

Médiamétrie : Comportements des achats multicanaux des internautes.
Internet

Posté par : JulieM

Publié le : 30/6/2011 13:30:00

Cette étude fait le point chaque année sur l'évolution des **comportements des Français en matière d'achat en ligne**, une pratique qui ne cesse de se développer. Selon l'Observatoire des Usages Internet, plus de 28 millions de Français achètent en ligne. Cette année, ils devraient dépenser plus de 35 milliards d'euros sur le web d'après les estimations de la Fevad.

Près de 9 internautes sur 10 préfèrent leurs achats sur internet

Pour les internautes, se préparer à un achat passe désormais presque systématiquement par la consultation du web. Ce sont désormais près de 9 internautes sur 10 (86%) qui déclarent avoir consulté un site internet avant d'acheter un produit, qu'ils aient finalement effectué cet achat sur internet ou bien en magasin. Ils étaient 8 sur 10 (81%) il y a un an. Les deux tiers d'entre eux consultent les portails et moteurs de recherche ou les sites marchands pour consulter les fiches produits. 6 sur 10 arpentent les sites marchands pour lire les avis des internautes. Et enfin près de la moitié d'entre eux (49%) recherche de l'information sur les comparateurs de prix. Phénomène nouveau : les canaux d'information convergent puisque le web est également consulté sur le lieu même de vente. 1 internaute sur 10 consulte les bornes interactives dans des enseignes « connectées ».



mediametrie

Selon **Marc Lolivier**, Directeur Général de la Fevad, « la dichotomie entre commerce et e-commerce est en train de disparaître pour laisser place au commerce connecté qui préfigure le commerce de demain. Les consommateurs pourront en permanence se connecter à leur magasin ou se connecter à partir du magasin. Ils pourront à tout moment rechercher un produit ou service et décider s'ils veulent l'acheter en ligne ou en magasin. »

1 mobinaute sur 3 surfe depuis son mobile en magasin

L'internet mobile s'affirme comme un nouveau canal d'information et d'achat. Au cours des 6 derniers mois, près d'1 mobinaute sur deux (47%) déclare avoir recherché de l'information sur un service ou produit sur son mobile et près d'1 sur 4 (24%) avoir effectué un achat sur son téléphone.

Le mobile modifie également le processus d'achat sur les lieux de vente puisque plus d'un mobinaute sur 3 (35%) a surfé sur internet depuis son mobile directement en magasin :

â€¢ 36% d'entre eux pour regarder le prix dans d'autres enseignes

â€¢ 29% pour géo-localiser d'autres enseignes

â€¢ 26% pour montrer au vendeur le produit

88% des internautes influencés par les recommandations de leurs pairs

Le e-commerce s'est mis à l'heure du social shopping avec 56% d'internautes qui ont déjà donné un avis ou une note sur un produit/service sur Internet et 66 % des internautes qui consultent des avis/notes des autres internautes avant d'acheter. Par ailleurs, 88% des internautes qui consultent des avis se déclarent influencés dans leur achat aussi bien positivement que négativement.

Bertrand Krug, Directeur des mesures d'efficacité de Médiamétrie/NetRatings précise que « dans ce contexte, Facebook apparaît comme un carrefour d'audience et une plateforme relationnelle majeure pour « changer » avec les consommateurs : 16% des membres sont déjà inscrits à une « fan page » d'une enseigne ou de marque ». Avec les « fan pages », les internautes se tiennent au courant de l'actualité de l'enseigne ou de la marque (49%), pour connaître les promotions (47%), ou encore pour connaître les nouveaux services (41%).

En revanche, seulement 2% se disent pour l'instant prêts à acheter un produit ou un service directement via Facebook.

Plus d'un internaute sur 2 achète des voyages en ligne

Le voyage est en tête des différentes catégories de produits et services achetés en ligne au cours des 6 derniers mois :

â€¢ 56% des internautes ont acheté des prestations de voyage / tourisme : billets de transport, séjour, hébergement;

â€¢ 52% des services : billetterie, développement photos, abonnements;

â€¢ 45% des produits culturels : CD, DVD, livres

â€¢ 43% de l'habillement : homme, femme, enfant, chaussures;

â€¢ 38% des produits high tech : électronique grand public, informatique, consoles;

Pour la première fois apparaissent dans le baromètre de nouvelles catégories de produits.

16% des internautes ont acheté du Petit et Gros Electroménager

10% des pièces détachées ou de l'équipement automobile

10% des articles et du matériel de sport.

Plus de 9 acheteurs sur 10 satisfaits

Comme chaque année, les internautes ont été interrogés sur leur niveau de satisfaction par rapport aux achats réalisés au cours des 6 derniers mois. Ils sont 97% à s'affirmer satisfaits, de leurs achats en ligne. Un score qui progresse de 1 point par rapport à l'an dernier.