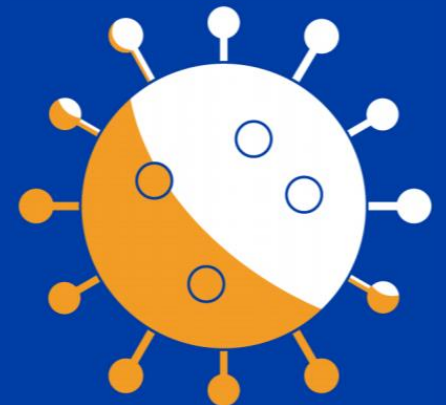


# Les supermarchés au temps de la COVID-19

**Les Québécois se prononcent sur la performance des  
supermarchés 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 supermarchés dans le contexte actuel de la COVID-19.

## Collecte de données

Collecte sur le Web, du 26 au 29 mai 2020 auprès de notre cohorte de clients mystère.

## Répondants

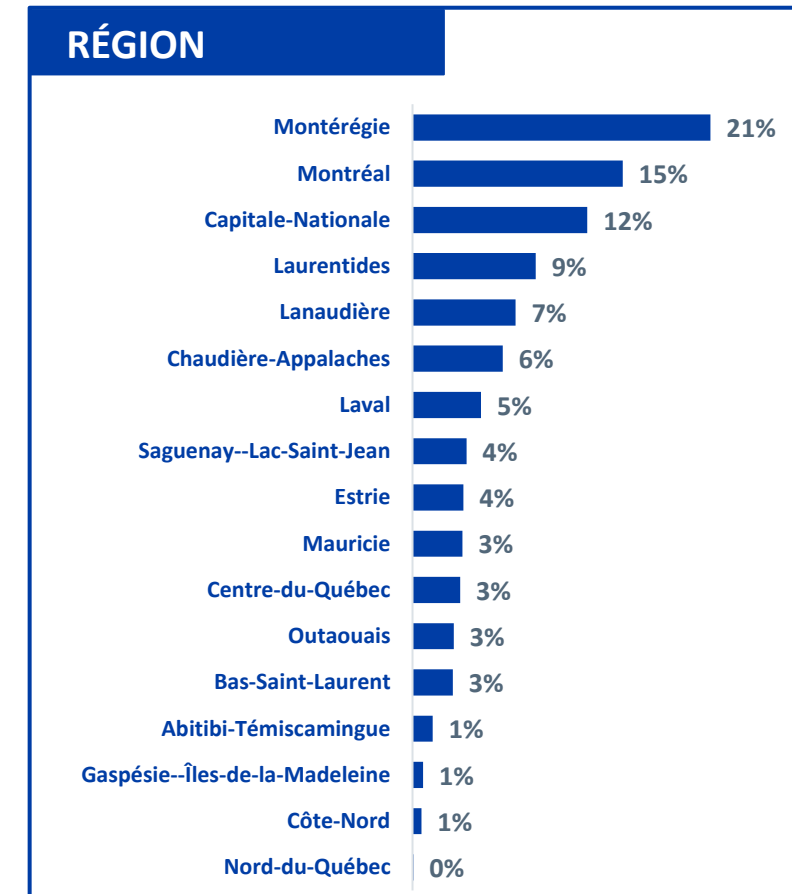
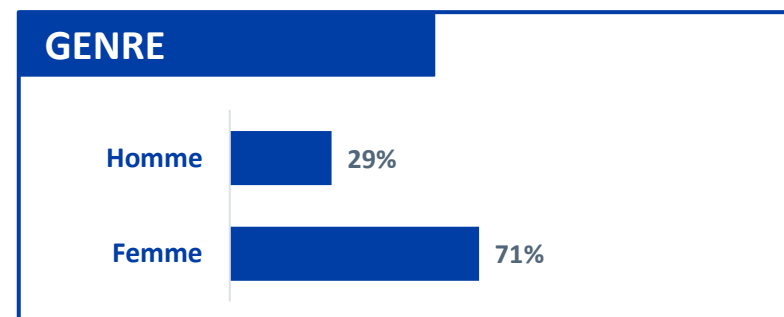
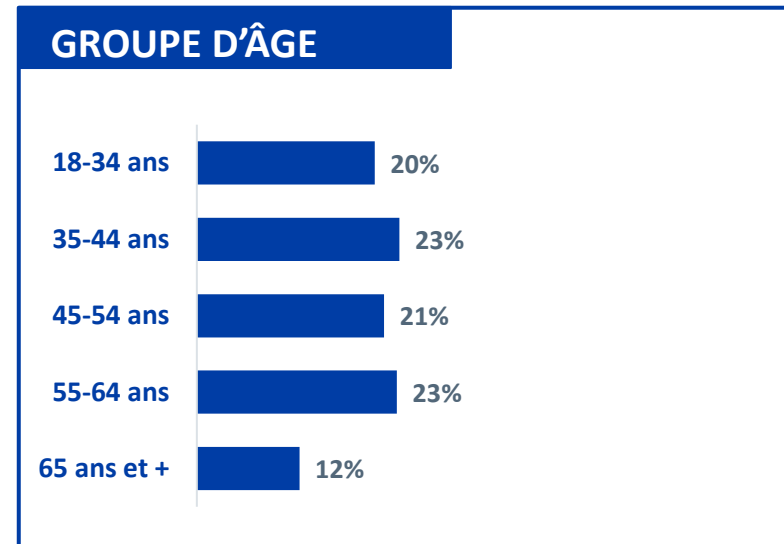
1 783 Québécois âgés de 18 ans et plus.

## 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=1 783 répondants

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

# La restauration au temps de la COVID-19

## Les chiffres clés

**76 %**

des répondants **font moins fréquemment leur épicerie en personne**. En revanche, les commandes en ligne ou par téléphone sont plus fréquentes.

**96 %**

des répondants sont **satisfaits des mesures préventives mises en place par leur supermarché de choix**.

**42 %**

des répondants qui font des commandes en ligne ou par téléphone **pensent en faire plus souvent suite à la crise**.

**68 %**

des répondants anticipent des changements dans les épiceries suite à la situation de la COVID-19, dont notamment **le maintien des mesures sanitaires et des mesures de distanciation sociale**.



### CE QU'IL FAUT RETENIR :

Depuis le début de la situation de la COVID-19, on constate une baisse de la fréquence de fréquentation des épiceries en magasin, notamment pour limiter les déplacements superflus. Bien que la majorité des répondants continuent à faire leur épicerie en magasin, on constate tout de même une hausse des achats en ligne. D'ailleurs, les habitudes prises par rapport à la commande en ligne ou par téléphone (notons que ce dernier moyen de commande est minoritaire par rapport à la commande en ligne) pourraient se maintenir au détriment de la fréquentation des supermarchés en magasin.

Cependant, les répondants sont dans leur ensemble satisfaits des mesures d'hygiène et de distanciation sociale mises en place par les supermarchés, et ils s'attendent d'ailleurs à les voir perdurer suite à la situation de la COVID-19.

Il est intéressant de constater que si les répondants semblent confiants dans les mesures mises en place par les supermarchés et le respect de ces mesures par les employés, ils expriment plus d'inquiétudes quant au respect des mesures sanitaires par les autres clients. Il pourrait donc être judicieux pour les supermarchés de déployer plus d'efforts visant à l'éducation des clients dans la perspective de l'après COVID-19.

# Les supermarchés au temps de la COVID-19

## Habitudes de fréquentation

# Constats additionnels

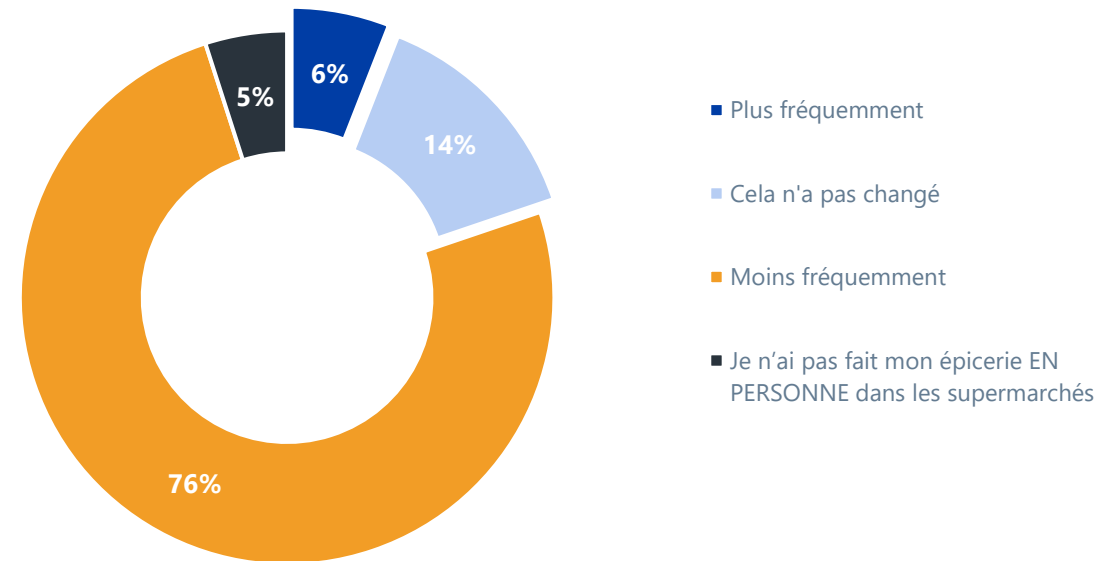
76 %

des répondants **font moins fréquemment leur épicerie en personne** depuis le début de la situation de la COVID-19.

## Les femmes

sont plus nombreuse à faire moins fréquemment leur épicerie en personne dans les supermarchés.

## Changements des habitudes de fréquentation depuis le début de la situation de la COVID-19



Base : n=1 783 (Tous les répondants)

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

Q : Par rapport à vos habitudes d'avant la situation de la Covid-19, allez-vous plus ou moins fréquemment faire votre épicerie EN PERSONNE dans les supermarchés?

# Constats additionnels

## Limiter ses déplacements

La majorité des répondants qui se rendent moins souvent ou qui ne vont pas à l'épicerie cherchent avant tout à limiter leurs déplacements à l'extérieur du domicile.

## Respect des mesures par les autres clients

Le tiers des répondants a également exprimé des inquiétudes quant au respect des mesures sanitaires, mais il est intéressant de constater que les répondants sont plus inquiets du respect des mesures de la part des autres clients que des employés ou que du manque de mesures en général.

## Raisons de ne pas fréquenter les supermarchés ou d'y aller moins souvent

depuis le début de la situation de la COVID-19



Base : n=1 442 (Répondants n'ayant pas fréquenté ou fréquenté moins souvent les épiceries en personne)

Q : Pour quelles raisons principales n'avez-vous pas fait ou faites-vous moins fréquemment votre épicerie EN PERSONNE dans les supermarchés depuis le début de la situation de la Covid-19?

# Constats additionnels

62 %

des répondants n'ont jamais  
**commandé en ligne ou par  
téléphone dans les supermarchés.**

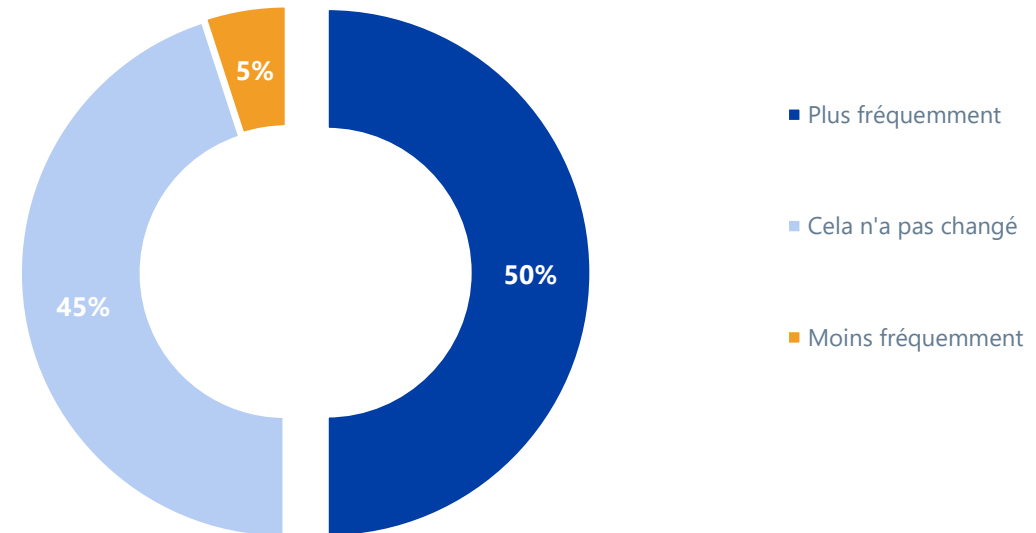
95 %

des répondants qui ont déjà  
commandé en ligne ou par téléphone  
dans les supermarchés indiquent le  
faire **autant ou plus souvent depuis le  
début de la situation de la COVID-19.**

## Les Milléniaux

sont plus nombreux à commander plus  
fréquemment en ligne ou par téléphone  
dans les supermarchés depuis le début de  
la situation de la COVID-19.

## Changements des habitudes de commande en ligne ou par téléphone depuis le début de la situation de la COVID-19



Base : n=710 (Les répondants effectuant des commandes en ligne ou par téléphone)  
La somme des résultats présentés peut ne pas égarer 100 %, car les pourcentages ont été arrondis.

Q : Par rapport à vos habitudes d'avant la situation de la Covid-19, commandez-vous plus ou moins fréquemment en ligne ou par téléphone dans les supermarchés, que ce soit pour la livraison ou la cueillette en épicerie?

# Constats additionnels

## Des raisons liées au processus de livraison plus qu'aux mesures sanitaires en place

Les répondants n'ayant pas commandé ou ayant commandé moins fréquemment en ligne ou par téléphone sont plus nombreux à citer des raisons liées à l'organisation du processus de livraison (délais trop longs, choix des produits, complexité et accès aux commandes en ligne) qu'aux mesures sanitaires mises en place par les supermarchés lors de la livraison ou de la cueillette.

## Raisons de ne pas commander en ligne ou par téléphone ou de le faire moins souvent

depuis le début de la situation de la COVID-19



Base : n=1 112 (Répondants n'ayant pas commandé ou commandé moins fréquemment en ligne ou par téléphone)

Q : Pour quelles raisons principales n'avez-vous pas fait ou faites-vous moins fréquemment votre épicerie EN PERSONNE dans les supermarchés depuis le début de la situation de la Covid-19?



# Constats additionnels

## Plus du tiers

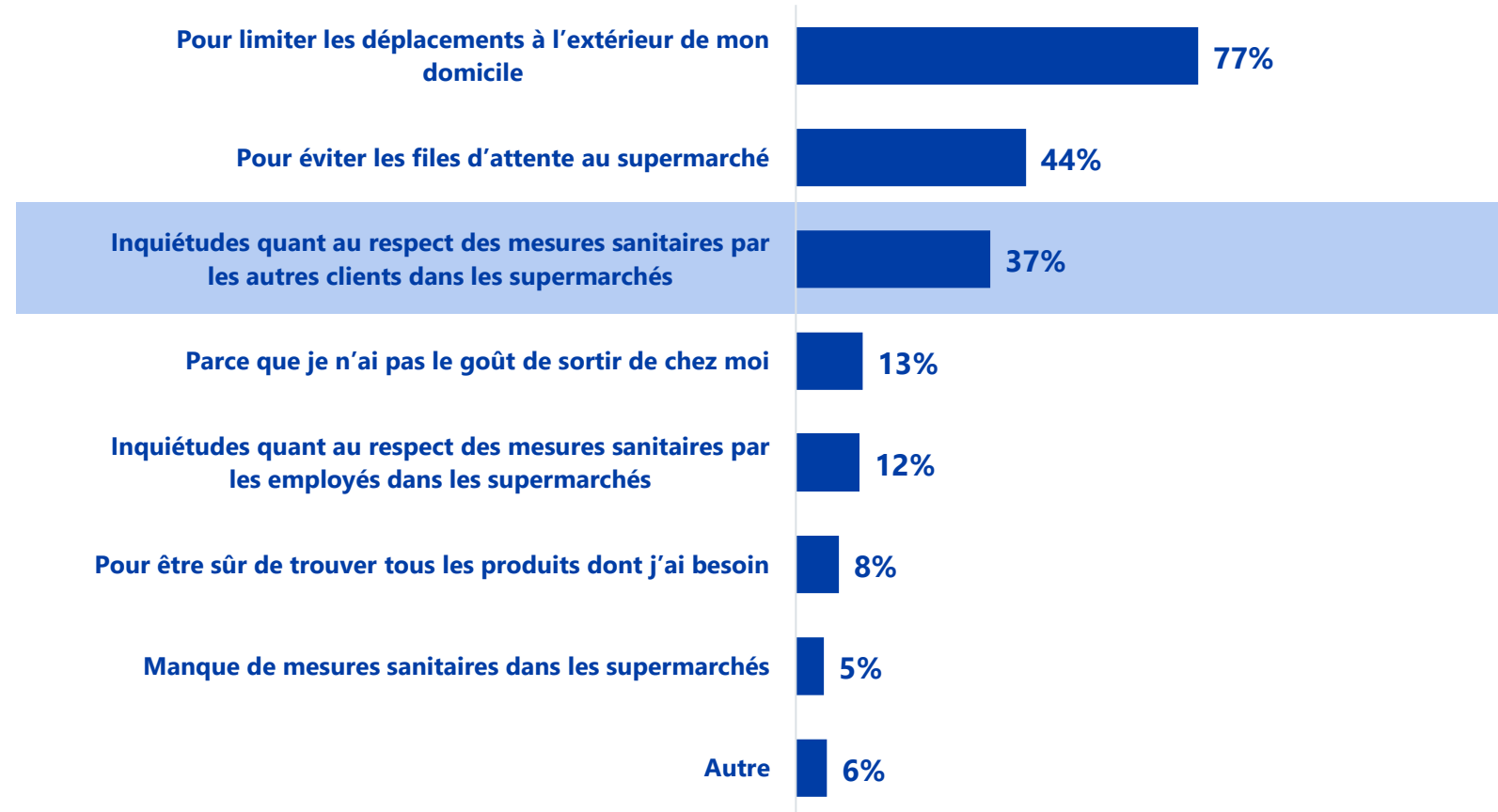
des répondants indiquent avoir commandé plus souvent en ligne ou par téléphone en raison d'inquiétudes quant au respect des mesures sanitaires par les autres clients dans les supermarchés.

## Les Baby-Boomers

sont plus nombreux à avoir des inquiétudes quant au respect des mesures sanitaires par les autres clients dans les supermarchés.

## Raisons de commander plus souvent en ligne ou par téléphone

depuis le début de la situation de la COVID-19



Base : n=353 (Répondants ayant commandé plus fréquemment en ligne ou par téléphone)

Q : Pour quelles raisons principales avez-vous commandé plus fréquemment en ligne ou par téléphone dans les supermarchés depuis le début de la situation de la Covid-19?

# Constats additionnels

89 %

des répondants ont passé **des commandes en ligne**, contre 11% par téléphone.

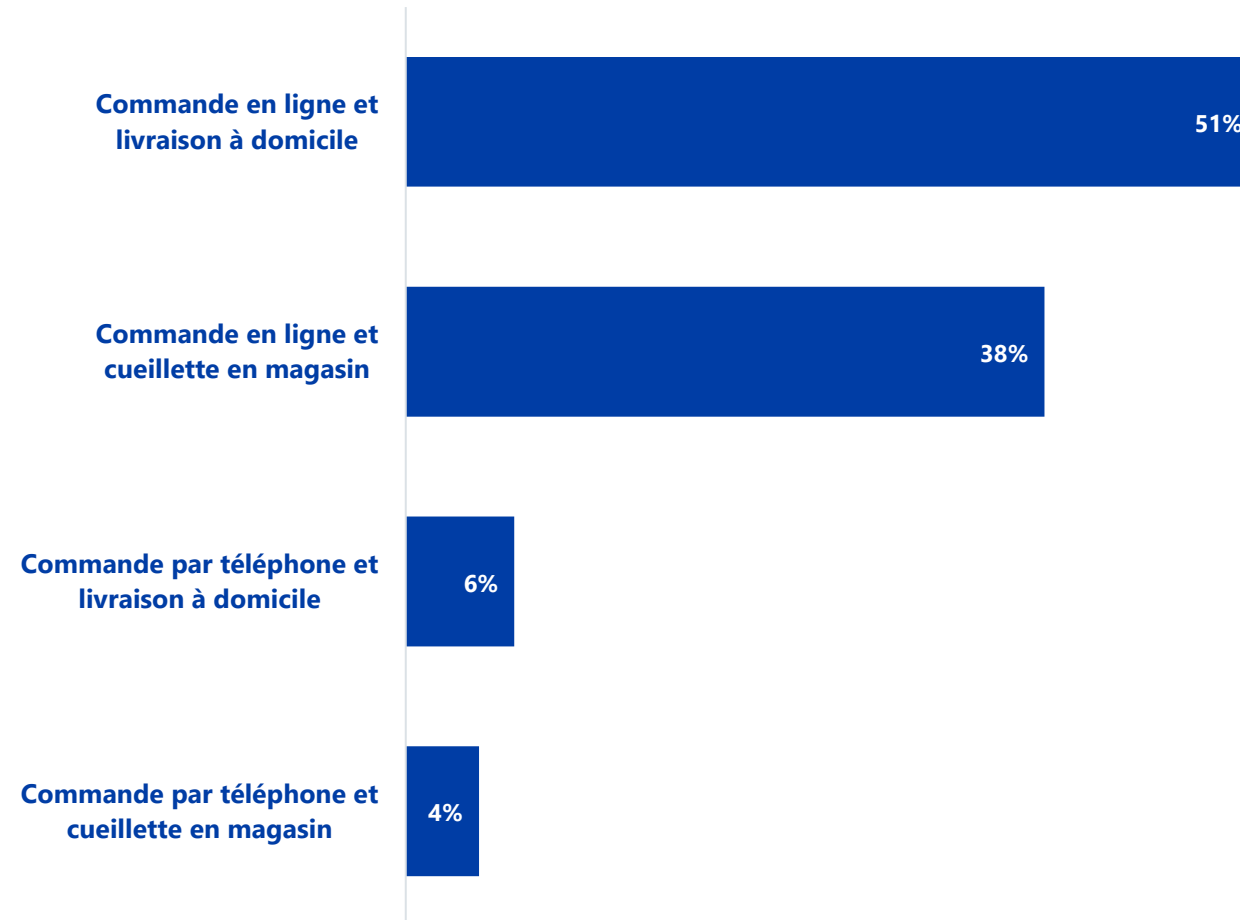
57 %

des répondants ont opté pour **la livraison à domicile**, contre 43% pour la cueillette en magasin.

## Les Baby-Boomers

sont plus nombreux à avoir passé leur commande par téléphone.

## Moyens privilégiés pour passer et recevoir des commandes depuis le début de la situation de la COVID-19



Base : n=710 (Les répondants ayant passé des commandes en ligne ou par téléphone)

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

Q : Depuis le début de la situation de la Covid-19, parmi les moyens suivants, lequel privilégiez-vous pour passer et recevoir vos commandes en ligne ou par téléphone?

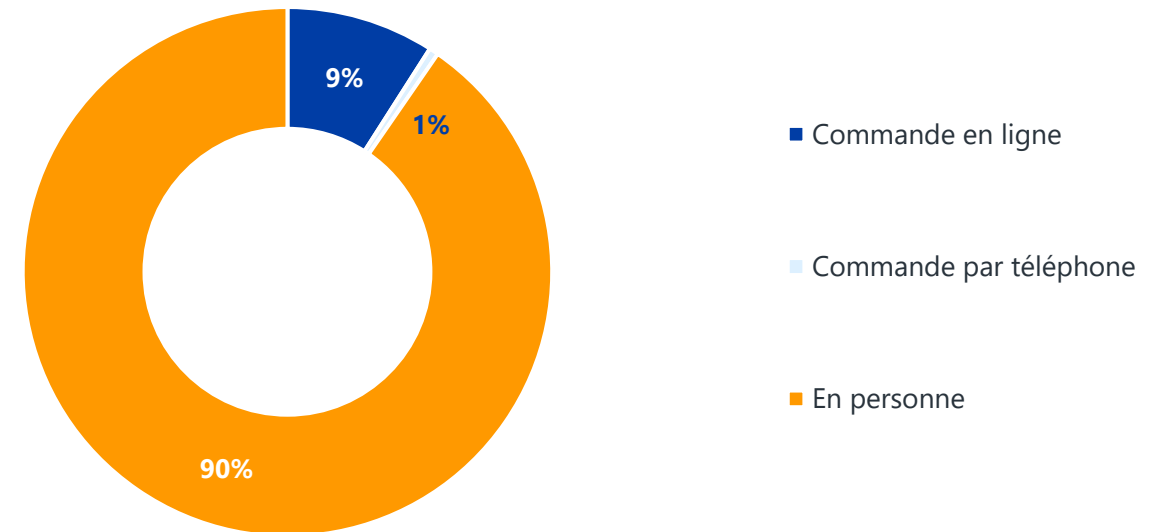
# Les supermarchés au temps de la COVID-19

## Gestion de la COVID-19

# Constats additionnels

**90%**  
des répondants sont **ont fait leur dernière épicerie en personne.**

## Façon de faire sa dernière épicerie depuis le début de la situation de la COVID-19



Base : n=1 783 (Tous les répondants)

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

Q : Pensons maintenant à l'épicerie la plus récente que vous avez faite à ce supermarché. De quelle façon avez-vous fait votre épicerie?

# Constats additionnels

## Changement des habitudes de fréquentation d'un supermarché

depuis le début de la situation de la COVID-19

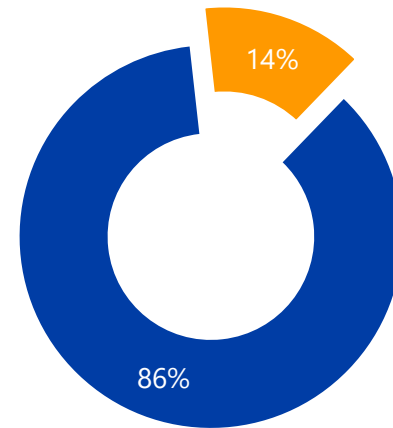


### Top 4

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

- 1) Localisation plus pratique
- 2) Meilleure gestion de l'achalandage et de la distanciation sociale
- 3) Meilleure gestion des normes sanitaires en magasin
- 4) Possibilité de commande en ligne ou par téléphone

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



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

# 14 %

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

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

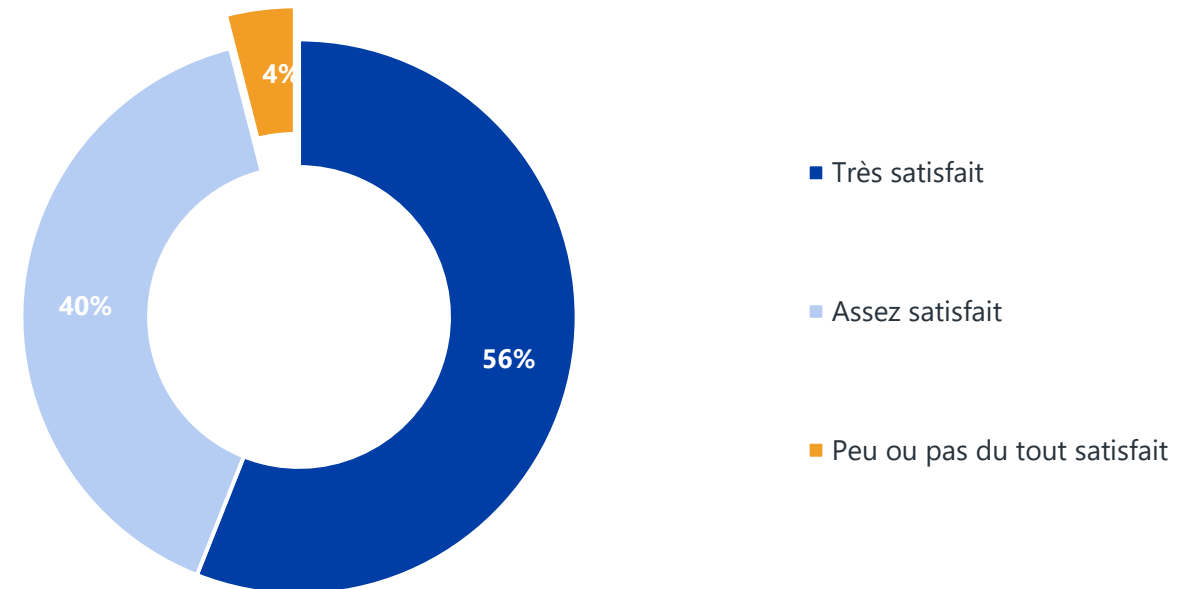
Q : Pour quelles raisons avez-vous privilégié faire vos achats dans un AUTRE supermarché que celui où vous aviez l'habitude d'acheter avant la situation de la COVID-19? Vous pouvez cocher plus d'une réponse.

# Constats additionnels

96 %

des répondants sont **satisfaits des mesures préventives** mises en place par leur supermarché de choix.

## Satisfaction à l'égard des mesures préventives dans la gestion de la situation de la COVID-19



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

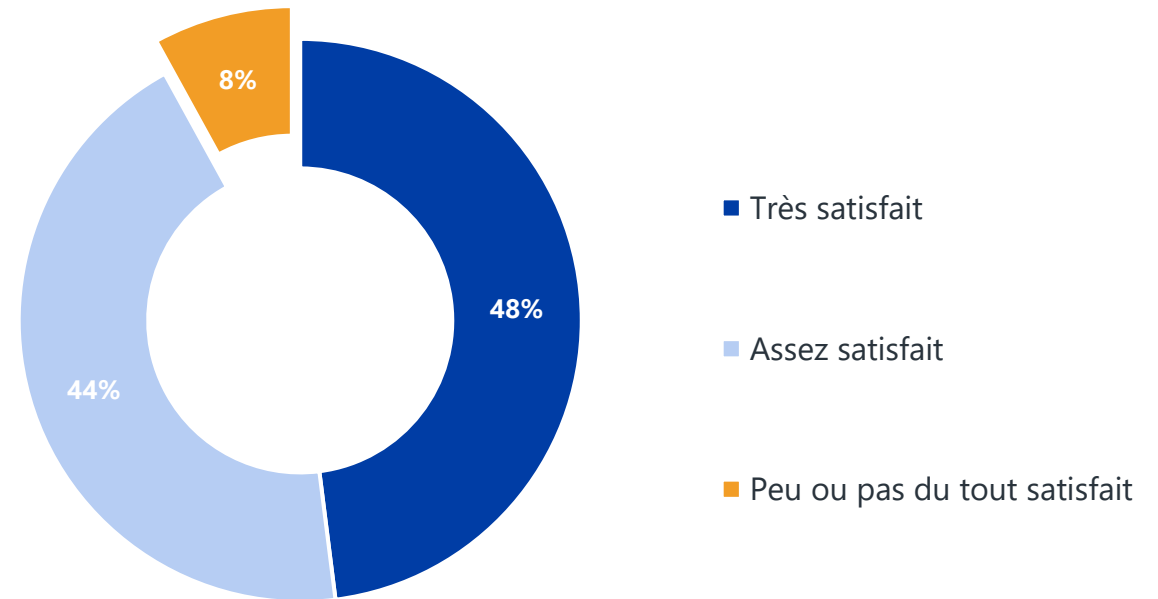
Q : Quel est votre niveau de satisfaction par rapport aux mesures d'hygiène et de sécurité mises en place par votre supermarché de choix, que ce soit en magasin, à la cueillette ou en livraison?

# Constats additionnels

92 %

des répondants sont **satisfaits des communications faites par leur supermarché de choix.**

## Satisfaction à l'égard des communications dans la gestion de la situation de la COVID-19



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

Q : Quel est votre niveau de satisfaction par rapport aux communications faites par ce supermarché de choix afin de vous tenir informé des mesures déployées pour répondre à la situation de la Covid-19?

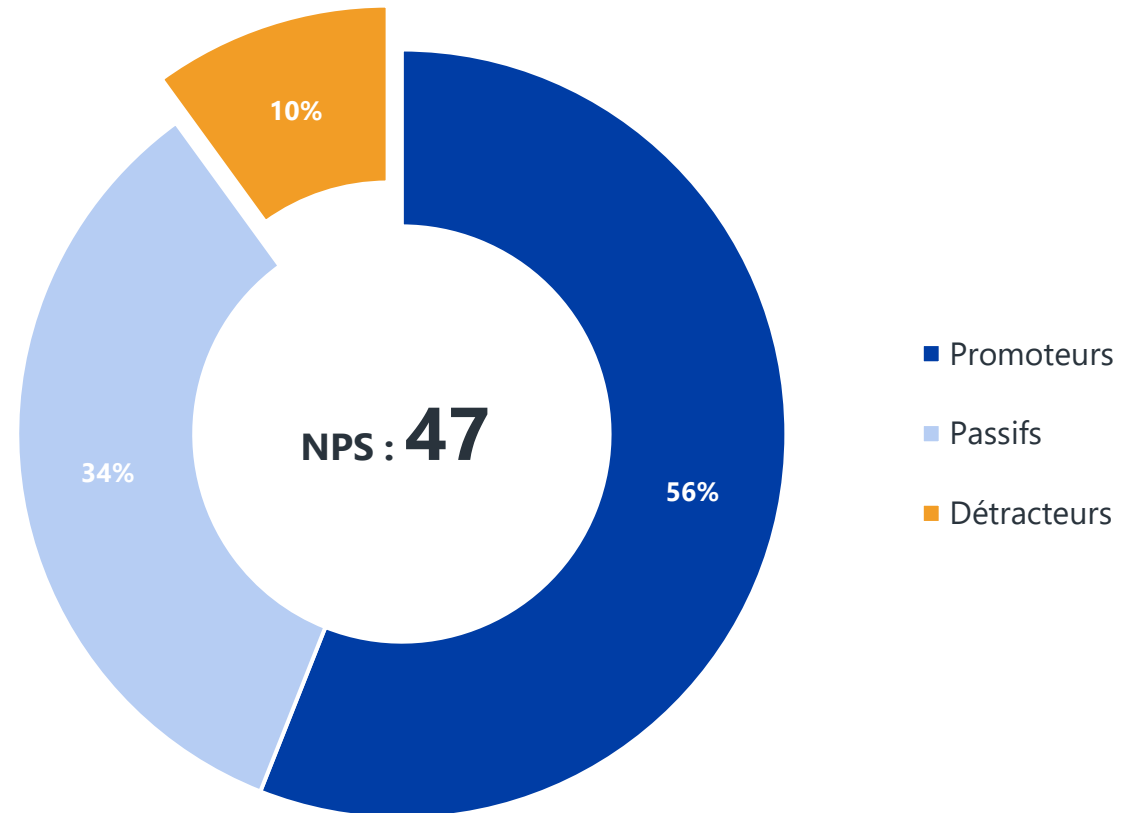
# Constats additionnels

10 %

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

## NPS (Net Promoter Score)

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



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

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 supermarché de choix à des proches (parents, collègues, amis, etc.).



# Mesures observées dans les supermarchés

Pour la gestion de la situation de la COVID-19

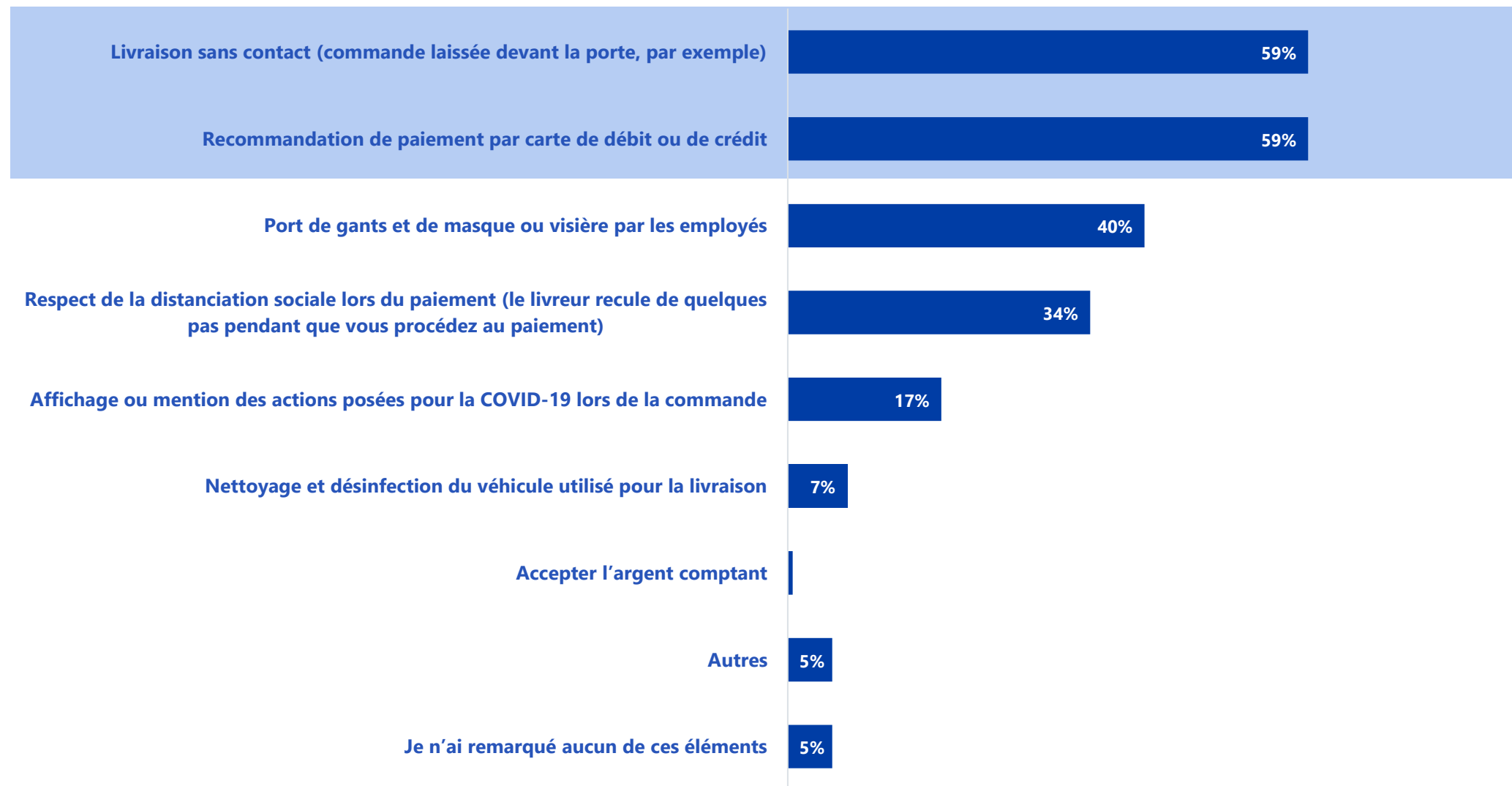


Base : n=1 595 (Les répondants ayant fait leur dernière épicerie en personne)

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

## Mesures observées lors de la livraison ou cueillette

Pour la gestion de la situation de la COVID-19



Base : n=179 (Les répondants ayant fait leur dernière épicerie en ligne ou par téléphone)

Q : Quels sont éléments que vous avez pu observer dans la gestion de la COVID-19 lors de la dernière LIVRAISON OU CUEILLETTE de votre commande à votre supermarché de choix?

# Constats additionnels

## Top 5

des mesures les plus importantes dans les supermarchés pour la gestion de la situation de la COVID-19 selon les clients :

- 1) Installation des services sanitaires à l'entrée du supermarché
- 2) Encourager la distanciation sociale entre les clients dans le supermarché et aux caisses
- 3) Limitation du nombre de clients en même temps à l'intérieur du supermarché lors de fort achalandage
- 4) Renforcer les procédures de nettoyage et de désinfection dans les magasins
- 5) Installer des écrans en plexiglass aux caisses

44 %

des clients qui ont dont la dernière commande a été livrée à leur domicile souhaiteraient que les procédures sanitaires lors de la livraison soient renforcées.

## Mesures les plus importantes dans les supermarchés

Pour la gestion de la situation de la COVID-19



Q : Selon vous, quelles sont les actions les plus importantes que DEVRAIENT POSER les supermarchés pour une meilleure gestion de la COVID-19?

# Constats additionnels

## Les Milléniaux

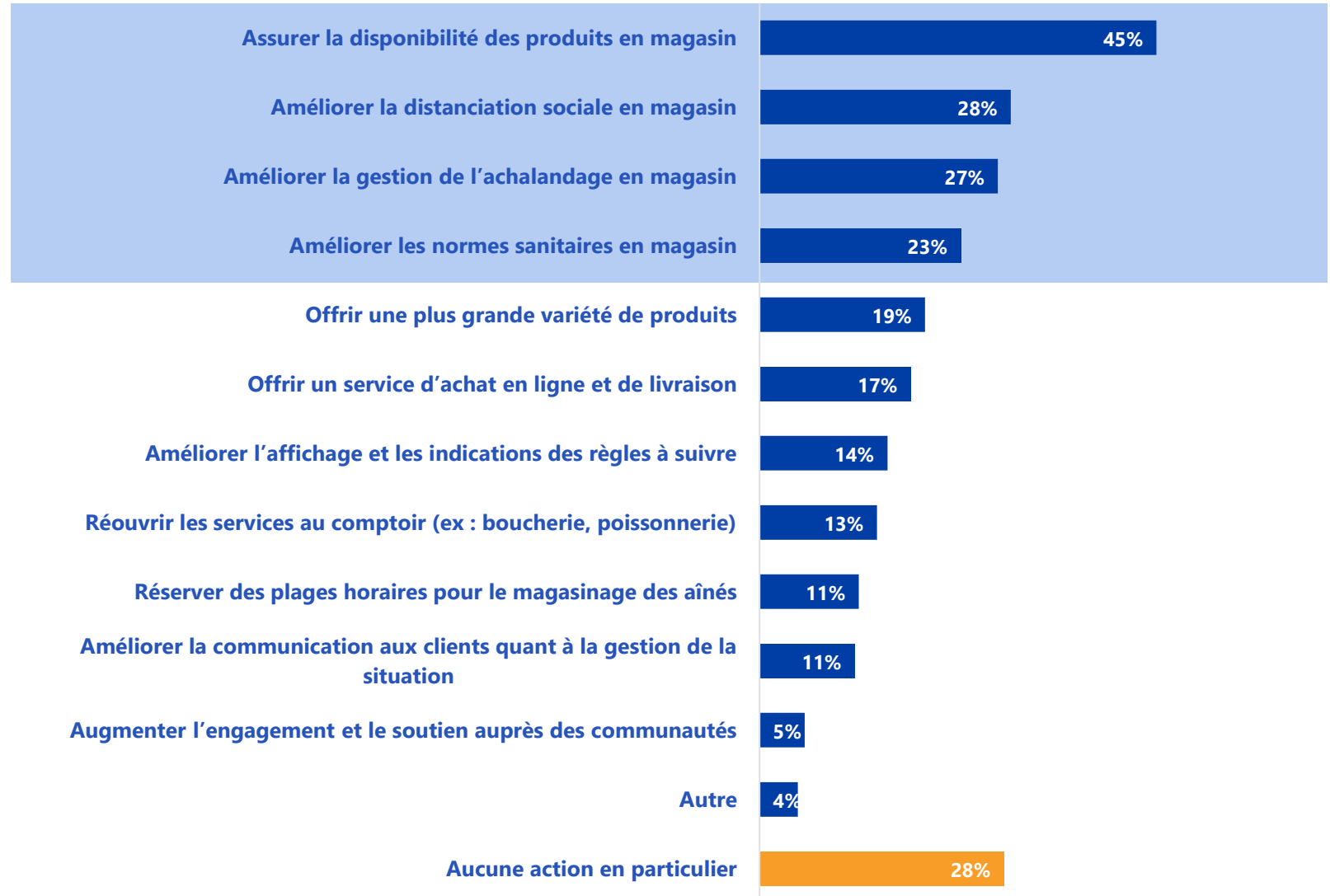
sont plus nombreux à déclarer qu'un **service d'achat en ligne et de livraison** serait un incitatif à acheter plus souvent dans les supermarchés.

## Les Baby-boomers

sont plus nombreux à déclarer qu'ils achèteraient plus souvent au supermarché si il y avait **un meilleur affichage des indications des règles à suivre**. Ils apprécieraient également davantage **des plages horaires réservées au magasinage des aînés**.

## Mesures visant à augmenter les achats

Durant la situation de la COVID-19



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

# Les supermarchés au temps de la COVID-19

## Comportement post-COVID-19

# Constats additionnels

35 %

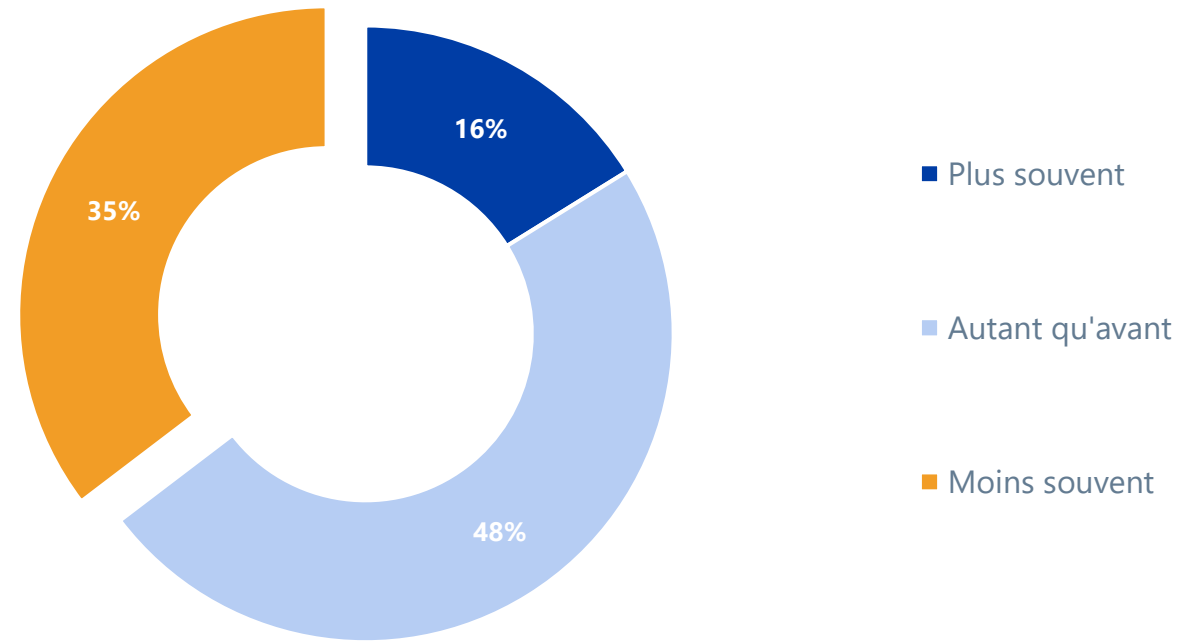
des répondants pensent fréquenter moins souvent les supermarchés en magasin suite à la situation de la COVID-19.

## Les femmes

sont plus nombreuses à penser fréquenter moins souvent les supermarchés en magasin suite à la situation de la COVID-19.

## Changements envisagés des habitudes de fréquentation des supermarchés en magasin

Suite à la situation de la COVID-19



Base : n=1 783 (Tous les répondants)

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

Q : Après la situation de la Covid-19, dans quelle mesure pensez-vous fréquentez les supermarchés en magasin?

# Constats additionnels

81 %

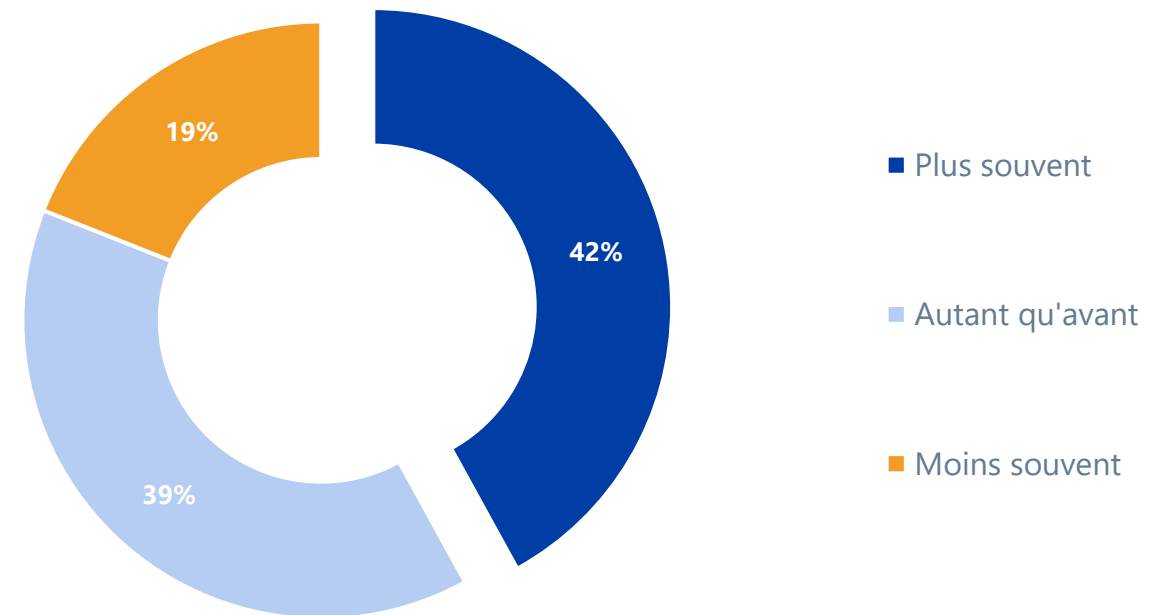
des répondants qui font des commandes en ligne ou par téléphone **pensent en faire autant ou plus souvent suite à la crise.**

## Les Baby-Boomers

sont cependant plus nombreux à penser commander moins souvent en ligne ou par téléphone suite à la crise.

## Changements envisagés des habitudes de commande en ligne ou par téléphone

Suite à la situation de la COVID-19



Base : n=601 (Les répondants faisant des commandes en ligne ou par téléphone)

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

Q : Après la situation de la Covid-19, dans quelle mesure pensez-vous faire votre épicerie en ligne ou par téléphone?

# Constats additionnels

69 %

des répondants anticipent des changements dans les épiceries suite à la situation de la COVID-19.

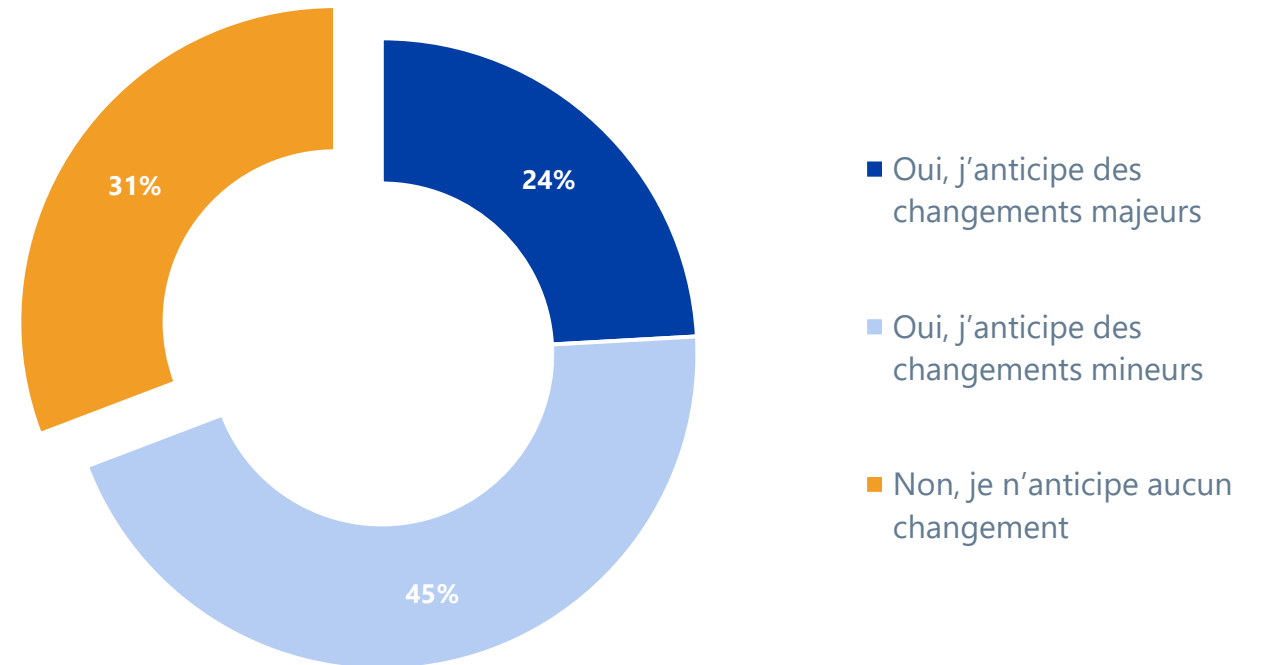
Parmi les changements les plus cités, on retrouve le maintien des mesures sanitaires telles que le plexiglass aux caisses ou le lavage des mains, ainsi que les mesures de distanciation sociale.

## Les Baby-Boomers

sont cependant plus nombreux à n'anticiper aucun changement.

## Changements envisagés dans les épiceries

Suite à la situation de la COVID-19



Base : n=1 783 (Tous les répondants)

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

Q : Anticipez-vous des changements dans les épiceries après la situation de la COVID-19?





## Contact

[info@lanla.com](mailto:info@lanla.com)

1 866 333-5265

Tous droits réservés