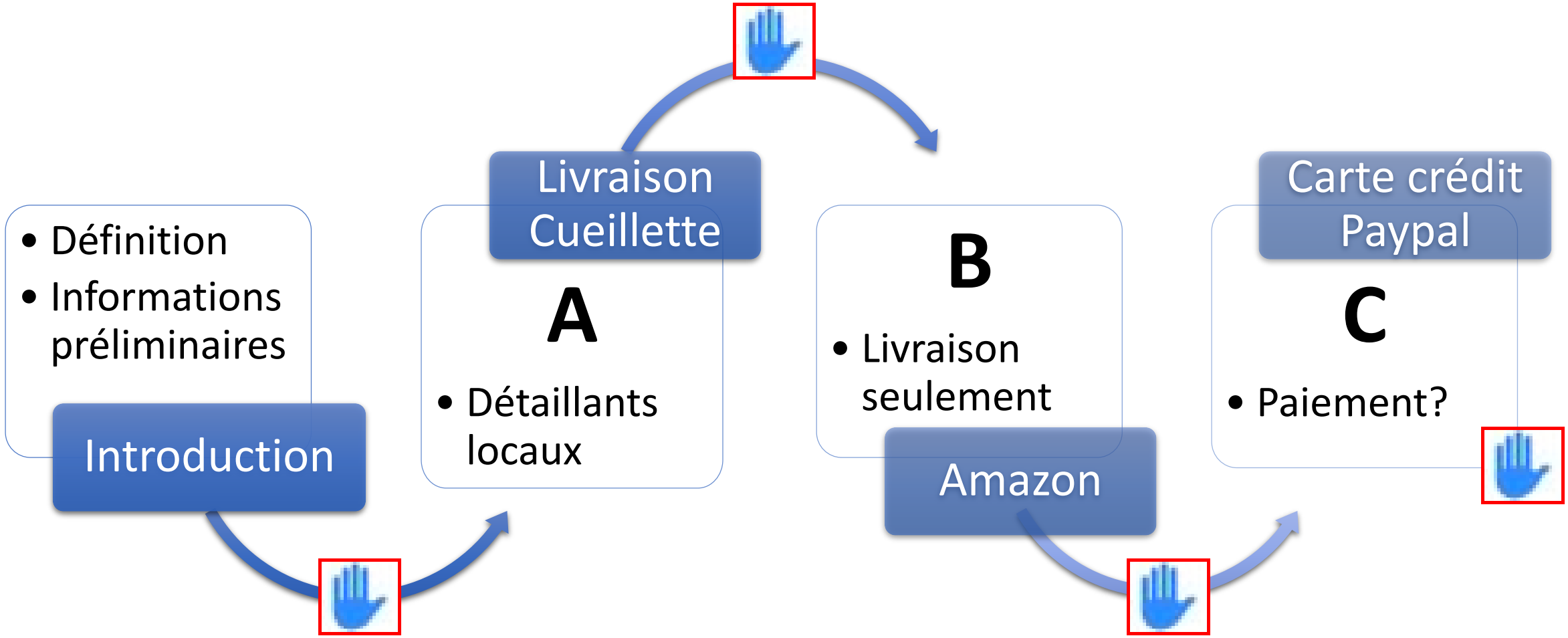
Initiation aux achats en ligne (commerce électronique)

Image provenant du site openclipart.org

Présentateur : Pierre Delisle

24 novembre 2023

Plan de présentation



Radio-Canada | MENU

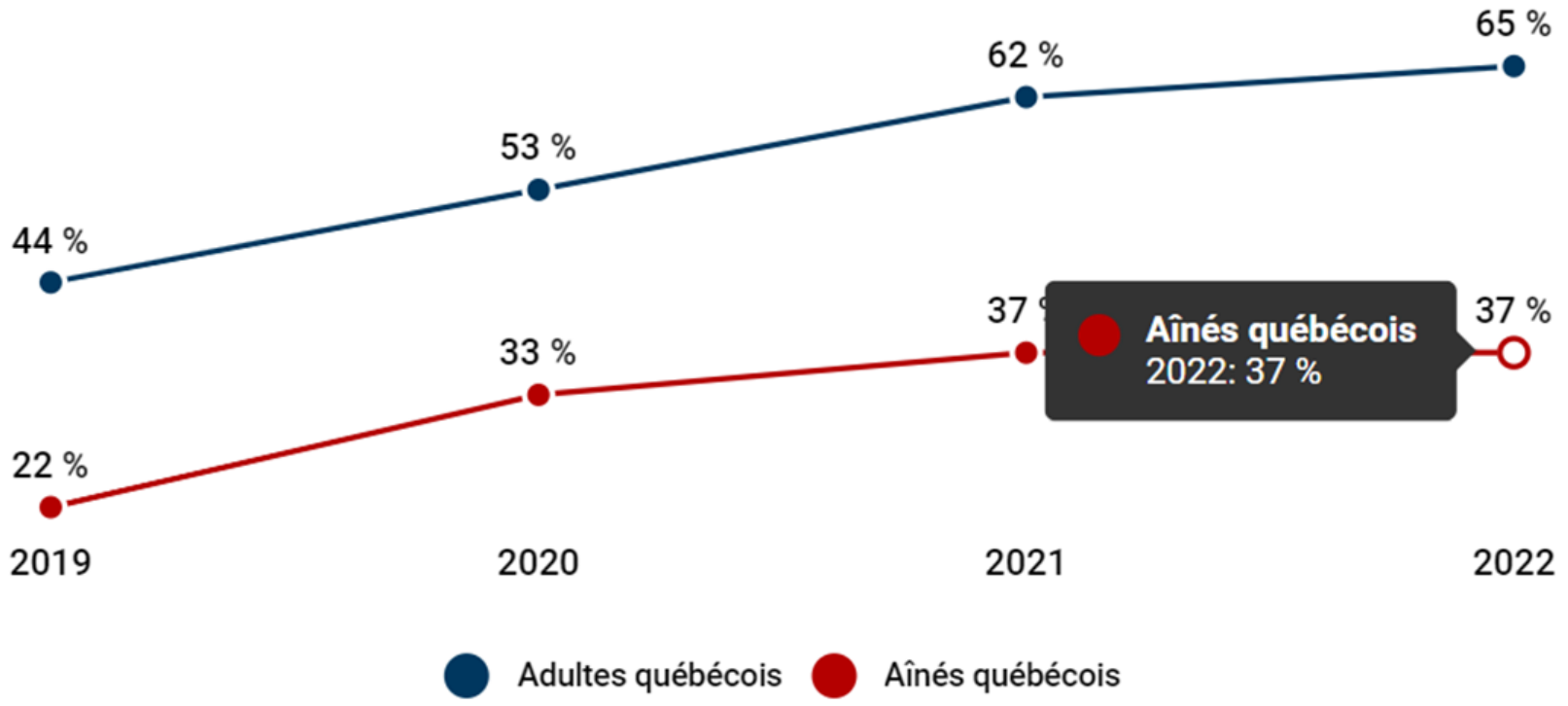
INFO

À la une En continu ICI RDI Vidéos

E-Commerce › B2C E-Commerce

ACHATS EN LIGNE PAR LES AÎNÉS QUÉBÉCOIS

(en comparaison à l'ensemble des adultes québécois)



© ATN 2022

ril 2021,

Gen Z (21–26) Millennials (27–40) Gen X (41–55) Boomers (65–75) Pre-boomers (76–103)

© Statista 2023

Achats en ligne vs 55 ans et + (LIEN)

- Globalement, tout groupe confondu, passée de 48 % à 77 % au cours de la dernière année (2020)
- 55 et + : Tranche d'âge dont la proportion de cyberacheteurs a le plus augmenté en 2020
- Sous-groupes de 65 à 74 ans et les 75 ans et plus ont aussi vu leur nombre de cyberacheteurs explosé
- Aînés rapidement invités à aller en ligne pour trouver information sur santé
  - Tant qu'à être branché …

En tout K

- Le plus compliqué, dans les achats en ligne?
  - Ce n’est pas d’effectuer l’achat!
  - C’est de se défaire de ses craintes …
  - Et de le faire sécuritairement!

Image provenant du site www.freepng.fr

Définition (Argentaire)

- Le commerce électronique =
  - achat ou vente de biens ou de services
  - sur Internet
  - transfert d'argent
  - transfert de données

Image provenant du site www.freepng.fr

4 règles simples, selon Michel Gagné

- Sécurité dans les transactions électroniques
  1. Est-ce une compagnie de confiance?
  2. Êtes- vous vraiment sur le site de la compagnie visée?
  3. Suis-je sur un lien sécurisé?
  4. L'ordinateur utilisé est-il propre?

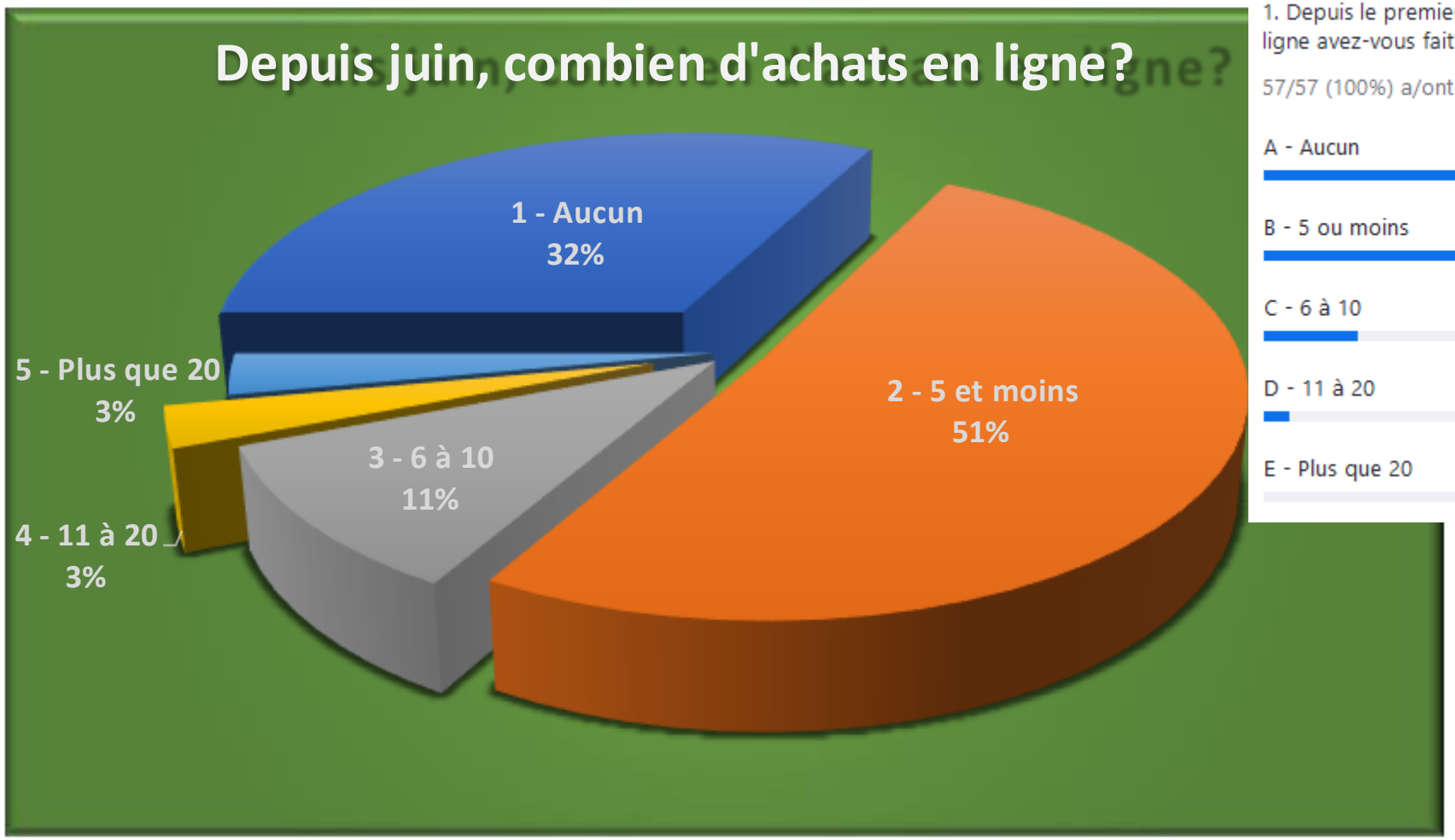
Achats en ligne : pré-requis

- Des idées d’achat
- Un outil numérique sécuritaire avec un navigateur (Chrome, Edge, Safari …)
- Un lien sécuritaire
- Une carte de crédit et/ou un compte de paiement virtuel (PayPal **Présentation de Michel Paul**)

Piti Sondage

- Environ combien d’achats en ligne avez-vous fait depuis le premier juin?
- Sites favoris pour ceux qui ont acheté
- Quel est (ou quel serait) LA(les) principale(s) cause(s) de votre inconfort?
- Au sondage, 2 minutes!

Sondage lors des présentations

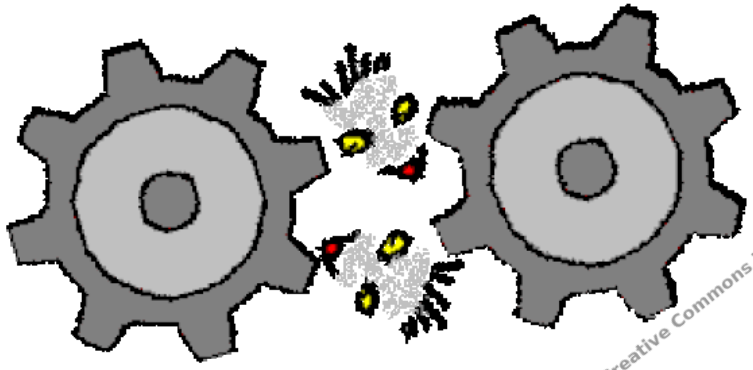


1. Depuis le premier juin, approximativement, combien d'achats en ligne avez-vous fait? (Choix unique) *

57/57 (100%) a/ont répondu

A - Aucun	(18/57) 32%
B - 5 ou moins	(29/57) 51%
C - 6 à 10	(8/57) 14%
D - 11 à 20	(2/57) 4%
E - Plus que 20	(0/57) 0%

Fonctionnement


©Creative Commons Zero, Public Domain Dedication

- Site précis OU recherche avec outil (style Google , Bing, Yahoo …)
- Boutique(s) virtuelle(s) qui affiche(nt) et précise(nt) produits
- Sélection du produit voulu, ajout dans le panier d'achat(s)
- Article(s) choisi(s), processus de règlement de la commande avec un des modes de paiement autorisé
- Sélection des modalités de livraison

Achats en ligne – quelques avantages

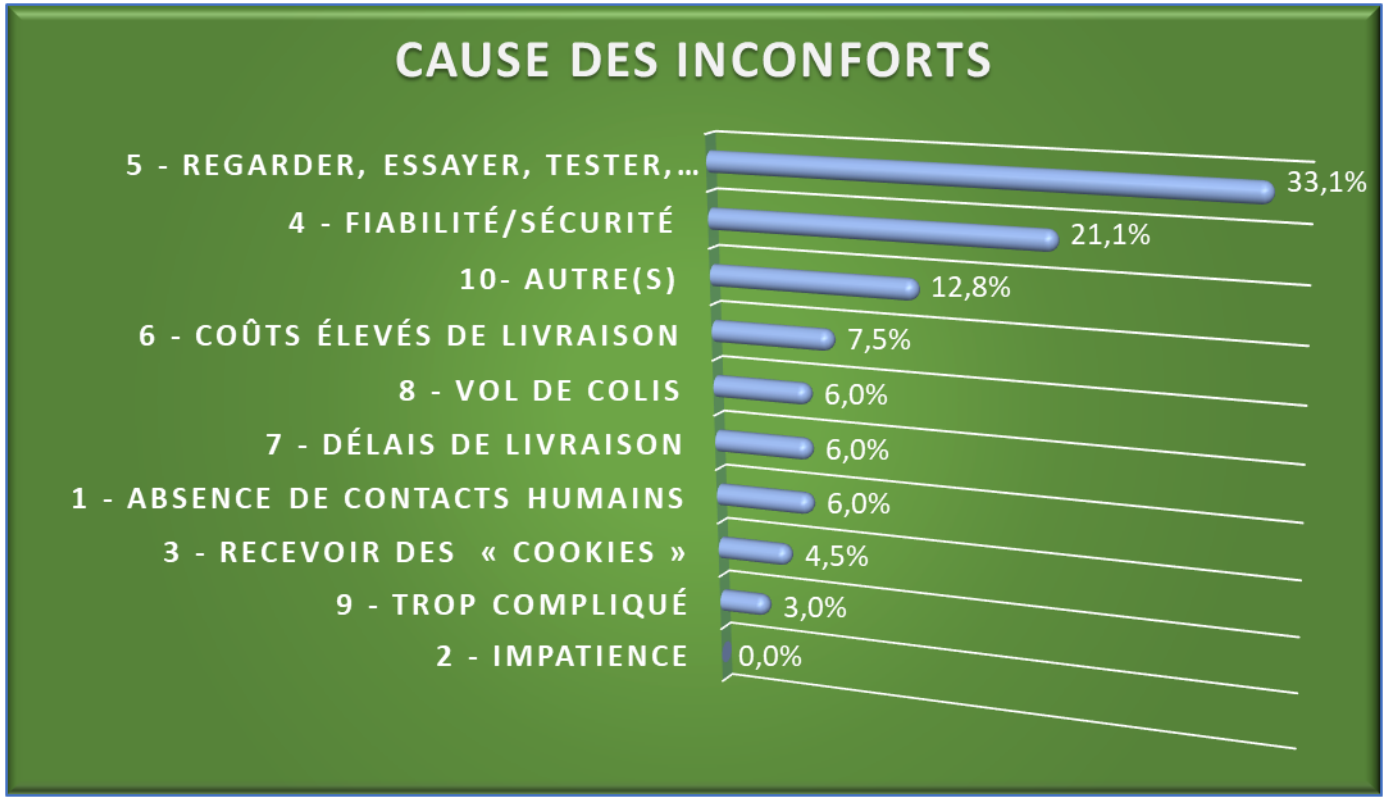
- Gagner du temps, 24/7
- Comparer le prix sur différents sites
  - Bénéficier de prix plus bas (- de coûts fixes)
- Faire ses achats sans se déplacer (ou cueillette)
  - Transport de gros colis
- Accéder à une gamme de produits plus étendue
- Bénéficier de l'avis et commentaires de consommateurs
- Faire le suivi de partout
- Acheter plus facilement à l'étranger
- Accéder à des produits « seconde main »

Achats en ligne – 9 Inconforts (LIEN)

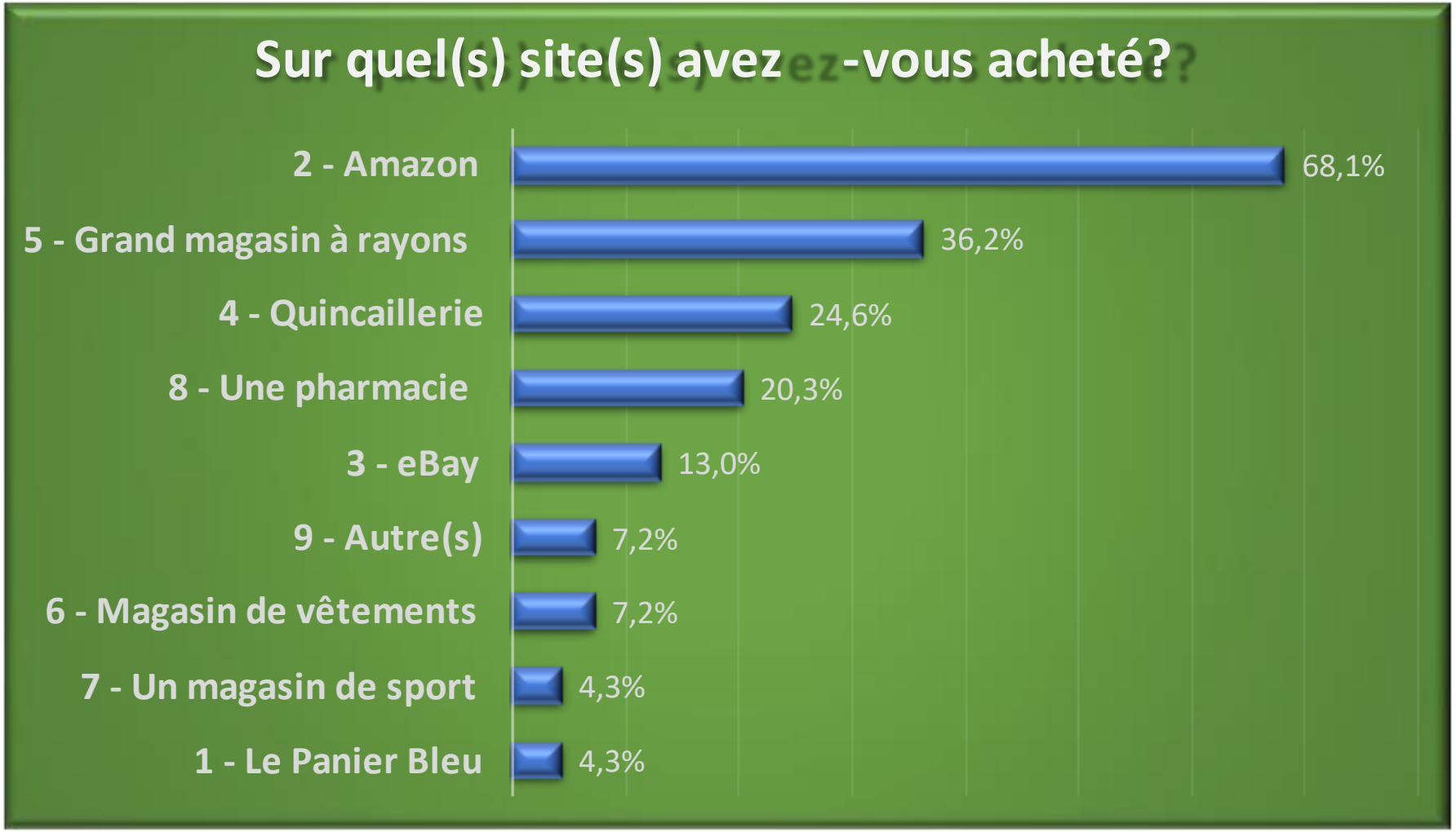
Base : adultes n'ayant pas réalisés d'achat en 2014

- Trop compliqué (32%)
- Accepter l'impossibilité de regarder, sentir, tester, essayer (33%)
- S'insécuriser quant à la fiabilité/sécurité d'un site (29%)
- Diminuer mes contacts personnels (amis, commis …)
- Permettre la réception de « cookies »
- Confronter à des délais de livraison
- Payer des coûts de livraison (plus élevé que le produit)
- Au début, de la patience devant l'insécurité
- … Marchands locaux

Sondage du 25 novembre 2020



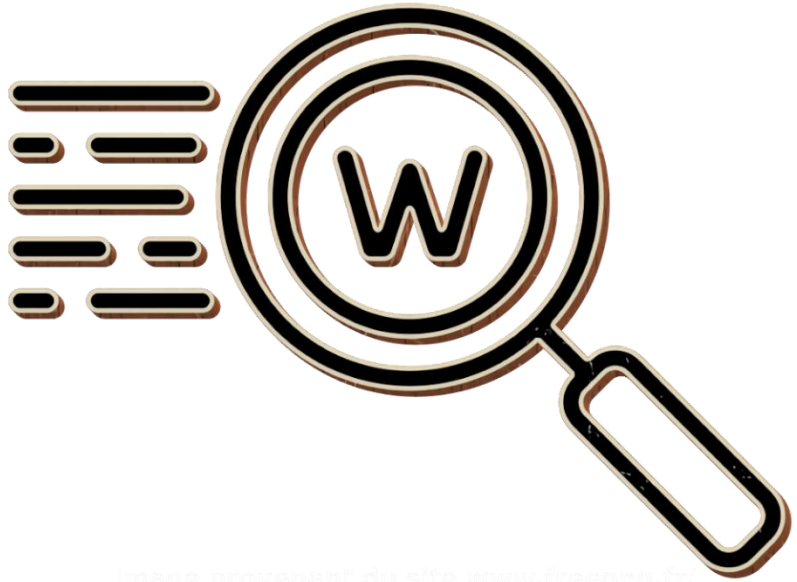
Sondage du novembre 2020



Catégories d'achats en ligne

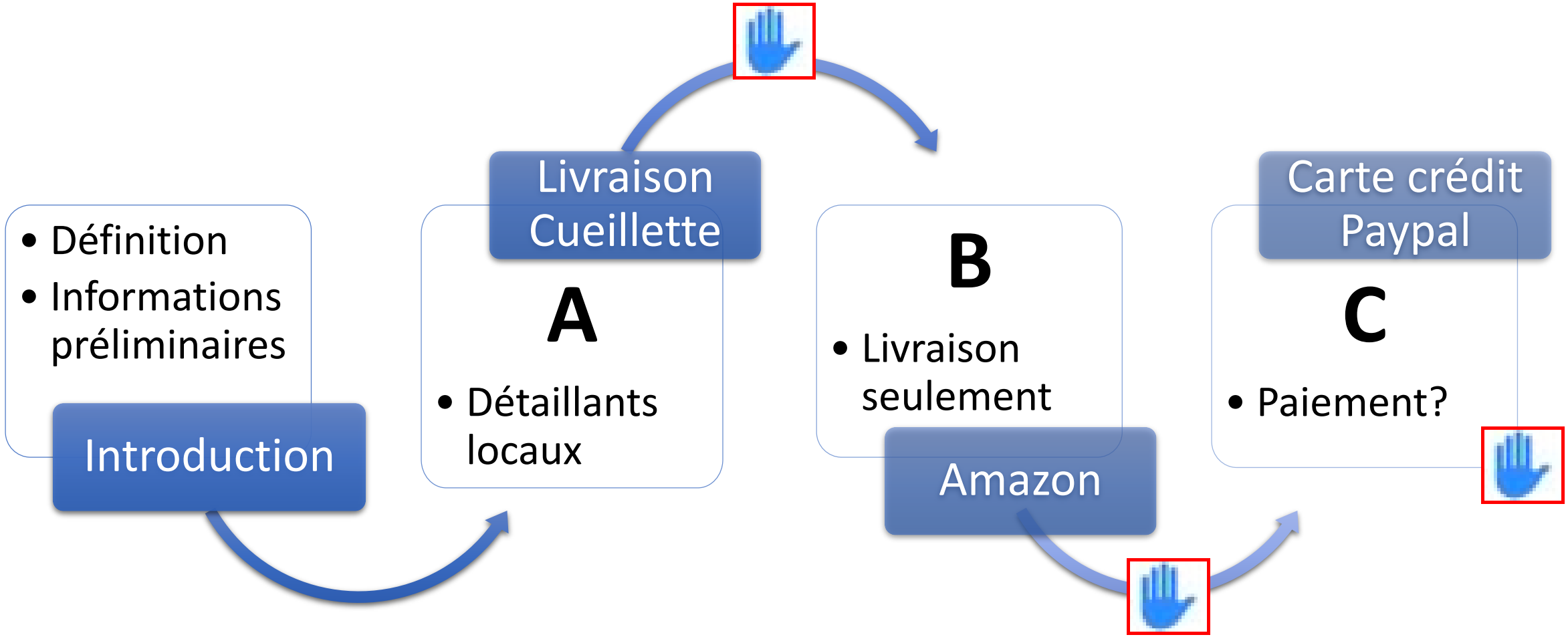
- Vêtements, bijoux et accessoires (65 %)
- Produits électroniques (42 %)
- Musique films et jeux vidéo (40 %)
- Livres, revues et journaux (38 %)
- Produits de santé et de beauté (32 %)

Où trouver?



- Oui, il y a les grands sites
- Ou le site de sa chaîne préférée de magasin
- Faire une recherche du produit sur Internet
  - Si on a la marque, le modèle et autres caractéristiques, facile d'obtenir plusieurs prix

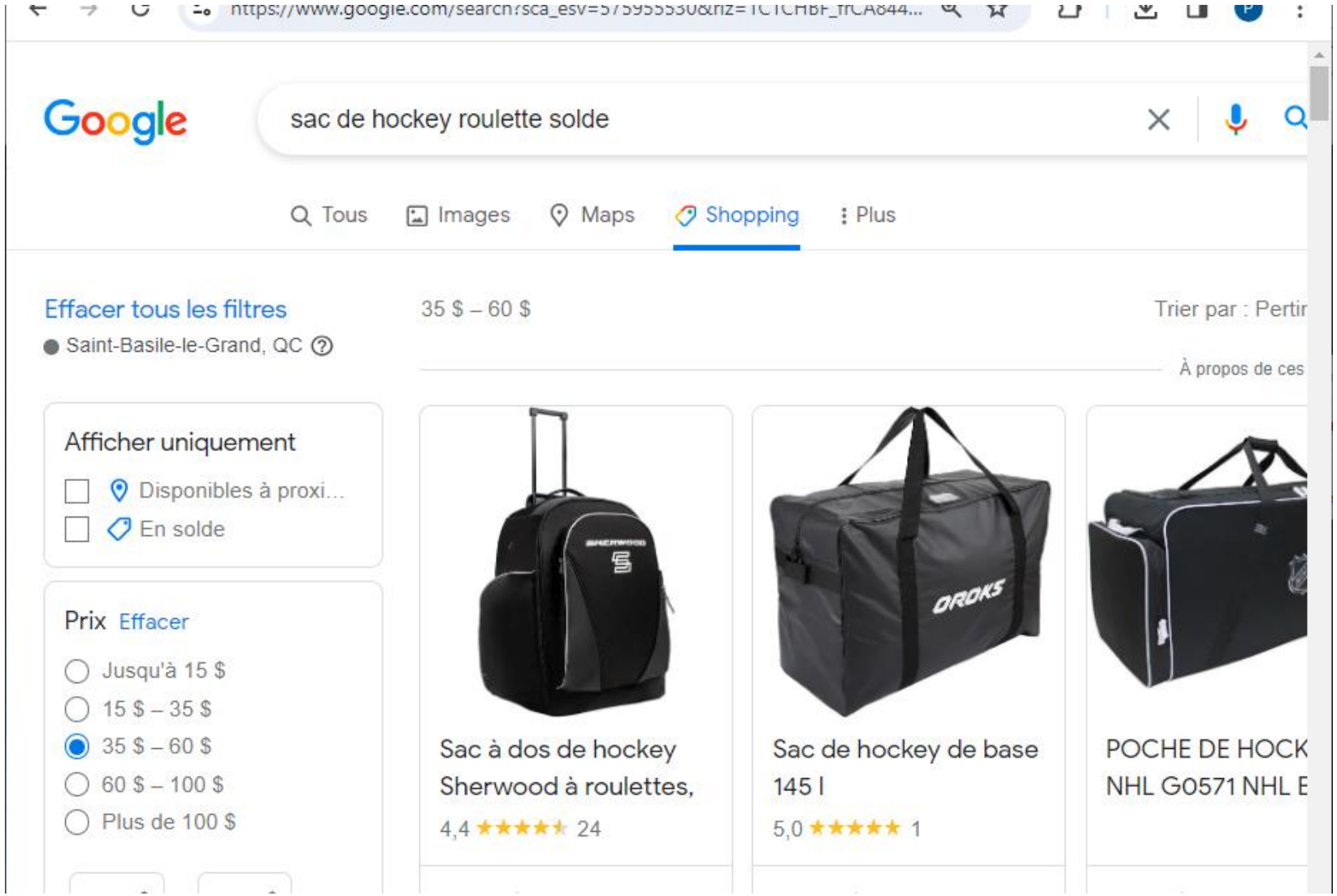
Plan de présentation



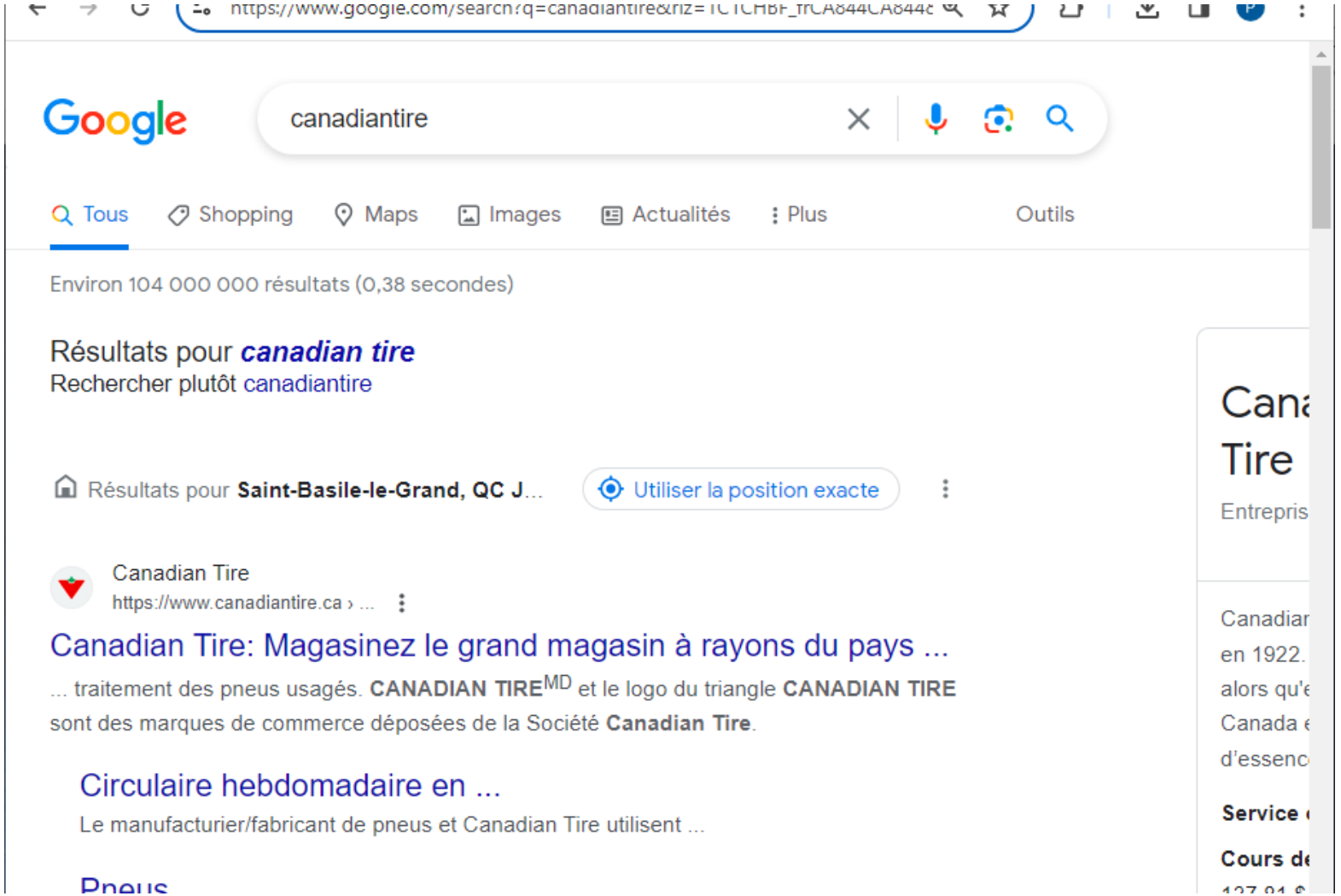
Mécanique personnel d’achat

1. Je vais sur mon navigateur
2. Je recherche mon produit en utilisant des mots-clés les plus précis possibles
3. J’évalue plusieurs résultats jusqu’à ce que je me décide
4. Je reviens sur Google et je fais une recherche avec comme mots-clés: la marque; la fabricant; le modèle. Je vérifie les prix, le transport et les autres commentaires
5. Finalement, je vais vers le site proposant la meilleure affaire.
6. Je vérifie si le site est sécuritaire, l’entreprise fiable et je procède

Magazinez en ligne: Sac de hockey



Magazinez en ligne: Canadian Tire



Suivi

Autres sites « Avec cueillette»

- Avec qui j’ai déjà fait affaire:
  - Walmart
  - Sports-Experts
  - Pennington
  - La Source (ouf!!)
  - …

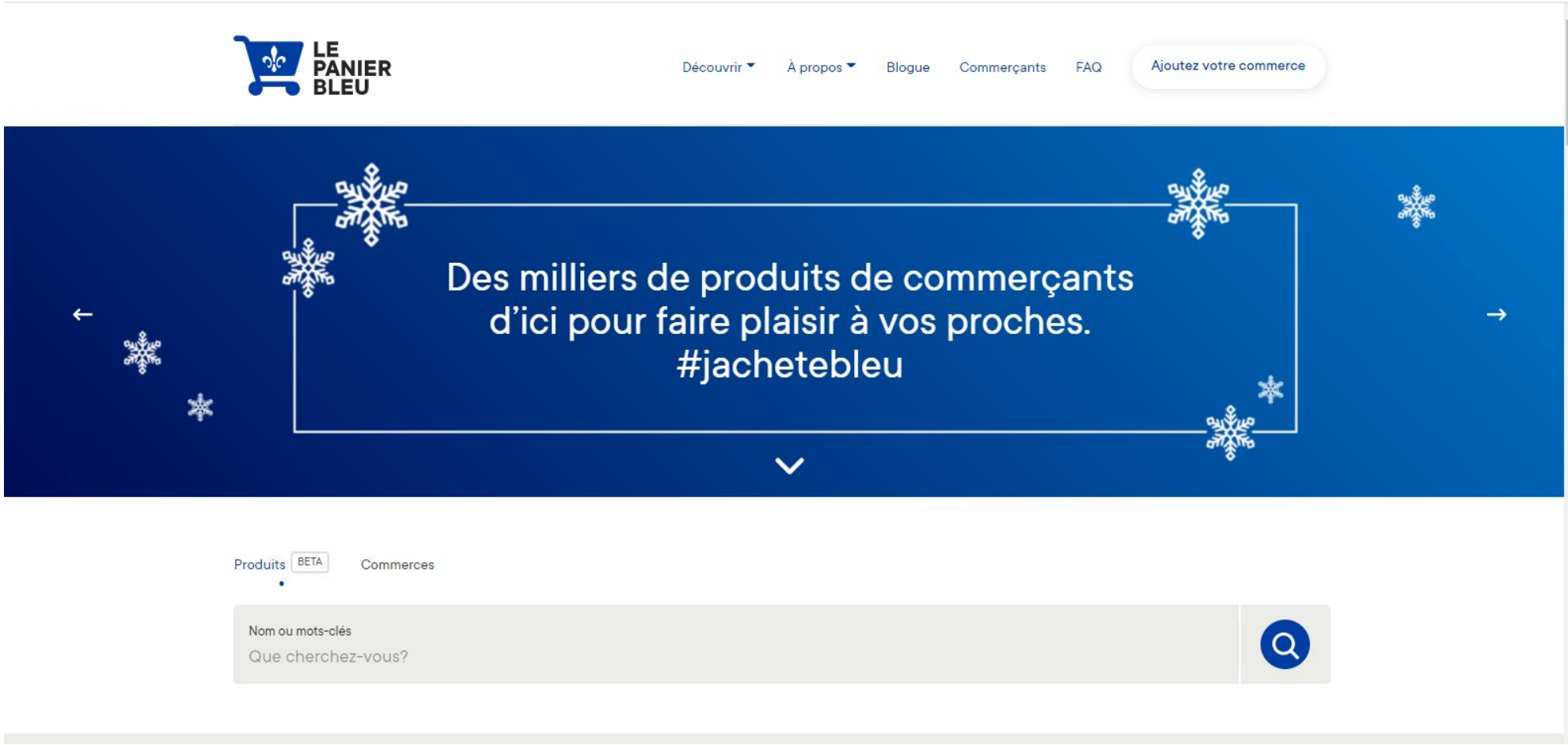
Marché en ligne :

voilà par IGA

Le Panier Bleu : achetons québécois

- Initiative soutenue par le gouvernement du Québec, pour dynamiser l'achat local
- Des milliers de commerces locaux et leurs produits à travers le moteur de recherche
- D’accord, mais … québécois?
  - Commerces : Oui, oui, oui
  - Produits :
    - Oui, surtout produits artisanaux, de confection ou de la ferme
    - Non pour une bonne portion de la marchandise

Site, recherche, choix, vérification, achat



exemple

Amazon

- Prix équitables
- Le service après-vente
- J’ai besoin d’une mini-pompe à vélo …

Ma Mécanique

- Recherche et vérification
- Achat
- Accusé-réception
- Confirmation
- Avantage d’un compte

Autres sites « Livraison »

- Costco.ca
- Walmart.ca
- eBay (aussi ventes aux enchères)
- Plusieurs autres compagnies spécialisées qui n’ont pas de succursales
  - Pool Supplies Canada
  - Light in the box
  - …

Comment payer ?

Creative Commons Zero, Public Domain

- Carte de crédit
- Paypal
- À éviter (car ne permet pas la rétro-facturation)
  - Virement Intérac (sauf si achat style Kijiji, sur place)
  - Carte prépayée
  - Chèque

Carte bancaire (Économie numérique)

- Beaucoup de gens ont toujours peur d'acheter en ligne en utilisant leur numéro de carte bancaire
- Pour limiter cette crainte, les entreprises virtuels sécurisent les achats, en cryptant les informations qui leur sont transmises
- Donner sa carte à un vendeur ou sur Internet
  - Dans la majorité des cas, pour voler les données d'une carte de crédit, ce n'est pas Internet que l'on utilise, mais bel et bien la technique des pickpockets

Office Protection du Consommateur

1. Commerçant fournit toutes ses coordonnées
2. **Recherches** sur références, certifications et avis du site
3. **modalités** d'achat et de livraison, **politique** d'échange et de remboursement
4. Outil **Se renseigner sur un commerçant** pour savoir si l'Office déjà intervenu
5. **Ne jamais faire de paiement à l'avance** autrement que par une carte de crédit (rétrofacturation)

Précautions à prendre (LIEN)