

Etude de marché sur les attentes des consommateurs quant aux heures d'ouverture des magasins du canton de Neuchâtel

par François Courvoisier, Dr ès sciences économiques,
professeur HES, Haute école de gestion Arc

Mandants

Fédération Neuchâteloise du Commerce Indépendant de Détail (FNCID)

Groupement Neuchâtelois des Grands Magasins (GNGM)

Etude réalisée par

Karin Simon, économiste d'entreprise HES

Mélanie Canonica, économiste d'entreprise HES

Sous la direction de François Courvoisier, professeur HES

Postulat de départ

Si l'on examine la législation régissant les heures d'ouverture des magasins dans le canton de Neuchâtel, on constate que c'est une des plus restrictives de Suisse. D'autre part, on observe une concurrence croissante pour le commerce de détail traditionnel par ce que l'on appelle communément les « shops », c'est-à-dire les magasins situés dans les gares, les stations essence, les boutiques d'hôtels et autres magasins aux horaires élargis.

C'est pourquoi, postulant qu'il faut élargir les heures d'ouverture des magasins afin de mieux répondre aux besoins et aux nouveaux styles de vie de la population, la Fédération Neuchâteloise du Commerce Indépendant de Détail (FNCID) a mandaté deux diplômantes de la Haute école de gestion Arc afin de connaître le niveau de satisfaction actuel, le comportement et les attentes de l'ensemble des consommateurs du canton de Neuchâtel.

Méthodologie de l'étude

- Entretiens exploratoires avec des consommateurs pour cerner les thèmes clés faisant l'objet de l'enquête quantitative
- Enquête par voie postale auprès de 482 consommateurs et consommatrices représentatifs de la population neuchâteloise. Précision de l'enquête : 5%.
- Etude complémentaire auprès de consommateurs et consommatrices des agglomérations de Bienne, Berne et Lausanne.

Interprétation des résultats

Même si les consommateurs neuchâtelois sont largement défavorables aux ouvertures dominicales et des jours fériés, l'enquête révèle que la majorité des clients des « shops » (magasins de gares, stations essence, hôtels et autres points de vente aux horaires élargis) utilise ces derniers principalement les dimanches et jours fériés et/ou les jours de la semaine après 18h30.

En sachant également que la tranche horaire qui compte le plus de consommateurs faisant leurs achats dans les magasins est la tranche 16 heures – 18 heures, et que ce sont les plus jeunes (15 – 24 ans) qui font leurs courses dans la tranche 18 heures – 22 heures, on peut en déduire que les « shops » servent d'échappatoire lorsque les commerces ferment à 18 heures 30. Ces derniers n'ont par conséquent pas les mêmes chances que les « shops » de capter et fidéliser une clientèle active et mobile. Il apparaît donc normal que les consommateurs se déclarent satisfaits s'ils considèrent la période totale d'ouverture des points de ventes, toutes catégories confondues, de 6 heures à 22 heures, en fonction de leur localisation et du type de produits qu'ils vendent.

Sachant d'autre part que 35 % des répondants se rendent dans les « shops » après 18 heures 30 et que, parmi les personnes favorables à une extension de l'ouverture des magasins, 37 % souhaiteraient une ouverture régulière plus tard le soir et 23 % plus tard le samedi après-midi, il semble donc opportun de pouvoir assouplir les horaires de fermeture des commerces. Il en résulterait que moins de consommateurs feraient leurs achats dans les « shops », ce qui a été démontré à Lausanne au moyen de l'étude exploratoire.

Contrairement à une hypothèse posée au début de l'étude, il n'y a pas de lien entre le lieu d'habitation des répondants (ville, campagne ou zone périurbaine) et le fait d'aller faire des achats hors du canton de Neuchâtel. L'enquête a aussi révélé que les consommateurs ne vont pas faire leurs achats hors du canton parce que les cantons voisins proposent des horaires plus flexibles, mais essentiellement à cause du plus grand choix au niveau de l'assortiment.

L'étude principale démontre en outre que les jours préférés pour les ouvertures nocturnes sont le jeudi et le vendredi. La différence provient des clients des grandes surfaces habitant les régions urbaines qui souhaiteraient une ouverture le vendredi, contrairement aux habitants des régions rurales qui préféreraient le jeudi.

Propositions d'actions pour le commerce

Pour l'ensemble des magasins : suppression ou modification des ouvertures nocturnes jusqu'à 22 heures

Concernant les ouvertures nocturnes jusqu'à 22 heures, il serait nécessaire de faire un sondage auprès de tous les commerçants du canton afin de définir le nombre et surtout le moment de l'année et le jour de la semaine où ils pensent être le plus rentable en fonction de la fréquentation de la clientèle.

Comme le plus gros pourcentage des consommateurs ne souhaite pas d'ouvertures nocturnes, il serait indispensable de se demander si les quatre ouvertures actuelles sont encore toutes nécessaires. Nous proposons donc qu'il n'y ait plus qu'une seule ouverture pendant la période de Noël et une autre ouverture programmée avec l'accord des

commerçants le reste de l'année, ou alors d'en prévoir deux jusqu'à 21 heures au lieu de 22 heures.

Pour les grandes surfaces du canton de Neuchâtel

1. Ouvrir plus tard le soir

Afin de satisfaire davantage les consommateurs, il serait opportun d'autoriser les grandes surfaces d'ouvrir tous les jours jusqu'à 19 heures. Premièrement, la tranche horaire de 18 heures à 20 heures est bien fréquentée lors des ouvertures hebdomadaires des grandes surfaces. Deuxièmement, l'étude a révélé que les consommateurs sont nombreux à se rendre après 18 heures 30 dans les « shops ». Cette proposition laisserait la possibilité aux personnes actives d'aller faire leurs achats plus tranquillement après leur travail.

De plus, étant donné que l'ouverture nocturne hebdomadaire serait probablement supprimée, les consommateurs allant faire leurs achats pendant cette dernière se rendraient probablement dans les magasins entre 18 et 19 heures.

L'enquête menée auprès des consommateurs de Bienne a montré que la majorité des consommateurs serait satisfaite si les magasins de cette ville fermaient à 19 heures au lieu de 18 heures 30. Il est important de considérer cet aspect, étant donné que la ville de Bienne est comparable à LA Chaux-de-Fonds et à Neuchâtel ce qui concerne la diversité des magasins.

2. Ouverture à 9 heures au lieu de 8 heures le matin

Selon les résultats de l'enquête, il n'est pas vraiment utile d'ouvrir les grandes surfaces depuis 8 heures le matin. En effet, seuls 20% des consommateurs se rendent dans les grandes surfaces entre 8 heures et 10 heures.

3. Jour de l'ouverture nocturne différent en région urbaine qu'en région rurale

L'analyse a montré que les deux jours préférés des consommateurs étaient le jeudi et vendredi. Une analyse plus poussée a permis de constater que les consommateurs habitant les régions urbaines (Neuchâtel, La Chaux-de-Fonds et Le Locle) préfèrent avoir une ouverture nocturne le vendredi alors que les consommateurs habitant les régions rurales et périurbaines préfèrent l'avoir le jeudi. C'est donc pour cette raison qu'il serait judicieux d'ouvrir les grandes surfaces le jeudi soir en région rurale et le vendredi soir en région urbaine.

Pour les commerçants indépendants du canton de Neuchâtel

Pour que chaque commerçant puisse satisfaire complètement sa clientèle, en fonction de son type d'assortiment, il serait judicieux d'élargir la plage horaire légale d'ouverture possible (actuellement de 6 heures à 18 heures 30), par exemple de 5 heures à 20 heures. Durant cette plage, chaque commerçant aménagerait son horaire comme il le souhaiterait, compte tenu des exigences de la loi sur le travail pour les commerces employant des salariés. Les commerçants ne souhaitant pas faire de modification d'horaires ne seraient ainsi pas pénalisés.

C'est principalement pour les commerces d'alimentation qui se situent en ville, puisque ce sont ces derniers qui sont le plus fortement touchés par la concurrence des « shops », qu'il nous apparaît nécessaire d'élargir les heures d'ouverture afin de se rapprocher des horaires actuels proposés par ces derniers.

Pour les commerçants indépendants, il serait aussi utile que ces derniers essaient de coordonner leurs heures d'ouverture dans le même quartier ou la même région, afin qu'un maximum de clients puisse profiter des mêmes horaires sans devoir revenir plusieurs fois faire leurs achats.

Conclusion générale

Le postulat de départ est donc confirmé : au-delà de la satisfaction apparente des consommateurs neuchâtelois, l'étude révèle que qu'ils ont des possibilités d'échappatoires en se rendant dans les « shops » (magasins de la gares, stations essence, hôtels et points de vente aux horaires élargis) où ils peuvent s'approvisionner en produits courants lorsque les autres commerces sont fermés. Par rapport aux achats hors canton (France, cantons de Berne et de Vaud), soumis à une législation plus flexible, il apparaît qu'une redynamisation du commerce de détail neuchâtelois (petits commerces et grandes surfaces) doit passer par un assouplissement des heures d'ouverture et une diversité plus grande des types de commerces se trouvant dans le canton de Neuchâtel.

Haute école de gestion Arc
Institut du Management
Rue de Ste-Hélène 50
2009 Neuchâtel

Karin Simon
Mélanie Canonica

François Courvoisier
Dr ès sciences économiques
Professeur HES
francois.courvoisier@he-arc.ch
tél. 032 930 20 40

Neuchâtel, le 2 avril 2007