



*Département
Opinion et
Stratégies
d'Entreprise*

pour



L'observatoire des commerces : perceptions croisées des Français et des professionnels du secteur

Vague 7

Octobre 2010

1 - La méthodologie

2 - Les résultats de l'étude

A - La situation économique des commerces

B - Les fêtes de fin d'année

C - La perception du sentiment d'insécurité dans les commerces

3 - Les principaux enseignements

Études réalisées pour :

Médicis**PROFESSIONNELS**

Echantillons

Échantillon de **802 dirigeants d'entreprise**, représentatif des entreprises françaises.

La représentativité de l'échantillon a été assurée par la méthode des quotas (taille et secteur d'activité) après stratification par région.

Modes de recueil

Les interviews ont eu lieu par téléphone sur le lieu de travail des personnes interrogées.

Dates de terrain

Du 19 au 27 octobre 2010

GRAND PUBLIC

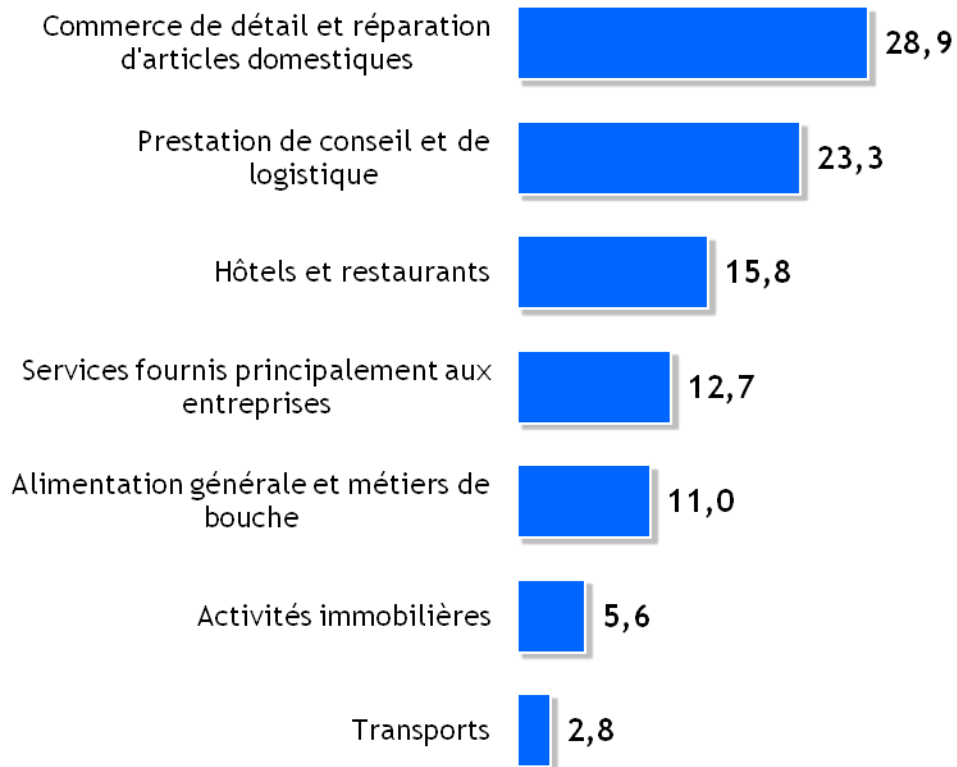
Échantillon de **956 personnes**, représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus.

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

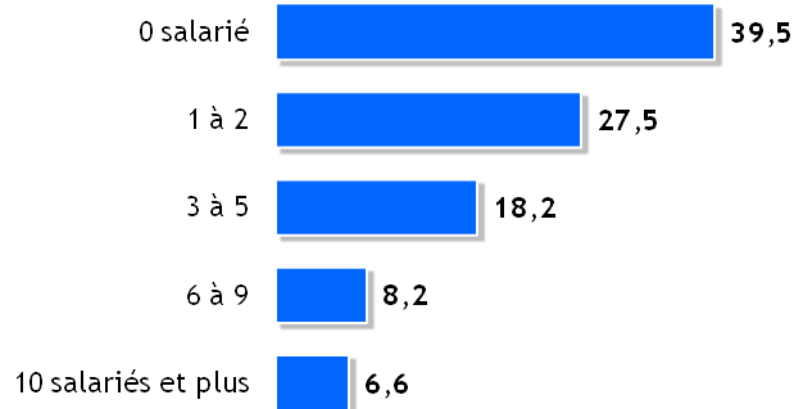
Les interviews ont eu lieu par téléphone au domicile des personnes interrogées.

Du 21 au 22 octobre 2010

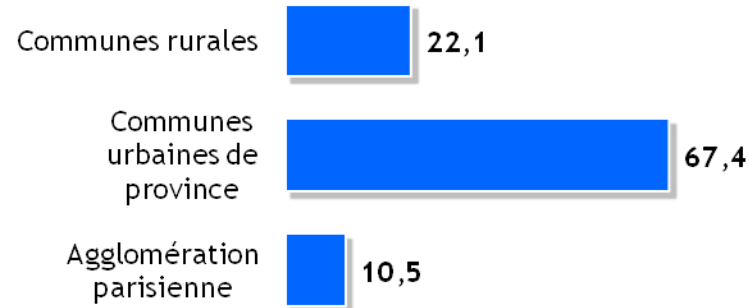
Secteurs d'activité



Taille de l'entreprise



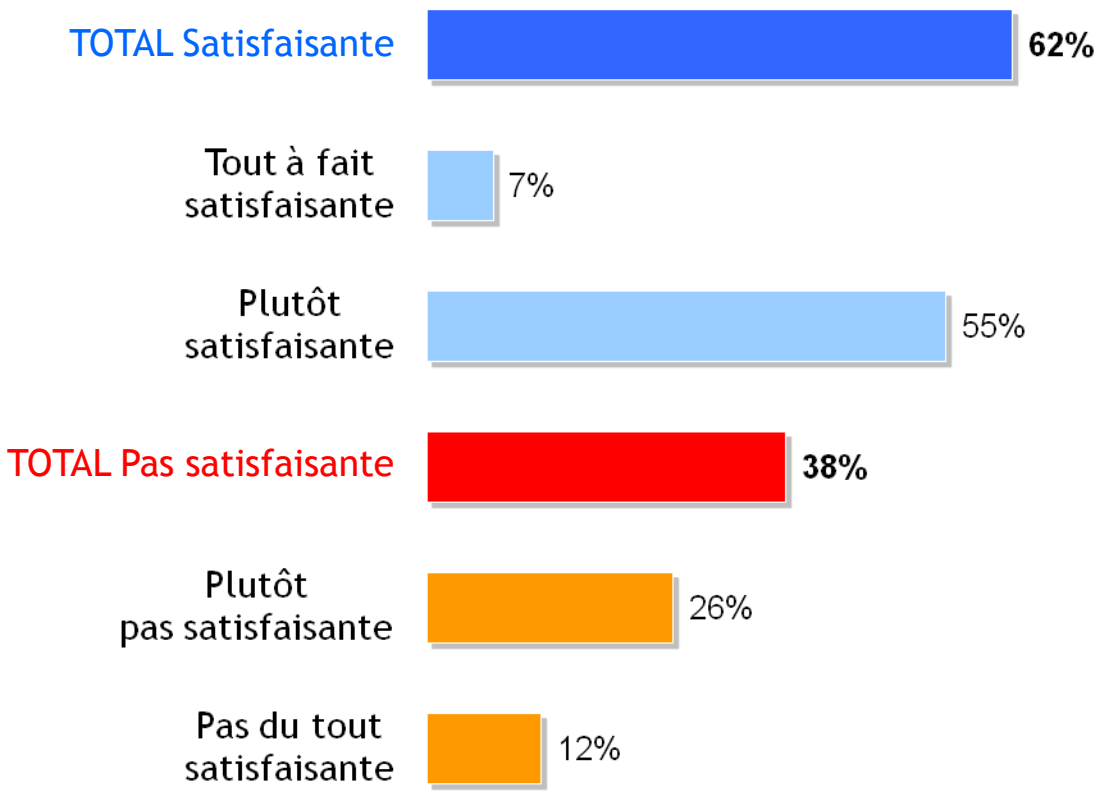
Taille de l'entreprise



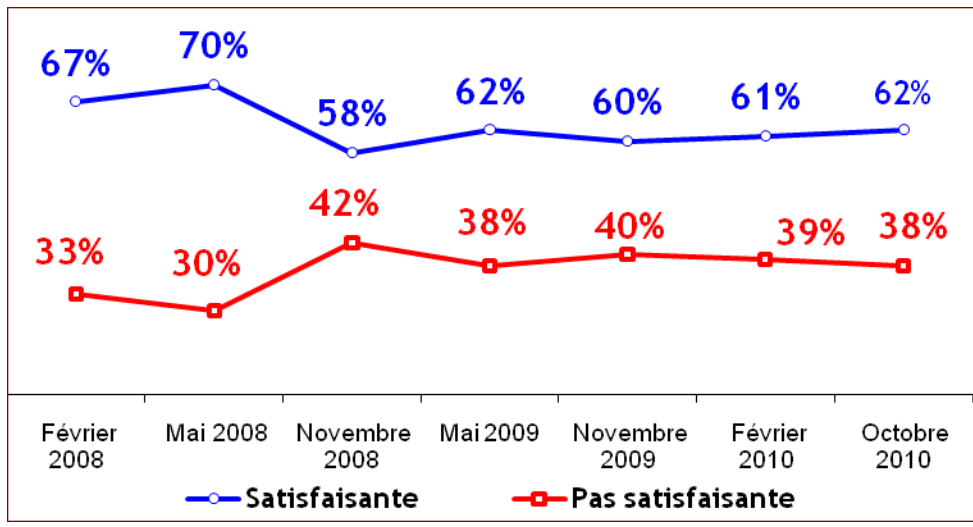
A | La situation économique des commerces

COMMERÇANTS

Question : Diriez-vous que l'activité économique de votre commerce est très satisfaisante, plutôt satisfaisante, plutôt pas satisfaisante ou pas du tout satisfaisante ?



Evolution de l'indicateur



COMMERÇANTS

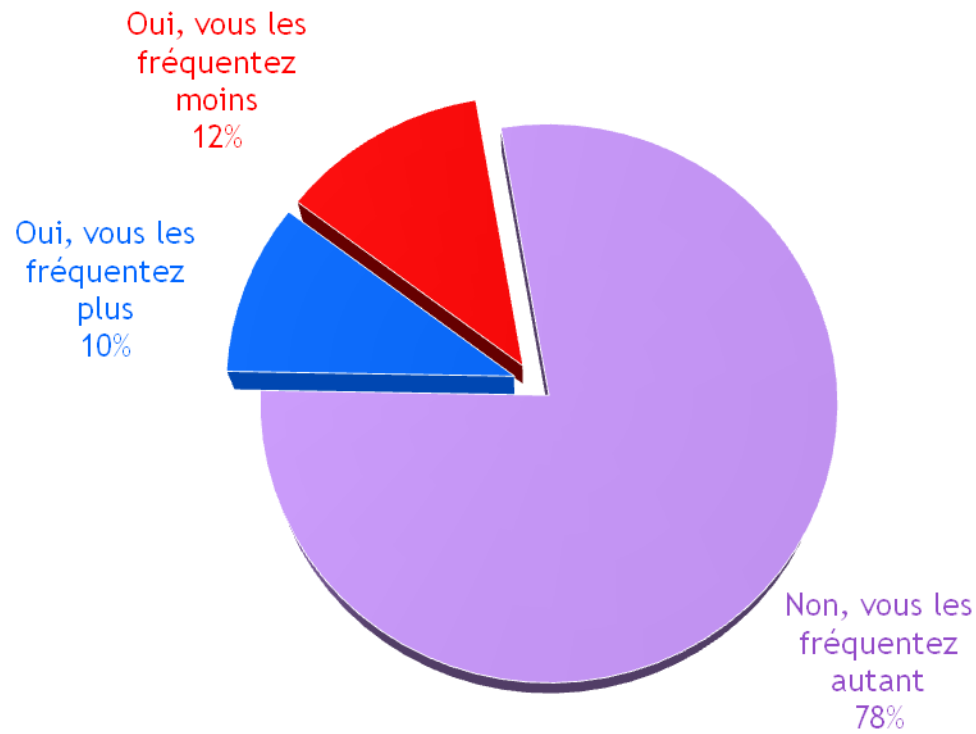
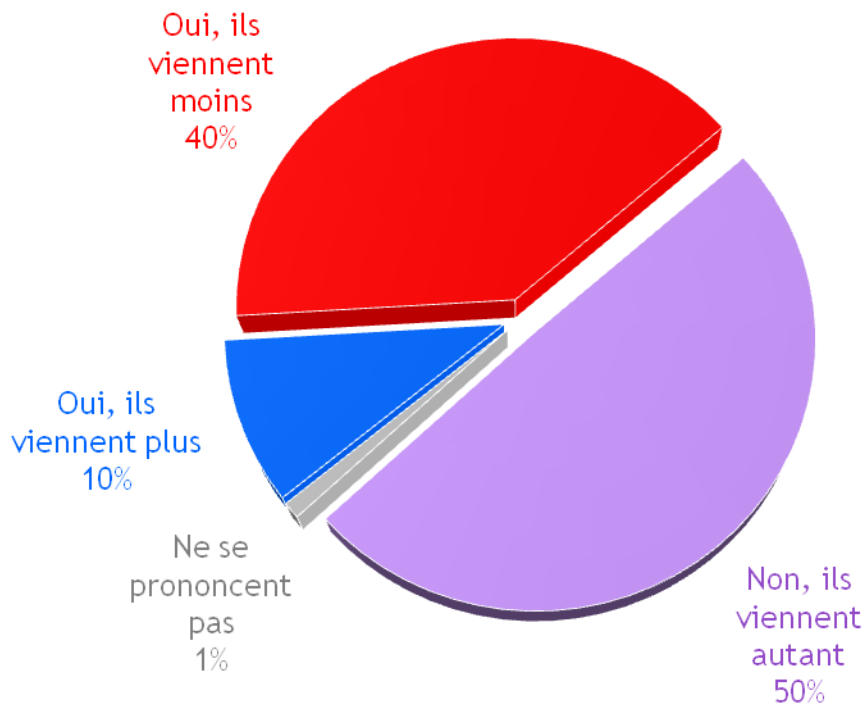
GRAND PUBLIC

Question : Depuis le mois de janvier, avez-vous constaté ou non des changements dans les habitudes de fréquentation de vos clients ?

Question : Vous personnellement, depuis le mois de janvier, avez-vous changé vos habitudes de fréquentation des petits commerces ?

**Total « Oui »
50%**

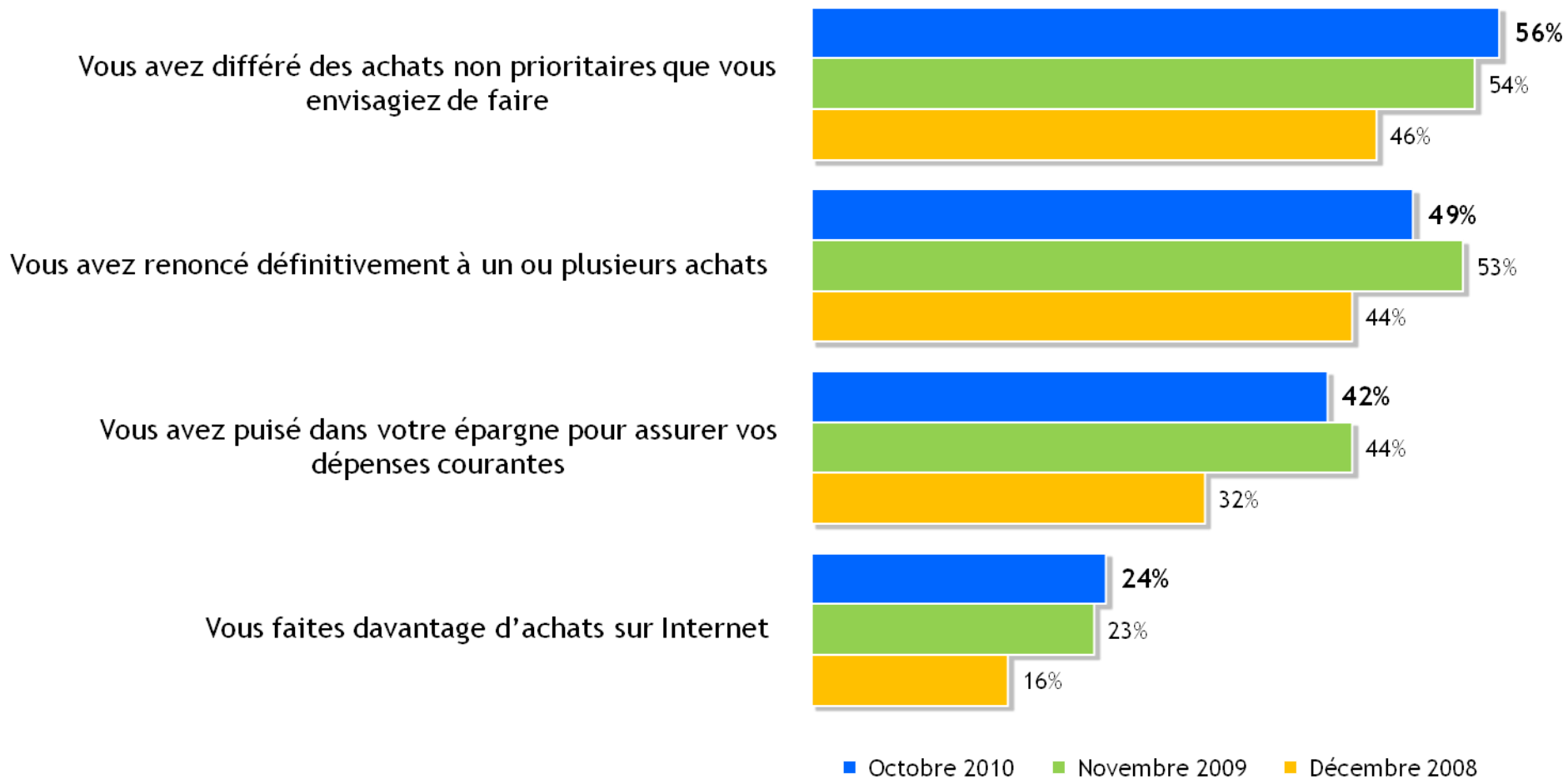
**Total « Oui »
22%**



GRAND PUBLIC

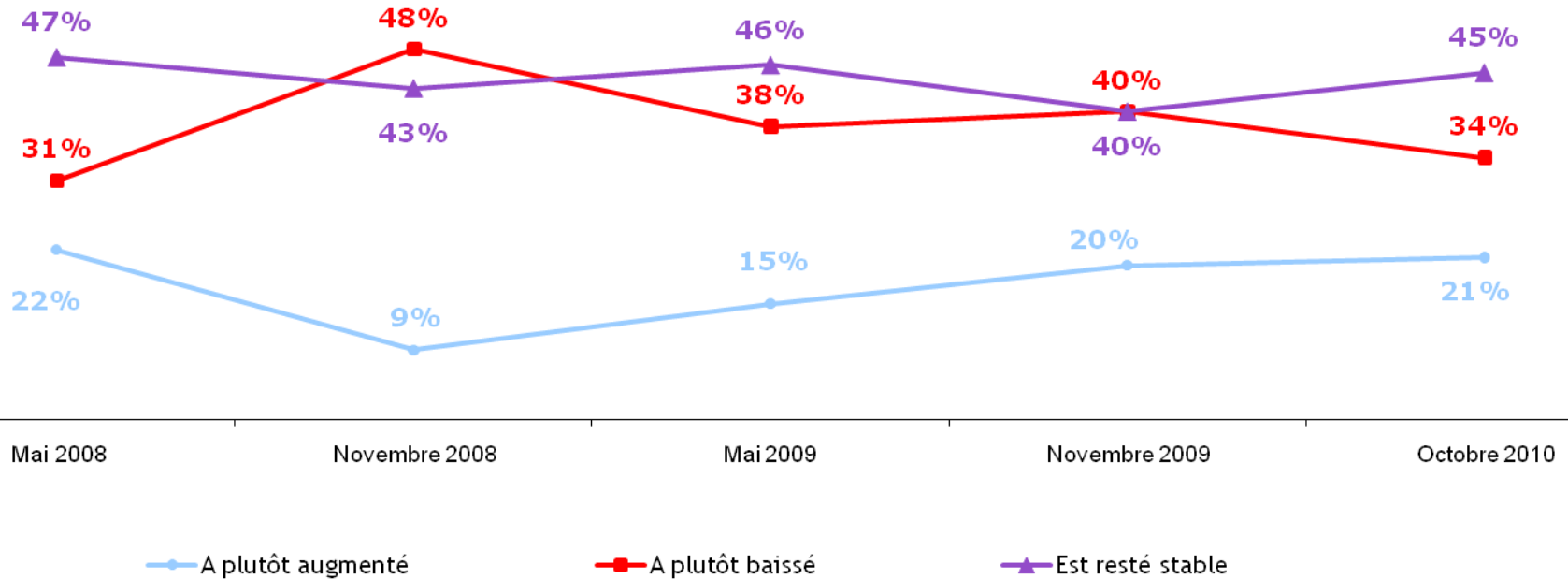
Question : *Dans le contexte économique actuel, dites-moi si vous avez adopté chacun des comportements suivants ?*

Evolutions : « Oui »



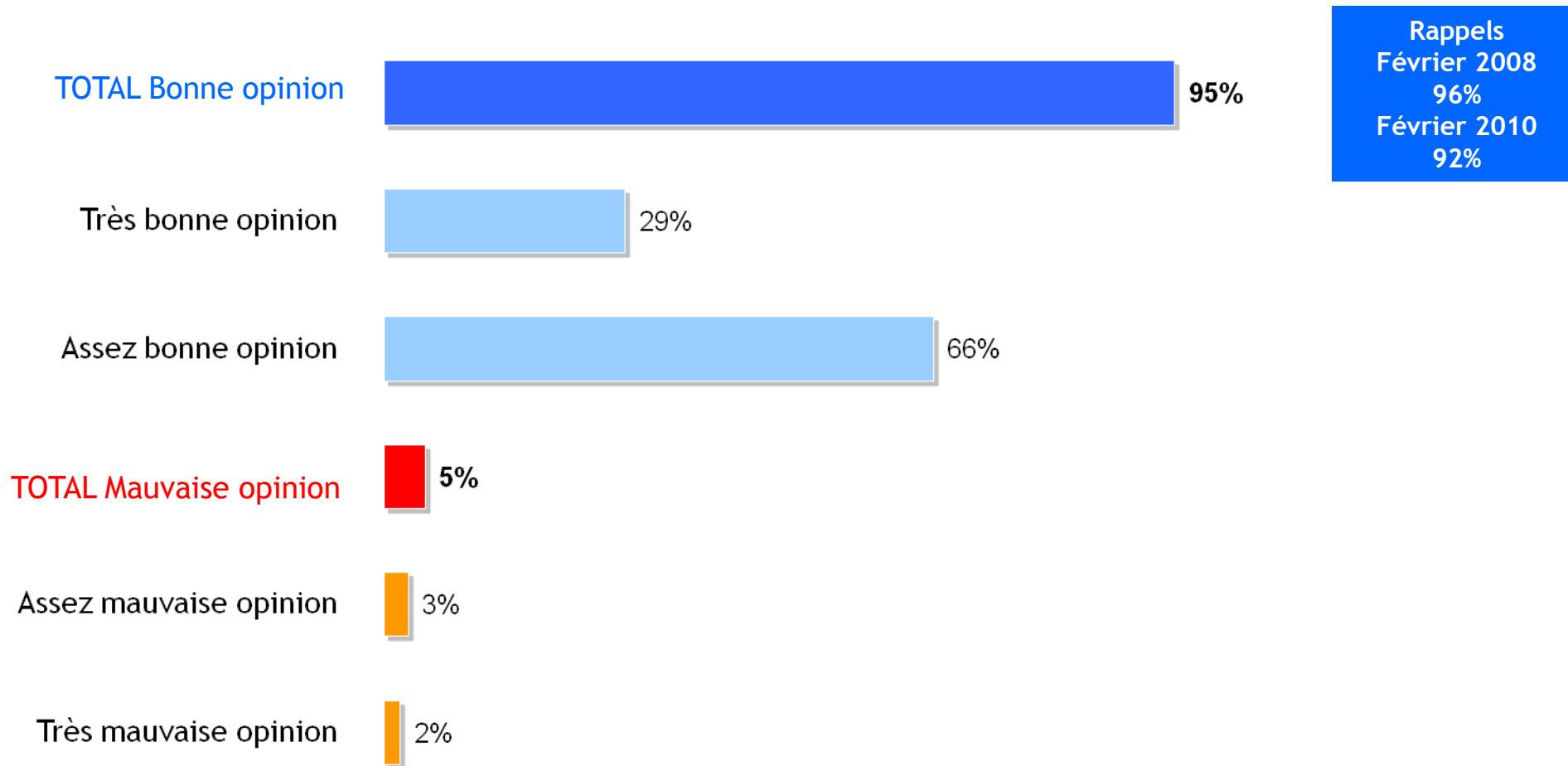
COMMERÇANTS

Question : Et depuis le mois de janvier, diriez-vous que votre chiffre d'affaire ... ?



GRAND PUBLIC

Question : *Diriez-vous que vous avez une très bonne opinion, une assez bonne opinion, une assez mauvaise opinion ou une très mauvaise opinion des commerçants de votre région ?*

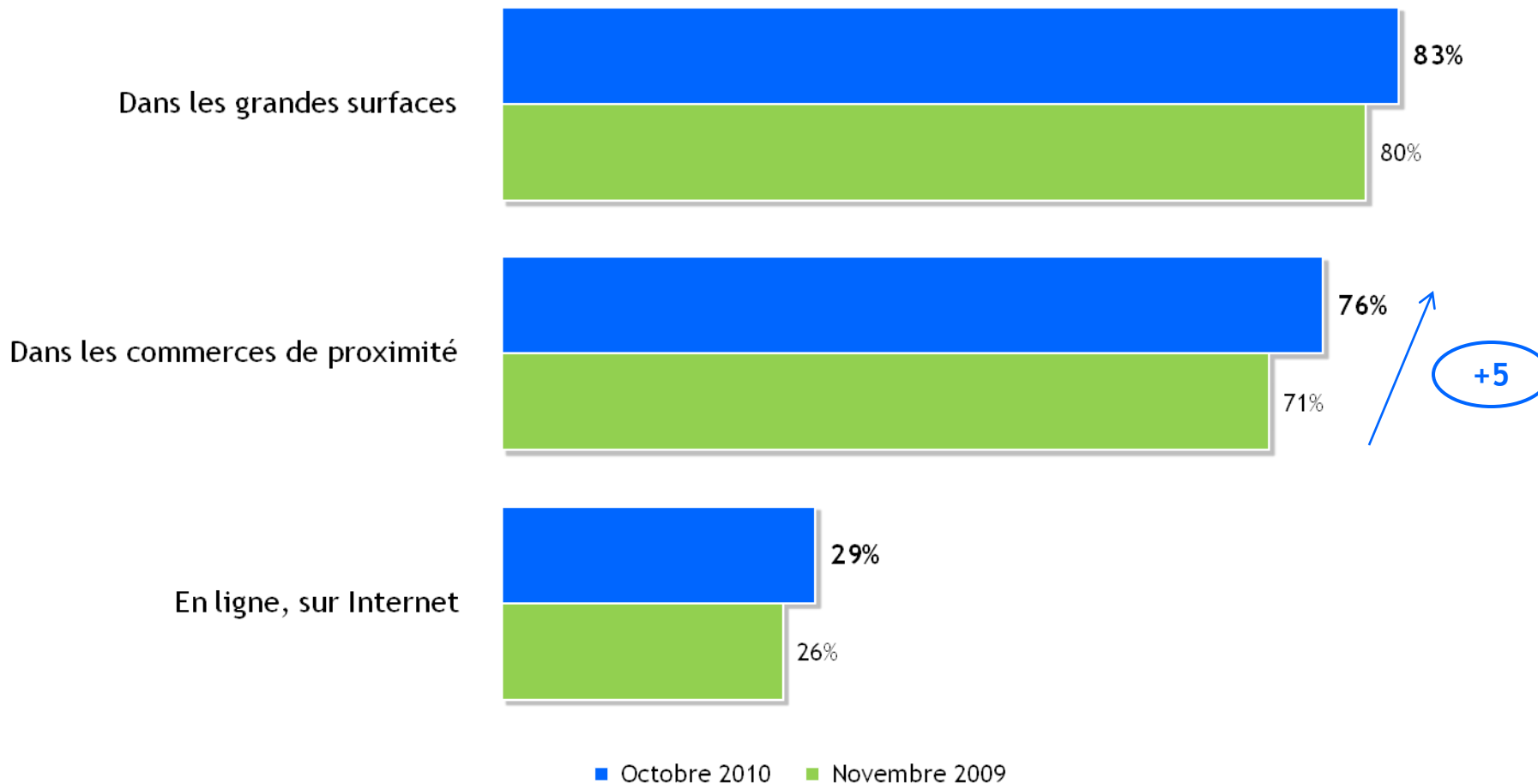


B | Les fêtes de fin d'année

GRAND PUBLIC

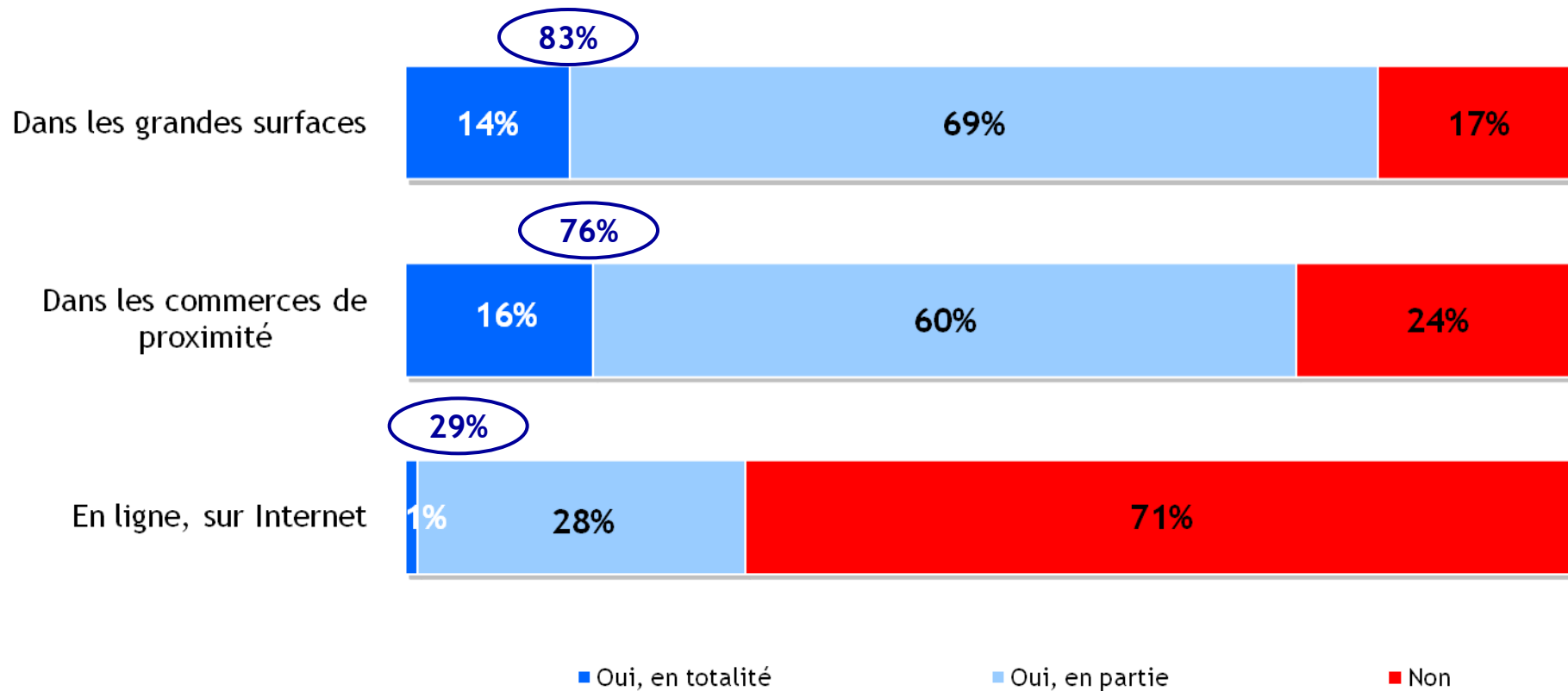
Question : *Prévoyez-vous de réaliser vos achats de Noël ... ?*

Evolutions : « Total Oui »



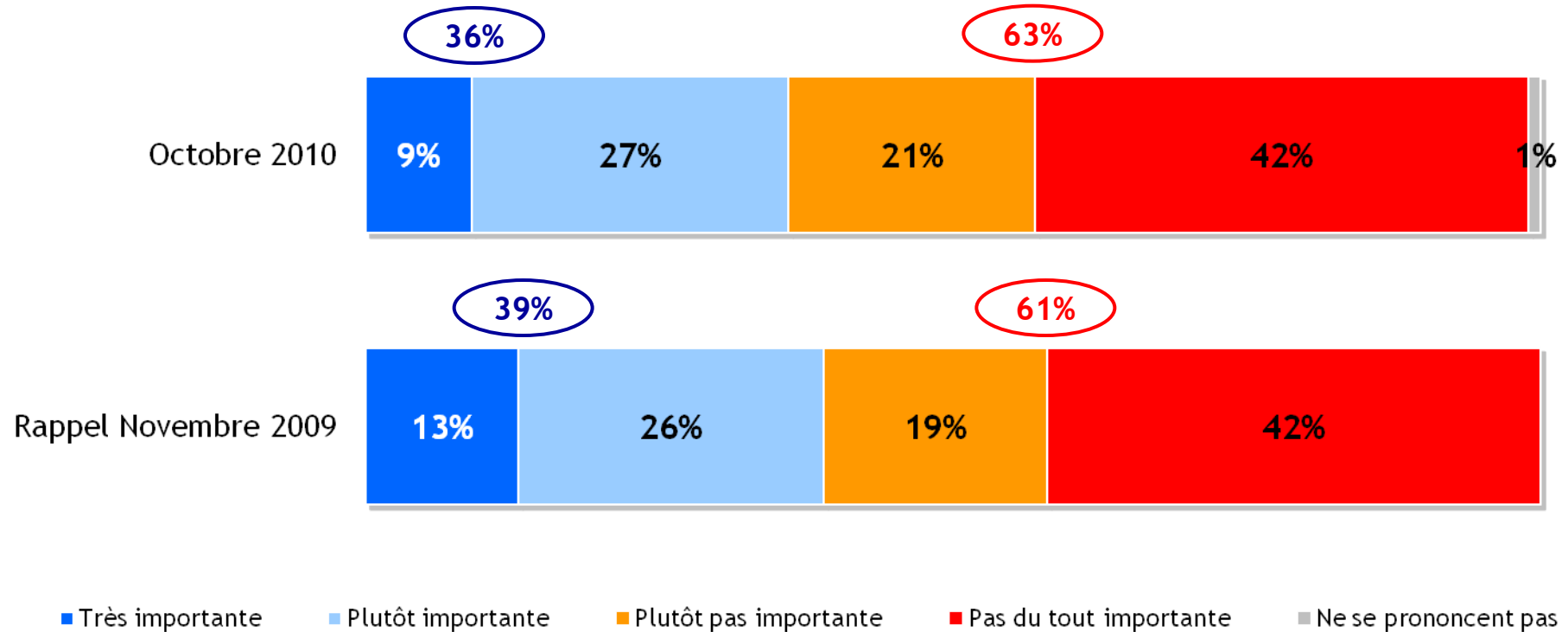
GRAND PUBLIC

Question : Prévoyez-vous de réaliser vos achats de Noël ... ?



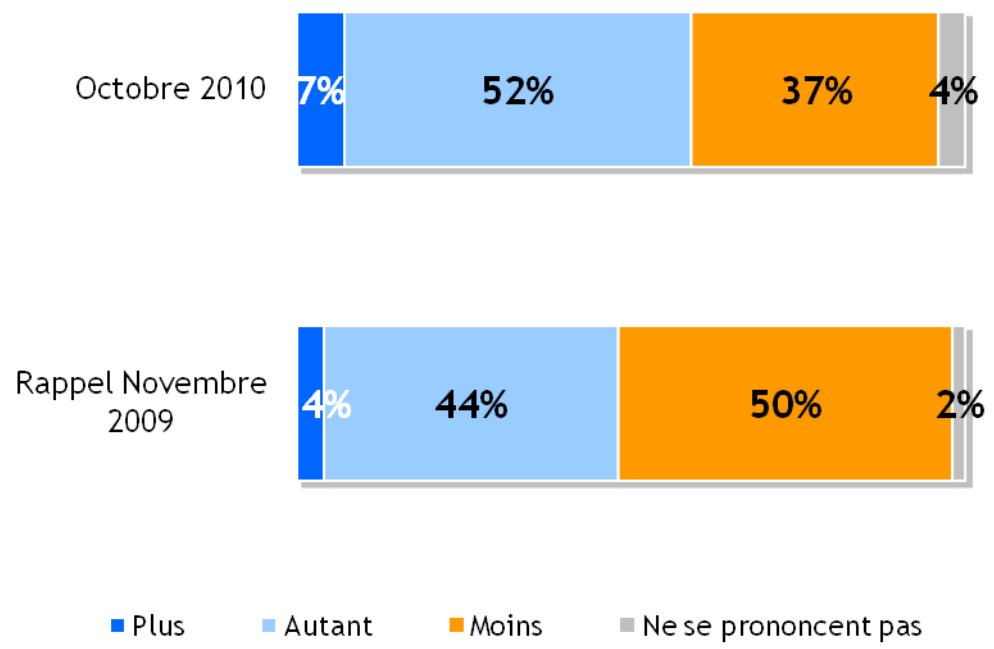
COMMERÇANTS

Question : Les fêtes de fin d'année représentent-elles une part importante de votre chiffre d'affaire annuel ?



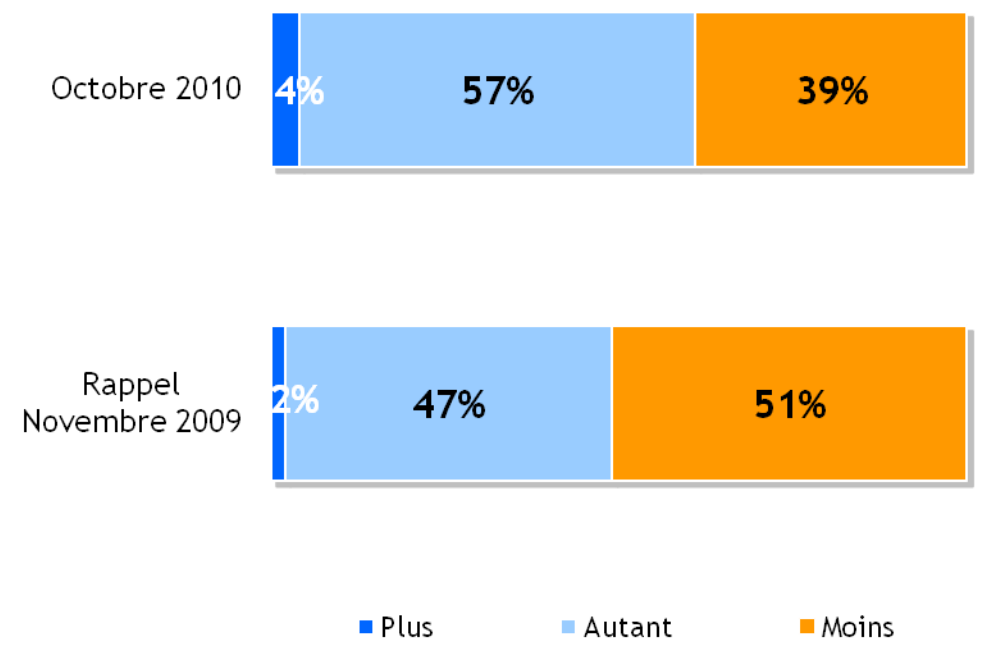
COMMERÇANTS

Question : Diriez-vous que vos clients vont consommer plus, moins ou autant pour les fêtes de fin d'année que l'an passé ?



GRAND PUBLIC

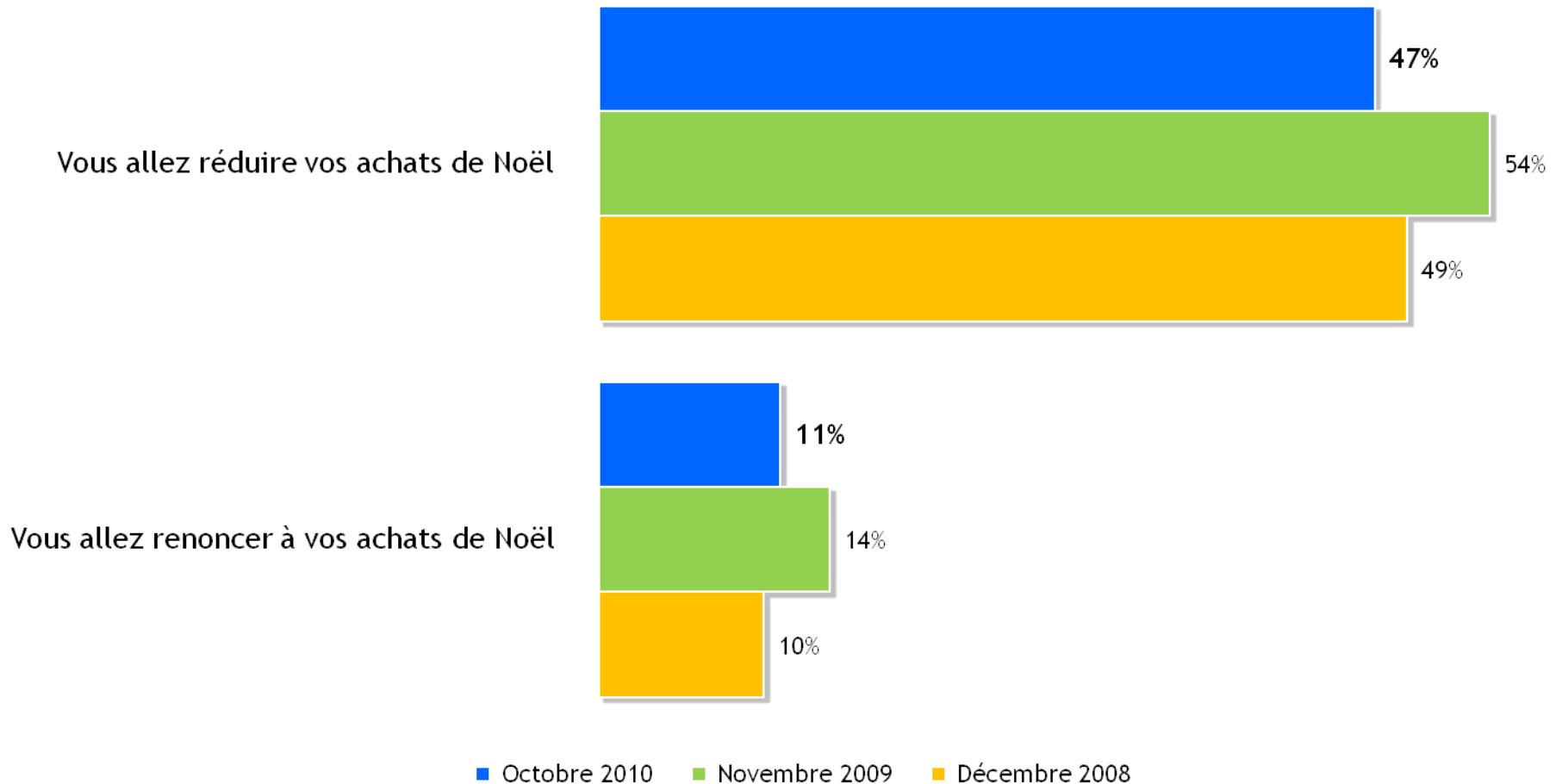
Question : Diriez-vous que vous allez consommer plus, moins ou autant pour les fêtes de fin d'année que l'an passé ?



GRAND PUBLIC

Question : Dans le contexte économique actuel, dites-moi si vous avez adopté chacun des comportements suivants ?

Evolutions : « Oui »



C | La perception du sentiment d'insécurité dans les commerces

L'impact des menaces d'actes terroristes en France sur les fêtes de fin d'année

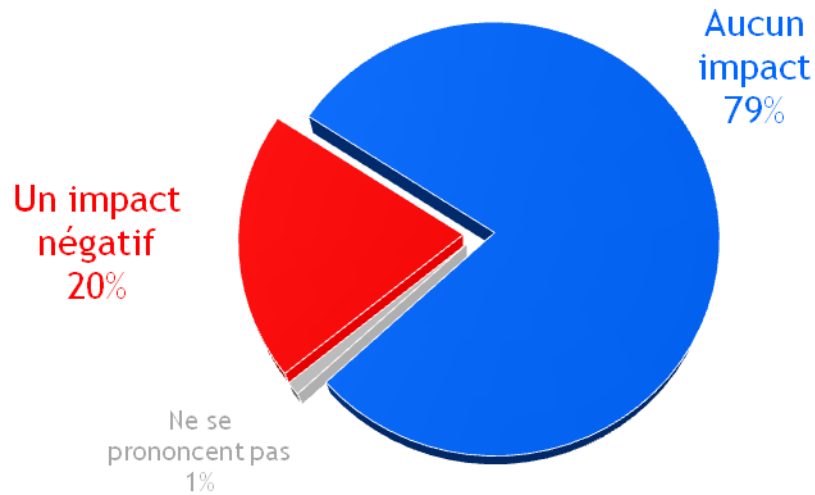
COMMERÇANTS

Question : Selon-vous, la menace d'actes terroristes en France va-t-elle avoir un impact négatif ou aucun impact sur la fréquentation des commerces en fin d'année ?

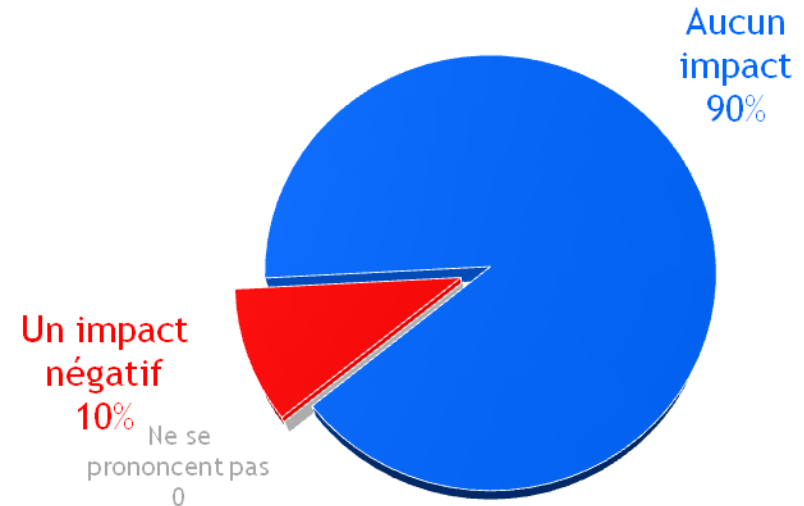
GRAND PUBLIC

Question : La menace d'actes terroristes en France va-t-elle avoir un impact négatif ou aucun impact sur votre fréquentation des commerces en fin d'année ?

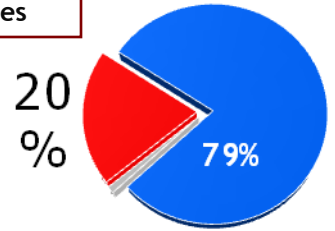
COMMERÇANTS



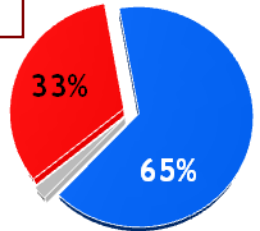
GRAND PUBLIC



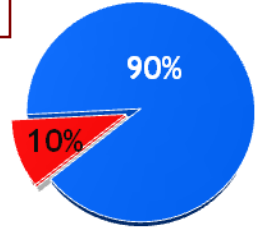
Communes rurales



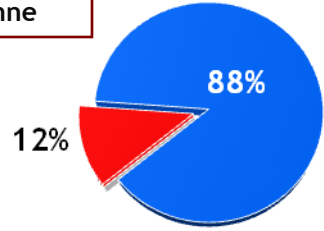
Agglomération parisienne



Communes rurales



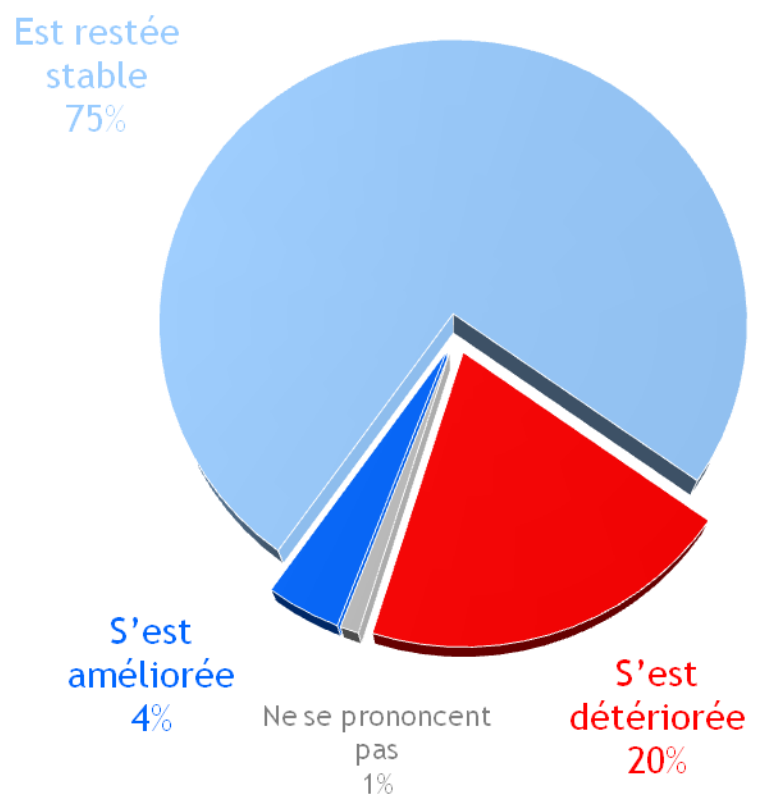
Agglomération parisienne



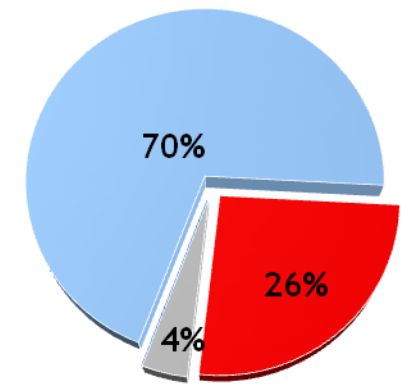
COMMERÇANTS

Question : *D'une manière générale, diriez-vous que depuis quelques années, la sécurité des commerçants de votre quartier ... ?*

Ensemble



Agglomération parisienne

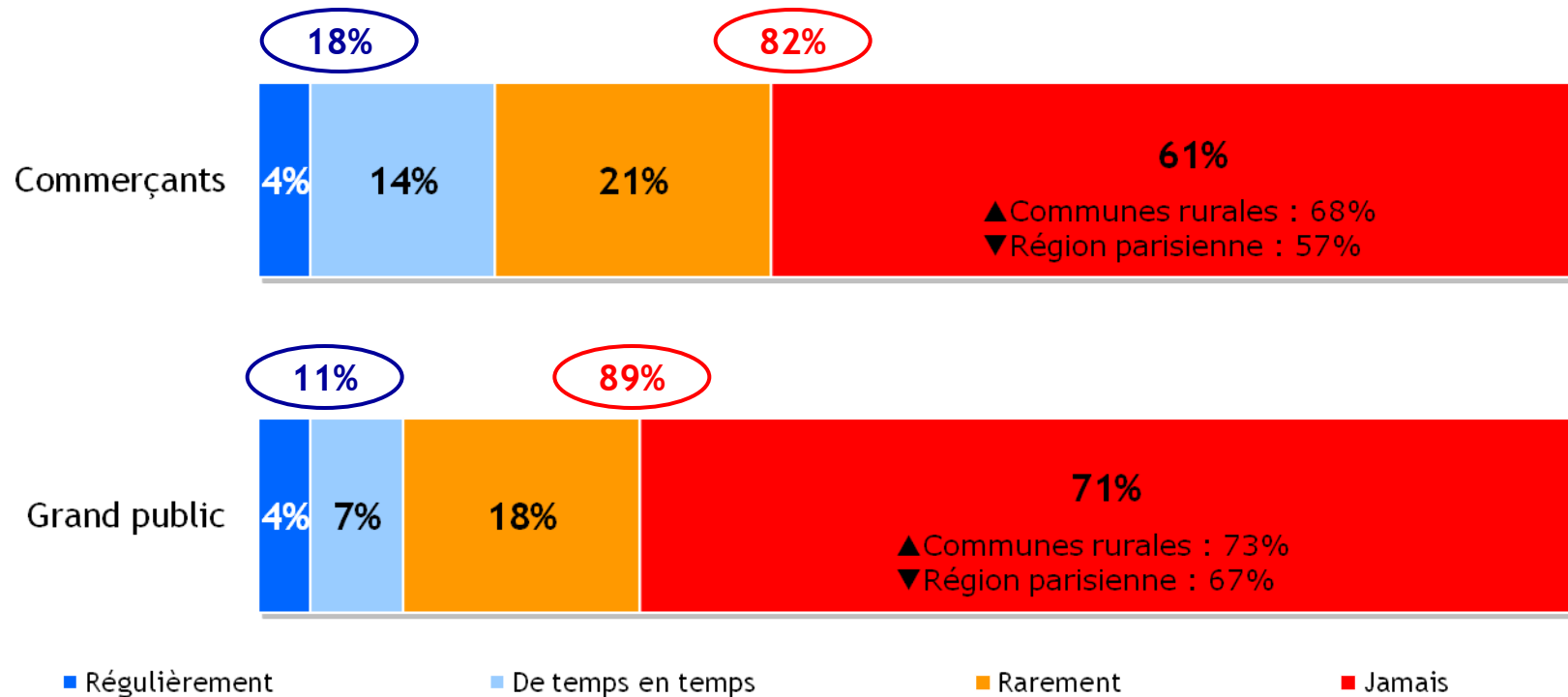


COMMERÇANTS

Question : Vous personnellement, vous sentez-vous en insécurité dans votre commerce ?

GRAND PUBLIC

Question : Vous personnellement, vous sentez-vous en insécurité dans les commerces ?

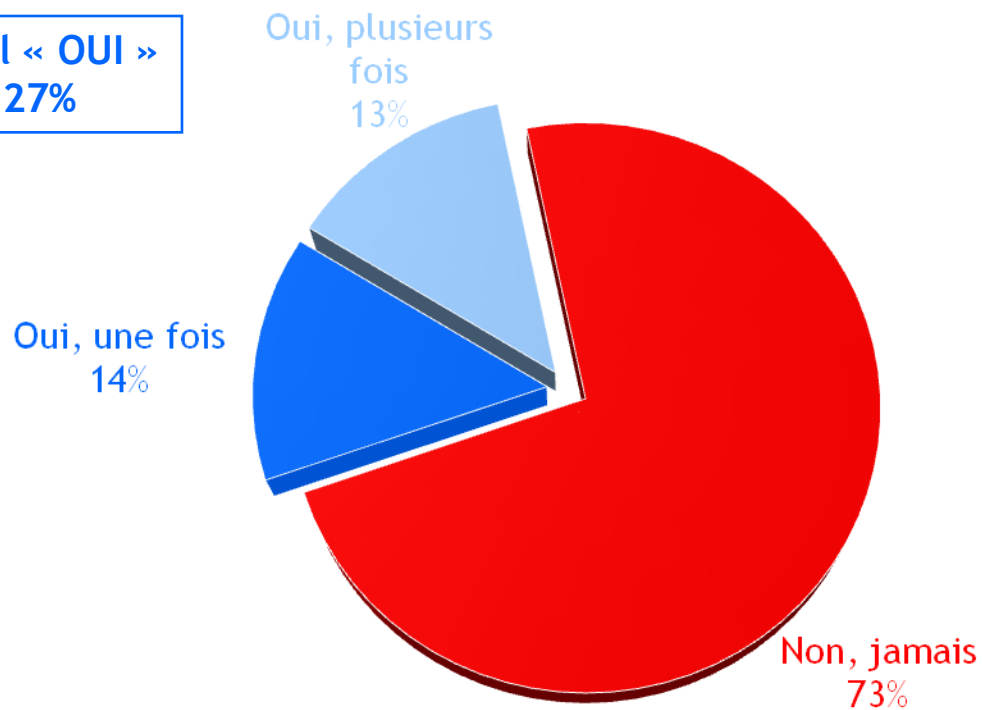


GRAND PUBLIC

Question : Avez-vous déjà assisté à une scène de violence dans un commerce de proximité que vous fréquentez : agression verbale ou physique du commerçant, dégradation matérielle du magasin, vol, etc. ?

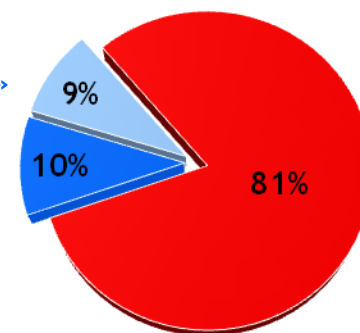
Ensemble

Total « OUI »
27%



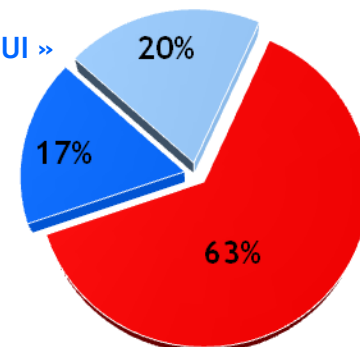
Communes rurales

Total « OUI »
19%



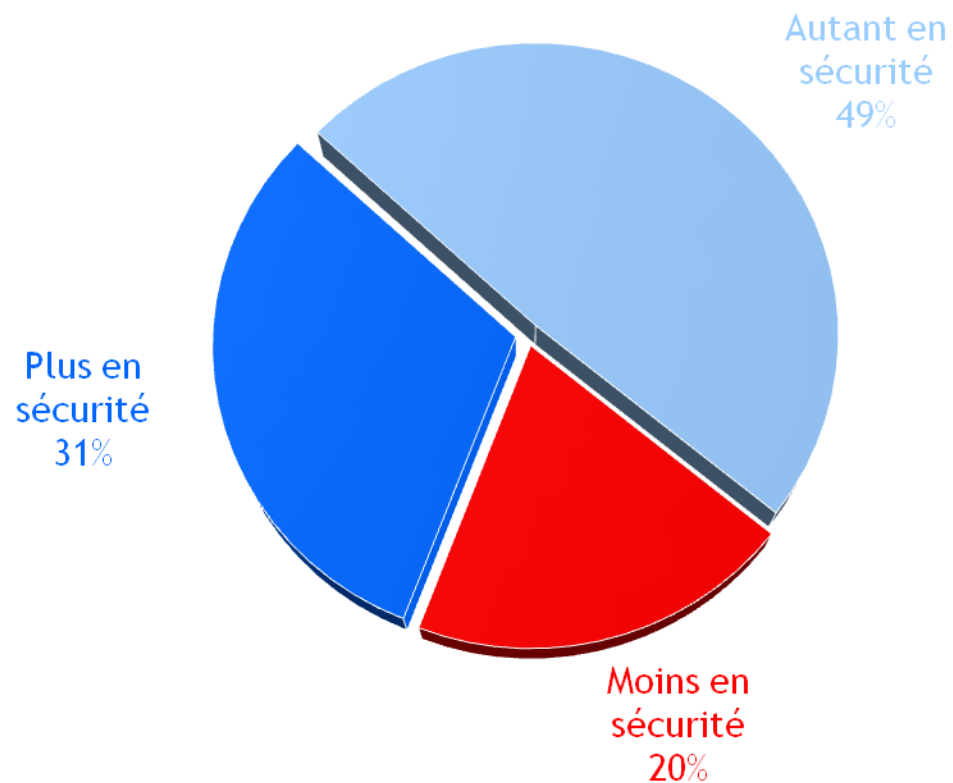
Agglomération parisienne

Total « OUI »
37%



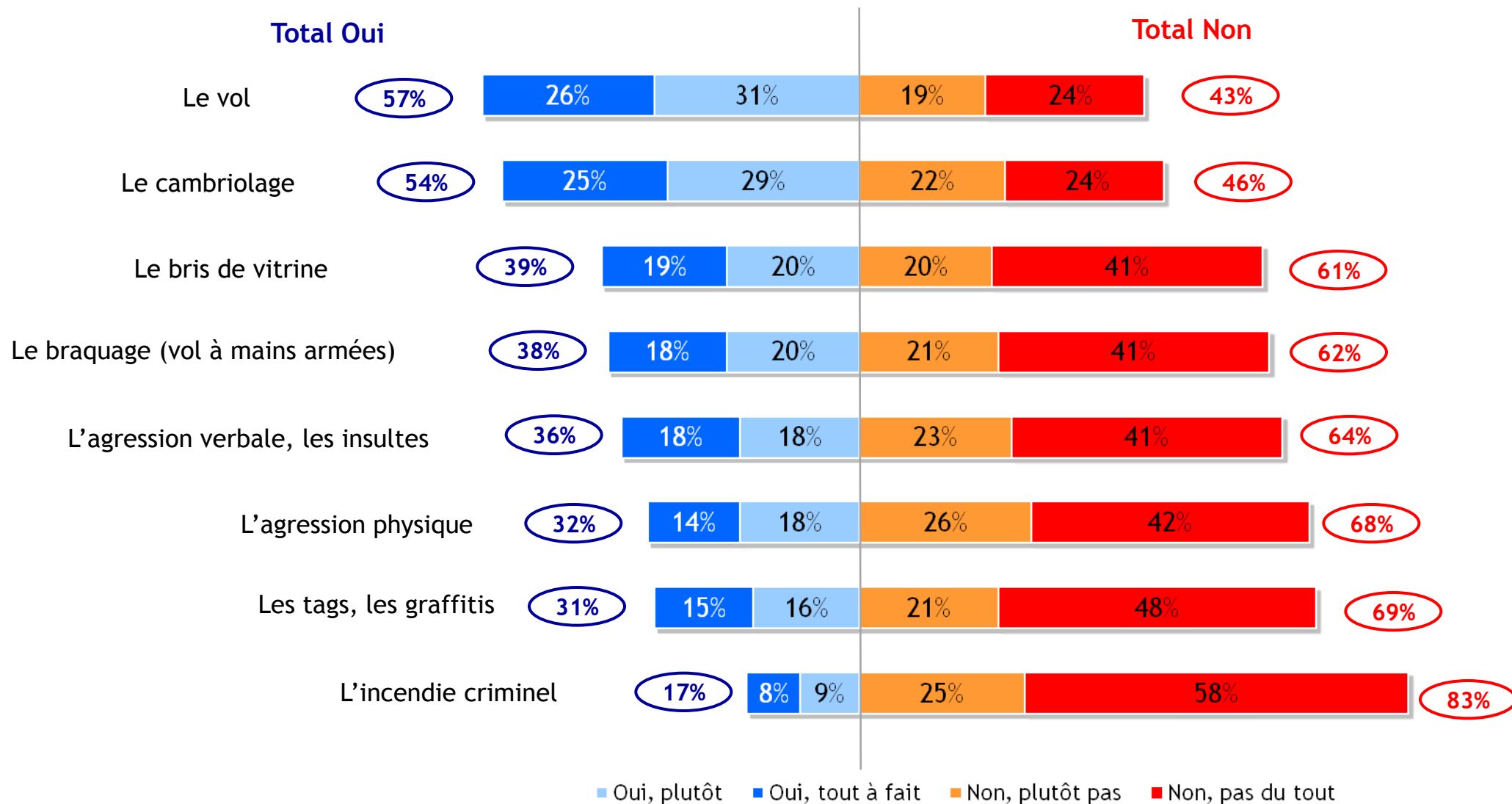
COMMERÇANTS

Question : *Compte tenu de votre situation de commerce de proximité, diriez-vous que vous êtes plus, autant ou moins en sécurité que d'autres types de commerces (grands magasins, galeries commerçantes) ?*



COMMERÇANTS

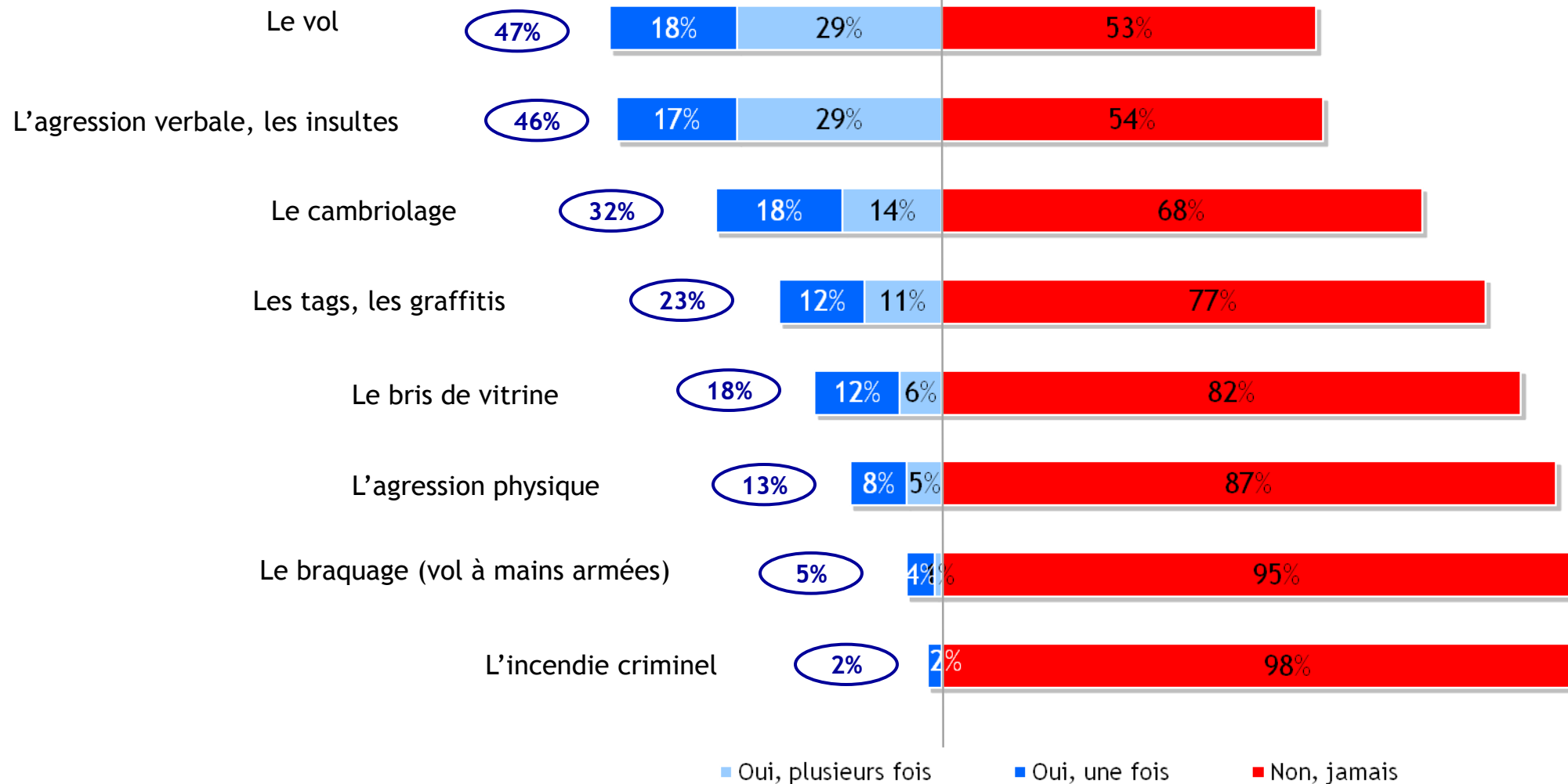
Question : Dites-moi si vous craignez chacun des actes suivants pour votre commerce ?



COMMERÇANTS

Question : Avez-vous déjà subi chacun des actes suivants dans votre commerce ?

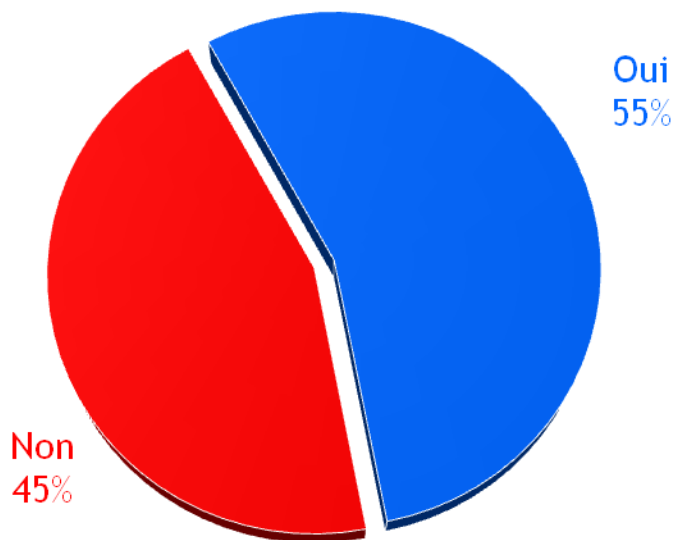
Total Oui



COMMERÇANTS

Question : Avez-vous pris des mesures spécifiques pour protéger votre commerce ?

Question : Quelles mesures, parmi les suivantes, avez-vous pris pour protéger votre commerce ?



1

Des indicateurs barométriques qui marquent l'arrêt d'une dégradation de la situation économique des commerces français avec notamment une stabilisation de la fréquentation et du chiffre d'affaire.

2

Pourtant, le contexte économique et social demeure difficile pour les Français qui consomment encore de manière modérée en différant ou en renonçant à certains achats.

3

Ni les commerçants ni l'opinion ne semblent véritablement s'inquiéter des conséquences que pourraient avoir les menaces d'actes terroristes sur l'activité économique des commerces en fin d'année, des menaces qui actuellement sont davantage de l'ordre du fantasme que du réel.

4

Professionnels et consommateurs se déclarent en sécurité dans les commerces fréquentés, un sentiment qui s'explique en partie par l'expérience minoritaire d'une situation d'insécurité. Dès lors les craintes concernent davantage les biens que les personnes.