

Les comportements d'achat des Français en matière d'électroménager – quel est l'impact de la crise du Coronavirus sur l'achat de proximité ?

Juillet 2020

Contacts Ifop : Département Opinion et Stratégies d'entreprises

Frédéric Dabi

Directeur Général Adjoint, frederic.dabi@ifop.com

François Legrand

Chargé d'études senior, francois.legrand@ifop.com

Gaspard Jolivet

Assistant chargé d'études, gaspard.jolivet@ifop.com



Rappel de la méthodologie

La méthodologie

Qui ?

L'enquête a été menée auprès d'un échantillon de **1008** personnes, représentatif de la **population française âgée de 18 ans et plus**.

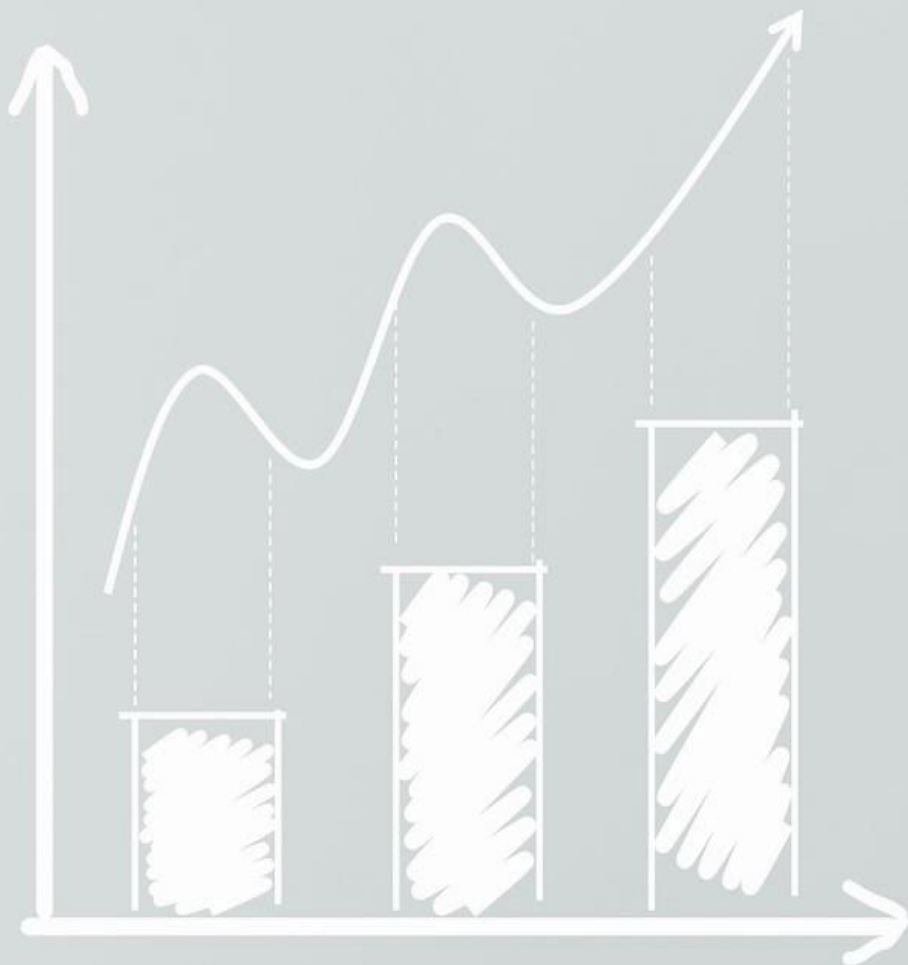
La représentativité de l'échantillon a été assurée par la méthode des quotas (sexe, âge, profession de la personne interrogée) après stratification par région et catégorie d'agglomération.

Comment ?

Les interviews ont été réalisées par questionnaire auto-administré en ligne

Quand ?

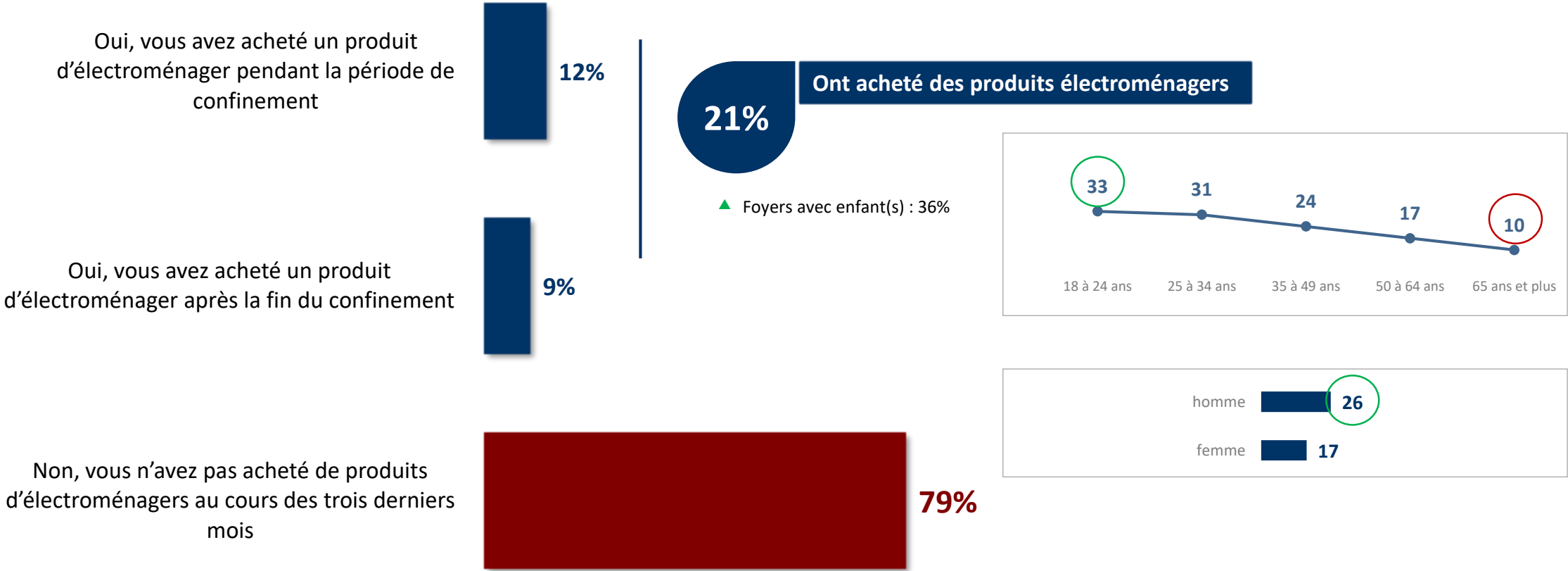
Terrain du 30 juin au 1^{er} juillet 2020



Les résultats de l'enquête

L'achat au cours des trois derniers mois d'un produit d'électroménager

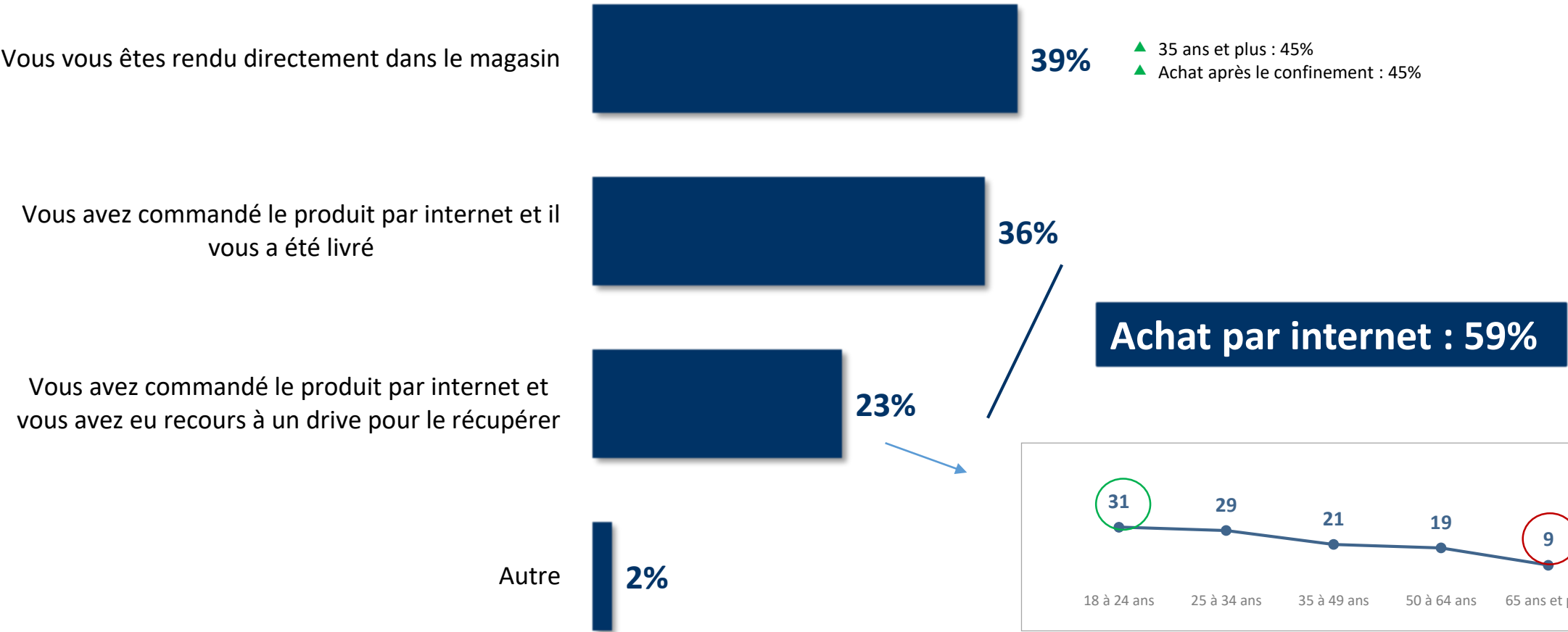
Question : Avez-vous acheté au cours des trois derniers mois des produits électroménagers (réfrigérateur, lave-linge, lave-vaisselle, four, tables de cuisson, hottes, etc.) ?



Le canal d'achat du produit

Question : Comment avez-vous acheté ce produit d'électroménager ?

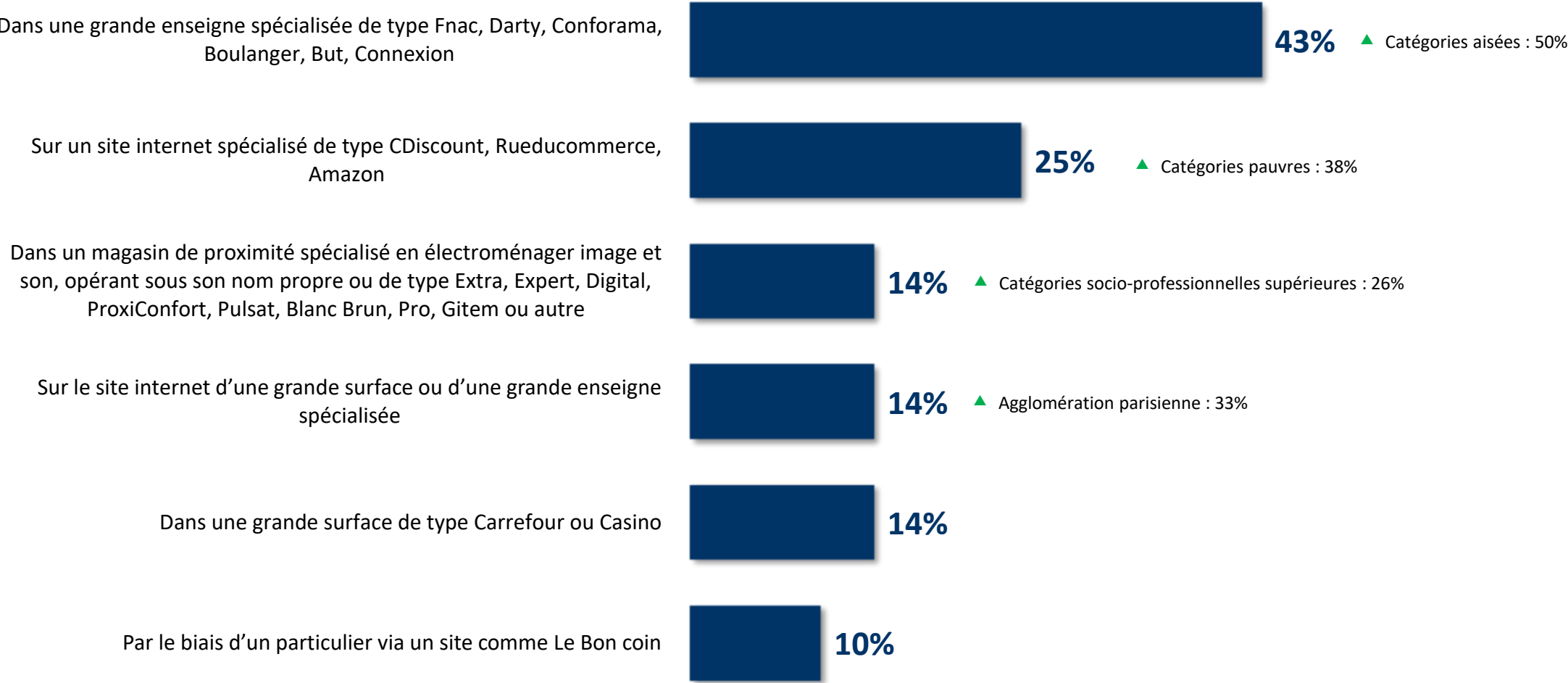
Base : Français ayant acheté de l'électroménager au cours des trois derniers mois, soit 21% de l'échantillon



Le lieu d'achat du produit

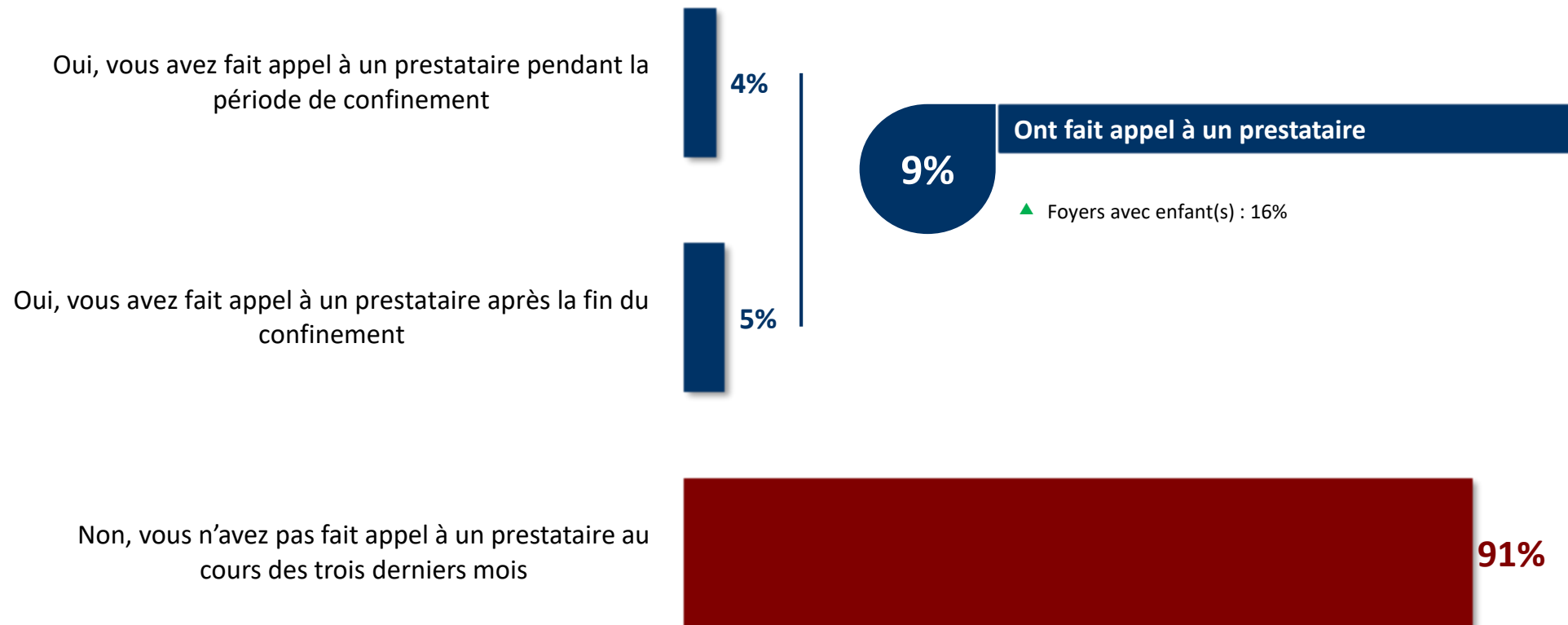
Question : Où avez-vous réalisé cet (ou ces) achat(s)... ?

Base : Français ayant acheté de l'électroménager au cours des trois derniers mois, soit 21% de l'échantillon



Le recours à un prestataire pour une réparation de produits d'électroménager

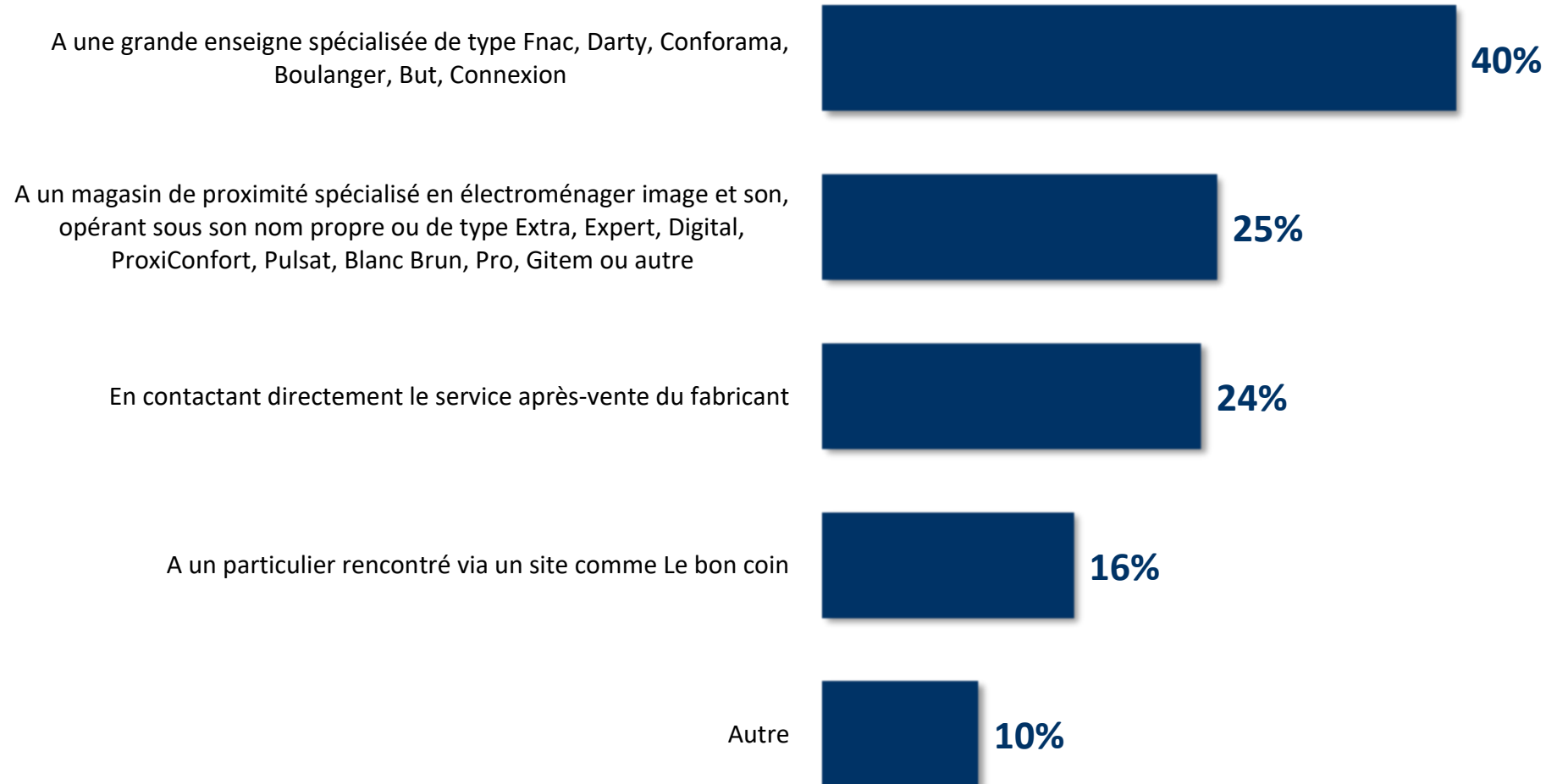
Question : Et avez-vous fait appel au cours des trois derniers mois à un prestataire pour une réparation de produits électroménagers ?



Le prestataire retenu pour la réparation

Question : A qui avez-vous fait appel pour assurer cette réparation ?

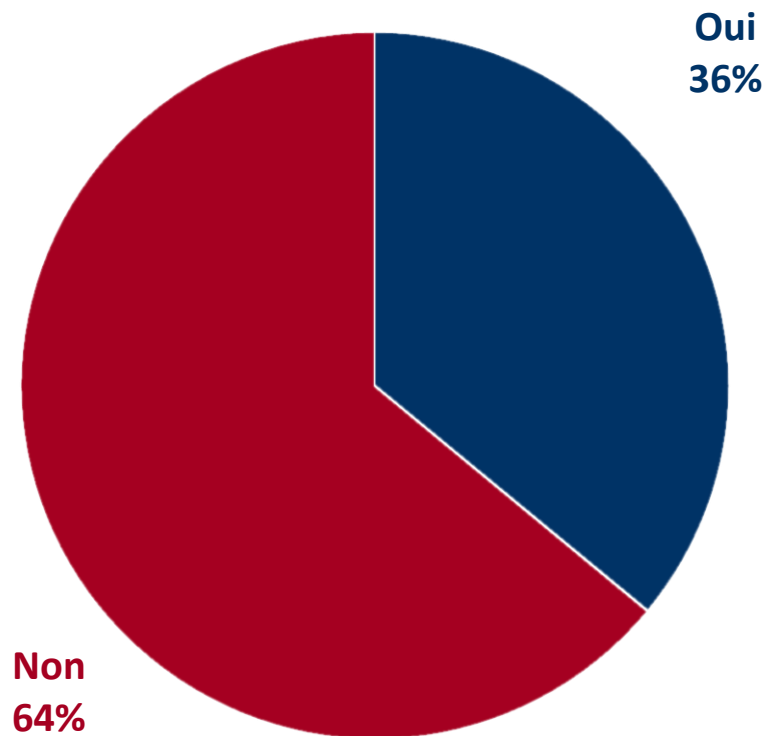
Base : Français ayant fait réparer un appareil électroménager au cours des trois derniers mois, soit 9% de l'échantillon



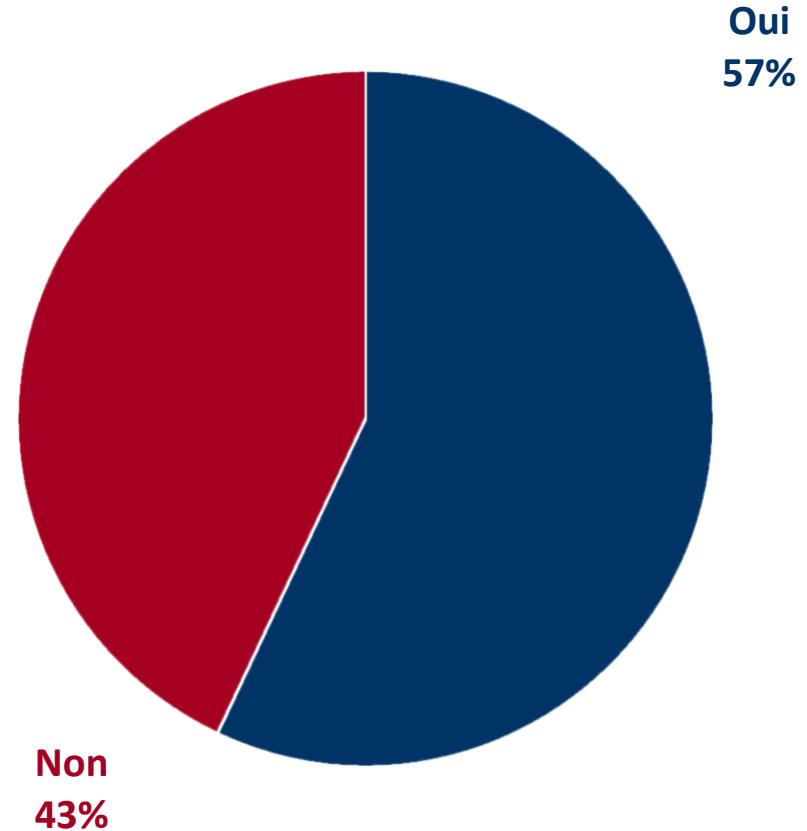
Le recours accru aux magasins de proximité pour l'achat d'électroménager

Question : Diriez-vous qu'au cours des trois mois écoulés (période de confinement et après), vous avez davantage que dans le passé eu recours aux commerces de proximité spécialisés pour l'achat ou la réparation de produits électroménagers ?

Français ayant acheté de l'électroménager au cours des trois derniers mois

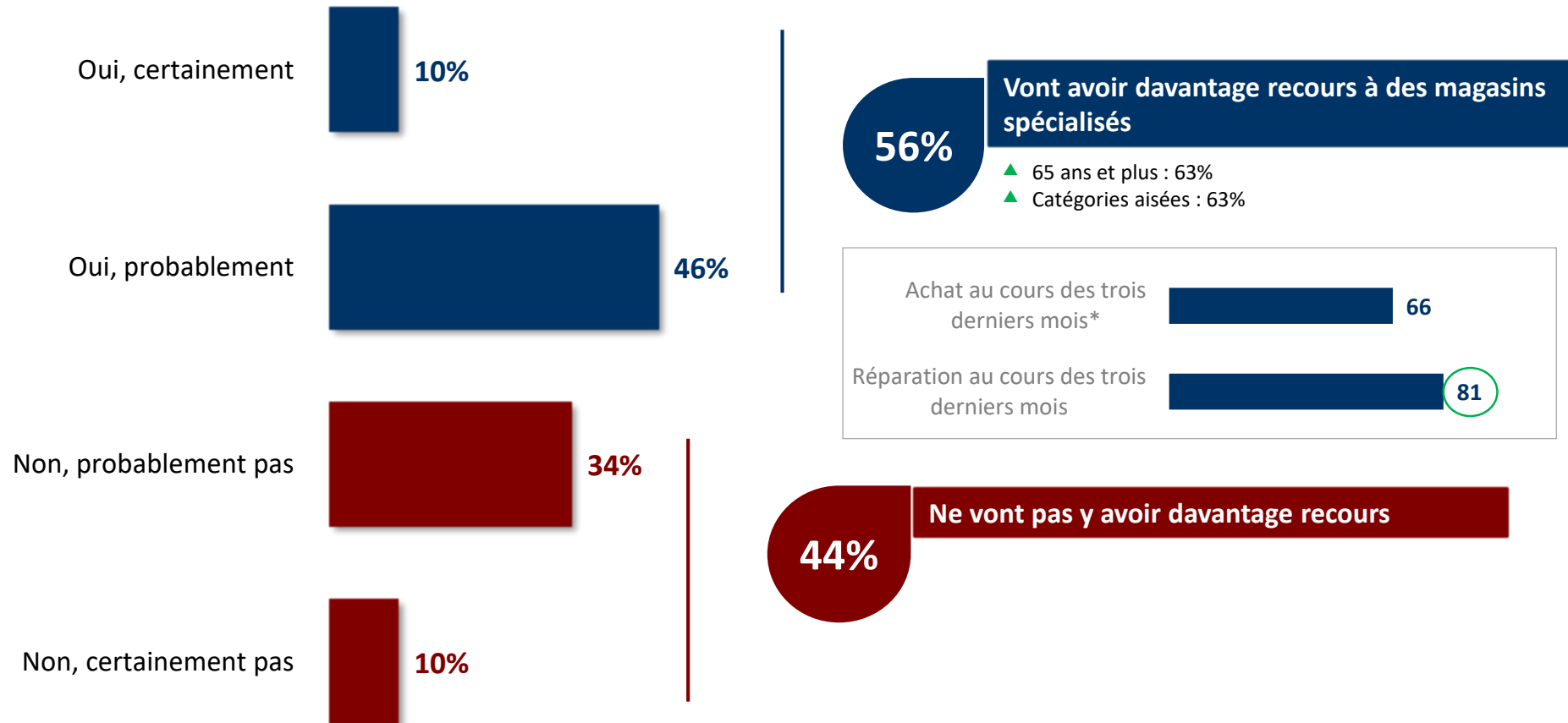


Français ayant fait réparer un produit d'électroménager au cours des trois derniers mois (quelque soit le prestataire)



La propension à acheter de l'électroménager à l'avenir dans des magasins de proximité spécialisés

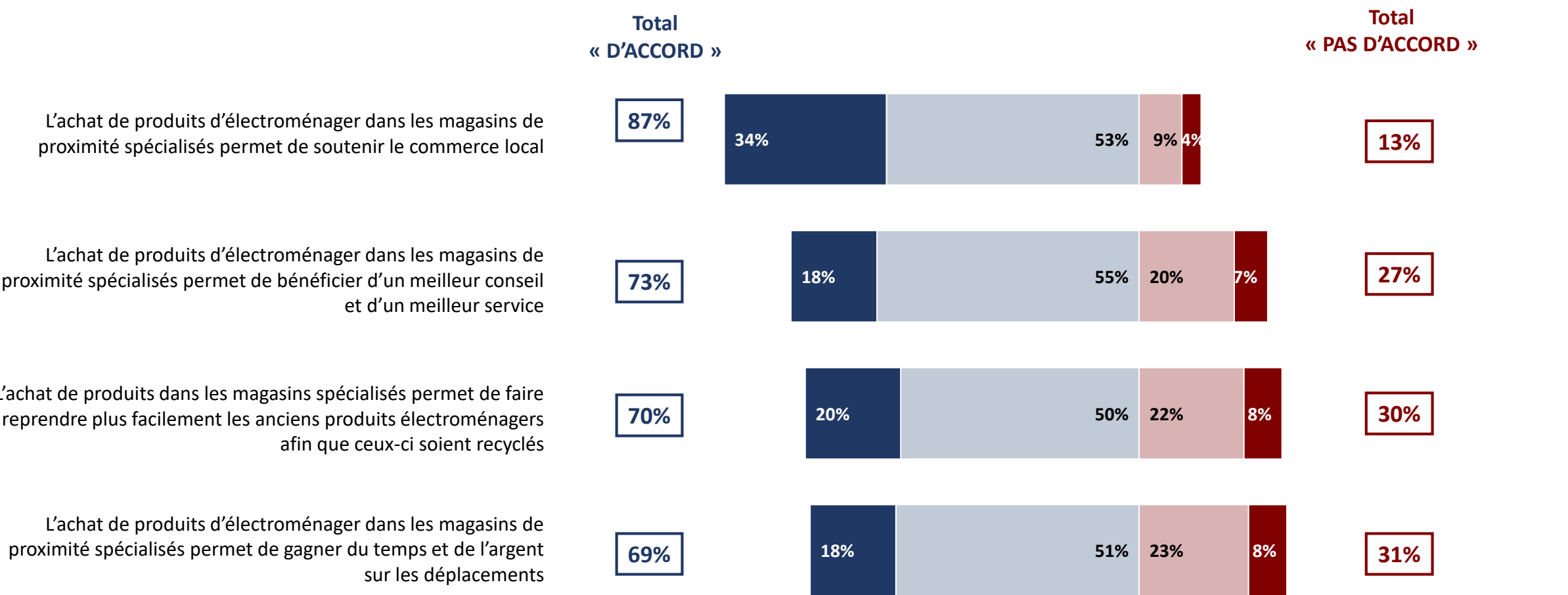
Question : Diriez-vous qu'à l'avenir, vous allez davantage que dans le passé avoir recours à des magasins de proximité spécialisés pour l'achat ou la réparation de vos produits électroménagers ?



*66% des français ayant acheté un appareil électroménager au cours des 3 derniers mois déclarent vouloir recourir davantage aux magasins de proximité spécialisés à l'avenir

L'adhésion à différentes affirmations sur les magasins de proximité

Question : Etes-vous d'accord ou pas d'accord avec chacune des affirmations suivantes relatives à l'achat de produits d'électroménager dans les magasins spécialisés de proximité ?



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

1 Français sur cinq a acheté de l'électroménager au cours des trois derniers mois

Pendant la crise du coronavirus les Français ont continué à acheter de l'électroménager. Ils sont ainsi 21% à indiquer en avoir acheté au cours des trois derniers mois (dont 12% pendant le confinement). L'achat d'électroménager décroît de façon linéaire avec l'âge allant ainsi de 33% pour les 18-24 ans à 10% pour les 65 ans et plus. Un résultat qu'il faut peut-être mettre en parallèle avec l'aisance des plus jeunes générations avec les outils digitaux (et donc l'achat en ligne pendant le confinement).

En effet et assez logiquement compte-tenu du contexte sanitaire, 59% des acheteurs indiquent ainsi avoir commandé leur produit par internet que ça soit par le biais d'une livraison (36%) ou via le recours à un système de drive (23%). Cette solution étant privilégiée par les plus jeunes (31% pour les 18-24 ans) et délaissés par les acheteurs les plus âgés (9% pour les plus de 65 ans). 39% des acheteurs indiquent avoir acquis leur appareil d'électroménager en se rendant directement dans le magasin, un comportement qui assez logiquement est plus fréquent pour les achats ayant eu lieu après le confinement (45%). Il est probable donc que la crise sanitaire accélère l'appropriation par les Français des outils digitaux en matière d'achat d'électroménager.

Les enseignes spécialisées (telles que la Fnac ou Darty) ont été privilégiées par les acheteurs (43% indiquent s'être procuré leur produit dans ce type de magasin), devant les sites de e-commerce généralistes (25%) tandis que, les magasins de proximité (14%) se trouvent à égalité avec le site internet des grandes surfaces (14%). Enfin 10% des acheteurs ont acquis leur produit auprès d'un particulier via un site comme Le Bon Coin.

Un recours accru aux magasins de proximité spécialisés pour les réparations pendant la crise

9% des Français ont fait effectuer une réparation d'un appareil d'électroménager au cours des trois derniers mois. Comme pour les achats, ils se sont tournés en premier lieu vers les grandes enseignes spécialisées (40%). Les magasins de proximité spécialisés ont été cités en 2^e position par un quart des sondés (25%), légèrement devant le service après-vente des fabricants (24%). 16% des sondés indiquent par ailleurs l'avoir fait par le biais d'un particulier rencontré via un site comme Le bon coin et ils sont 10% à avoir eu recours à une autre solution. Les magasins de proximité spécialisés ont probablement bénéficié de la crise concernant le marché de la réparation. Les Français ayant fait effectuer une réparation au cours des trois derniers mois (quel que soit le type de réparateur retenu) sont ainsi 56% à indiquer qu'ils ont davantage eu recours que par le passé à ce type de magasin.

Une majorité de Français indiquent qu'ils devraient avoir à l'avenir davantage recours à des magasins spécialisés de proximité

56% des Français indiquent qu'ils devraient davantage avoir recours à l'avenir aux magasins de proximité spécialisés pour l'achat et la réparation de produits électroménagers. Une inclination qui apparaît comme étant plus fréquente chez les acheteurs ayant acquis un produit au cours des trois derniers mois (66%) et surtout parmi ceux ayant fait effectuer une réparation (81%). Relevons enfin que les magasins spécialisés de proximité semblent séduire davantage les Français les plus aisés et ceux âgés de plus de 65 ans.

Les magasins spécialisés de proximité bénéficient d'une image positive

L'achat d'électroménager dans les magasins de proximité spécialisés est perçu par 87% des Français comme permettant de soutenir le commerce local (dont 34% « oui tout à fait »). Trois quart d'entre eux estiment que ce canal leur permet de bénéficier d'un meilleur conseil et d'un meilleur service (73%). Relevons également que 7 Français sur 10 estiment que les magasins de proximité permettent de faire reprendre plus facilement les anciens produits électroménagers en vue d'un recyclage (70%) ou encore de gagner du temps et de l'argent sur les déplacements (69%).



Avec 21% des Français qui indiquent avoir acheté au cours des trois derniers mois un appareil électroménager, les résultats de cette enquête tendent à montrer que l'achat de ce type de produit a résisté pendant la crise sanitaire. Les achats ont été effectués majoritairement par internet (via des livraisons) ou par le système de drive. A cet égard, il est probable que la crise sanitaire accélère l'appropriation par les Français de ces usages pour l'achat d'électroménager. Relevons enfin que les magasins spécialisés de proximité semblent également avoir « bénéficié » de la crise : deux tiers des acheteurs récents indiquent ainsi qu'il auront davantage recours à ces magasins à l'avenir.