



*Département
Opinion et
Stratégies
d'Entreprise*

pour



Les internautes et le e-commerce

Octobre 2009

1 - La méthodologie

2 - Les résultats de l'étude

- A - Les perceptions du commerce en ligne
- B - Les achat sur Internet et la qualité de service
- C - Les nouvelles formules du commerce en ligne
- D - Les sites de commerce en ligne proposant la meilleure qualité de service dans différents secteurs

Étude réalisée pour :

L4 epsilon

Echantillon

Échantillon de **1008** personnes, représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus.

La représentativité de l'échantillon a été assurée par la méthode des quotas (sexe, âge, profession du chef de famille) après stratification par région et catégorie d'agglomération.

Mode de recueil

Les interviews ont eu lieu par questionnaire auto-administré en ligne (CAWI - Computer Assisted Web Interviewing).

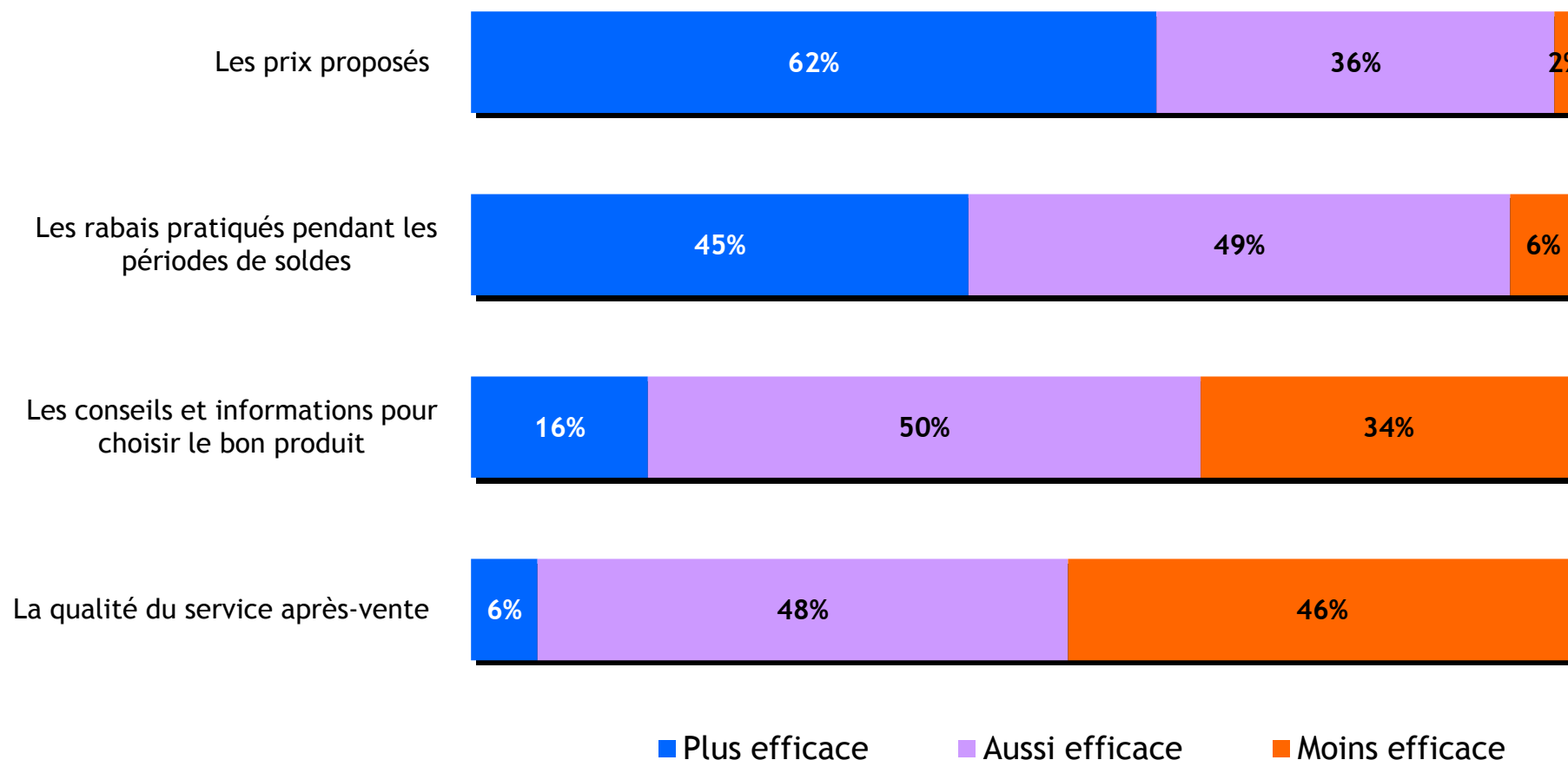
Dates de terrain

Du 13 au 15 octobre 2009

A | Les perceptions du commerce en ligne

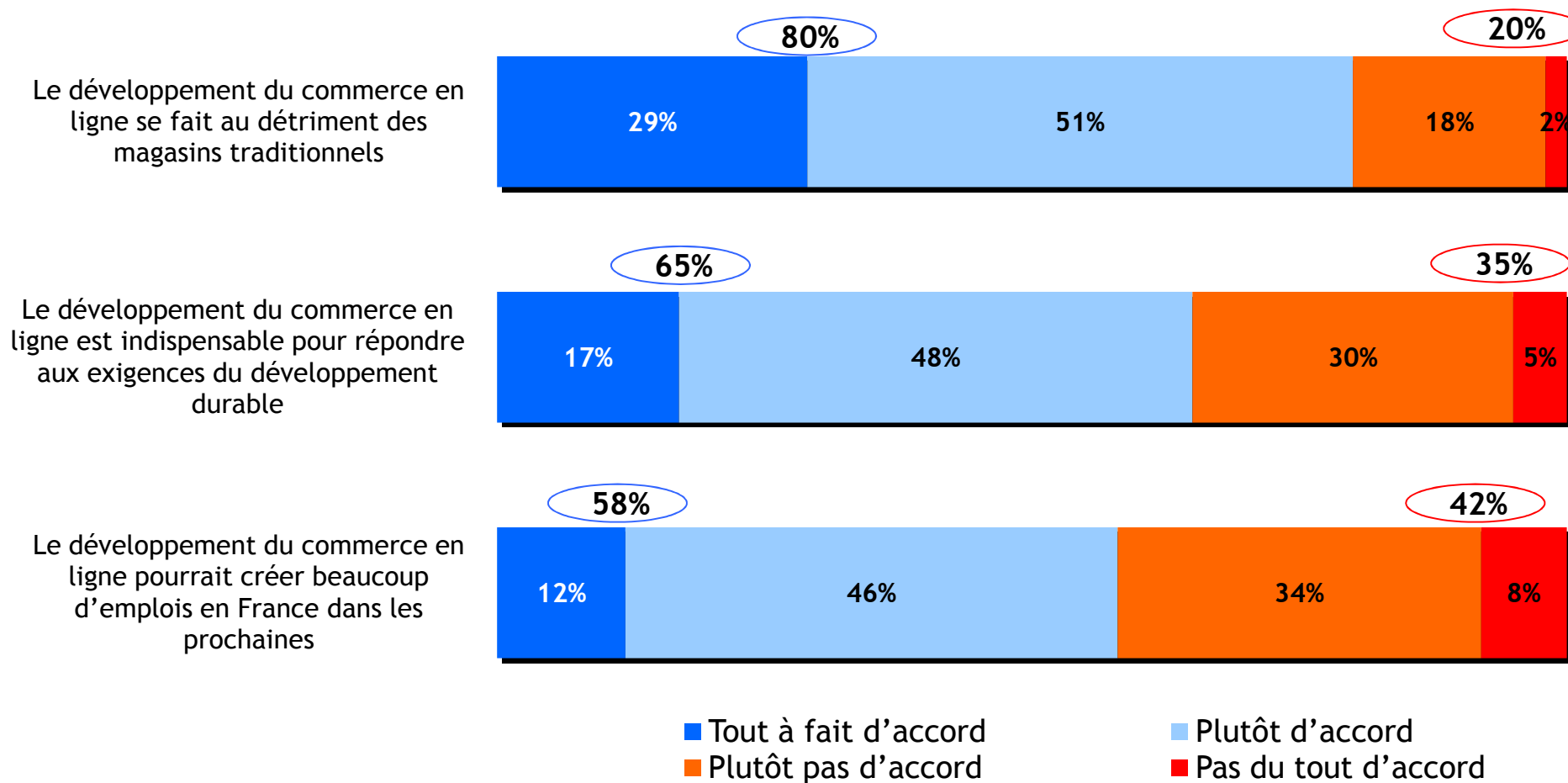
L'efficacité comparée du commerce en ligne et du commerce traditionnel sur différents points

Question : Par rapport au commerce traditionnel, estimez-vous que le commerce en ligne est plus efficace, aussi efficace ou moins efficace sur chacun des points suivants ?



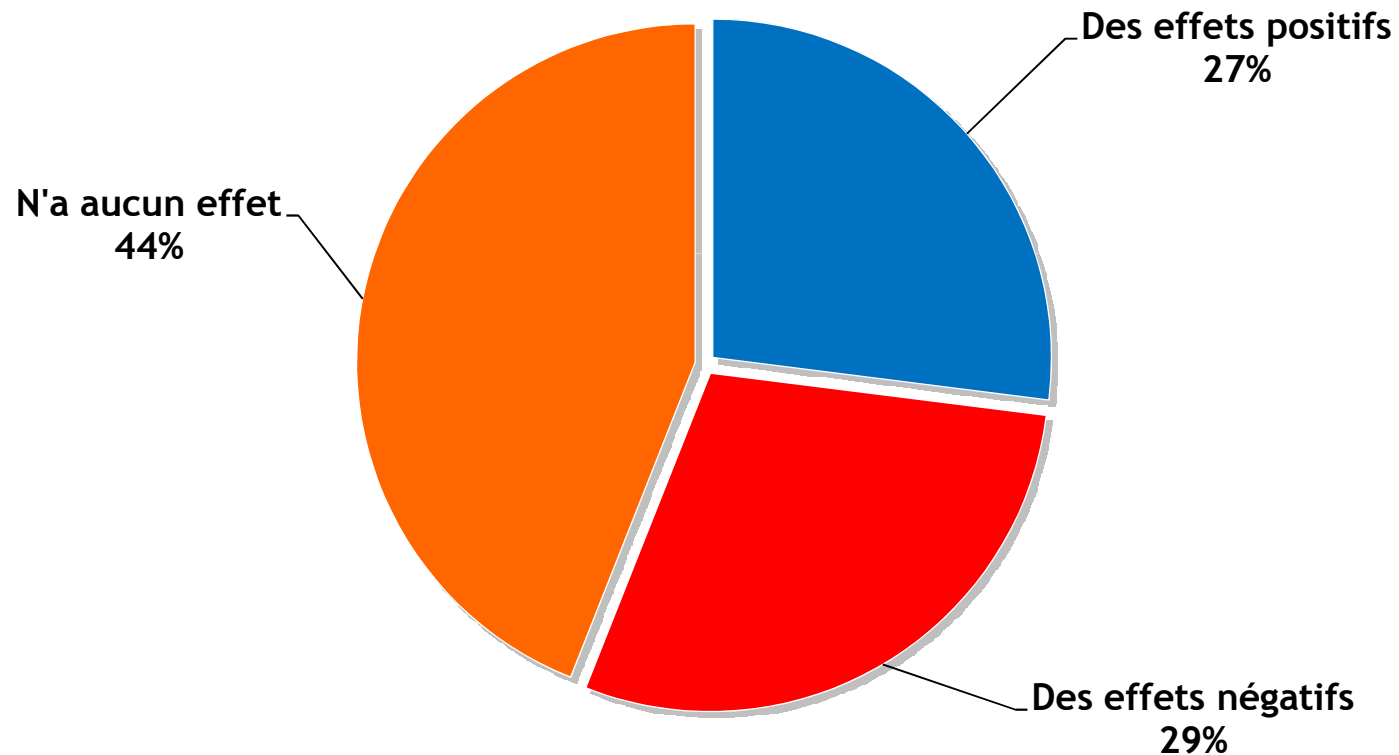
L'approbation de différentes opinions sur le commerce en ligne

Question : Êtes-vous tout à fait d'accord, plutôt d'accord, plutôt pas d'accord, ou pas du tout d'accord avec les phrases suivantes ?



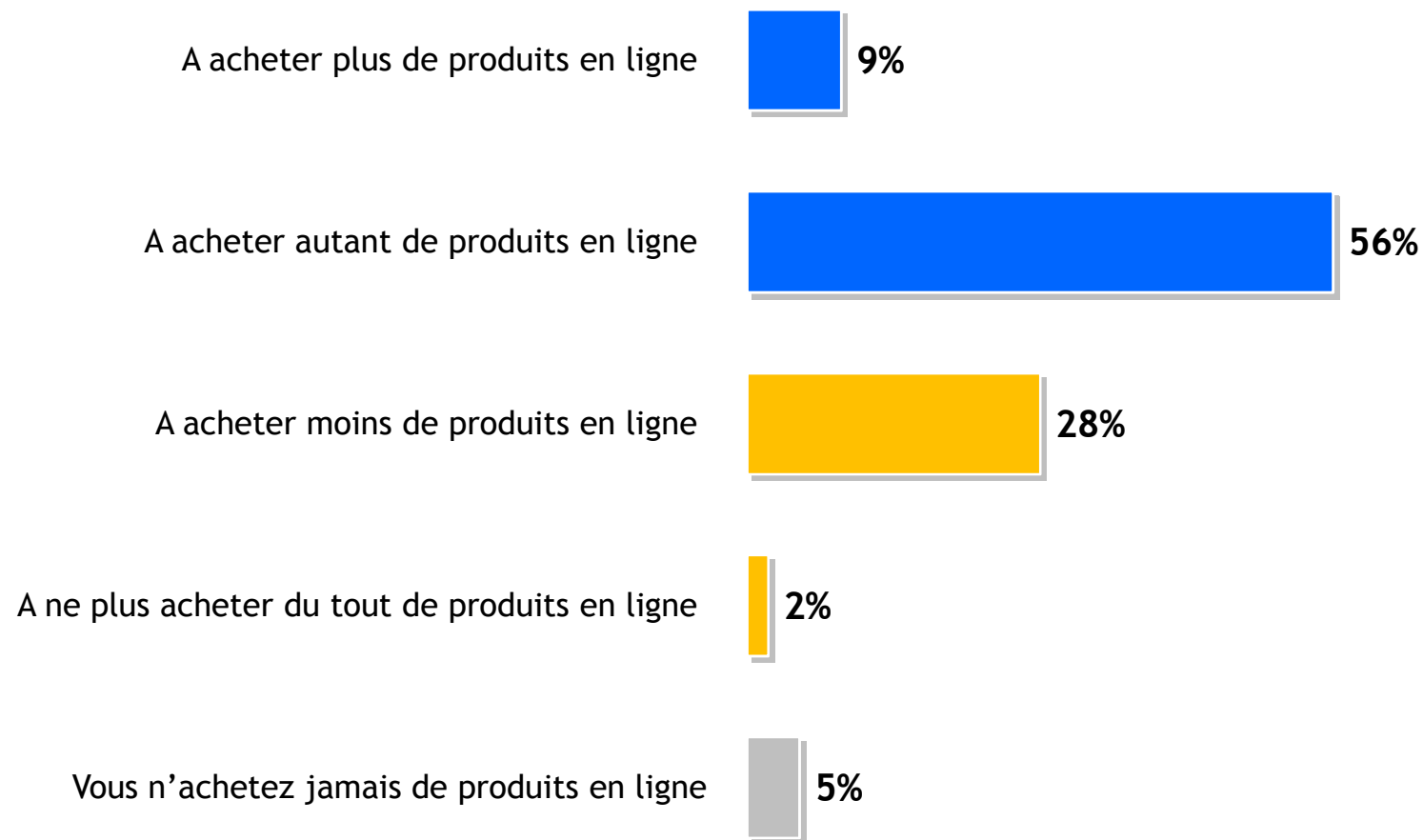
Les effets perçus de la crise économique sur le commerce en ligne

Question : D'une manière générale, estimez-vous que la crise économique actuelle a des effets positifs, des effets négatifs ou n'a aucun effet sur le commerce en ligne ?



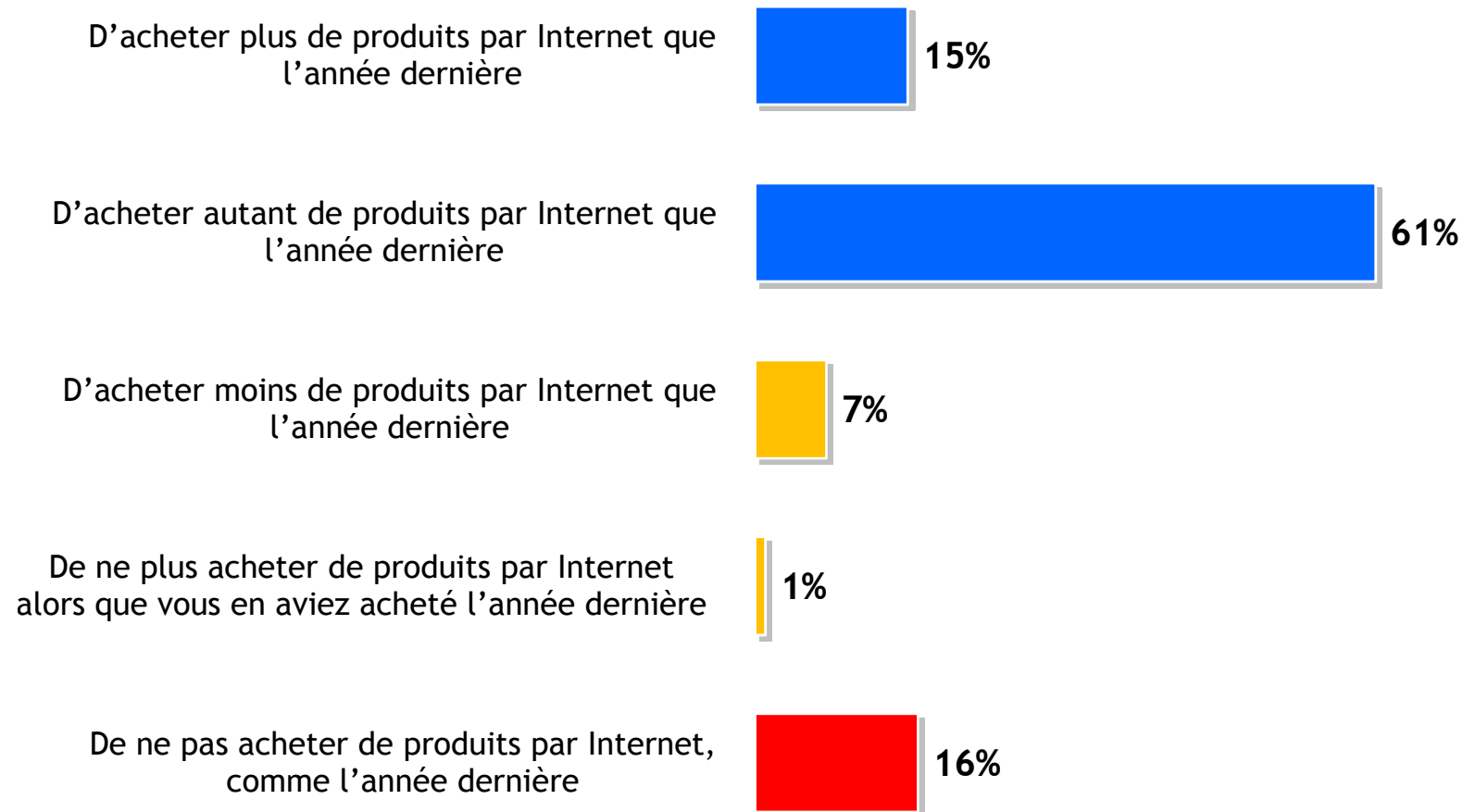
Les conséquences de la crise sur l'achat personnel de produits en ligne

Question : *Personnellement, le contexte de crise économique actuel vous incite-t-il... ?*



L'intention d'achat des cadeaux de Noël sur Internet par rapport à l'année précédente

Question : Pour vos achats de Noël, avez-vous l'intention... ?

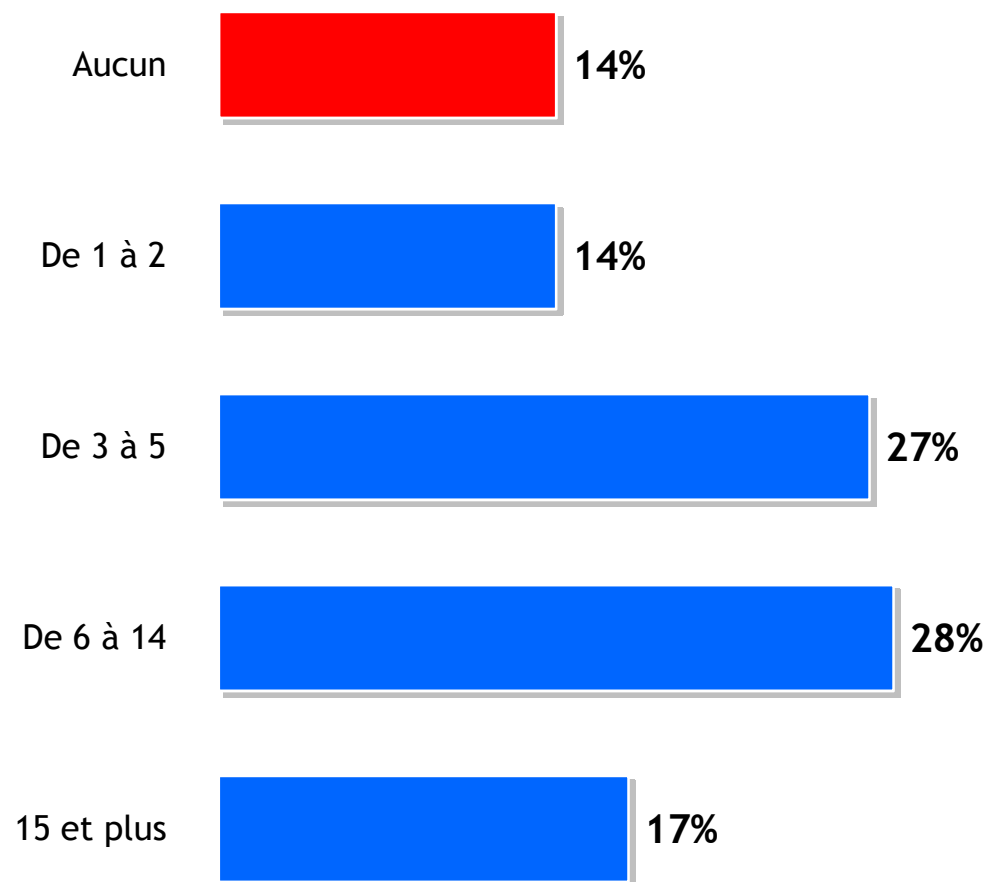




B | Les achat sur Internet et la qualité de service

Le nombre de produits physiques commandés sur Internet au cours des douze derniers mois

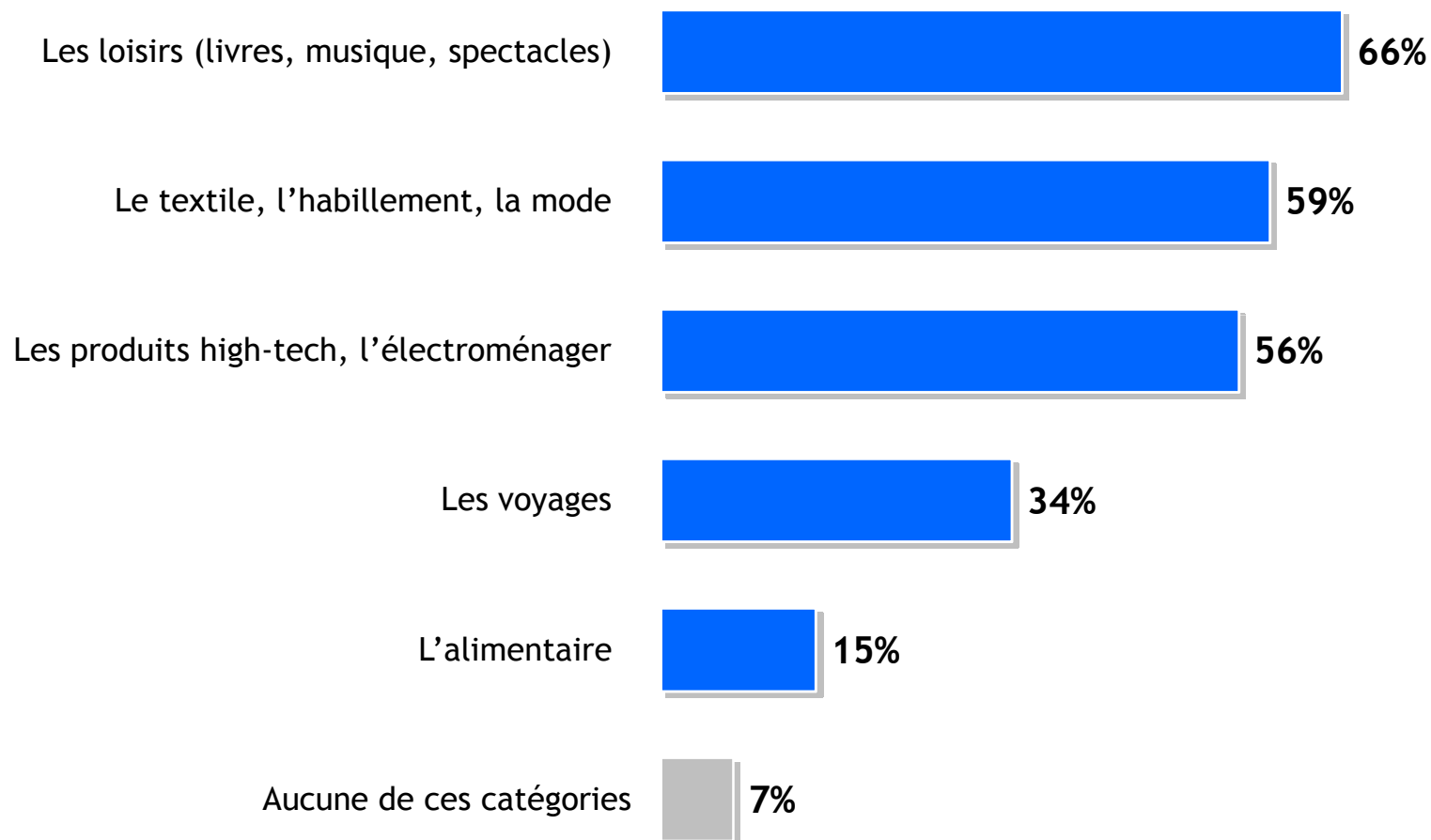
Question : Au cours des douze derniers mois, combien de fois avez-vous commandé des produits physiques sur Internet ? Merci de ne pas comptabiliser les services et les produits immatériels comme les voyages, les spectacles, etc.



Moyenne : 9,4 produits

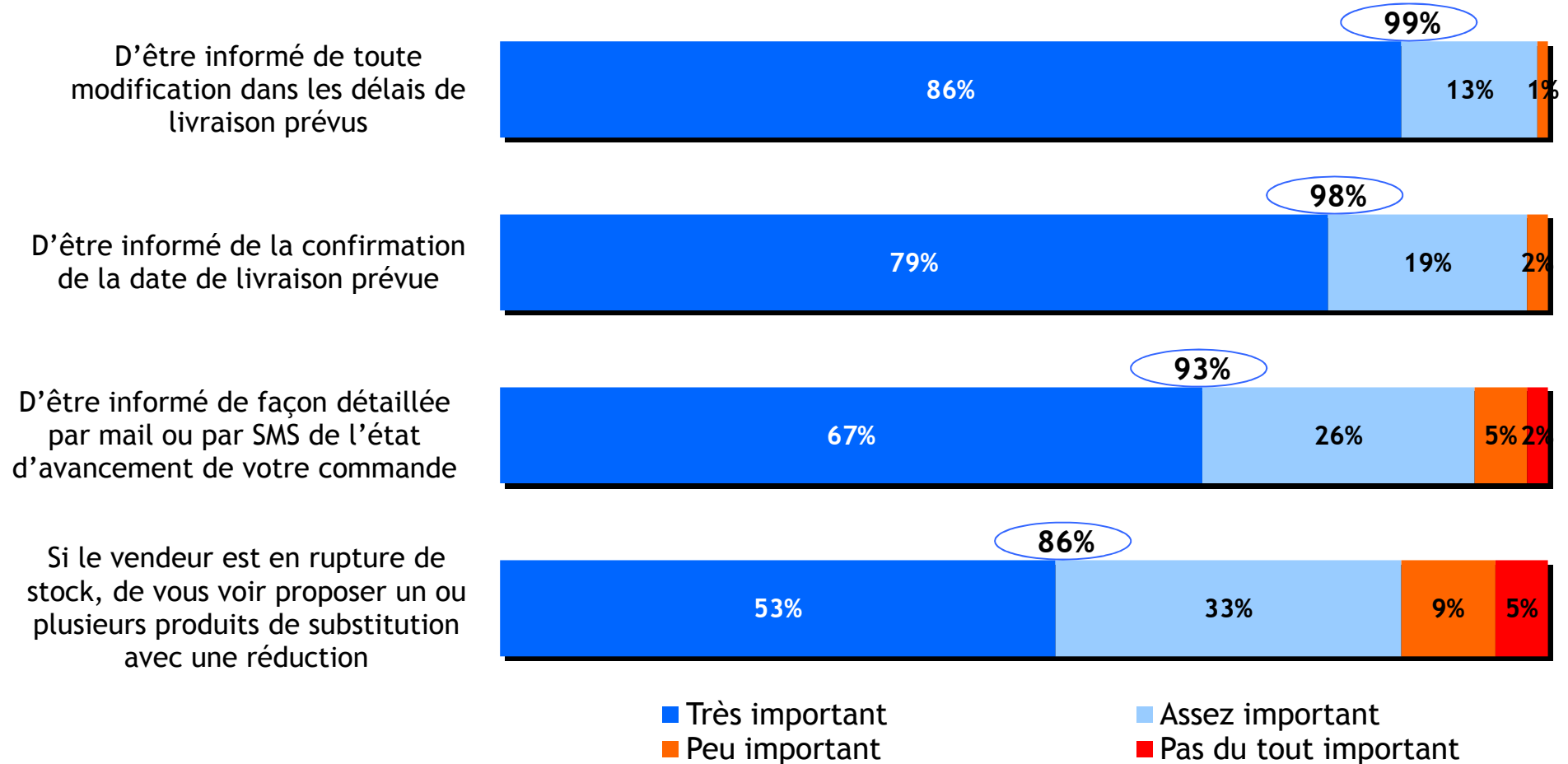
Les catégories de produits achetées sur Internet au cours des douze derniers mois

Question : Parmi les catégories de produits suivants, quelles sont celles que vous avez achetées sur Internet au cours des douze derniers mois ?



L'importance de différents critères lors d'un achat sur Internet

Question : Lors d'une commande sur Internet, trouvez-vous très important, assez important, peu important ou pas du tout important... ?



Base : Question posée uniquement aux personnes ayant acheté des produits physiques sur internet au cours des douze derniers mois, soit 86% de l'échantillon.

La réaction face à une erreur dans la préparation de la commande

Question : *Si vous aviez passé une commande sur Internet et qu'en ouvrant votre colis, vous vous rendiez compte qu'il ne correspondait pas à votre commande (il manque un produit, le modèle du produit n'est pas le bon), laquelle de ces propositions correspondrait le mieux à votre réaction ?*

Vous attendez une compensation sous forme de cadeau ou de remise et si un incident se produit de nouveau lors d'une prochaine commande, vous arrêterez d'acheter sur ce site



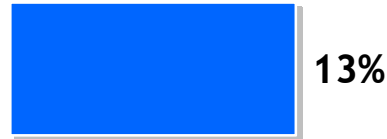
Si vous obtenez une compensation sous forme de cadeau ou de remise, vous oubliez facilement cet incident



Vous pensez que ce genre d'incident est la contrepartie de prix très compétitifs et vous n'exigez qu'un échange ou un remboursement



Vous ne commandez plus jamais de produits sur ce site Internet



La réaction face à un important retard dans le délai de livraison

Question : Si vous aviez passé une commande sur Internet et que votre colis vous était livré avec beaucoup de retard sur la date prévue, laquelle de ces propositions correspondrait le mieux à votre réaction ?

Vous attendez une compensation sous forme de cadeau ou de remise et si un incident se produit de nouveau lors d'une prochaine commande, vous arrêtez d'acheter sur ce site



Si vous obtenez une compensation sous forme de cadeau ou de remise, vous oubliez facilement cet incident



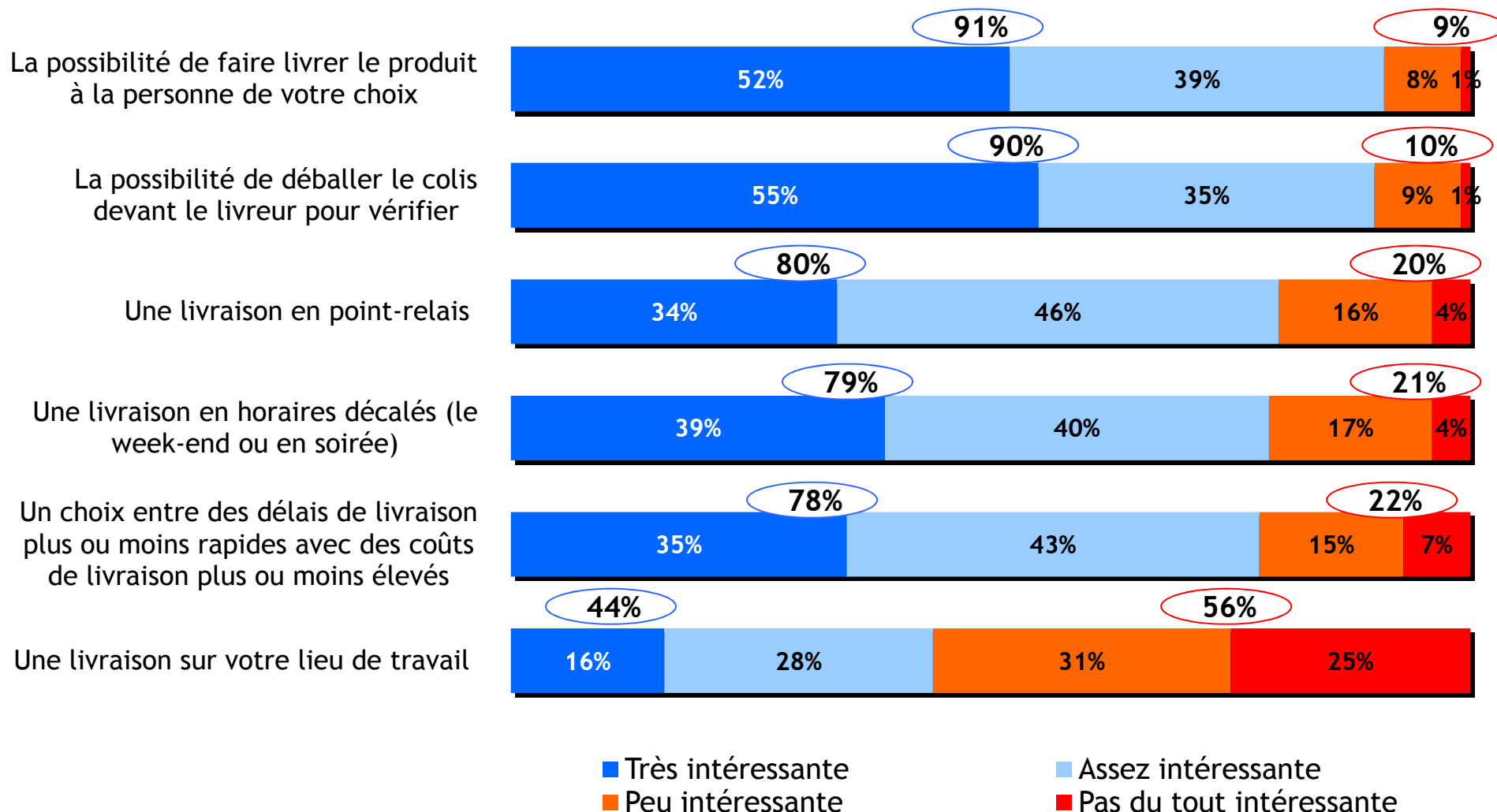
Vous ne commandez plus jamais de produits sur ce site Internet



Vous pensez que ce genre d'incident peu fréquent est la contrepartie de prix très compétitifs et vous n'exigez qu'un échange ou un remboursement

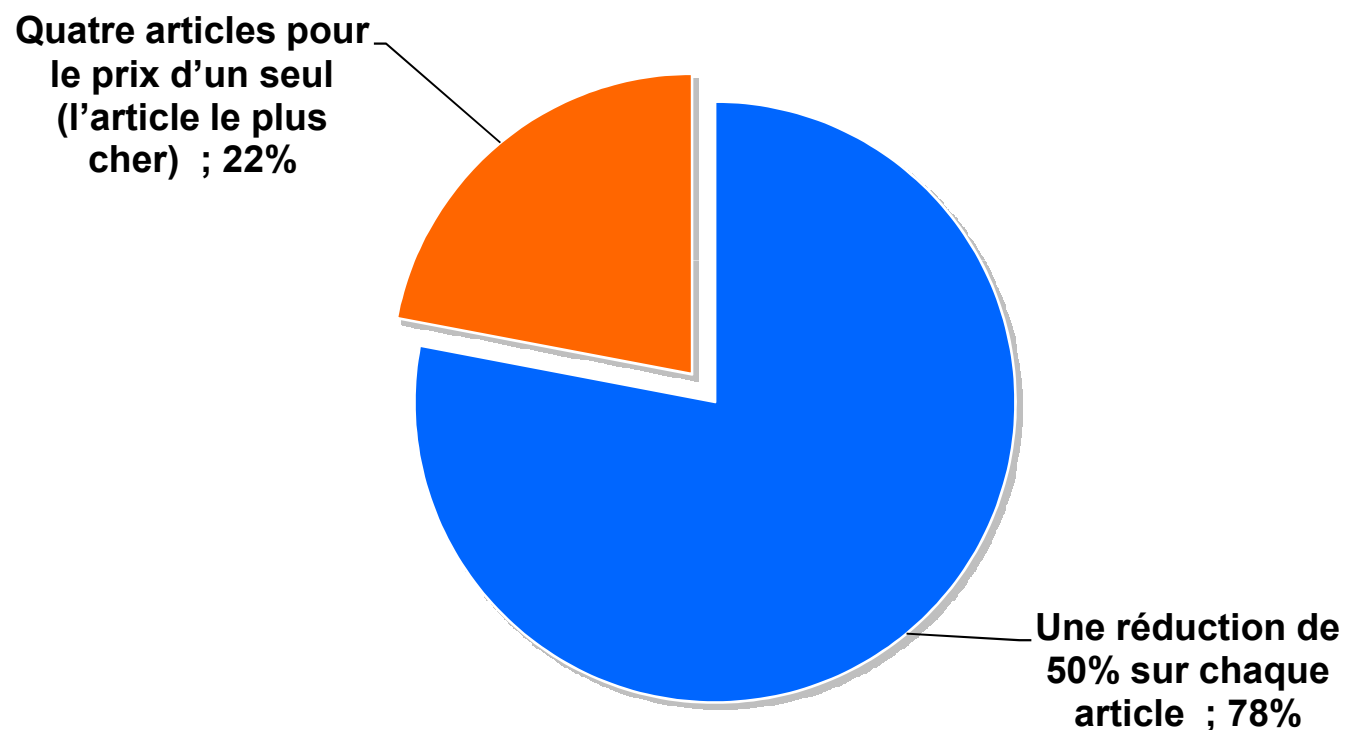


Question : Pour chacune des options de livraison suivantes, indiquez si vous la trouvez très intéressante, assez intéressante, peu intéressante ou pas du tout intéressante ?



La formule de soldes préférée sur les sites de commerce en ligne

Question : Concernant maintenant les soldes sur les sites de commerce en ligne, préférez-vous une formule proposant... ?

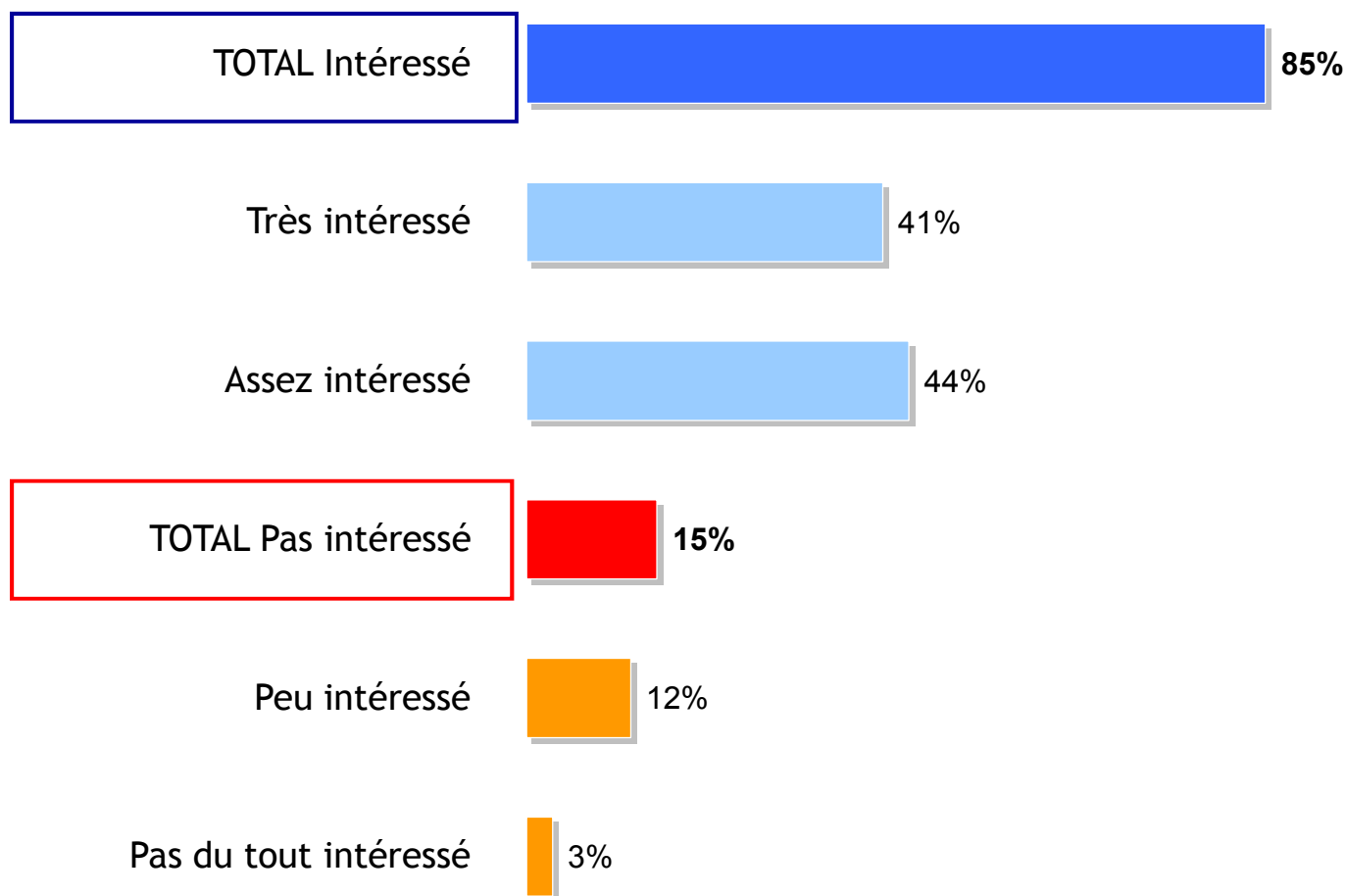




L'intérêt suscité par le placement d'offres spéciales directement dans les colis



Question : Seriez-vous intéressé par des offres spéciales (bons de réduction pour votre prochain achat, ou à l'occasion de votre anniversaire, cadeau à choisir dans une liste) qui seraient placées directement dans votre colis lors de votre commande de produits sur Internet ?

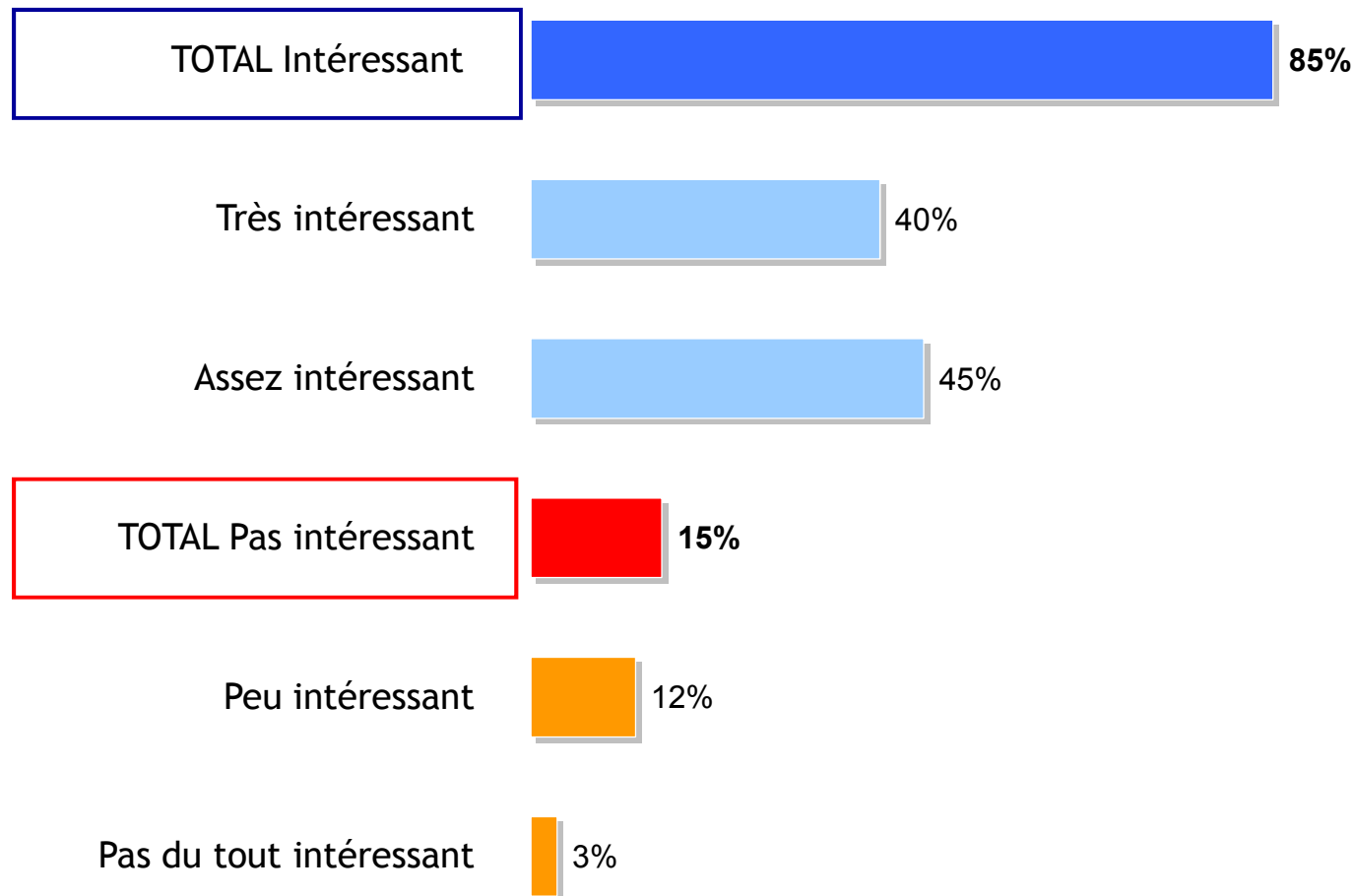




C | Les nouvelles formules du commerce en ligne

L'intérêt suscité par un service proposant une livraison à domicile ou en magasin

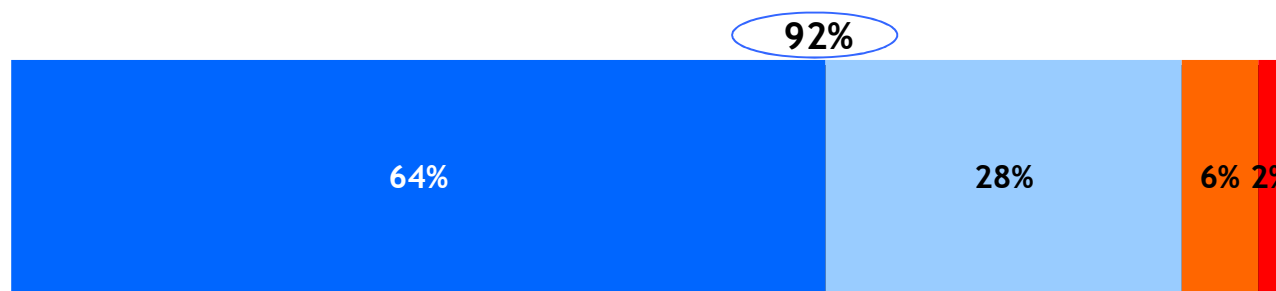
Question : Une nouvelle formule de livraison est actuellement testée par les chaînes d'hypermarchés et de supermarchés. Vous passez une commande sur Internet qui est ensuite préparée dans le magasin le plus proche de chez vous. Vous avez alors le choix de vous faire livrer chez vous (en journée avec un coût de livraison) ou de venir chercher vos colis au magasin (pendant les horaires d'ouverture, sans coût de livraison). Trouvez-vous ce nouveau service... ?



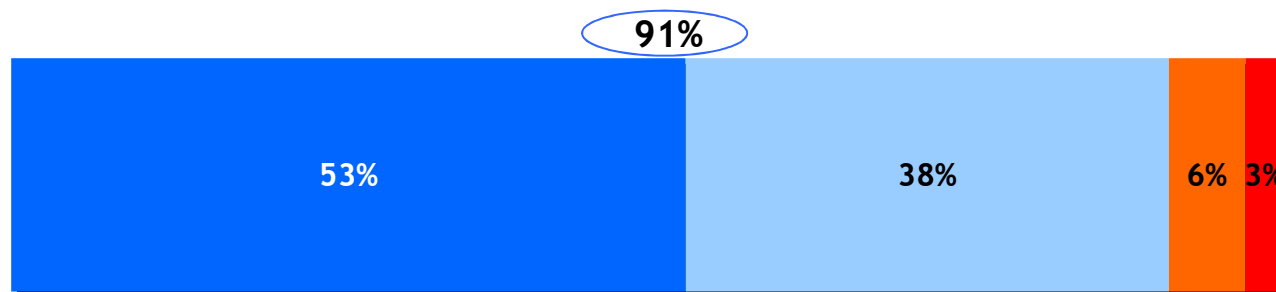
L'intérêt suscité par de nouveaux services proposés par des magasins et des sites d'achat sur Internet

Question : Pour chacun de ces services, diriez-vous que vous le trouvez-vous très intéressant, assez intéressant, peu intéressant ou pas du tout intéressant ?

Vous commandez un produit sur le site Internet d'une chaîne de magasins. On vous propose de livrer ce produit dans un magasin à proximité de votre domicile



Vous allez dans un magasin. Le produit que vous voulez acheter n'est plus disponible. Le magasin vous propose alors de commander le produit sur une borne du magasin et de vous le faire livrer sous 48h, soit au magasin, soit chez vous

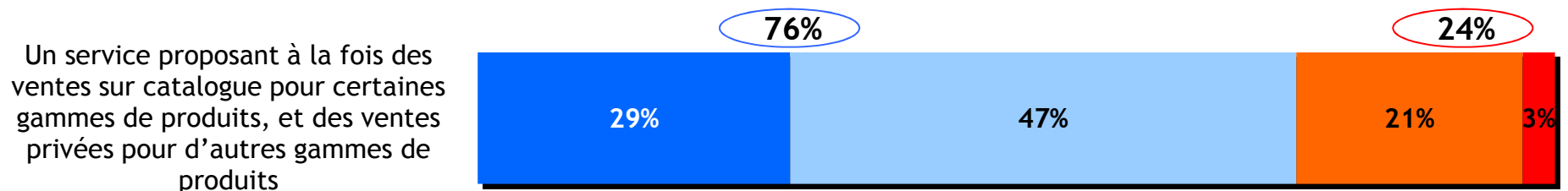
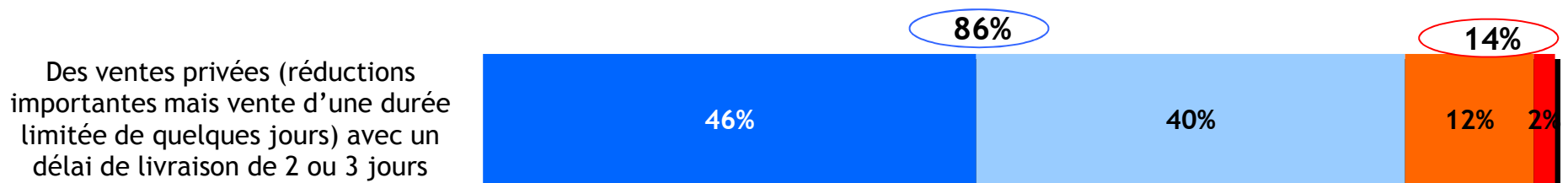
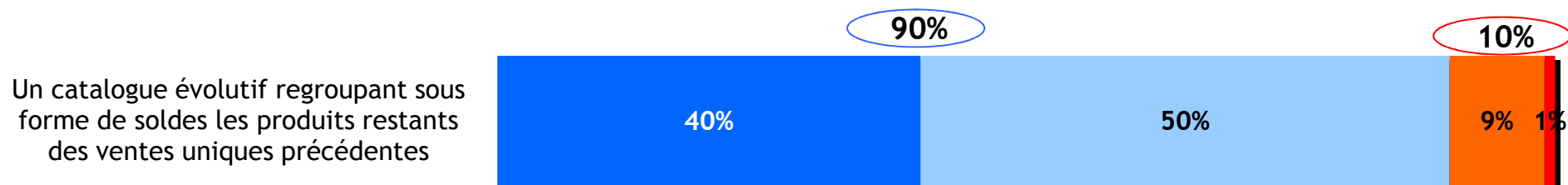


■ Très intéressant
■ Peu intéressant

■ Assez intéressant
■ Pas du tout intéressant

L'intérêt suscité par de nouveaux services proposés par des magasins et des sites d'achat sur Internet

Question : Pour chacune des nouvelles formules ci-dessous qui pourraient être proposées par des sites de commerce en ligne (e-commerce), indiquez si vous la trouvez très intéressante, assez intéressante, peu intéressante ou pas du tout intéressante ?



■ Très intéressante
■ Peu intéressante

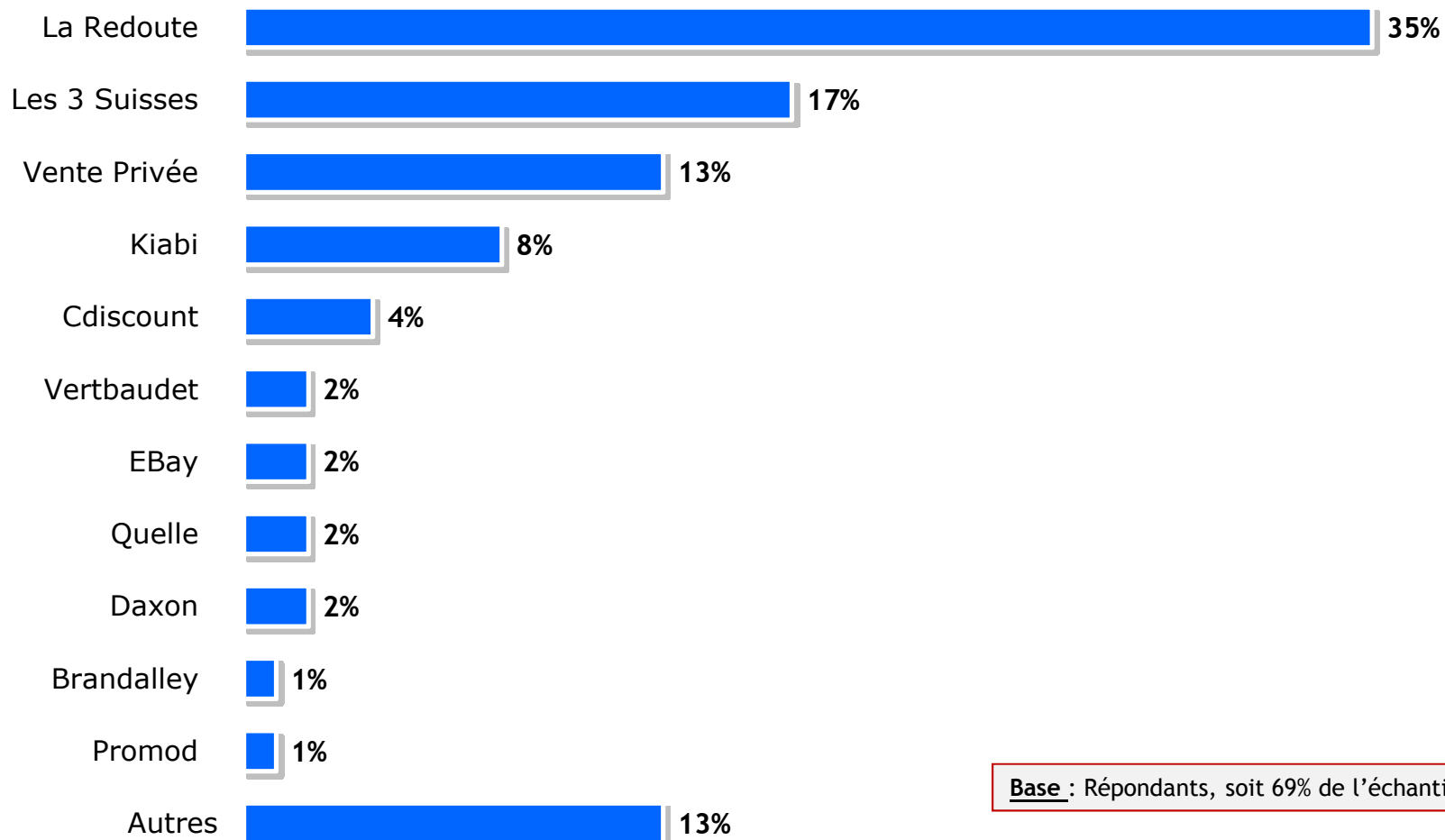
■ Assez intéressante
■ Pas du tout intéressante

D | Les sites de commerce en ligne
proposant la meilleure qualité de
service dans différents secteurs

Question : Dans chacun des domaines suivants, quel est selon vous, le site de commerce en ligne proposant la meilleure qualité de service (livraison, facilité de paiement, suivi de la commande, ...) ?

Question ouverte : réponses non suggérées

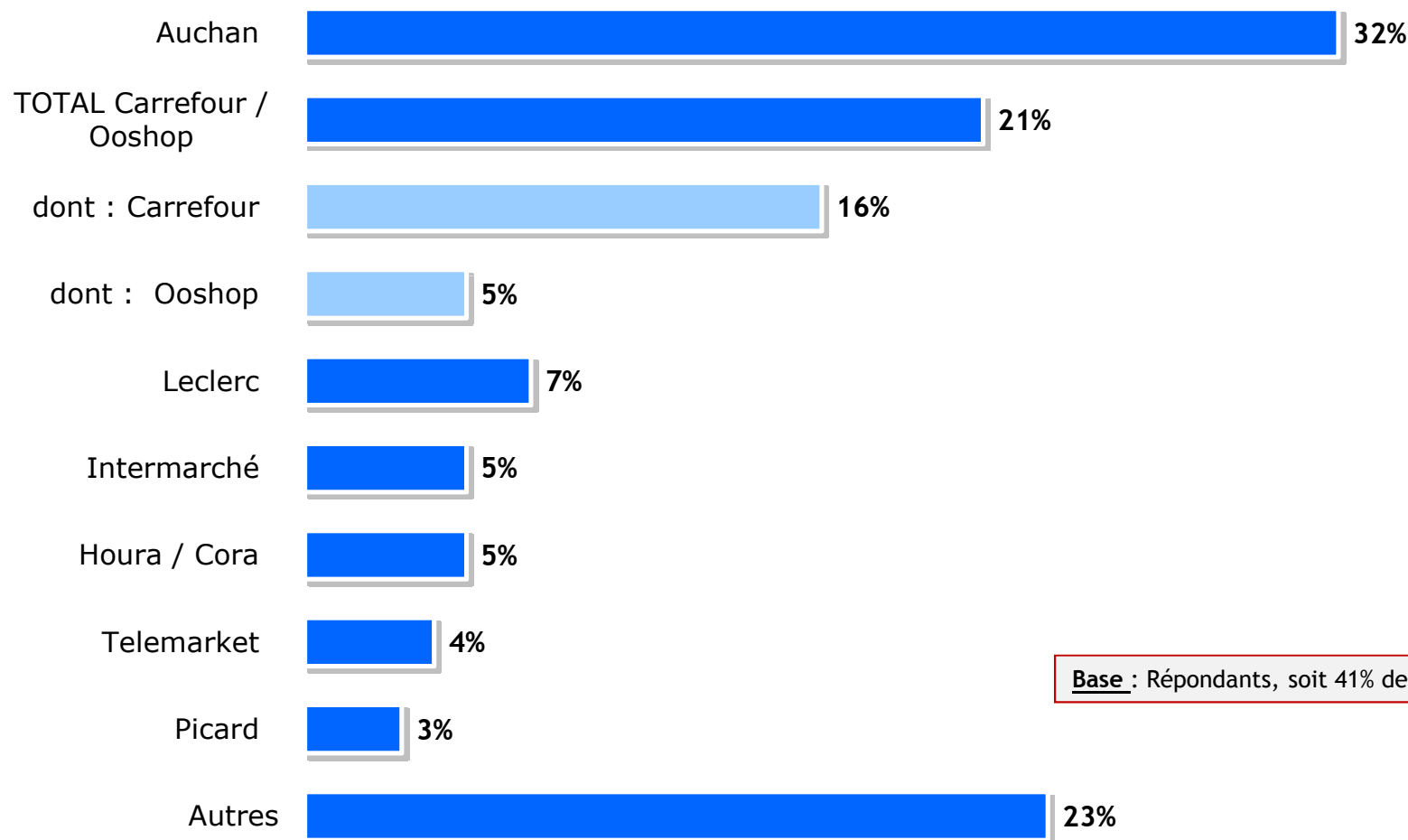
- Le textile / l'habillement / la mode -



Base : Répondants, soit 69% de l'échantillon.

Question : Dans chacun des domaines suivants, quel est selon vous, le site de commerce en ligne proposant la meilleure qualité de service (livraison, facilité de paiement, suivi de la commande, ...) ?
Question ouverte : réponses non suggérées

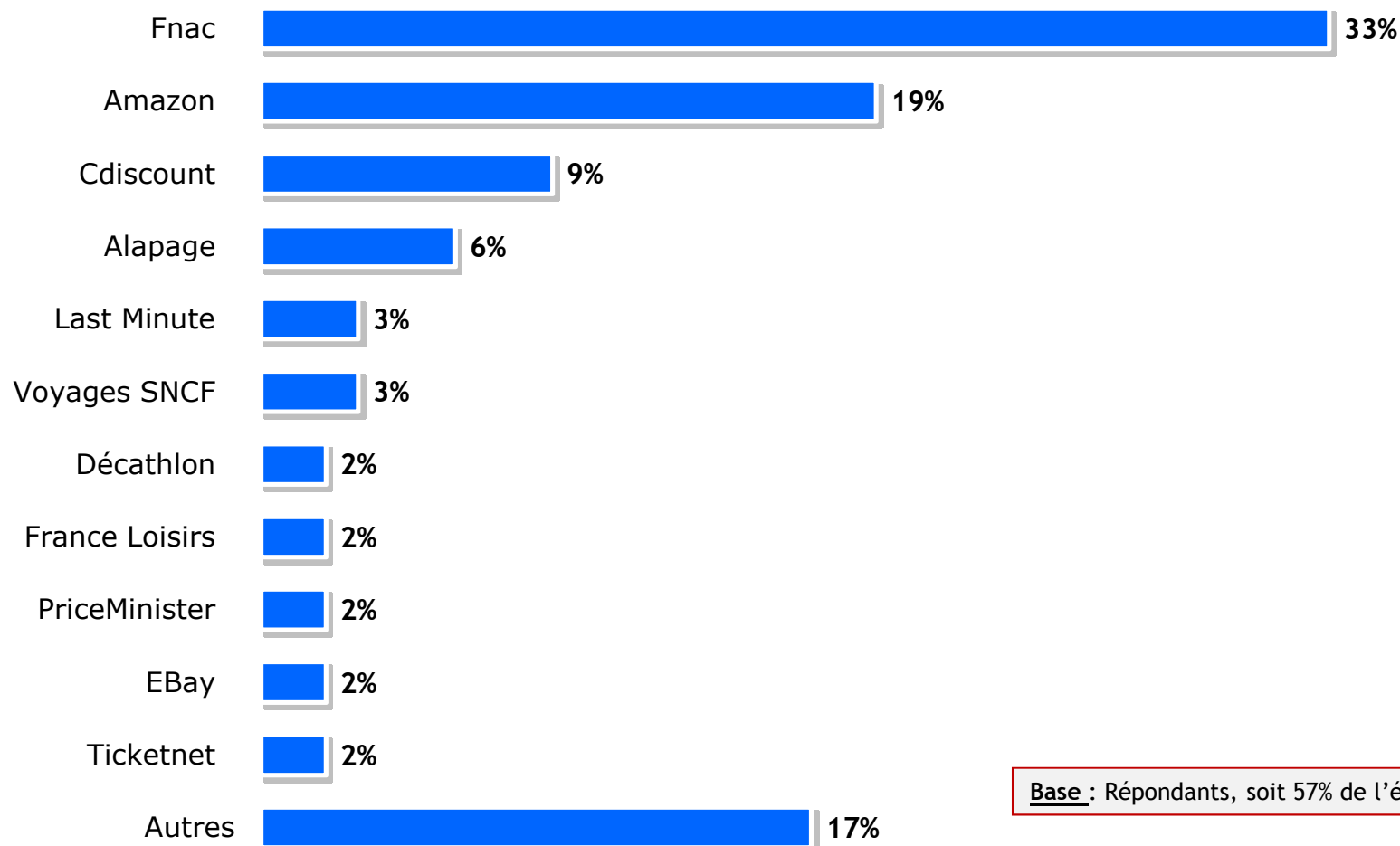
- L'alimentation -



Base : Répondants, soit 41% de l'échantillon.

Question : Dans chacun des domaines suivants, quel est selon vous, le site de commerce en ligne proposant la meilleure qualité de service (livraison, facilité de paiement, suivi de la commande, ...)?
 Question ouverte : réponses non suggérées

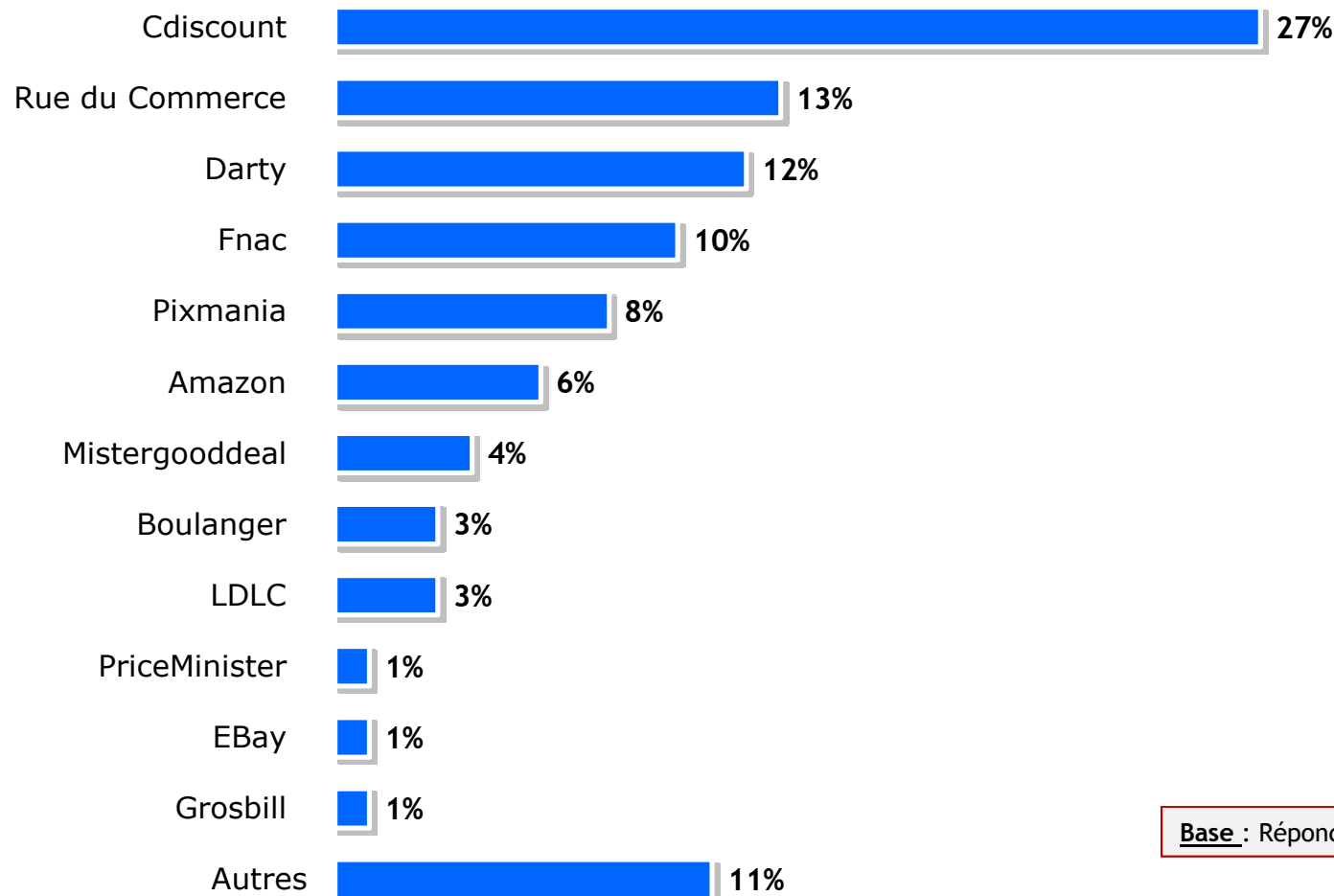
- Les loisirs -



Base : Répondants, soit 57% de l'échantillon.

Question : Dans chacun des domaines suivants, quel est selon vous, le site de commerce en ligne proposant la meilleure qualité de service (livraison, facilité de paiement, suivi de la commande, ...) ?
Question ouverte : réponses non suggérées

- Les produits hi-tech / l'électroménager -

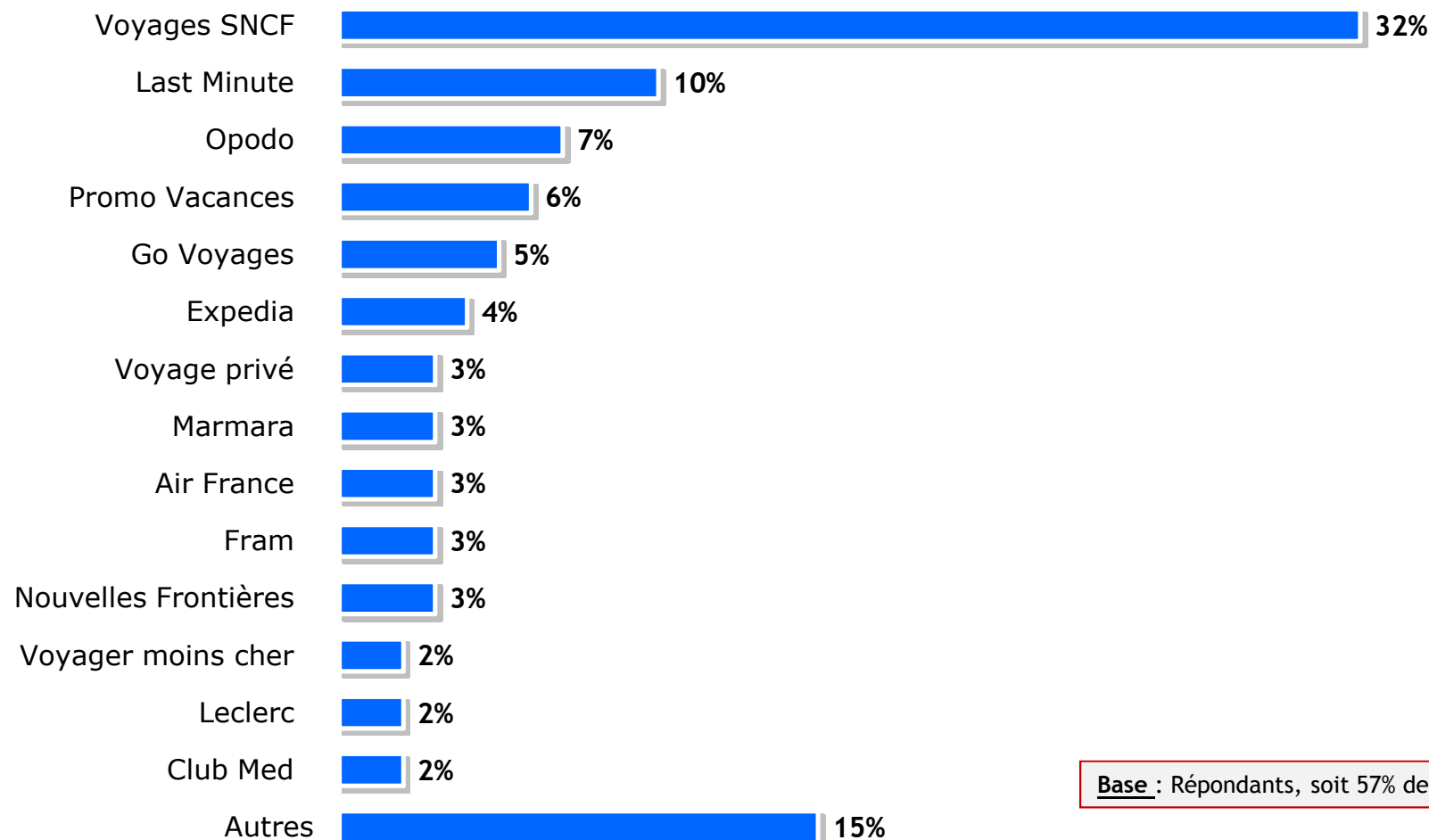


Base : Répondants, soit 71% de l'échantillon.

Question : Dans chacun des domaines suivants, quel est selon vous, le site de commerce en ligne proposant la meilleure qualité de service (livraison, facilité de paiement, suivi de la commande, ...) ?

Question ouverte : réponses non suggérées

- Les voyages -



Base : Répondants, soit 57% de l'échantillon.

- 1 Internet a pleinement acquis sa place parmi les modes d'achat. Les internautes apparaissent très exigeants en termes de qualité de service de la livraison lors de leurs achats en ligne.
- 2 En grande partie épargné par le contexte de crise économique actuel, le commerce en ligne exerce une concurrence de plus en plus marquée à l'encontre du commerce traditionnel.
- 3 Les nouvelles formules de distribution suscitent un intérêt et des attentes fortes chez les Internaute. Ces innovations permettent au commerce en ligne de se démarquer et de jouer le rôle d'aiguillon du commerce traditionnel.
- 4 Les sites Internet préférés des internautes, quel que soit le domaine considéré à l'exception du hi-tech, ont tous une présence forte et reconnue dans le commerce traditionnel.