

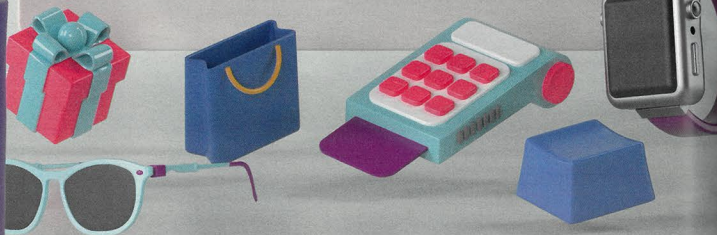
LE PALMARÈS DES MEILLEURS SITES POUR ACHETER EN LIGNE

LA MÉTHODE DE L'ENQUÊTE

Pour établir cette cinquième édition des meilleurs sites d'e-commerce, Capital a de nouveau fait appel à l'institut Statista, l'un des plus gros portails de statistiques économiques dans le monde.

Ses experts ont d'abord actualisé une base de données contenant plus de 10 000 sites marchands, en fonction de leur audience et de leur activité. Rappelons que, pour y figurer, ces derniers doivent vendre en France et au grand public des produits détenus en stock. Les places de marché et les plateformes d'échanges entre particuliers ne sont donc pas présentes. Les sites ont ensuite été testés selon 53 critères (qualité de l'ergonomie, sécurité du paiement, modes de livraison, SAV, etc.). En outre, 3 000 cyberacheteurs ont été invités à donner un avis plus subjectif sur les pages d'accueil des sites. Au final, une note sur 10 a été établie. Selon l'importance du secteur analysé, le nombre de primés varie de 5 à 20.

avec statista



Malgré la fin des confinements, les ventes en ligne continuent leur folle progression. Au risque de voir le nombre de sites débordés, ou carrément douteux, exploser. D'où l'importance de ce guide exclusif.

PAR BRUNO DECLAIRIEUX

L'appétit vient en mangeant. En 2020, Covid oblige, les Français s'étaient rués sur les sites d'e-commerce pour faire leurs courses, faute de pouvoir se rendre dans leurs magasins habituels. Résultat : la barre des 60 milliards d'euros d'achats de marchandises sur Internet avait été dépassée pour la première fois. Mais les consommateurs n'étaient visiblement pas rassasiés. L'an dernier, le retour à une vie presque normale aurait pu entraîner un repli de l'activité sur le Web. Or, selon la Fedvad (Fédération de l'e-commerce et de la vente à distance), les dépenses ont encore grimpé de 7% pour atteindre 66,7 milliards d'euros. Les bons vieux commerces physiques peuvent donc se faire du souci : nombre de cyberacheteurs n'ont pas l'intention de modifier leurs habitudes, même si la crise sanitaire se termine.

Cet engouement constitue, en miroir, une excellente nouvelle pour les sites marchands, dont le nombre ne cesse de progresser. Mais il s'accompagne d'exigences grandissantes de la part de clients toujours plus avertis. Ergonomie

de l'interface, variété et sécurité des types de paiement, souplesse dans les modes de livraison à domicile ou en magasin, informations et conseils en direct... Les services proposés se doivent d'être de plus en plus pointus. Or tous les sites ne parviennent pas à suivre le rythme. L'écart a même tendance à se creuser entre les premiers de cordée et ceux qui se moquent du client. Pour distinguer les uns des autres, notre palmarès se révèle plus utile que jamais. Conçu en partenariat avec l'institut Statista, ce banc d'essai exceptionnel a permis de sélectionner 600 plateformes parmi plus de 10 000 enregistrées dans notre base de données, grâce à une batterie de 53 critères techniques différents, complétée par un sondage auprès des internautes. Lancé en 2018, ce label de qualité est devenu depuis une référence, de plus en plus de sociétés étant fières de s'en prévaloir. Pour le conserver, ces dernières doivent respecter leurs engagements, au risque de se faire vite rappeler à l'ordre par leurs clients sur les réseaux sociaux. Un cercle vertueux. ■