



Paris, le 27 mai 2008

## COMMUNIQUE DE PRESSE

### **Nouveau record de satisfaction pour le e-commerce : 97% des internautes satisfaits de leurs achats sur internet**

Les résultats de la quatrième édition du Baromètre exclusif Fevad - Médiamétrie//NetRatings sur le comportement et les habitudes de consommation des internautes confirment que le niveau de satisfaction des clients de sites e-commerce n'a jamais été aussi élevé.

Selon cette étude réalisée par Médiamétrie//NetRatings auprès d'un échantillon représentatif des internautes français, près de la totalité des personnes ayant effectué un achat en ligne au cours des six derniers mois se déclarent satisfaites.

Ainsi, à la question posée par Médiamétrie//NetRatings auprès d'un échantillon représentatif de cyberacheteurs en mai 2008 «D'une façon générale, en prenant en compte tous les aspects de la vente (livraison, délais, service après-vente...), diriez-vous que vous êtes satisfait des achats que vous avez réalisés au cours des 6 derniers mois sur Internet ?», 97% des personnes interrogées se disent satisfaites ou très satisfaites de leurs achats sur internet.

Cet excellent résultat confirme totalement l'étude réalisée en janvier dernier auprès des internautes ayant effectué un achat en ligne à Noël. D'après cette enquête réalisée par l'institut DirectPanel, pour le compte de la Fevad, 96,9% des personnes interrogées se déclaraient satisfaites de leurs achats de Noël en ligne et 99,6% d'entre elles déclaraient avoir l'intention de continuer à réaliser des achats en ligne.

Pour la Fevad : « Le maintien du taux de satisfaction à un tel niveau est un signe très encourageant pour l'avenir du commerce en ligne. C'est aussi le résultat des efforts accomplis par l'immense majorité des e-commerçants pour élever la qualité de l'offre et répondre aux exigences d'une clientèle toujours plus nombreuse ».

Selon Médiamétrie, plus de 21 millions de Français ont acheté sur internet au cours du 1er trimestre 2008, pour un montant total estimé par la Fevad à 5 milliards d'euros et 55 millions de transactions.

Les résultats complets de la quatrième édition du Baromètre exclusif Fevad - Médiamétrie//NetRatings sur le comportement et les habitudes de consommation des internautes français et la fréquentation des sites de e-commerce seront présentés le 11 juin prochain à l'occasion de l'Assemblée Générale de la Fevad.

## **A propos du Baromètre Fevad-Médiamétrie//NetRatings**

Médiamétrie//NetRatings a mené pour le compte de la Fevad le 4ème Baromètre sur les comportements d'achats « multicanaux » des internautes, auprès de 3 152 répondants du MegaPanel.

11 univers ont été étudiés dont le Voyage Tourisme, mais aussi les Produits techniques, l'Habillement & les accessoires, les Jeux & Jouets, la Maison, les Produits Culturels, l'Hygiène/Beauté/Santé, l'Alimentation, les Services, la Finance/Assurance et l'Automobile. L'étude met en valeur le rôle d'Internet dans le cadre d'une vente à distance, que ce soit en tant que canal d'achat ou canal prescripteur, en identifiant pour chaque univers et chaque canal (Catalogue, Internet, magasin) les freins et motivations des internautes.