

# LE WEB-TO-STORE

## VISION COMMERÇANTS

3<sup>ème</sup> BAROMÈTRE MAPPY / BVA :  
observation de l'évolution des comportements  
des consommateurs dans leurs achats.

### 1 INTERNET CAPTE T-IL TOUJOURS LA CROISSANCE DU COMMERCE EN FRANCE ?



Source : Communiqué OMC publié en avril 2015



Source : Etude Fevad publiée en janvier 2015.

#### Commerçants et e-commerce

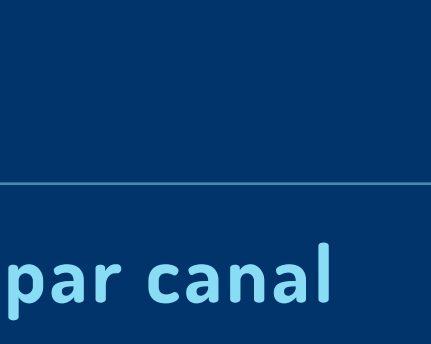


### 2 UNE MEILLEURE COMPRÉHENSION

#### # Des usages Web-to-Store



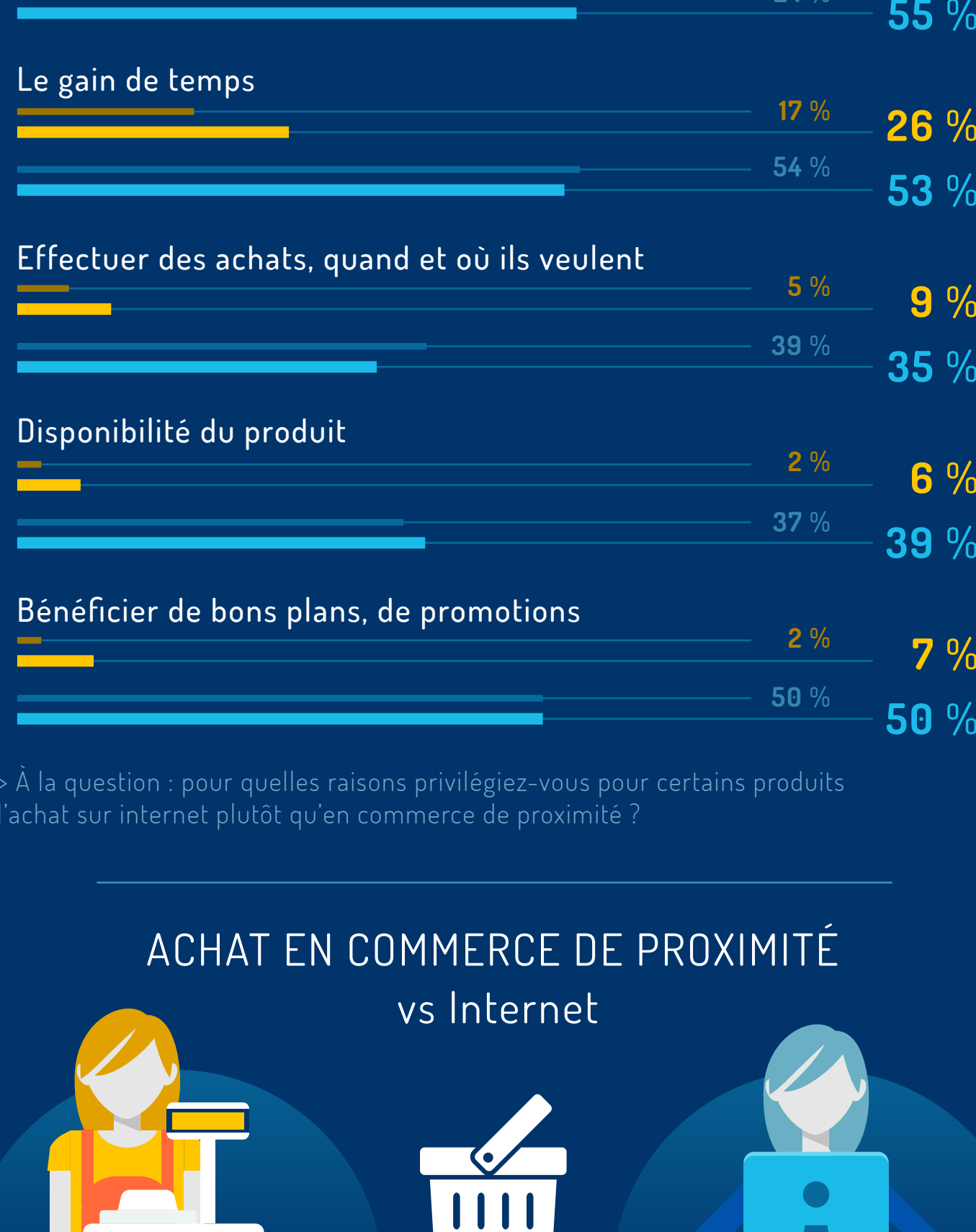
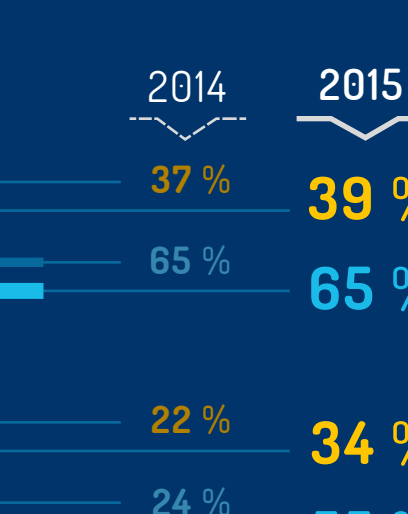
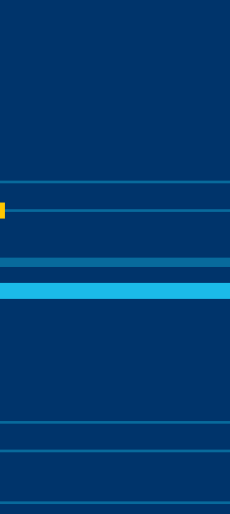
des commerçants se déclarent intéressés par le Web-to-Store dans le cadre de leur business



des consommateurs se déclarent intéressés par le Web-to-Store

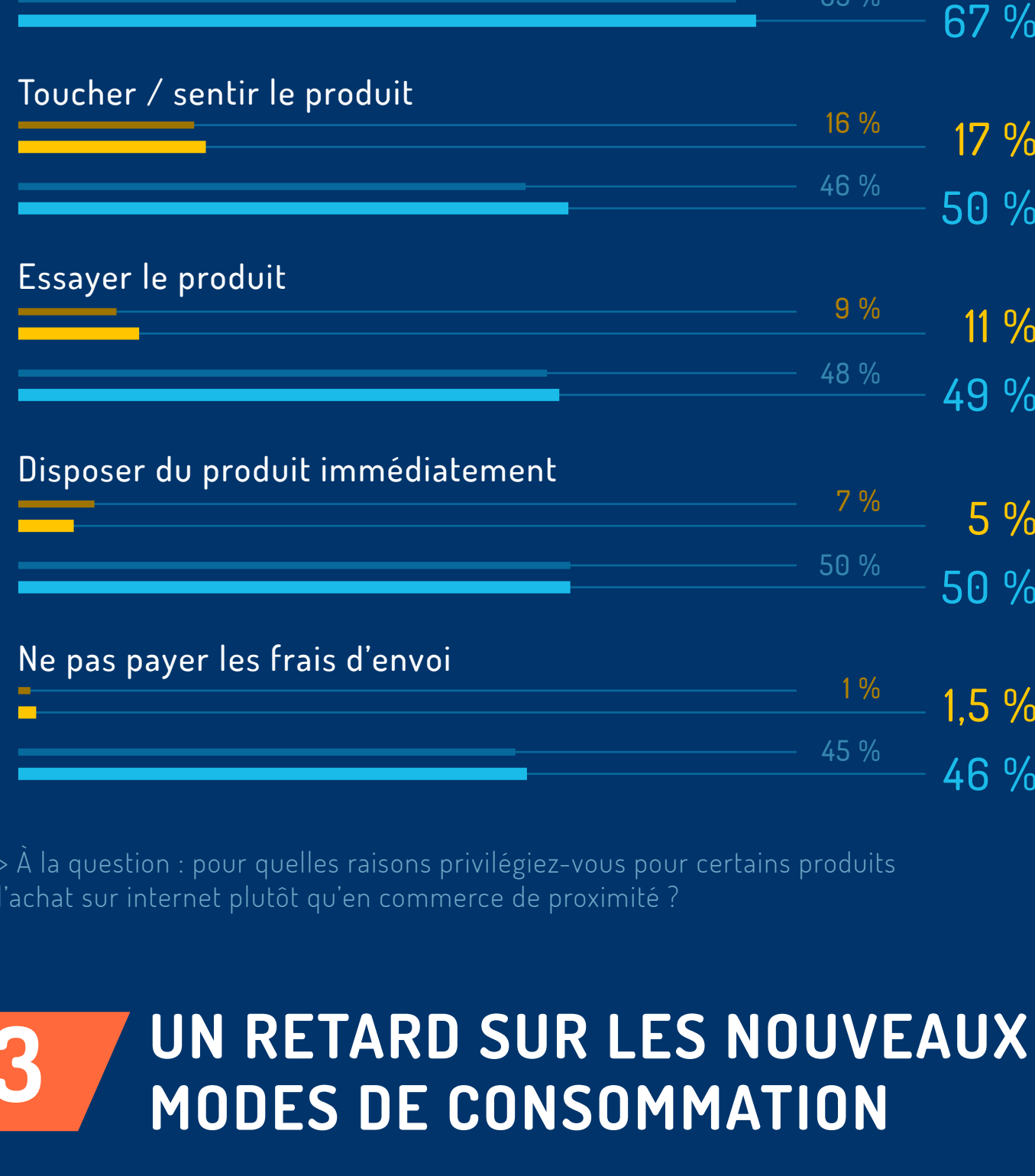
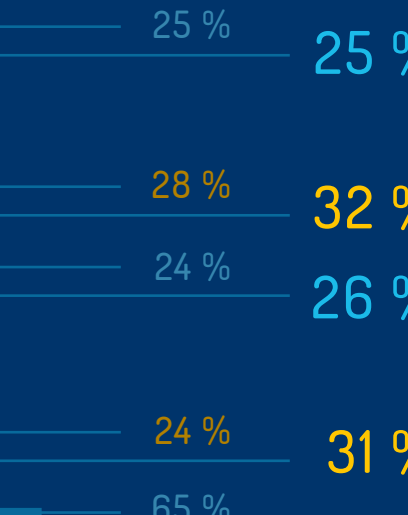
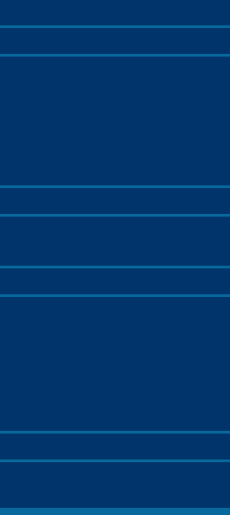
#### # Les motivations d'achat par canal

ACHAT SUR INTERNET vs Commerce de proximité



> À la question : pour quelles raisons privilégiez-vous pour certains produits l'achat sur internet plutôt qu'en commerce de proximité ?

#### ACHAT EN COMMERCE DE PROXIMITÉ vs Internet



> À la question : pour quelles raisons privilégiez-vous pour certains produits l'achat sur internet plutôt qu'en commerce de proximité ?

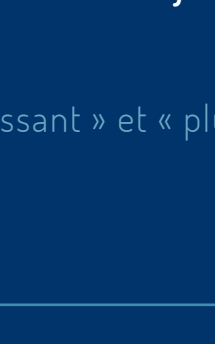
### 3 UN RETARD SUR LES NOUVEAUX MODES DE CONSOMMATION

#### # Le click & collect, un dispositif plébiscité par les consommateurs

##### Système du Click & Collect :

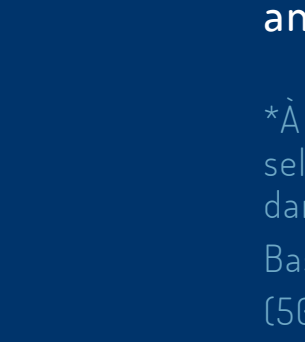
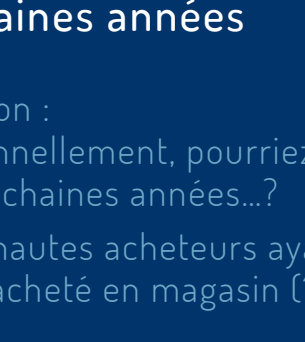


Mais il est encore minoritaire chez les commerçants de proximité



\* Ensemble des réponses « tout à fait intéressant » et « plutôt intéressant »  
Base : possesseurs de smartphone.

#### # Perception de cette pratique de consommation dans les prochaines années



\*À la question : vous, personnellement, pourriez-vous, dans les prochaines années...?

Base : internautes acheteurs ayant également acheté en magasin (1593).

\*À la question : selon vous, vos clients pourraient-ils, dans les prochaines années...?

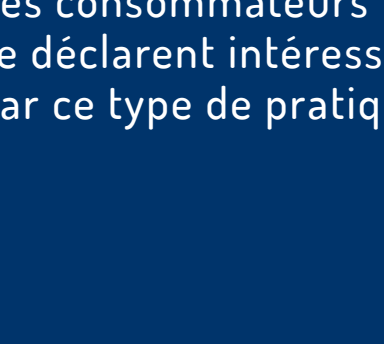
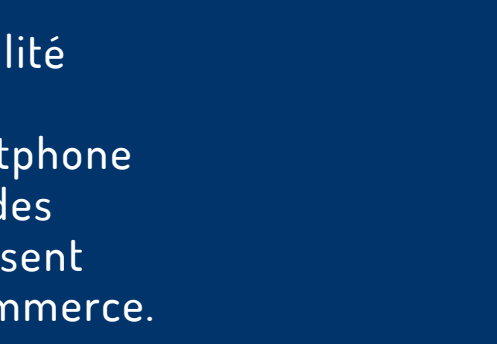
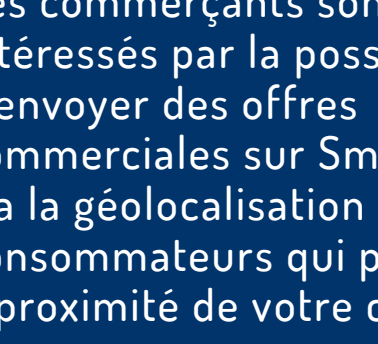
Base : ensemble des commerçants (505).

#### # Frileux sur les avis ?

6 commerçants sur 10 n'ont pas de système de gestion des avis



#### # Quid du mobile ?



### CONCLUSION

Les commerçants ont une meilleure compréhension des comportements des consommateurs connectés, mais ils en sous-estiment encore l'ampleur. Les commerçants adoptent lentement mais sûrement le digital dans leurs pratiques de vente.

• Étude réalisée par BVA pour Mappy, du 26 août au 8 septembre 2015, sur un panel online de 2030 personnes, représentatif des internautes de 18-64 ans.

• Étude réalisée par BVA pour Mappy, du 26 août au 8 septembre, auprès de 505 commerçants, représentatif des enseignes de proximité en France.

POUR NOUS RETROUVER :  
<http://blog.mappy.com/>  
<http://corporate.mappy.com/>



Conception et réalisation : Mappy, agence Art Presse.