

**Janvier 2013**

N° 110 895

Contacts :

01 45 84 14 44

Frédéric Micheau

prenom.nom@ifop.com

## *Présentation des résultats*

# *Le futur du commerce physique*

Paris  
Toronto  
Shanghai  
Buenos Aires

*ifop*

Connection creates value

*pour*

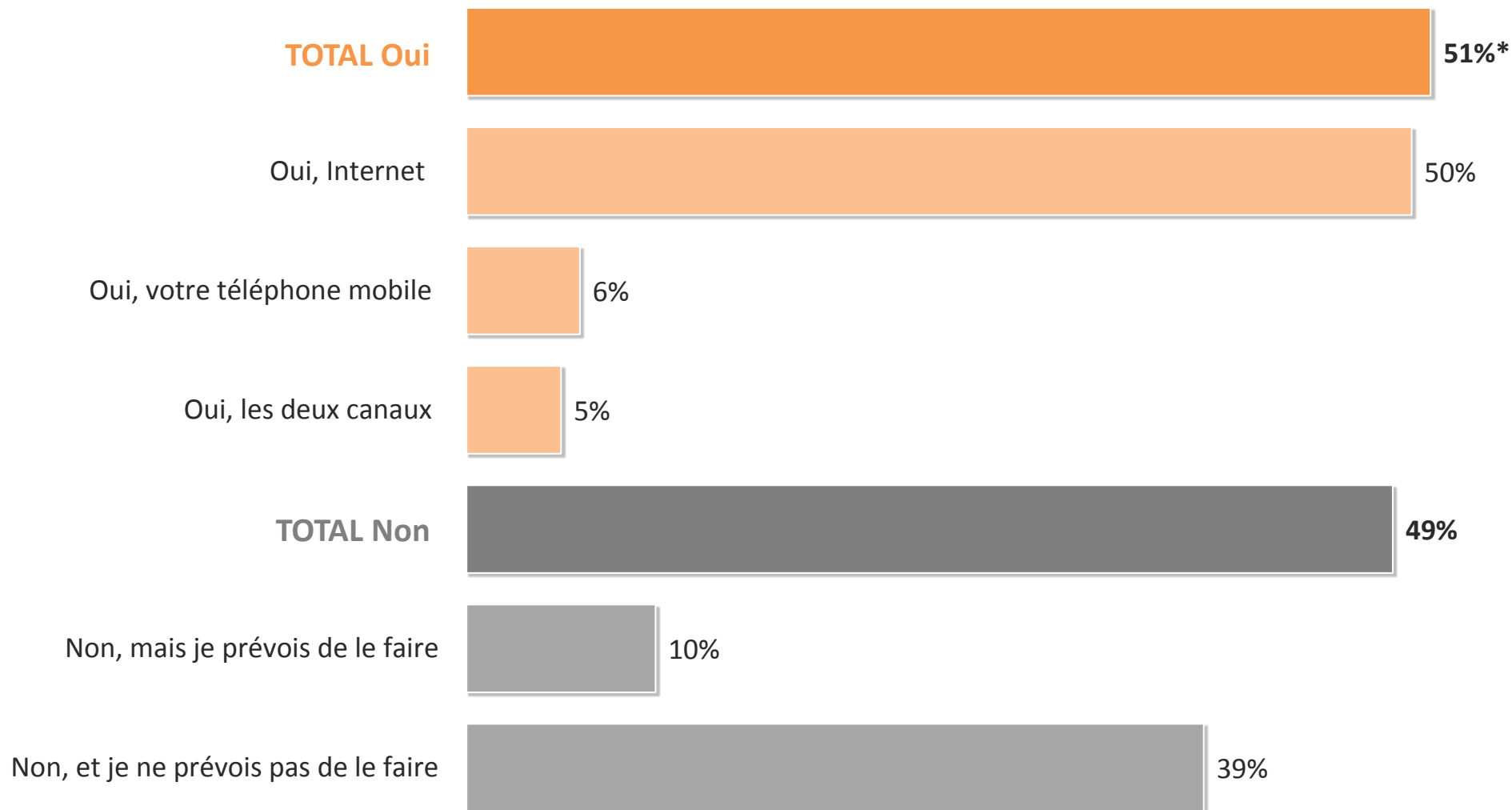
**L'ATELIER**  
BNP PARIBAS GROUP 

# **1** | **La méthodologie**

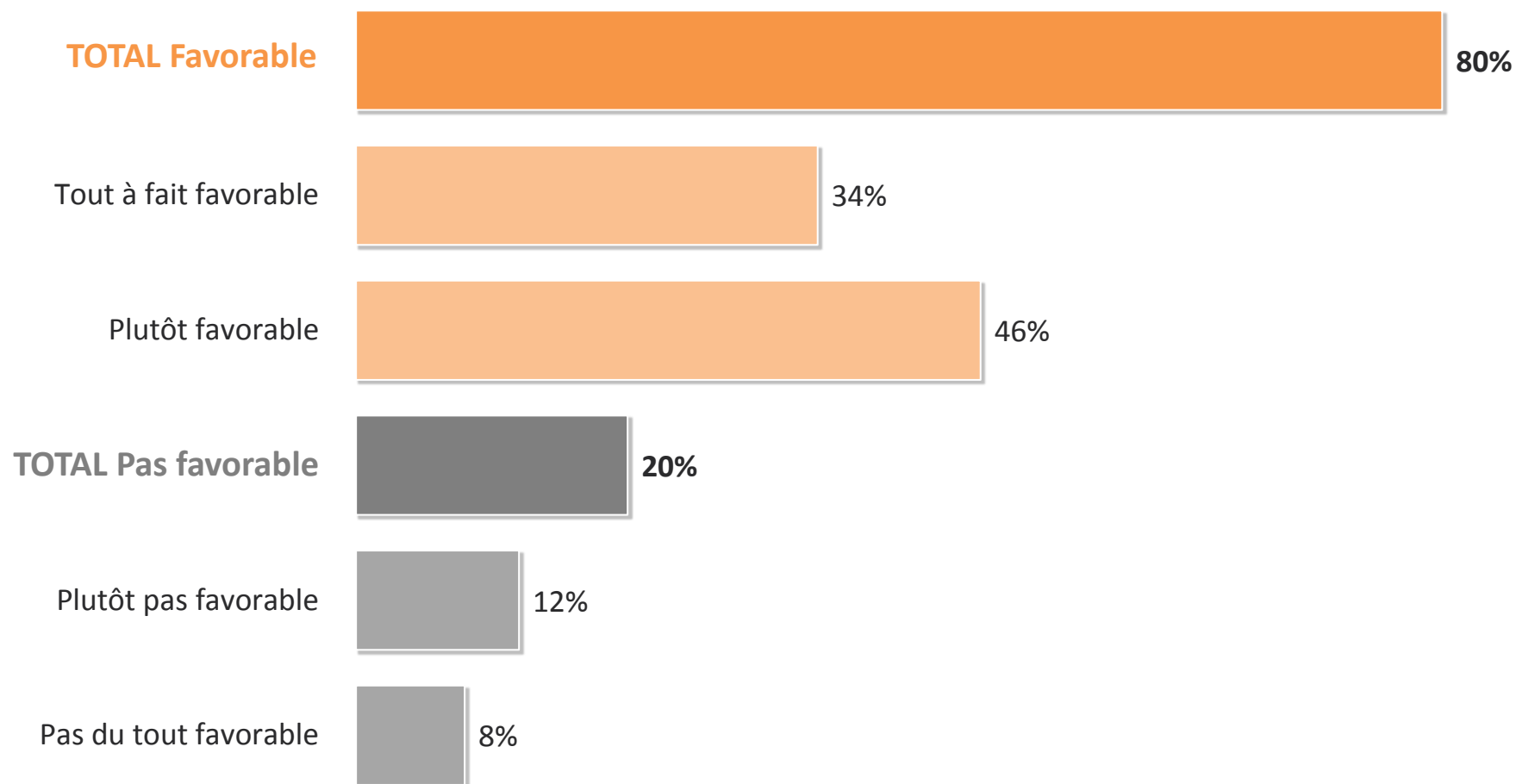
- Etude réalisée pour : **L'Atelier BNP Paribas**
- Echantillon : Echantillon de **1 011** personnes représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus.  
La représentativité de l'échantillon a été assurée par la méthode des quotas (sexe, âge, profession de la personne interrogée) après stratification par région et catégorie d'agglomération.
- Mode de recueil : Les interviews ont eu lieu par questionnaire auto-administré en ligne (CAWI - Computer Assisted Web Interviewing).
- Dates de terrain : Du 27 au 29 novembre 2012.

# 2 | Les résultats de l'étude

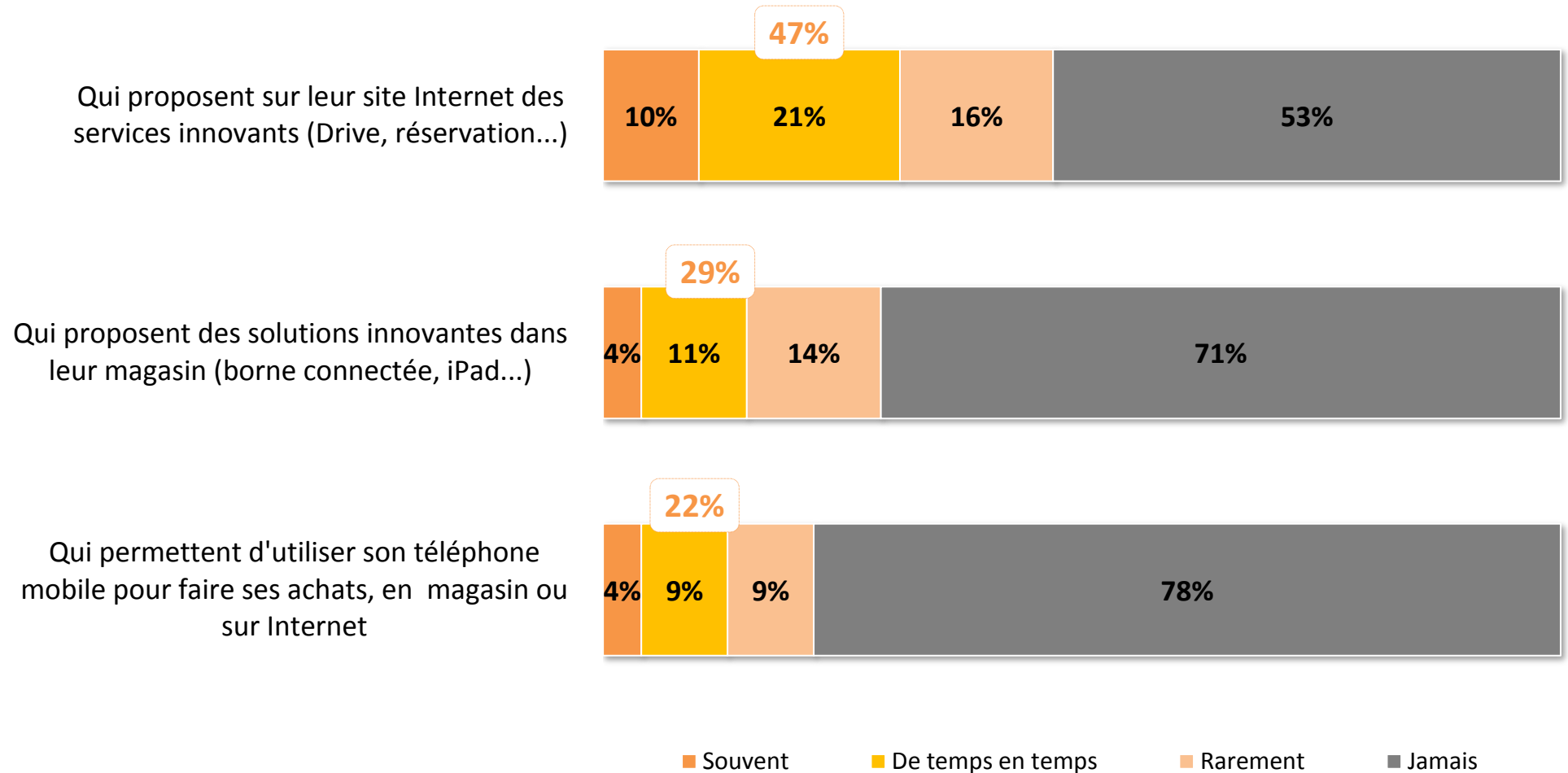
**Question :** Pour faire vos achats du quotidien (que vous avez l'habitude de faire en grande surface), utilisez-vous d'autres canaux de vente que les magasins traditionnels ?



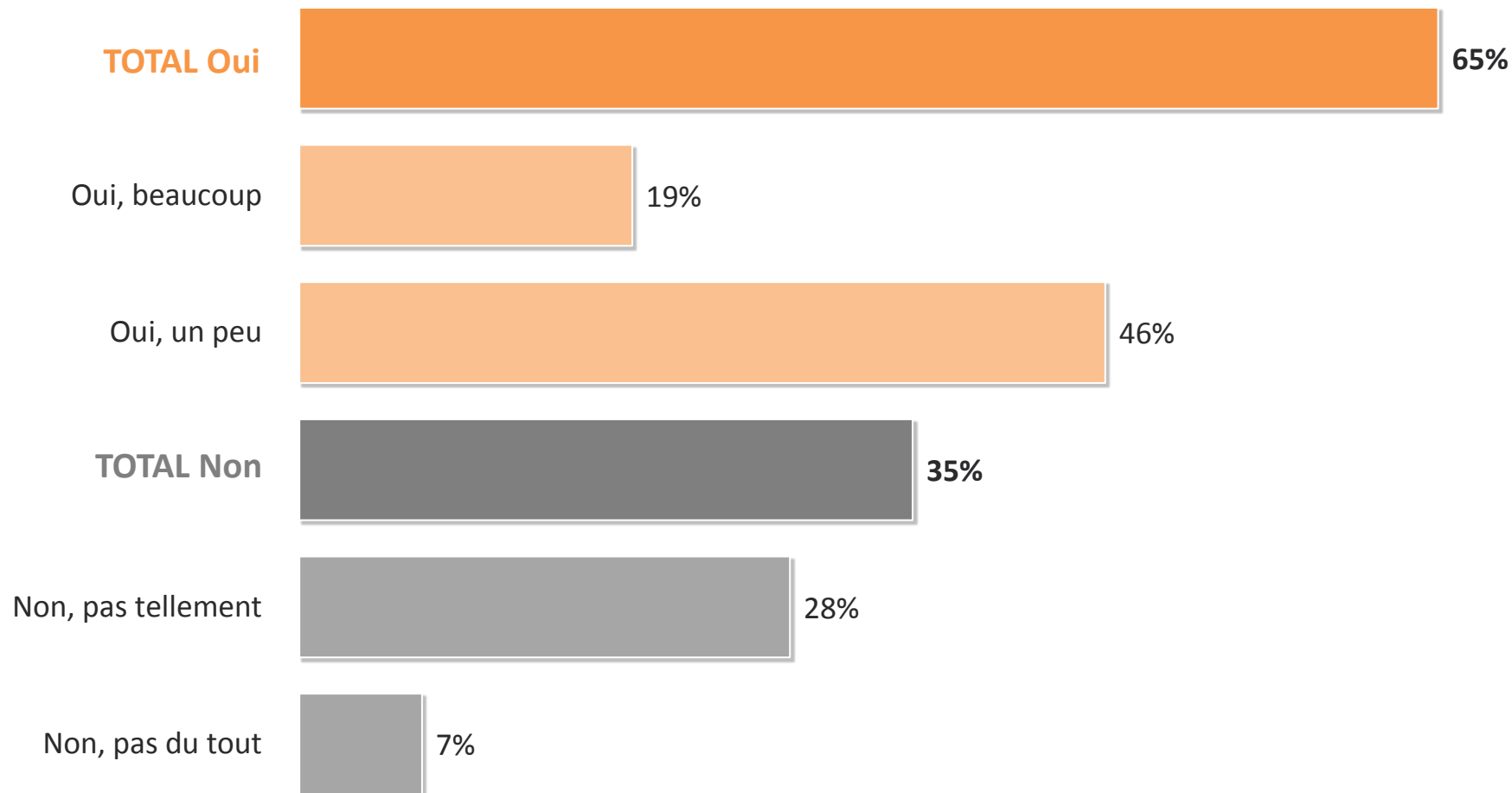
**Question :** Pour vos achats, seriez-vous favorable ou pas favorable à ce que vos enseignes préférées adoptent des stratégies différentes (promotions, livraison, etc.) entre leurs magasins et leur vente en ligne ?



**Question** : Avez-vous déjà fait des achats auprès d'enseignes ... ?



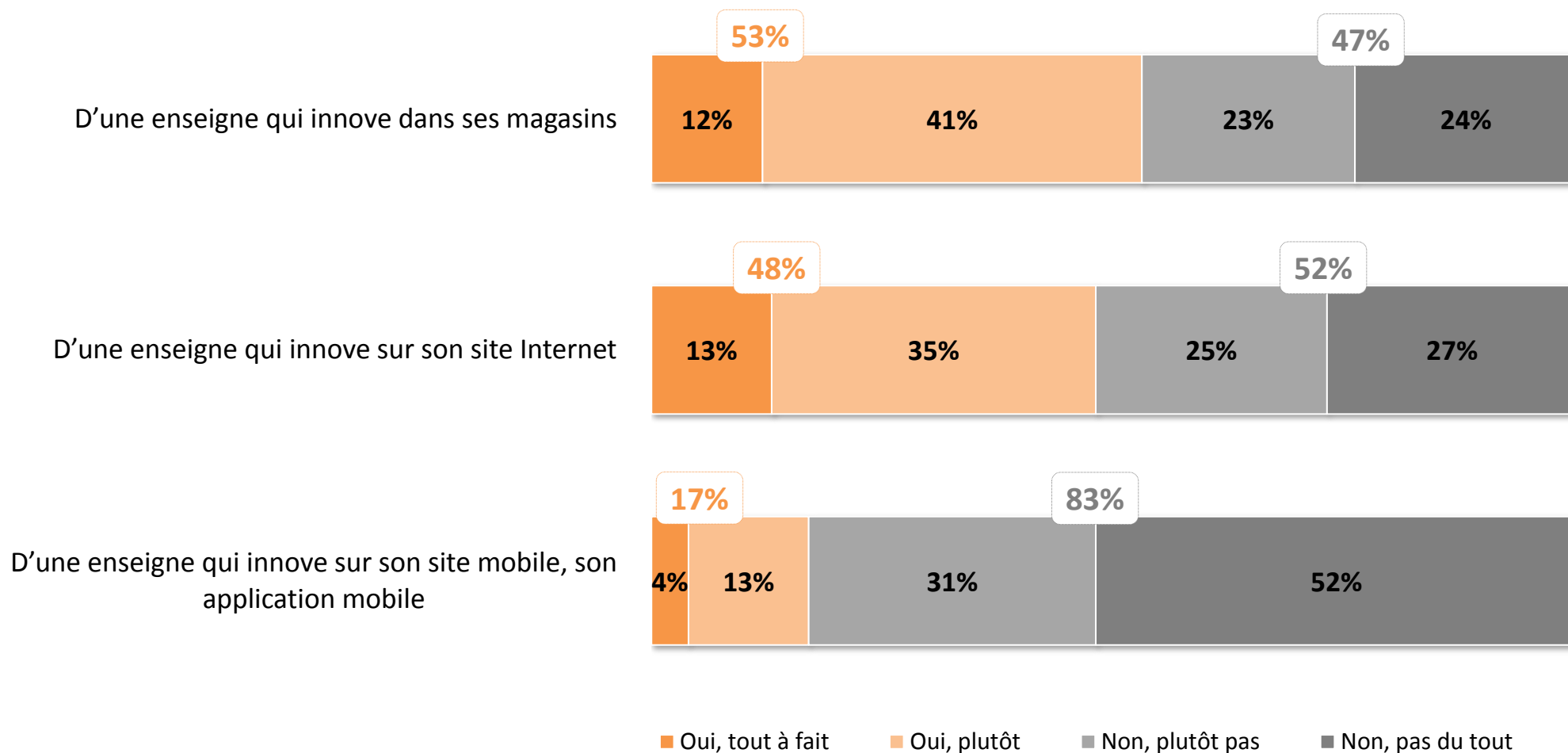
**Question :** Vous personnellement, avez-vous le sentiment que les services innovants proposés par ces enseignes ont facilité vos achats ?



**Base :** question posée à ceux qui ont déjà effectué des achats dans l'une des enseignes proposant des services innovants, soit **53%** de l'échantillon

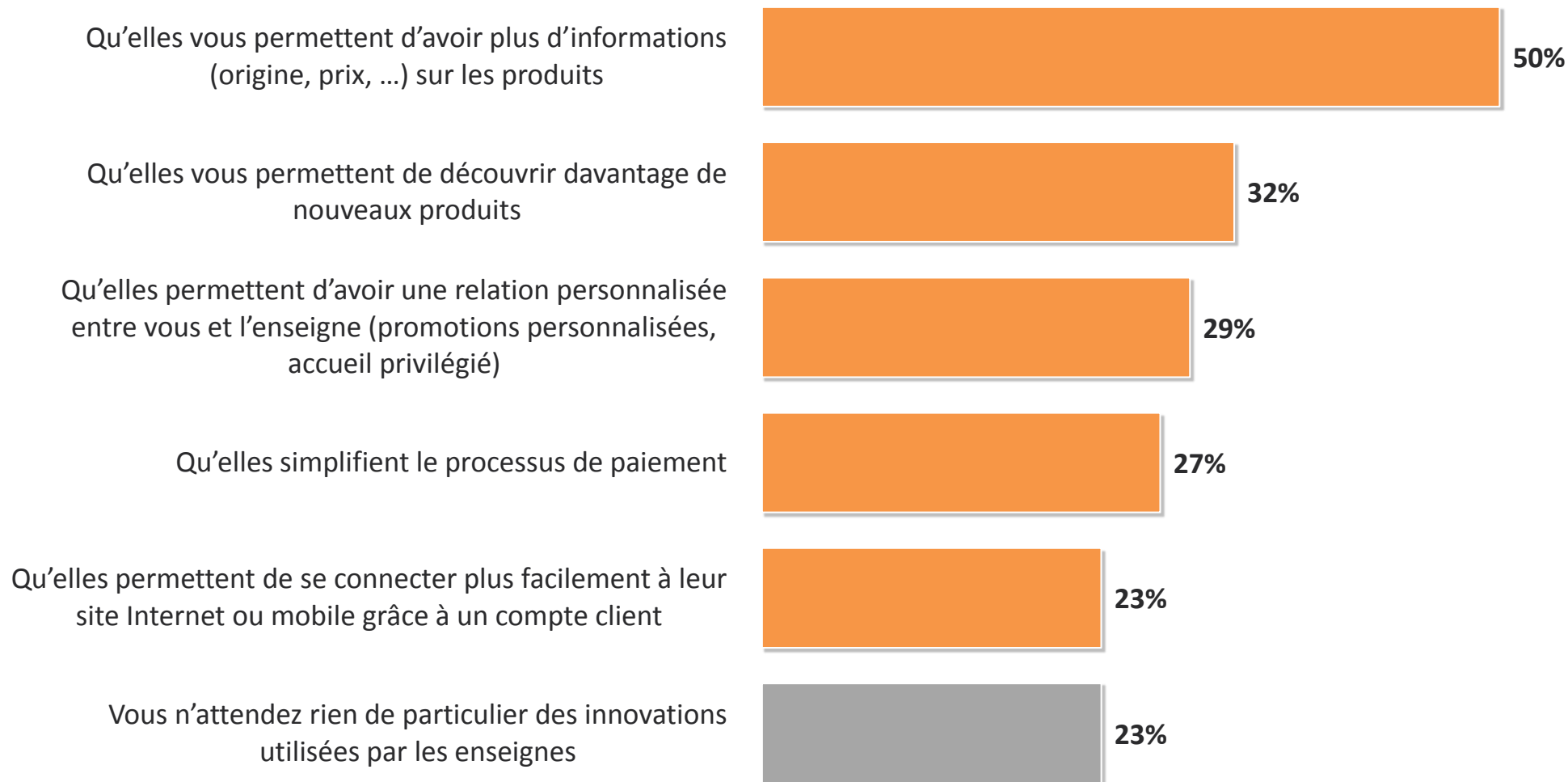


Question : Est-ce que la présence d'innovations vous incite à fréquenter une enseigne plutôt qu'une autre ? S'il s'agit...



## Les attentes à l'égard des innovations dans les magasins traditionnels des enseignes

**Question :** *Vous personnellement, qu'attendez-vous des innovations utilisées par les enseignes dans leurs magasins traditionnels ?*



Question : En magasin, souhaiteriez-vous plutôt... ?

Que vos achats habituels et vos goûts soient systématiquement mieux pris en compte, notamment par l'accès à votre historique d'achat

**36%**

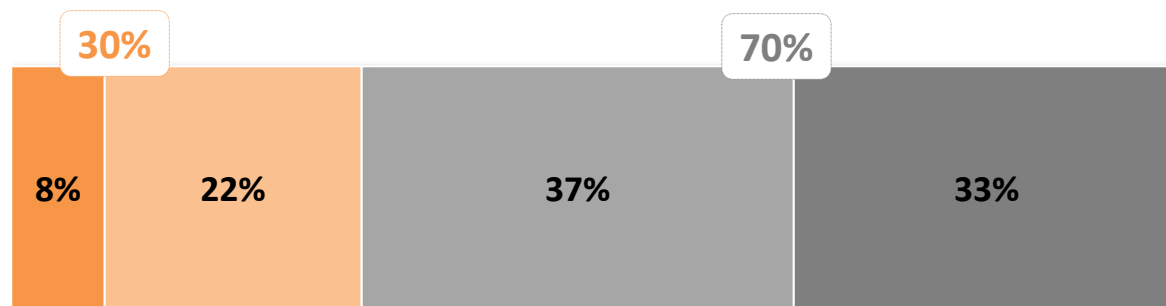


Que vos achats habituels et vos goûts soient mieux pris en compte mais uniquement lorsque vous en faites la demande

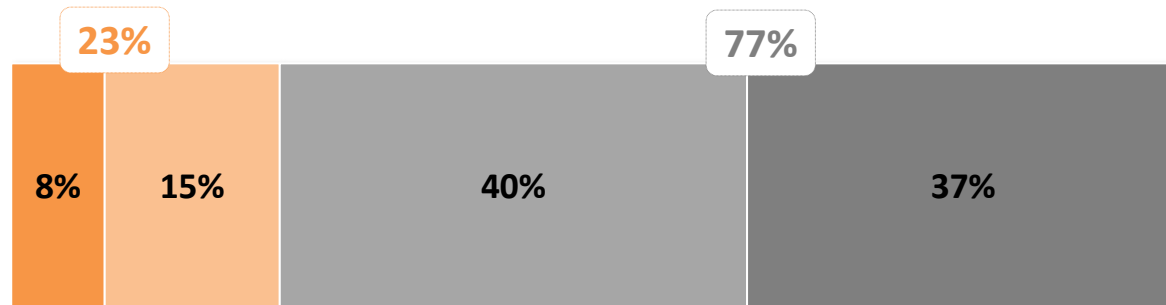
**64%**

Question : Vous personnellement, pourriez-vous dans les prochaines années... ?

Remplacer les services proposés en magasin  
(conseils vendeurs, service après-vente) par des  
services en ligne (proposés sur Internet, sur  
mobile)

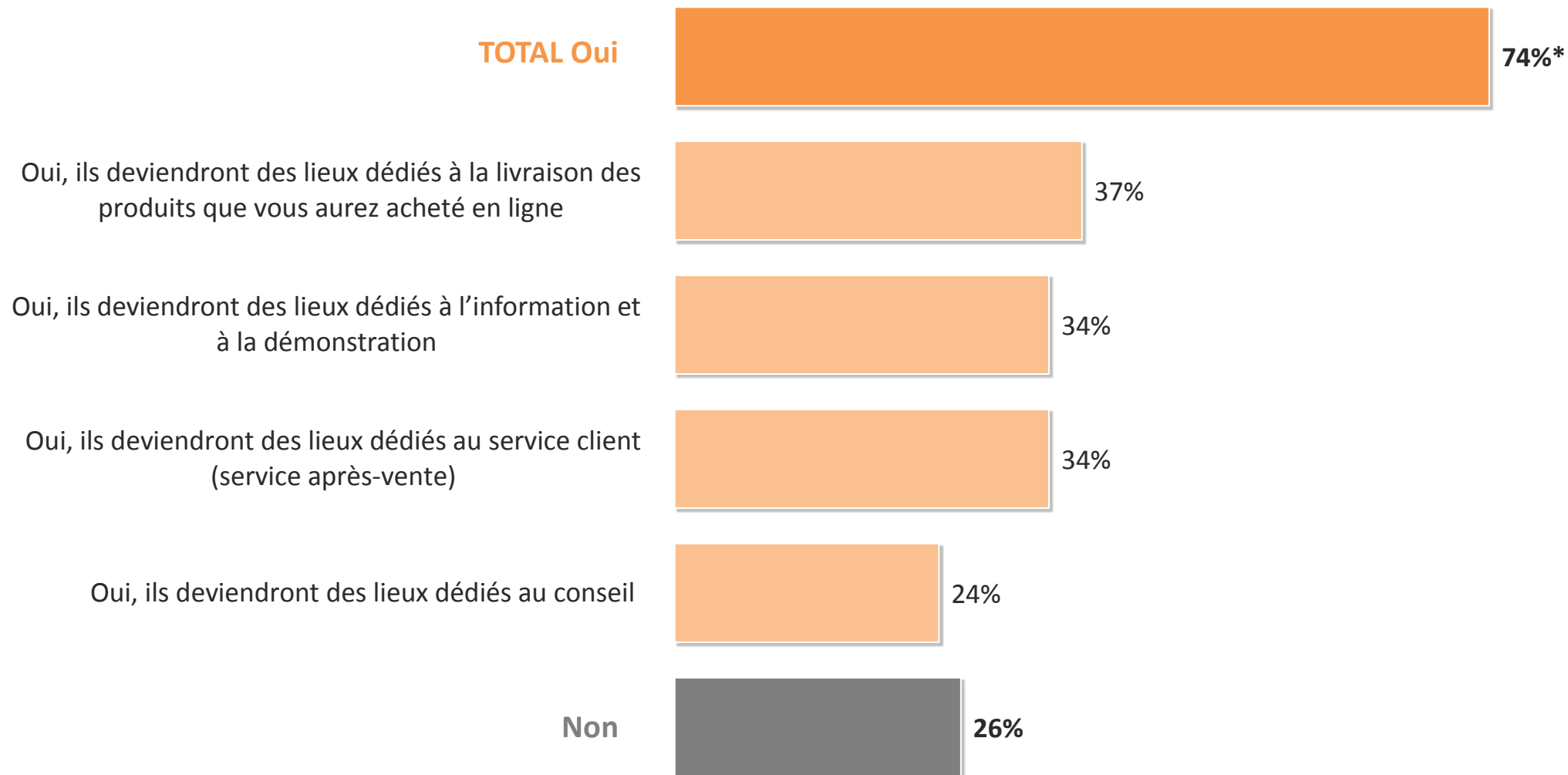


Vous passer de l'achat en magasin traditionnel



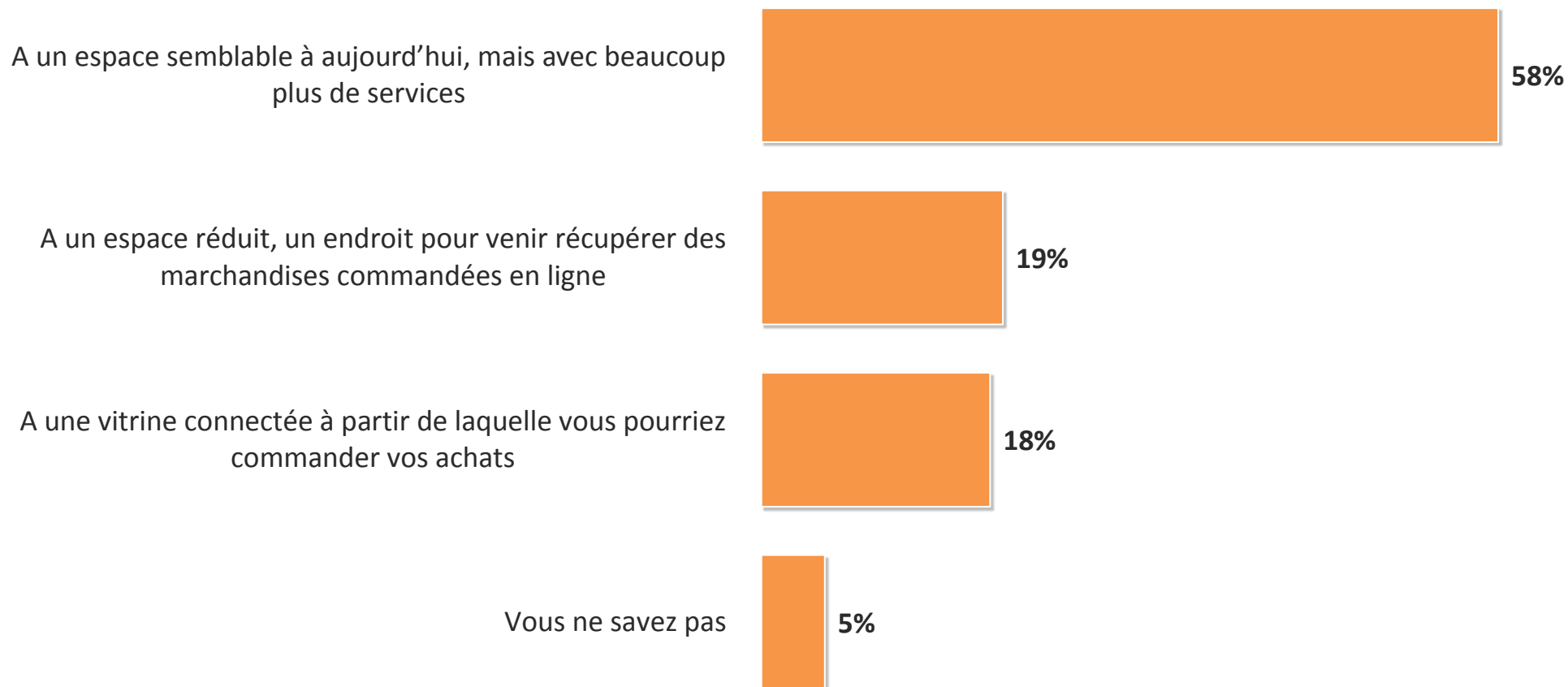
■ Oui, tout à fait    ■ Oui, plutôt    ■ Non, plutôt pas    ■ Non, pas du tout

**Question :** Pensez-vous que les magasins traditionnels sont amenés à évoluer ?



(\*): score correspondant à un sous-total logique de réponse

**Question :** Selon vous, à quoi pourrait ressembler le magasin de demain ?



**Base :** question posée aux personnes qui pensent que les magasins traditionnels sont amenés à évoluer, soit **74%** de l'échantillon.

Question : Selon vous, dans les prochaines années, les innovations technologiques vont-elles... ?

Renforcer le commerce local de proximité en améliorant le service physique / le conseil



Provoquer la disparition des grandes surfaces



■ Oui

■ Non

**Question :** *Quel secteur du commerce vous semble le mieux préparé pour proposer des innovations en magasin à ses clients ?*

