



FCEI

**FÉDÉRATION CANADIENNE
DE L'ENTREPRISE INDÉPENDANTE**

En affaires pour vos affaires.

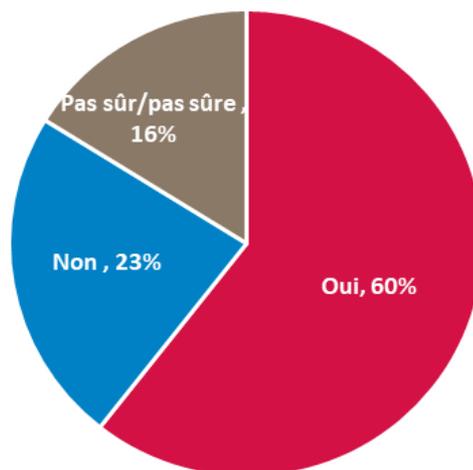
Sondage national sur le secteur de la vente au détail

*Analyse basée sur les résultats finaux
du 7 au 25 novembre 2019*

Notes méthodologiques

- Les résultats finaux du sondage national de la FCEI sur le secteur de la vente au détail ont été recueillis du 11 au 25 novembre 2019. Le sondage a été effectué auprès d'un échantillon de 1 663 propriétaires de PME au Canada.
- À titre de comparaison, pour un échantillon probabiliste ayant un nombre égal de répondants, la marge d'erreur serait de plus ou moins 2,4 %, 19 fois sur 20.

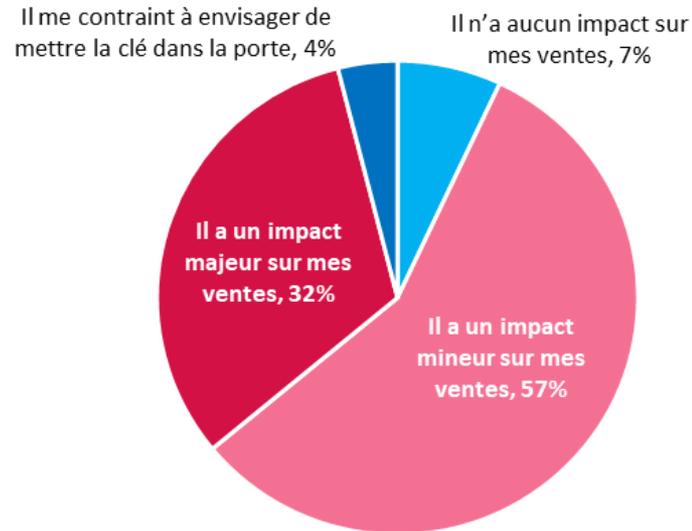
Pensez-vous qu'il arrive que des gens se présentent dans votre magasin pour regarder ou essayer certains de vos produits ou pour solliciter les conseils avisés de vos vendeurs avant de les acheter en ligne sur le site d'un autre commerçant (pratique connue sous le nom de « furetage en magasin » ou « repérage en magasin »)?



Source: FCEI, 2019 Sondage national sur le secteur de la vente au détail, novembre, 2019. n=1,663. Les chiffres ayant été arrondis, leur somme peut ne pas correspondre à 100 %.

- 60 % des membres pensent avoir déjà eu affaire au repérage en magasin dans leur commerce.
- Il y a aussi un fort taux de réponse « Je ne sais pas »/« Je ne suis pas sûr », ce qui indique peut-être que la proportion de membres qui ont connu ce problème est plus importante.

(Si = « Oui ») Parmi les énoncés suivants, lequel décrit le mieux votre expérience du furetage (repérage) en magasin?



Source: FCEI, 2019 Sondage national sur le secteur de la vente au détail , novembre, 2019. n=836.

- Sur les 60 % de propriétaires de PME persuadés d'avoir déjà eu affaire au repérage en magasin, 32 % ont indiqué que cela avait un impact majeur sur leurs ventes et, pour 57 %, un impact mineur.
- Bien que seulement 4 % des propriétaires de PME envisagent de mettre la clé dans la porte, près de 90 % indiquent que le repérage en magasin a eu un impact sur leurs ventes dans une certaine mesure.

En tant que propriétaire d'entreprise, comment contribuez-vous à votre communauté? (Sélectionner toutes les réponses pertinentes)



Source: CFIB, 2019 National Retail Sector Survey, November, 2019. n=1,663

- Les propriétaires de PME apportent une contribution importante à leur communauté, notamment en employant des membres de la communauté, en offrant des biens, des services et de contribuer financièrement à des causes locales et en apportant un soutien à d'autres entreprises locales.
- Seulement 1 % des personnes interrogées déclarent ne pas contribuer à leur communauté.

Qu'est-ce que votre commerce a de plus que les grands magasins avec qui il est en concurrence? (Sélectionner toutes les réponses pertinentes)



Source: FCEI, 2019 Sondage national sur le secteur de la vente au détail, novembre, 2019. n=1,663

- Les propriétaires de PME indiquent qu'un certain nombre de qualités les distinguent des grandes entreprises qui leur livre concurrence. Plus de la moitié des répondants ont choisi toutes les options, sauf une : « De meilleurs prix ».
- 93 % des propriétaires de PME indiquent qu'ils offrent une expérience client personnalisée, contrairement aux grandes entreprises avec qui ils sont en concurrence.



FCEI

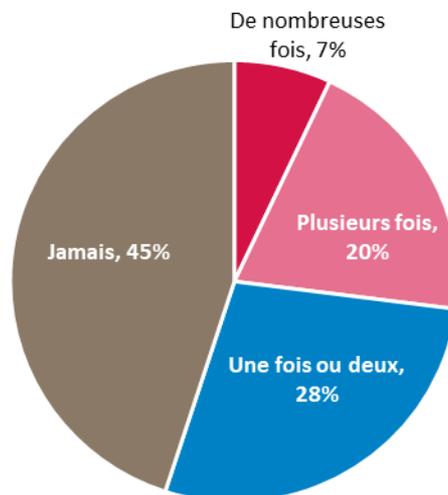
**FÉDÉRATION CANADIENNE
DE L'ENTREPRISE INDÉPENDANTE**

En affaires pour vos affaires.

Points de vue des Canadiens sur les PME

*Resultats d'un sondage d'opinion mené en
association avec Angus Reid Global*

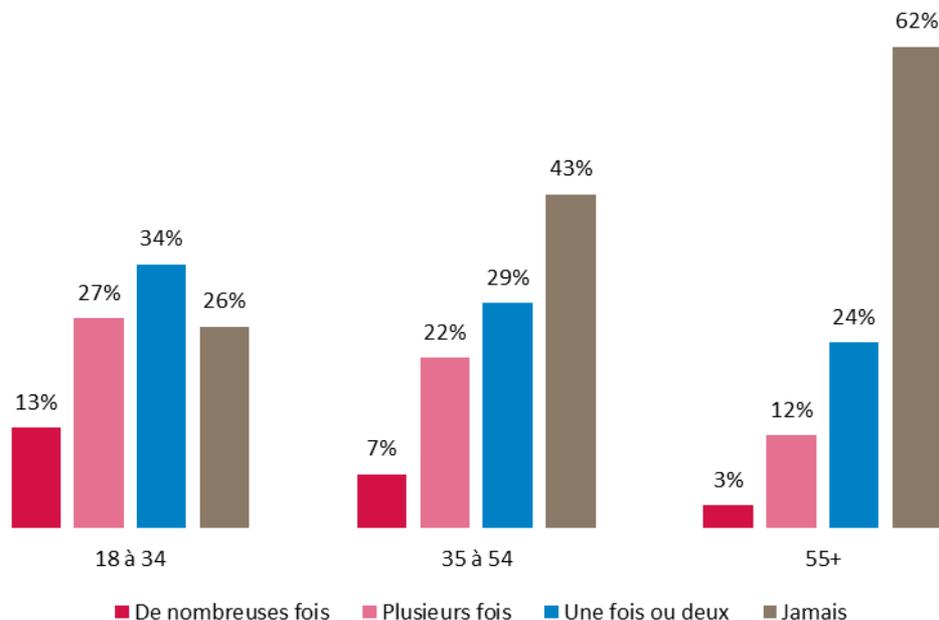
À quelle fréquence, voire jamais, avez-vous examiné un produit/article (ou l'avez-vous essayé) dans un magasin, pour ensuite acheter ce même produit ou article en ligne auprès d'un magasin différent?



Source: Forum Angus Reid, septembre 2019, n=1,510. Les chiffres ayant été arrondis, leur somme peut ne pas correspondre à 100 %.

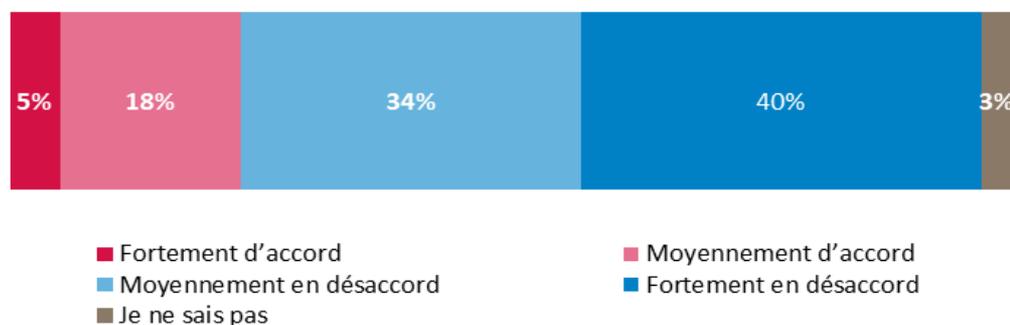
- 55 % des consommateurs ont fait du repérage en magasin au moins une fois.

À quelle fréquence, voire jamais, avez-vous examiné un produit/article (ou l'avez-vous essayé) dans un magasin, pour ensuite acheter ce même produit ou article en ligne auprès d'un magasin différent? (Par âge)



Source: Forum Angus Reid, septembre 2019, n=1,510. Les chiffres ayant été arrondis, leur somme peut ne pas correspondre à 100 %.

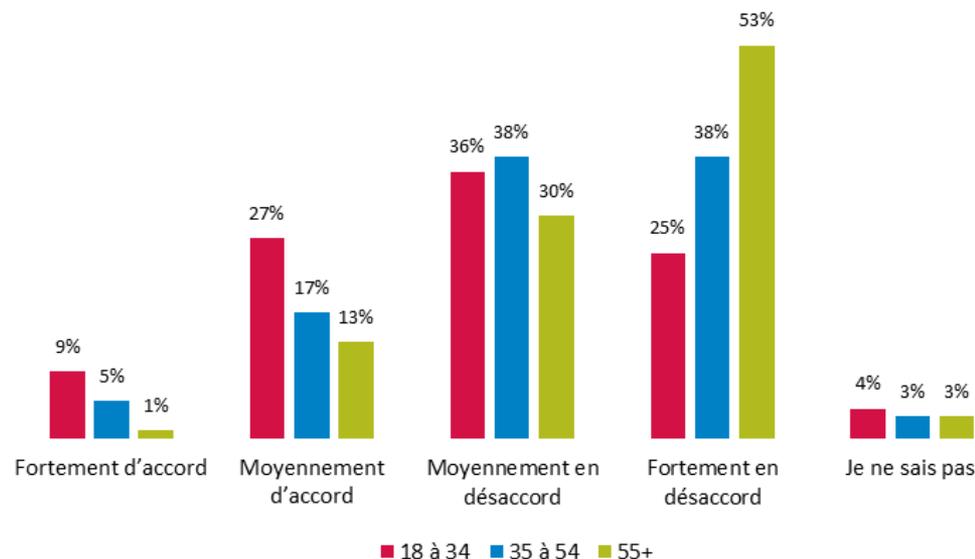
Veillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord avec l'énoncé suivant : « Je préfère magasiner en ligne que d'aller dans les petits commerces locaux de ma collectivité. »



Source: Forum Angus Reid, septembre 2019, n=1,510. Les chiffres ayant été arrondis, leur somme peut ne pas correspondre à 100 %.

- 74 % des consommateurs préfèrent faire leurs achats dans une entreprise locale que sur Internet

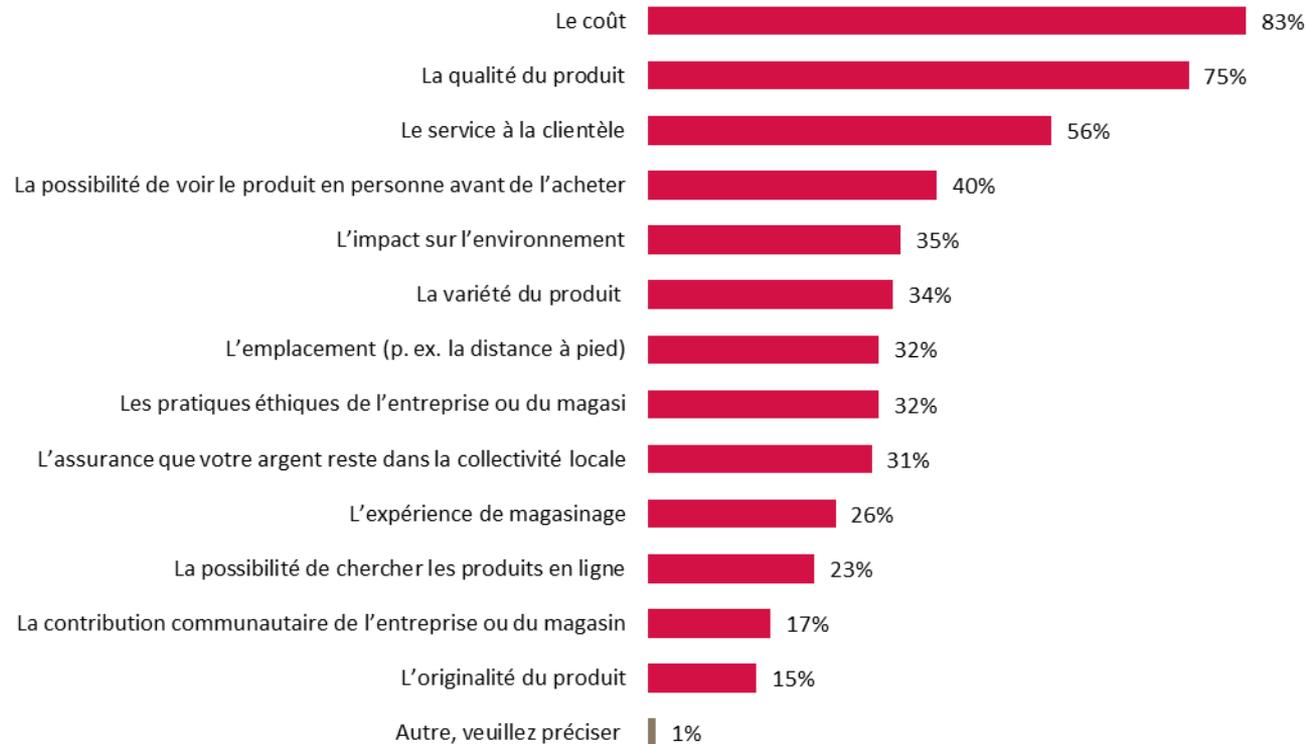
Veillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord avec l'énoncé suivant : « Je préfère magasiner en ligne que d'aller dans les petits commerces locaux de ma collectivité. » (Par âge)



Source: Forum Angus Reid, septembre 2019, n=1,510. Les chiffres ayant été arrondis, leur somme peut ne pas correspondre à 100 %.

- Les 18-34 ans ont plus tendance à préférer faire des achats en ligne que les gens de plus de 35 ans.

Qu'est-ce qui est le plus important pour vous généralement lorsque vous magasinez?



Source: Forum Angus Reid, septembre 2019, n=1,510.

À propos du sondage

Ce sondage d'opinion a été mené par la FCEI a été effectué en ligne du 11 au 13 septembre 2019 auprès d'un échantillon représentatif de 1 510 Canadiens membres du Forum Angus Reid. Les répondants avaient l'option de recevoir le sondage en français ou en anglais. La précision des sondages en ligne du Forum Angus Reid est mesurée au moyen d'un intervalle de crédibilité. Dans le cas présent, les résultats sont exacts à +/- 1,8 point de pourcentage, 19 fois sur 20 si toute la population canadienne avait été consultée. Tous les sondages et enquêtes sur échantillons peuvent être affectés par d'autres types d'erreurs, notamment l'erreur de couverture et l'erreur de mesure.

À propos du Forum Angus Reid

Le Forum Angus Reid est la communauté d'opinion publique en ligne la plus reconnue au Canada. Elle est constituée de résidents engagés aux quatre coins du pays qui s'expriment sur des sujets d'intérêt pour l'ensemble de la population canadienne.