



Les consommatrices et les consommateurs achètent de plus en plus en ligne. Que ce soit dans des sites de vente aux enchères ou des sites Web transactionnels de commerce de détail, l'offre de produits ou de services est très diversifiée. Les achats d'appareils électroniques, de musique, de billets de spectacle ou de vêtements sont effectués dans le confort du foyer.

En conséquence, il existe un foisonnement de termes et de concepts liés à ce domaine. Qu'est-ce qu'un tunnel d'achat? Quelles sont les caractéristiques d'une fiche produit? Comment mesure-t-on le coût de conversion du client?

L'Office québécois de la langue française vous propose, avec la collaboration du ministère de l'Économie et de l'Innovation, de HEC Montréal ainsi que de l'École de technologie supérieure, un vocabulaire portant sur plus de 70 concepts, consacré à la terminologie du commerce électronique.

## Symboles



Termes privilégiés



Termes utilisés dans certains contextes



Termes déconseillés

Ce vocabulaire est accessible en ligne à l'adresse suivante :

[oqlf.gouv.qc.ca/ressources/bibliotheque/dictionnaires/vocabulaire-commerce-electronique.aspx](http://oqlf.gouv.qc.ca/ressources/bibliotheque/dictionnaires/vocabulaire-commerce-electronique.aspx).

Version PDF du 2 décembre 2024

Avertissement : Lors de la conversion du format HTML au format PDF, il est possible que certains caractères spéciaux ou signes typographiques (comme les espaces insécables) n'aient pas été correctement conservés. En cas de disparité, c'est la version en ligne du vocabulaire qui prévaut.

## Index

### A

abandon de panier, 1  
assistant virtuel, 2  
avis client, 3

### B

balise de proximité, 4  
banque mobile, 5  
bouton Ajouter au panier, 6

### C

canalisation Web, 7  
choc des contenus, 8  
ciblage, 9  
commerce électronique, 10  
commerce sur tablette, 11  
compte marchand, 12  
contenu instantané, 13  
conversion, 14  
coupon mobile, 15  
couponnage mobile, 16  
coût de conversion du client, 17  
coût par action, 18  
cryptogramme visuel, 19  
cybercarte-cadeau, 20  
Cyberlundi, 21

### D

détaillant en ligne, 22

### E

économie collaborative, 23  
émetteur de carte, 24  
entreprise de traitement des paiements, 25  
espace boutique, 26

### F

fiche produit, 27

### G

géoblocage, 28

### L

livraison à domicile, 29  
livraison anonyme, 30  
livraison directe, 31  
localisateur de produits, 32

### M

magasin d'applications, 33  
maillage interne, 34  
marchandisage comportemental, 35  
marchandisage électronique, 36  
marketing d'attraction, 37  
marketing de contenu, 38  
marketing mobile, 39  
métamédiaire, 40

### N

numéro de suivi, 41

### P

page produit, 42  
paiement mobile, 43  
paiement sans contact, 44  
passerelle de paiement, 45  
place de marché de données, 46  
plateforme d'échanges publicitaires, 47  
pousser mobile, 48

### R

ramassage en magasin, 49  
reciblage publicitaire, 50

### S

site de commerce entre particuliers, 51  
site de courtage en ligne, 52  
site de location en ligne, 53  
site de vente aux enchères, 54  
site de vente directe, 55  
site de vente en ligne, 56  
site de vente privée, 57

### T

tarif postal, 58  
taux d'abandon, 59  
taux d'ajout au panier, 60  
taux de conversion, 61  
technologie financière, 62  
test A/B, 63  
tunnel d'achat, 64  
tunnel de commande, 65

### V

variation géographique de prix, 66  
vente au détail en ligne, 67  
vente aux enchères en ligne, 68  
vente croisée, 69  
vente incitative, 70  
vente sociale, 71

### W

webcanalisation en magasin, 72

## 1. abandon de panier

### Définition

Action qui consiste, pour le visiteur d'un site marchand, à quitter celui-ci sans commander quoi que ce soit après avoir placé des produits dans son panier virtuel.



abandon de panier n. m.

### anglais

shopping cart abandonment  
cart abandonment

## 2. assistant virtuel

### Définition

Agent conversationnel destiné à accompagner l'utilisateur dans l'exécution de tâches.

### Notes

On attribue généralement à l'assistant virtuel un nom, une voix ou un avatar pour lui donner un aspect plus humain.

Dans le domaine du [commerce électronique](#), les assistants virtuels sont notamment employés pour offrir un soutien technique automatisé aux visiteurs du site Web d'une entreprise, ou encore pour les guider dans le processus d'achat.

Ils peuvent aussi être intégrés à un appareil électronique personnel, comme un téléphone ou une tablette, ou domestique, comme une borne haut-parleur, et être ainsi affectés à un ou plusieurs utilisateurs en particulier.



assistant virtuel n. m.

Lorsque les traits attribués à l'assistant virtuel visent à suggérer un genre féminin, on emploie généralement la forme féminisée du terme : *assistante virtuelle*.



assistant virtuel intelligent n. m.  
assistant intelligent n. m.

Le terme *assistant virtuel intelligent* (en anglais, *intelligent virtual assistant* ou *intelligent digital assistant*), parfois abrégé en *assistant intelligent* (en anglais, *intelligent assistant*), désigne plus particulièrement un assistant virtuel qui est un agent intelligent. En effet, tous les agents conversationnels ne sont pas intelligents.

### anglais

virtual assistant  
digital assistant  
intelligent virtual assistant  
intelligent digital assistant  
intelligent assistant

Le terme *virtual assistant* est également employé pour désigner une personne qui en aide une autre dans ses fonctions professionnelles (par exemple à titre d'adjoint) dans un lieu physique différent, au moyen d'outils informatiques et des télécommunications.

## 3. avis client

### Définition

Appréciation mise en ligne par un client sur le site marchand d'un produit ou d'un service qu'il a acheté, qui concourt à la décision de clients potentiels relativement à l'achat de ceux-ci.



avis client n. m.  
avis consommateur n. m.

### anglais

customer review  
guest rating  
customer notification  
customer content

## 4. balise de proximité

### Définition

Dispositif muni d'un émetteur-récepteur permettant d'être géolocalisé par un appareil mobile dans un rayon limité, grâce à la technologie sans fil.

### Notes

La balise de proximité peut être utilisée à des fins différentes et dans des lieux divers (musées, événements, aéroports, cinémas, salles de spectacles, etc.). En [commerce électronique](#), par exemple, les commerçants peuvent entrer en contact avec leurs clients et les informer des nouveautés du magasin, leur envoyer des contenus exclusifs, leur proposer des offres promotionnelles. Ces offres apparaîtront sous forme de notifications sur les écrans des appareils mobiles. Les commerçants peuvent donc mesurer la fréquentation des clients dans les rayons, leurs habitudes de consommation, etc.



balise de proximité n. f.  
balise n. f.

### anglais

beacon

## 5. banque mobile

### Définition

Services financiers permettant aux clients d'une banque d'effectuer des opérations à partir d'un téléphone intelligent ou de tout autre terminal mobile.

### Notes

La banque mobile permet, par exemple, de consulter des soldes de comptes, de transférer des sommes, de payer des factures.



banque mobile n. f.  
banque sans fil n. f.

En France, le terme *banque sans fil* est recommandé officiellement par la Commission d'enrichissement de la langue française, depuis 2015.



m-banque  
m-banking

L'emprunt intégral à l'anglais *m-banking* et l'emprunt hybride *m-banque* ne s'intègrent pas au système linguistique du français, notamment parce que leur structure anglaise avec antéposition de l'adjectif est mal adaptée au français sur le plan morphologique.

## anglais


mobile banking  
m-banking

---

## 6. bouton Ajouter au panier

### Définition

Bouton d'appel à l'action par lequel un visiteur met dans son panier d'achat virtuel un produit présenté sur une [page produit](#) ou sur une [fiche produit](#).

 bouton Ajouter au panier n. m.

## anglais

Add to cart button  
Add to basket button

---


## 7. canalisation Web

### Définition

Approche de marketing qui consiste à diffuser du matériel de promotion ou de la publicité dont le contenu vise essentiellement à inciter le consommateur à se diriger vers un site Web commercial.

### Notes

La canalisation Web cherche à mettre à profit les médias publicitaires autres que le Web afin d'augmenter le trafic sur un site. Pour ce faire, on recourt notamment à la promotion de produits ou de soldes disponibles exclusivement sur un site Web.

 canalisation Web n. f.

Le terme *canalisation Web* a été proposé par l'Office québécois de la langue française en 2016 pour désigner ce concept.

Le terme *canalisation*, dans *canalisation Web*, est employé au sens de « fait de canaliser, de diriger ».

## anglais


drive-to-Web

---

## 8. choc des contenus

### Définition

Théorie selon laquelle une production de plus en plus soutenue de contenus sur le Web et une capacité limitée de leur assimilation de la part des utilisateurs entraînent une baisse d'audience et une baisse de la rentabilité de la production de ces contenus.

 choc des contenus n. m.  
choc du contenu n. m.  
choc de contenu n. m.



anglais

content shock

---

## 9. ciblage

### Définition

Orientation d'une action de commercialisation vers un segment de marché déterminé.

### Notes

Le ciblage peut être basé sur divers critères : l'âge des clients cibles, leur situation socioéconomique, leur lieu de résidence, etc.

L'action de commercialisation peut être, par exemple, une annonce publicitaire, une action de communication en ligne, une approche de marketing direct.



ciblage n. m.

anglais

targeting

---

## 10. commerce électronique

### Définition

Ensemble des activités commerciales qui sont effectuées par l'entremise du réseau Internet, incluant la promotion, l'achat et la vente en ligne de produits et services.



commerce électronique n. m.  
commerce en ligne n. m.  
cybercommerce n. m.  
commerce sur Internet n. m.  
commerce virtuel n. m.  
commerce numérique n. m.

Bien qu'il existe des nuances sémantiques entre les éléments *électronique*, en ligne, *cyber-*, *sur Internet*, virtuel et numérique, ils sont employés indifféremment dans les termes *commerce électronique*, *commerce en ligne*, *cybercommerce*, *commerce sur Internet*, *commerce virtuel* et *commerce numérique*.

En France, le terme *commerce en ligne* est recommandé officiellement par la Commission d'enrichissement de la langue française, depuis 2000.



e-commerce

L'emprunt intégral à l'anglais *e-commerce* n'est pas acceptable en français pour désigner ce concept. En effet, *électronique* ne peut être abrégé en *e-*, comme c'est le cas en anglais. En outre, en français, les éléments qui caractérisent un substantif sont le plus souvent postposés à celui-ci. Voir, à ce sujet, l'avis de recommandation *Équivalents français à donner au préfixe anglais e-*.



## anglais

electronic commerce  
EC  
e-com  
e-comm  
e-commerce  
ecommerce  
online commerce  
Internet commerce  
Web commerce  
digital commerce

---

## 11. commerce sur tablette

### Définition

Stratégie de commerce mobile mettant l'accent sur la conception et le développement de sites permettant la pratique d'activités commerciales à partir de tablettes électroniques.

- ✓ commerce sur tablette n. m.  
commerce sur tablette tactile n. m.  
commerce électronique sur tablette n. m.

- ✗ t-commerce  
e-commerce sur tablette

L'emprunt intégral à l'anglais *t-commerce* et l'emprunt hybride *e-commerce sur tablette* ne s'intègrent pas au système linguistique du français. En effet, leur structure anglaise est mal adaptée au français sur le plan morphologique (voir [commerce électronique](#)).

## anglais

tablet commerce  
t-commerce  
tablet e-commerce

---

## 12. compte marchand

### Définition

Compte bancaire permettant aux entreprises de recevoir des paiements électroniques.

### Notes

Les entreprises qui désirent se munir de ce type de compte doivent s'adresser à un établissement financier ou à un fournisseur de services de paiement électronique.

Le compte marchand permet au consommateur de régler un achat sur le site ou l'application de l'entreprise avec une carte de débit, une carte de crédit ou par chèque électronique.

- ✓ compte marchand n. m.

## anglais

merchant account

---

## 13. contenu instantané

### Définition

Contenu, publié sur un site Web, dont la brièveté permet aux internautes d'en prendre connaissance rapidement.

### Notes

Les contenus instantanés, puisque brefs et se voulant percutants, sont un moyen de saisir l'attention des internautes, très sollicitée par la quantité exponentielle de contenus offerts sur le Web.

Les courts articles, les infographies, les vidéos brèves, les photos, les astuces, les anecdotes sont des exemples de contenus instantanés potentiels.



contenu instantané n. m.

### anglais

snackable content  
snack content

---

## 14. conversion

### Définition

Passage de l'état de client potentiel à celui de client lorsqu'une action prédéterminée est accomplie.

### Notes

Bien qu'elle soit fréquemment associée à l'achat d'un produit ou d'un service, notamment sur un site Web, la conversion peut également être liée, par exemple, à l'adhésion à une liste d'inclusion ou à un groupe.



conversion n. f.  
transformation n. f.

### anglais

conversion

---

## 15. coupon mobile

### Définition

Coupon électronique reçu sur un appareil mobile.

### Notes

Le coupon mobile, muni d'un code unique, est validé directement sur l'appareil mobile de l'internaute lors de son passage à la caisse.



coupon mobile n. m.



✘ m-coupon

L'emprunt intégral à l'anglais *m-coupon* ne s'intègre pas au système linguistique du français. En effet, sa structure anglaise avec antéposition de l'adjectif est mal adaptée au français sur le plan morphologique.

anglais

mobile coupon  
m-coupon

## 16. couponnage mobile

Définition

Couponnage électronique qui se fait sur un appareil mobile.

✔ couponnage mobile n. m.

✘ m-couponnage

L'emprunt hybride à l'anglais *m-couponnage* ne s'intègre pas au système linguistique du français. En effet, sa structure anglaise avec antéposition de l'adjectif est mal adaptée au français sur le plan morphologique.

anglais

mobile couponing  
m-couponing

## 17. coût de conversion du client

Définition

Coût d'une campagne publicitaire, déterminé en comparant ses frais d'exploitation avec le nombre de clients potentiels convertis en clients effectifs.

Notes

Lorsqu'une campagne publicitaire a lieu sur les réseaux sociaux, le nombre de relations créées remplace généralement le nombre de clients potentiels convertis en clients effectifs dans le calcul du coût de conversion du client.

✔ coût de conversion du client n. m.

Le mot *coût* peut aussi s'écrire *cout* en vertu des rectifications de l'orthographe (*cout de conversion du client*).

✘ coût d'acquisition du client

Le terme *coût d'acquisition du client*, calqué sur l'anglais *client acquisition cost*, est déconseillé. En effet, en français, le mot *acquisition* ne peut être appliqué à une personne, mais uniquement à un bien ou à une compétence. Qui plus est, dans le domaine du marketing, c'est le terme **conversion** qui est employé pour désigner le passage de l'état de client potentiel à celui de client effectif. On parle également dans ce domaine de **taux de conversion**.

## anglais

client acquisition cost  
CAC  
customer acquisition cost  
CAC  
acquisition cost

---

## 18. coût par action

### Définition

Modèle publicitaire selon lequel le coût d'une publicité en ligne, ou d'un lien promotionnel, est établi en fonction du nombre de fois qu'elle conduit les utilisateurs à effectuer une action prédéterminée par l'annonceur.

### Notes

L'annonceur pourra, par exemple, payer en fonction du nombre d'abonnements, du nombre d'internautes ayant accepté d'être ajoutés à une liste d'inclusion ou encore des ventes générées par la publicité. Dans le cas des liens promotionnels, l'annonceur paie généralement en fonction du nombre de clics suscités par ceux-ci.



coût par action n. m.  
CPA n. m.  
coût par acquisition n. m.  
CPA n. m.

Le mot *coût* peut aussi s'écrire *cout* en vertu des rectifications de l'orthographe (*cout par action, cout par acquisition*).

C'est généralement le terme *coût par acquisition* qui est employé pour désigner le modèle publicitaire sous-tendant l'achat de liens promotionnels.



coût par lead  
CPL

L'emprunt intégral *lead*, dans *coût par lead*, ne s'inscrit pas dans la norme sociolinguistique du français au Québec.

## anglais

cost per action  
CPA  
cost per acquisition  
CPA  
cost per lead  
CPL

---

## 19. cryptogramme visuel

### Définition

Code de trois ou quatre chiffres figurant sur une carte de paiement et permettant de sécuriser les transactions à distance.

### Notes

Le cryptogramme visuel fournit une protection accrue contre l'utilisation frauduleuse de cartes de paiement. Il permet de vérifier que la personne effectuant la transaction est en possession de celle-ci.

Sur la plupart des cartes bancaires, le cryptogramme est situé au verso, près de l'espace réservé à la signature.

- ✓ cryptogramme visuel n. m.
- code de vérification n. m.
- code de sécurité n. m.

### anglais

card security code  
security code

Les entreprises utilisant ce code le désignent de diverses façons : *card verification value, card validation code, card identification number, etc.*

## 20. cybercarte-cadeau

### Définition

Carte accessible en ligne, émise par un commerce et vendue dans son site Web, que l'on peut offrir en cadeau par courrier électronique, et sur laquelle est enregistré un montant correspondant à une valeur d'achat dans ce commerce.

- ✓ cybercarte-cadeau n. f.
- carte-cadeau virtuelle n. f.
- carte-cadeau électronique n. f.

Les termes *cybercarte-cadeau, carte-cadeau virtuelle* et *carte-cadeau électronique* peuvent également s'écrire sans trait d'union : *cybercarte cadeau, carte cadeau virtuelle* et *carte cadeau électronique*.

Au pluriel, on écrira : *des cybercartes-cadeaux, des cartes-cadeaux virtuelles, des cartes-cadeaux électroniques, ou des cybercartes cadeaux, des cartes cadeaux virtuelles, des cartes cadeaux électroniques.*

### anglais

e-gift card  
virtual gift card  
electronic gift card

## 21. Cyberlundi

### Définition

Journée du lundi qui suit immédiatement la célébration de l'Action de grâce aux États-Unis, au cours de laquelle les commerçants offrent des rabais importants sur les achats en ligne.

### Notes

Cet événement commercial a lieu notamment aux États-Unis et au Canada.

- ✓ Cyberlundi n. pr. m.

*Cyberlundi* s'écrit avec une majuscule initiale et en un seul mot.

- ✗ Cyber Monday

L'emprunt à l'anglais *Cyber Monday* n'est pas acceptable parce qu'il est d'usage récent en français et qu'il ne s'intègre pas au système linguistique de cette langue.

### anglais

Cyber Monday

## 22. détaillant en ligne

### Définition

Détaillant qui génère la majorité de ses ventes par l'intermédiaire d'Internet.

### Notes

Le détaillant en ligne se distingue du détaillant traditionnel.



détaillant en ligne n. m.

détaillant sur Internet n. m.

détaillant électronique n. m.

### anglais

online retailer

e-tailer

e-retailer

---

## 23. économie collaborative

### Définition

Modèle économique reposant sur la circulation des ressources entre particuliers, avec ou sans intermédiaire, au moyen de diverses pratiques collaboratives.

### Notes

L'économie collaborative recouvre différents systèmes et pratiques de consommation, de production, de financement ainsi que d'acquisition et de transmission du savoir. De nombreux secteurs sont touchés par cette économie, dont l'hébergement, le transport et l'alimentation.

L'essor de l'économie collaborative est favorisé par le développement des technologies de l'information et de la communication, plus particulièrement des plateformes Web. Ces dernières facilitent la mise en relation des particuliers ainsi que leur organisation en communautés virtuelles.

Certaines sources considèrent l'économie collaborative comme une stratégie de l'économie circulaire visant l'intensification de l'usage des ressources, au moyen de pratiques telles que le partage, l'échange, la mutualisation et la location de courte durée. D'autres y incluent également les pratiques visant l'allongement de la durée de vie d'un produit, comme le don et la revente.



économie collaborative n. f.

économie du partage n. f.

économie de partage n. f.

### anglais

collaborative economy

sharing economy

peer-to-peer economy

## 24. émetteur de carte

### Définition

Établissement financier qui émet une carte bancaire ou une carte de crédit.

### Notes

Par exemple, un établissement financier peut être associé à une société de technologie de paiement mondiale pour offrir certains choix aux consommateurs.



émetteur de carte n. m.

### anglais

card issuer  
card issuing bank  
issuing bank  
issuer

## 25. entreprise de traitement des paiements

### Définition

Entité qui met à la disposition d'un commerçant des services de transmission ou de traitement de paiement électronique.



entreprise de traitement des paiements  
n. f.  
acquéreur n. m.  
acquéreur de transactions n. m.



banque acquéreuse n. f.

On emploie plus précisément le terme *banque acquéreuse* lorsque l'entité est un établissement financier.

### anglais

acquérir  
payment processor  
acquiring bank  
merchant bank

On emploie plus précisément les termes *acquiring bank* et *merchant bank* lorsque l'entité est un établissement financier.

## 26. espace boutique

### Définition

Boutique spécialisée et propre à une franchise, aménagée à l'intérieur d'un magasin ou présente sur un site marchand.



espace boutique n. m.

La forme avec un trait d'union *espace-boutique* est possible.

### anglais

shop-in-the-shop  
shop-in-shop  
store-within-a-store

---

## 27. fiche produit

### Définition

Contenu figurant sur une page d'un site de [commerce électronique](#), détaillant des renseignements à propos d'un produit.

### Notes

Une fiche produit est habituellement composée d'une ou de plusieurs images du produit, de son prix, de ses caractéristiques, de ses avantages, des renseignements nécessaires à son achat et de quelques commentaires de la part d'acheteurs.

La fiche produit est importante pour le référencement : plus il y a de contenu sur la fiche, plus l'accès au site de commerce électronique sera facilité.



**fiche produit** n. f.  
**fiche-produit** n. f.

Bien que l'on trouve la forme avec trait d'union *fiche-produit*, l'usage tend à consacrer la graphie *fiche produit* en deux mots, puisque les mots composés d'éléments nominaux entre lesquels il existe un rapport de complémentation s'écrivent généralement sans trait d'union.

Au pluriel, on écrit : *des fiches produits* ou *des fiches produit*, selon que le nom en rapport de complémentation (*produit*) évoque l'idée d'une réalité unique ou multiple.

### anglais

product card  
item card

---

## 28. géoblocage

### Définition

Action de limiter l'accès à des ressources en ligne en fonction de la situation géographique de l'utilisateur.

### Notes

La situation géographique de l'utilisateur est généralement déterminée par son adresse IP.



**géoblocage** n. m.  
**blocage géographique** n. m.  
**filtrage géographique** n. m.

### anglais

geographical blocking  
geoblocking  
georestriction  
geofiltering

---

## 29. livraison à domicile


### Définition

Acheminement et remise matérielle d'une marchandise par le fournisseur, ou par un tiers, au domicile du client.



## Notes

Il peut y avoir eu une prise de rendez-vous préalablement à la livraison. Si le consommateur n'est pas à son domicile lors de la livraison, le fournisseur peut laisser la marchandise dans une boîte aux lettres ou la déposer à un point de livraison préétabli.

 livraison à domicile n. f.

## anglais

home delivery  
household delivery

---

## 30. livraison anonyme


### Définition

Mode de livraison directe qui implique que le colis livré au client est exempt de tout renseignement concernant le fournisseur.

### Notes

Les renseignements concernant le distributeur (par exemple, les coordonnées et le logo) apparaissent en lieu et place de ceux du fournisseur.

Cette façon de procéder est habituellement privilégiée lorsque le distributeur veut dissimuler ses sources d'approvisionnement au client.

 livraison anonyme n. f.  
expédition anonyme n. f.

## anglais

blind shipping  
blind shipment

---

## 31. livraison directe


### Définition

Expédition de marchandises directement du fournisseur au client.

### Notes

Le client peut effectuer son achat directement auprès du fournisseur, ou encore auprès d'un intermédiaire qui pratique le parachutage.

On opte habituellement pour la livraison directe lorsque la marchandise est trop volumineuse pour être entreposée chez le distributeur ou lorsque les coûts d'entreposage sont trop élevés pour ce dernier.

 livraison directe n. f.  
expédition directe n. f.

## anglais

direct delivery

---

## 32. localisateur de produits

### Définition

Fonctionnalité d'un site commercial ou d'une application mobile qui permet à un internaute consommateur de rechercher un produit parmi d'autres, similaires, et de visualiser les points de vente où ce produit est disponible.



localisateur de produits n. m.

### anglais

product finder  
product locator

---

## 33. magasin d'applications

### Définition

Magasin en ligne où les utilisateurs peuvent télécharger des applications.

### Notes

Le téléchargement des applications peut être gratuit ou payant.



magasin d'applications n. m.  
boutique d'applications n. f.  
marché d'applications n. m.



magasin d'applis n. m. familier  
boutique d'applis n. f. familier  
marché d'applis n. m. familier

### anglais

application store  
application marketplace  
app marketplace  
App Store marque de commerce

---

## 34. maillage interne

### Définition

Ensemble des hyperliens présents dans un site Web et qui mènent vers d'autres pages de ce même site pour en améliorer le référencement naturel et faciliter la navigation.



maillage interne n. m.

### anglais

internal linking

---



## 35. marchandisage comportemental

### Définition

Marchandisage permettant, à partir du comportement des visiteurs dans un site marchand, de faire des recommandations d'achat de produits ou de services, et d'augmenter ainsi les ventes.

### Notes

Le marchandisage comportemental peut prendre en compte par exemple le mode de navigation sur le site, l'historique d'achats, la provenance du visiteur.



**marchandisage comportemental** n. m.

Le terme *marchandisage comportemental* a été proposé par l'Office québécois de la langue française en juillet 2016 pour désigner ce concept.

### anglais

behavioral merchandising

---

## 36. marchandisage électronique

### Définition

Ensemble des techniques visant à optimiser la distribution commerciale des produits ou des services d'un site marchand, avec comme objectif l'augmentation des ventes.

### Notes

Optimisation de la recherche interne, recommandation de produits, mise en évidence de produits sur la page d'accueil, développement d'outils de comparaison de produits ou d'avis de produits sont quelques aspects du marchandisage électronique.



**marchandisage électronique** n. m.  
**marchandisage en ligne** n. m.

### anglais

electronic merchandising  
e-merchandising  
online merchandising

---

## 37. marketing d'attraction

### Définition

Technique de marketing par laquelle une entreprise cherche à attirer spontanément les consommateurs en diffusant du contenu qui répond à leurs besoins et qui est facilement repérable sur le Web.

### Notes

Le marketing d'attraction repose principalement sur les outils de recherche et les réseaux sociaux.



**marketing d'attraction** n. m.



marketing entrant n. m.

Le terme *marketing entrant* n'est pas retenu parce que *entrant* a un sens opaque en publicité.

anglais

inbound marketing

---

## 38. marketing de contenu

### Définition

Marketing dont la stratégie vise à diffuser de façon constante du contenu de qualité auprès d'un public cible dans le but d'acquérir sa clientèle.

### Notes

Les supports utilisés par le marketing de contenu sont notamment les vidéos, les blogues, les documents infographiques, les réseaux sociaux. Les contenus diffusés portent sur l'identité et les valeurs d'une marque susceptible d'intéresser le public cible.



marketing de contenu n. m.

marketing de contenus n. m.

marketing du contenu n. m.

anglais

content marketing

---

## 39. marketing mobile

### Définition

Cybermarketing basé sur l'utilisation d'appareils mobiles.

### Notes

Le marketing mobile utilise plusieurs techniques et applications pour cibler les consommateurs, notamment les sites Web et les applications mobiles, les applications de géolocalisation, les textos, les notifications poussées, les localisateurs de magasins, etc.



marketing mobile n. m.



m-marketing

L'emprunt intégral à l'anglais *m-marketing* ne s'intègre pas au système linguistique du français. En effet, sa structure anglaise avec antéposition de l'adjectif est mal adaptée au français sur le plan morphologique.

anglais

mobile marketing

m-marketing

---

## 40. métamédiaire

### Définition

Entreprise qui regroupe, par l'entremise de son site Web, plusieurs fournisseurs de biens et services en un même endroit.

### Notes

Par exemple, un métamédiaire permet à l'utilisateur d'acheter une maison, de magasiner un prêt hypothécaire, de retenir les services d'un déménageur et de comparer les différentes assurances habitation offertes, et ce, sur la même plateforme Web.



**métamédiaire** n. m.

Le terme *métamédiaire* est formé du préfixe *méta-*, signifiant « ce qui englobe », et de l'élément *-médiaire*, qui est la forme tronquée d'*intermédiaire*.

### anglais

metamediary

---

## 41. numéro de suivi

### Définition

Numéro attribué à un envoi postal dans l'objectif d'effectuer le suivi de celui-ci jusqu'à sa destination finale.

### Notes

Le suivi d'un envoi postal s'effectue habituellement en entrant le numéro de suivi dans la case prévue à cet effet directement sur le site Web des différents services de livraison postale.



**numéro de suivi** n. m.

**numéro de repérage** n. m.

### anglais

tracking number

---

## 42. page produit

### Définition

Page d'un site de [commerce électronique](#) comprenant, entre autres, la [fiche produit](#), des suggestions d'achats complémentaires et des boutons d'appel à l'action.

### Notes

Une page produit se doit d'être la plus épurée possible, pour permettre à l'acheteur d'obtenir rapidement tous les renseignements qu'il désire et pour que la transaction s'effectue en toute simplicité.



**page produit** n. f.

**page de produit** n. f.

Les mots composés d'éléments nominaux entre lesquels il existe un rapport de complémentation s'écrivent généralement sans trait d'union.

Au pluriel, on écrira : *des pages produit* ou *des pages produits*, selon que le nom en apport de complémentation (*produit*) évoque l'idée d'une réalité unique ou multiple.



anglais

product page

---

## 43. paiement mobile

### Définition

Versement d'une somme d'argent en échange d'un bien ou d'un service, réalisé avec un appareil mobile.

### Notes

Le paiement en ligne sur des sites de commerce électronique, le [paiement sans contact](#) devant une borne, le paiement au moyen de lecteurs de cartes bancaires pour téléphones intelligents (qui remplacent les terminaux classiques) sont des types de paiements mobiles.



paiement mobile n. m.

anglais

mobile payment

m-payment

mobile money transfer

---

## 44. paiement sans contact

### Définition

Mode de paiement qui utilise habituellement la technique de la communication en champ proche, laquelle permet de faire transiter les données entre un terminal et, le plus souvent, une carte bancaire ou un téléphone intelligent doté d'une puce.



paiement sans contact n. m.

payement sans contact n. m.

paiement de proximité n. m.

anglais

contactless payment

proximity payment

---

## 45. passerelle de paiement

### Définition

Logiciel d'application sécurisé agissant à titre d'intermédiaire lors d'une transaction en ligne entre un commerçant et un acheteur.

### Notes

La passerelle de paiement permet au commerçant d'accepter plusieurs formes de paiement électronique, dont la carte de crédit. Elle facilite également le transfert de données cryptées entre la plateforme Web et la banque, par exemple.

La majorité des passerelles de paiement offrent des outils pour prévenir la fraude par carte de crédit, comme le système de virement automatique ou la vérification du [cryptogramme visuel](#).

✓ passerelle de paiement n. f.

### anglais

payment gateway  
gateway

---

## 46. place de marché de données

### Définition

Plateforme Web destinée à vendre et à acheter des données anonymes d'internautes, de façon à mieux cibler les campagnes de publicité.

✓ place de marché de données n. f.

### anglais

data marketplace  
data market

---

## 47. plateforme d'échanges publicitaires

### Définition

Place de marché électronique basée sur un système d'enchères qui permet la vente et l'achat d'espaces publicitaires en temps réel.

### Notes

La plateforme d'échanges publicitaires réunit des vendeurs, par exemple des éditeurs de sites Web, et des acheteurs, par exemple des annonceurs, et leur permet de conclure des transactions sous la forme d'enchères en temps réel.

✓ plateforme d'échanges publicitaires n. f.    On rencontre également les formes *plateforme de publicités en ligne* et  
plateforme de publicité en ligne n. f.    *bourse de publicités en ligne*.  
bourse de publicité en ligne n. f.  
plateforme d'intermédiation publicitaire  
n. f.

### anglais

advertising exchange  
ad exchange

---

## 48. pousser mobile

### Définition

Ensemble des techniques permettant d'envoyer un message publicitaire à l'utilisateur d'un appareil mobile.

## Notes

Le pousser mobile tire parti des textos, des notifications poussées, des systèmes de géolocalisation en intérieur et des appels classiques comme canaux de diffusion.



**pousser mobile** n. m.

Le terme *pousser mobile* a été proposé par l'Office québécois de la langue française en 2016 pour désigner ce concept.

## anglais

mobile push

## 49. ramassage en magasin

### Définition

Action de se rendre dans un magasin pour y récupérer une commande passée en ligne.

### Notes

Le ramassage en magasin est généralement effectué après que le client a reçu un appel, un courriel ou une notification lui indiquant que sa commande est prête.



**ramassage en magasin** n. m.  
**collecte en magasin** n. f.  
**retrait en magasin** n. m.  
**cliqué-retiré** n. m.  
**cliqué-empporté** n. m.

On trouve aussi dans l'usage les locutions ou termes suivants : *cliquer-ramasser*, *cliquer-retirer*, *cliquer-empporter*, *acheter en ligne*, *ramasser en magasin*; *commander en ligne*, *ramasser en magasin*; *acheter en ligne*, *récupérer en magasin* et *commander en ligne*, *récupérer en magasin*. Les variantes de ces locutions conjuguées à la deuxième personne du pluriel de l'impératif sont également fréquentes (par exemple : *achetez en ligne*, *ramassez* [ou *récupérez*] *en magasin*; *commandez en ligne*, *ramassez* [ou *récupérez*] *en magasin*).

La majorité des termes français (*ramassage en magasin*, *collecte en magasin* et *retrait en magasin*), contrairement à leurs équivalents anglais, implicite la première action inhérente au présent concept (le fait de passer une commande en ligne), car l'action de se rendre en magasin pour y récupérer une commande présuppose que celle-ci a déjà été effectuée.

En France, les termes *retrait en magasin* et *cliqué-retiré* sont recommandés officiellement par la Commission d'enrichissement de la langue française, depuis 2016.



**cueillette en magasin**

Le terme *cueillette en magasin* est déconseillé, car le nom *cueillette* a un sens assez restrictif et s'emploie principalement, selon la plupart des ouvrages de référence, pour désigner l'action de cueillir des végétaux. Pour faire référence à un autre type de récolte, c'est le nom *collecte*, de même étymologie, qui est à privilégier. Voir à ce sujet l'article *Différence entre cueillette et collecte* de la *Banque de dépannage linguistique*.



## anglais

buy online, pick up in store  
BOPIS  
BOPUS  
click and collect

Dans l'abréviation *BOPIS*, le *i* se rapporte à l'initiale de *in store*, et, dans l'abréviation *BOPUS*, le *u* se rapporte au *u* de *pick up*.

## 50. reciblage publicitaire

### Définition

Affichage personnalisé d'une publicité en ligne à la suite d'une action d'un internaute ayant manifesté son intérêt pour un produit ou pour une marque.

### Notes

L'intérêt de l'internaute peut se traduire par le fait d'avoir ajouté un produit à un panier d'achat virtuel, d'avoir cliqué sur une publicité, de s'être abonné à la page d'une marque sur un réseau social, etc.

Le reciblage publicitaire est rendu possible par l'utilisation de données sur le comportement des internautes, recueillies notamment grâce aux témoins des sites marchands.

Le reciblage publicitaire est une forme de [ciblage](#).



reciblage publicitaire n. m.



retargeting publicitaire  
retargeting

L'emprunt intégral à l'anglais *retargeting*, employé seul ou dans le terme complexe *retargeting publicitaire*, ne s'intègre pas au système linguistique du français, notamment à cause du suffixe *-ing*, qui n'est pas adapté sur le plan morphologique.

## anglais

behavioral retargeting  
behavioural retargeting  
ad retargeting  
retargeting  
behavioral remarketing  
behavioural remarketing

## 51. site de commerce entre particuliers

### Définition

Site commercial mettant en relation des particuliers désirant louer, vendre ou acheter des biens de seconde main ou des créations artisanales.

### Notes

Les sites de commerce entre particuliers se présentent souvent sous la forme d'annonces classées ou sont spécialisés dans un domaine (immobilier, voiture, etc.).

Des termes plus précis comme *site de vente entre particuliers* ou *site de location entre particuliers* sont également souvent employés.



site de commerce entre particuliers n. m.  
site de particulier à particulier n. m.  
site entre particuliers n. m.  
site de C2C n. m.

Le terme *site de C2C* est un emprunt hybride, le sigle C2C venant de l'anglais *consumer-to-consumer*. Il est acceptable parce qu'il est légitimé en français au Québec.

### anglais

consumer-to-consumer site  
c2c site  
consumer-to-consumer website  
c2c website

## 52. site de courtage en ligne

### Définition

Site Web utilisé comme intermédiaire par les internautes pour effectuer des opérations financières moyennant des frais de courtage.

### Notes

Par rapport à ceux d'une maison de courtage traditionnelle, les frais de courtage exigés sur un site de courtage en ligne sont généralement très bas. L'investisseur ne peut toutefois pas y bénéficier des conseils d'un courtier de plein exercice.

Les sites de courtage en ligne sont gérés par des établissements financiers autorisés à offrir ce service.



site de courtage en ligne n. m.  
site de courtage n. m.  
plateforme de courtage en ligne n. f.

Les mots *brokering* et *broking*, ce dernier étant davantage employé au Royaume-Uni, sont parfois utilisés à la place de *brokerage*. On rencontre donc, par exemple : *brokering site* et *brokering website*.

### anglais

online brokerage site  
online brokerage website  
brokerage site  
brokerage website  
online brokerage platform

## 53. site de location en ligne

### Définition

Site commercial spécialisé dans le service de location de biens.

### Notes

Le site de location en ligne s'oppose à un autre type de site commercial : le [site de vente en ligne](#).



site de location en ligne n. m.  
site de location n. m.

### anglais

online rental site  
online rental website



---

## 54. site de vente aux enchères

### Définition

Site commercial sur lequel plusieurs internautes sont en concurrence pour l'acquisition d'un même bien, qui est finalement attribué au plus offrant.

- ✓ site de vente aux enchères n. m.
- ✓ site Internet de vente aux enchères n. m.
- ✓ site Internet d'enchères n. m.
- ✓ site d'enchères n. m.

### anglais

auction website  
Internet auction site  
auction sale site  
auction site

---

## 55. site de vente directe

### Définition

Site commercial permettant à un producteur d'offrir et de distribuer ses produits aux consommateurs sans avoir recours à un intermédiaire.

- ✓ site de vente directe n. m.

### anglais

direct selling website  
direct selling site

---

## 56. site de vente en ligne

### Définition

Site commercial spécialisé dans la vente de biens et services.

### Notes

Le site de vente en ligne s'oppose à un autre type de site commercial : le [site de location en ligne](#).

- ✓ site de vente en ligne n. m.
- ✓ site de vente n. m.

### anglais

online sale site  
online sale website

---

## 57. site de vente privée

### Définition

Site commercial offrant des produits à des prix très concurrentiels pour de courtes périodes de temps à une clientèle préalablement inscrite.

### Notes

Il s'agit généralement de sites commerciaux vendant des produits de luxe, de mode, de décoration, etc.



site de vente privée n. m.  
site de ventes privées n. m.

Le nombre du complément du nom dépend du point de vue adopté : on utilise le singulier lorsqu'on considère la vente comme une activité (*site de vente privée*) et le pluriel lorsqu'on considère la vente comme une transaction (*site de ventes privées*).

### anglais

private sale website  
private sale site  
members-only online store  
private shopping site  
members-only shopping site

## 58. tarif postal

### Définition

Tarif d'affranchissement et d'expédition du courrier, déterminé par unité de mesure.

### Notes

Le tarif postal d'un envoi varie selon le poids de la lettre ou du colis, son degré de priorité ou son mode de transport, par exemple.



tarif postal n. m.

### anglais

postal rate  
postage rate  
postal price

## 59. taux d'abandon

### Définition

Proportion, exprimée en pourcentage, de clients potentiels ayant amorcé un processus de conversion sans le terminer.

## Notes

Le taux d'abandon est calculé en faisant le rapport entre le nombre d'individus n'ayant pas terminé le processus et le nombre d'individus l'ayant démarré.

Plus précisément, le taux d'abandon désigne également le pourcentage de clients n'ayant pas conclu l'acte d'achat après avoir déposé un article dans le panier.



taux d'abandon n. m.

## anglais

abandonment rate

---

## 60. taux d'ajout au panier

### Définition

Indicateur clé de performance qui traduit le nombre de fois qu'un produit est ajouté au panier par rapport au nombre de visites sur un site marchand ou une [page produit](#).



taux d'ajout au panier n. m.  
taux de mise au panier n. m.

## anglais

add to cart rate  
add to basket rate

---

## 61. taux de conversion

### Définition

Proportion des clients potentiels, calculée en pourcentage, ayant accompli une action prédéterminée durant une période donnée.

## Notes

Le taux de conversion permet notamment d'évaluer le succès d'une campagne de publicité lorsqu'on le compare au taux d'une période pendant laquelle aucune publicité n'est réalisée.

Bien qu'elle soit fréquemment associée à l'achat d'un produit ou d'un service, notamment sur un site Web, la conversion peut également être liée, par exemple, à l'adhésion à une liste d'inclusion ou à un groupe.



taux de conversion n. m.  
taux de transformation n. m.

## anglais

conversion rate

---

## 62. technologie financière

### Définition

Ensemble des technologies numériques les plus évoluées et les plus récentes utilisées pour améliorer les services financiers et bancaires.

### Notes

La technologie financière a des applications dans des secteurs économiques divers tels que la banque, le transport, l'hôtellerie, la restauration. Elle permet notamment le financement participatif, le paiement en ligne, les services bancaires en ligne, l'utilisation des cryptomonnaies.



technologie financière n. f.



fintech

L'emprunt intégral à l'anglais *fintech* ne s'intègre pas au système linguistique du français sur le plan formel, puisqu'il présente une inversion de l'ordre normal des éléments; la partie adjectivale du terme (*fin*) est antéposée à sa partie substantivale (*tech*). D'autre part, l'abréviation française de *technologie* est plutôt *techno*.

### anglais

financial technology

fintech

---

## 63. test A/B

### Définition

Test permettant de mesurer la différence de performance entre deux pages d'un site marchand, identiques à l'exception d'un seul élément, dans le but d'en déterminer la version la plus efficace et de l'utiliser à plus large échelle.



test A/B n. m.

### anglais

A/B testing

A/B split testing

A/B split test

split testing

bucket testing

---

## 64. tunnel d'achat

### Définition

Parcours suivi par le client d'un site de [commerce électronique](#), de son arrivée sur le site jusqu'à la page de confirmation de la commande.



## Notes

Le tunnel d'achat permet de mesurer l'efficacité des différents éléments du site et de réduire le [taux d'abandon](#) des clients potentiels.



tunnel d'achat n. m.  
tunnel de conversion n. m.

## anglais

purchase funnel  
conversion funnel

---

## 65. tunnel de commande

### Définition

Parcours suivi par le client d'un site de [commerce électronique](#), de la page de description du produit jusqu'à celle de confirmation de la commande.

### Notes

Le tunnel de commande comprend, entre autres, la fiche descriptive du produit, le choix du mode de paiement, les détails de livraison du produit et la confirmation de la commande.

Il est important, pour un commerçant qui exerce ses activités en ligne, de simplifier le tunnel de commande pour éviter que l'acheteur potentiel quitte le site avant d'avoir franchi toutes les étapes d'une commande.



tunnel de commande n. m.

## anglais

checkout funnel

---

## 66. variation géographique de prix

### Définition

Fixation du prix de vente d'un produit ou d'un service en fonction de la situation géographique de l'internaute.



variation géographique de prix n. f.  
variation géographique des prix n. f.  
variation géographique du prix n. f.

## anglais

geographical pricing  
geopricing

---

## 67. vente au détail en ligne

### Définition

Vente au détail qui se fait par l'intermédiaire d'Internet.

## Notes

La vente au détail en ligne se distingue de la vente au détail physique.

- ✓ vente au détail en ligne n. f.
- ✓ vente au détail sur Internet n. f.
- ✓ vente au détail électronique n. f.

## anglais

online retail  
electronic retailing  
e-tailing  
e-tail  
e-retail  
online retailing  
electronic retail  
e-retailing

---

## 68. vente aux enchères en ligne

### Définition

Vente en ligne unissant plusieurs internautes qui sont en concurrence pour l'acquisition d'un même bien, qui est finalement attribué au plus offrant.

## Notes

Les sites de vente aux enchères sont spécialisés dans ce type de vente.

- ✓ vente aux enchères en ligne n. f.
- ✓ vente aux enchères sur Internet n. f.
- ✓ enchères électroniques n. f. pl.
- ✓ enchères en ligne n. f. pl.
- ✓ enchères sur Internet n. f. pl.

## anglais

online auction sale  
online auction  
Internet auction  
electronic auction  
Web auction  
e-auction

---

## 69. vente croisée

### Définition

Technique de vente qui consiste à proposer au client un ou plusieurs produits offerts en magasin ou en ligne, complémentaires au produit qui fait l'objet de son achat initial.

- ✓ vente croisée n. f.
- ✓ vente complémentaire n. f.

## anglais

cross-selling  
cross-sell  
added selling  
suggestion selling  
suggestive selling

---

## 70. vente incitative

### Définition

Technique de vente qui consiste à inciter le consommateur à acheter un produit plus cher que celui qu'il avait d'abord choisi, en lui en proposant un d'une gamme supérieure.

- ✓ vente incitative n. f.
- montée en gamme n. f.
- vente poussée n. f.

## anglais

upselling

---

## 71. vente sociale

### Définition

Technique de vente qui consiste à utiliser les réseaux sociaux dans le but d'entrer en contact et d'interagir avec des acheteurs potentiels, de bâtir une réputation et d'accroître les ventes.

- ✓ vente sociale n. f.
- vente 2.0 n. f.

## anglais

social selling  
social selling 2.0  
selling 2.0

---

## 72. webcanalisation en magasin

### Définition

Stratégie de marketing qui utilise le Web et les technologies mobiles afin d'inciter le consommateur à effectuer des recherches relatives à l'achat d'un produit avant de finaliser son achat en magasin.

### Notes

Par exemple, le consommateur peut accéder à des informations comme les heures d'ouverture, les modes de paiement disponibles, l'emplacement géographique du magasin, la disponibilité du produit. Il peut aussi comparer les prix et consulter les avis d'autres internautes.

- ✓ webcanalisation en magasin n. f.

*Webcanalisation en magasin* a été proposé par l'Office québécois de la langue française en juin 2016 pour désigner ce concept.



anglais

Web-to-store  
online-to-store





Pour accéder à l'ensemble des vocabulaires de l'Office québécois de la langue française :  
[oqlf.gouv.qc.ca/ressources/bibliotheque/dictionnaires/index\\_lexvoc.html](http://oqlf.gouv.qc.ca/ressources/bibliotheque/dictionnaires/index_lexvoc.html).

Pour connaître les outils et les services linguistiques de l'Office :  
[vitritelinguistique.oqlf.gouv.qc.ca/a-propos-de-la-vitrine-linguistique/offre-de-services-linguistiques](http://vitritelinguistique.oqlf.gouv.qc.ca/a-propos-de-la-vitrine-linguistique/offre-de-services-linguistiques).

Pour consulter les ressources de la Vitrine linguistique :  
[vitritelinguistique.oqlf.gouv.qc.ca](http://vitritelinguistique.oqlf.gouv.qc.ca).

Pour visiter le site de l'Office :  
[oqlf.gouv.qc.ca/accueil.aspx](http://oqlf.gouv.qc.ca/accueil.aspx).



© Office québécois de la langue française, 2024