



Observatoire du Consom'acteur
Les Français et les soldes

Présentation du 19 mars 2009

BJ : 5301

Contact OpinionWay : Philippe Le Magueresse / 01 78 94 89 96

Méthodologie



Méthodologie

Recueil de l'information

- ▶ **Mode de recueil** : Interrogation en ligne sur système **CAWI** lors de notre omnibus hebdomadaire.
- ▶ **Source d'interrogation** : NewPanel le panel en ligne de 55 000 internautes d'OpinionWay
- ▶ **Taille d'échantillon** : **1002 individus** représentatifs des Français âgés de 18 ans et plus sur des quotas de sexe, âge, CSP de l'individu, région et habitat (cf. structure de la population sur la page suivante).
- ▶ **Dates de recueil** : du **11 au 13 mars 2009**.
- ▶ OpinionWay rappelle par ailleurs que les résultats de ce sondage doivent être lus en tenant compte des marges d'incertitude : 2 à 3 points au plus pour un échantillon de 1 000 répondants.



1

Comment faire de bonnes affaires ?

“

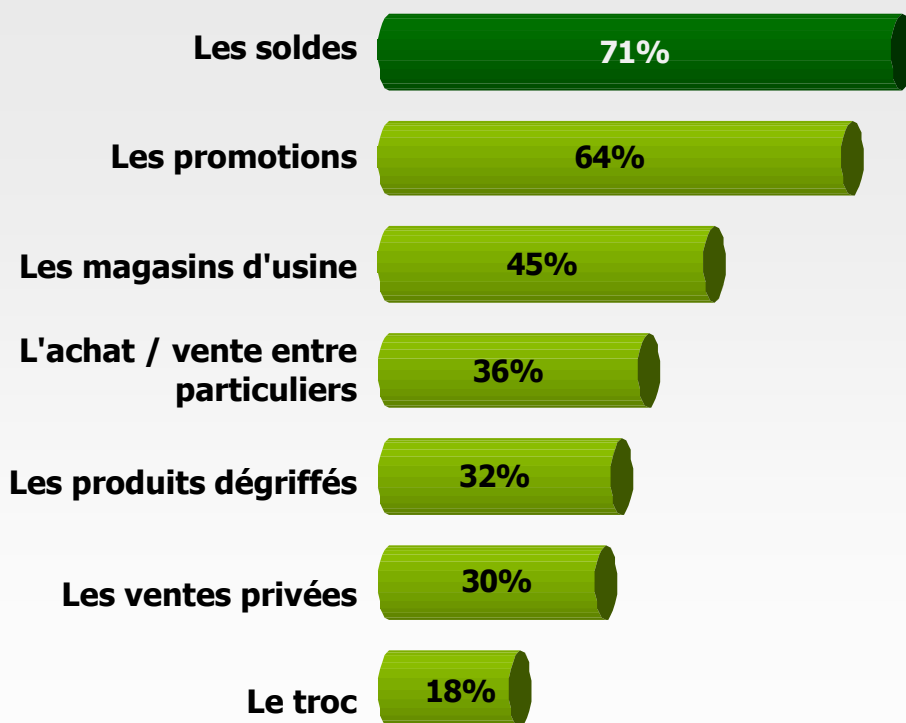
Les moyens de faire bonnes affaires

Base totale: 1002

L1 : Quel est pour vous le meilleur moyen de faire de bonnes affaires ? En premier ? En deuxième ? En troisième ?

CUMUL 1/2/3 position

EN PREMIER



→ Les soldes demeurent pour les Français la meilleure façon de faire des bonnes affaires

2

Les soldes

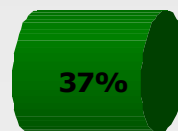
“

Comportement d'achat lors des soldes 2009

Base totale: 1002

L2 : Parmi les phrases suivantes, quelle est celle qui correspond le plus à votre comportement à cette occasion ?

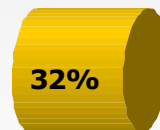
J'ai fait les soldes cette année et je les fais pratiquement à chaque fois.



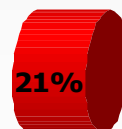
J'ai fait les soldes cette année, mais habituellement je ne les fais pas



Je n'ai pas fait les soldes cette année, mais habituellement je les fais.



Je ne fais jamais les soldes.



47 % des français ont fait les soldes cette année

53 % des français n'ont pas fait les soldes cette année

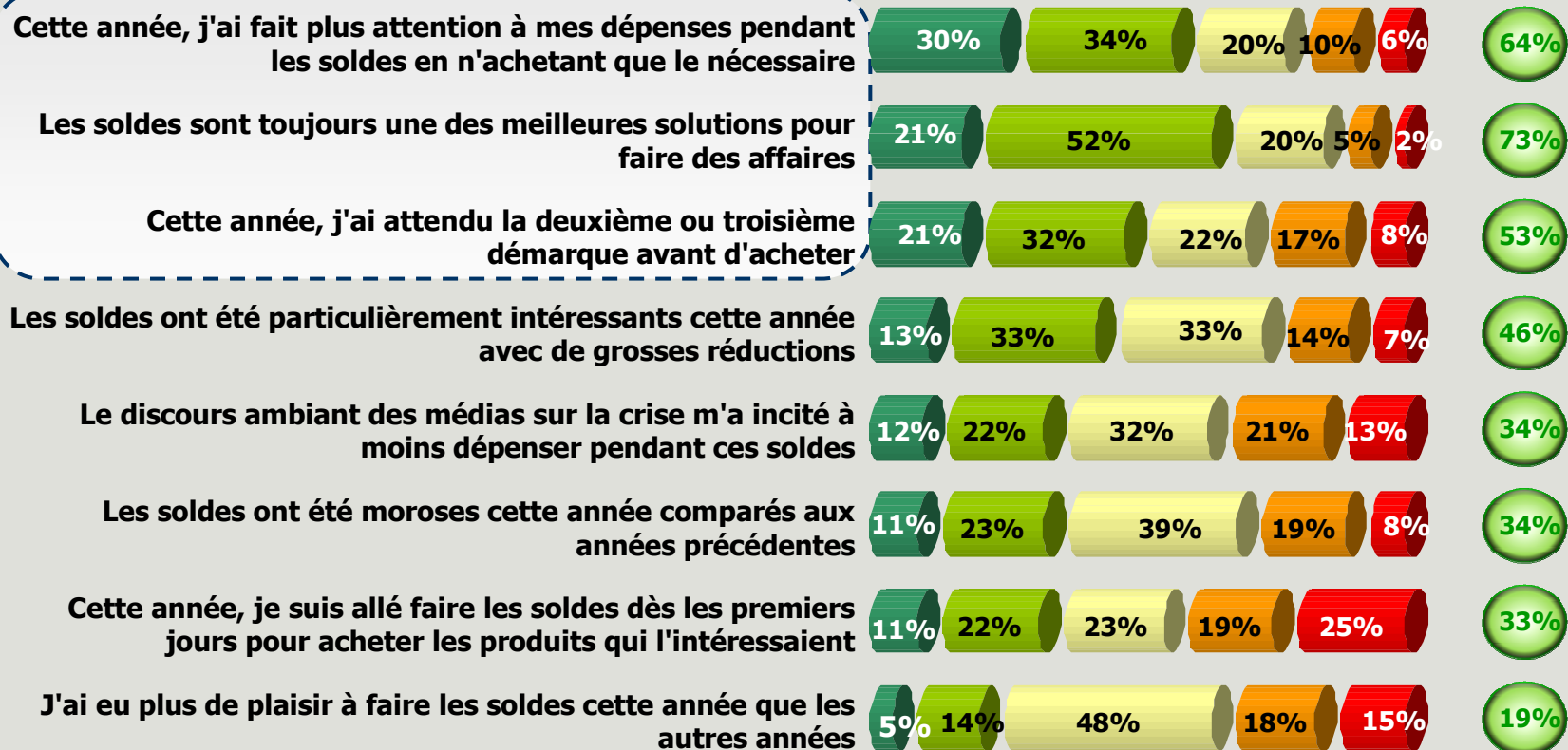
→ Près d'un Français sur deux dit avoir fait les soldes d'hiver 2009

Comportement d'achat lors des soldes 2009

Base « a fait les soldes cette année » : 470

L3 : Nous allons vous proposer une série d'affirmations au sujet des soldes d'hiver 2009. Dites-nous si vous êtes d'accord ou pas avec chacune d'entre elles.

S/T d'accord



■ Tout à fait d'accord ■ Plutôt d'accord ■ Ni d'accord, ni pas d'accord ■ Plutôt pas d'accord ■ Pas d'accord du tout

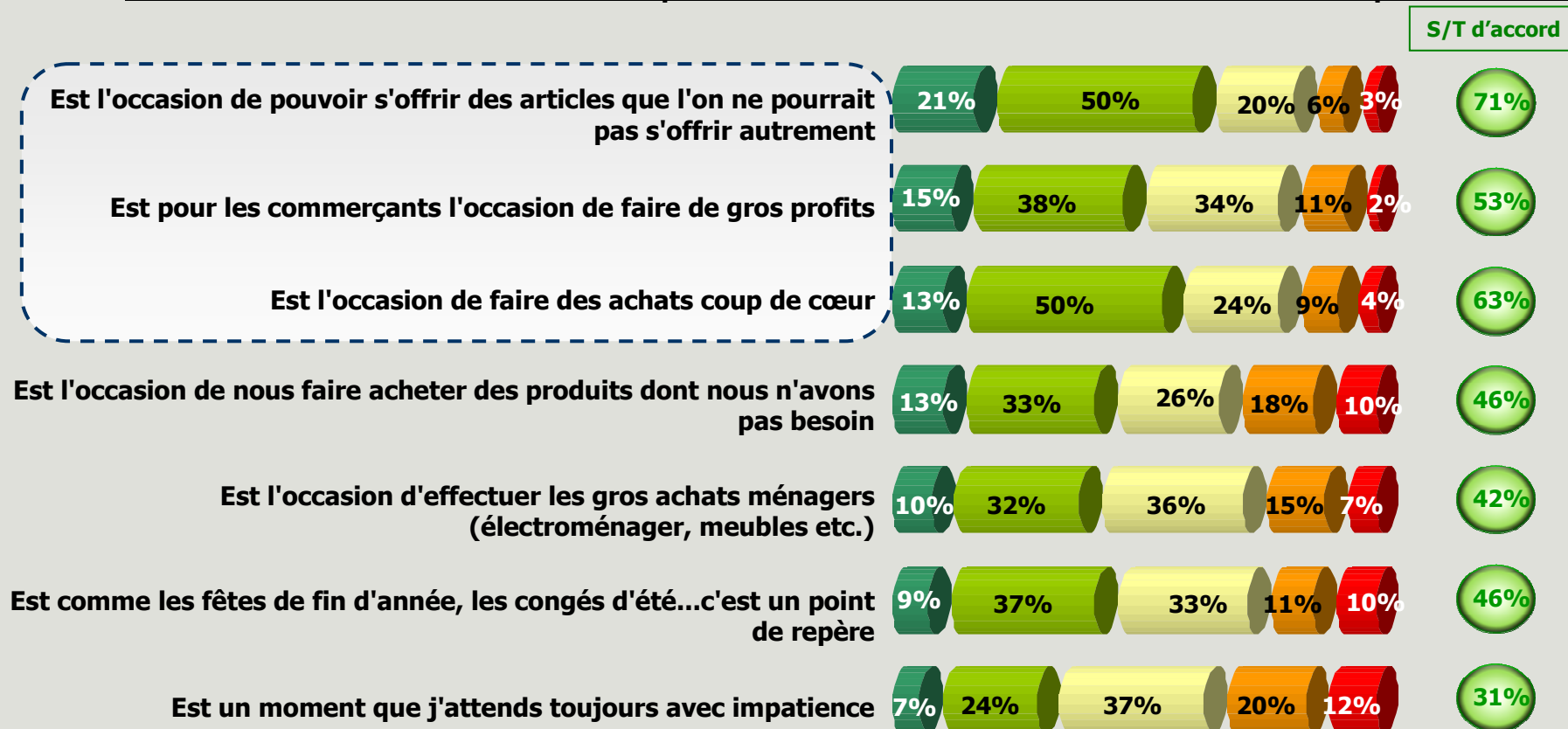
→ 64% des personnes qui ont fait les soldes affirment avoir fait plus attention en n'achetant que le nécessaire
 → 53% affirment avoir attendu les 2èmes ou 3èmes démarques pour acheter



Image générale des soldes

Base « a fait les soldes cette année »: 470

L3B : Voici une série d'affirmations sur la période des soldes. Dites-nous si vous êtes d'accord ou pas avec chacune d'entre elles



■ Tout à fait d'accord ■ Plutôt d'accord ■ Ni d'accord, ni pas d'accord ■ Plutôt pas d'accord ■ Pas d'accord du tout

→ 7 personnes sur 10 qui ont fait les soldes considèrent que c'est l'occasion de pouvoir s'offrir des articles que l'on ne s'offrirait pas autrement.

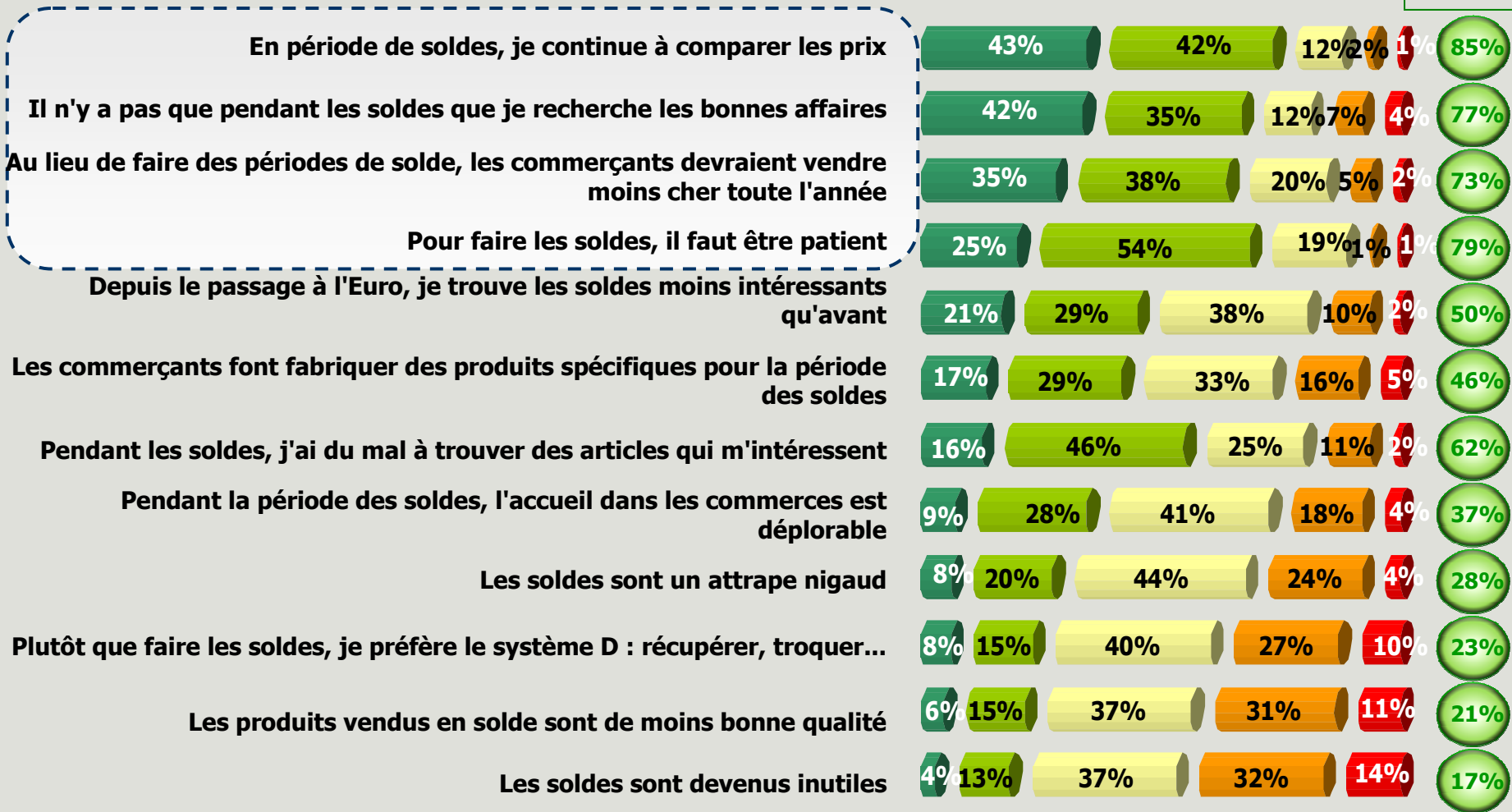


Image générale des soldes

Base « a déjà fait les soldes cette année »: 791

L4 : Et êtes-vous d'accord ou pas avec les affirmations suivantes :

S/T d'accord



■ Tout à fait d'accord ■ Plutôt d'accord ■ Ni d'accord, ni pas d'accord ■ Plutôt pas d'accord ■ Pas d'accord du tout

→ 7 personnes sur 10 considèrent qu'au lieu de faire des soldes les commerçants devraient vendre moins cher toute l'année.

Les attentes des consommateurs

Base totale : 1002

L7 : Quelles sont vos attentes concernant les soldes ?

ST1 - LES PRIX	45%	ST3 - DUREE ET PERIODE DES SOLDES	7%
Des prix bas / Acheter moins cher	24%	Supprimer les soldes pour avoir des prix attractifs toute l'année	4%
Baisser d'avantage les prix /Faire des remises plus importantes	9%	Soldes plus réguliers	3%
Acheter moins cher ce dont on a besoin	6%	ST 4 - Autres	14%
Acheter des produits de marques/chers pour se faire plaisir	6%	Meilleure organisation dans les magasins	2%
Faire de bonnes affaires	5%	Autres attentes	11%
De vrais soldes/ne pas augmenter les prix avant les soldes	4%		
ST2 - LA QUALITE DES SOLDES	21%	Aucune Attente	24%
Un meilleur rapport qualité prix	10%		
Mettre des produits de la saison et non des invendus des saisons précédentes	6%	Nombre moyen de réponses	1,1
Plus de choix au niveau des tailles/ couleurs	6%		



Les attentes des consommateurs – les verbatim clés

Base totale : 1002

L7 : Quelles sont vos attentes concernant les soldes ?

« Pas assez de rabais, pas de choix et c'est un bazar dans lequel je n'arrive pas à trouver quelque chose. De plus **mon porte monnaie ne me permet de pouvoir profiter qu'à cette période**. Je n'ai pas assez de pouvoir d'achat »

« Je ne m'habille que pendant les soldes parce que je n'ai pas le choix. **Cette année, les soldes sont restés chères** et j'ai dû acheter moins car mon budget était le même. »

« Acheter à plus bas prix des produits qui m'intéresse moi et toute la famille **essentiellement en terme de vêtements**, car pour le reste j'attends les promos ou les bonnes occasions et pas spécialement les soldes »

« Qu'il y ait **plus de soldes dans l'année** (3-4 fois par an) mais sur **une plus courte durée** (3-4 semaines au lieu de 6). Cela permettrait aux commerçants de vider plus souvent leurs stocks et de faire plusieurs fois par an beaucoup de chiffres d'affaires. »

« Des prix sérieux **correspondant à des articles en magasin**, comme la loi l'exige et non pas sur des fausses soldes fabriquées en chine pour l'occasion »

« Que **les prix soient vraiment soldés dès le départ et non pas à plusieurs vitesses** -30, puis -50 et enfin -70%. »

« De vraies affaires, pas de simples promos, pas des articles de moindre qualité ou quelques articles en couleurs ou tailles improbables ! **Des prix bas et de la qualité !** »



3

Les soldes 'flottants'

“

Connaissance et intérêt des soldes 'flottants'

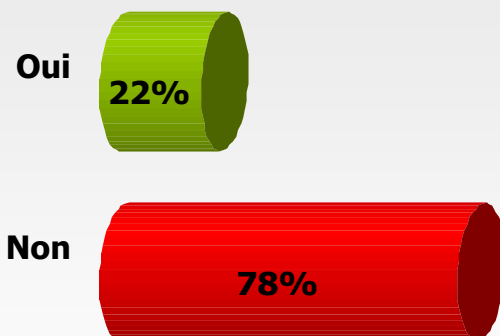
Base totale: 1002

L6 : Savez-vous ce que sont les soldes 'flottants', autrement appelés soldes 'libres' ?

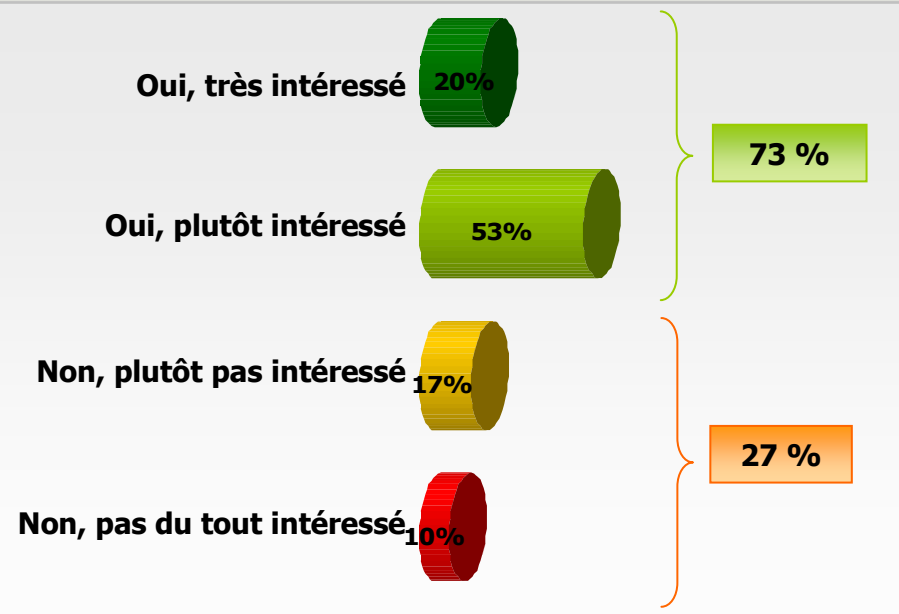
L7 : Etes-vous intéressé(e) ou pas par ces soldes flottants ?

(Une définition des soldes flottants est présentée au répondant avant de poser cette question L7)

Connaissance



Intérêt



→ 2 Français sur 10 savent ce que sont les soldes flottants
→ 7 sur 10 sont intéressés par ces soldes flottants



Les raisons d'intérêt / de non intérêt pour les soldes 'flottants' - Spontanées

L8a : Pour quelle(s) raison(s) êtes-vous intéressé(e) par ces soldes flottants ?

Pas obligé d'attendre 6 mois les soldes/ plus fréquent	32%
Bénéficiaire de prix intéressants/Acheter moins cher	19%
Plus d'occasions de faire des affaires/ bonnes affaires	19%
Moins d'affluence dans les magasins	6%
Plus de choix produits/ Plus de choix dans les produits de saison	5%
Meilleure gestion du budget / Economies	5%
Permettent de se faire plaisir plus souvent	2%
nsp	3%
Autres	13%

L8a : Pour quelle(s) raison(s) n'êtes-vous pas intéressé(e) par ces soldes flottants ?

Je n'achète que si le besoin existe réellement / Incitation à l'achat fréquent	24%
Ce sont des soldes trompeurs	18%
Je ne fais pas les soldes	17%
Périodes trop différentes/crainte d'un manque d'informations	12%
Produits bas de gamme/invendus	6%
nsp	3%
autres	20%



Les raisons d'intérêt / de non intérêt pour les soldes 'flottants'- Verbatim

Intéressé

« Parfois on est un peu **plus à l'aise financièrement** à certaines périodes de l'année et ça pourrait correspondre à ces soldes flottants (avec un peu de chance !) et ça pourrait aussi **éviter la cohue** et les bousculades des 1ers jours des soldes»

« Ceci permettra d'avoir des remises sur différents produits et à des moments différents , d'où **diversité des achats** en solde et **facilité d'étalement** de ces achats dans le temps. »

« Ca permet de faire une fois de plus les soldes, il faudrait que cette période se situe **juste avant les vacances d'été** (vers mai Juin) pour faire des bonnes affaires pour que les gens aient plus de moyens pour partir en vacances! »

« Parce que les **soldes de janvier tombent en même temps que les assurances** et autres dépenses annuelles fixes et le budget est très limité pour les soldes... »

« Etant donné que je vais presque toujours dans les mêmes magasins, **il suffira d'être informé des dates** de ces soldes libres et cela permet de faire plus d'affaires. Cela répartit les affaires sur l'année»

« Cela peut être **intéressant pour l'électro ménager** etc. ou pour **habiller les enfants** pour qui il faut régulièrement changer la garde robe. Mais bon entre les promo toutes l'année, les soldes et les soldes flottantes, on se demande quand on paiera »

Pas intéressé

« Chaque commerçant aura sa période de solde. **C'est trop compliqué** et il n'y aura plus de moyen de comparer...à moins d'être fidèle à un commerçant en particulier»

« Je ne suis pas intéressée par des soldes flottants car **il suffit de ne pas être au courant pour passer à côté d'une baisse de prix!** je ne veux pas être à l'affut de la bonne affaire! Toute l'année, dès le départ des prix raisonnables, pour que le consommateur puisse acheter»

« Car on ne saura pas les dates de ces soldes et je crains que les **réductions soient moins attractives** que pendant les soldes classiques. Les **dates de ces soldes seront aléatoires** et pas à la même date pour chaque boutique donc peu intéressant. »

« Je ne crois pas aux actions coup de poing, je suis plus pour une consommation raisonnable sur la durée, **les soldes incitent à acheter tout et n'importe quoi, dopent la consommation** »

« Je trouve que **les prix devraient être légèrement plus bas toute l'année** car il est incompréhensible que l'on puisse vendre à produits à -70%. **On voit que l'on se fait arnaquer en permanence !** »

A propos d'Altavia



Partenaire de commerce depuis plus de 25 ans, Altavia est un groupe indépendant spécialisé dans la communication commerciale. Présent sur 23 sites dans 14 pays en Europe et en Chine, le groupe propose des solutions en Marketing & Publishing Services spécialement adaptées aux besoins du retail. La mission d'Altavia est d'enchanter le commerce : enrichir la relation client, la rendre agréable, fluide, satisfaisante pour le client comme pour l'enseigne et source de business. Pour aider le commerce dans sa mission première de créateur d'échanges, de liens et de sens, Altavia trouve des voies innovantes, conceptuelles et technologiques, pour mieux communiquer avec le client-consommateur et le satisfaire dans ses attentes fondamentales et ses aspirations nouvelles. Créé en 1983 par Raphaël Palti, son Président Directeur Général, le groupe Altavia a réalisé en 2008 un chiffre d'affaires (estimé) de 500 millions d'euros avec 1000 collaborateurs et plus de 300 clients. En France, Altavia est le quatrième groupe de communication au classement Stratégies et y réalisait en 2007 53% de son chiffre d'affaires avec 550 collaborateurs.

