



Le 20 septembre 2012

1&1 publie son étude d'opinion sur la défaillance des sites web

1 internaute français sur 2 régulièrement confronté à des sites web inaccessibles

D'après une étude d'opinion* réalisée en juillet 2012 par 1&1 Internet Ltd, l'un des plus principaux hébergeurs de sites Internet, il ressort que ces derniers font face à nombreux dysfonctionnements de sites web. Interrogés sur leurs habitudes d'utilisation d'Internet, plus de 1 000 utilisateurs français ont déclaré être confrontés à des bogues voire des sites hors-ligne pour cause de maintenance. Alors que les internautes français ont recours à des sites de commerce ou de banques devant être accessibles en continu, ils affirment ne plus solliciter les services d'une entreprise lorsque son site est défaillant.

Des dysfonctionnements pouvant être critiques pour l'activité des entreprises

L'étude de 1&1 consacrée aux habitudes de 1 003 consommateurs français sur le web montre que 76% des internautes sont régulièrement gênés par des sites défectueux. 59.5% d'entre eux relèvent des écarts de fiabilité.

Face à ces constatations, 68.2% des personnes interrogées déclarent ne plus avoir recours aux services d'une entreprise lorsque son site Internet est défaillant et se tourner vers un acteur concurrent. Ainsi, 1&1 avertit les entreprises françaises sur la nécessité d'avoir recours à un hébergeur rapide et performant

A noter, 52% des Français interrogés sont plus critiques envers des sites Internet qu'il y a 5 ans lorsque 1&1 a conduit sa précédente étude. Seulement 23% des internautes reconnaissent une amélioration depuis lors.

Selon les internautes français consultés, les principaux dysfonctionnements de sites web sont les suivants :

- 1) Lenteur de chargement des pages web (50.1%)
- 2) Sites web hors ligne pour maintenance (38.2%)
- 3) Sites web qui ne fonctionnent pas/incomplets (35.9%)
- 4) Adresse web qui ne mènent nulle part (28.5%)
- 5) Fonction de recherche qui ne donne aucun résultat (16.7%)

Alors que la majorité des webmasters préviennent en avance les visiteurs en cas de maintenance, l'étude montre que ceci ne parvient pas à rassurer plus d'un tiers des consommateurs (38.2%) qui déclarent se sentir frustrés à cette occasion.

Une atteinte à l'image des entreprises

Il est intéressant de constater que 38% des internautes ayant répondu à l'étude pensent que la fréquence des erreurs aussi bien pour les petites et les grandes entreprises est la même.

50% des Français pensent qu'ils sont plus à même de juger si un site contient des erreurs de fonctionnement. Plus d'1 Français sur 3 déclarent qu'ils ressentent régulièrement de la colère, de l'inquiétude ou du stress face à un site web défectueux. Le point engendrant le plus de contrariété est le doute pesant sur une transaction en ligne, ressenti par 32.3% des internautes.

Selon Olivier Mauss, CEO de 1&1 Internet Ltd., « *les sites web peu fiables donnent une image négative des entreprises, toutes tailles confondues. Il apparaît clair que face à un site défectueux, les internautes vont ailleurs. Le plus surprenant réside dans la proportion d'internautes qui ne reviendront pas. Les entreprises doivent garder ce point à l'esprit et s'appliquer à maintenir des sites web bien conçus, fonctionnels et reposant sur les infrastructures et la vitesse d'hébergement les plus fiables à leur service* ».

Graham Jones, psychologue spécialisé dans les habitudes des internautes, indique que « *les internautes sont moins à même de revenir sur le site web d'une entreprise s'il ne fonctionne pas correctement, frustrés par la lenteur de chargement et des mises à jour faites au site qui ne fonctionnent que sous certaines conditions. Si un site dispose d'un système de « panier d'achats » ou d'autres services supplémentaires, il est nécessaire de les tester de manière drastique de façon à absolument certains qu'ils ne causeront aucun problème* ».

Les solutions d'hébergement 1&1, gages de la fiabilité des sites Internet

Les packs d'hébergement 1&1 – 1&1 Essentiel, 1&1 Classique, 1&1 Illimité et 1&1 Business – utilisent la géo-redondance contribuant à l'amélioration de la fiabilité des sites web ; ce qui signifie que ces derniers sont hébergés sur plusieurs serveurs répartis dans deux centres de données situés en deux lieux distincts. Les données et les processus des sites web hébergés y sont ainsi exploités de manière synchronisée. 1&1 effectue régulièrement des mises à jour et des opérations d'entretien, sans aucune perturbation sur les serveurs par commutation entre les deux plates-formes.

En cas d'imprévus – panne d'électricité, par exemple – toutes les tâches liées aux sites Internet hébergés par 1&1 sont donc prises en charge par les autres « data centers », permettant d'assurer une protection maximale en cas d'arrêt. Les sites Internet ne sont donc jamais indisponibles pour cause de maintenance.

Disponibles à partir de 1.99€ par mois, les solutions d'hébergement 1&1 bénéficient d'une connectivité de 280 gbit par seconde, grâce au réseau mondial 1&1.

Des études récentes menées par 1&1 montrent que les internautes sont véritablement sensibles à la rapidité d'un site web professionnel.

En tant que leader mondial en hébergement web, 1&1 est à même de délivrer aux utilisateurs un service de haute qualité. 1&1 administre plus de 11 millions de domaines.

Pour plus d'informations sur www.1and1.fr

** Etude d'opinion menée par 1&1 Internet Ltd. après d'un échantillon de 1 003 internautes français ayant répondu à un questionnaire électronique du 23 juillet au 2 août 2012*

A propos de 1&1 Internet Ltd

Basée à Slough, dans la banlieue ouest de Londres, 1&1 Internet Ltd est le premier hébergeur de sites web et le numéro 1 pour l'enregistrement des noms de domaines en Europe. 1&1 Internet Ltd est la filiale française de la société allemande 1&1 Internet AG (filiale de United Internet Group, dont le capital est supérieur à 2 milliards de livres sterling). Créée en 1988, la société 1&1 compte plus de 10,5 millions de clients sur les marchés allemand, autrichien, français, français, espagnol et américain ; elle gère plus de 11 millions de noms de domaine dans ses centres informatiques qui comptent plus de 70 000 serveurs.

Contacts presse

Fleishman-Hillard

Florence Grégeois – 01 47 42 92 79 / Florence.gregeois@fleishmaneurop.com

Lucia Coelho – 01 47 42 19 84 / coelhol@fleishmaneuropa.com