

**"La résilience des consommateurs face aux ruptures de stock : une analyse comparative des populations métropolitaines et ultramarines"**

Auteurs: Delphine Canonge, Virginie de Barnier  
Laboratoire LARJE - 10/2022

1. Contexte

e-commerce

Progression de +15% en 2021 => les populations insulaires achètent de nombreux produits en ligne (Freathy et Calderwood, 2016)

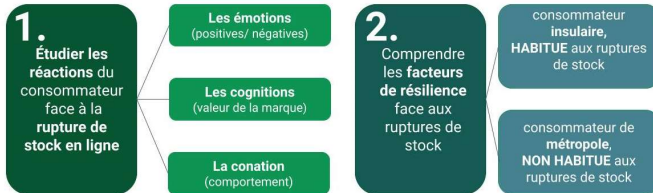
rupture de stock

En hausse de 15% en 2021=> les populations insulaires sont habituées aux ruptures de stock (Freathy et Calderwood, 2016)

rareté

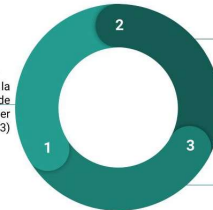
Un marché des produits rares très valorisé => La Nouvelle Calédonie a des ressources naturelles (Ris, 2012) qui peuvent permettre de se positionner sur ce marché

2. Objectifs



3. Théories et gap théorique

**Théorie de la résilience**  
la résilience se définit comme la capacité à s'adapter aux épreuves de la vie (Cyruunik, Jorland, 2012; Fletcher et Sakar, 2013)



**Théorie du Coping (ajustement)**  
Le moyen utilisé pour tolérer des émotions liées à une situation de stress (Lazarus et Folkman, 1984). Il peut être centré sur la situation ou sur la gestion des émotions (Billing et Moos, 1981).

**Gap théorique !**  
Les émotions sont des médiateurs de l'intention d'achat (de Barnier, 2002). Les liens entre les émotions ressenties et les stratégies de coping utilisées sont mal connus (Duhachek, Agrawal, Han, 2012).

4. Méthodologie

1. Qualitative exploratoire sur Internet

Une netnographie (Kozinets, 1998) rupture de stock dans le e-commerce (27 000 mots)

Identifier les émotions, la cognition et la conation face à la rupture de stock.

2. Qualitative exploratoire En Métropole

20 entretiens individuels semi-directifs avec des consommateurs dans le e-commerce (56 000 mots/ 11h15)

Identifier les émotions, la cognition et la conation face à la rupture de stock et les stratégies de résilience face à la rupture de stock.

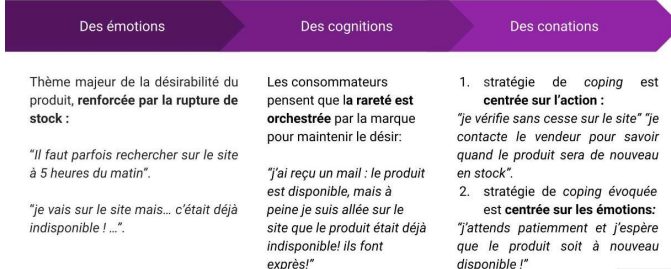
3. Qualitative exploratoire En Nouvelle Calédonie

20 entretiens individuels semi-directifs avec des consommateurs dans le e-commerce (en cours)

Vérifier si les stratégies sont différentes entre les consommateurs ultramarins habitués aux ruptures de stock et les consommateurs métropolitains.

5. Résultats de la Netnographie (Kozinets, 1998)

Analyse thématique :

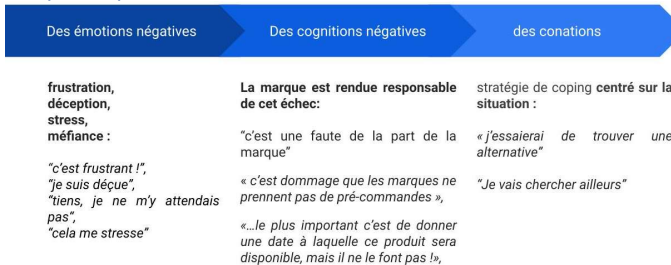


Analyse lexicale :



6. Résultats des entretiens qualitatifs en Métropole

Analyse thématique :



Analyse lexicale :



**Quels seront les résultats en Nouvelle Calédonie ? Les études sont en cours !**

7. Contribution théorique et managériale

Contribution théorique

La rupture de stock influence les émotions ressenties (frustration, déception, étonnement, stress, méfiance)

La rupture de stock influence les cognitions et la conation du consommateur

Contribution managériale

Comment communiquer sur la rupture de stock en ligne pour limiter les émotions négatives.

Comment communiquer sur la rupture de stock en ligne pour limiter les cognitions négatives et les pertes d'opportunités de vente.

8. Voies de recherche

