



*Commerce de détail, gastronomie :
Y a-t-il encore de la place pour le savoir-faire ?*

Table ronde 1

*État des lieux du savoir-faire :
regards croisés consommateurs – professionnels*

*Lundi 27 septembre 2010
Marché International de Rungis*

Volet Grand Public:

- ▶ **Mode de recueil** : Interrogation en ligne sur **système CAWI**.
- ▶ **Source d'interrogation** : L'accès panel d'OpinionWay Newpanel.
- ▶ **Cible et échantillon** : Nous avons interrogé **un échantillon de 1000** individus représentatif de la population française âgée de 16 ans et plus.
- ▶ **Dates de recueil** : du **11 au 20 Mai 2010**.

Volet professionnels:

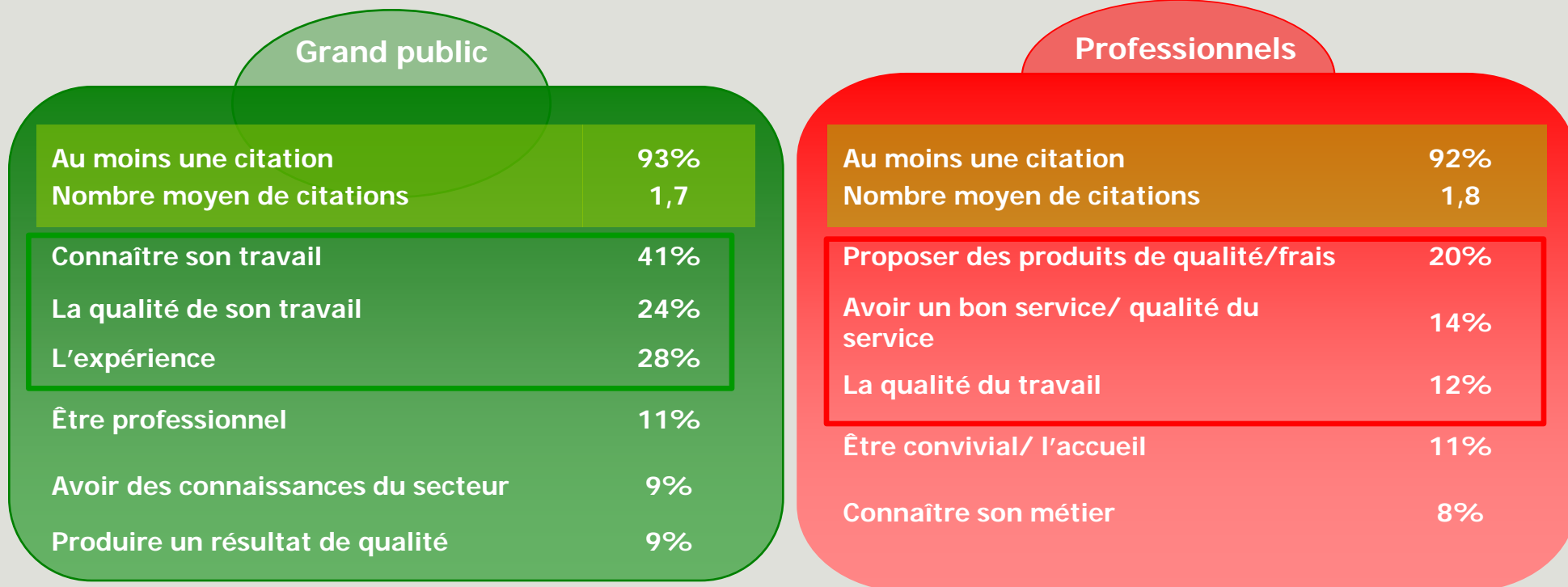
- ▶ **Mode de recueil** : Interrogation par téléphone sur **système CATI**.
- ▶ **Source d'interrogation** : fichiers de coordonnées de professionnels.
- ▶ **Cible et échantillon** : Nous avons interrogé **un échantillon de 204** répondants (103 commerçants de détail/ 101 restaurateurs).
- ▶ **Dates de recueil** : du **28 mai au 03 juin 2010**.



Définition de la notion de savoir-faire par le grand public/ les pros

Base : 1000 répondants grand public / 204 répondants professionnels

Q1 : Tout d'abord pour vous, qu'est ce que le savoir-faire ? Comment le définiriez-vous et à quoi le reconnaît-on selon vous ?



- ▶ Une même finalité mais des points de vue assez différents sur le **savoir-faire** ...
 - ▶ Pour le grand public, savoir-faire indissociable de la connaissance du métier, de la maîtrise de la théorie.
 - ▶ Les professionnels sont plus factuels, ils évoquent la qualité des produits et des services, ainsi que le relationnel client.



Définition de la notion de savoir-faire: quelques verbatim ...

Base : 1000 répondants grand public / 204 répondants professionnels

Q1 : Tout d'abord pour vous, qu'est ce que le savoir-faire ? Comment le définiriez-vous et à quoi le reconnaît-on selon vous ?

Grand Public

« Tout d'abord aimer son métier, l'exercer avec professionnalisme et sérieux »

« Le savoir-faire est acquis soit par formation, soit par un apprentissage, l'expérience est importante elle se fait au fil des années. »

« Fiabilité, efficacité, ponctualité et plaisir »

Professionnels

« Formation, produits frais, avoir envie de faire plaisir à la clientèle, se faire plaisir »

« Le fait de bien gérer les produits ainsi que l'établissement : en terme d'accueil des clients, de propreté des lieux, de disponibilité des serveurs et aussi la qualité de la nourriture »

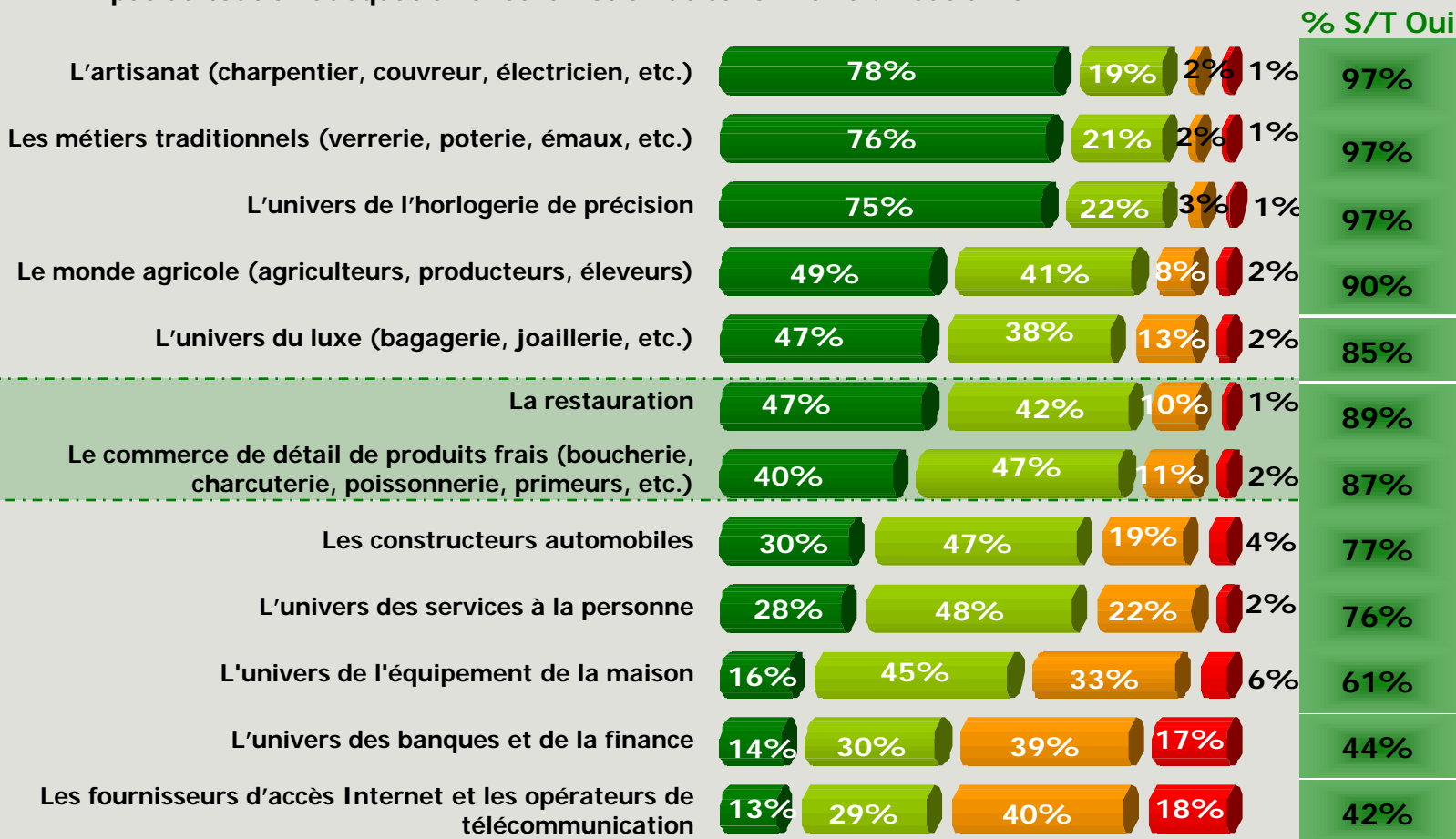
« La bonne qualité des produits, la politesse et la gentillesse avec les clients »



Adéquation entre métiers, secteurs d'activité et savoir-faire ...

Base : 1000 répondants grand public

Q3 : Et dans le détail, diriez vous pour chacun des secteurs d'activité suivants, s'il est tout à fait, plutôt, plutôt pas ou pas du tout en adéquation avec la notion de savoir-faire ? Vous diriez ...



► De manière assistée, les attributions du savoir-faire sont majoritaires ...
 ► ... et la **restauration et les commerces de proximité occupent une position médiane**, au même niveau que le luxe, devant l'automobile ou les services à la personne.

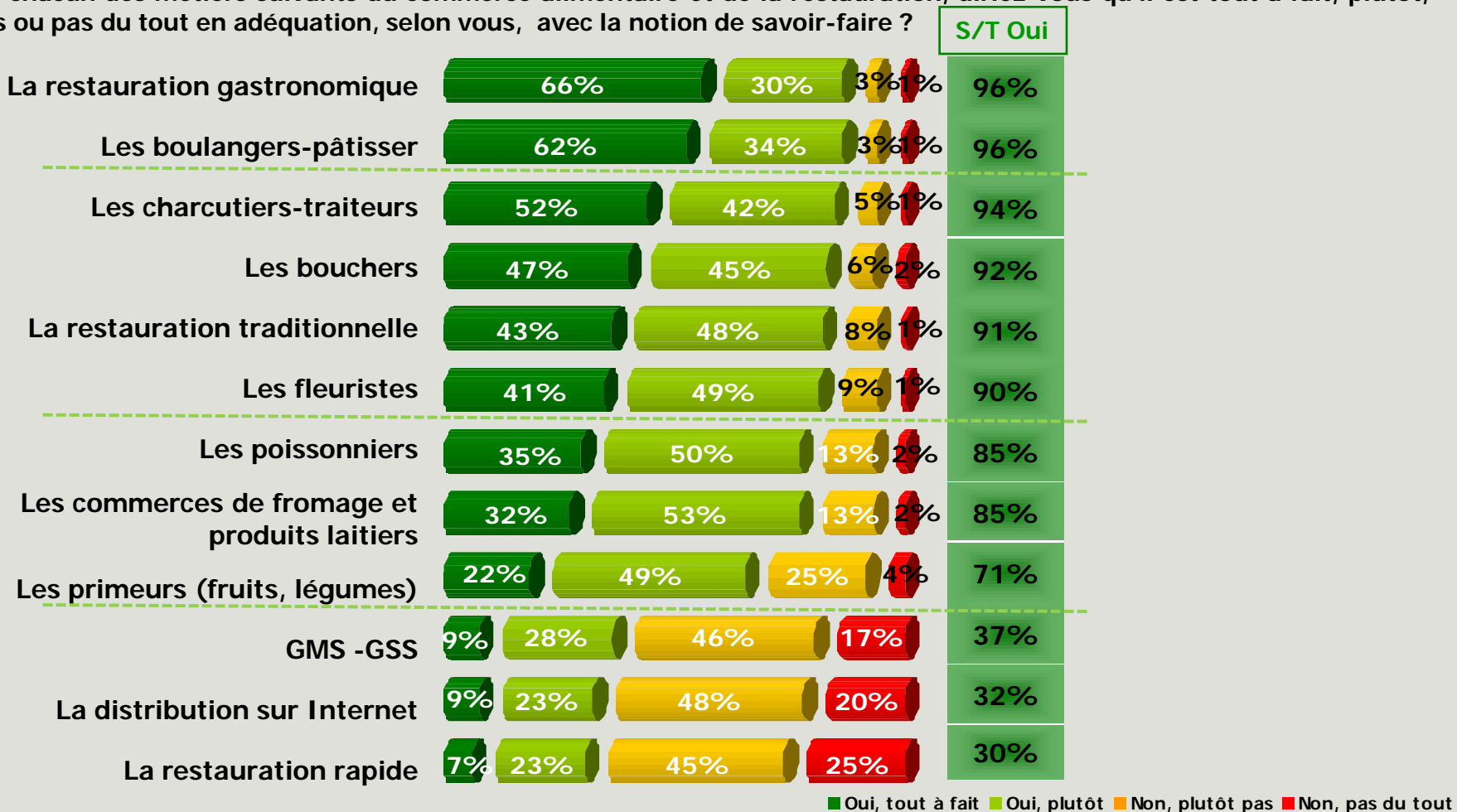
■ Oui, tout à fait ■ Oui, plutôt ■ Non, plutôt pas ■ Non, pas du tout



Perception du savoir-faire au sein des filières ...

Base : 1000 répondants grand public

Q4 : Pour chacun des métiers suivants du commerce alimentaire et de la restauration, diriez-vous qu'il est tout à fait, plutôt, plutôt pas ou pas du tout en adéquation, selon vous, avec la notion de savoir-faire ?

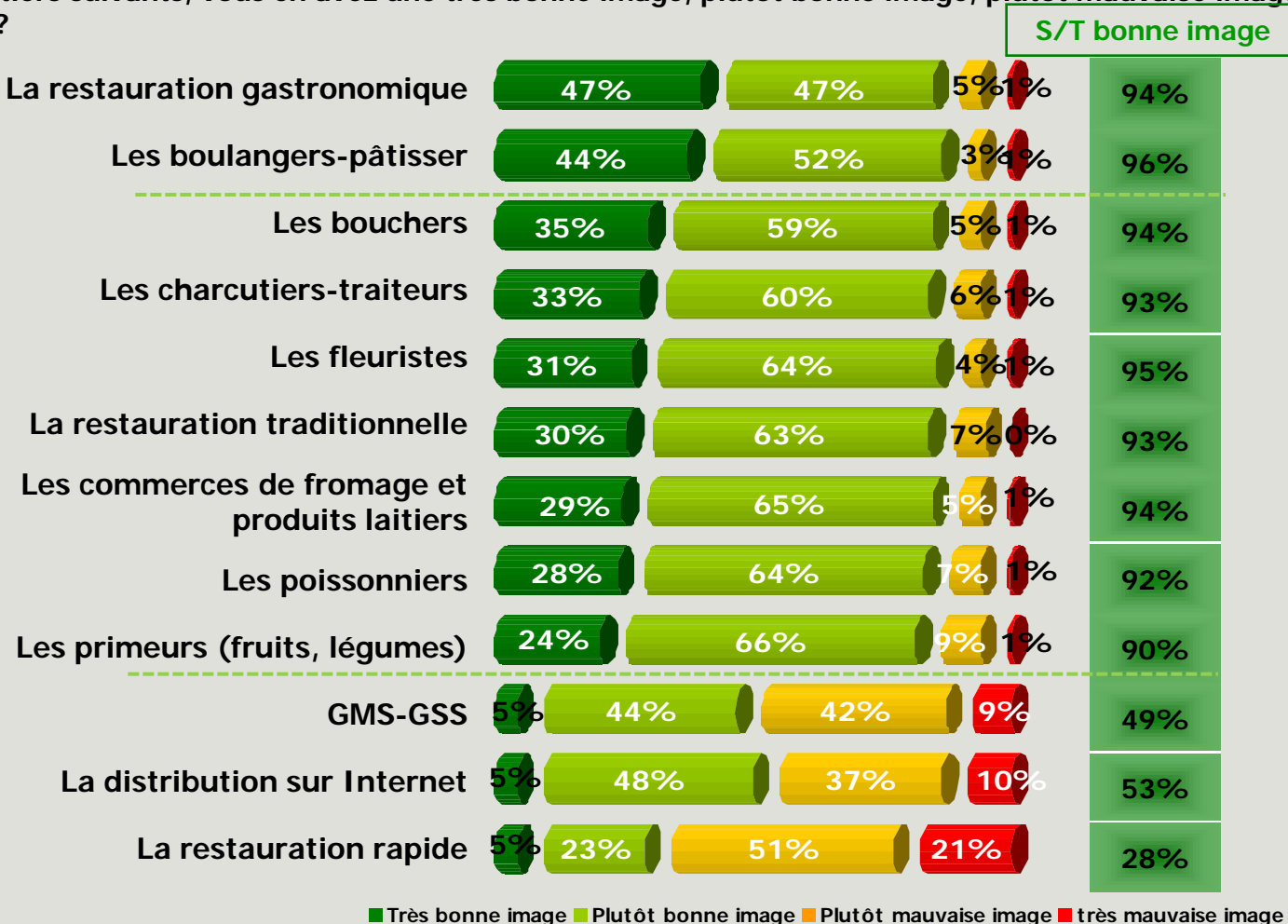


► **Une majorité de métiers des filières associées au savoir-faire:** la restauration gastronomique et la boulangerie/pâtisserie sont les plus associées. A l'inverse, peu d'association pour les grandes surfaces, la distribution sur Internet ainsi que la restauration rapide.

L'image des métiers est corrélée à la perception d'un savoir-faire

Base : 1000 répondants grand public

Q5 : Toujours concernant le commerce de détail de produits frais et de la restauration, diriez-vous que, pour chacun des métiers suivants, vous en avez une très bonne image, plutôt bonne image, plutôt mauvaise image ou très mauvaise image ?



- ▶ Les métiers les plus associés à un savoir-faire sont ceux qui bénéficient de la meilleure image.
- ▶ Une image positive des filières très marquée auprès du grand public.

Spontanément, le savoir faire se reconnaît au service rendu et à la qualité des produits proposés

Base : 1000 répondants grand public

Q13 : Tout d'abord, selon vous, à quoi reconnaît-on le savoir-faire chez les commerçants et les restaurateurs ?

	Total grand public
Au moins une réponse	85%
Éléments liés au service à la clientèle	56%
L'accueil/ le bon accueil/Disponibilité	26%
Ils savent parler de leurs produits	18%
Ils savent parler de leur métier (transformation, conseil)	16%
A la qualité du service rendu	8%
Au nombre de personnes dans la file d'attente	4%
Éléments liés aux produits	43%
A la qualité des produits	32%
A la fraîcheur des produits	8%
L'origine des produits	4%
Le choix	4%
Éléments liés au commerçant	41%
La qualité de présentation/mise en avant des produits	16%
Sa compétence (formation, expérience, sérieux, rigueur)	9%
Ils connaissent leur métier/domaine	8%
Ils préparent de bons produits	6%
Autres	3%
NSP/NR	15%
Nombre moyen de citations	1,9

« La qualité des produits, la présentation des produits. »

« On le reconnaît à la façon dont le commerçant parle de ses produits, connaît leur provenance, la manière de les accommoder. Le savoir-faire d'un restaurateur se manifeste par son habileté à proposer des plats en accord avec la saison, son choix de n'utiliser que des produits frais, provenant de producteurs locaux par exemple. »

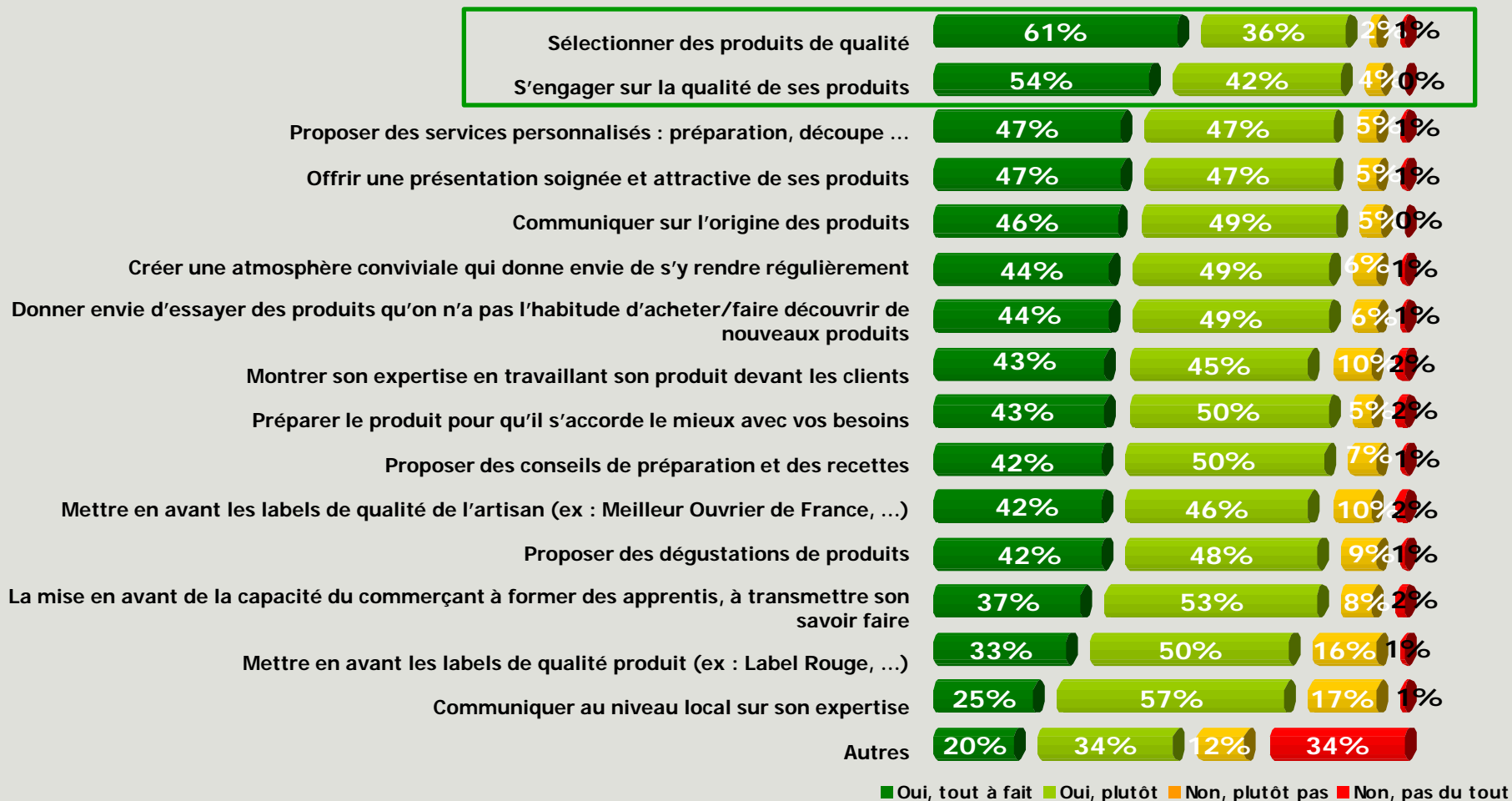
« Avoir des produits frais, un dialogue entre le commerçant et le client. Des réponses sur le produit acheté, sa destination, ce que l'on peut en faire, des recettes. »



En assisté, la qualité produit est très largement restituée dans le savoir-faire ...

Base : 1000 répondants grand public

Q16 : Et parmi les éléments ci-dessous, lesquels appartiennent selon vous au savoir-faire des commerçants ?

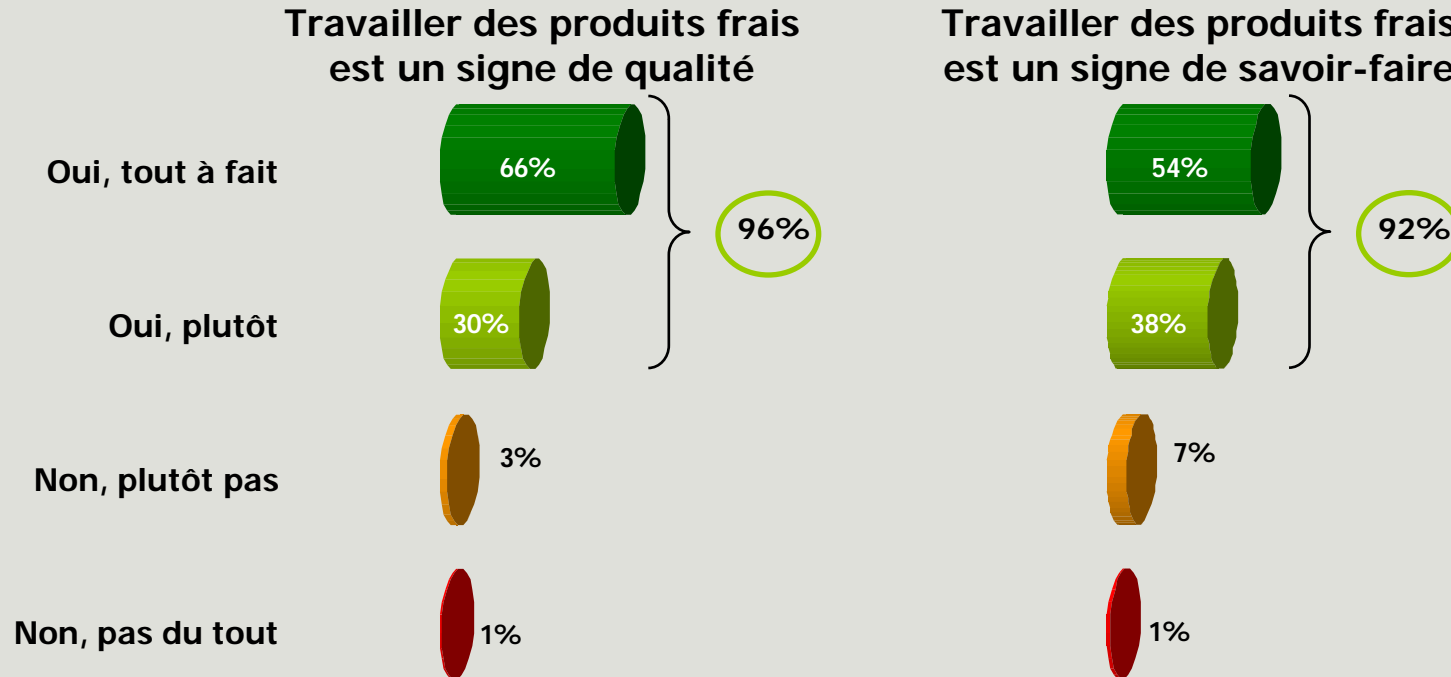


L'importance du travail des produits frais dans le savoir faire ...

Base : 1000 répondants grand public

Q14: Diriez-vous que le fait qu'un restaurateur travaille des produits frais pour concevoir ses plats est un signe de qualité ?

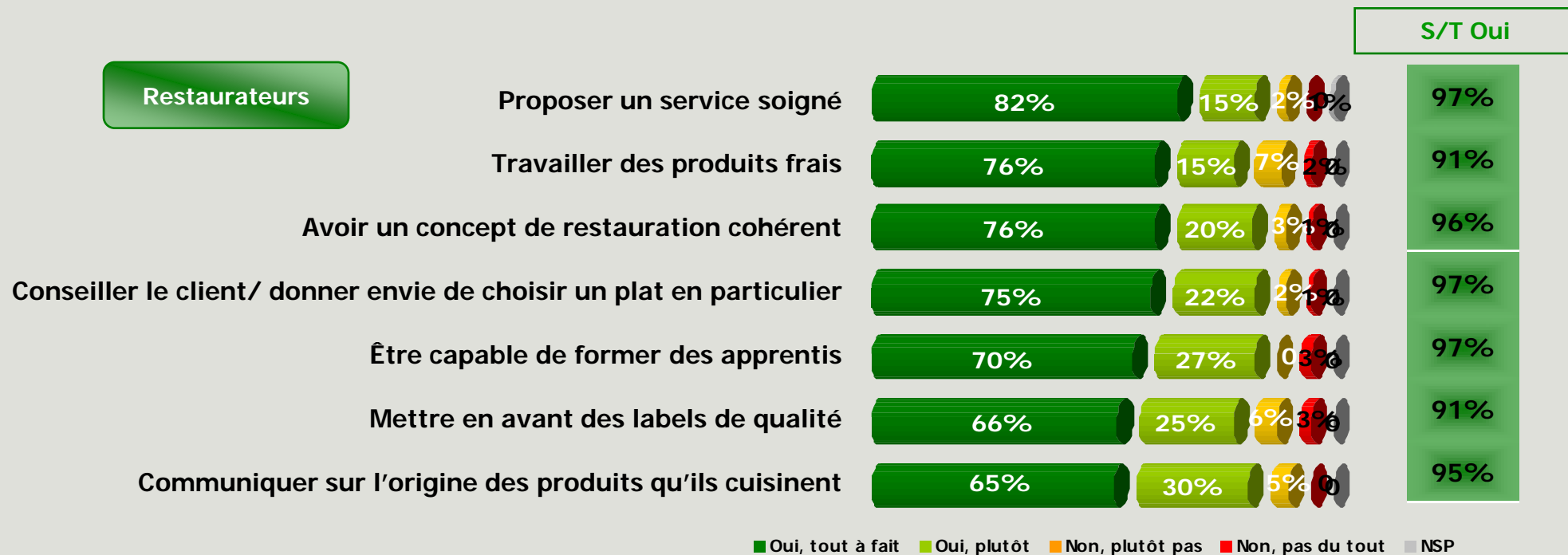
Q15: Et selon vous, le fait qu'un restaurateur travaille des produits frais pour concevoir ses plats est-il un signe de savoir-faire ?



Description du savoir faire par les restaurateurs ...

Base : 101 répondants restaurateurs

Q15: Parmi les éléments ci-dessous, lesquels appartiennent selon vous au savoir-faire des restaurateurs ?



Description du savoir faire par les commerçants ...

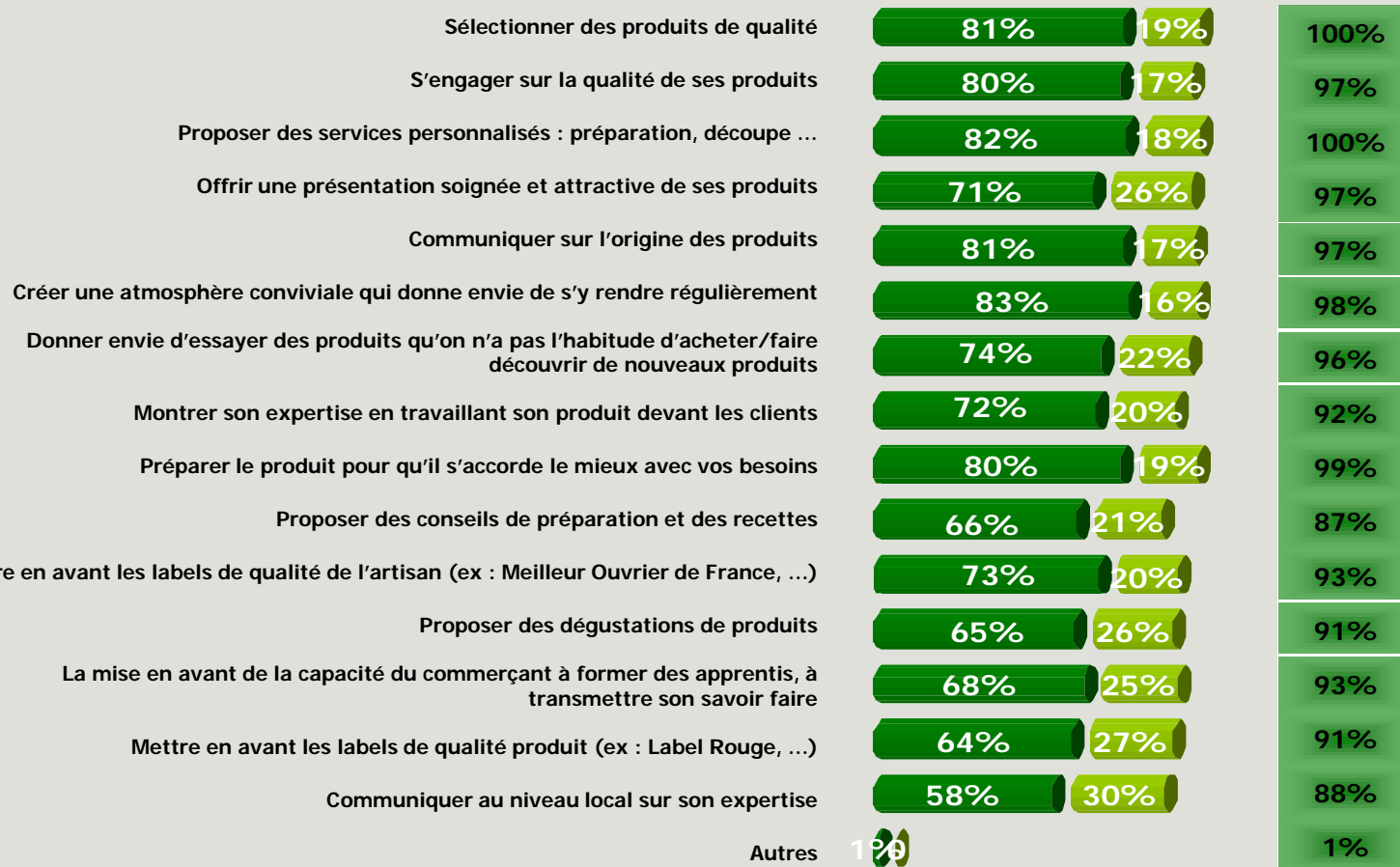
Base : 103 répondants commerçants

Q16 : Et parmi les éléments ci-dessous, lesquels appartiennent selon vous au savoir-faire des commerçants ?

Commerce de détail

Professionnels

S/T Oui



■ Oui, tout à fait

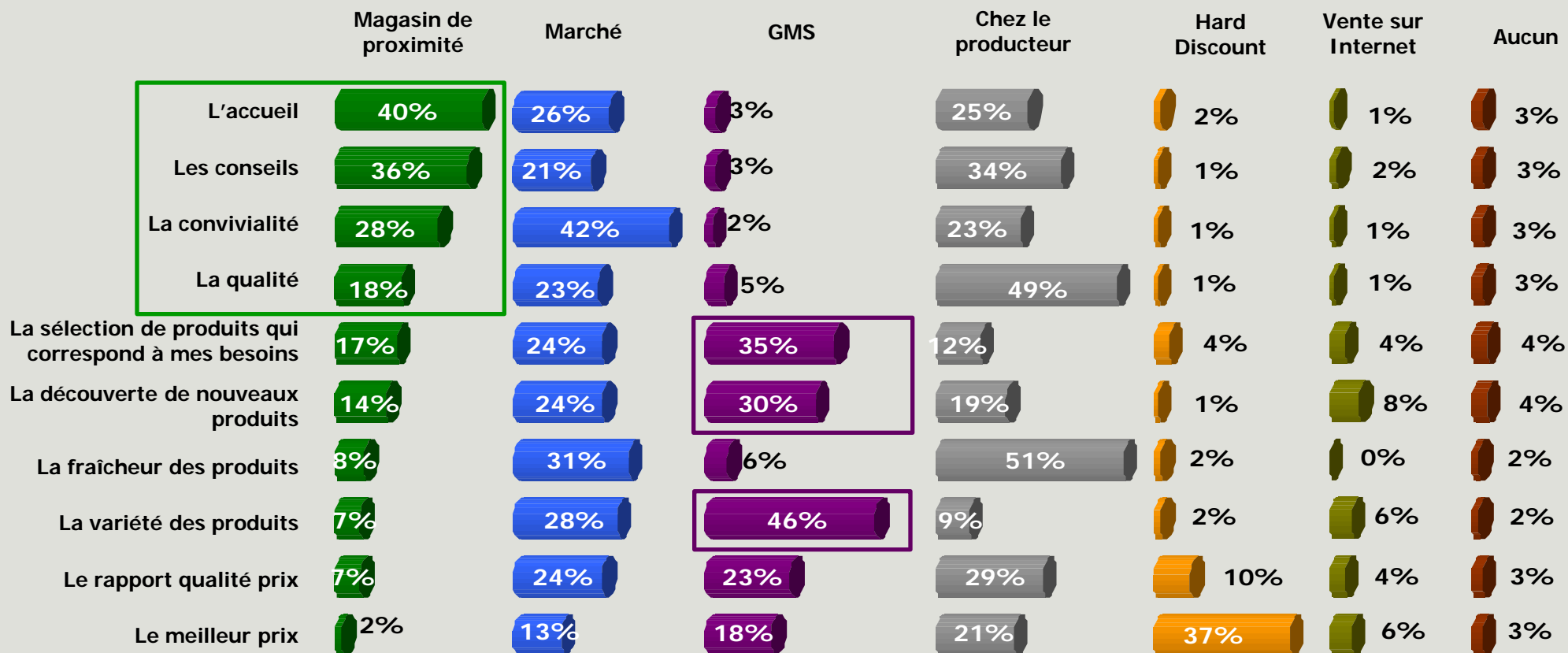
■ Oui, plutôt



Territoire d'image des points de vente de produits frais ...

Base : 1000 répondants grand public

Q22 : Voici un certain nombre de dimensions portant sur vos achats de produits frais, que ce soit en point de vente, via Internet ou encore chez le producteur (exemple : l'accueil, la qualité, etc.). Pour chacune d'elles, pouvez-vous l'associer au type de commerce où cette dimension est la plus présente selon vous ?



► Les magasins de proximité occupent la 1^{ière} place en termes d'accueil, de conseil et de convivialité. Sur le terrain de la qualité, ils ne sont pas inquiétés par les GMS. Celles-ci performant en revanche sur la variété et la découverte de nouveaux produits.



Les plus forts scores d'image des commerces de proximité ...

Base : 1000 répondants grand public

Q22 : Voici un certain nombre de dimensions portant sur vos achats de produits frais, que ce soit en point de vente, via Internet ou encore chez le producteur (exemple : l'accueil, la qualité, etc.). Pour chacune d'elles, pouvez-vous l'associer au type de commerce où cette dimension est la plus présente selon vous ?

L'accueil score global 40%:

- **65 ans et + 50%**

Les conseils score global 36%:

- **65 ans et + 53%**

- **Région parisienne 47%**

- Inactifs 42%

Convivialité score global 28% :

- **65 ans et + 40%**

Sélection de produits score global 17%:

- **CSP A 30%**

La découverte de nouveaux produits score global 14%:

- **25-34 ans 21%**

- **CSP B 21%**

La fraîcheur des produits score global 8%:

- **65 ans et + 15%**

Le meilleur prix score global 2%:

- 65 ans et + 6%

- Inactif 4%

