

Statista GmbH • Johannes-Brahms-Platz 1 • 20355 Hamburg

---

Méthodologie

---

## Les meilleurs sites de commerce en ligne 2020

---

## Méthodologie

Le catalogue de critères utilisé pour évaluer les sites couvre 6 grands thèmes et comprend au total **60 critères** :

- **53 critères objectifs** permettent de tester les sites de commerce en ligne et d'évaluer leurs performances techniques.
- **7 critères subjectifs** sont évalués au travers d'une enquête en ligne auprès d'un panel de 3.000 cyberacheteurs. L'objectif est d'évaluer la qualité perçue, l'ergonomie du site et la clarté de l'information.

Les tests et le sondage en ligne ont été réalisés entre septembre 2019 et janvier 2020 par des analystes de Statista.

## Thèmes évalués

### Construction du site et ergonomie

- Construction du site
- Hiérarchie de l'information
- Barre de recherche
- Page produit

### Achat et livraison

- Processus d'achat
- Services de livraison de colis
- Frais de livraison
- Retours / Annulation

### Confiance et sécurité

- SSL
- Mentions légales
- Politique de protection des données
- CGV
- Labels qualité

### Service et communication

- Modalités de contact
- Optimisation mobile
- FAQ
- Réseaux sociaux

### Paiement

- Aperçu des moyens de paiement acceptés
- Nombre des moyens de paiement acceptés

### Performances techniques

- Qualité de la visite

## Sondage

Pour chaque site de commerce en ligne sondé, une capture d'écran (page d'accueil) a été réalisée et soumis à un panel de 3000 cyberacheteurs. Les répondants avaient ainsi la possibilité d'évaluer les sites au travers de critères subjectifs concernant la qualité perçue, l'ergonomie du site et la clarté de l'information.

### Question 1. Avez-vous acheté en ligne au cours des 24 derniers mois ? \*Choix unique

- Oui
- Non [\[fin du questionnaire\]](#)

### Question 2. Lorsque vous visitez pour la première fois un site marchand, quelle importance accordez-vous aux critères suivants : \*Ordre aléatoire

(1 signifie « Pas du tout important » et 6 « Très important »)

	1	2	3	4	5	6
Mise en page du site de très bonne qualité (design, structure, bannière publicitaire)						
La boutique en ligne inspire tout de suite confiance						
Barre de recherche facilement repérable						
Panier d'achat facilement repérable						
Navigation claire et fluide						
Présentation claire et structurée						
Catégorisation claire des produits						
Délais de livraison clairement indiqués sur la page produit						
Description du produit complète (texte, image, avis client)						
Images du produit pertinentes et de qualité						
Processus d'achat clair et détaillé étape par étape						
Présence d'informations concernant les modalités de retour/annulation						
Présence d'informations générales concernant la livraison (prestashop, frais de livraison)						
Disponibilité de plusieurs moyens de paiement (ex : Visa, Mastercard, Paypal)						
Possibilité de contact (hotline, e-mail, tchat ou formulaire de contact)						
Site optimisé pour les appareils mobiles (interface adaptée aux écrans de téléphone et tablettes)						

### Question 3. Veuillez évaluer les affirmations suivantes : \*Matrix \*Ordre aléatoire

(1 signifie « Pas du tout d'accord » et 6 signifie « Tout à fait d'accord »)

	1	2	3	4	5	6
Je préfère les sites marchands dont la vitesse de chargement de la page d'accueil est courte.						
Je renseigne directement l'URL (ex : www.amazon.fr) de mes sites préférés dans la barre d'URL. Je ne passe pas par google.						
Plus le nombre de produits vendus par un site marchand est important et plus le site marchand m'inspire confiance.						
Si la page d'accueil d'un site marchand me plaît, je continue ma visite sur d'autres pages du site.						
Si la page d'accueil d'un site marchand ne me plaît pas, je n'hésite pas à fermer le site et à continuer mes recherches ailleurs.						
Un site marchand qui apparaît dans les premiers résultats de ma recherche google m'inspire davantage confiance qu'un site n'apparaissant pas sur la 1ère page des résultats google.						

**Nous allons maintenant vous présenter plusieurs captures d'écran (pages d'accueil) de sites marchands différents. Veuillez observer attentivement chacune de ces captures d'écran et répondre aux questions suivantes.**

### Page d'accueil

**Question 4. Afin de répondre aux questions, veuillez observer la capture d'écran ci-dessous.  
Pour l'agrandir, il vous suffit de cliquer dessus. [Screenshot page d'accueil]**

**Veuillez évaluer les affirmations suivantes :**

(1 signifie « Pas du tout d'accord » et 6 signifie « Tout à fait d'accord »)

	1	2	3	4	5	6
La boutique en ligne semble être de très bonne qualité (qualité de la définition, couleurs utilisées, etc.) <sup>1</sup>						
La boutique en ligne inspire tout de suite confiance <sup>1</sup>						
La barre de recherche est facile à trouver sur la page <sup>2</sup>						
Le panier d'achat est facile à trouver <sup>2</sup>						
Un menu comprenant les différentes catégories de produits est disponible <sup>2</sup>						
La navigation sur le site est facile à comprendre <sup>3</sup>						
La page d'accueil est très claire et bien structurée <sup>3</sup>						

### Probabilité d'achat

**Question 5. Indépendamment du prix, imaginez que ce produit vous intéresse. Quelle serait la probabilité pour que vous l'achetiez sur ce site marchand ? \*Échelle**

(0 signifie « Peu probable » et 10 signifie « Très probable »)

**Question 6. Avez-vous déjà acheté un produit sur ce site marchand ? \*Choix unique**

- Oui
- Non

**Question 7. Êtiez-vous satisfait du processus d'achat ? \*Échelle**

(1 signifie « Je n'ai pas été satisfait(e) du produit » et 6 signifie « J'ai été très satisfait(e) du produit »)

<sup>1</sup>Qualité perçue

<sup>2</sup>Ergonomie du site

<sup>3</sup>Clarté de l'information

## Données socio-démographiques

### Question 8. Êtes-vous : \*Choix unique

- Une femme
- Un homme

### Question 9. Quel âge avez-vous ? \*Choix unique

- Moins de 20 ans
- Entre 20 et 29 ans
- Entre 30 et 39 ans
- Entre 40 et 49 ans
- Entre 50 et 59 ans
- 60 ans et plus

### Question 10. Dans quelle région habitez-vous ? \*Choix unique

- Auvergne-Rhône-Alpes
- Bourgogne-Franche-Comté
- Bretagne
- Centre-Val-De-Loire
- Corse
- Grand Est
- Hauts-de-France
- Ile de France
- Nouvelle Aquitaine
- Normandie
- Occitanie
- Pays de la Loire
- Provence-Alpes-Côte-d'Azur