

## Les commerçants vus par les consommateurs français



L'assemblée des Chambres Françaises de Commerce et d'Industrie a commandé auprès d'OpinionWay un sondage sur l'image du commerce auprès des français suivant un échantillon de 998 personnes représentatif de la population de l'hexagone âgées de 18 ans et plus sous forme d'interviews qui ont eu lieu du 21 au 23 décembre 2011.

Il en ressort que plus des trois quarts des Français ont une bonne opinion des commerçants, avec comme atout des prestations satisfaisantes et des commerçants innovateurs, pour 76% des sondés.

### Les Français aiment leurs commerçants

Quelque que soit le sexe et l'âge, le consommateur plébiscite le commerçant et déclare en avoir une bonne opinion, on notera par ailleurs que ce sont les catégories sociaux-professionnelles du bas de l'échelle qui ont la meilleure opinion avec un taux de satisfaction qui monte à 84% (contre 77% pour l'ensemble des CSP).

En outre, les Français s'accordent à dire que le commerce de proximité participe de façon importante au dynamisme de l'économie locale, que c'est un élément essentiel d'une bonne qualité de vie. On pourrait même dire que ces commerçants participent à l'embellissement de leur ville ou village grâce à la rénovation de leur devanture.

### Le commerçant serait moderne

Dans leur très grande majorité (76%), les Français pensent que les commerçants ont bien évolué durant cette dernière décennie les qualifiant même de modernes. Ils sont une majorité de consommateurs à observer que les efforts entrepris par les commerçants ont porté leurs fruits même si les plus jeunes ont plus de difficultés à percevoir le travail accompli.

Pour autant, la vente sur Internet est perçue par les consommateurs comme une menace autant sinon plus sérieuse que la concurrence. Près des trois quarts estiment même que l'e-commerce fragilise les commerçants de proximité.

### Des prestations satisfaisantes

La qualité et la variété des produits proposés à la vente sont les deux principales qualités qu'accordent les consommateurs aux commerçants de proximité.



Bien que l'on ait tendance à penser le contraire, l'accueil et la disponibilité sont remarqués par plus de 70% du panel. Et, les deux tiers sont satisfaits des conseils fournis par le professionnel. Par contre, les prix sont jugés, par près de la moitié des consommateurs, trop élevés. La crise avec pour corollaire la baisse du pouvoir d'achat ne fait qu'accentuer cette perception.

Malgré tout, la pression demeure réelle et les commerçants doivent redoubler d'effort dans le futur car 46% des Français attendent des améliorations concernant les produits et les services. A noter que plus du tiers des sondés souhaitent une offre élargie avec l'ouverture de nouveaux commerces au plus près de leur domicile. Par ailleurs, les personnes âgées recherchent encore plus de conseils (58% des plus de 65 ans contre moins de 30% pour les moins de 50 ans).

### Un métier passionnant

Près de 75% des Français considèrent qu'être commerçant est quelque chose de valorisant. Ainsi, on pourra dire que le commerçant est un travailleur passionné, libre, indépendant avec de solides compétences.

Plus de 60% d'entre eux pensent que le commerce est une chance de réussite pour un jeune mais paradoxalement, seuls 45% d'entre eux conseilleraient à un jeune de leur entourage de se lancer dans le commerce. Il semblerait que la perception du métier à savoir, profession plutôt prenante générateur de peu de revenus au final soit le frein.

Enfin, les labels et certificats de qualité semblent avoir logiquement un impact non négligeable : 69% des consommateurs considèrent cela comme important et influence sensiblement sur le choix du magasin. ■