



Les Français et la qualité

Juin 2018

“opinionway

15 place de la République 75003 Paris



ESOMAR
member

veeva

Frédéric Micheau

Directeur des études d'opinion

Directeur de département

Tel: 01 81 81 83 00

fmicheau@opinion-way.com

“ LA MÉTHODOLOGIE

“opinionway



La méthodologie



Echantillon de **1002 personnes** représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus.

L'échantillon a été constitué selon **la méthode des quotas**, au regard des critères de sexe, d'âge, de catégorie socioprofessionnelle, de catégorie d'agglomération et de région de résidence.



L'échantillon a été interrogé par **questionnaire auto-administré en ligne sur système CAWI** (Computer Assisted Web Interview).



Les interviews ont été réalisées du **1^{er} au 5 juin**.

Pour les remercier de leur participation, les panélistes ont touché des incentives ou ont fait un don à l'association proposée de leur choix.



OpinionWay a réalisé cette enquête en appliquant les procédures et règles de la **norme ISO 20252**.



Les résultats de ce sondage doivent être lus en tenant compte des **marges d'incertitude** : 1,5 à 3 points au plus pour un échantillon de 1000 répondants.

Toute publication totale ou partielle doit impérativement utiliser la mention complète suivante :

« Sondage OpinionWay pour Veeva »

et aucune reprise de l'enquête ne pourra être dissociée de cet intitulé.



Le profil des personnes interrogées

Population française âgée de 18 ans et plus.

Source : INSEE, Bilan démographique 2015.



	Sexe	%
	Hommes	48%
	Femmes	52%



	Age	%
	18-24 ans	10%
	25-34 ans	16%
	35-49 ans	25%
	50-64 ans	25%
	65 ans et plus	24%



	Région	%
	Ile-de-France	18%
	Nord ouest	24%
	Nord est	22%
	Sud ouest	11%
	Sud est	25%



	Activité professionnelle	%
	Agriculteurs	1%
	Catégories socioprofessionnelles supérieures	26%
	Artisans / Commerçants / Chefs d'entreprise	3%
	Professions libérales / Cadres	9%
	Professions intermédiaires	14%
	Catégories populaires	30%
	Employés	17%
	Ouvriers	13%
	Inactifs	43%
	Retraités	26%
	Autres inactifs	17%



	Taille d'agglomération	%
	Une commune rurale	24%
	De 2000 à 19 999 habitants	17%
	De 20 000 à 99 999 habitants	13%
	100 000 habitants et plus	30%
	Agglomération parisienne	16%



LES RÉSULTATS

01

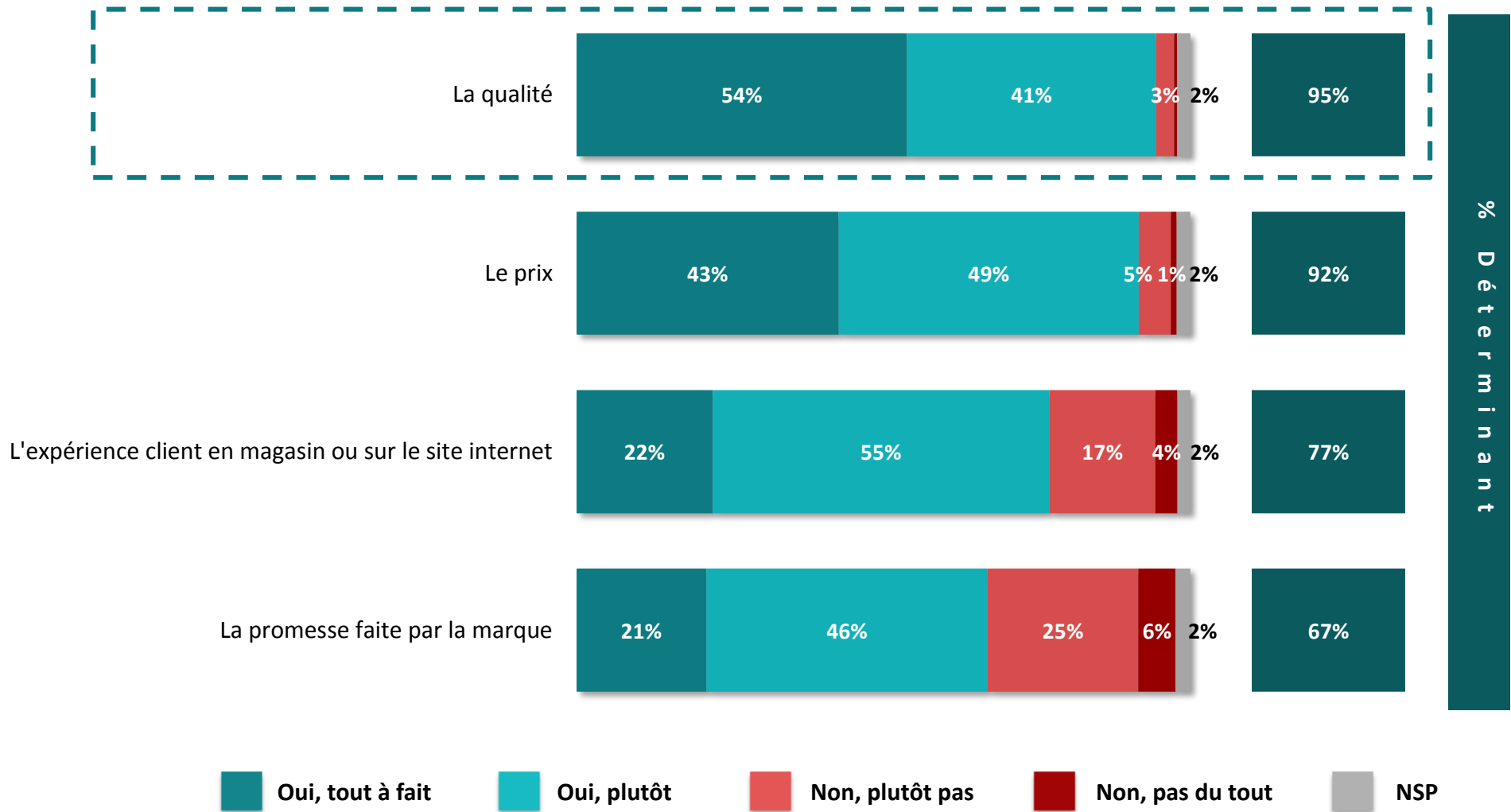


La qualité et le choix des produits



Les critères de choix d'un produit

Q. Chacun des critères suivants est-il déterminant lorsque vous achetez un produit ?



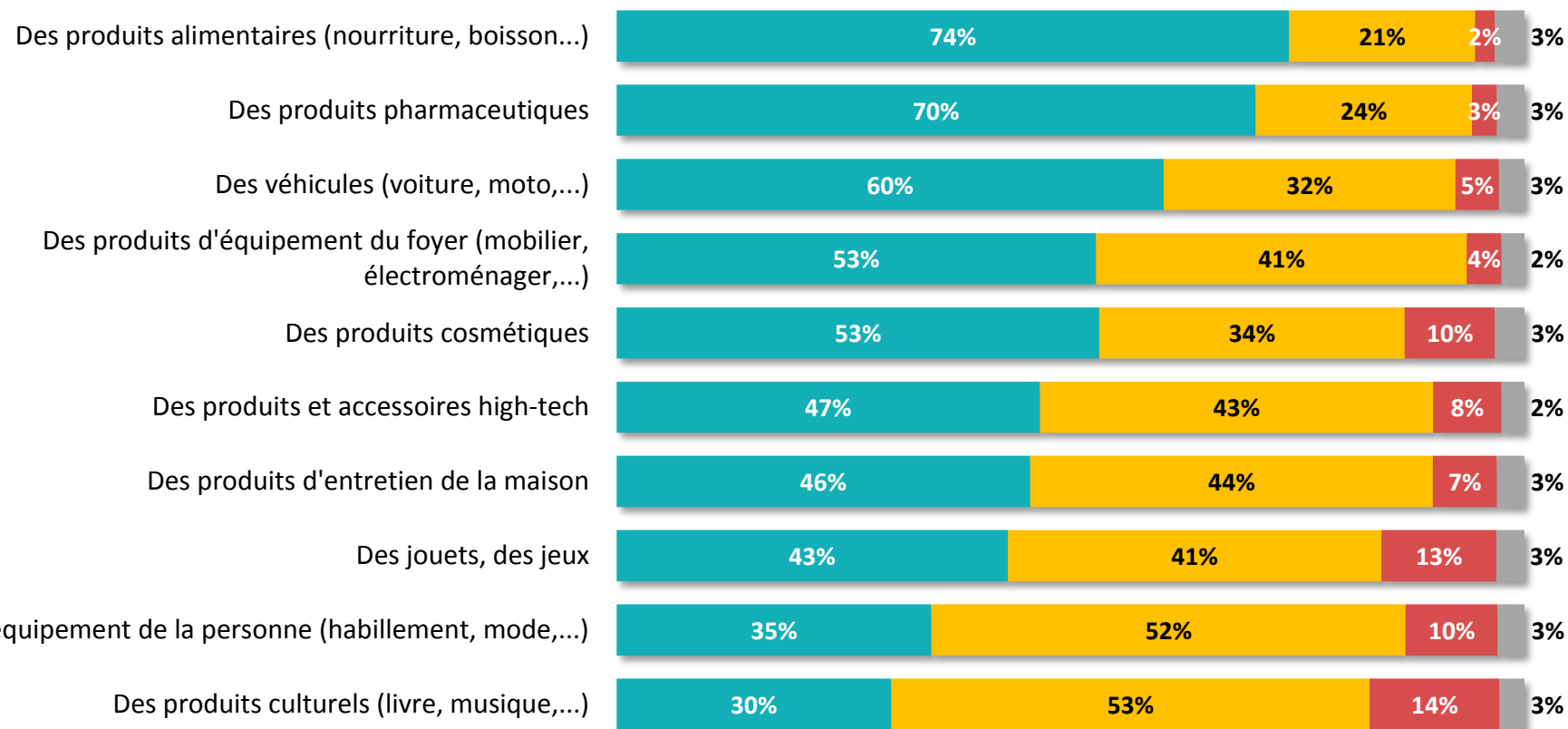
% Déterminant



L'importance de la qualité selon le type de produit



Q. Diriez-vous que la qualité est pour vous un critère tout à fait prioritaire, important mais pas prioritaire ou bien secondaire lorsque vous achetez chacun des types de produits suivants ?



Tout à fait prioritaire



Important mais pas prioritaire



Secondaire



NSP

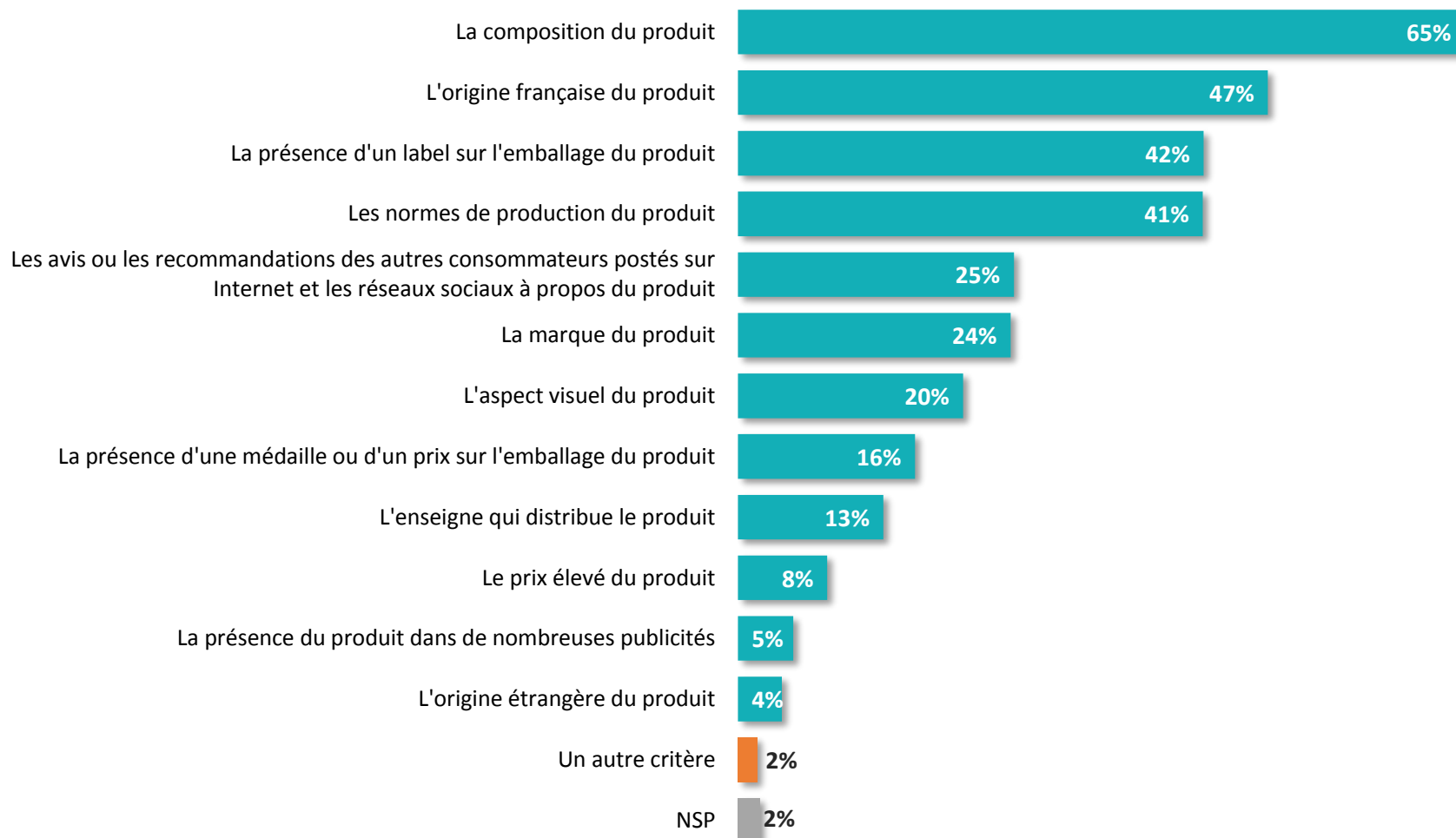


Les critères d'estimation du niveau de qualité



Q. D'une manière générale, quels sont pour vous les critères les plus déterminants pour estimer la qualité d'un produit que vous achetez pour la première fois, quel que soit le produit ?

Plusieurs réponses possibles – Total supérieur à 100%



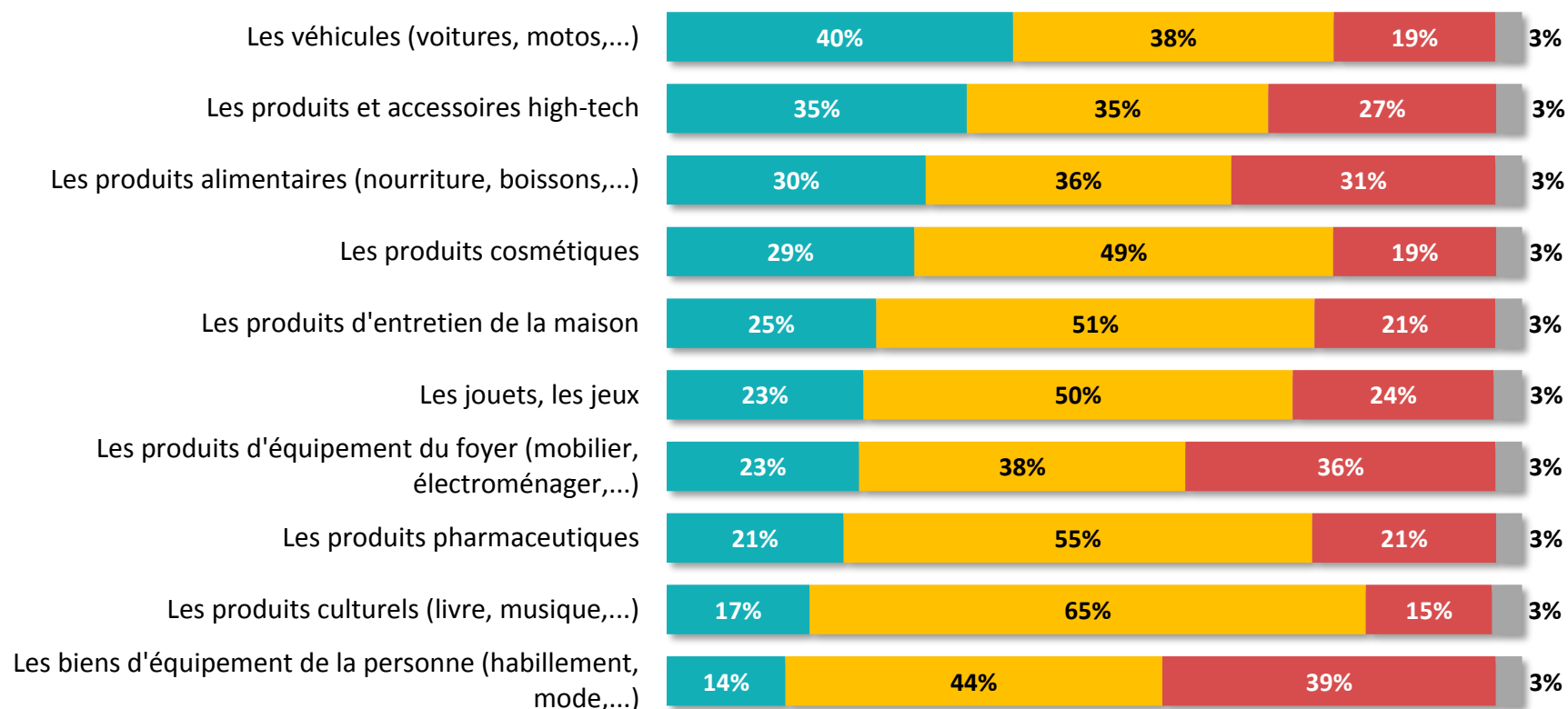


L'évolution de la qualité des produits



Q. Selon vous, au cours des cinq dernières années, la qualité de chacun de ces types de produits suivants a-t-elle augmenté, diminué ou n'a pas changé ?

33% des Français ne constatent d'amélioration pour aucun type de produit



■ Augmenté
 ■ N'a pas changé
 ■ Diminué
 ■ NSP

02



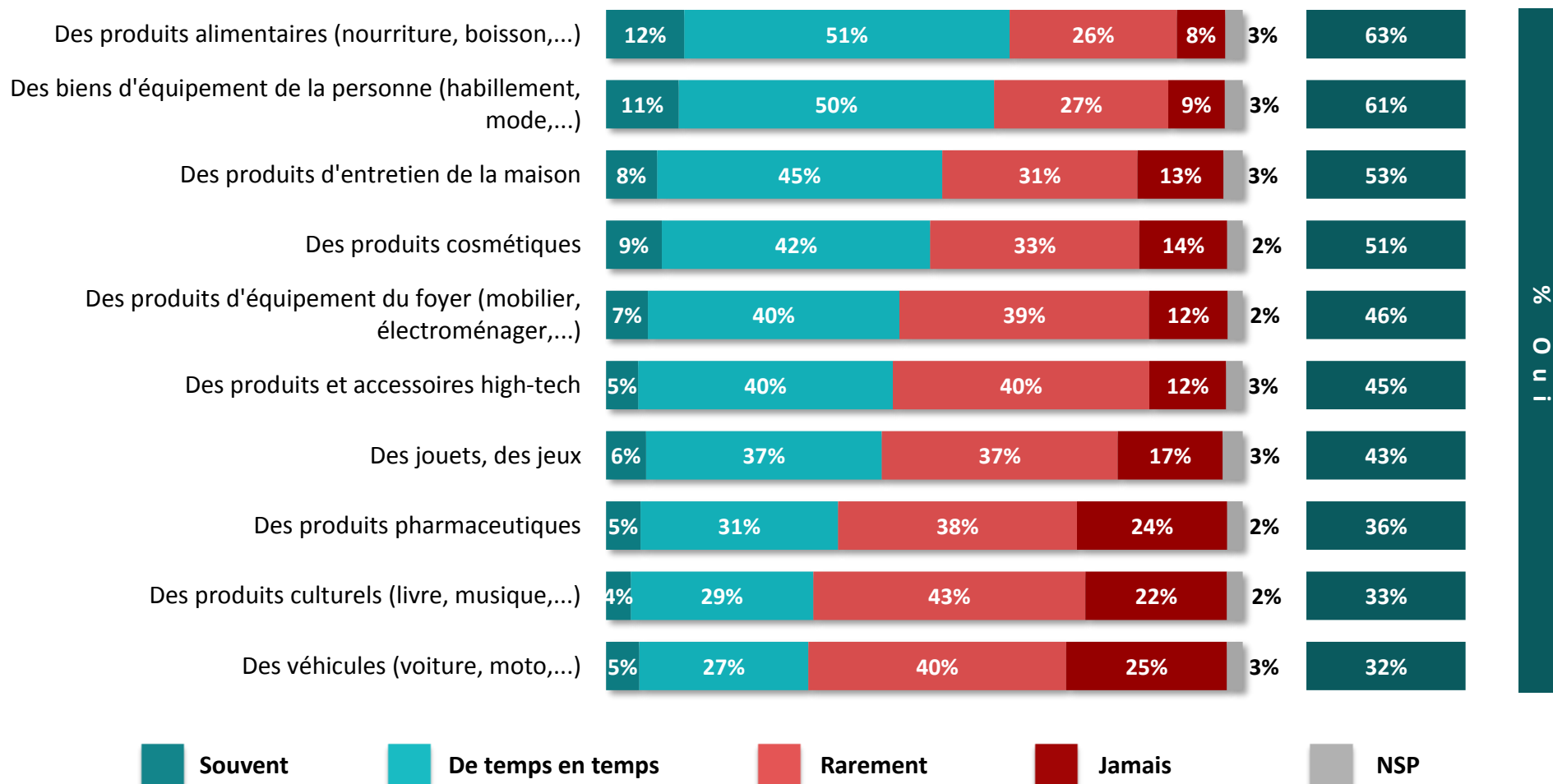
**L'expérience de la déception
face à la qualité d'un produit**



L'expérience de la déception après un achat face à la qualité d'un produit

Q. Après achat, avez-vous déjà été déçu de la qualité de chacun des types de produits suivants ?

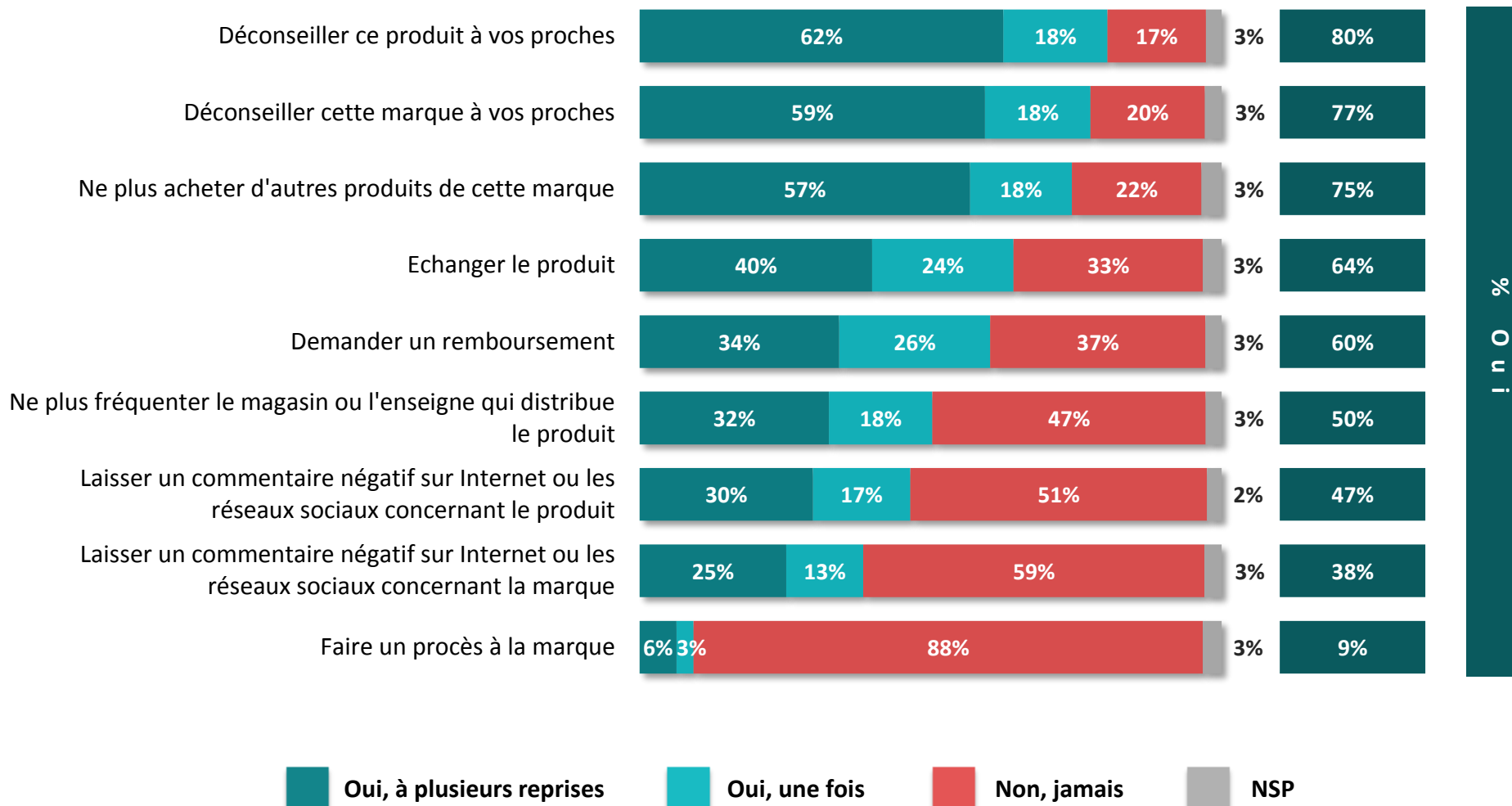

1002
personnes





Les conséquences de la déception face à la qualité d'un produit acheté

Q. Après avoir acheté un produit de mauvaise qualité vous est-il déjà arrivé de... ?



03

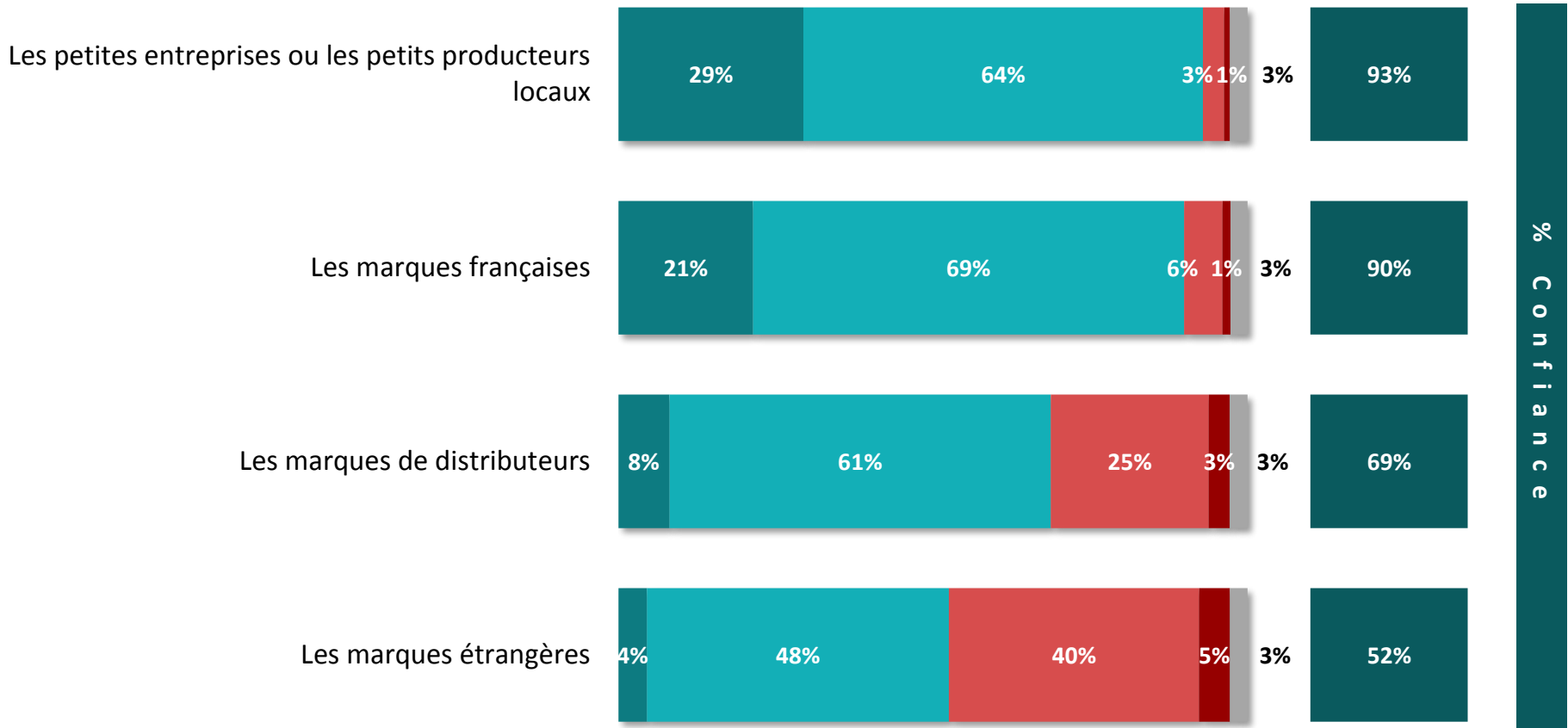


**La perception de l'engagement
des marques pour la qualité**



La confiance envers les acteurs du commerce

Q. Faites-vous confiance ou pas à chacun des acteurs suivants pour vous fournir des produits de qualité ?

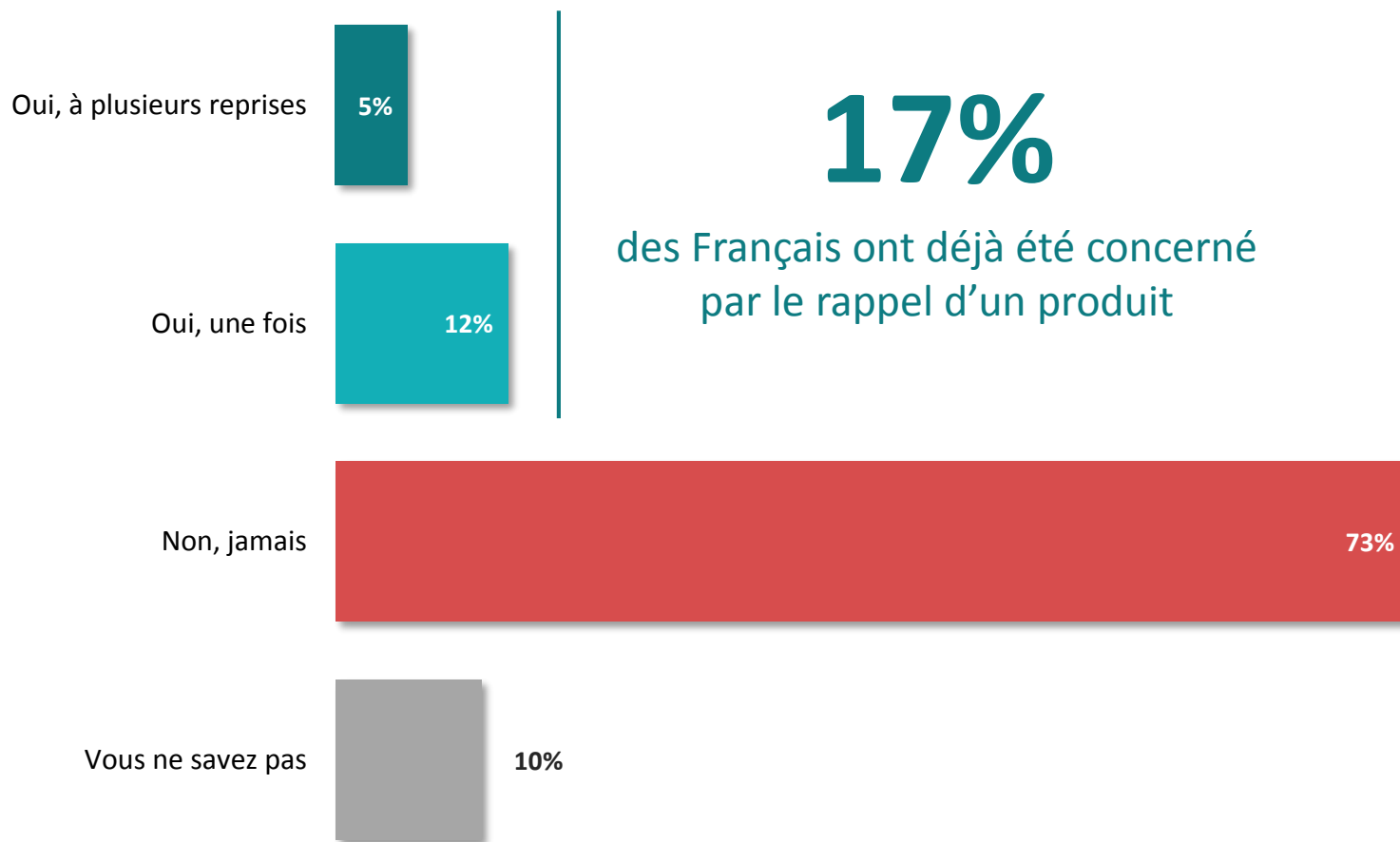


Tout à fait confiance Plutôt confiance Plutôt pas confiance Pas du tout confiance NSP



L'expérience du rappel d'un produit

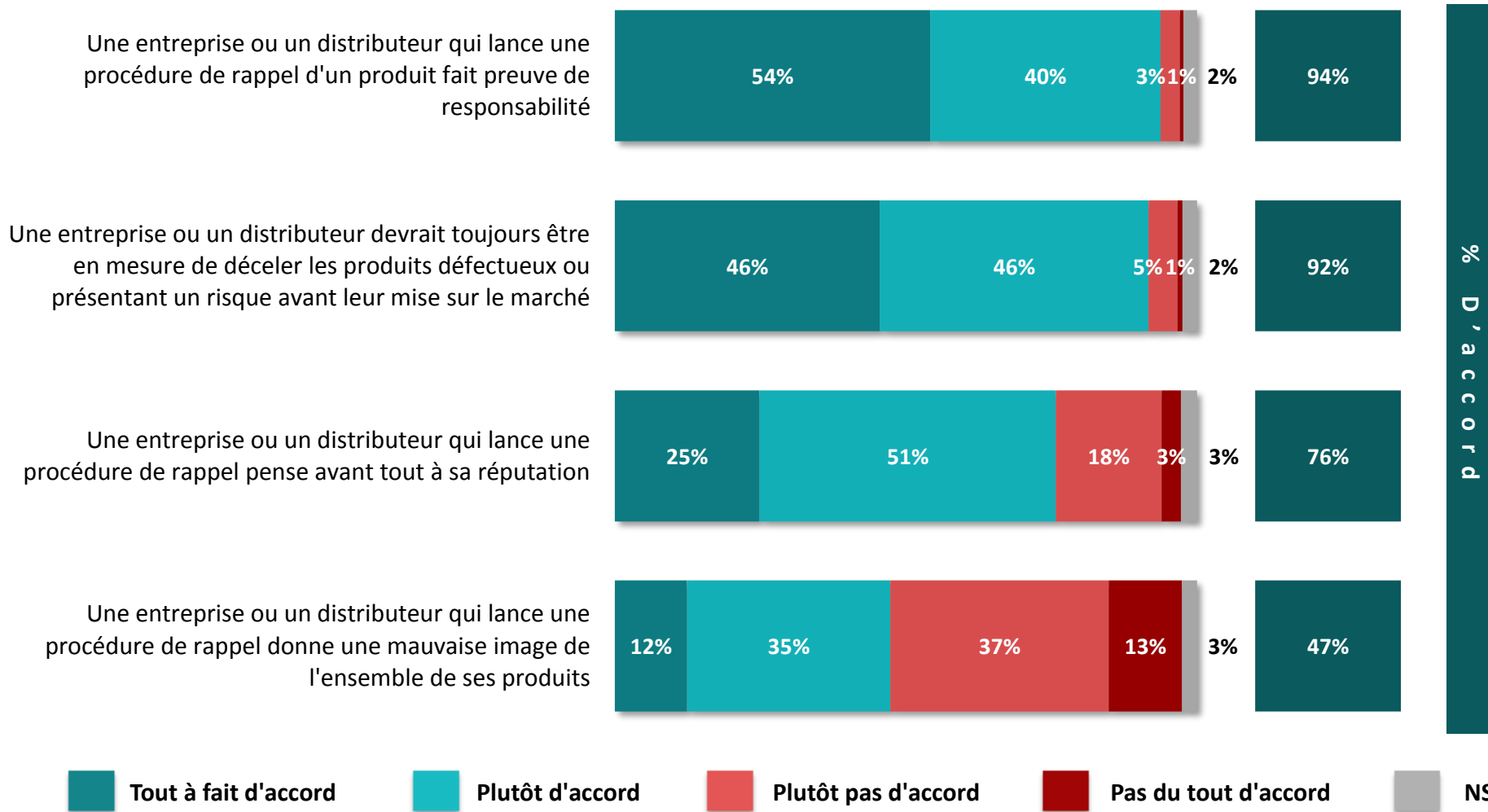
Q. Avez-vous déjà été concerné par le rappel d'un produit ?





L'opinion sur l'impact d'une procédure de rappel

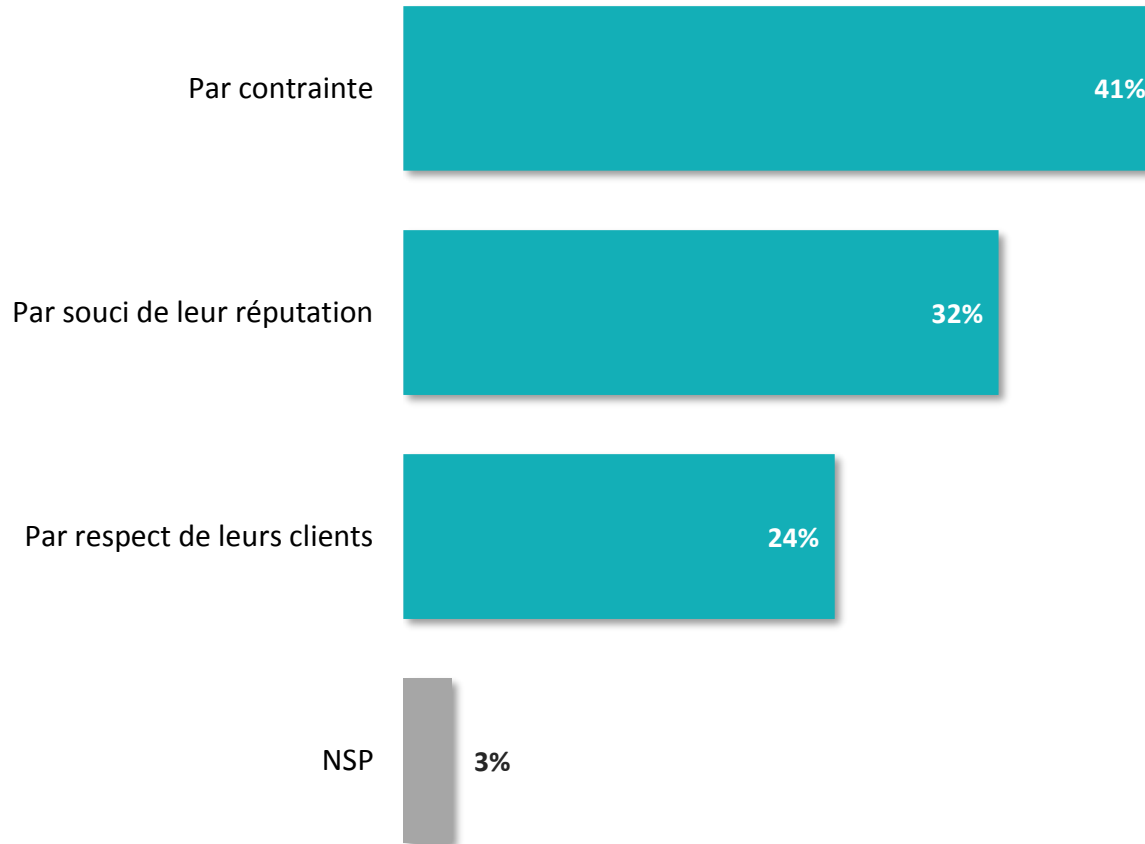
Q. Etes-vous d'accord ou pas d'accord avec chacune des affirmations suivantes ?





La perception des motivations des entreprises à mettre en place des procédures de contrôle de qualité

Q. Selon vous, pour quelle raison principale les entreprises mettent-elles en place des procédures de contrôle de la qualité de leurs produits ?





“opinionway

15 place de la République 75003 Paris

« Rendre le monde intelligible pour agir aujourd’hui et imaginer demain. »