



## **E-COMMERCE : LES FRANÇAIS EXIGENT UNE BAISSSE DES FRAIS DE LIVRAISON LES SITES AMAZON, LA RÉDOUTE, FNAC, DARTY ET IKEA PRÉFÉRÉS DES FRANÇAIS**

**Résultats de l'étude Ifop/Generix sur les comportements et attentes des Français au sujet de la livraison des achats sur Internet.** Ces résultats seront présentés par l'Ifop et Generix Group lors d'une conférence qui se tiendra le 27 mars 2012 à 13h45 sur le salon SITL.

- **9 Français sur 10 ont effectué au moins un achat en ligne ces 12 derniers mois (non-alimentaire)**
- Les Français ont effectué en moyenne **12,8** achats en ligne sur 1 an
- **La crise a incité 44% des cyberacheteurs à acheter davantage sur Internet**
- **Les frais de livraison : frein à l'achat en ligne** (55% de citations)
- **1 cyberacheteur sur 2 (49%) a rencontré au moins un problème** suite à un achat sur Internet ces 12 derniers mois
- 28% des déconvenues découlent de l'annulation des commandes en raison d'une rupture de stock
- **27% ont échangé au moins un produit et 20% se sont finalement fait rembourser**
- 88% des Français souhaiteraient **pouvoir débiller le colis devant le livreur** pour vérifier son contenu
- **Amazon.fr, laredoute.fr, fnac.com, darty.com et ikea.com** sont les sites préférés des Français dans leurs catégories

Paris, le 14 mars 2012 – **Generix Group, éditeur de logiciels collaboratifs pour l'écosystème du Commerce, dévoile aujourd'hui les résultats de son étude « Les Français et la livraison des achats sur Internet » en partenariat avec l'Ifop.** Réalisée auprès d'un échantillon de 1004 personnes représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus, cette enquête vise à explorer les comportements et les attentes des Français en matière de e-commerce non-alimentaire. A quelle fréquence et quels produits les Français achètent-ils ? Quels sont leurs motivations et freins à l'achat ? Quelles sont leurs pratiques et attentes concernant la livraison ? + le palmarès exclusif des sites de vente en ligne préférés des Français.

L'intégralité de l'enquête est disponible en téléchargement sur le lien suivant : [www.generixgroup.com/etude-ifop.html](http://www.generixgroup.com/etude-ifop.html)

Ces résultats seront commentés le 27 mars 2012 à 13h45 lors du salon SITL 2012 (sur le village e-commerce).

### **L'ACHAT EN LIGNE, ANCRÉ DANS LES HABITUDES DES FRANÇAIS**

---

**Neuf français sur dix (91%) ont effectué au moins un achat en ligne au cours des douze derniers mois** y compris les plus âgés (88%) et les plus modestes (83%). La fréquence est élevée : si seulement 9% d'entre eux font au moins un achat par semaine, ils sont presque la moitié (45%) à faire des achats en ligne **au moins une fois par mois.**

Au total sur les douze derniers mois, **les Français ont effectué en moyenne 12,8 achats sur Internet** répartis comme suit :

- 5,2 achats en mode et beauté,
- 4,9 en culture et loisirs,
- 1,5 en high-tech et électroménager,
- 1,2 pour la maison.

Si les habitants de l'agglomération parisienne et les catégories aisées sont les plus enclines à acheter des produits culturels et de loisirs sur Internet, c'est parmi les femmes ou les habitants de communes rurales que l'achat de mode et produits de beauté est le plus répandu. On relève davantage d'achats en ligne de produits high-tech et électroménagers parmi les hommes et les personnes percevant les revenus les plus élevés.

Sur une année, 61% des Français ont réalisé plus de six achats, 17% entre trois et cinq achats et 13% un à deux achats. On remarque que les femmes achètent plus en ligne que les hommes (14,4 achats en moyenne contre 11,1) et les jeunes plus que les seniors (14 contre 9,9).

Enfin **la crise économique semble avoir contribué à l'essor du commerce en ligne** puisque 44% des cyberacheteurs déclarent qu'elle les a incités à acheter davantage sur Internet (11% affirment même qu'ils achètent « beaucoup plus » en ligne en raison de la conjoncture économique).

### LE MONTANT DES FRAIS DE LIVRAISON MONTRÉ DU DOIGT...

---

Cet engouement est lié à une forte satisfaction sur de nombreux sujets comme la conformité des produits livrés par rapport à la commande (94%), les informations sur le suivi de la commande (92%), l'état des produits à la livraison (92%), la possibilité de suivre soi-même l'état d'avancement de la commande (91%), le soin apporté à l'emballage des produits (89%), les informations sur la date de livraison (85%) ou encore le respect des délais de livraison (84%).

En revanche, 54% des Français sont insatisfaits du montant des **frais de livraison**, les considérant même comme l'un des **principaux freins à l'achat sur Internet (55%)** derrière l'impossibilité de toucher, voir ou essayer les produits (64%) mais devant la peur de l'arnaque ou de la contrefaçon (52%), la difficulté à échanger ou à se faire rembourser (33%), l'insuffisante sécurisation des paiements en ligne (30%) et l'absence de conseils d'un vendeur (28%).

Du côté des principales sources de motivation à l'achat sur Internet, c'est la recherche du confort et du meilleur prix qui domine. Le fait de ne pas avoir à se déplacer (63%), les économies réalisées en comparant plus facilement les prix (61%) et le gain de temps (58%) apparaissent en effet nettement en tête des raisons qui incitent les sondés à acheter en ligne.

### ... SURTOUT POUR UNE E-LOGISTIQUE QUI LAISSE ENCORE À DÉSIRER

---

Sur les douze derniers mois, la moitié des personnes ayant effectué des achats en ligne (49%) affirme avoir été confrontée à au moins un problème (dont 28% à au moins deux problèmes).

Les déconvenues les plus fréquentes découlent de **l'annulation des commandes en raison d'une rupture de stock (28%)**. Respectivement 18% et 15% des personnes interrogées déclarent qu'il leur est arrivé de recevoir un **produit ne correspondant pas à la description présentée**, ou ayant été **endommagé voire cassé durant le transport**. 13% n'ont jamais reçu leur commande, et 7% ont au contraire reçu un produit qu'elles n'avaient jamais commandé.

**Plus d'1 personne sur 4 (27%) déclare avoir procédé à au moins un échange** suite aux achats effectués en ligne au cours des douze derniers mois, et **20% se sont finalement fait rembourser** (dont 32% de femmes), avec une moyenne de 1,7 remboursement par personne. Logiquement, échanges et remboursements portent plus sur des produits de mode et beauté que pour des achats high-tech, culturels ou de la maison. Les vendeurs en ligne semblent néanmoins faire face de manière efficace à ces désagréments, comme l'attestent les taux élevés de satisfaction à l'égard des services d'échange et de remboursement (de 80% à 93% selon les catégories de produits).

Face à ce bilan mitigé de la livraison des produits achetés en ligne, les Français manifestent très logiquement un intérêt certain à l'égard des différents services complémentaires à la livraison qui pourraient leur être proposés. **Près de neuf sur dix (88%) trouveraient intéressant** (et même « très intéressant » pour 49% d'entre eux) **de pouvoir débiller le colis devant le livreur pour vérifier son contenu**. Un aménagement des créneaux de livraison leur semble également intéressant, qu'il s'agisse de plages horaires resserrées de deux heures maximum (84%, et même « très intéressant » pour 41%) ou d'horaires décalés en soirée ou le week-end (76%, dont 38% qui jugent cela « très intéressant »). Respectivement 72% et 71% se déclarent intéressés par un service de livraison en étage ou d'installation du matériel livré.

## PALMARÈS DES SITES MARCHANDS PRÉFÉRÉS DES FRANÇAIS

Pour finir, les Français ayant effectué des achats sur Internet au cours des douze derniers mois ont été invités à établir le palmarès des sites de vente en ligne offrant la meilleure qualité de service par catégorie de produits. Les classements qui en résultent font apparaître un relatif équilibre entre les « pure players » et les sites des enseignes physiques traditionnelles.

Catégorie mode et produits de beauté	
Laredoute.fr	39%
3suisses.fr	30%
Yvesrocher.fr	27%
Vente-privee.com	25%
Kiabi.com	11%
Sephora.fr	11%
Sarenza.com	11%
Rueducommerce.fr	7%
Priceminister.com	6%
Ccbparis.com	5%
Zalando.fr	5%
Spartoo.com	4%
Aucun de ceux-là	17%

*Notons que vente-privee.com se hisse au troisième rang du classement des moins de 35 ans, et même à la seconde place du palmarès des parisiens et des personnes les plus aisées.*

Catégorie produits culturels et de loisirs	
Amazon.fr	53%
Fnac.com	41%
Cdiscount.com	23%
Priceminister.com	12%
Pixmania.com	11%
Rueducommerce.fr	10%
Carrefour.fr	4%
Alapage.com	3%
Aucun de ceux-là	7%

*Cette hiérarchie est la même quelle que soit la catégorie socioprofessionnelle des répondants.*

Catégorie équipement de la maison	
Ikea.com	29%
Cdiscount.fr	17%
Laredoute.fr	17%
Conforama.fr	16%
3suisses.fr	12%
Rueducommerce.fr	11%
But.fr	9%
Mistergooddeal.com	7%
Lamaisondevalerie.fr	7%
Camif.fr	6%
Delamaison.fr	6%
Priceminister.com	5%
Fly.fr	5%
Aucun de ceux-là	25%

Catégorie high tech et électroménager	
Fnac.com	32%
Darty.com	32%
Cdiscount.fr	30%
Boulangier.fr	20%
Pixmania.com	17%
Rueducommerce.fr	15%
Mistergooddeal.com	12%
Priceminister.com	9%
Surcouf.com	5%
Carrefour.fr	4%
Aucun de ceux-là	13%

*Darty.com devance fnac.com et cdiscount.fr dans l'agglomération parisienne, tandis que les habitants des communes rurales placent cdiscount.fr en tête, devant fnac.com et darty.com*

Source : « Palmarès Ifop/Generix des sites marchands préférés des Français – 2012 »

*Les sondés étant invités à se prononcer en se fondant sur la qualité de service, les sites dont l'expédition ou le service après-vente sont assurés par le vendeur (ex ebay.fr, leboncoin.fr...) ne figuraient pas parmi les propositions.*

*Question : Quels sont selon vous les sites de vente en ligne offrant la meilleure qualité de service ?*

*Base : question posée uniquement à ceux qui ont effectué au moins un achat sur Internet au cours des douze derniers mois (soit 91% de l'échantillon). Total supérieur à 100, plusieurs réponses possibles.*

### Contact Presse

**MP Conseil**  
Michelle Pilczer  
Tél. : 01 47 10 94 94  
Mobile : 06 61 10 94 94  
[mpilczer@mpconseil.com](mailto:mpilczer@mpconseil.com)

**Generix Group**  
Mike Hadjadj  
Directeur Marketing & Communication  
Tél. : 01 77 45 43 41  
[mhadjadj@generixgroup.com](mailto:mhadjadj@generixgroup.com)

**Ifop**  
Frédéric Micheau  
Directeur Adjoint - Dépt Opinion et Stratégies d'Entreprise  
Tél. : 01 45 84 14 44  
[frederic.micheau@ifop.com](mailto:frederic.micheau@ifop.com)

# Communiqué de Presse

## **A propos de Generix Group**

Éditeur de logiciels collaboratifs pour l'écosystème du Commerce, Generix Group accompagne les distributeurs, les prestataires logistiques et les industriels, dans la gestion, la mutualisation et l'optimisation de leurs flux. Le bouquet de services Generix Collaborative Business s'appuie sur une forte expertise métier dans les domaines de l'ERP, la supply chain et le pilotage de la vente cross canal, l'ensemble porté par nos solutions d'intégration EDI, EAI et portails.

Avec Carrefour, Gefco, Leclerc, Leroy Merlin, Nestlé, Unilever, DHL, Louis Vuitton, Sodial, Metro, Sara Lee, Kuehne+Nagel, Cdiscount... ce sont plus de 1500 acteurs internationaux qui ont choisi les solutions « Generix Collaborative Business », établissant Generix Group comme leader européen avec plus de 66 M€ de chiffre d'affaires.

Pour en savoir plus : [www.fr.generixgroup.com](http://www.fr.generixgroup.com)

## **Méthodologie de l'enquête Ifop**

Échantillon de 1004 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 de l'interviewé) après stratification par région et catégorie d'agglomération. Les interviews ont eu lieu par questionnaire auto-administré en ligne (CAWI - Computer Assisted Web Interviewing) du 21 au 23 février 2012.