

# Les Canadiens font plus de lèche-vitrines sur Internet

Les Canadiens font de plus en plus de lèche-vitrines sur Internet, mais les grands magasins n'ont pas encore tous compris comment répondre à leurs attentes.

LAURIER CLOUTIER  
La Presse

Selon une étude d'Adviso Conseil et de la Chaire de commerce électronique RBC, dirigée par le professeur de HEC Montréal, Jacques Nantel, les achats en ligne sont en progression constante, mais ne représentent toujours qu'une faible proportion des ven-

tes totales des magasins.

Les consommateurs préfèrent, en fait, utiliser d'abord les sites des magasins pour se renseigner sur les produits et comparer les prix, avant d'acheter sur place ou en ligne. Les magasins qui n'investissent pas dans un site qui permet aux clients de se renseigner se voient donc éliminer du processus de magasinage en ligne qui, plus tard, devrait générer un

plus gros volume de ventes.

De grands magasins intègrent l'exploitation de leur site à celle de leurs magasins et de leur catalogue, selon l'étude d'Adviso et de la chaire de Jacques Nantel. D'autres détaillants utilisent leur site comme centre de liquidation seulement, ce qui ne convient pas aux besoins actuels de lèche-vitrines des Canadiens. L'intégration du site à l'exploitation des grands magasins constitue un enjeu majeur pour l'avenir, selon l'étude.

«Les clients qui magasinent en utilisant plusieurs canaux de distribution (site, catalogue, magasins) appartenant au même détaillant achètent déjà plus souvent et dépensent davantage par transaction», selon l'étude.

Les grands détaillants explorent depuis plusieurs années l'utilisation d'un magasin en ligne, qui leur permettrait de réaliser des économies, de personnaliser leur marketing et de fidéliser leur clientèle.

Adviso et la chaire de Jacques Nantel doivent publier quatre autres études, prochainement, sur le commerce de détail en ligne.



Au Canada, les consommateurs préféreraient utiliser les sites des magasins pour se renseigner sur les produits et comparer les prix, avant d'acheter sur place ou en ligne.