

Le digital à la rescousse du

Industriels et distributeurs se doivent d'échanger des informations de plus en plus nombreuses et fiables sur les produits. C'est un des critères d'accélération du référencement. Tel est le constat de l'enquête menée par LSA en partenariat avec Alkemics.

Distributeurs et industriels s'accordent pour dire que le niveau d'exigence du consommateur s'est accru. Selon l'étude LSA/Alkemics, la quantité et la qualité de l'information mise à la disposition des consommateurs les poussent à s'interroger davantage sur les produits qu'ils consomment. Une réponse que les professionnels peinent à apporter au client final. En effet, 67 % des industriels et seulement 56 % des retailers se jugent capables de fournir des informations aux consommateurs. Plus généralement, 84 % des distributeurs ont des difficultés dans le référencement des produits.

Besoins discordants

Le partage des informations réglementaires est considéré comme fastidieux et nécessitant une veille régulière. Distributeurs et marques ont besoin d'obtenir les bonnes informations et, par extension, de mobiliser des ressources chargées de mettre à jour les informations récoltées. Pour près de 60 % des professionnels, des investissements dans le digital permettraient de pallier les problèmes avec, à la clé, un gain de temps et, donc, une accélération de la mise sur le marché de produits. « On le voit, fluidifier la collaboration est une préoccupation partagée par tous : distributeurs comme marques, PME comme grands groupes », analyse-t-on chez Alkemics.

Mais, en termes de bénéfices espérés, les acteurs affichent des besoins discordants. Alors que la préoccupation principale des commerçants est liée à la réglementation (58 %), les industriels espèrent plutôt un accroissement de la satisfaction client (55 %). Un paradoxe est tout de même notable : malgré la difficulté à partager des informations, 87 % des professionnels se déclarent en conformité avec la réglementation. Un résultat contestable quand on sait que la grande majorité d'entre eux ne sont pas en mesure de déterminer le nombre de mentions obligatoires à faire apparaître sur les produits. Enfin, les effets de la législation sont mitigés. Si 51 % des industriels y voient l'occasion de peaufiner leur image, 16 % y voient une menace. ■

YVES PUGET

DE MULTIPLES OBSTACLES AU RÉFÉRENCIEMENT

Lors du référencement de produits, quelles sont les difficultés que vous, distributeurs, rencontrez ?



LES « PETITS » DÉFAVORISÉS

Quelles sont les difficultés que vous, industriels, rencontrez pour faire référencer vos produits ? (plusieurs réponses possibles)



LSA
ALKEMICS

MÉTHODOLOGIE

Enquête menée du 26 septembre au 17 octobre 2017, auprès de 205 décideurs (52 distributeurs et 153 industriels de la grande consommation en France), par questionnaire auto-administré par e-mail (CAWI).



référencement des produits

UN SENTIMENT DE LOURDEUR PARTAGÉ

Le partage des informations réglementaires entre distributeurs et industriels vous paraît-il ?



DES CONTRAINTES RESPECTÉES...

Globalement, arrivez-vous à être en conformité avec la réglementation ?



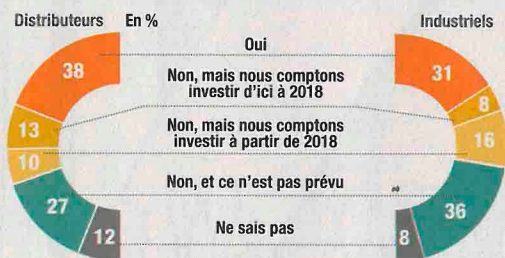
... ET MÊME PERÇUES COMME DES OPPORTUNITÉS

Considérez-vous que les mentions obligatoires sur vos produits sont une opportunité ou une menace pour votre activité ?



LE DIGITAL VA ÊTRE MAJORITAIRE...

Avez-vous investi dans des solutions digitales ou une plate-forme d'échanges sur les informations produits ?



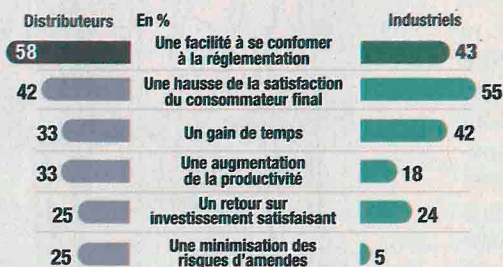
... CAR IL FAIT GAGNER DU TEMPS...

Quels sont les bénéfices que vous avez constatés à la suite de vos investissements dans des solutions digitales ?



... ET SUSCITE BEAUCOUP D'ESPOIRS

Quels sont les bénéfices que vous espérez si vous envisagez d'investir dans des solutions digitales ?



84%

des distributeurs et des marques rencontrent des difficultés dans le référencement de produits.

81%

des distributeurs et des marques estiment que le niveau d'exigence du consommateur a évolué.

56%

des distributeurs et des marques ont constaté que l'utilisation de leviers digitaux permettait de réduire le temps passé à référencer un produit.

