



LES MEILLEURS SITES D'E-COMMERCE 2020

Pas facile de faire le tri entre les milliers de sites qui vous promettent la lune. Lesquels méritent vraiment votre confiance ? Sécurité, ergonomie, livraison... Notre verdict.

PAR BRUNO DECLAIRIEUX

LA MÉTHODE DE L'ENQUÊTE

Capital s'est associé avec l'institut d'études Statista pour établir ce palmarès original. Notre partenaire s'est appuyé sur une base de données riche de plus de 10 000 sites marchands ayant une activité en France.

Seuls ceux vendant au grand public et possédant leurs propres stocks ont été étudiés pour disposer d'un échantillon homogène. D'où l'absence des places de marché ou des plateformes de particulier à particulier. Une première sélection a d'abord été établie selon leur fréquentation en 2019 et leur chiffre d'affaires quand il était disponible. Puis les sites retenus ont été testés par les analystes de Statista en fonction de 53 paramètres répartis en 6 grands thèmes (ergonomie, sécurisation des achats, modes de paiement et de livraison proposés, service clientèle et performances techniques). Enfin, 3 000 cyberacheteurs ont donné leur avis sur les pages d'accueil. Au final, une note sur 10 a été établie et 600 sites ont été récompensés dans 79 catégories, avec des classements de grandeur variable (entre 5 et 20 sites) selon la taille de chaque secteur.

Avec
statista

Toujours plus ! Avec 103,4 milliards d'euros de chiffre d'affaires, dont environ 45 milliards pour les seuls produits, l'e-commerce en France a encore atteint des sommets en 2019. Selon la Fevad, le syndicat de la profession, la progression a été spectaculaire sur les dix dernières années, avec des ventes qui ont plus que quadruplé, faisant de notre pays le deuxième marché en Europe. Et les prévisions pour 2020 s'annonçaient bonnes... avant l'épidémie du coronavirus, dont on ignore quel impact il aura sur l'activité du secteur : favorable si les consommateurs confinés optent pour des courses en ligne moins risquées ; défavorable si la déprime l'emporte, notamment pour tous les achats non indispensables.

Richesse de l'offre, livraison à domicile, prix attractifs : les avantages du Web sont bien connus. Les dangers aussi, comme les problèmes de sécurité du paiement en ligne et de confi-

dentialité des données. Pas comode, d'ailleurs, face au nombre de sites existants – une ouverture en France toutes les trente minutes –, d'évaluer leur sérieux. Notre palmarès devrait permettre d'y voir plus clair. Ce banc d'essai exceptionnel a été conçu avec l'aide de notre partenaire Statista. Cet institut réalise des études de marché internationales et possède un portail riche de plus de 1 million de données statistiques. Il a bâti une grille d'analyse permettant d'évaluer précisément les performances et les services proposés par les sites (lire l'encadré ci-contre). Au final, les 600 meilleurs ont été retenus, avec la victoire, comme lors de notre précédente édition, du géant allemand de la mode Zalando, qui obtient la note de 8,6 sur 10. Mais la concurrence a été vive. « Les notes au-dessus de 8 sur 10 sont presque trois fois plus nombreuses qu'il y a un an », constate Xavier Vogt, l'un des responsables de l'enquête. Plutôt bon signe. ■