

AQMAT

Association québécoise de la
quincaillerie et des matériaux
de construction

**Enquête sur les attentes des clients envers le personnel en
quincaillerie**

**Réalisée par l'AQMAT à partir de son enquête interne auprès
des marchands**

AVRIL 2023

Constats

Constats

Attentes et évaluation à l'égard du personnel chez le client

- Pour les marchands enquêtés, en matière d'attentes envers le personnel des quincailleries / centres de rénovation, l'expertise technique arrive au premier plan pour le client, suivi de l'intérêt ou l'engagement que démontre le personnel à répondre à ses questions. La disponibilité du personnel est également importante, mais moins.
- Les marchands estiment qu'il est important pour les clients (87% répondent « 7 et plus ») que le personnel de ces commerces soit plus connaisseur qu'eux dans leur domaine.
- La note d'évaluation que les marchands prédisent de la part des clients en quincailleries / centres de rénovation est variable : la moyenne des résultats de l'évaluation oscille entre 8,11/10 (pour la courtoisie du personnel) et 7,45/10 (pour la disponibilité du personnel); l'expertise technique obtient 7,19/10 (écart à combler considérant les attentes élevées) et l'intérêt démontré par le personnel 7,42/10.
- Aux yeux des marchands, les clients ont de grandes attentes envers la compétence et l'engagement du personnel des quincailleries / centres de rénovation, et ce davantage que pour d'autres types de commerces; seuls les magasins d'informatique obtiennent un niveau d'attentes équivalent à ce chapitre.

Parcours client

- Les marchands considèrent que le jour de semaine est le moment de choix pour le client qui fréquente une quincaillerie ou un centre de rénovation (57%), si ce n'est pas le week-end (40%). Par contre, seulement 3% des répondants identifient le soir de semaine comme la préférence du client en tant que période d'achat.
- Tout le temps ou la plupart du temps, selon les marchands, le client chercherait à obtenir conseil en rentrant dans une quincaillerie ou un centre de rénovation pour se faire aider à régler un problème chez lui (71%) ou se faire accompagner dans son projet résidentiel (58%). Autrement, il voudrait de l'aide afin de trouver un produit (63%). Pour le marchand, ce ne serait que dans le quart (environ 25%) du temps que le client désirerait se débrouiller seul.
- Le fait d'attendre longtemps en file avant de pouvoir payer, de ne pas arriver à obtenir des conseils ou de devoir quitter sans acheter faute de personnel sont des situations majoritairement occasionnelles pour les clients, selon ce qu'en pensent les marchands. Une très faible proportion de clients ne vivraient pas ces différentes situations, et peu le vivraient souvent.
- Le comportement le plus fréquent pour la moitié des clients, selon les marchands, est d'effectuer leurs achats en quincaillerie / centre de rénovation parce qu'ils veulent avoir en main les produits/matériaux lorsqu'ils sortent du magasin (51%). Encore, selon eux, le tiers des clients préféreraient faire leurs achats en quincaillerie plutôt qu'en ligne car ils veulent obtenir conseil. Pour les marchands, seul 1% des clients magasine en ligne pour une raison d'horaire. Et moins du quart le font parce qu'ils choisissent une telle plateforme en soi.
- Selon les marchands, dans l'esprit de la plupart des clients, les plateformes Internet comme Amazon ne peuvent pas remplacer la relation qu'ils ont avec le personnel en quincaillerie, soit parce qu'ils sont vraiment attachés à celle-ci (93% d'accord) ou car elles ne peuvent remplacer la relation qu'ils ont avec le personnel de quincaillerie (85% d'accord). 86% des marchands pensent que les clients auront toujours besoin d'aller en quincaillerie malgré ce qui se développe sur le web.

Grandes observations

Pénurie de main d'œuvre

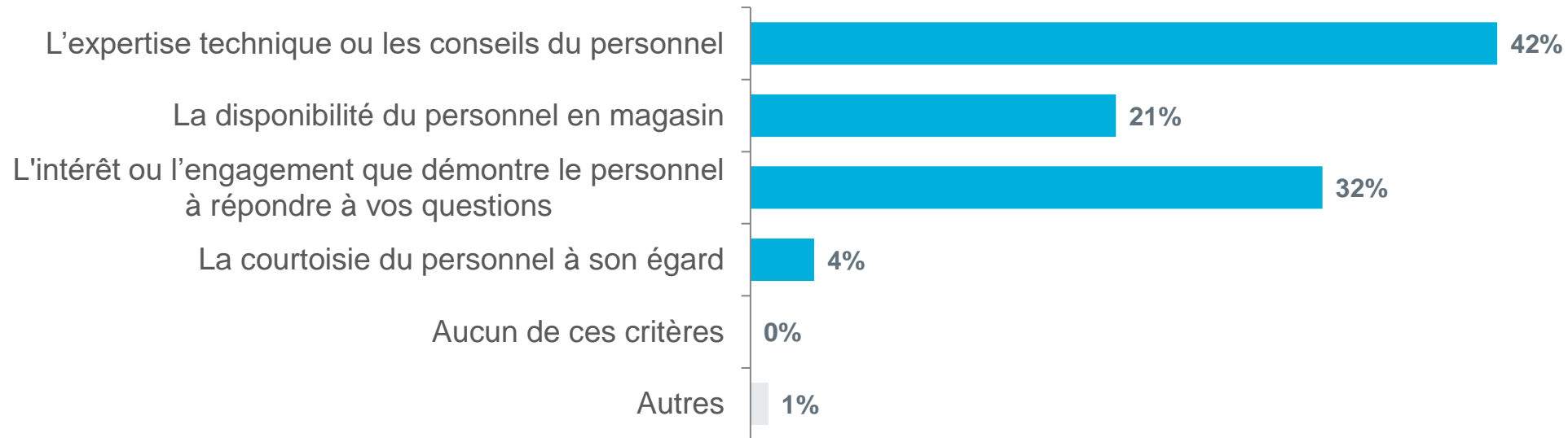
- Selon les marchands, les clients constatent régulièrement ou occasionnellement (92%) le phénomène de pénurie de main d'œuvre dans les quincailleries / centres de rénovation. 0% ne le constaterait pas du tout.
- La plupart des marchands enquêtés estiment que, pour les clients, cette pénurie de main d'œuvre a un impact sur la qualité du service qu'ils reçoivent en quincailleries / centres de rénovation (97%).

Heures d'ouverture et comportement d'achat

- Lorsque la quincaillerie/ centre de rénovation est fermé et qu'ils doivent acheter un article, les marchands sont d'avis que près du deux tiers (60%) des clients tentent de trouver une quincaillerie ou un centre de rénovation différent pour faire leurs achats, ou encore que le tiers (33%) attend la réouverture du commerce précis. Seuls 7% des marchands pensent que le client se tournera vers le commerce en ligne advenant cette situation.
- Pour les marchands, plus du trois quart (77%) des clients préféreraient un horaire d'ouverture réduit afin de conserver un personnel de qualité plutôt que le statu quo et un personnel qualifié moins disponible en magasin. Seulement le tiers des marchands (31%) prétendent que les clients préfèrent une quincaillerie ou un centre de rénovation ouvert le plus possible, même sans employés qualifiés, plutôt que l'inverse. Posée légèrement de façon différente, la question donne tout de même des résultats quasi-similaires.
- Dans l'hypothèse d'une fermeture définitive de la quincaillerie / centre de rénovation principalement fréquentée par leurs clients, en raison de la pénurie de main-d'œuvre, les marchands sont d'avis que cela dérangerait beaucoup ou assez dans une grande majorité (85%). Seul 1% des marchands considèrent que ça ne dérangerait pas du tout leurs clients.
- S'il y avait une réduction des heures d'ouverture des quincailleries / centres de rénovation, les marchands pensent que les clients seraient largement dérangés si cela devait être de jour, la semaine (87% seraient beaucoup ou assez dérangés), une option loin devant la deuxième, à savoir une réduction dispersée entre les lundis, mardis et mercredis (qui dérange à 41%). La majorité des clients ne seraient pas dérangés par une fermeture le dimanche (71%), suivie d'heures réduites le week-end (64%), les jeudis-vendredis (63%) ainsi que les lundis, mardis et mercredis (59%). Une fermeture le dimanche paraît pour les marchands comme étant l'alternative la moins dérangeante pour les clients.
- Pour les marchands, l'absence de personnel qualifié lors d'un jour de semaine dérangerait énormément les clients (91%). C'est l'option la plus dérangeante et qui se distingue des autres perceptions. Selon ces mêmes marchands, les clients seraient ensuite dérangés en majorité par l'absence de personnel qualifié le dimanche (58%) ainsi que les jeudis et vendredi soirs (51%), bien que cette dernière statistique soit très serrée. Enfin, une faible majorité des clients, aux yeux des marchands, ne seraient pas dérangés par l'absence de personnel qualifié les lundis, mardis et mercredis soirs (53%) ou la présence réduite de ces mêmes employés lors du week-end (52%). On peut conclure que l'option la moins dérangeante est celle de l'absence de personnel qualifié les lundis, mardis et mercredis soirs, mais aussi que c'est mitigé (seulement 53%), ce qui fait écho à la perception suivante de la part des marchands : les clients auraient besoin de rencontrer du personnel qualifié.

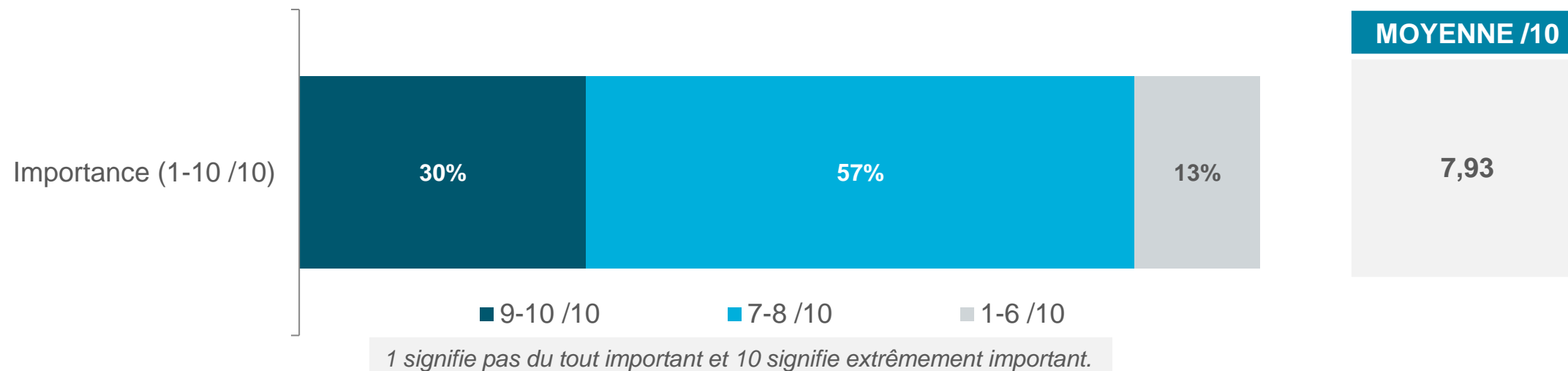
Attentes et évaluation à l'égard du personnel

Importance des attentes envers le personnel des quincailleries / centres de rénovation



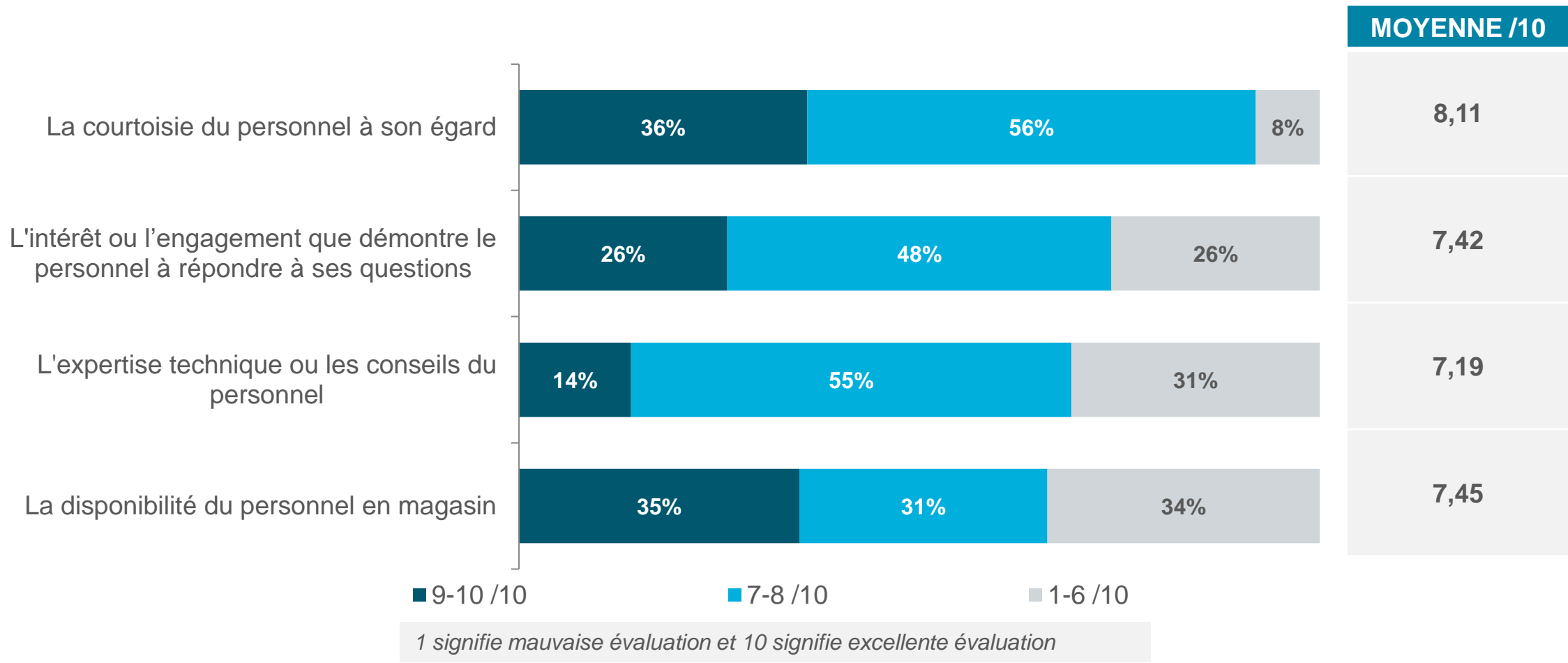
(%)	TOTAL
	n= 111
L'expertise technique ou les conseils du personnel	47
La disponibilité du personnel en magasin	23
L'intérêt ou l'engagement que démontre le personnel à répondre à ses questions	36
La courtoisie du personnel à son égard	4
Autre	1
Aucun de ces critères	0

Importance du bon niveau de connaissance des employés de quincailleries / centres de rénovation

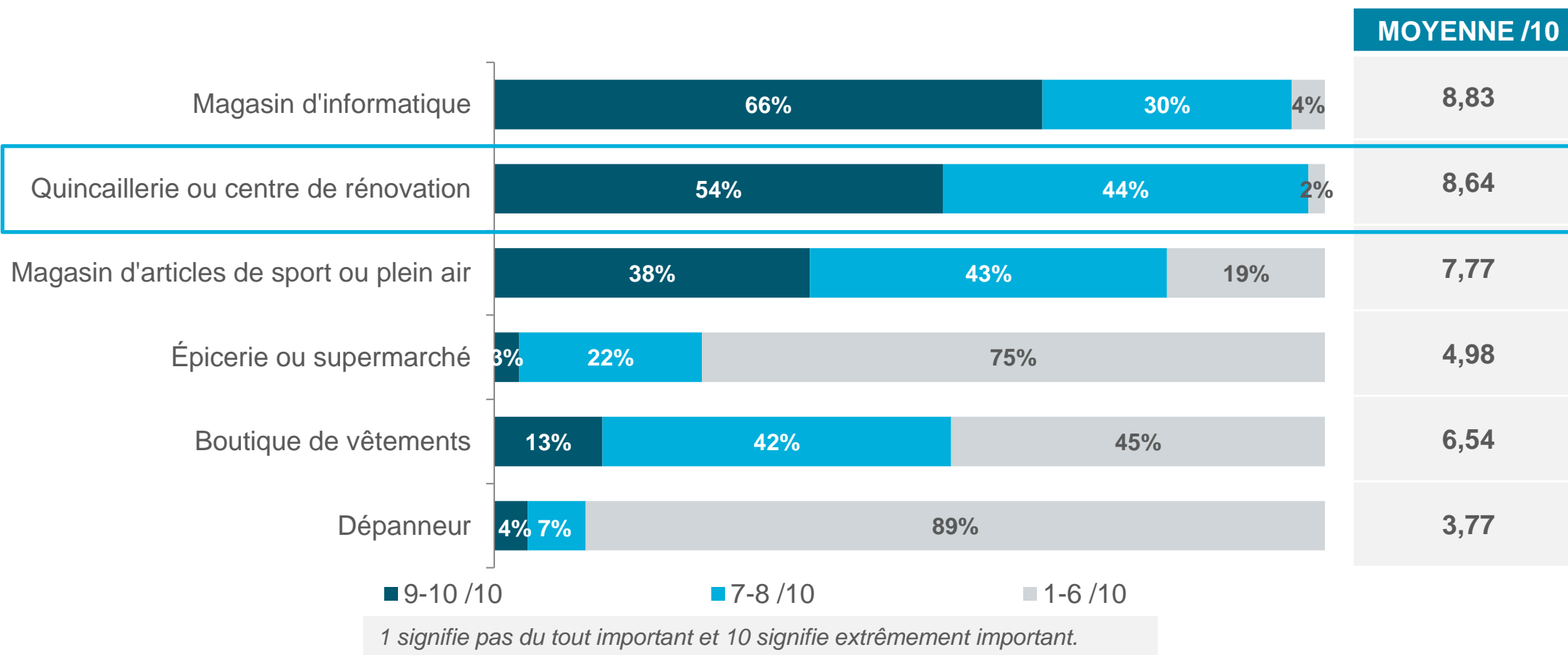


(%)	TOTAL
n=	111
MOYENNE	7,93
1-6 /10	15
7-8 /10	63
9-10 /10	33

Évaluation du personnel des quincailleries / centres de rénovation

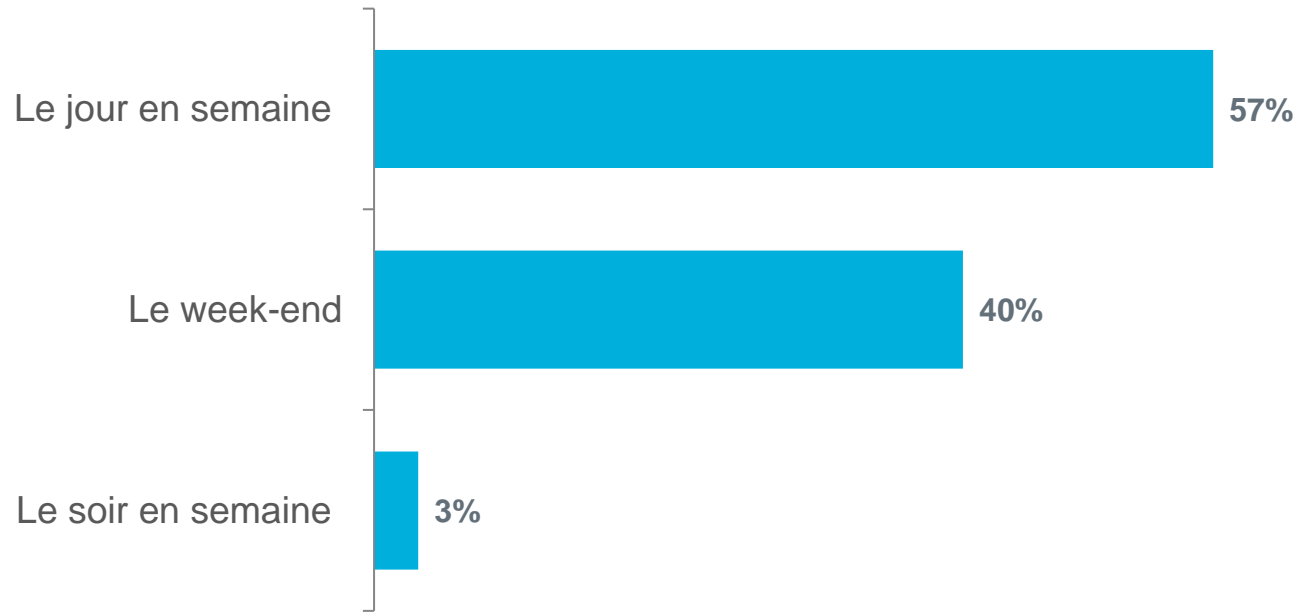


Importance de la compétence et l'engagement du personnel dans différents types de commerces



Parcours client

Moments de fréquentation des quincailleries

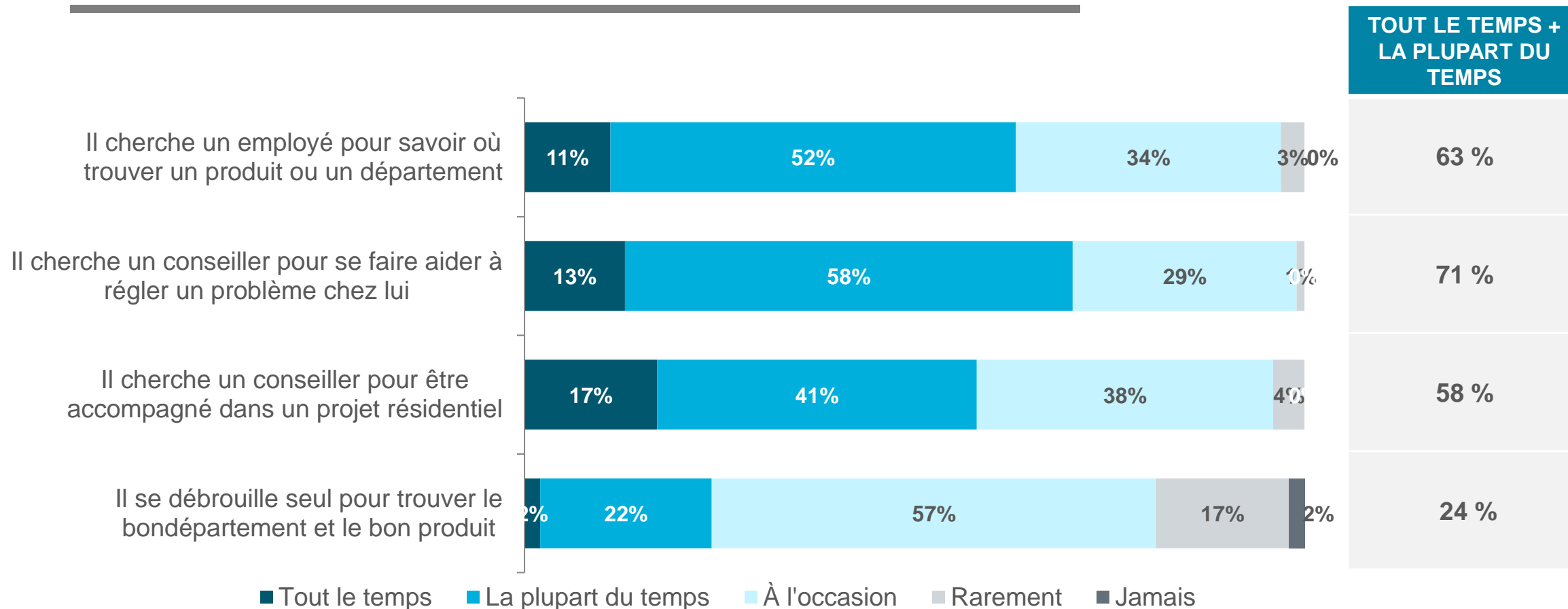


(%)

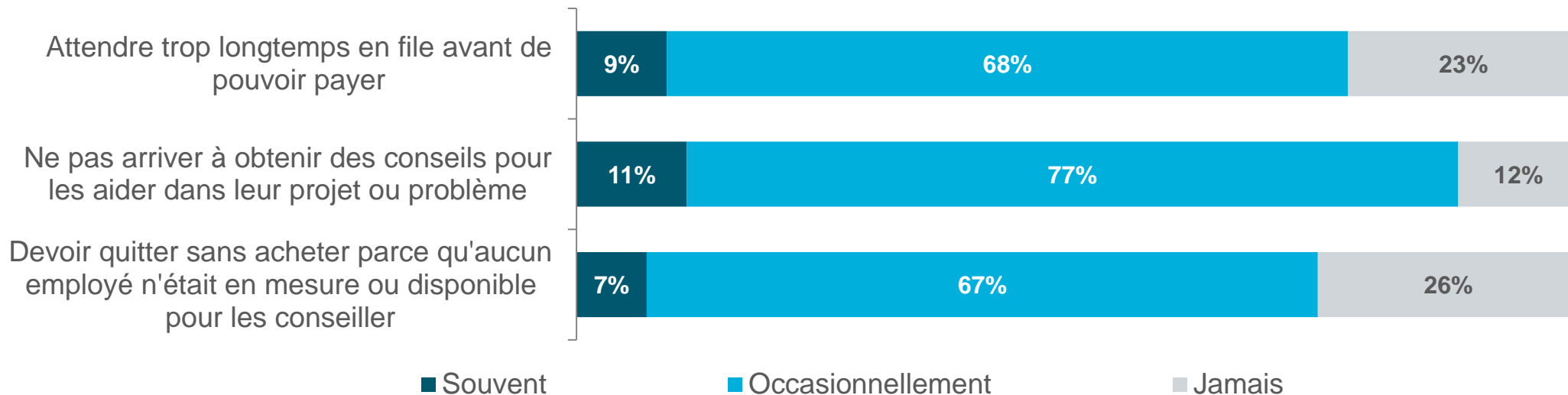
TOTAL

	n=	TOTAL
Jour en semaine		63
Week-end		44
Soir en semaine		4

Réflexes et comportements adoptés dans les quincailleries/ centres de rénovation



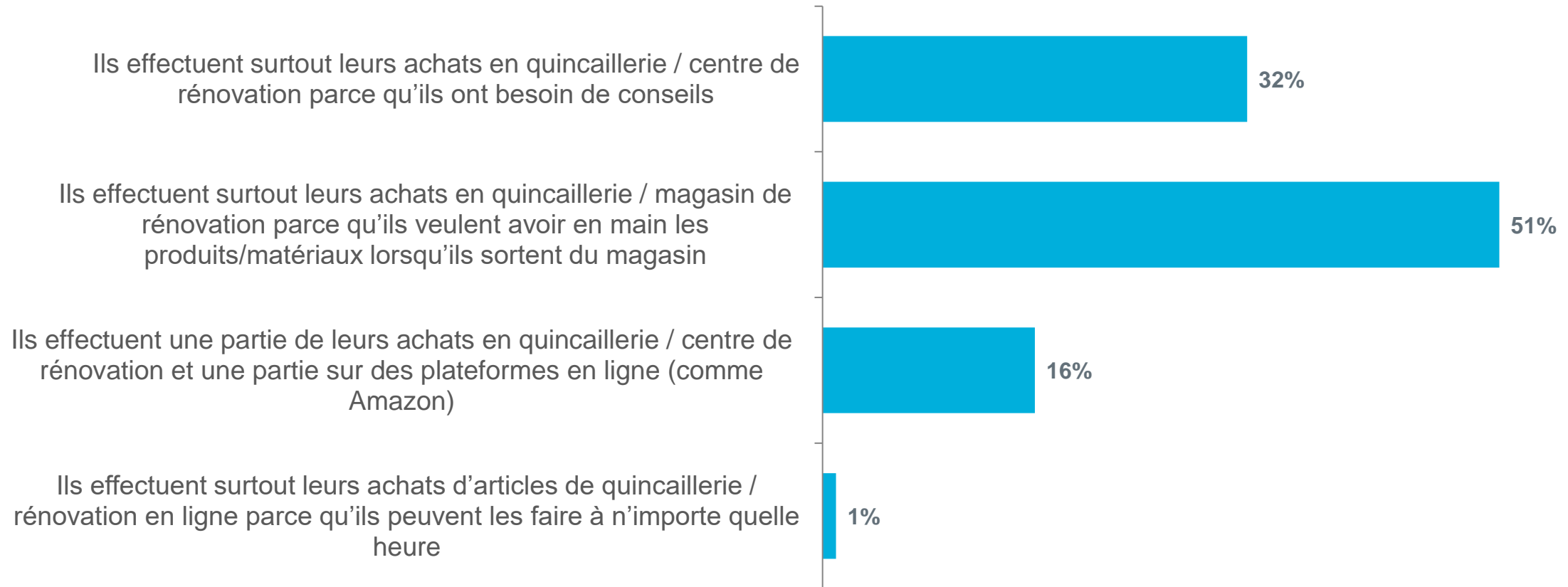
Situations observées en quincaillerie / centre de rénovation



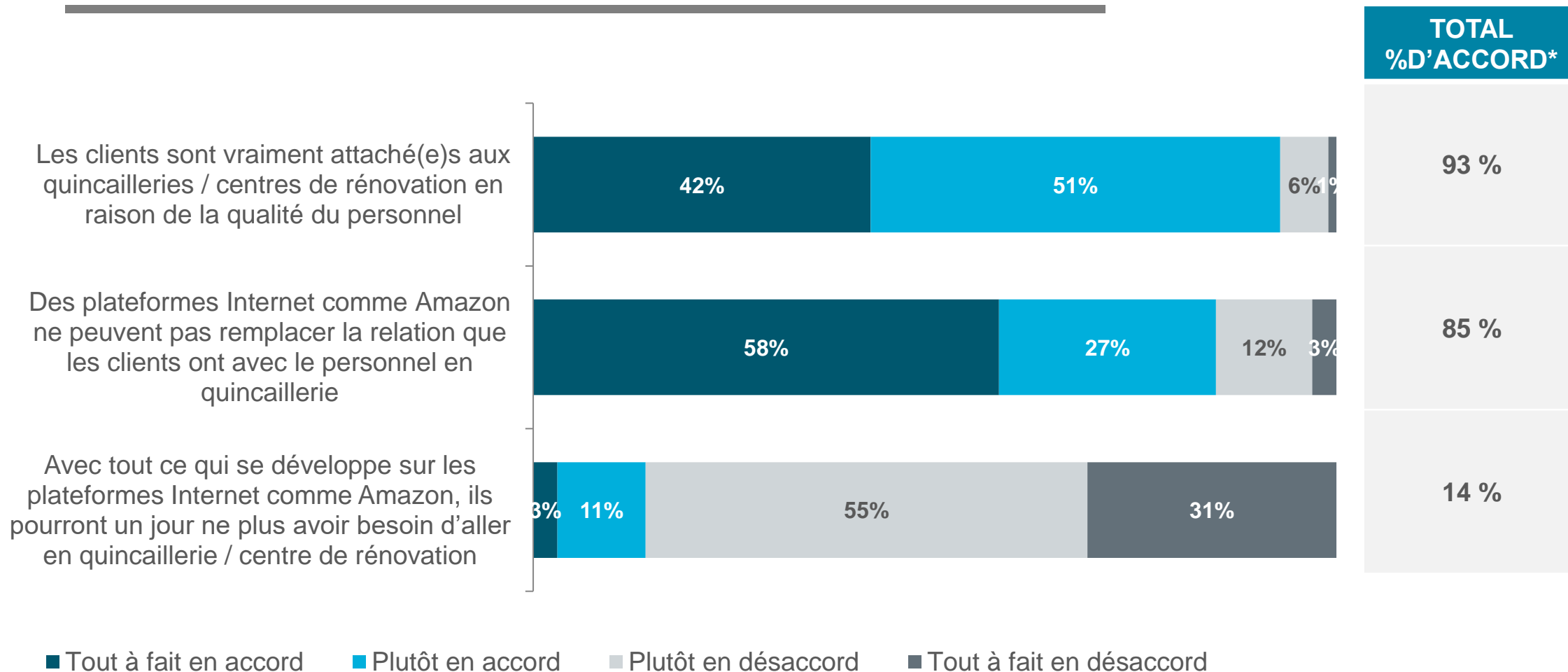
% SOUVENT

	TOTAL
	n= 111
Attendre trop longtemps en file avant de pouvoir payer	10
Ne pas arriver à obtenir des conseils pour les aider dans leur projet ou problème	12
Devoir quitter sans acheter parce qu'aucun employé n'était en mesure ou disponible pour les conseiller	8

Comportement le plus fréquent lors de l'achat d'articles de quincaillerie / produits de rénovation

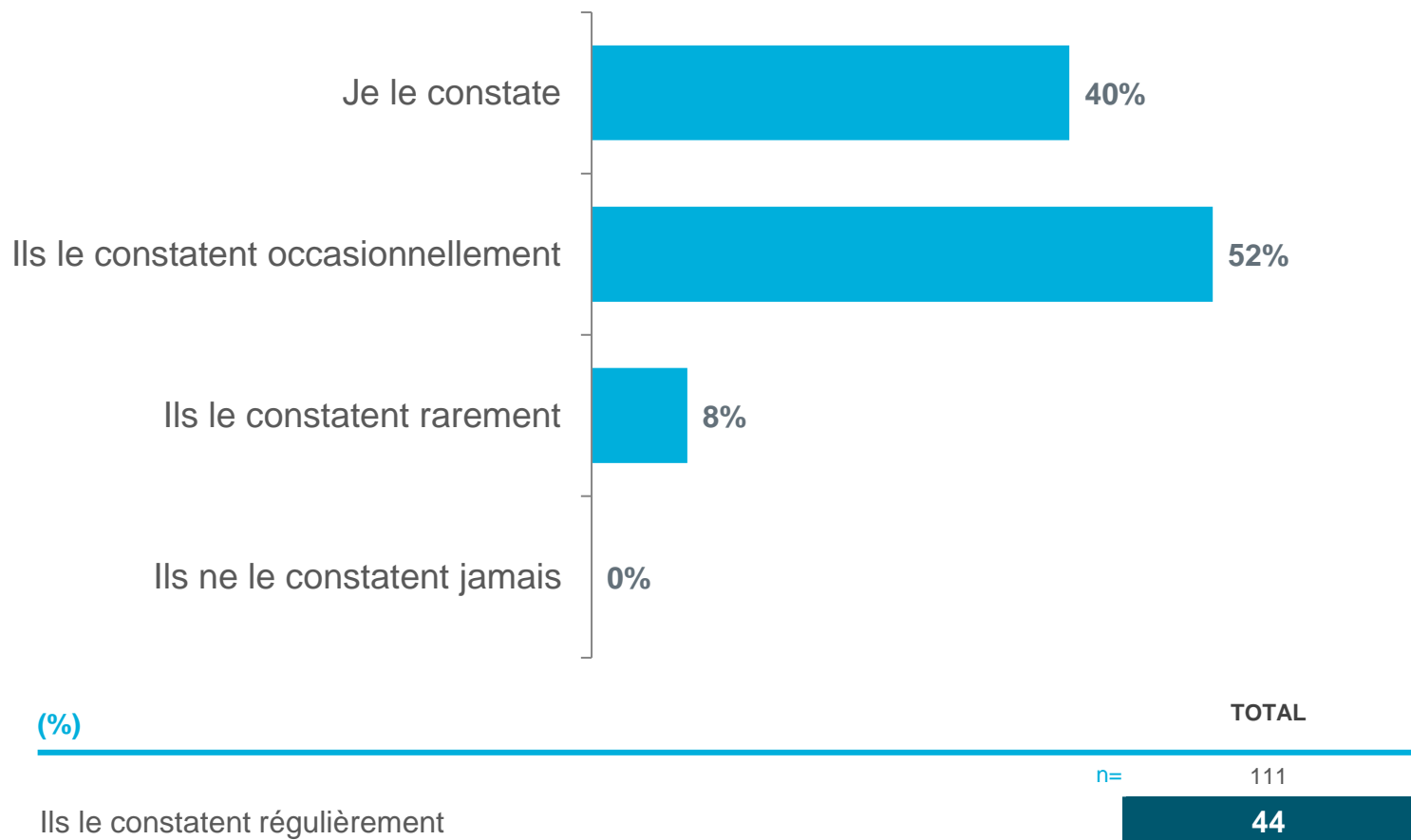


Opinions à l'égard des achats en quincaillerie/ centre de rénovation et des achats en ligne

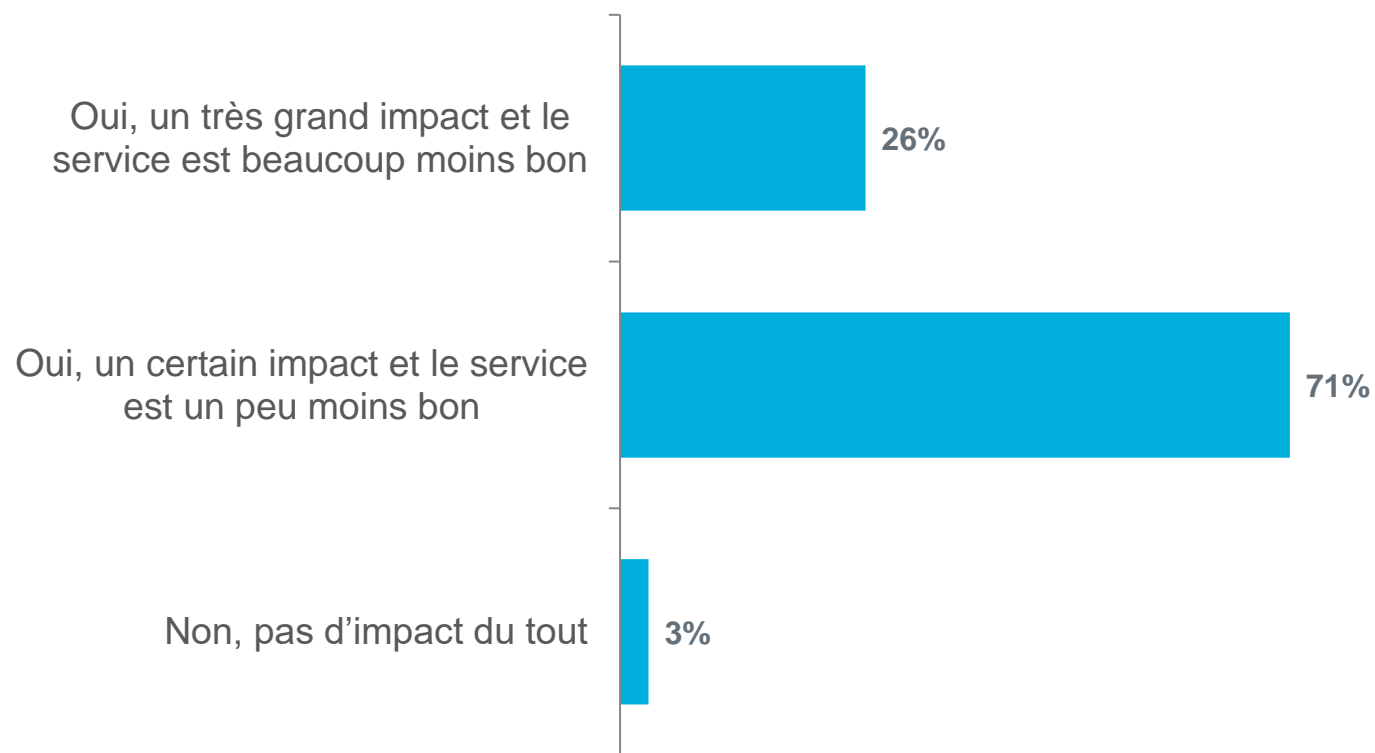


Pénurie de main-d'œuvre

Constatacion de la pénurie de main-d'œuvre dans les quincailleries / centres de rénovation



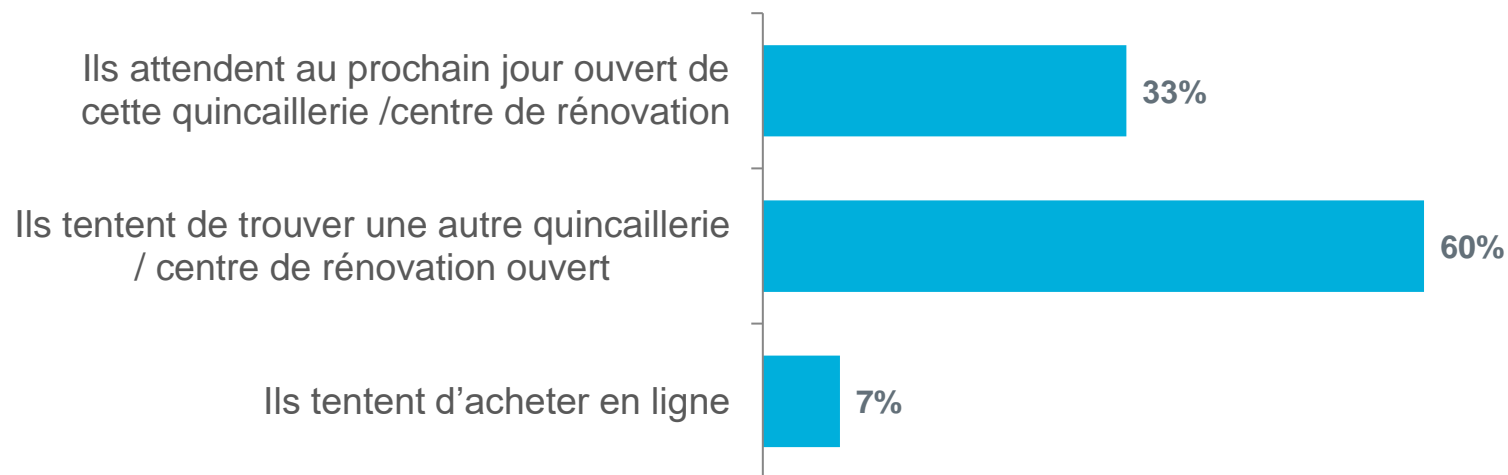
Niveau d'impact perçu de la pénurie de main-d'œuvre sur le service reçu en quincaillerie / centre de rénovation



(%)	TOTAL
	n= 111
Oui, un très grand impact et le service est beaucoup moins bon	29

Heures d'ouverture et comportement d'achat

Réaction lorsque la quincaillerie / centre de rénovation est fermé temporairement



(%)

TOTAL

Ils attendent au prochain jour ouvert de cette quincaillerie /centre de rénovation

Ils tentent de trouver une autre quincaillerie / centre de rénovation ouvert

Ils tentent d'acheter en ligne

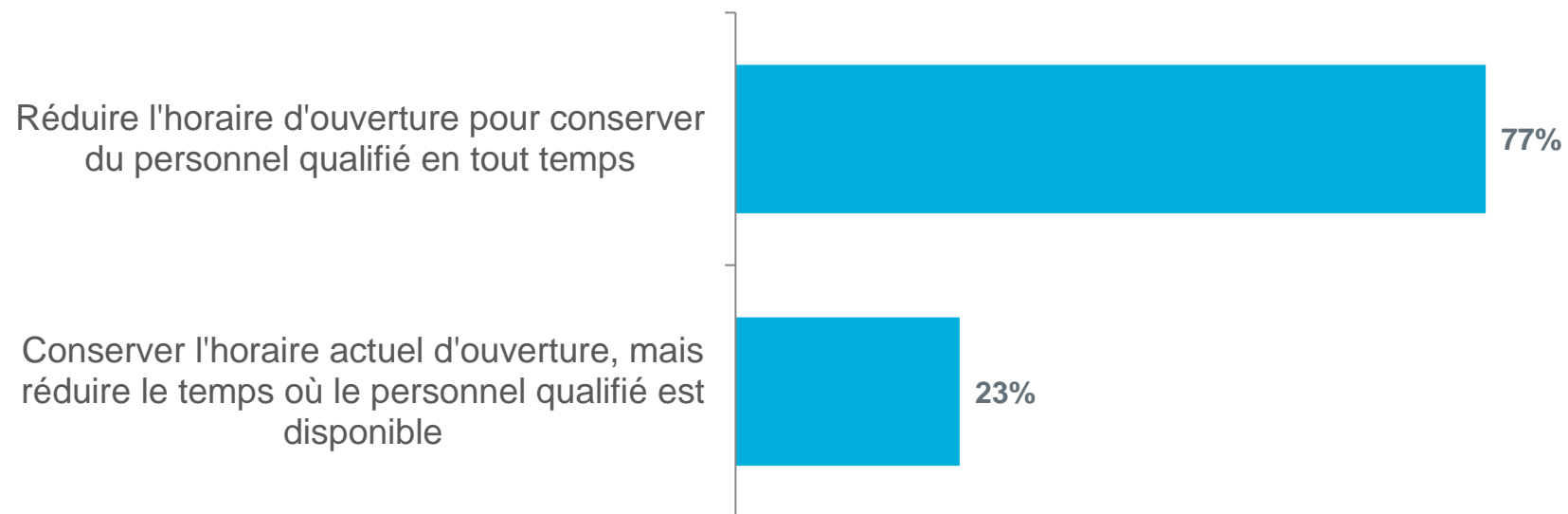
n= 111

36

67

7

Préférence des clients : la réduction de l'horaire d'ouverture OU la réduction de la disponibilité du personnel qualifié



(%)

TOTAL

n= 111

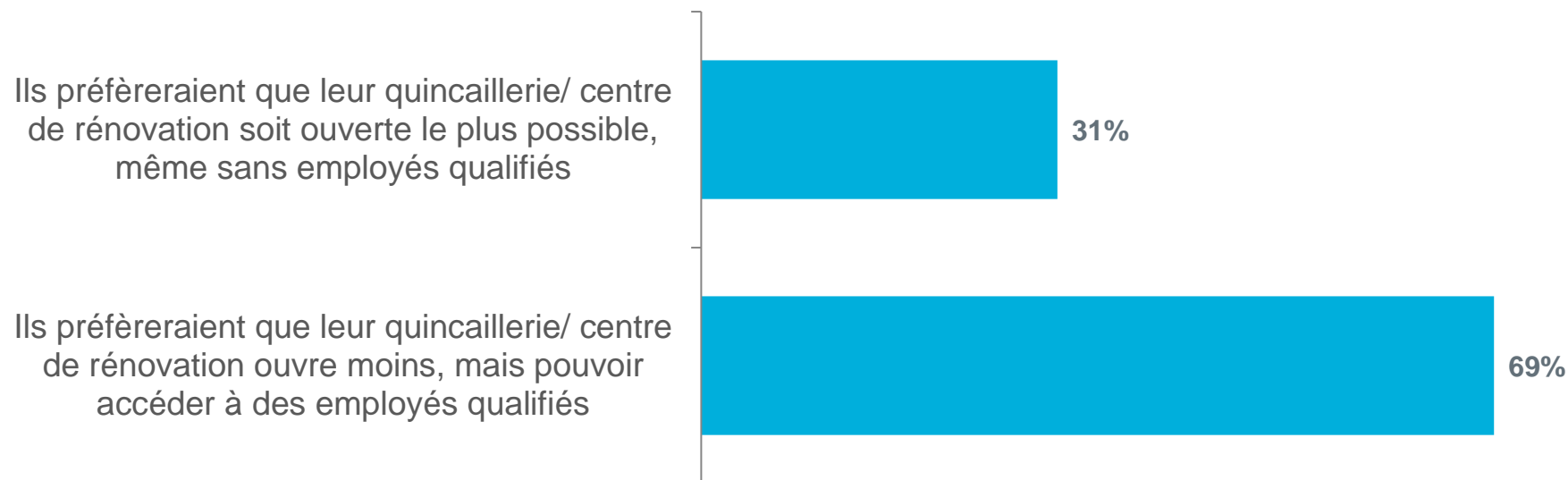
Réduire l'horaire d'ouverture pour conserver du personnel qualifié en tout temps

85

Conserver l'horaire actuel d'ouverture, mais réduire le temps où le personnel qualifié est disponible

26

Le choix des clients entre l'ouverture des quincailleries / centres de rénovation et les employés qualifiés



(%)

TOTAL

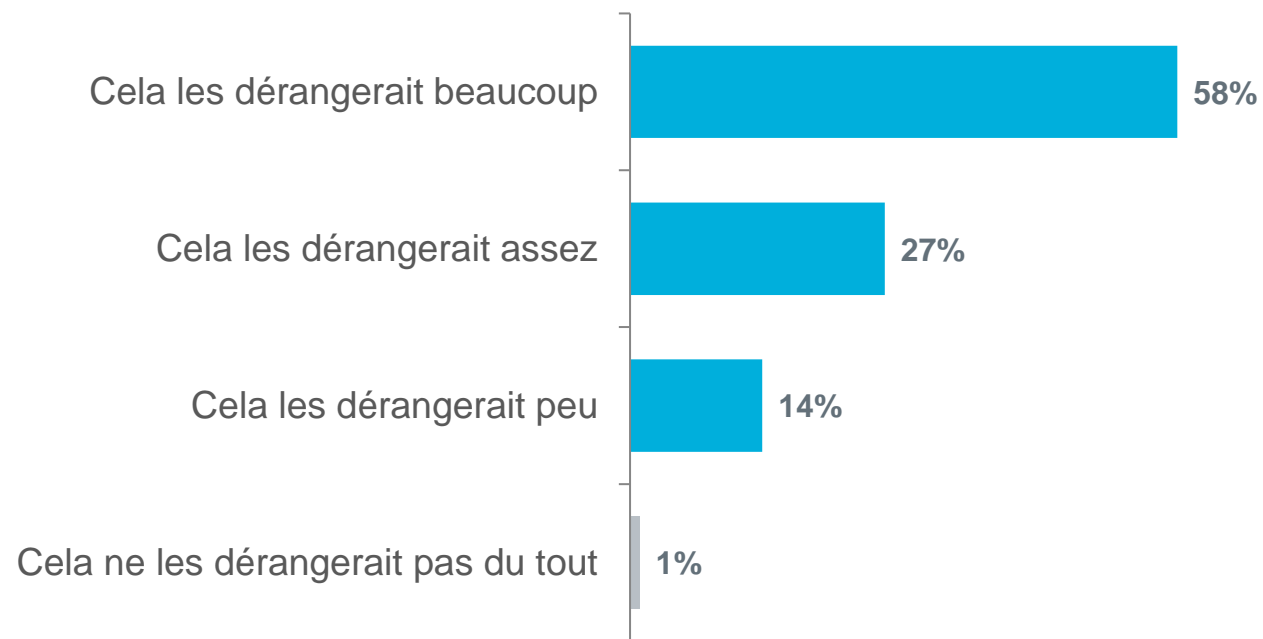
n= 111

Ils préféreraient que leur quincaillerie/ centre de rénovation soit ouverte le plus possible, même sans employés qualifiés
Ils préféreraient que leur quincaillerie/ centre de rénovation ouvre moins, mais pouvoir accéder à des employés qualifiés

34

77

Impact de la fermeture définitive de la quincaillerie /le centre de rénovation principalement fréquenté



(%)

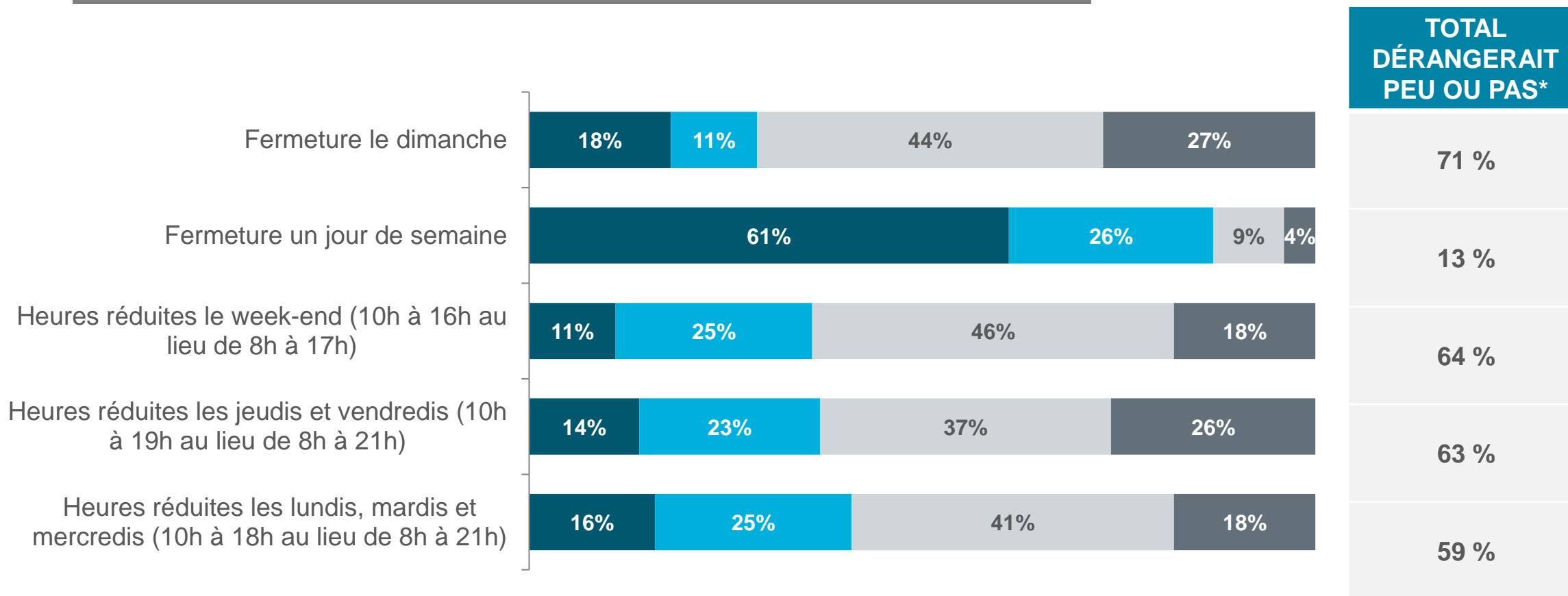
TOTAL

n= 111

Cela me dérangerait (beaucoup + assez)

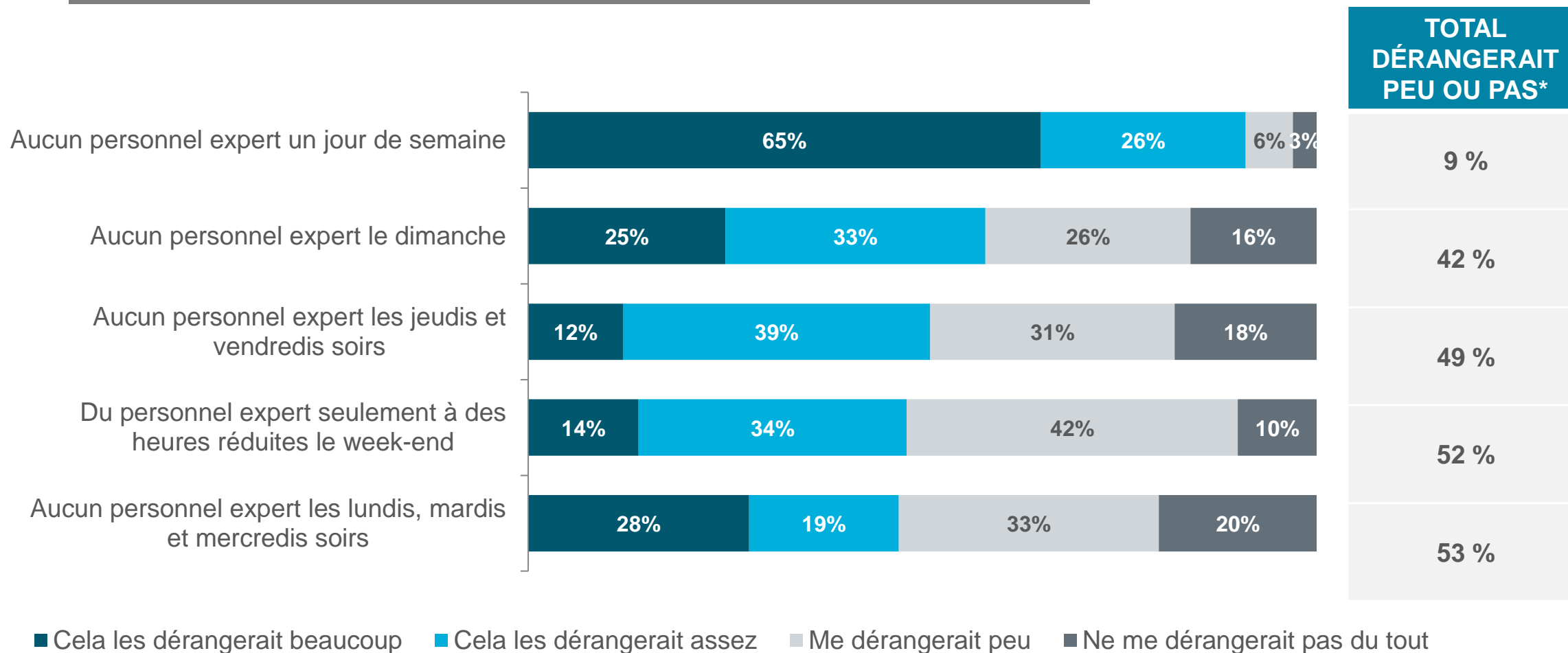
85

Impact de la réduction des heures d'ouverture



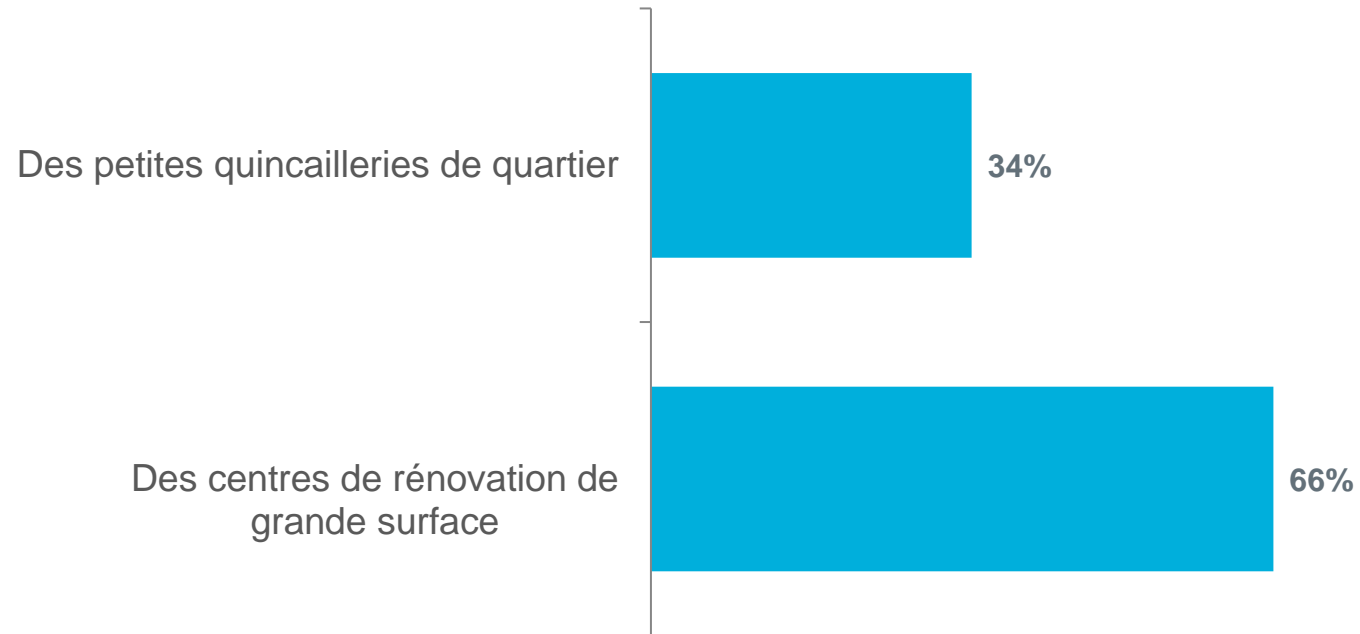
■ Cela les dérangerait beaucoup ■ Cela les dérangerait assez ■ Cela les dérangerait peu ■ Cela ne les dérangerait pas du tout

Impact de la diminution de la disponibilité du personnel qualifié



Q17. Si certaines quincailleries / centres de rénovation devaient prendre la décision de diminuer les heures auxquelles le personnel qualifié (expertise technique) est disponible, à quel point 25 les coupures suivantes relatives au personnel expert dérangeraient-elles ou non les clients?

Petite quincaillerie de quartier ou centre de rénovation?



Profil des répondants

Profil des répondants

Base : tous, 111

(%)		TOTAL
SEXE	n=	111
Hommes		68
Femmes		32
OCCUPATION		
Propriétaire ou cadre dans une quincaillerie		82
Gérant ou directeur de magasin corporatif		18

(%)		TOTAL
ÂGE	n=	111
18-34 ans		11
35-54 ans		54
55 ans et plus		35
LANGUE MATERNELLE		
Français		97
Anglais		3
Autre langue		0
