



Communiqué de presse

40% des Français vont changer leurs habitudes de consommation pour soutenir les commerces de proximité

Rueil-Malmaison, le 26 mai 2021 - Alors que les commerces de proximité peuvent rouvrir après ces derniers mois de fermetures successives imposées par la crise sanitaire, American Express, avec l'institut YouGov, a interrogé les Français sur le lien qui les unit à leurs commerçants de quartier. **Entre le manque important ressenti, les vies de quartiers perturbées et des changements de consommation qui peuvent s'inscrire dans la durée, les Français comptent être les principaux acteurs de la survie de leurs commerces favoris. Pour les accompagner dans cette démarche et contribuer au soutien des commerçants de quartier, American Express lance pour la deuxième année consécutive l'opération Shop Small, permettant aux titulaires de Carte de bénéficier d'une offre de cashback¹ valable à partir du 1er juin et jusqu'au 31 juillet 2021 dans leurs commerces préférés.**

Les commerces de proximité ont beaucoup manqué aux Français

La pandémie a mis en évidence l'attachement des Français à leurs commerçants : **91% d'entre eux estiment que les commerces de proximité jouent un rôle important pour la création de lien social et de vivre ensemble.** Preuve que ce lien est fort, **89% des Français affirment que leurs commerces de proximité leur ont manqué**, et plus de 2 Français sur 5 déclarent qu'ils leur ont beaucoup manqué.

De fait, la fermeture des commerces de quartier, et notamment ceux déclarés "non essentiels", a naturellement pesé sur l'état d'esprit de 58% des Français, ainsi que sur la vie et l'identité des quartiers, selon 68% des répondants.

C'est pourquoi, les Français ont tenu à conserver le lien qui les unit à leurs commerçants favoris. En effet, 75% d'entre eux ont persisté à vouloir consommer chez eux en usant des outils mis à leur disposition. **Ainsi, 25% ont choisi de passer par le site internet de leur commerçant ou via un service de click and collect mis en place** (près de 40% pour les 25-34 ans), **16% ont utilisé les différentes marketplaces tels que les drives solidaires ou les plateformes créées par les mairies** (23% pour les 35-44 ans niveau de détail nécessaire) **et 16% ont utilisé les réseaux sociaux ou leur téléphone** (31% pour les 18-24 ans).

Les Français, et notamment les plus jeunes, ont décidé de s'engager pour la survie de leurs commerces de proximité

Pour 89% des sondés, les commerçants ont besoin des Français pour relancer leur activité. L'engouement créé pendant la crise sanitaire ne semble pas prêt de s'essouffler puisque 8 Français sur 10 entendent continuer à se rendre chez leurs commerçants de quartier. 1 français sur 6 prévoit même de s'y rendre plus souvent qu'auparavant et à dépenser plus. **Ce sont les 18-24 ans qui prévoient de s'engager le plus : 1 sur 3 prévoit de privilégier son commerce de proximité, et 1 sur 4 prévoit de consommer plus que d'habitude.**

Conscients que les commerçants auront besoin d'eux pour relancer leurs activités, **40% des Français, et plus particulièrement plus d'un jeune de 18-24 ans sur deux, estiment que la pandémie a modifié durablement leurs habitudes de consommation.** Cet engagement en faveur de l'économie locale se traduit de manière très concrète : **57% des Français veulent soutenir les filières plus locales (65% des plus de 55 ans), 51% ne veulent pas voir leurs commerces de quartier baisser**

¹ *Cashback* : offre de remboursement



le rideau (64% des plus de 55 ans) et 42% souhaitent sauvegarder la vie de leur quartier (50% des 18-24 ans).

Shop Small, une opération pour encourager les Français à se rendre chez leurs commerçants

En 2020, les porteurs de Carte American Express ont largement répondu présent pour soutenir leurs commerçants puisqu'ils sont près de 50% à avoir effectué des achats auprès de commerçants chez qui ils n'avaient pas l'habitude de se rendre, grâce à l'opération *Shop Small*. En 2021, pour accompagner les Français dans leur volonté de soutenir les commerces locaux, American Express lance pour la deuxième année consécutive en France cette opération, pour contribuer au soutien des commerçants de quartier et inviter ses titulaires de Carte et les Français à consommer chez eux.

Alors que les commerces de proximité ont plus que jamais besoin de soutien pour relancer leur activité, American Express, acteur essentiel du secteur grâce à son réseau important de commerçants affiliés, investit massivement pour ses commerçants de quartier.

L'opération « Shop Small » se caractérise par :

> Une offre exclusive de *cashback* pour encourager les Français à se rendre chez leurs commerçants de proximité

A partir du 1^{er} juin et jusqu'au 31 juillet, 5 euros remboursés pour toute dépense de 20 euros ou plus avec sa Carte American Express chez un commerçant de proximité éligible. Offre valable 5 fois chez 5 commerçants différents².

> Le déploiement d'Amex Maps pour trouver rapidement les commerces à proximité de soi

Disponible toute l'année [Amex Maps](#) permet de trouver les commerces affiliés American Express à proximité de chez soi. Les commerçants participant à l'opération *Shop Small* y sont mis en avant via le filtre Shop Small.

> Des campagnes d'information diffusées sur les réseaux sociaux pour renforcer l'attrait des commerces de proximité auprès des Français

American Express met en avant le rôle clé des commerçants de proximité dans la vie des quartiers, dans plusieurs campagnes d'informations diffusées sur les réseaux sociaux. Convivialité, qualité de service, qualité des produits, savoir-faire, ... l'ensemble des attributs des commerces de proximité, si chers aux Français, sont valorisés afin de les inciter à s'y rendre.

> Le développement d'une assistance et d'outils pour aider les commerçants de proximité à se relever

Les commerçants éligibles à l'opération « Shop Small » ont tous reçu un kit pour faire la promotion de l'offre. Un portail en ligne [« Mon Commerçant Et Moi »](#) leur donne aussi accès à des outils et affiches téléchargeables, des tutoriels vidéos marketing (améliorer son référencement sur les moteurs de recherche, développer une campagne sur les réseaux sociaux, etc.), et bien plus encore.

¹ *Cashback* : offre de remboursement

² Conditions et liste des commerçants sur americanexpress.com/fr/shopsmall



MÉTHODOLOGIE DE L'ENQUÊTE

Enquête effectuée en ligne du 12 au 13 mai 2021 auprès d'un échantillon de 1000 personnes représentatif de la population nationale française de 18 ans et plus. L'enquête a été effectuée en ligne, sur le panel propriétaire de YouGov.

A PROPOS D'AMERICAN EXPRESS

American Express est une société de paiement intégrée à l'échelle mondiale, qui offre à ses clients l'accès à des produits, des connaissances et des expériences qui enrichissent leur vie et contribuent à la réussite de leur entreprise. Pour en savoir plus, rendez-vous sur americanexpress.fr.

CONTACT PRESSE - AGENCE BABEL

Nicolas Martrenchard - 06 84 02 75 05 - nicolas.martrenchard@agencebabel.com

Vanessa Lai - 06 66 36 77 98 - vanessa.lai@agencebabel.com