



MUSIQUE ET POINTS DE VENTE FOCUS SALONS DE COIFFURE

Service études et prospective, Direction des ressources et de
la stratégie, Juliette Delfaud
Octobre 2014

RAPPEL DES OBJECTIFS ET DE LA MÉTHODOLOGIE

LES POINTS CLÉS A RETENIR

1. LA MUSIQUE OCCUPE UNE PLACE CENTRALE DANS LA VIE DES FRANÇAIS
2. LA DIFFUSION DE MUSIQUE EST PLÉBISCITÉE DANS LES SALONS DE COIFFURE TANT PAR LES CLIENTS, QUE LES PROFESSIONNELS ET LES EMPLOYÉS
3. L'ABSENCE DE MUSIQUE A UN IMPACT NÉGATIF
4. LA DIFFUSION DE MUSIQUE AMÉLIORE L'EXPÉRIENCE CLIENT
5. LA MUSIQUE CONNUE A DE TRÈS LOIN LA PRÉFÉRENCE DES PROFESSIONNELS COMME DES CLIENTS

LES OBJECTIFS DE L'ÉTUDE

Comprendre les motivations des professionnels qui diffusent de la musique et les confronter au **ressenti du Grand Public**

→ Un partenariat entre :



qui collecte et répartit les droits d'auteur pour les auteurs, compositeurs et éditeurs de musique



qui collecte les droits voisins des artistes interprètes et des producteurs

MOOD:

qui est le leader mondial de la communication en points de vente

MÉTHODOLOGIE : UNE ENQUÊTE AUPRÈS DU GRAND PUBLIC ET DES PROFESSIONNELS



2003 interviews en ligne auprès **du grand public** du 30/10 au 05/11/13



525 interviews réalisées par téléphone auprès des **directeurs/ gérants de :**



café (111 interviews)



salons de coiffure (96 interviews)



magasins d'habillement (111 interviews)



grandes surfaces alimentaires (86 interviews)



magasins d'équipement du foyer (121 interviews)

7 LES POINTS CLÉS À RETENIR SUR LA DIFFUSION DE MUSIQUE DANS UN SALON DE COIFFURE (1/2)

1) LA MUSIQUE OCCUPE UNE PLACE CENTRALE DANS LA VIE DES FRANÇAIS

- 99% DES FRANÇAIS ÉCOUTENT DE LA MUSIQUE ET 86% LE FONT TOUS LES JOURS OU PRESQUE.
- PLUS DE 60% DES FRANÇAIS SE RENDENT À UN CONCERT AU MOINS UNE FOIS PAR AN ET PLUS DE 20% PRATIQUENT LA MUSIQUE EN AMATEUR.
- LA MUSIQUE FAIT DU BIEN AU MORAL : ELLE MET 92% DES FRANÇAIS DE BONNE HUMEUR ET POUR 85% D'ENTRE EUX, ELLE DONNE DE L'ÉNERGIE.

2) LA DIFFUSION DE MUSIQUE EST PLÉBISCITÉE DANS LES SALONS DE COIFFURE. TOUT LE MONDE S'Y RETROUVE :

- LES CLIENTS QUI À PRÈS DE 90% PRÉFÈRENT QU'IL Y AIT DE LA MUSIQUE.
- LES PATRONS QUI À 79% DIFFUSENT DE LA MUSIQUE DANS LEUR SALON, ET QUI CONSIDÈRENT À 83% QUE C'EST UN ÉLÉMENT IMPORTANT POUR LEUR ACTIVITÉ.
- LES EMPLOYÉS QUE LA MUSIQUE MOTIVE (89%) ET MET DE BONNE HUMEUR (96%).

3) L'ABSENCE DE MUSIQUE A UN IMPACT NÉGATIF

- QUAND ILS IMAGINENT UN SALON DE COIFFURE SANS MUSIQUE, 70% DES CLIENTS PENSENT QUE LE LIEU SERAIT PLUS TRISTE, MOINS AGRÉABLE.

7 LES POINTS CLÉS À RETENIR SUR LA DIFFUSION DE MUSIQUE DANS UN SALON DE COIFFURE (2/2)

4) LA MUSIQUE AMÉLIORE L'EXPÉRIENCE CLIENT

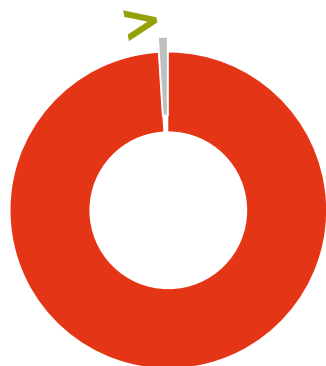
→ PROFESSIONNELS ET CLIENTS S'ACCORDENT POUR DIRE QUE LA MUSIQUE AMÉLIORE L'EXPÉRIENCE DANS LE SALON: ELLE REND LA VISITE PLUS AGRÉABLE (75%), MET LES CLIENTS DE BONNE HUMEUR (70%), CORRESPOND BIEN À L'IMAGE DU LIEU (77%), DONNE ENVIE DE REVENIR (56%).

5) LA MUSIQUE CONNUE A DE TRÈS LOIN LA PRÉFÉRENCE DES PROFESSIONNELS COMME DES CLIENTS

→ 95% DES PROFESSIONNELS DIFFUSENT DE LA MUSIQUE CONNUE ; PROGRAMMATION APPRÉCIÉE PAR LES TROIS QUARTS DES CLIENTS ET QUI CORRESPOND À LEURS ATTENTES.

1 | La musique occupe une place centrale dans la vie des Français

TOUS LES FRANÇAIS ÉCOUTENT DE LA MUSIQUE



99%

des Français écoutent de la musique
et 86% le font tous les jours

▪ en moyenne
de musique par
jour

02

25

3 Français sur 4 (73%)
ne pourraient pas s'en passer



« Je ne peux pas imaginer la vie sans
musique. »

Base : Tous

A1. A quelle fréquence écoutez-vous de la musique dans chacun des lieux suivants ?

A2. En moyenne, combien d'heures par jour/semaine écoutez-vous de la musique ?

B2. Pour chacune des phrases suivantes, merci d'indiquer si vous êtes d'accord ou non

LES FRANÇAIS AIMENT LA MUSIQUE LIVE

6 Français sur 10 (62%) vont au concert et sur un festival,
au moins une fois par an



22% de Français pratiquent la **musique ou le chant en amateur**



15% jouent d'un instrument



12% chantent

Base : Tous

A7. En moyenne, combien de fois par an assistez-vous à des concerts ou à des festivals ?

A9. Vous-même, pratiquez-vous la musique en amateur ?

LA MUSIQUE ACCOMPAGNE LES FRANÇAIS DANS LEUR VIE QUOTIDIENNE

POUR **94%** DES FRANÇAIS

ELLE RAPPELLE **DES SOUVENIRS**

« *Chaque chanson a son histoire pour moi, chaque chanson que j'aime est un souvenir de quelqu'un, ou d'un moment ; la musique, c'est quelque chose de magique tout simplement !* »

- **87%** des Français écoutent **différents styles** de musique en fonction de leur **humeur**

« *C'est un compagnon dans ma vie de tous les jours. J'écoute des musiques au gré de mes humeurs.* »

- Pour **92%** des Français

Elle met de **bonne humeur**

« *C'est une habitude et un réflexe dès que je me lève le matin et cela égaye la maison et met de bonne humeur. Je ne pourrais pas faire sans musique.* »

- Pour **85%** des Français

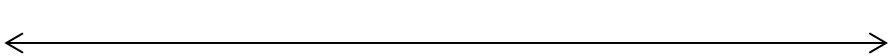
Elle donne de **l'énergie**

« *La musique me donne la pêche, envie de bouger. En bref, ça me booste. J'ai besoin de la musique.* »

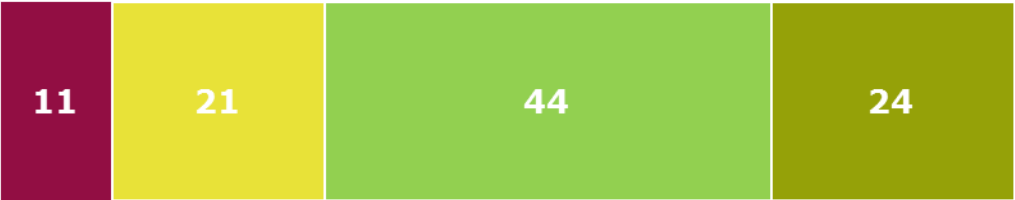
Base : Ecoute de la musique
B1 Pour quelles raisons écoutez-vous de la musique ? Qu'est-ce que cela vous apporte ?
B2. Pour chacune des phrases suivantes, merci d'indiquer si vous êtes d'accord ou non.

2 | La diffusion de musique est plébiscitée dans les salons de coiffure tant par les clients, que les professionnels et les employés

PRÈS DE 90% DES CLIENTS PRÉFÈRENT QU'IL Y AIT DE LA MUSIQUE DANS LES SALONS DE COIFFURE



ST préfère



89%

■ Je préfère qu'il n'y ait pas de musique

■ L'ambiance musicale de ce type de lieu m'est indifférente

■ La musique est un élément que j'apprécie

■ La musique participe activement au caractère agréable du lieu

Pour près de 70% des clients, la musique est un élément apprécié et qui participe activement au caractère agréable du lieu

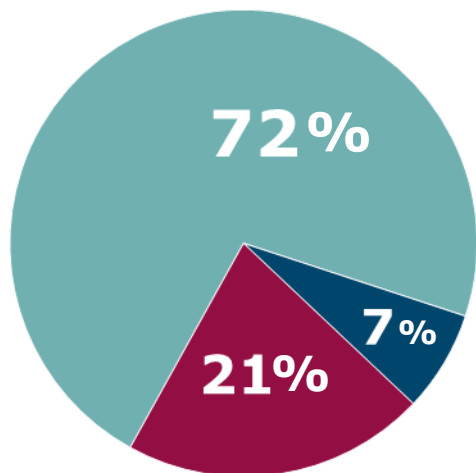
Base : A visité le lieu au cours des 6 derniers mois
C5. D'une façon générale, quand les lieux suivants diffusent de la musique, est-ce un élément que vous appréciez ?



**POUR LES PROFESSIONNELS, LA MUSIQUE EST UN
ÉLÉMENT CLÉ DE L'AMBIANCE DE LEUR SALON**

PRÈS DE 80% DES PROFESSIONNELS DE LA COIFFURE DIFFUSENT DE LA MUSIQUE ET PLUS DE 80% ESTIMENT QUE C'EST UN ÉLÉMENT IMPORTANT

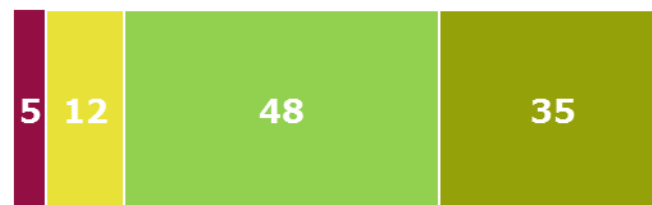
**79% des salons de coiffure
interrogés diffusent de la
musique**



Oui, en permanence
Oui, de temps en temps
Non, jamais

**83% estiment que c'est un
élément important**

Diffuse de la musique - HORS NSP



Très important
Assez important
Pas très important
Pas du tout important

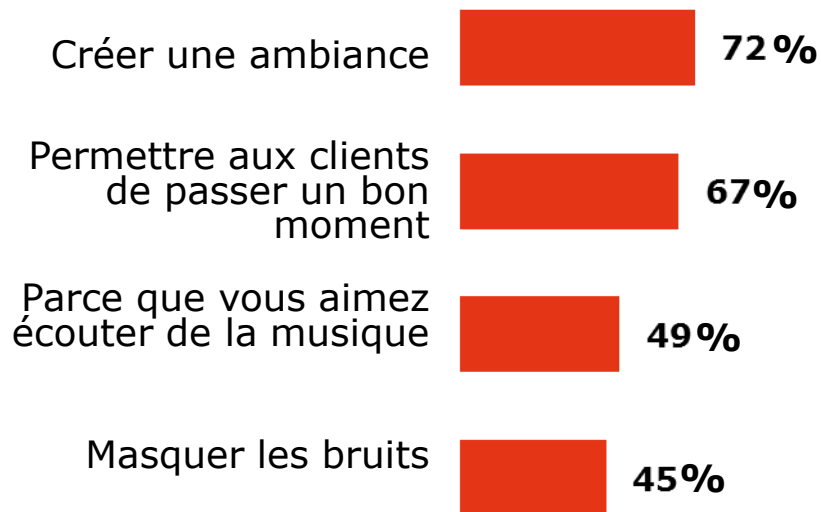
**ST
important
83%**

A1 : Diffusez-vous de la musique dans votre établissement ?

A1b. Le fait que votre établissement diffuse de la musique, est-ce pour votre activité très, assez, pas très ou pas du tout important ?

AUX YEUX DES PROFESSIONNELLS DE LA COIFFURE, LA MUSIQUE PERMET AVANT TOUT DE CRÉER UNE AMBIANCE ET FAIRE PASSER UN BON MOMENT AUX CLIENTS

7 Raisons de diffusion de la musique



« **POUR CRÉER UNE AMBIANCE SONORE, POUR LE BIEN ÊTRE DES CLIENTS.**

C'EST PLUS AGRÉABLE POUR LES CLIENTS QUAND ILS ATTENDENT.

C'EST PLUS SYMPA DE TRAVAILLER AVEC DE LA MUSIQUE.

POUR QUE LES CLIENTES N'ENTENDENT PAS TOUJOURS CE QUE L'ON RACONTE.

POUR COUVRIR LE BRUIT DES SÉCHOIRS. »

Base : Diffuse de la musique

B2. Parmi celles que je vais vous citer, quelles sont les 3 principales raisons pour lesquelles vous avez choisi ou la direction du groupe a choisi de diffuser de la musique dans votre établissement ?

B1. Pour quelles raisons diffusez vous de la musique dans votre établissement – [Question Ouverte](#)



LA DIFFUSION DE MUSIQUE SUR LE LIEU DE TRAVAIL EST PLÉBISCITÉE PAR LES EMPLOYÉS


TOUS SECTEURS D'ACTIVITÉ CONFONDUS, 96% DES EMPLOYÉS APPRÉCIENT QUE DE LA MUSIQUE SOIT DIFFUSÉE SUR LEUR LIEU DE TRAVAIL


18% des français écoutent de la musique sur leur lieu de travail




ST apprécie

96%

 Je préférerais qu'il n'y ait pas de musique diffusée

 Je trouve bien que de la musique soit diffusée mais n'apprécie pas le style de musique choisi

 J'aime la musique diffusée

Base : Travailleur, chômeur ou en congé maternité, parental ou sabbatique
E1. Ecoutez-vous de la musique sur votre lieu de travail ?
E2.E2b. Parmi les phrases suivantes, quelle est celle qui vous correspond le mieux ?

LES PROFESSIONNELS RECONNAISSENT L'IMPACT POSITIF DE LA MUSIQUE SUR LEURS EMPLOYÉS

En tant que **employés**, la musique diffusée...



... les met de **bonne humeur**



... rend leur **journée plus agréable**



... les **apaise** et les **déstresse**



... les **motive**

... leur fait **passer le temps plus vite**

Sous total d'accord



96%



70%

97%

94%

93%

71%

89%

52%

88%

73%

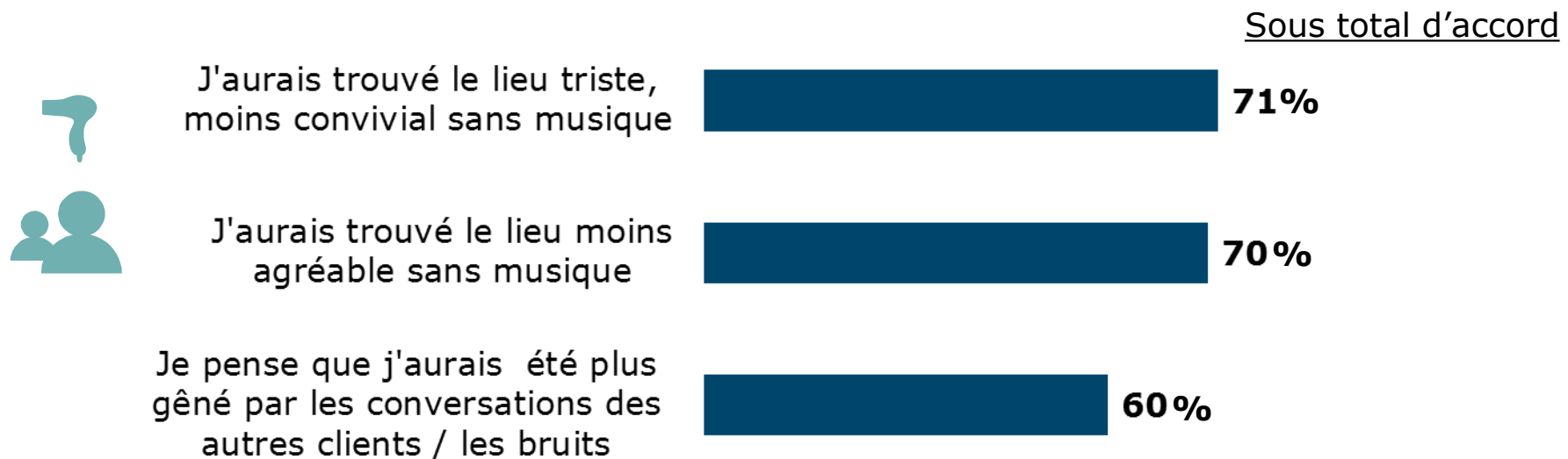
Base : Ecoute de la musique diffusée sur le lieu de travail ou souhaite que l'on diffuse de la musique sur son lieu de travail
E5. Pour chacune des phrases suivantes, merci d'indiquer si vous êtes d'accord ou non.

Base : Au moins un employé et diffuse de la musique

B5. Je vais vous citer différentes affirmations concernant l'impact que pourrait avoir la musique sur le comportement de VOS EMPLOYÉS. Pour chacune d'entre elles, vous me direz si vous êtes tout à fait d'accord, plutôt d'accord, plutôt pas d'accord ou pas du tout d'accord.

3 | L'absence de musique a un impact négatif

QUAND ILS SE PROJETTENT SANS MUSIQUE, LES CLIENTS TROUVERAIENT LES SALONS DE COIFFURE PLUS TRISTES, MOINS AGRÉABLES



Base : A visité le lieu au cours des 6 derniers mois et se souvient que de la musique était diffusée
C12. Imaginez maintenant qu'il n'y ait pas eu de musique la dernière fois où vous vous êtes rendu dans un salon de coiffure. Pour chacune des phrases suivantes, merci d'indiquer si vous êtes d'accord ou non.

4 | La musique améliore l'expérience client

PROFESSIONNELS ET CLIENTS S'ACCORDENT POUR DIRE QUE LA MUSIQUE AMÉLIORE L'EXPÉRIENCE DANS LE SALON

En tant que **clients**, la musique diffusée...



... correspondait bien à l'**image de lieu**



77%



82%



... a rendu leur **visite plus agréable**

75%

94%



... leur a fait **bonne impression sur le lieu**

71%

78%



... les a mis de **bonne humeur**

70%

88%



... leur a donné **envie de revenir**

56%

56%

Sous total d'accord

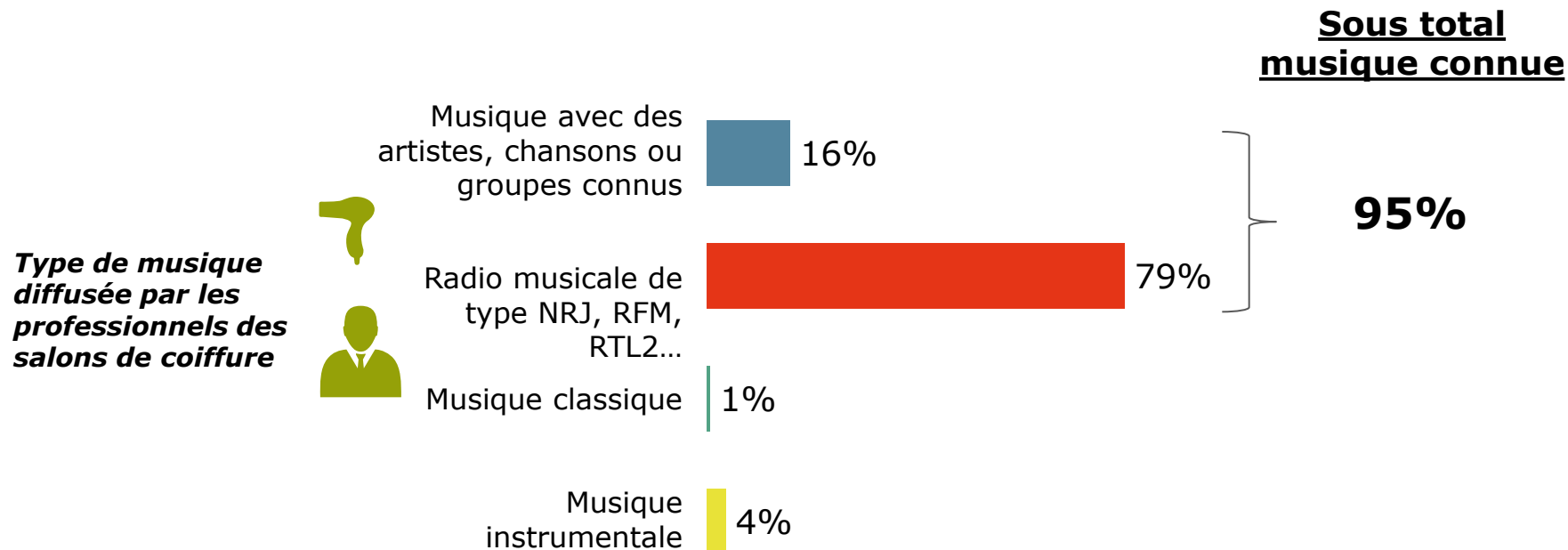
Base : A visité le lieu au cours des 6 derniers mois et se souvient que de la musique était diffusée C11. Et toujours en pensant à la dernière fois où vous êtes allée dans un salon de coiffure, merci d'indiquer si vous êtes d'accord ou non avec chacune des phrases suivantes

Base : Diffuse de la musique

B6. Je vais à présent vous citer d'autres affirmations concernant l'impact que pourrait avoir la musique sur VOTRE CLIENTELE. Pour chacune d'entre elles, vous me direz si vous êtes tout à fait d'accord, plutôt d'accord, plutôt pas d'accord ou pas du tout d'accord.

5 | La musique connue a de très loin la
préférence des professionnels comme des
clients

95% DES PROFESSIONNELLS DIFFUSENT DE LA MUSIQUE AVEC DES ARTISTES CONNUS OU DES RADIOS MUSICALES...



Base: Diffuse de la musique
A5. Quel type de musique est habituellement diffusé dans votre établissement ?

... UNE PROGRAMMATION MUSICALE APPRÉCIÉE PAR LES TROIS QUARTS DES CLIENTS...

74% des clients ont apprécié la musique connue qui était diffusée la dernière fois où ils se sont rendus dans un salon de coiffure

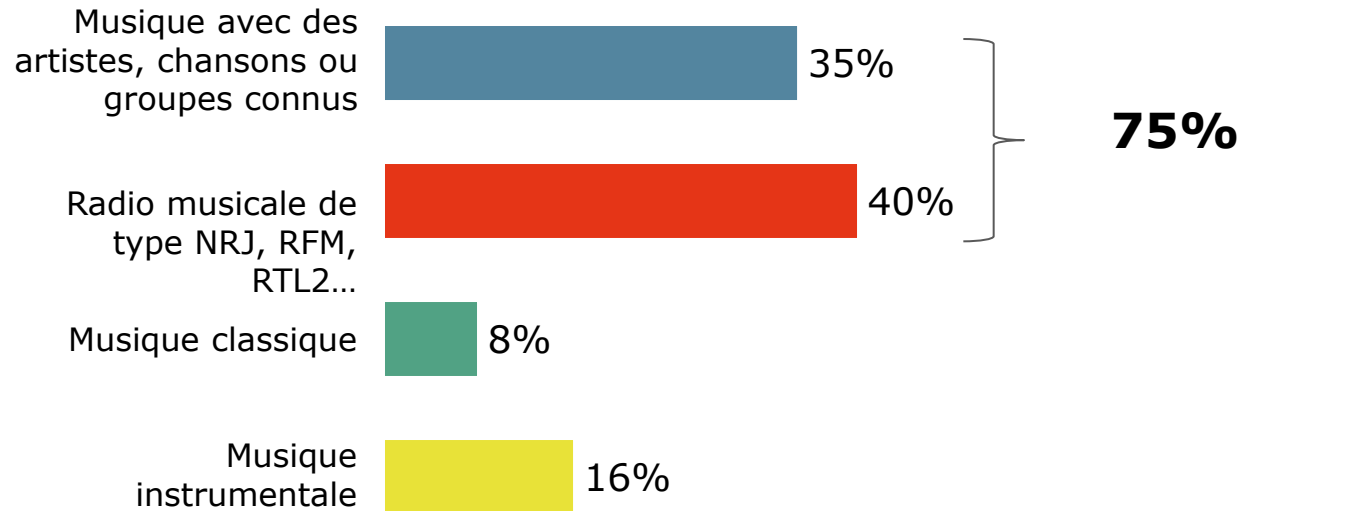


Base : A visité un lieu avec de la musique diffusée

C9 : La musique qui était diffusée la dernière fois où vous vous êtes rendu dans chacun des lieux suivants vous a-t-elle plu ?

... ET QUI CORRESPOND À LEURS ATTENTES.

75% des clients préfèrent entendre de la musique connue



Base : A visité un lieu avec de la musique diffusée
C13. Imaginez maintenant que vous ayez pu choisir le style de musique diffusé. Indiquez, pour chacun des lieux suivants où vous vous êtes rendu la dernière fois, le style que vous auriez préféré entendre.

MERCI !

