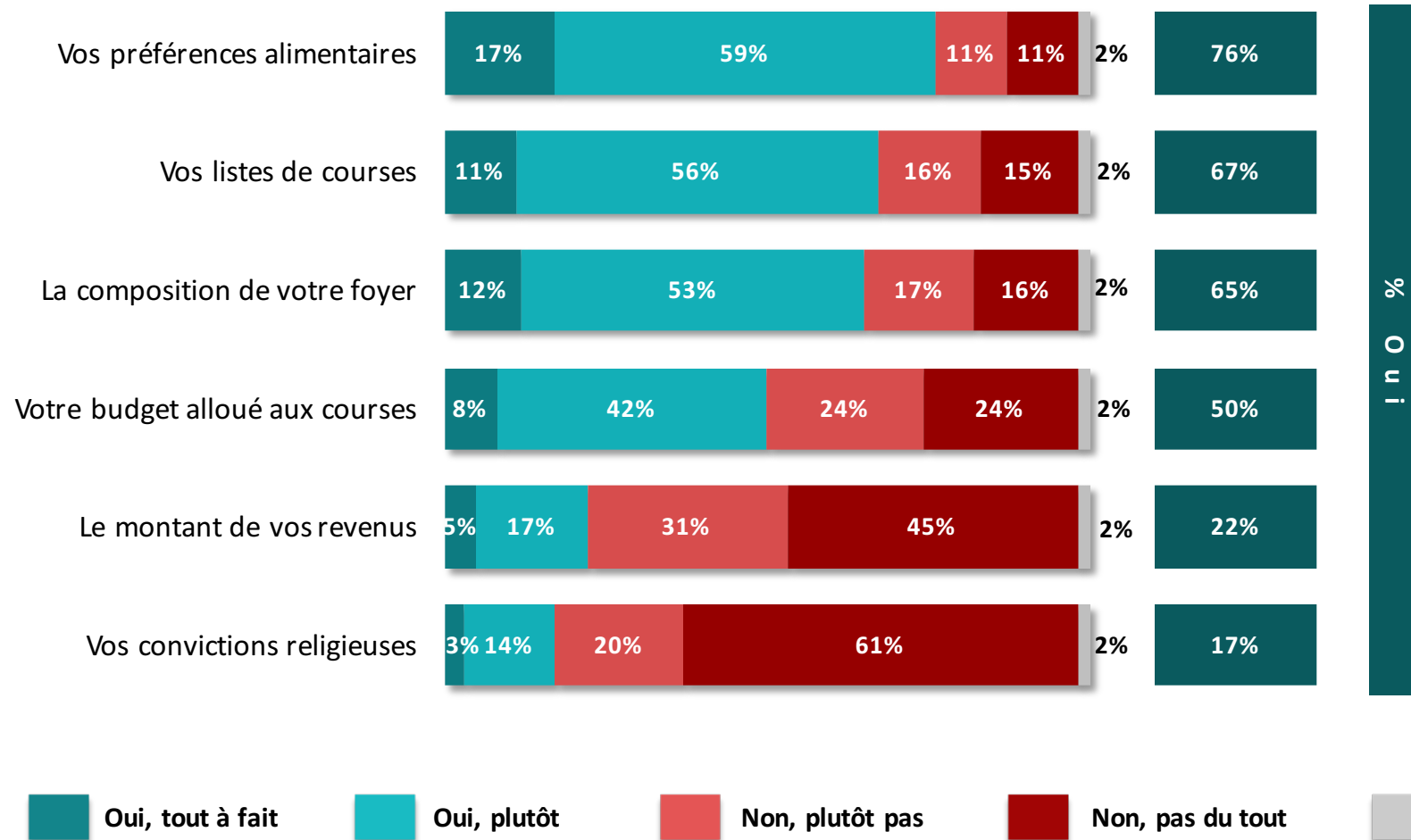


i n O %



Les données personnelles pertinentes pour bénéficier d'une offre sur mesure

Q. Selon vous, les informations suivantes permettraient-elles aux commerçants locaux de mieux personnaliser leurs offres ?



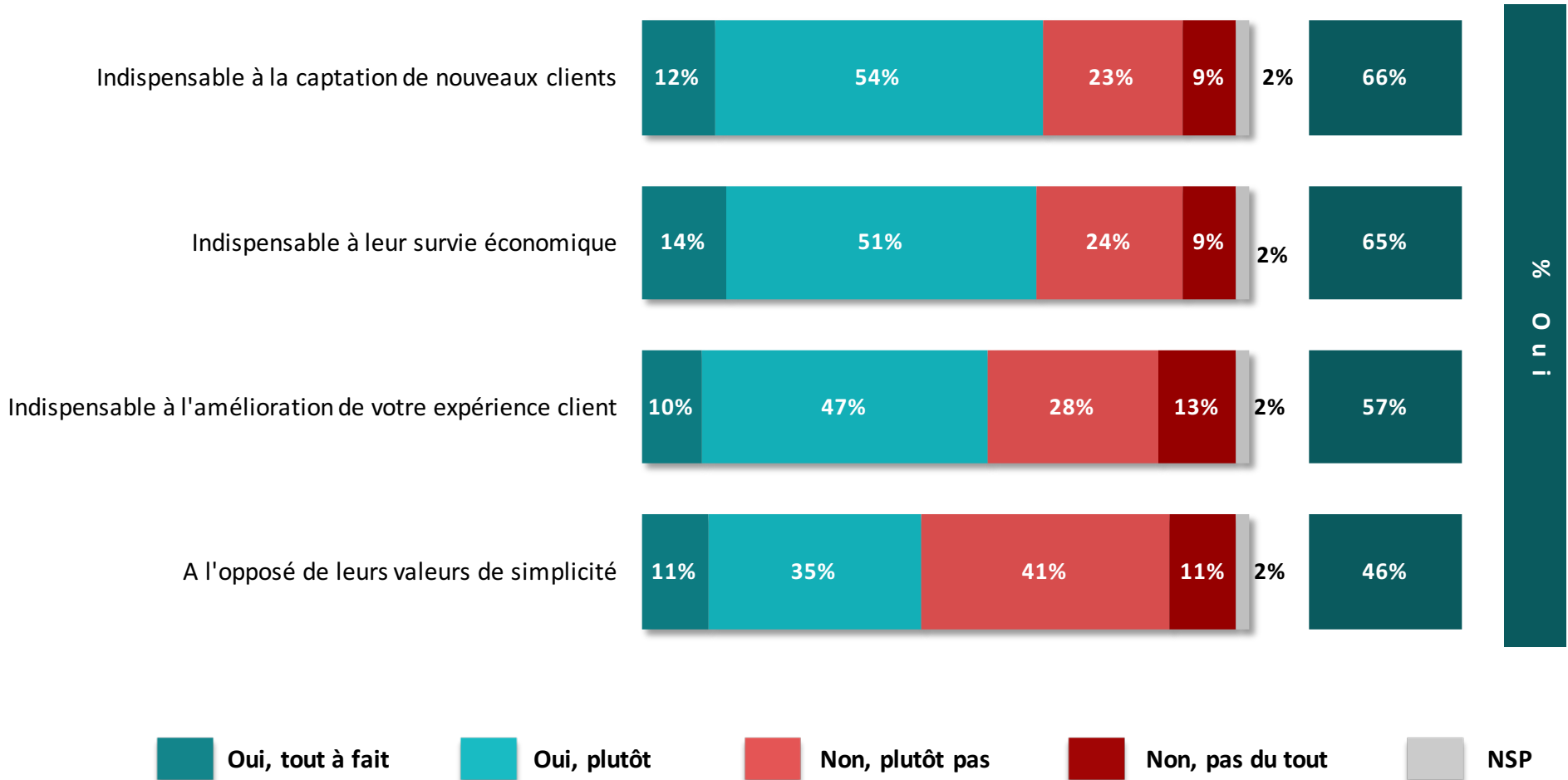
Oui, tout à fait
 Oui, plutôt
 Non, plutôt pas
 Non, pas du tout
 NSP



Le recours aux outils numériques par les commerçants locaux

Q. Diriez-vous que l'utilisation d'outils numériques (sites Internet, applications mobiles...) par les commerçants locaux est... ?


1025 personnes





“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. »*