

Communiqué de presse

Enquête représentative sur la prise de rendez-vous en ligne en Suisse

Médecins, coiffeurs ou restaurants: deux tiers des Suisses prennent rendez-vous en ligne

Zurich, le 12 mars 2019 – Environ deux tiers de la population suisse (65%) a pris rendez-vous en ligne au cours des trois derniers mois. La prise de rendez-vous en ligne est plus prisée par les hommes, 72% d'entre eux ayant eu recours à cette modalité. À 57%, les femmes font sensiblement preuve de plus de retenue. Il y a également des disparités régionales: les habitants du Tessin et de Suisse romande prennent largement moins de rendez-vous en ligne que ceux de Suisse alémanique. Tels sont les résultats d'une enquête représentative commanditée par localsearch (Swisscom Directories SA).

Au cours des trois derniers mois, 65% des consommateurs suisses ont pris rendez-vous en ligne au moins une fois. 29% des personnes actives en ligne prennent des rendez-vous régulièrement tandis que 71% le font de manière irrégulière. Plus de la moitié des personnes interrogées qui ont déjà pris rendez-vous en ligne envisagent de le faire encore plus fréquemment à l'avenir. C'est ce que montre une enquête représentative commanditée par localsearch, la principale agence numérique pour les PME suisses et l'exploitante de local.ch et de search.ch.

Les individus qui ne prennent leurs rendez-vous en ligne que rarement, voire jamais, ont leurs raisons: 86% de ceux qui ne prennent pas de rendez-vous en ligne indiquent qu'ils préfèrent le contact personnel. 24% expliquent leur abstinence par le faible nombre d'entreprises offrant ce service et seuls 3% affirment avoir eu de mauvaises expériences lorsqu'ils ont tenté de prendre rendez-vous en ligne par le passé.

Les femmes, les Tessinois et les rentiers ne sont pas des adeptes des rendez-vous en ligne

La prise de rendez-vous en ligne est un sujet d'actualité en Suisse. Il existe toutefois d'importantes disparités en fonction du sexe, de l'âge et de la région linguistique. Parmi les hommes, 72% affirment avoir réservé en ligne au cours des trois derniers mois alors que ce chiffre n'est que de 57% chez les femmes.

Les différences sont encore plus prononcées entre les classes d'âge. Les jeunes aiment beaucoup réserver en ligne alors que les personnes plus âgées font preuve de retenue. 81% des jeunes de 18 à 25 ans indiquent avoir pris au moins un rendez-vous en ligne au cours du dernier trimestre. Chez les 46 à 55 ans, ce chiffre est encore de 60%. Un véritable fossé de génération se manifeste chez les 66 à 74 ans. Dans cette classe d'âge, à peine la moitié (49%) des personnes interrogées ont pris rendez-vous en ligne.

L'enquête révèle des différences surprenantes d'une région linguistique à l'autre: les Tessinois sont les moins nombreux à prendre rendez-vous en ligne. À peine 56% des Tessinoises et des Tessinois ont réservé en ligne au cours du dernier trimestre (contre 60% en Suisse romande et 67% en Suisse alémanique). Le comportement de réservation des Tessinois est donc plutôt empreint de retenue et comparable à celui des femmes et des personnes plus âgées. «Cela pourrait cependant tout simplement être dû aux possibilités moins nombreuses de prendre rendez-vous dans le canton méridional», affirme Harry H. Meier, porte-parole de localsearch. Et il poursuit: «C'est aussi ce qui ressort de la déclaration d'une personne interrogée au Tessin. Elle affirme qu'elle ne connaît aucun prestataire qui permet à ses clients de prendre rendez-vous en ligne.»

Où les Suisses prennent rendez-vous en ligne – et où ils ne le font pas encore

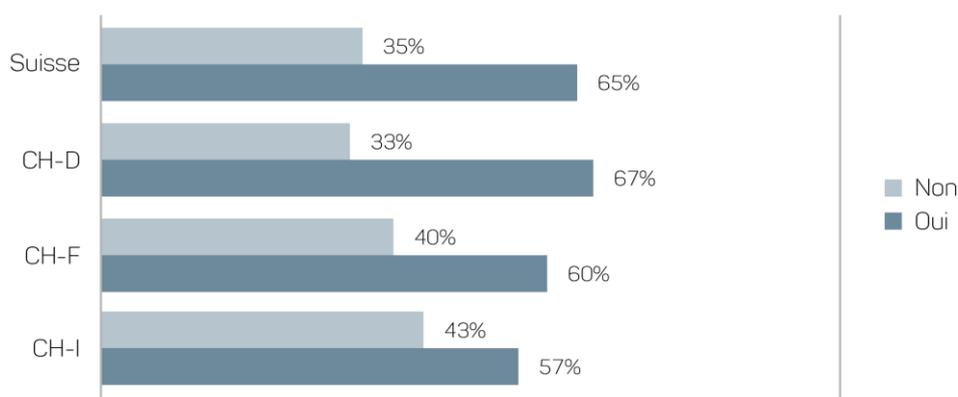
Les personnes qui prennent rendez-vous en ligne le font auprès de différents prestataires. 59% ont réservé une table dans un restaurant au cours du dernier trimestre, 28% ont pris rendez-vous chez leur coiffeur et 24% ont pris rendez-vous en ligne chez leur médecin. Un cinquième a même pris un rendez-vous en ligne pour faire réviser la voiture dans un garage. Prendre rendez-vous chez le dentiste ou réserver une activité sportive sont également des modalités prisées, chacune d'elles comptant 17% de fidèles. Prendre rendez-vous en ligne ne s'est pas encore imposé pour la thérapie (9%), dans le domaine fiduciaire (5%) et dans le conseil juridique (4%).

Les jeunes prennent rendez-vous en déplacement, les rentiers de chez eux

Deux tiers (62%) des sondés indiquent qu'ils prennent plutôt rendez-vous de chez eux. À peine un tiers d'entre eux (23%) le font en déplacement et encore moins prennent rendez-vous depuis leur poste de travail (14%). Des constats bien différents émergent toutefois en tenant compte de l'âge. Le groupe des 18-25 ans prend rendez-vous en déplacement bien plus fréquemment que la moyenne (38%). Les 26-45 ans prennent des rendez-vous en ligne

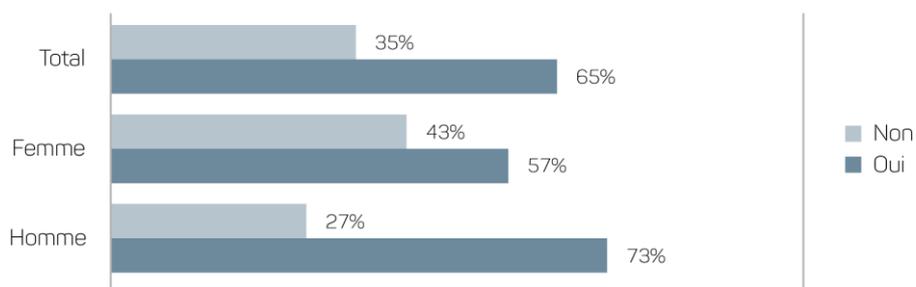
au travail plus fréquemment que la moyenne (21%) et les rentiers préfèrent réserver de chez eux (93%).

Les Suisses alémaniques prennent rendez-vous en ligne plus souvent que la moyenne



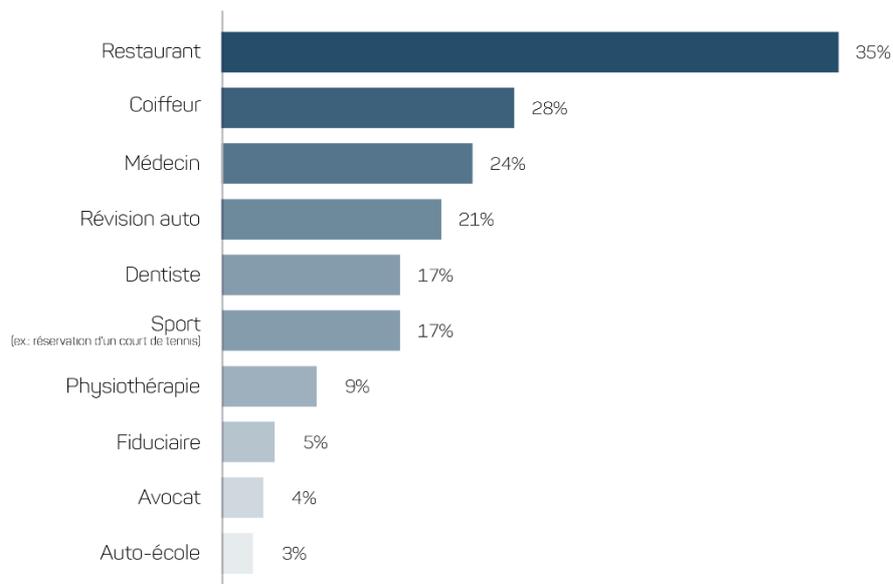
Question: Avez-vous pris un rendez-vous en ligne au cours des trois derniers mois?
Source: localsearch (Swisscom Directories AG)

Les hommes prennent leurs rendez-vous en ligne



Question: Avez-vous pris un rendez-vous en ligne au cours des trois derniers mois?
Source: localsearch (Swisscom Directories AG)

C'est ici que les Suisses prennent leur rendez-vous en ligne



Question: Auprès de quels prestataires avez-vous pris un rendez-vous au cours des trois derniers mois?
Source: localsearch (Swisscom Directories AG)

À propos de l'enquête

L'enquête représentative sur le comportement de réservation en ligne de la population suisse a été réalisée par l'institut d'études de marché Innofact AG de Zurich pour le compte de localsearch (Swisscom Directories SA) en février 2019. 1032 personnes faisant partie d'un panel en ligne représentatif de la population suisse ont été interrogées au cours de l'enquête.

À propos de localsearch

localsearch est le partenaire publicitaire et de marketing leader pour les PME suisses. Le portefeuille de produits de localsearch permet aux entreprises d'être trouvées en ligne, d'acquérir de nouveaux clients et de les fidéliser à long terme. Avec des solutions simples et efficaces pour le marketing en ligne, des conseils compétents sur site et un rapport qualité-prix attrayant, localsearch garantit le succès des PME dans le monde numérique. Avec local.ch et search.ch, localsearch exploite et commercialise en outre les plateformes d'annuaires et de réservation ayant le plus fort taux de pénétration de Suisse avec plus de 8 millions de clients uniques par mois (source: Net-Metrix). local.ch et search.ch comptent parmi les applications les plus populaires de Suisse.



localsearch, local.ch et search.ch sont des marques de Swisscom Directories SA. Swisscom Directories SA est entièrement détenue par Swisscom. Vous trouverez de plus amples informations sur localsearch.ch.

Contact média localsearch

Harry H. Meier, porte-parole localsearch

Förllibuckstrasse 62 | 8021 Zurich | T +41 58 262 71 39 | harry.meier@localsearch.ch