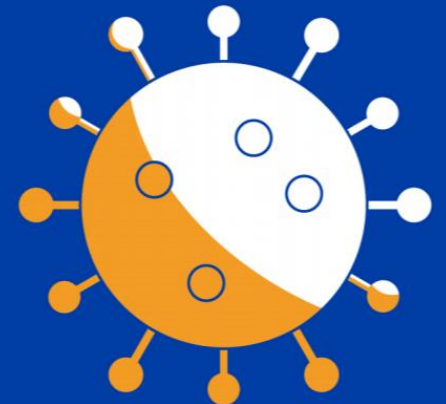


Les dépanneurs au temps de la COVID-19

Les Québécois se prononcent sur la performance des
dépanneurs dans la gestion de la COVID-19



Contexte et méthodologie

Contexte

Lanla a lancé un sondage auprès de sa cohorte de clients mystère afin de mesurer leurs comportements de fréquentation et d'achat ainsi que leur perception des actions prises par les dépanneurs dans le contexte actuel de la COVID-19.

Collecte de données

Collecte sur le Web, du 23 au 25 avril 2020 auprès de notre cohorte de clients mystère.

Répondants

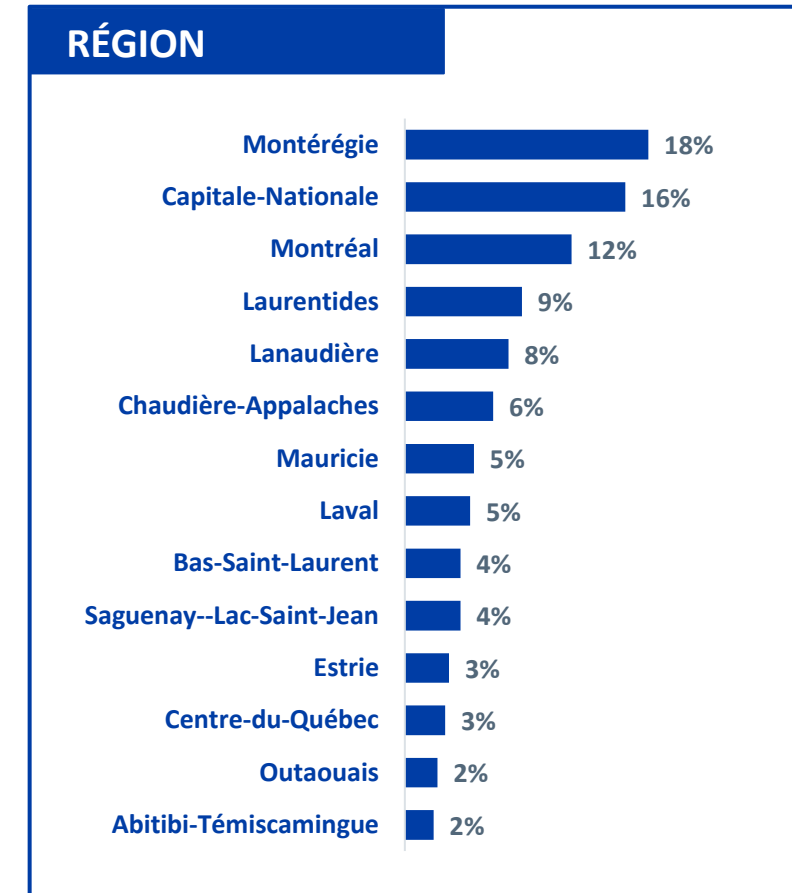
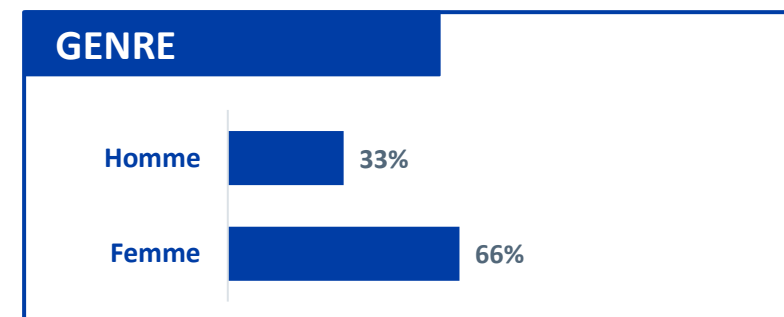
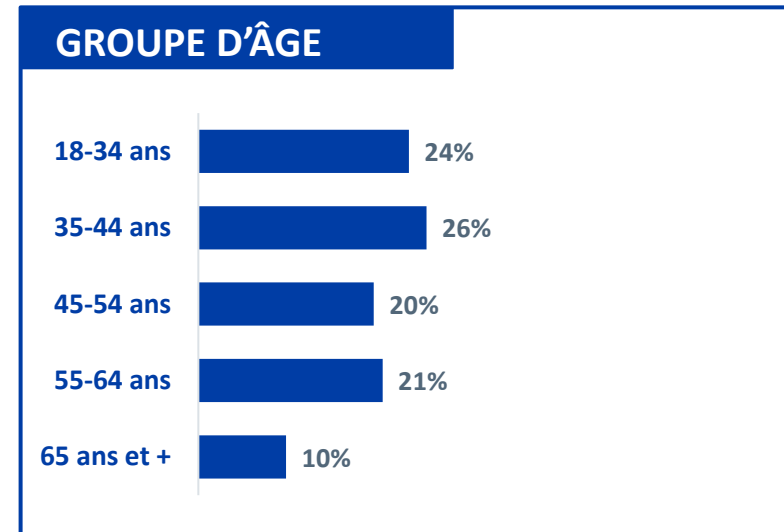
714 Québécois âgés de 18 ans et plus.

Échantillon

Compte tenu du caractère non probabiliste de l'échantillon, le calcul de la marge d'erreur ne s'applique pas.

Le genre masculin a été utilisé dans le but d'alléger le texte.

Profil des répondants



Base : n=714 répondants

La somme des résultats présentés peut ne pas égaier 100 % car les pourcentages ont été arrondis.

Les dépanneurs au temps de la COVID-19

Les faits saillants

Une bonne perception de la gestion de la crise par les dépanneurs

Parmi nos répondants une grande majorité juge positivement le secteur des dépanneurs en ce qui a trait à la gestion de la situation de la COVID-19. En effet, 89 % des répondants estiment que leur dépanneur de choix y accorde de l'importance.

Gestion de la COVID-19 : Un enjeu déterminant dans le choix de son dépanneur

Tant mieux, car il s'agit d'un enjeu important pour la fréquentation de ces commerces. Parmi les 10 % de répondants ayant changé de dépanneur de choix depuis le début de la crise, les principales motivations pour justifier ce changement sont reliées à la mise en place de mesures sanitaires et de sécurité.

Certaines mesures restent à renforcer

Les répondants souhaiteraient que leurs dépanneurs posent de façon plus systématique ou renforcent les mesures suivantes : l'installation de services sanitaires à l'entrée, les procédures de nettoyage et de désinfection des magasins et la limitation du nombre de clients en même temps dans le commerce.

Des achats plus fréquents et variés

La crise semble avoir modifié les habitudes d'achats dans les dépanneurs. Près de deux répondants sur 10 déclarent effectuer plus d'achats dans les dépanneurs et une proportion similaire y font des achats qu'ils ne faisaient pas avant la situation de la COVID-19. Conséquence des modifications des heures d'ouverture des épicerie ou de la fermeture de certains commerces, les dépanneurs présentent une solution de facilité et de proximité, notamment à Montréal. Plus du quart des répondants achèteraient plus souvent si les dépanneurs offraient une variété de produits plus grande.

L'achat en ligne et la livraison : des solutions à mettre en place ?

Le consommateur du temps de la COVID-19 est tourné vers le numérique. Ce constat se maintient dans le cas des dépanneurs. En effet, 30 % des répondants achèteraient plus souvent dans leur dépanneur de choix si celui-ci offrait un service d'achat en ligne et de livraison, dont 43% des Milléniaux.

Les dépanneurs au temps de la COVID-19

Les chiffres clés

89 %

des répondants estiment que leur dépanneur de choix accorde de **l'importance à la gestion de la situation de la COVID-19.**

19 %

des répondants font **plus d'achats dans les dépanneurs,** notamment à Montréal.

21 %

des répondants font des **achats en dépanneur qu'ils ne faisaient pas avant.**

30 %

des répondants **achèteraient plus souvent** dans leur dépanneur de choix si celui-ci offrait un **service d'achat en ligne et de livraison.**

CE QU'IL FAUT RETENIR :

Depuis le début de la crise, les achats en dépanneur se font plus variés et nombreux, et le secteur a su démontrer qu'il accordait de l'importance à la gestion de la crise.

Afin de soutenir cette dynamique, un renforcement continu des normes de sécurité en magasin continuerait à inspirer confiance aux clients. Ces derniers apprécieraient également des options de livraison et de magasinage en ligne.



Les dépanneurs au temps de la COVID-19

Détail des résultats

Constats additionnels

82 %

des répondants ont indiqué avoir acheté dans un dépanneur depuis le début de la situation de la COVID-19.

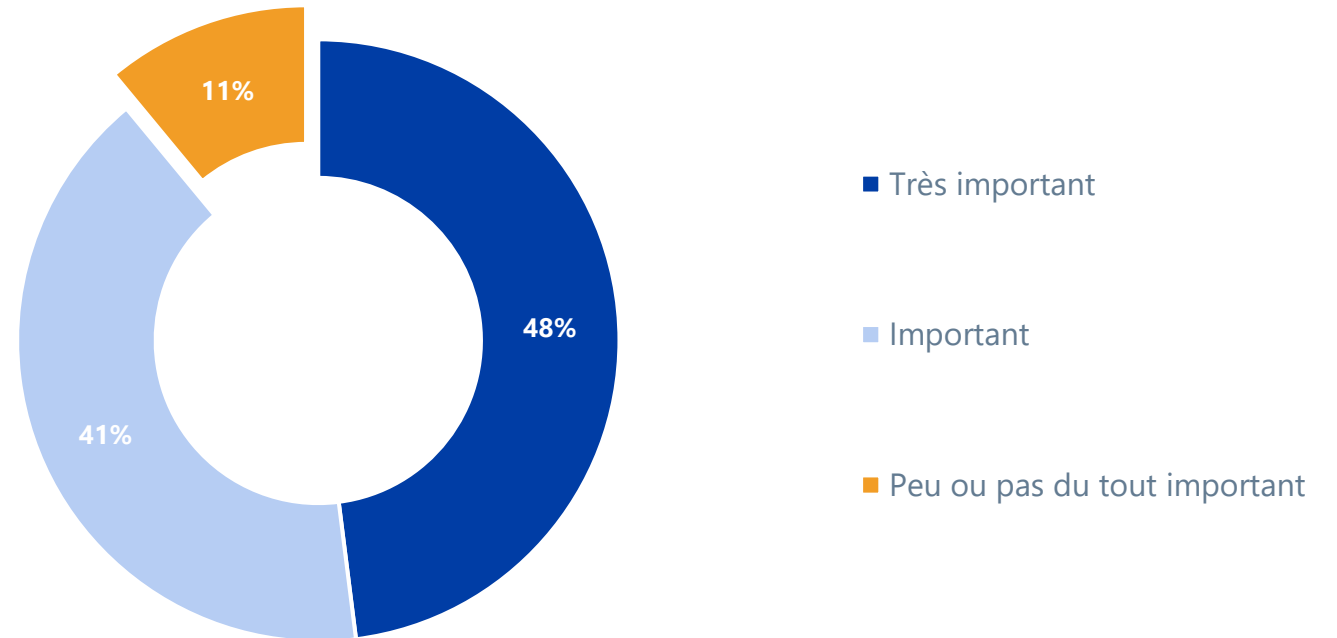
89 %

des répondants estiment que leur dépanneur de choix accorde de **l'importance à la gestion de la situation de la COVID-19.**

Perception de l'importance accordée par les dépanneurs à la gestion de la situation de la COVID-19



De façon générale, l'industrie des dépanneurs accorde de l'importance à la gestion de la situation de la COVID-19 selon leurs clients.



Constats additionnels

Top 5

des raisons pour lesquelles **les clients ont changé de dépanneur de choix** depuis le début de la COVID-19 :

- 1) Meilleure gestion des normes sanitaires
- 2) Respect des normes sanitaires par les employés
- 3) Installation d'écrans en plexiglass aux caisses
- 4) Heures d'ouverture
- 5) Meilleure gestion de l'achalandage et de la distanciation sociale

Les Montréalais

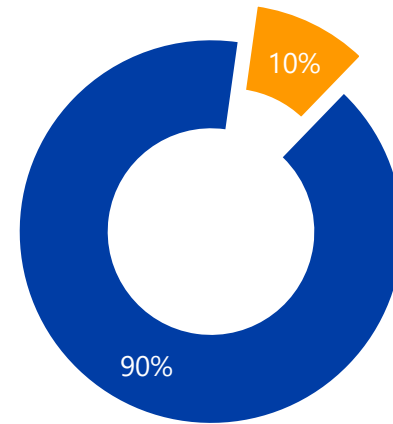
sont plus nombreux à fréquenter un nouveau dépanneur depuis le début de la situation de la COVID-19.

Changement des habitudes de fréquentation d'un dépanneur

depuis le début de la situation de la COVID-19



La manière de gérer la situation de la COVID-19 est un facteur de changement de dépanneur.



- N'ont pas changé de dépanneur de choix
- Ont changé de dépanneur de choix

10 %

des répondants **ont changé de dépanneur de choix** depuis le début de la situation de la COVID-19.

Q : Est-ce qu'il s'agit du même dépanneur où vous aviez l'habitude d'aller avant la situation de la COVID-19 ?

Q : Pour quelles raisons avez-vous privilégié faire vos achats dans un AUTRE dépanneur que celui où vous aviez l'habitude d'aller avant la situation de la COVID-19 ? Vous pouvez cocher plus d'une réponse.

Constats additionnels

Éléments les plus observés dans les dépanneurs

- 1) Installation d'écrans en plexiglass aux caisses
- 2) Recommandation de paiement par carte de débit ou de crédit

Éléments sanitaires moins observés

- 1) Port de gants et de masques par les employés
- 2) Nettoyage des mains plus fréquent par les employés

Mesures observées dans les dépanneurs

Pour la gestion de la situation de la COVID-19



Q : Quels sont les éléments que vous avez pu observer dans la gestion de la COVID-19 lors de votre dernière visite à votre dépanneur de choix ?

Constats additionnels

Les Milléniaux

sont plus nombreux à souhaiter que **les dépanneurs acceptent uniquement le paiement par carte de débit ou de crédit à la caisse.**

Mesures souhaitées dans les dépanneurs

Pour la gestion de la situation de la COVID-19



Q : Selon vous, quelles sont les actions que DEVRAIT POSER votre dépanneur de choix dans la gestion de la COVID-19 ?

Constats additionnels

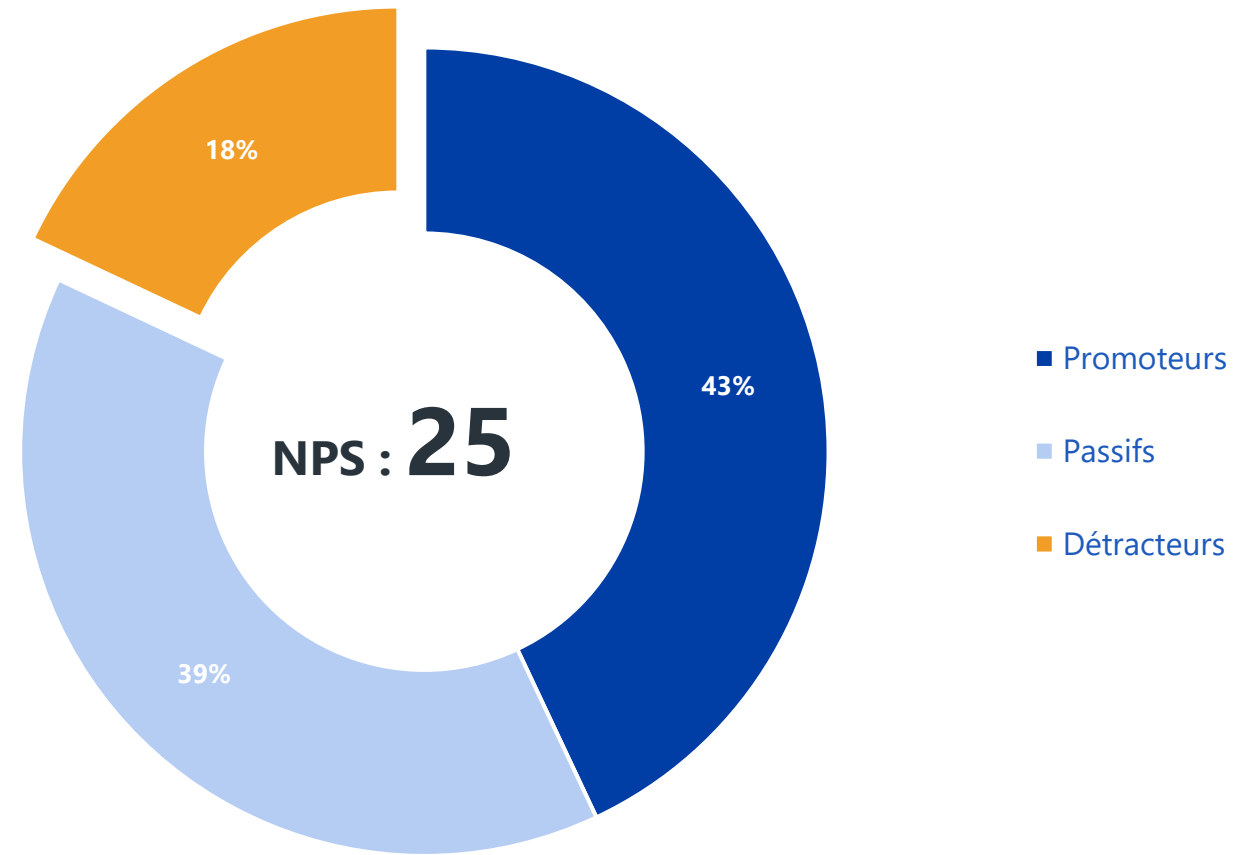
NPS (Net Promoter Score)

sur la base de la gestion de la situation de
la COVID-19



18 %

des répondants ne **recommanderaient pas leur dépanneur de choix** sur la base de sa gestion de la situation de la COVID-19.



Q : SUR LA BASE DE SA GESTION DE LA SITUATION DE LA COVID-19, sur une échelle de 0 à 10, indiquez à quel point vous recommanderiez votre dépanneur de choix à des proches (parents, collègues, amis, etc.) ?

Constats additionnels

30 %

des répondants **achèteraient plus souvent** dans leur dépanneur de choix si celui-ci offrait un **service d'achat en ligne et de livraison**.

Les Milléniaux

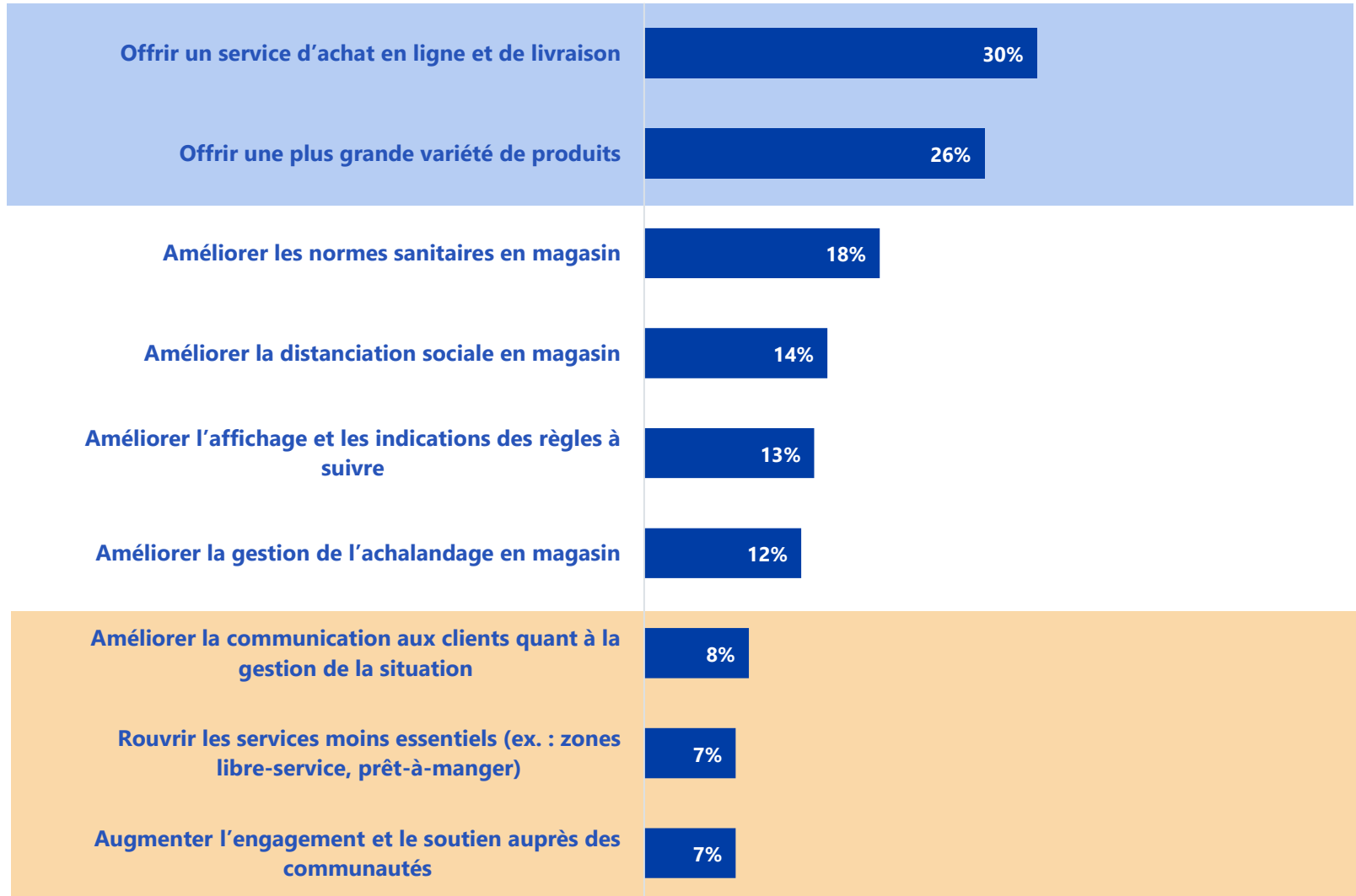
sont plus nombreux à déclarer qu'ils achèteraient plus souvent dans leur dépanneur si celui-ci offrait **un service d'achat en ligne et de livraison** et s'il offrait **une plus grande variété de produits**.

Les Baby-boomers

sont plus nombreux à déclarer qu'ils achèteraient plus souvent dans leur dépanneur s'il améliorait **la distanciation sociale en magasin**. Ils apprécieraient également **un meilleur affichage des indications des règles à suivre**.

Mesures visant à augmenter les achats dans les dépanneurs

durant la situation de la COVID-19



Q : Quelles actions feraient en sorte que vous achèteriez plus souvent dans votre dépanneur de choix durant la situation de la COVID-19 ?

Constats additionnels

Les femmes et les Montréalais

sont plus nombreux à avoir augmenté leurs achats dans les dépanneurs ainsi qu'à y faire des achats dont ils n'avaient pas l'habitude avant.

Les baby-boomers

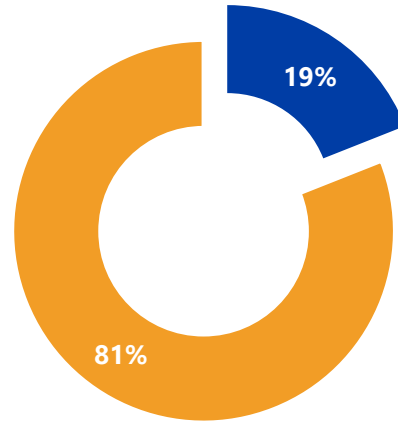
en revanche, sont moins nombreux à avoir modifié leurs habitudes d'achat.

Seulement 5 %

des répondants ont remarqué de nouveaux produits chez leur dépanneur de choix depuis le début de la situation de la COVID-19.

Modifications des habitudes d'achat dans les dépanneurs

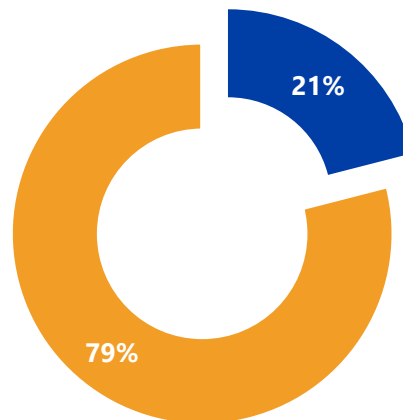
depuis le début de la situation de la COVID-19



19 %

des répondants font **plus d'achats dans les dépanneurs** depuis le début de la situation de la COVID-19.

- Je fais plus d'achats dans les dépanneurs
- Je ne fais pas plus d'achats dans les dépanneurs



21 %

des répondants font des **achats en dépanneur qu'ils ne faisaient pas** avant la situation de la COVID-19.

- J'achète des produits que je n'avais pas l'habitude d'acheter
- Je n'achète pas de produits que je n'avais pas l'habitude d'acheter

Q : Est-ce que vous faites plus d'achats dans les dépanneurs depuis le début de la situation de la COVID-19 ?

Q : Est-ce que vous achetez des produits en dépanneur que vous n'aviez pas l'habitude d'acheter avant la situation de la COVID-19 ?

* En raison du faible nombre de répondants pour certaines bannières (n inférieure à 30), les résultats ne sont pas significatifs et sont à interpréter avec diligence.



Contact

info@lanla.com

1 866 333-5265

Tous droits réservés