



[TENDANCES]

LES CONSOMMATEURS EN MUTATION

➤ Venus débattre de l'évolution du consommateur lors des Sommets du digital, le 2 février à La Clusaz, Yan Claeyen (Publicis/ETO), Franck



Rosenthal (Franck Rosenthal Conseil), François Laurent (Adetem) et Philippe Jourdan (Promise Consulting) ont mis en relief les changements qui s'annoncent. En premier lieu, l'image de marque est désormais liée à l'expérience réellement vécue. « *Les consommateurs sont divers et changent d'identité. Ils modifient leurs caractéristiques et leurs comportements, négociateurs un temps, minimalistes sur un autre achat... Les segmentations sociodémographiques perdent de leur sens* », souligne Philippe Jourdan. Deuxième vecteur de changement, l'exigence des consommateurs s'est accrue et devient mobile. Selon Franck Rosenthal : « *En France, en octobre dernier et pour la première fois, les recherches sur mobile sont plus fortes que celles sur desktop.* » ■