

Contact localsearch (Swisscom Directories SA)

Harry H. Meier, porte-parole

T +41 58 262 71 39

harry.meier@localsearch.ch

Enquête représentative auprès des consommateurs

Paiement sans contact : une attente des consommateurs, même dans les commerces de quartier

Zurich, le 21 juillet 2020 – En réaction aux règles de distanciation sociale pour lutter contre le coronavirus, les petits commerces ont adopté le paiement sans contact, la vente en ligne et la livraison à domicile. Aujourd'hui, de nombreux consommateurs ne sont pas prêts à renoncer à ces prestations. Comme le révèle une enquête représentative auprès des consommateurs réalisée sur mandat de localsearch (Swisscom Directories SA), ils souhaitent en effet que ces possibilités d'achat modernes deviennent la norme.

Le confinement a contraint les petits commerces suisses à prendre le tournant numérique. Grâce à la vente en ligne, au paiement sans contact et à la livraison à domicile, de nombreuses enseignes ont pu poursuivre leur activité malgré le confinement. Une enquête représentative de localsearch menée auprès de 705 personnes vivant en Suisse romande et Suisse alémanique indique que de nombreux consommateurs ne veulent plus se passer de ces possibilités d'achat modernes.

Les consommateurs ont des attentes claires envers les petits commerces



« J'ai pris l'habitude de commander en ligne, également auprès des commerces de proximité, et je souhaite continuer à disposer de cette possibilité », déclarent 39% des consommateurs interrogés. Les principales enseignes où ils souhaitent commander en ligne sont les restaurants (71%), les fleuristes (43%), les jardineries (37%), les boulangeries (31%), les boucheries (29%) et les magasins de quartier (25%).

Ils n'ont pas non plus envie de renoncer à la livraison à domicile, que de nombreux établissements ont proposée pour la première fois pendant cette crise. Un consommateur suisse sur trois (33%) espère que les magasins de quartier, boulangeries, boucheries et autres commerçants continueront à offrir ce service parmi leur catalogue de prestations.

Pendant le confinement, le paiement sans contact a connu un véritable engouement. Presque toutes les enseignes ont proposé cette option, même pour les petits montants, ce que leurs clients semblent

Contact localsearch (Swisscom Directories SA)

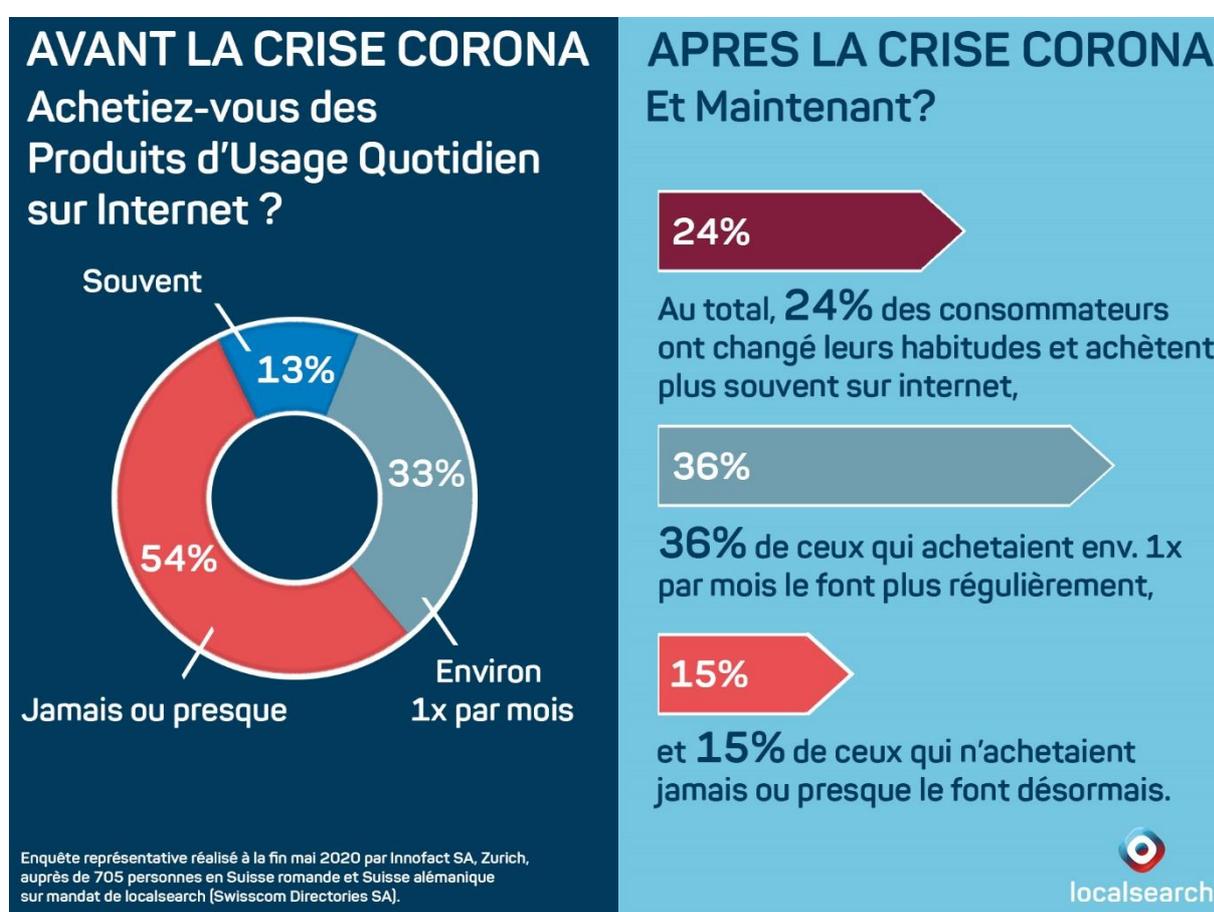
Harry H. Meier, porte-parole

T +41 58 262 71 39

harry.meier@localsearch.ch

avoir beaucoup apprécié. En effet, 59% des personnes interrogées souhaitent continuer à payer sans contact dans les petits commerces. Seule une sur cinq (20%) affirme pouvoir tout à fait s'en passer. Le paiement sans contact est particulièrement populaire chez les jeunes (16 – 29 ans) : 65% d'entre eux attendent des magasins de quartier qu'ils le proposent.

Shopping en ligne depuis le coronavirus : un nombre croissant de Suisses fait ses courses sur internet



Avant le confinement, peu de consommateurs suisses faisaient leurs courses courantes en ligne. À peine 13% d'entre eux effectuaient en ligne intégralement ou partiellement leurs achats ménagers au moins une fois par semaine, 33% au moins une fois par mois et 54% rarement ou jamais.

Aujourd'hui, un quart (24%) affirme acheter des articles de consommation courante plus souvent en ligne qu'avant le confinement. Cette augmentation est particulièrement marquée chez les consommateurs qui faisaient leurs courses sur internet au moins une fois par mois avant le confinement. Parmi ce groupe, 36% achètent à présent plus souvent en ligne.

Contact localsearch (Swisscom Directories SA)

Harry H. Meier, porte-parole

T +41 58 262 71 39

harry.meier@localsearch.ch

On remarque même une hausse chez les plus réfractaires, c'est-à-dire les 54% qui, avant l'apparition du coronavirus, ne s'adonnaient que rarement ou jamais au shopping en ligne. Désormais, 15% d'entre eux achètent plus souvent sur internet ou ont du moins commencé à faire parfois leurs courses en ligne.

Paiement sans contact : 52% des consommateurs y recourent plus fréquemment

Une majorité (52%) des consommateurs suisses paie plus souvent sans contact depuis le confinement. Les 30 – 44 ans sont en tête du classement : plus d'un sur deux (55%) choisit plus souvent cette option. Les jeunes (16 – 19 ans) ferment la marche avec 51%.

La proximité d'abord : la consommation locale augmente

Le commerce de proximité a le vent en poupe, du moins si l'on en croit les personnes interrogées. En effet, 46% d'entre elles sont convaincues que, suite à la crise, la population privilégie intentionnellement les commerces et les producteurs locaux. La réalité est toutefois un peu différente : seuls 27% affirment acheter davantage auprès d'enseignes locales. Chez les 16 – 29 ans, ils ne sont que 16%. Les 60 – 74 ans sont les plus solidaires sur ce point, car 34% d'entre eux achètent plus souvent dans les commerces de quartier qu'avant le confinement. Au total, 46% des participants au sondage déclarent ne pas se tourner davantage vers les établissements de proximité.

Méthodologie : L'institut d'études de marché Innofact AG (Zurich) a réalisé à la fin mai 2020 cette enquête représentative auprès de 705 personnes en Suisse romande et Suisse alémanique sur mandat de localsearch (Swisscom Directories SA)

À propos de localsearch

localsearch est le partenaire marketing et publicitaire leader pour les PME suisses. Le portefeuille de produits de localsearch permet aux entreprises d'être trouvées en ligne, d'acquérir des nouveaux clients et de les fidéliser sur le long terme. Grâce à des solutions de marketing en ligne à la fois simples et efficaces, des conseils compétents sur place et un rapport qualité-prix intéressant, localsearch assure le succès des PME dans le monde numérique. Avec local.ch et search.ch, localsearch exploite et commercialise par ailleurs les plateformes d'annuaires et de réservation ayant le taux de pénétration le plus fort de Suisse avec un total de plus de 7 millions de clients uniques par mois (brut, source : Net-Matrix). local.ch et search.ch comptent parmi les applications les plus populaires de Suisse.

localsearch, local.ch et search.ch sont des marques de Swisscom Directories SA. Swisscom Directories SA est entièrement détenue par Swisscom. Vous trouverez de plus amples informations sur localsearch.ch.