



# MUSIQUE ET POINTS DE VENTE FOCUS BARS ET CAFÉS

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

# SOMMAIRE

## 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 CAFÉS 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)

# LES POINTS CLÉS À RETENIR SUR LA DIFFUSION DE MUSIQUE DANS LES CAFÉS (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 CAFÉS. TOUT LE MONDE S'Y RETROUVE :

- LES CLIENTS QUI, À PRÈS DE 85%, PRÉFÈRENT QU'IL Y AIT DE LA MUSIQUE.
- LES PATRONS, QUI À 72%, DIFFUSENT DE LA MUSIQUE DANS LEUR CAFÉ, POUR CRÉER UNE AMBIANCE (73%).
- 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 CAFÉ SANS MUSIQUE, PRÈS DE 80% DES CLIENTS TROUVERAIENT LE LIEU TRISTE, MOINS CONVIVIAL.



# LES POINTS CLÉS À RETENIR SUR LA DIFFUSION DE MUSIQUE DANS LES CAFÉS (2/2)

## 4) LA MUSIQUE AMÉLIORE L'EXPÉRIENCE CLIENT

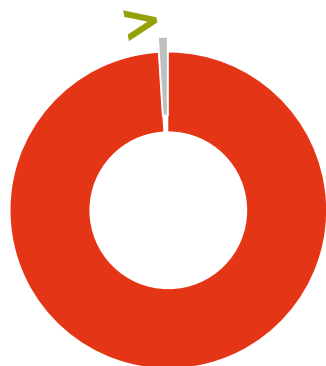
→ PROFESSIONNELS ET CLIENTS S'ACCORDENT POUR DIRE QUE LA MUSIQUE AMÉLIORE L'EXPÉRIENCE DANS LE CAFÉ: ELLE REND LA VISITE PLUS AGRÉABLE (77%), MET LES CLIENTS DE BONNE HUMEUR (72%), CORRESPOND BIEN À L'IMAGE DU LIEU (76%), DONNE ENVIE DE REVENIR (69%).

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

→ 94% DES PROFESSIONNELS DIFFUSENT DE LA MUSIQUE CONNUE ; PROGRAMMATION APPRÉCIÉE PAR PRÈS DE 80% 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

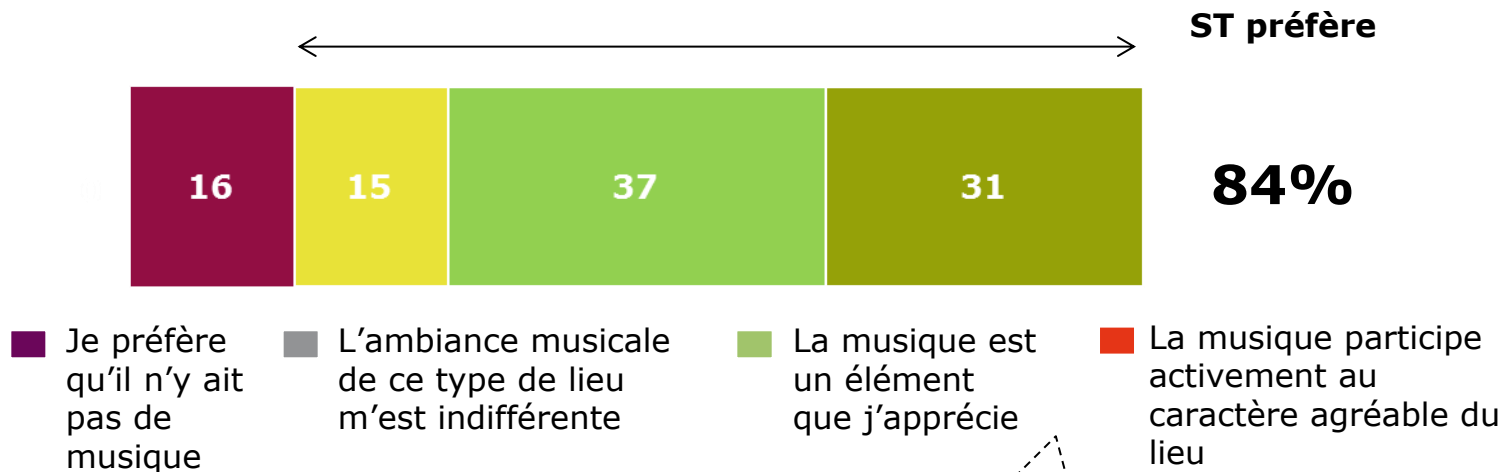
Elle donne de **l'énergie**

« *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 cafés tant par les clients, que les professionnels et les employés

# 84% DES CLIENTS PRÉFÈRENT QU'IL Y AIT DE LA MUSIQUE DANS LES CAFÉS



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 ?

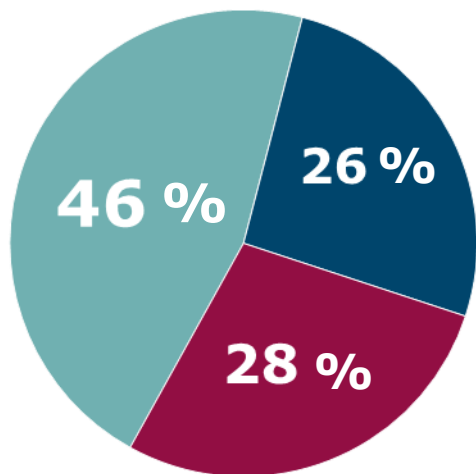


**POUR LES PROFESSIONNELS, LA MUSIQUE EST UN  
ÉLÉMENT CLÉ DE L'AMBIANCE DE LEUR  
ÉTABLISSEMENT**

# PLUS DE 70% DES PROFESSIONNELS DES BARS/CAFÉS DIFFUSENT DE LA MUSIQUE ET LES DEUX TIERS ESTIMENT QUE C'EST UN ÉLÉMENT IMPORTANT

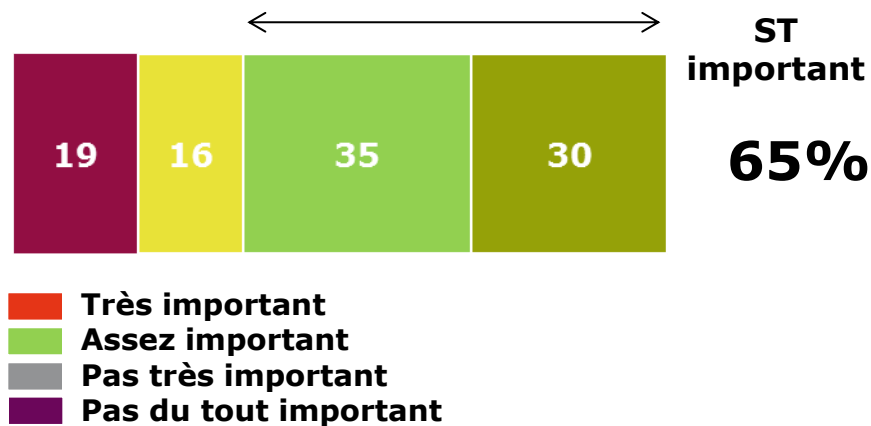


**72% des cafés interrogés  
diffusent de la musique**



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

**65% estiment que c'est un  
élément important**



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 PROFESSIONNELS DES BARS/CAFÉS, LA MUSIQUE PERMET AVANT TOUT DE CRÉER UNE AMBIANCE ET FAIRE PASSER UN BON MOMENT AUX CLIENTS



## Raisons de diffusion de la musique

Créer une ambiance **73%**

Permettre aux clients de passer un bon moment **56%**

Parce que vous aimez écouter de la musique **45%**

Masquer les bruits **39%**



**PARCE QUE SANS MUSIQUE CE SERAIT TRISTE.**

**POUR DONNER UNE AMBIANCE FESTIVE ET AGRÉABLE, POUR QUE LES CLIENTS PASSESSENT UN BON MOMENT.**

**PARCE QUE LE SILENCE ANGOISSE LES CLIENTS.**

**C'EST IMPORTANT LA MUSIQUE POUR L'IMAGE DU BAR.**

**POUR MASQUER LES BRUITS DES CONVERSATIONS DES CLIENTS.**



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%**

**67%**

**97%**

**84%**

**93%**

**69%**

**89%**

**52%**

**88%**

**56%**

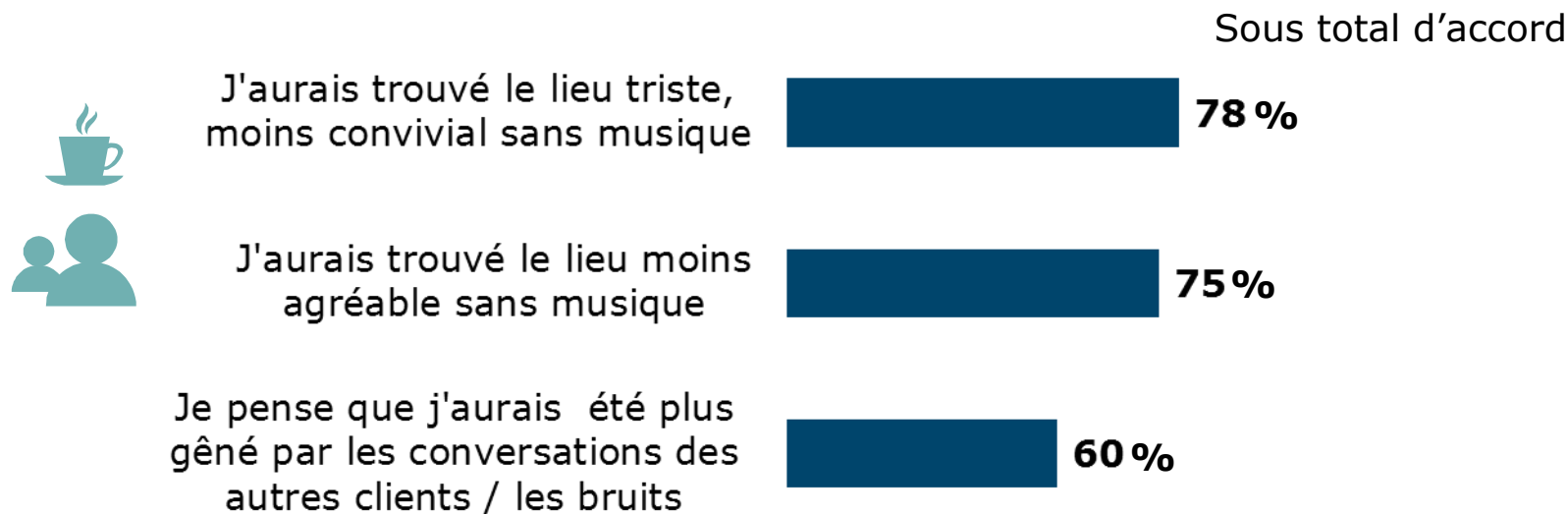
Base : Ecoute de la musique diffusée sur le lieu de travail ou souhaite que l'on diffuse de la musique sur son lieu de travail E5. Pour chacune des phrases suivantes, merci d'indiquer si vous êtes d'accord ou non.

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 CAFÉS 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 café. 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 CAFÉ

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



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



77%

90%



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

77%

80%

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

76%

84%



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

72%

85%



... leur a donné **envie de revenir**

69%

72%

Sous total d'accord



Base : A visité le lieu au cours des 6 derniers mois et se souvient que de la musique était diffusée

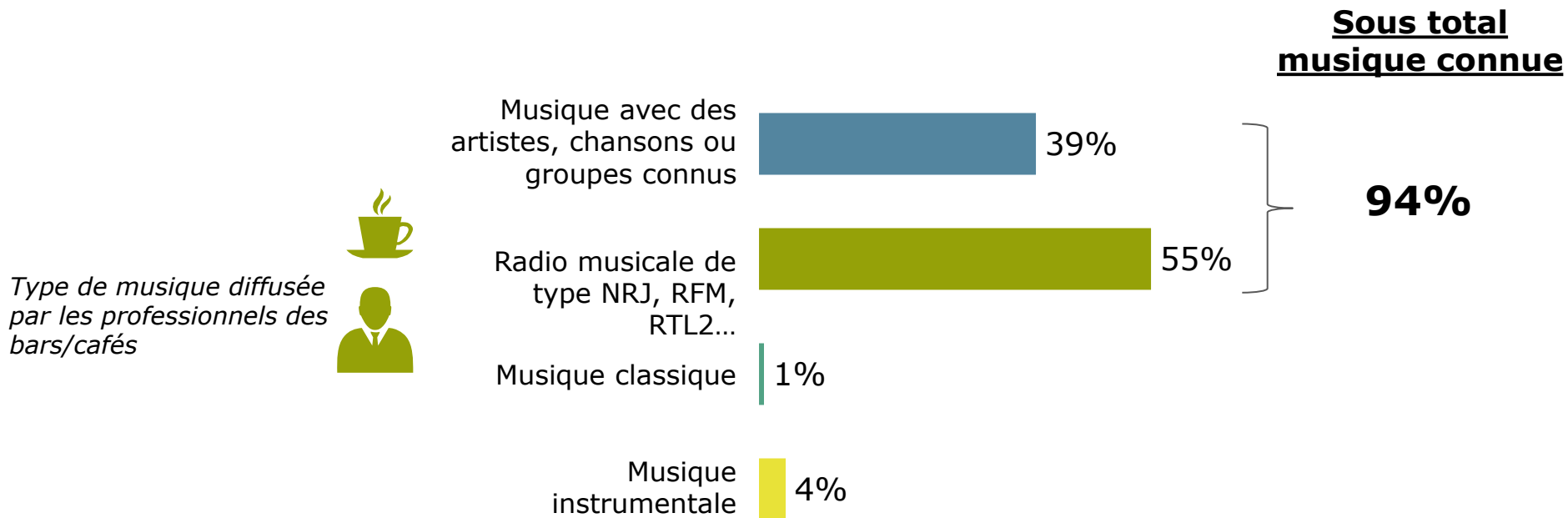
C11. Et toujours en pensant à la dernière fois où vous êtes allée dans un café, merci d'indiquer si vous êtes d'accord ou non avec chacune des phrases suivantes

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

# 94% DES PROFESSIONNELS DIFFUSENT DE LA MUSIQUE AVEC DES ARTISTES CONNUS OU DES RADIOS MUSICALES...



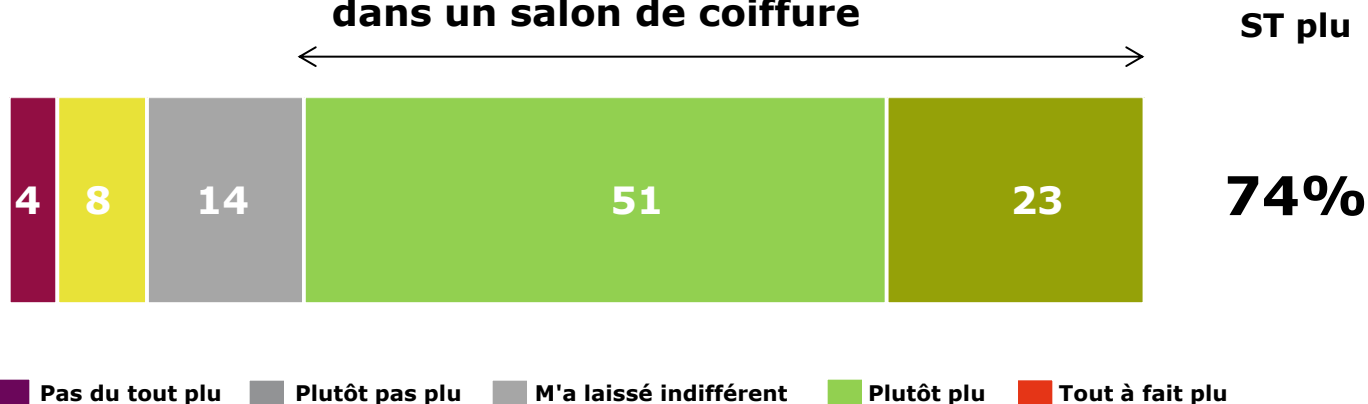
Base: Diffuse de la musique

A5. Quel type de musique est habituellement diffusé dans votre établissement ?



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

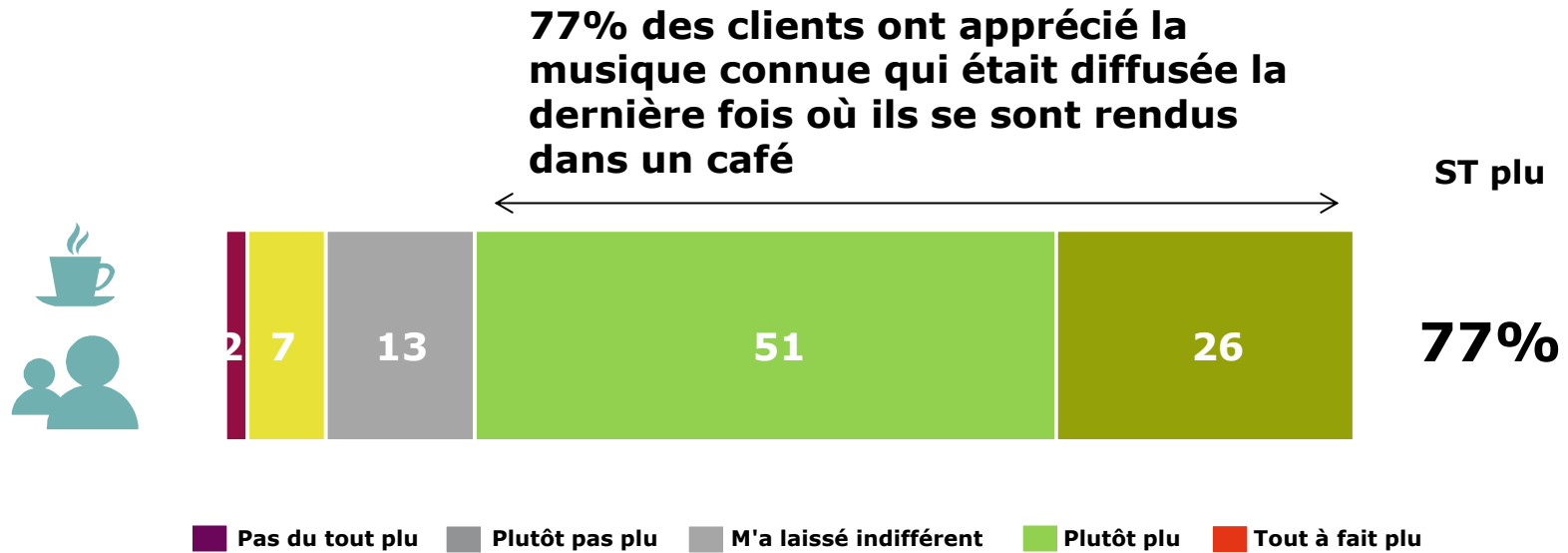
**74% des clients ont apprécié la musique connue qui était diffusée la dernière fois où ils se sont rendus dans un salon de coiffure**



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 ?

# ... UNE PROGRAMMATION MUSICALE APPRÉCIÉE PAR PRÈS DE 80% DES CLIENTS...

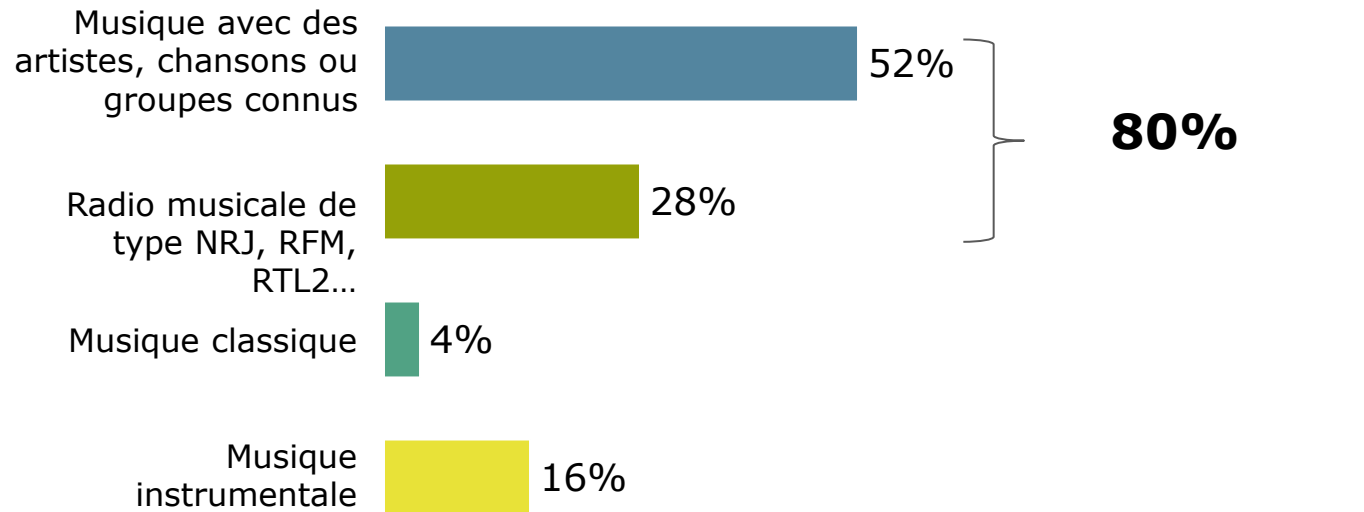


Base : A visité un lieu avec de la musique diffusée

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.

## 80% 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 !

