



Communiqué de presse

Lucerne/Berne/Zurich, 24 octobre 2018

## **Les clients en ligne suisses: mode d'emploi**

**La plupart des consommatrices et des consommateurs préfèrent les boutiques en ligne qui proposent le retour gratuit des marchandises, mais seul un quart des commerçants en ligne répondent à ce désir. C'est ce que montre, entre autres, le dernier baromètre de l'e-commerce suisse et le sondage, effectué pour la première fois, auprès des commerçants en ligne helvétiques.**

Il existe de nombreuses bonnes raisons d'acheter en ligne, par exemple la simplicité, la rapidité et l'indépendance par rapport aux heures d'ouverture, ainsi que la livraison à domicile. Mais les offres des commerçants en ligne couvrent-elles tous les besoins des consommatrices et des consommateurs? Le baromètre de l'e-commerce 2018 et le sondage mené pour la première fois en 2018 auprès des commerçants en ligne suisses donnent une idée de l'offre et de la demande dans le domaine du commerce en ligne.

### **L'expédition gratuite en tant que critère d'achat**

Pour 80% des consommatrices et des consommateurs, la gratuité de l'envoi des achats effectués en ligne constitue un critère important. La moitié des commerçants interrogés répondent à cette demande en proposant une livraison gratuite. Il n'en est pas tout à fait de même des retours gratuits: 77% des clientes et des clients souhaitent bénéficier de ce service, mais seul un quart des commerçants en ligne interrogés le proposent.

### **Places de marché favorites**

Les places de marché virtuelles, c'est-à-dire des plateformes sur lesquelles différents commerçants proposent leurs produits, sont appréciées par les consommatrices et les consommateurs et sont utilisées en conséquence: ricardo.ch (82%), Amazon (77%), Zalando (65%), Galaxus (63%) ou eBay (54%). Le sondage réalisé auprès des commerçants en ligne montre que seuls 38% des commerçants en ligne suisses utilisent les places de marché virtuelles pour la vente de leurs produits. La réduction des marges et la protection de la propre boutique en ligne motivent le choix de ne pas vendre sur des places de marché virtuelles.

### **Le paiement sur facture ou par carte de crédit plébiscité**

Les deux sondages montrent également quels besoins des consommatrices et des consommateurs interrogés sont couverts: en matière de paiement, les clients en ligne préfèrent miser sur les méthodes éprouvées de longue date, comme le paiement sur facture (77%) ou par carte de crédit (73%). Du côté des commerçants, ces modes de paiement sont les plus fréquemment proposés dans 81, respectivement 76% des cas.

### **Le multicanal est arrivé en Suisse**

À l'heure actuelle, les commerçants doivent être présents sur différents canaux de vente, en ligne et hors ligne. La plupart des commerçants en ligne suisses proposent à leurs clientes et à leurs clients une expérience d'achat via différents canaux, comme la commande par e-mail jusqu'à la sélection dans le catalogue imprimé. L'un des désirs de la clientèle est ainsi satisfait. Et bien que 82% des personnes interrogées veulent pouvoir effectuer leurs achats 24 heures sur 24, le conseil personnalisé dans le magasin conserve toute son importance pour la moitié des consommatrices et des consommateurs.



Plus de résultats détaillés sur [www.poste.ch/fr/e-commerce/études](http://www.poste.ch/fr/e-commerce/études)

#### **Accéder aux études**

##### **Sondage auprès des commerçants en ligne suisses 2018**

L'étude B2B a été réalisée dans le cadre d'une collaboration entre l'Institut de communication et de marketing IKM de la Haute école de Lucerne, la Haute école spécialisée du nord-ouest de la Suisse et la Poste. L'objectif de l'étude est de relever et d'analyser le point de vue des commerçants en ligne concernant le commerce numérique. La recherche s'est fondée sur une étude empirique quantitative. Le sondage en ligne a eu lieu à la mi-2018 et plus de 360 commerçants en ligne y ont participé.

##### **Baromètre de l'e-commerce suisse 2018**

L'étude B2C a été réalisée en collaboration avec l'Institute for Digital Business de la Haute école de gestion de Zurich (HWZ) et la Poste. L'objectif de l'étude était d'appréhender et d'analyser l'ambiance et le comportement des clients sur le marché de l'e-commerce suisse. La recherche s'est fondée sur une étude empirique quantitative et le sondage a eu lieu en juin 2018 au moyen d'un questionnaire en ligne. À l'issue de la correction, l'échantillon comportait 12 508 participants.

#### **Contacts pour les médias:**

##### **Haute école de Lucerne**

Mirjam Aregger, responsable de projet Communication d'entreprise, tél. +41 41 228 24 37,  
[mirjam.aregger@hslu.ch](mailto:mirjam.aregger@hslu.ch)

##### **Haute école de gestion de Zurich (HWZ)**

Aline Theiler, responsable Médias, tél. +41 43 322 91 35, [aline.theiler@fh-hwz.ch](mailto:aline.theiler@fh-hwz.ch)

##### **La Poste**

Service de presse Poste, tél. +41 58 341 00 00, [presse@poste.ch](mailto:presse@poste.ch)