

L'ivresse de la Toile

Délais de livraison élastiques, services clients aux abonnés absents... les atouts des sites de vins « on line » semblent encore insuffisants pour faire de l'ombre aux modes de distribution classiques.

TEST
QUE CHOISIR
SERVICES

Vente de vin on line 9 enseignes

L'ENQUÊTE

Elle a été réalisée anonymement en novembre 2006. Nous avons passé commande aussi bien auprès de sites exclusifs de vente en ligne que de cavistes pratiquant la vente sur Internet.

LE CHOIX DU TESTEUR

La qualité du site, le conseil d'achat, le respect des délais de livraison et la facilité de rétractation sont pondérants dans la note finale. Viennent ensuite la facilité de passation de la commande et l'état du produit livré. Notre jugement global ne tient pas compte de la dégustation des bouteilles commandées.



À en croire les dizaines de sites de vente de vins qui fleurissent sur Internet, plus besoin d'aller chez son caviste ou d'arpenter les linéaires des grandes surfaces pour remplir sa cave. Des vins de soif aux crus les plus prestigieux, des milliers de référence sont désormais à la portée de quelques clics. Pourtant, à l'heure où le cybercommerce explose, les ventes en ligne sont encore bien timides dans le secteur du vin. Selon Céline Gallen, maître de conférences à l'université de Nantes et auteure d'une étude sur le sujet, l'achat de vin sur Internet cumule les handicaps classiques de toute transaction *on line* (sécurisation du paiement, frais et délais de livraison) avec ceux liés au produit lui-même. Pour

72% des Français, le choix d'un vin est un exercice difficile (source Viniflor). Encore largement artisanale, la production s'émiette en plusieurs milliers de cuvées où le meilleur côtoie le pire. Les marques qui guident habituellement le choix des consommateurs sont encore peu développées dans ce secteur (à l'exception du champagne). Quant aux appellations d'origine, leur multiplication (plus de 480 à l'heure actuelle) n'a pas contribué à clarifier l'offre. Certes, les « web-cavistes » font des efforts pour guider le choix de leurs clients grâce à des sélections par tranches de prix, par couleur, par régions, par cépages, par types de vins, etc., et font cautionner leur gamme par le sommelier maison, voire par des guides réputés.

Est-ce suffisant pour conduire le consommateur à l'acte d'achat ? Pas sûr. « *L'univers virtuel du Web s'accommode mal de la dimension sensorielle et humaine du vin. C'est un produit qui se partage et se vit. Avant d'acheter, la plupart des consommateurs ont besoin de visualiser la bouteille, de la toucher, voire de la goûter* », constate Céline Gallen. Sauf pour les connaisseurs, le conseil du caviste reste sans doute irremplaçable.

Choix abondant

Autre handicap du Web: les délais de livraison qui rendent ce mode de distribution plus adapté à la constitution de sa cave qu'aux dîners improvisés. Enfin, les frais de port sont également un obstacle rédhibitoire pour les commandes modestes.

Reste tout de même un atout indéniable d'Internet: l'abondance du choix. Il n'est qu'à comparer les 15000 références proposées par le site 1855 avec l'assortiment moyen d'un caviste (ou même d'une grande surface) qui n'excède guère 4 à 600 vins différents. En naviguant sur Internet, un amateur passionné peut donc espérer trouver la micro-cuvée qui a fait l'objet d'un article élogieux ou qu'il a dégustée, par hasard, chez des amis ou au restaurant. Du moins en théorie. ■

Florence Humbert avec Aline Ladefroux

72 % des Français jugent le choix d'un vin difficile

Les fiches dégustation des vins sont disponibles sur notre site.

QUE CHOISIR
en ligne
www.quechoisir.org

QUE CHOISIR SERVICES

Le test portant surtout sur la logistique des sites et non sur la qualité des vins proposés, nous ne mentionnons pas de meilleur choix. Toutefois, les mieux notés devraient vous donner satisfaction sur le plan pratique.

Le site

Cuvées fantômes

Navigation. En général, la consultation est assez facile. Sauf sur Vintage & Co où il est difficile d'avoir une vue d'ensemble des références proposées. La plupart des sites permettent au client de faire son choix par tranches de prix, promotions, région, cépages, couleur, type de vin (fruité, prêt à boire ou à garder...), occasion de consommation (réception, dîner, etc.).
Étendue de la gamme. Elle est difficile à estimer à cause des multiples entrées sur les sites. De plus, certaines cuvées n'ont jamais vu les chais des

sociétés de vente en ligne. Un simple accord avec le vigneron sur les tarifs et les vins sont proposés sur le site. La commande au producteur suivra celle du consommateur. Et tant pis si, entre-temps, la cuvée est épuisée. Le site remboursera le malheureux consommateur ou lui proposera un autre choix.
Diversité de la gamme. La plupart des sites favorisent les bordeaux, surtout 1855, ChâteauOnline et Wineandco, notamment grâce aux ventes en primeurs et aux crus prestigieux. Suivent les champagnes et les bourgognes. Les autres régions sont moins bien servies. Lavinia se distingue par ses vins étrangers et privilégie les nouveaux talents et les producteurs aux options non productivistes.
Conditions générales de vente. Elles ne sont pas toujours très visibles (Vintage & Co).

Le conseil d'achat

Insuffisant

Descriptif des vins. La plupart des références sont accompa-

gnées d'une fiche descriptive succincte (origine, cépage, note de dégustation, plat d'accompagnement...). Plus un argumentaire de vente qu'une véritable fiche technique (Nicolas et Vintage & Co). À l'inverse, les descriptifs de ChâteauOnline sont agréables à parcourir et certains d'entre eux illustrés par des vidéos de vigneron présentant leurs vins. Les fiches de Rouge-Blanc, de Wineandco et de Lavinia sont également bien faites même si ce dernier se contente de commentaires généraux pour chaque cuvée et ignore les spécificités de chaque millésime. On regrette aussi le format minuscule des étiquettes reproduites, seuls Wineandco et ChâteauOnline les affichent en vraie grandeur.
Conseils pratiques. Le descriptif des cuvées est fréquemment complété par des informations pratiques : garde, température de service, accords mets et vins. Certains sites, comme Wineandco, proposent de contacter par téléphone

le sommelier-maison. ChâteauOnline propose même une fonction de recherche accords mets et vins. Seul bémol, le nombre de plats reconnus par le moteur de recherche est limité. Ainsi, nous n'avons pas obtenu de réponse pour des plats pourtant très classiques comme la choucroute, l'entrecôte béarnaise ou le petit salé aux lentilles. En revanche, pour le bar, poisson de l'Atlantique, le moteur de recherche nous a renvoyé 35 réponses : 14 rouges (dont un châteauneuf du pape !), 11 rosés, seulement 8 blancs, 1 champagne et 1 cognac. À se demander dans quel sens est pris le mot « bar » !

La commande

Des lacunes dans le suivi

Paiement. Tous les sites acceptent différents modes de règlement (carte bancaire, chèque, virement, chèque cadeau...), sauf Le Savour Club qui impose la carte bancaire.

ENSEIGNES	LAVINIA	ROUGE-BLANC	wineandco	Le Savour Club	CHATEAUONLINE	NICOLAS
Site Web www.	Lavinia lavinia.fr	Rouge-blanc rouge-blanc.com	Wineandco wineandco.com	Le Savour Club lesavourclub.fr	ChateauOnline chateauonline.fr	Nicolas nicolas.com
Service client	0826 10 11 20	01 30 08 85 25	0800 1000 20	0820 720 330	0826 00 99 90	0800 80 20 20
Num. + coût appel (en C)	0,15/min	non surtaxé	n° vert	0,12/min	0,15/min	n° vert
Frais de livraison (en €)	12	12,50	12	9	10	16 ⁽¹⁾
Le site. Navigation	★★★	★★★	★★	*	★★★	*
Étendue de la gamme	★★	*	★★	*	★★	*
Diversité de la gamme	★★★	★★	*	*	★★	*
Conditions gén. de vente	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★
Le conseil d'achat. Descriptif des vins	★★	★★	★★	■ ■	★★	■ ■
Conseils pratiques	■ ■	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★
La commande. Paiement	★★★	★★★	★★★	■ ■	★★★	★★★
Facilité de passation	★★★	★★★	★★★	★★★	*	★★★
Commande minimale	★★★	★★★	★★★	★★★	■ ■	★★★
La livraison. Délais	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★
Possibilité livrais. express	★★★	■ ■	*	★★★	■ ■	★★★
Le produit livré. Conformité	★★★	★★★	★★★	★★★	■ ■	★★★
Qualité de l'emballage	★★★	★★★	*	★★★	*	★★★
Présence facture	★★★	■ ■	★★★	★★★	■ ■	■ ■
La rétractation. Modalités	*	*	★★	★★	■ ■	■ ■
Délais de remboursement	★★★	★★★	■ ■	★★★	■ ■	★★★
Note sur 20	16,3	16	15,1	14,3	12,6	12,3

(1) Tarif pour 12 bouteilles. ★★★ TRÈS BON ★★ BON ★ MOYEN ■ MÉDIOCRE ■ ■ MAUVAIS

Passation de la commande. Généralement simple, sauf sur ChâteauOnline où un lot peut correspondre à une bouteille ou à un carton de 6 ou 12! Sur Vintage & Co, l'ergonomie du site est décourageante. À noter qu'une fois la commande passée, la plupart des sites envoient deux mails: l'un pour informer le client de la création de son compte et le second pour accuser réception de la commande. Nicolas se contente de confirmer l'inscription. Vinatis ne fait ni l'un ni l'autre (en revanche, dès la création de son compte, le client est abreuvé d'offres promotionnelles). Certains sites permettent de suivre la commande mais seul Wineandco informe par mail de l'expédition de son colis.

Commande minimale. L'achat de vin à l'unité n'est pas toujours possible. Les moins souples à cet égard sont ChâteauOnline et surtout 1855. Ainsi, pour la référence bourgogne, nous avons dû commander un lot minimal de 12 bouteilles.

La livraison

Retards inadmissibles

Délais. Les délais de livraison annoncés sont très variables: de 48 à 72 h pour Nicolas à 2 ou 3 semaines pour 1855 (seule une centaine de produits sur 15 000 références revendiquées sont livrées en 48 h). Car ce site n'a pas de stock et achète à ses fournisseurs au rythme des commandes enregistrées. Résultat: notre commande, passée le 15 novembre, nous est parvenue le 20 décembre! Vinatis est noté ■■ sur ce critère, car la livraison promise en 4 jours est arrivée au bout de 3 semaines. Après une quinzaine de jours d'attente, nous avons contacté le service client qui nous a appris que le livreur était passé mais qu'en l'absence de la gardienne de l'immeuble, il n'avait pu livrer la marchandise. Ce n'est que 8 jours plus tard que le colis a été laissé devant la loge.

Livraison express. Pour faire

face à une occasion imprévue, les sites (sauf ChâteauOnline et Rouge-Blanc) proposent des livraisons express moyennant un supplément parfois dissuasif: 28 €, par exemple, la livraison en 48 h de 12 bouteilles de champagne par Wineandco. Quant à Vintage & Co, il n'hésite pas à qualifier d'express une livraison sous 4 jours au lieu de 8 en tarif normal et à la facturer 16 € par colis de 6 kg.

Le produit livré

Une erreur

Conformité. Seule la livraison de ChâteauOnline n'était pas conforme à la commande, le transporteur avait interverti deux colis. Une seconde commande s'est avérée correcte.

Qualité de l'emballage. Pas de casse. Un vrai miracle pour l'un des deux cartons de Wineandco arrivé à moitié éventré. ChâteauOnline devrait améliorer l'emballage de ses bouteilles de champagne (impossible de les retourner dans leur emballage d'origine).

Présence facture. Seuls Lavinia,

Les sites devraient aussi, lors de la livraison, rappeler à leurs clients les conditions de retour des produits. Aucun ne le fait.

La rétractation

Pas toujours simple

Modalités. Pour tout achat en ligne, le client dispose d'un délai légal de sept jours pour retourner sa commande. Sur la plupart des sites, le client doit d'abord informer le service client par mail ou par téléphone. Plusieurs tentatives sont parfois nécessaires avant d'obtenir une réponse. Le client doit alors reconditionner le vin, le renvoyer par tout moyen à sa convenance, les frais d'expédition étant à sa charge. Pour une petite commande, le jeu n'en vaut pas la chandelle. D'autant que le transport du vin ne va pas sans risque. Ainsi, nous avons renvoyé par Colissimo deux colis à Vinatis. Or ce site affirme que toutes les bouteilles lui sont parvenues cassées! Et plus d'un mois après le dépôt d'une réclamation, la Poste n'a toujours pas traité notre demande. Quant à Nicolas, après que nous lui avons renvoyé sa commande, le service livraison nous l'a réexpédiée une seconde fois avec une lettre d'excuse pour le retard intervenu dans la livraison! Heureusement, certains sites sont mieux organisés. 1855 et Le Savour Club ont repris eux-mêmes la marchandise à domicile, sans surcoût. Quant à Rouge-Blanc, il pousse jusqu'à 14 jours le délai de retour des colis, dommage qu'il facture 10 € de frais de dossier!

Délais de remboursement. Légalement, le commerçant a 30 jours pour effectuer le remboursement par chèque ou par virement. Trois sites (ChâteauOnline, Vinatis et Wineandco) sont hors délais.



Le Savour Club et Wineandco en fournissent une.

Un miracle que ce colis livré par Wineandco soit arrivé sans casse!

Protocole de test

LES SITES. 9 sites de vente de vin: 5 sans boutique et 4 de cavistes (Lavinia, Nicolas, Le Savour club et Vintage & Co). Nous avons évalué l'étendue et la diversité de leur catalogue, l'ergonomie du site, la qualité des fiches de présentation des vins et l'accès aux conditions de vente.

COMMANDE. Sur chaque site, nous avons acheté 6 bouteilles de champagne et 6 de bourgogne (sauf sur 1855 où la commande minimale pour le vin sélectionné était de 12). La sélection portait sur des produits premier prix (autour de 10 € pour les bourgognes et de 15 € pour les champagnes). Le paiement s'est fait par carte bancaire. Nous avons analysé la facilité de passer commande.

LIVRAISON. Le respect des délais, la qualité de l'emballage et l'état des produits ont été évalués.

RÉTRACTATION. Nous avons renvoyé les bouteilles non dégustées et demandé leur remboursement conformément aux instructions mentionnées dans les conditions générales de vente.

Vintage & Co. vintageandco.com	1855 1855.com	VINATIS.COM Vins & Champagnes vinatis.com
01 45 48 80 93	01 42 61 18 55	04 50 09 09 09
non surtaxé	non surtaxé	non surtaxé
12,54	19,90	9
■■	★★	★★
■■	★★★	★
■■	★★	★
■■	★★★	★★★
■■	■■	■
■	■■	★
★★★	★★★	★★★
■■	★★★	★★★
★★★	■■	★★★
★★★	■■	■■
■■	★	■■
★★★	★★★	★★★
★★	★★★	★★★
■■	■■	■■
■■	■■	■■
★★	★★	■■
★★★	★★★	■■
9,4	8,8	7,8