



**Emeric Bayart**  
CEO QUALIMETRIE



**Emmanuel Le Roch**  
Délégué Général PROCOS



**Tarek Ouagguini**  
CEO HAPPYDEMICS

# Noël c'est parti !

# Répartition des répondants

# Echantillon National représentatif du 13/11 au 18/11

# 1 047

répondants



**53%**

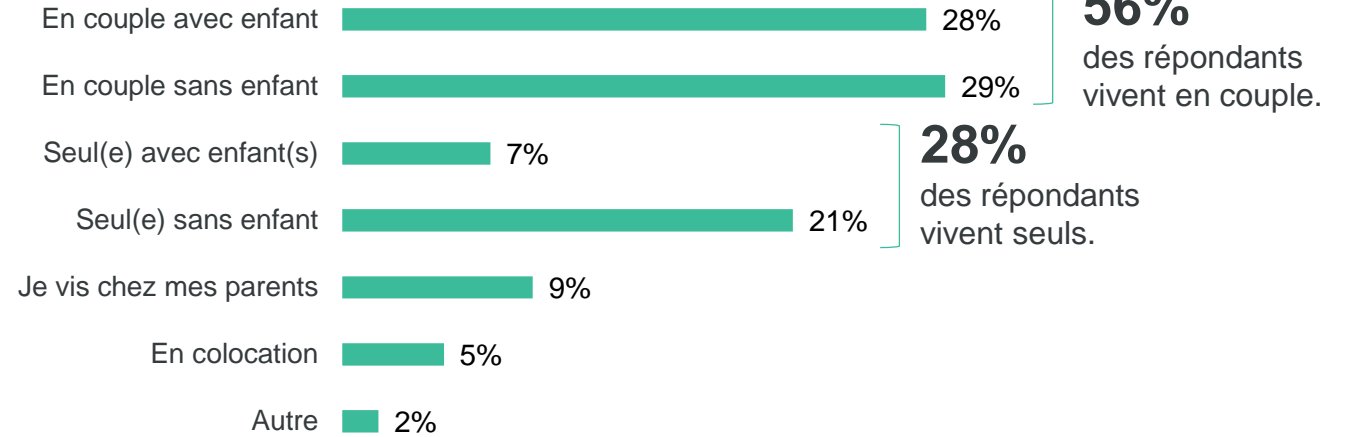
561



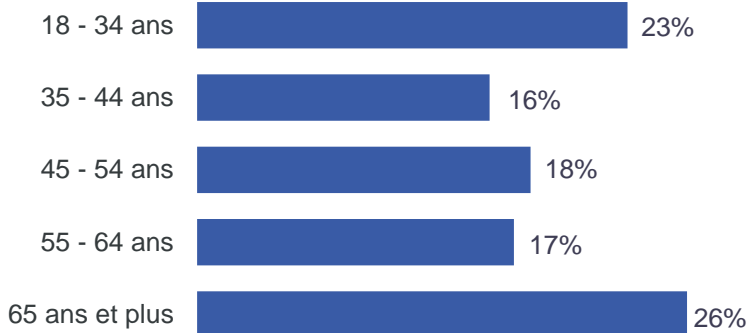
**47%**

486

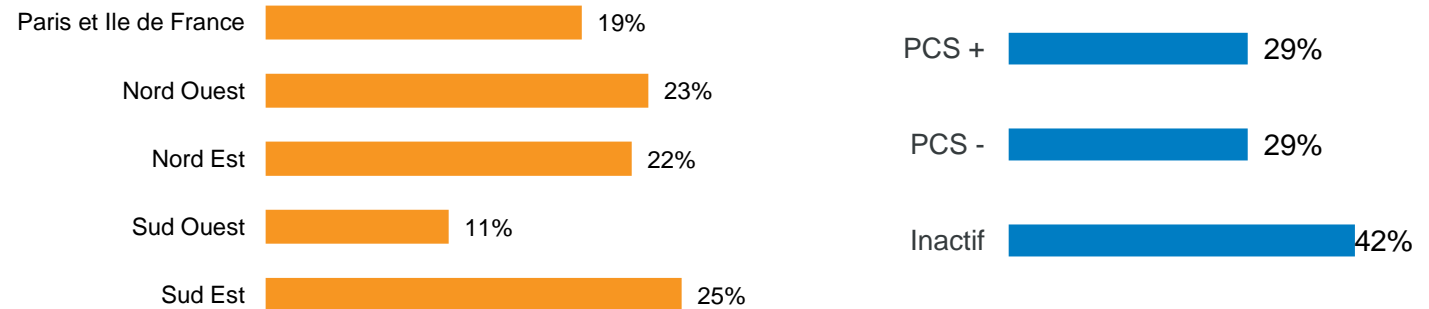
Selon des critères d'analyse :  
Situation familiale



Genre et âge



Région d'habitation et catégorie socioprofessionnelle





# Résultats



## Inquiétude face au COVID-19

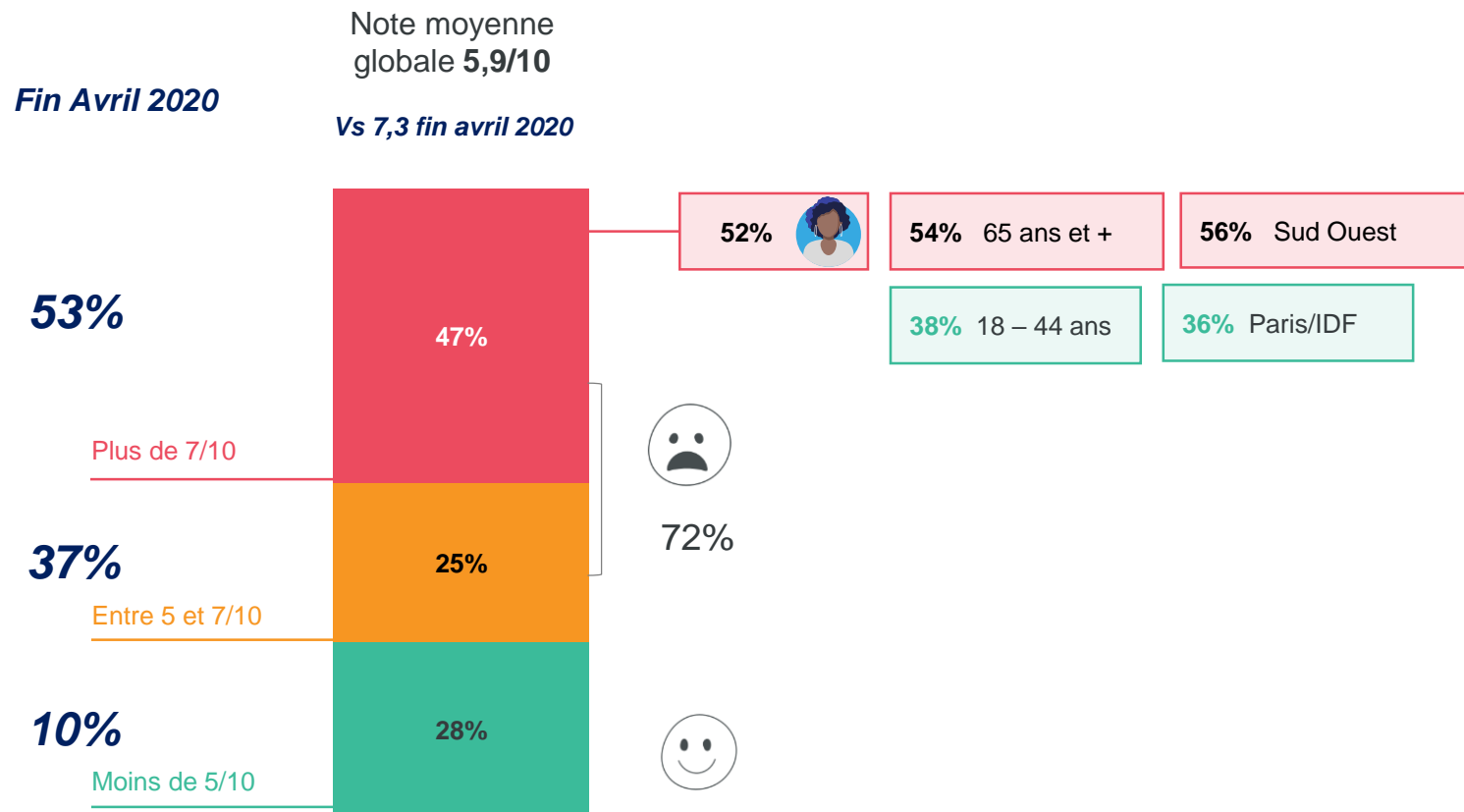
Etat des lieux sur les achats de Noël en période de crise sanitaire

# Des Français moins inquiets

## Le second confinement entraine moins d'inquiétude de la part des Français

Un phénomène qui s'inscrit dans le temps, que les Français connaissent et auquel ils sont « préparés »

-  Répondants inquiets vis-à-vis de la crise actuelle
-  Répondants non-inquiets vis-à-vis de la crise actuelle

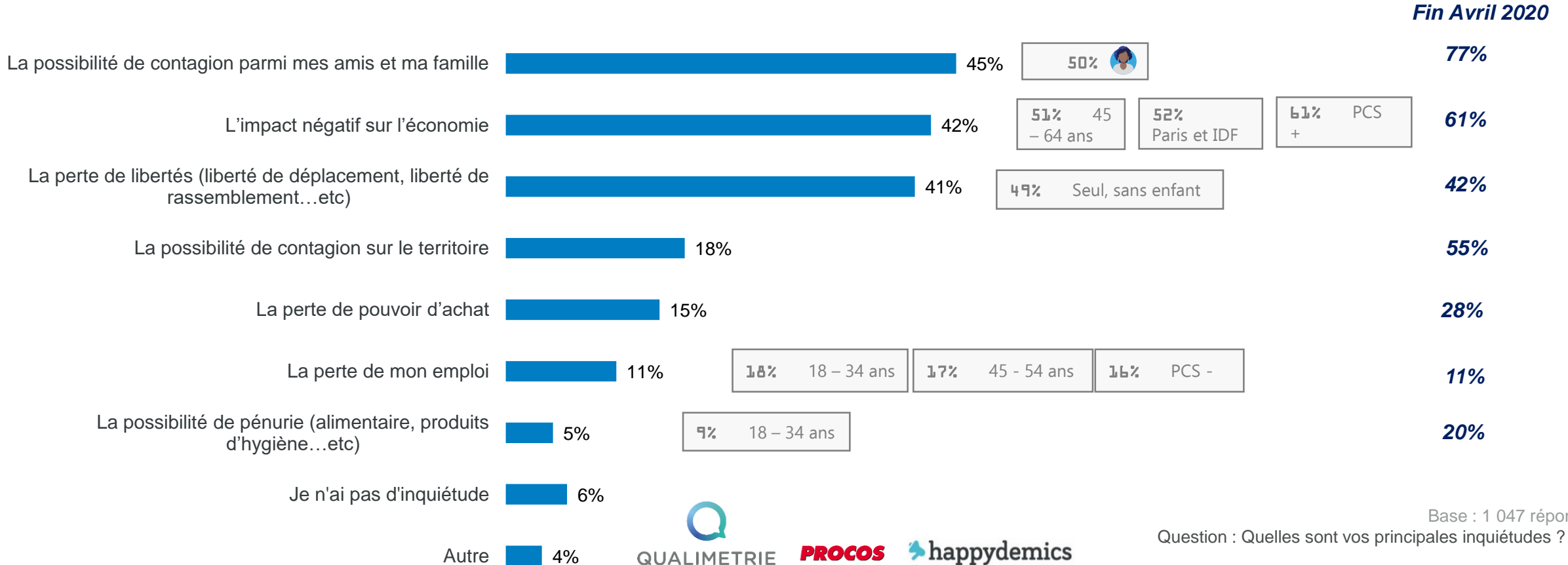


# Des inquiétudes moins centrées sur le risque sanitaire

Alors que les aspects santé et économique étaient, de loin, les premières préoccupations des Français lors du premier confinement, aujourd'hui, **les Français craignent tout autant la perte de leur liberté**

Une prise de conscience : la crise qui dure dans le temps va entraver leurs libertés individuelles (couvre feu...)

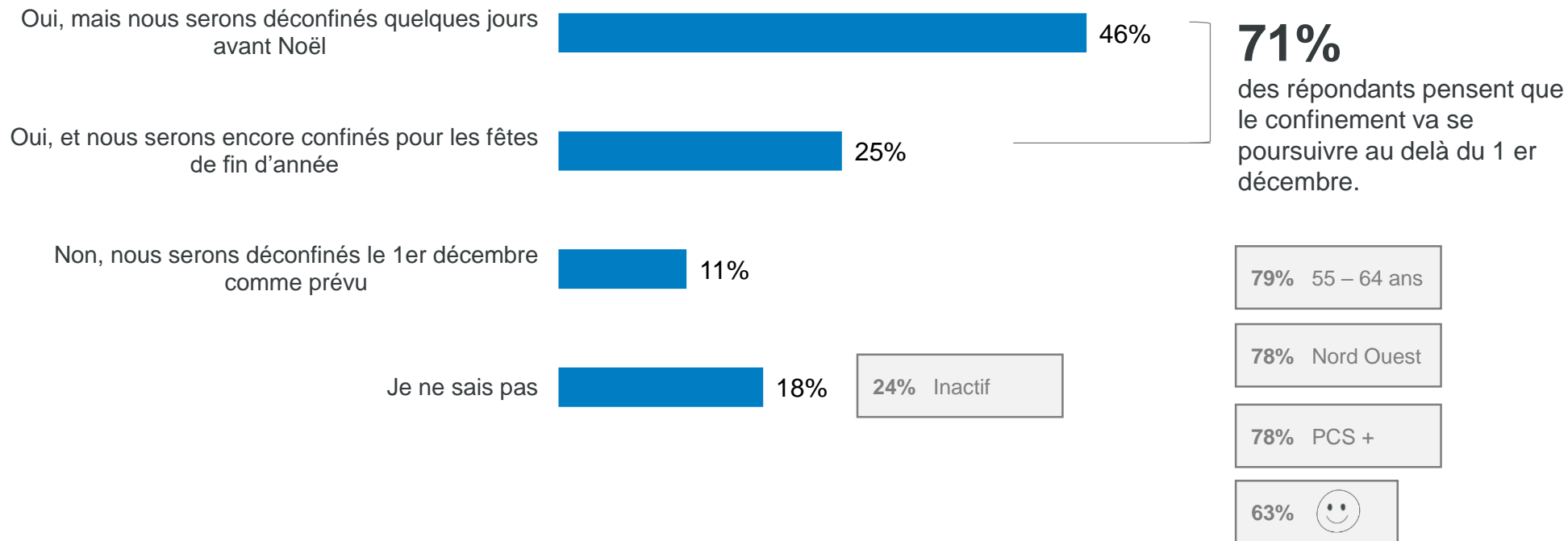
De façon globale, les Français évoquent moins de raisons d'inquiétude : **2,9 en avril vs 1,8 en nov 2020**



# Des Français clairvoyants sur le déconfinement

## Les Français étaient plutôt lucides sur les dates du déconfinement avant les annonces 24/11.

Ces annonces sont d'ailleurs plus optimistes que la projection des Français.





# Résultats

Inquiétude face au COVID 19

Etat des lieux sur les achats de Noël en période de crise sanitaire



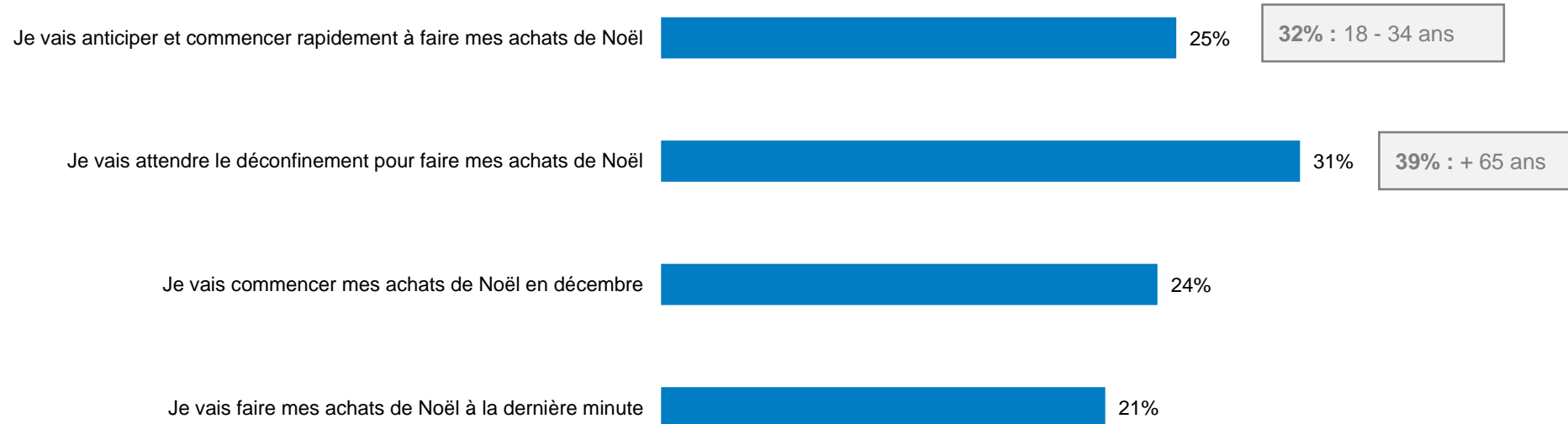
# 75% des Français vont commencer leurs achats à partir de samedi !

# 75%

des Français n'ont pas encore commencé

Début décembre période clef !

Pas de différences significatives selon la date de déconfinement prévue.

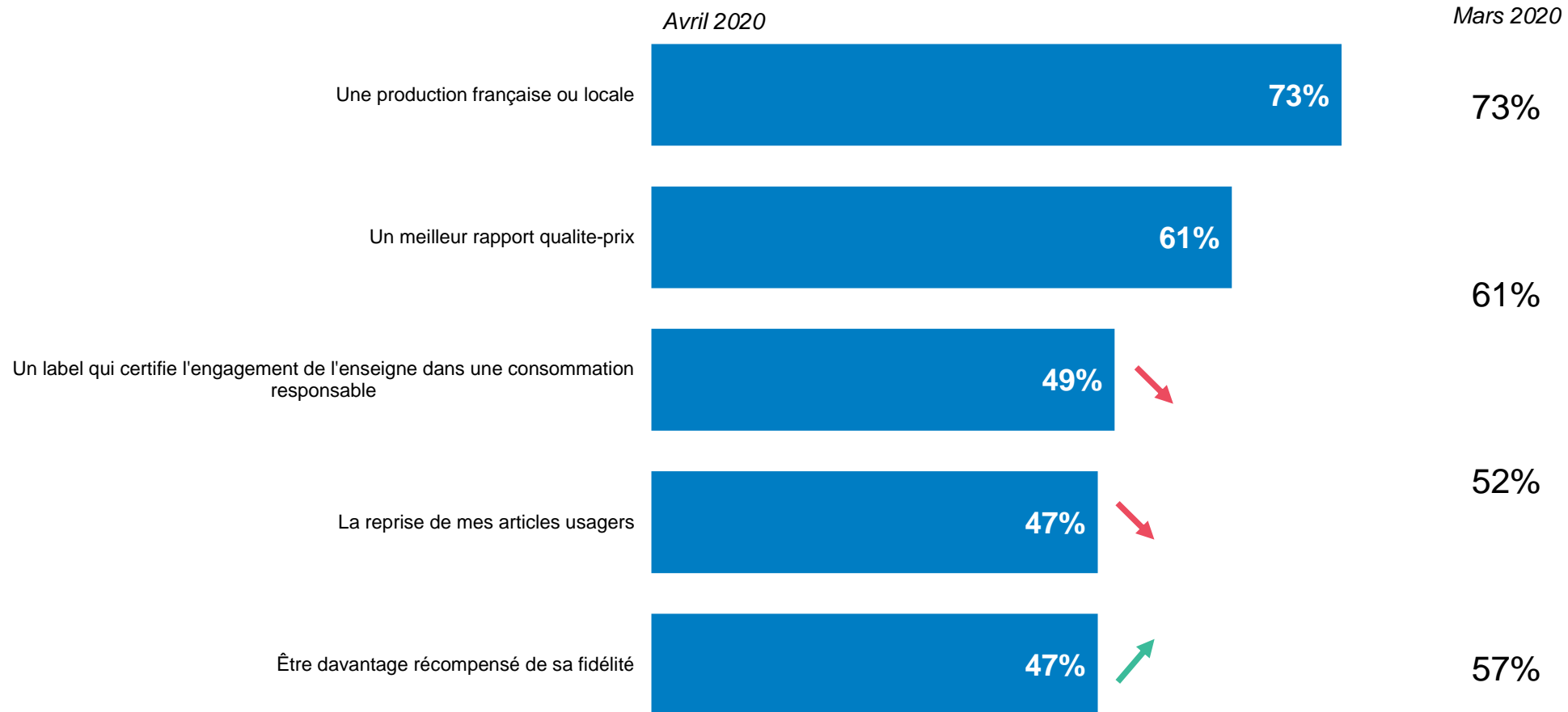


Base : 1 047 répondants

Question : Quand allez-vous commencer vos achats de Noël (de façon globale : cadeaux, repas, décoration...) ?:[Simple]

# Des tendances sociétales importantes en 2020 ( Etude Qualimetrie/Procos Avril 2020)

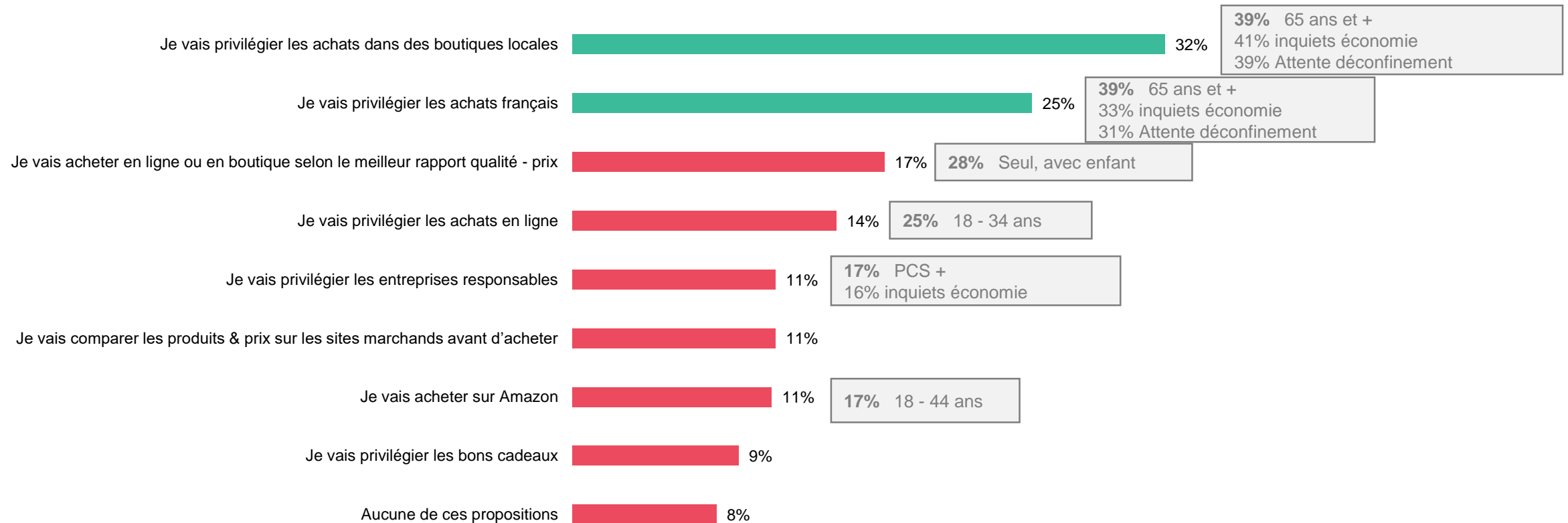
Parmi les évolutions suivantes, quelles sont celles qui selon vous sont prioritaires, celles que vous attendez de la part des enseignes ?  
5 réponses maximum



# Des Français soucieux de l'impact sur l'économie.

La prise de conscience de l'impact économique de la crise vient renforcer  
**la volonté des Français de privilégier les produits français et locaux**

Cette tendance est transverse, sans distinction de CSP, hormis pour la notion d' « entreprise responsable ».



Base : 1 047 répondants

Question : Comment allez-vous faire vos achats de Noël (de façon globale : cadeaux, repas, décoration...) ?

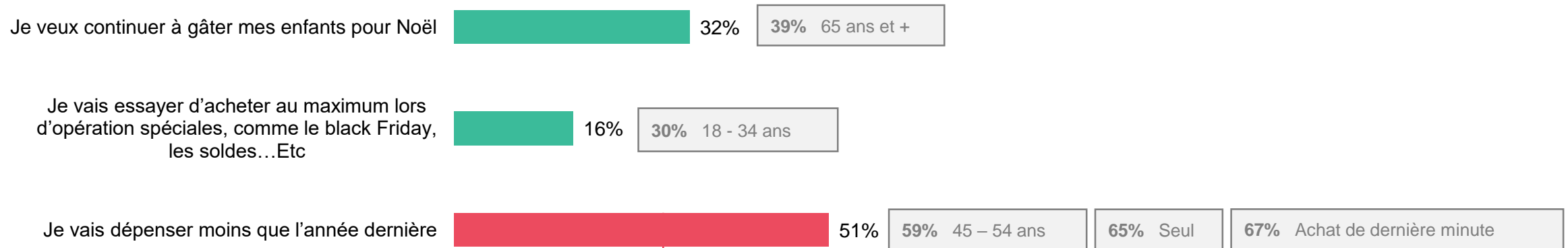
1,4 items cochés

# Un budget lié au niveau d'inquiétude

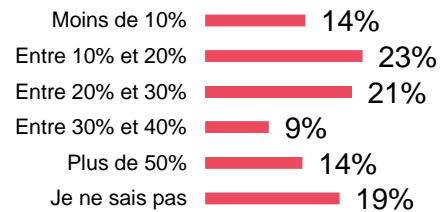
1 sur 2 Français

envisage de baisser son budget alloué aux achats de Noël... **une tendance qui ne touche pas que les foyers les plus modestes, mais qui est clairement lié au niveau d'inquiétude.**

Les annonces plus rassurantes du 24/11 vont aider les plus inquiets à libérer leur budget.  
Les plus jeunes restent des « opportunistes » et leurs achats sont moins liés à la situation actuelle.



Base : 539 répondants



### Qui sont-ils ?

Ils sont plus inquiets 60%  
Ils pensent que nous serons encore confinés pour Noël 39%  
Vont faire leurs achats de Noël à la dernière minute 32%

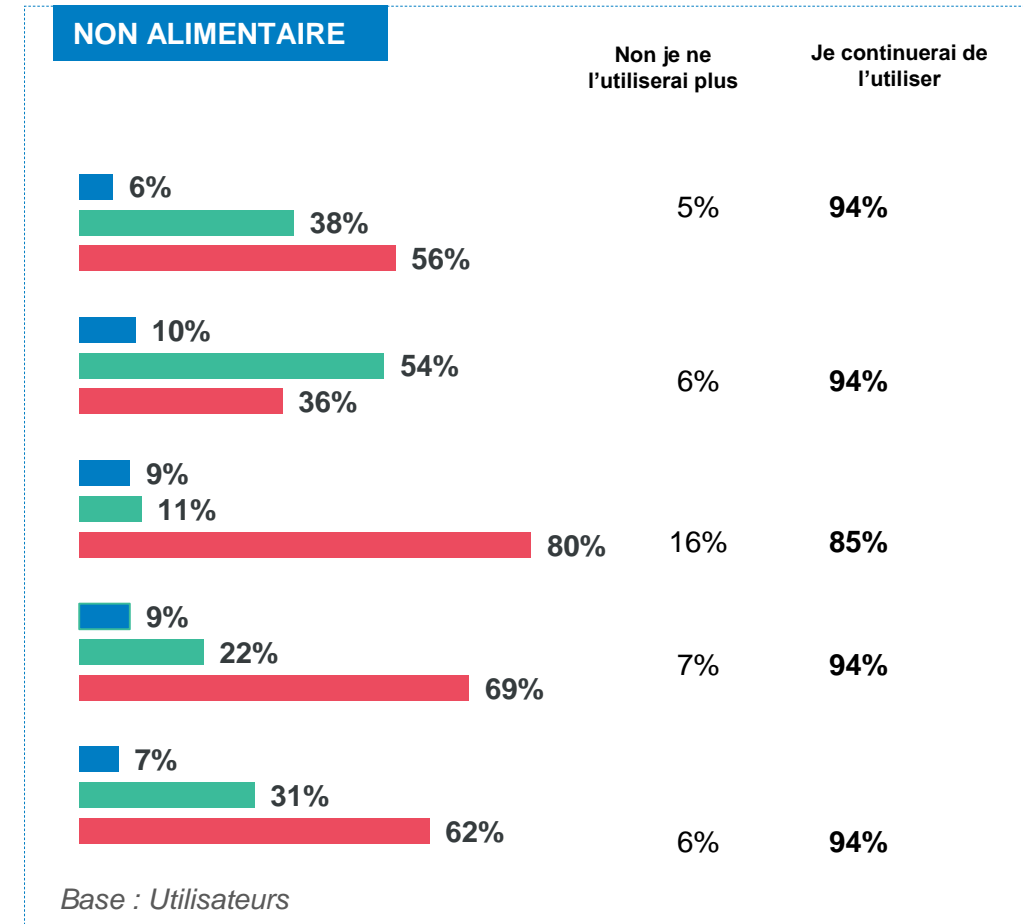
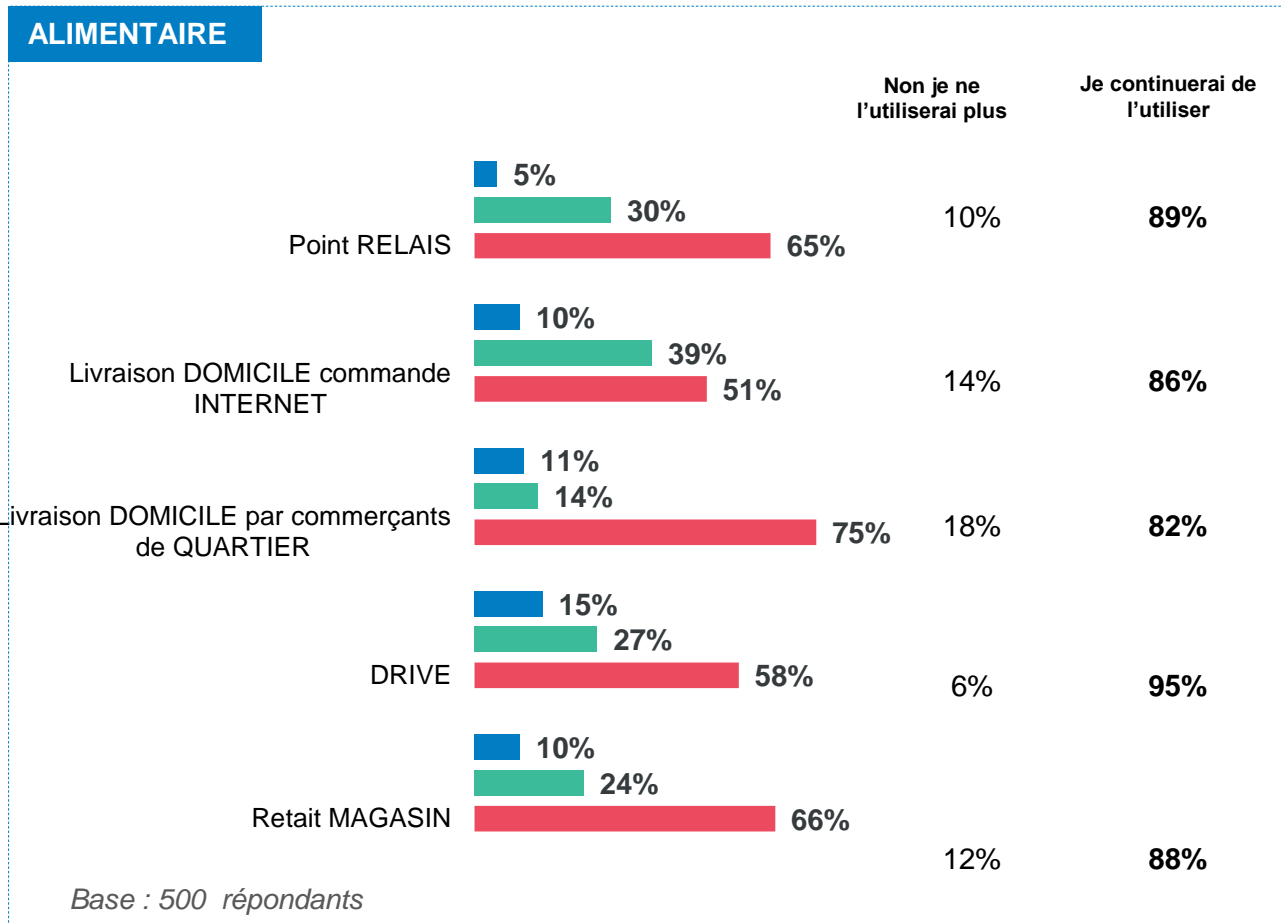
Base : 1 047 répondants

Question : Quel budget allez-vous dépenser pour vos achats de Noël (de façon globale : cadeaux, repas, décoration...etc)? [Simple]

Quelle baisse de budget envisagez-vous? [Simple]

# Les Français ont testé de nouveaux canaux de commandes. ( Etude Qualimetrie/Procos Avril 2020)

Parmi les solutions de consommation suivantes, dites-nous celles que vous utilisez ou avez utilisé PENDANT le confinement, et si vous envisagez de continuer à les utiliser APRES le confinement



■ Utilisé pour la 1<sup>ère</sup> fois pdt le confinement

■ Utilisé pendant confinement, mais pas la première fois

■ Pas utilisé pendant le confinement

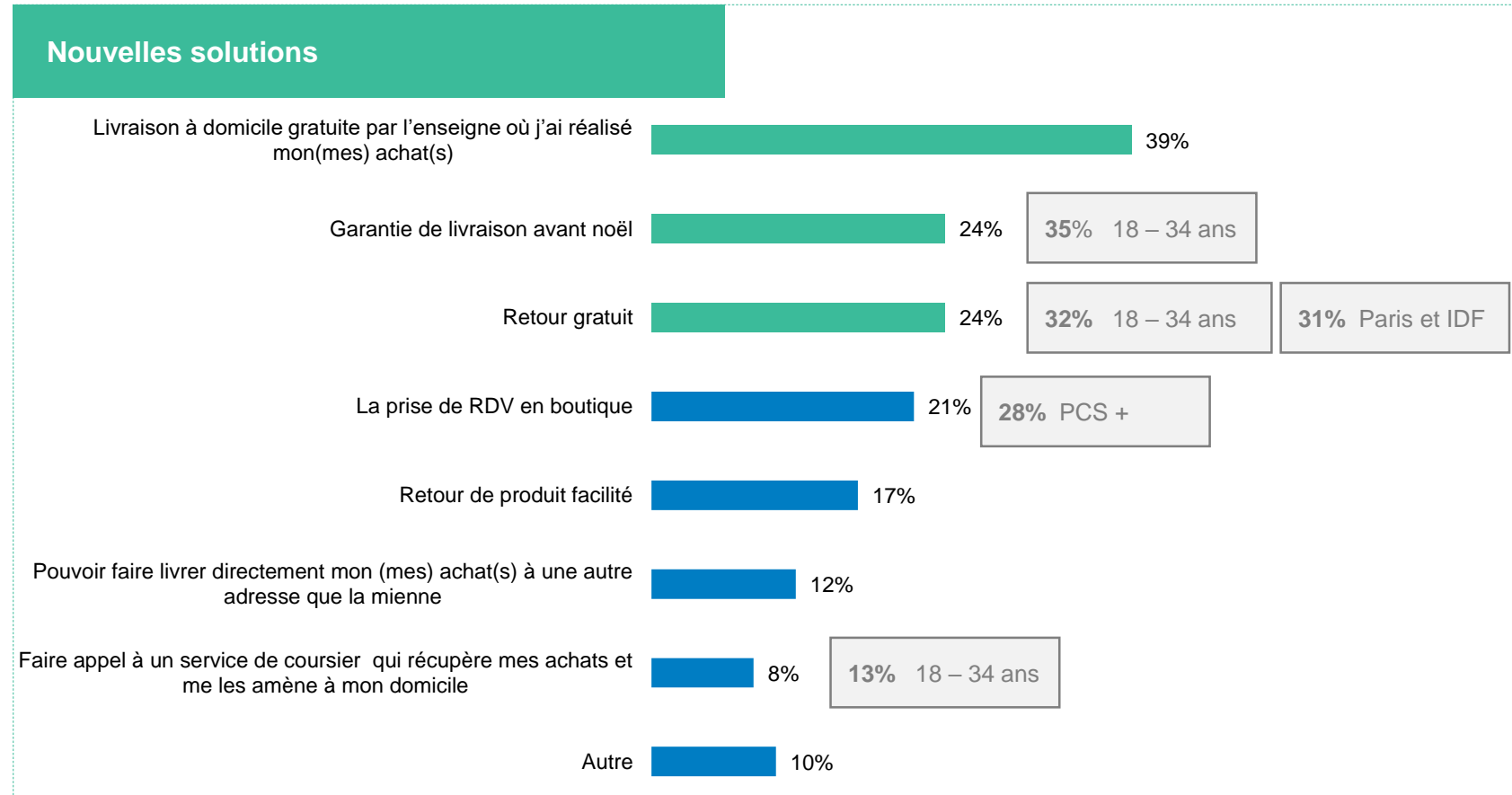
# Des Français à l'écoute de nouvelles solutions

Pour la livraison de leurs achats...

**les Français aimeraient la gratuité autant que possible mais aussi la garantie de livraison pour Noël.**

Ils sont prêts à essayer de **nouveaux services** notamment **la prise de RDV et le coursier !**

Pour les autres nous sommes sur **une majorité de déplacements en point de vente.**



Base : 1 047 répondants

Question : Parmi les propositions suivantes, quelles sont celles qui vous intéressent ? [Multi]

# Une forte attente sur la livraison à domicile pour les clients du Web.

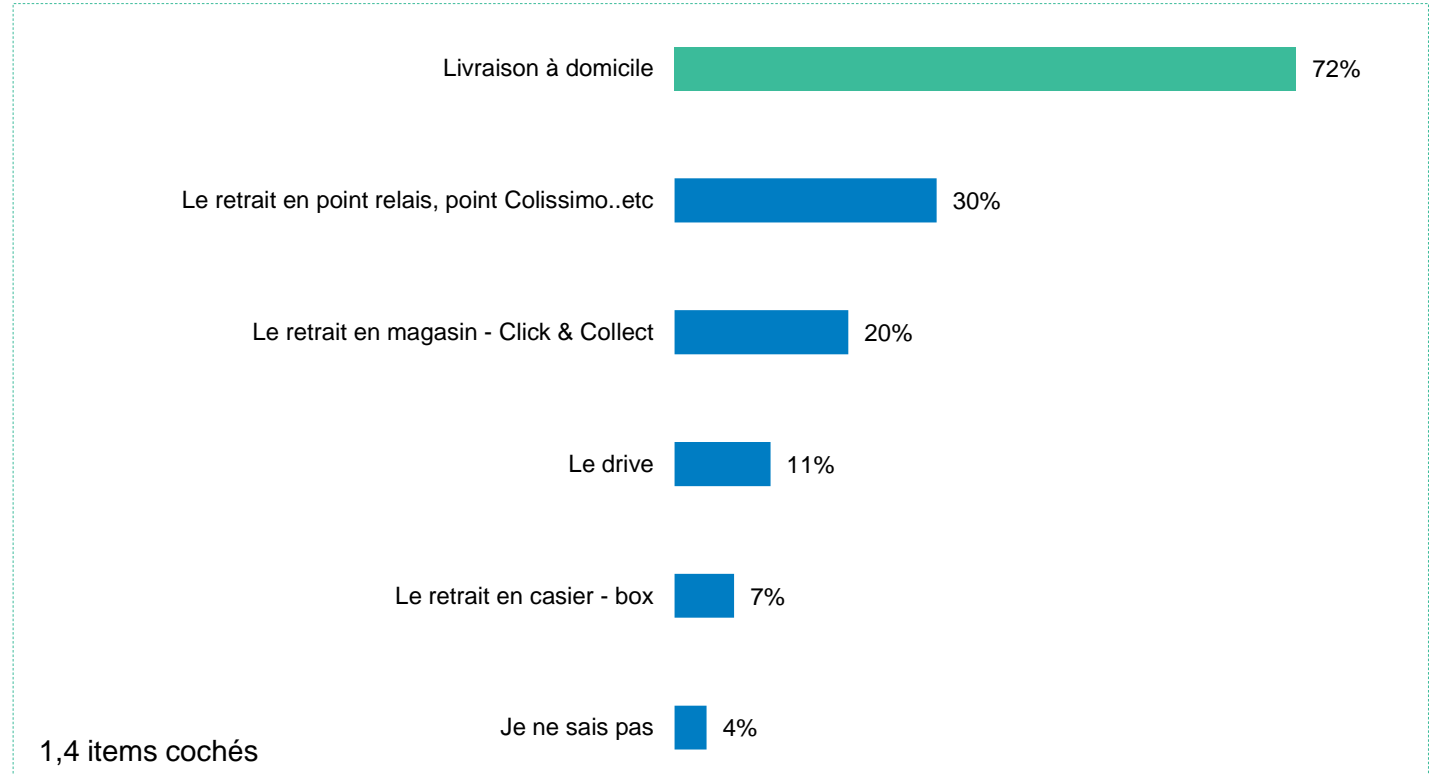
Parmi les répondants effectuant leurs achats sur internet

**7 sur 10**  
vont privilégier la livraison à domicile.

C'est d'autant plus vrai auprès des Français qui craignent de contaminer leur entourage

*Le télétravail favorise peut être également ce type de livraison.*

Les Français les plus sceptiques sur un déconfinement début décembre étaient majoritaires sur la livraison à domicile et retrait en point relais.



Base : 150 répondants achetant leurs achats sur internet

Question : Vous avez déclaré faire vos achats de Noël en ligne, pouvez-vous nous préciser quel(s) type(s) de livraison vous allez utiliser? [Multi]

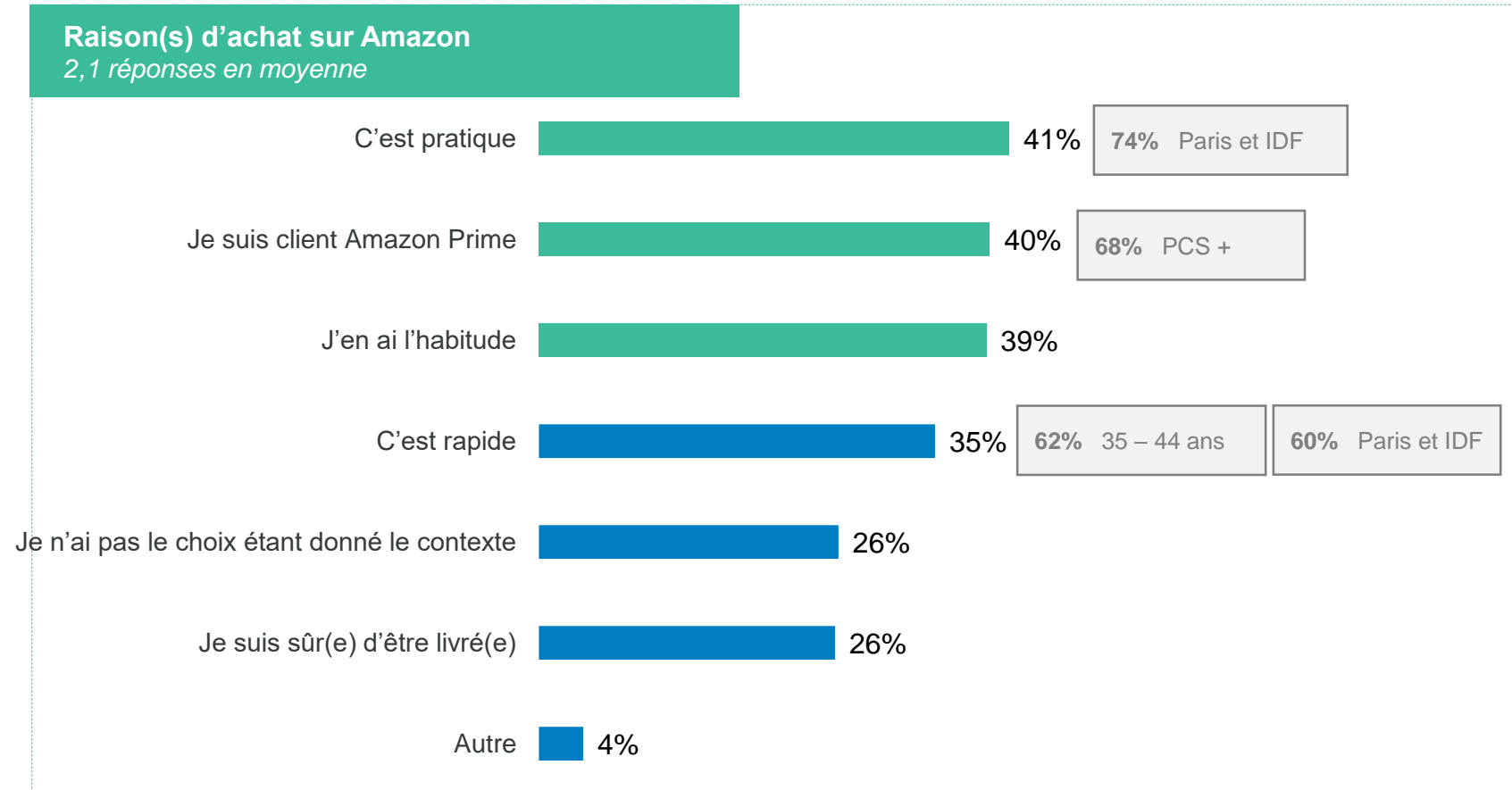
# Des intentions sur Amazon en lien avec leur part de marché

Les Français achètent sur Amazon...

**car c'est pratique et qu'ils en ont l'habitude.**

Une bonne part est **client Amazon Prime**

**Les parisiens** utilisent principalement Amazon pour sa praticité et sa rapidité.





# Une défiance aussi d'une partie des Français.

Les Français n'achètent pas sur Amazon...

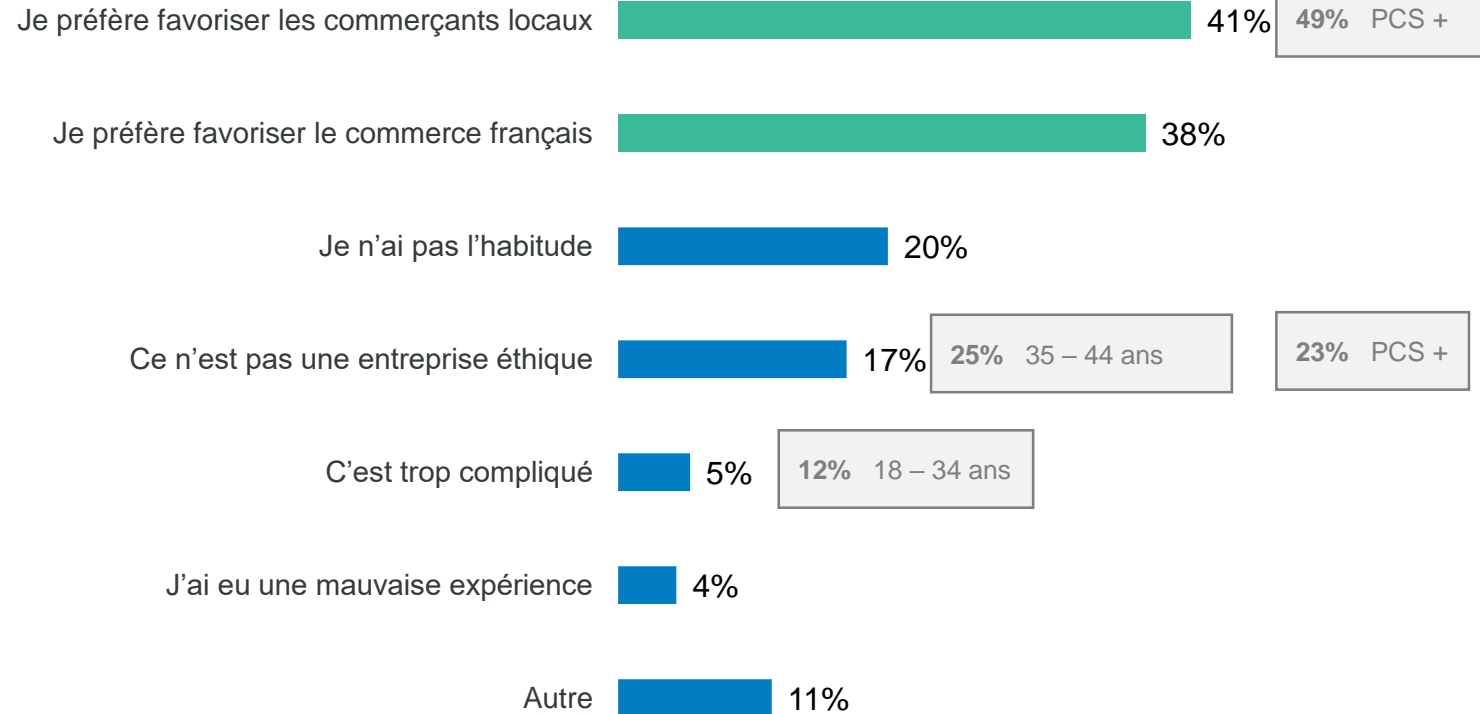
car ils préfèrent favoriser les commerçants locaux et français.



Pour les 35-44 ans  
et les PCS +  
Amazon n'est pas une  
entreprise éthique.

## Raison(s) de non achat sur Amazon

1,4 réponses en moyenne



# Une certaine incertitude sur la préparation de leurs déplacements

Pour préparer leurs déplacements personnels...

les Français viendront directement sur place, ou ils utiliseront internet.

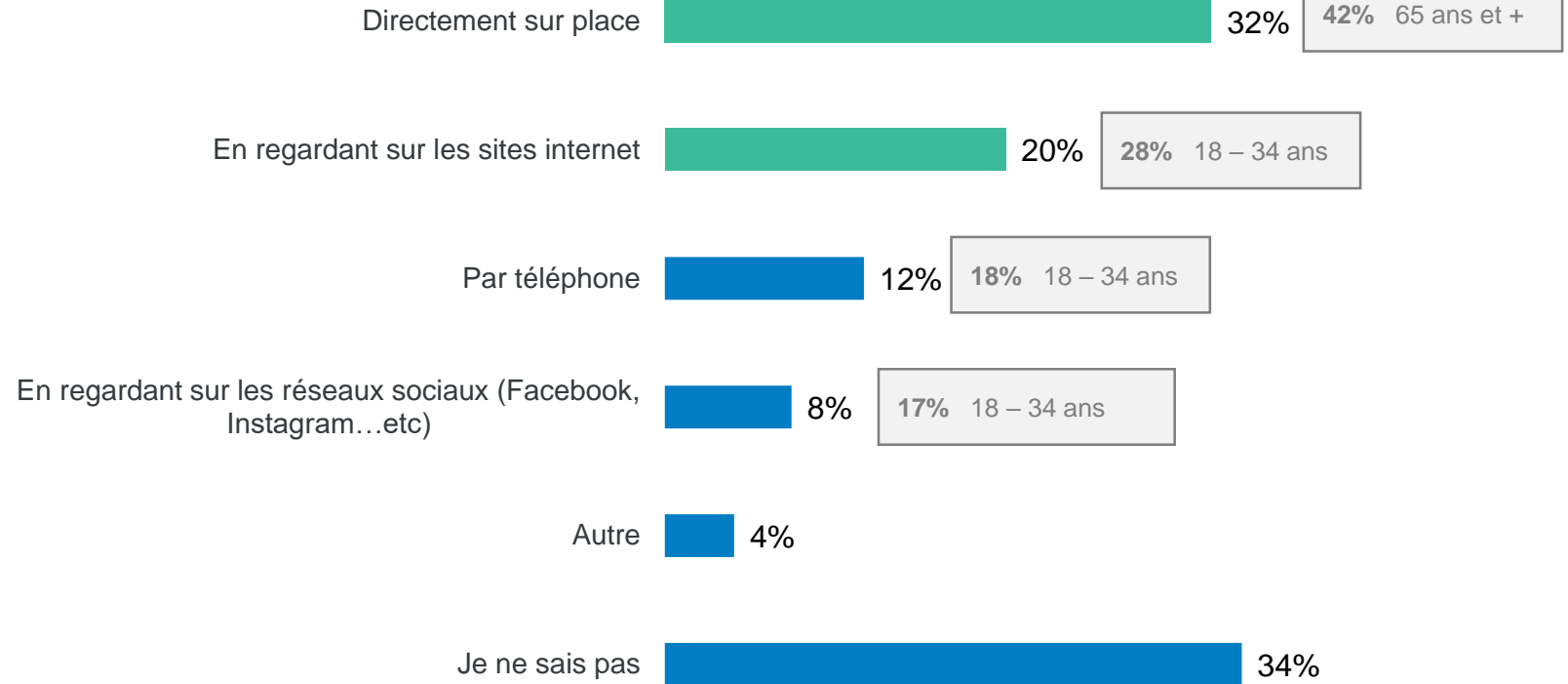
1/3

des Français

ne savent pas encore comment ils vont préparer leurs déplacements.

## Préparation des déplacements personnels

1,1 réponse en moyenne



# Synthèse

# Adaptez votre discours à vos cibles !



Les 18-34 ans

**MAINTENANT, RAPIDE,  
FACILE, BONNE AFFAIRE !**

Connectés, les 18-34 ans vont surfer sur les **sites marchands** pour **ANTICIPER** leurs achats de Noël  
Ils sont 30% à déclarer vouloir profiter des **bonnes affaires**, comme les soldes ou encore le BLACK FRIDAY  
⇒ La bonne période pour eux, c'est maintenant!

Habitué aux app et sites tels que Vinted, LBC, ils veulent une **expérience sans couture**

Ils sont d'ailleurs 17% à envisager passer par **Amazon** pour leurs achats de Noël  
⇒ **RAPIDITE** : la garantie de livraison avant Noël est un argument qui fait mouche auprès d'eux  
⇒ **SIMPLICITE** : le retour gratuit est également important pour cette cible jeune (cf Amazon)



Les 35-64 ans

**DECEMBRE, MAITRISE BUDGET,  
SOUTIEN ECONOMIE**

Ils n'ont pas spécialement anticipé leurs achats  
=> **Décembre** période clef!

Ils ont bien conscience de l'**impact économique** de la crise, et suivent la tendance de fond : privilégier les boutiques **locales** et les produits **Français** pour soutenir l'économie.. et ce sans distinction de revenus

Si l'inquiétude économique les pousse à soutenir l'économie locale, elle les pousse également à **maîtriser leur budget** et ils sont nombreux à déclarer réduire leur budget pour les achats de Noël (notamment les 45-59 ans = 54%)

Pour les accompagner dans cette période complexe

- Les rassurer : livraison avant Noël
- Leur simplifier la vie : retour gratuit, livraison à domicile



Les + 65 ans

**RASSURER, LOCAL, PLAISIR,  
MADE IN FRANCE**

**Plus inquiets**, moins connectés, ils attendent le déconfinement pour se rendre dans les boutiques  
Ils vont d'ailleurs privilégier les boutiques **locales**  
=> Etre prêts à les **accueillir en toute SECURITE** lors de la réouverture / déconfinement

Ils semblent plus attachés aux valeurs de Noël et veulent continuer à gâter leurs enfants et petits enfants.  
Pour leurs achats ils vont privilégier les produits **Français**  
=> jouer la carte **plaisir**, convivialité et **Made in France**

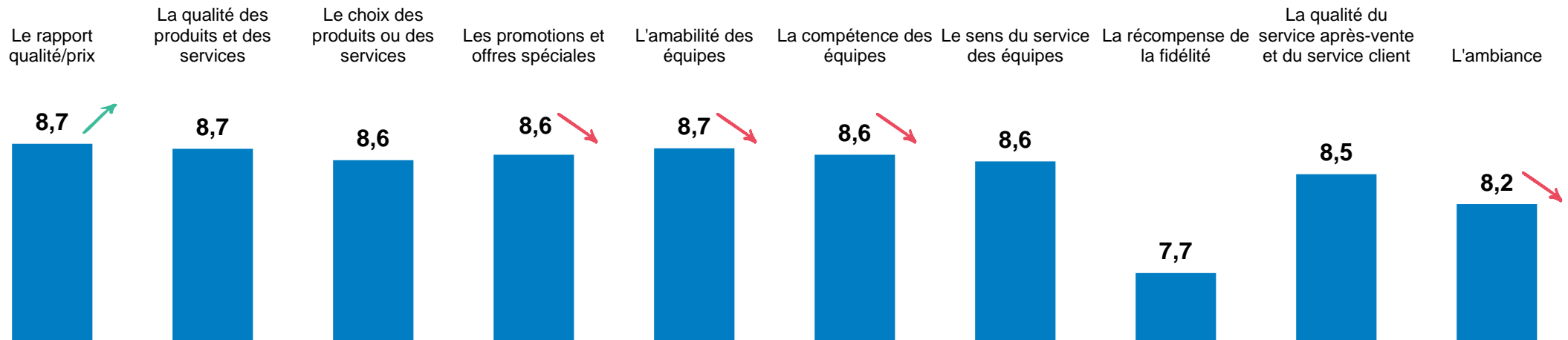
Allez chercher l'additionnel avec une équipe motivée et avenante !



Une bonne expérience client apporte

**15% de CA additionnel**

Mobilisez vos équipes pour faire grimper le panier moyen



197 653 votants  
Du 15 juin au 30 août 2020

# Travailler la cohérence des informations sur tous vos canaux

Tous les canaux de contacts vont être sollicités par les Français !

# 1/3

des Français

ne savent pas encore comment ils vont préparer leurs déplacements.



**MERCI !**  
**Bonnes ventes à tous!**



**Emmanuel Le Roch**  
Délégué Général PROCOS



**Tarek Ouagguini**  
CEO HAPPYDEMICS



**Emeric Bayart**  
CEO QUALIMETRIE  
[ebayart@qualimetrie.com](mailto:ebayart@qualimetrie.com)  
06 62 81 93 23