



Paris, le 18 octobre 2012

**L'étude eBay-OpinionWay révèle les attentes des consommateurs français :
le commerce du futur se fera à distance pour 83% d'entre eux
Le commerce de demain sera mobile, interconnecté, personnalisé et sans limite**

- 50% des consommateurs français envisagent d'effectuer leurs achats via leur mobile
- 69% des Français pensent que le paiement en liquide baissera au profit de solutions dématérialisées (carte bancaire, paiement sécurisé en ligne ou mobile)
- Le commerce du futur sera à la fois online et offline : 87% des Français pensent effectuer des recherches sur Internet avant d'acheter un produit en magasin et 52% des possesseurs de smartphone pensent effectuer des recherches sur Internet en magasin depuis leur téléphone

eBay a présenté aujourd'hui les résultats de son étude sur le Futur du Commerce en France, menée avec OpinionWay. Les principaux enseignements issus de l'étude rejoignent la vision d'eBay : le commerce mobile va révolutionner en profondeur les habitudes d'achat et de paiement des consommateurs français et annonce les contours d'un commerce du futur qui devrait représenter 10 000 milliards de dollars. Au sein de ce commerce connecté, qui intègrera à la fois le commerce online et le commerce traditionnel, les consommateurs pourront trouver partout, à tout moment et sans limite les biens qu'ils aiment. Le commerce du futur semble résolument être un commerce de la convergence entre le online et le offline.

Pour les Français, le commerce du futur sera connecté et doit renouer avec le plaisir et la sociabilité de la transaction

«Selon l'étude OpinionWay, la crise économique représente un danger pour la relation affective qu'entretient le consommateur avec l'acte d'achat. Les Français semblent avoir un peu perdu le plaisir d'acheter, sans pour autant sombrer dans l'anti-consumérisme. Et les résultats de l'étude eBay montrent que le défi du commerce du futur sera de réintégrer cette dimension plaisir en s'appuyant sur l'innovation technologique ; le commerce doit s'approprier les profonds changements de notre société », précise François Coumau, Directeur eBay Europe du Sud.

- **Le commerce de demain se fera partout** : l'achat à distance devient une évidence pour tous (83% des Français). Il offre un beau potentiel de croissance sur le secteur alimentaire et automobile en particulier. Le m-commerce est envisagé pour la moitié des Français, et pour près de ¾ des possesseurs de smartphone et tablettes.

Contacts presse eBay France :

eBay France :

Nathalie TOUZAIN – 01 78 40 41 80 – ntouzain@ebay.com

Agence APCO :

Bao-Chau NGUYEN – 01 44 94 86 72 – bcnguyen@apcoworldwide.com



- **Le paiement sera dématérialisé** : la mort du chèque est annoncée et l'usage du mobile pour le paiement est bien identifié (9% de la population). Les mécanismes de confiance dans le e-commerce reposent sur les mêmes leviers que dans le commerce traditionnel, à savoir la notoriété et la réputation. Le passage par une place de marché en ligne sera facteur de confiance.

- **Le commerce de demain se fera avec les autres**: la dimension sociale du commerce fait partie de son renouvellement. 78% des consommateurs Français veulent ainsi pouvoir connaître l'avis d'autres consommateurs sur les produits et 62% veulent être en lien avec d'autres clients des enseignes via des forums/platformes. Mais seulement 9% imaginent acheter depuis leur compte sur un réseau social.

- **Le commerce de demain doit innover pour être au service de l'information consommateur** : les attentes prioritaires des consommateurs portent sur la qualité de l'information donnée. 60% d'entre eux souhaitent une information plus détaillée pour faire leurs achats.

Le consommateur de demain doit avoir « une boutique dans sa poche »

« Les consommateurs devraient être en mesure d'obtenir, à tout moment et n'importe où (dans le monde), les produits qu'ils aiment. Et cette expérience devrait être facile, pratique et simple (sans poser de contraintes de logistique, de langue ou de monnaie). Le magasin de demain deviendrait donc un lieu physique ou un écran connecté au web », déclare François Coumau. Demain, chaque consommateur devrait avoir accès à une expérience d'achat unique et sur-mesure (qui prend le meilleur du e-commerce et du commerce traditionnel) pour retrouver le plaisir du shopping. D'ores et déjà, eBay constate une accélération des mutations du commerce liées au développement du m-commerce. Il représentera chez eBay 10 milliards de dollars en volume de transactions en 2012 et les applications eBay mobile ont récemment franchi le seuil des 100 millions de téléchargements. Un mouvement de fond qui a débuté au Etats-Unis mais qui progressivement se retrouve partout en Europe et en France en particulier : la France est aujourd'hui le troisième marché européen sur le m-commerce derrière l'Allemagne et la Grande-Bretagne.

Des tendances qui devraient se poursuivre à travers une forte ambition d'eBay avec de nouvelles innovations à venir, dont la nouvelle ergonomie de sa place de marché annonce les prémices. Ce nouvel eBay devrait arriver progressivement en Europe au cours de l'année 2013.

Contacts presse eBay France :

eBay France :

Nathalie TOUZAIN – 01 78 40 41 80 – ntouzain@ebay.com

Agence APCO :

Bao-Chau NGUYEN – 01 44 94 86 72 – bcnguyen@apcoworldwide.com



A propos de l'étude OpinionWay

Étude réalisée auprès d'un échantillon de 1009 personnes, représentatif de la population des internautes français âgés de 18 ans et plus. L'échantillon a été constitué selon la méthode des quotas, au regard des critères de sexe, d'âge, de catégorie socioprofessionnelle, de catégorie d'agglomération et de région de résidence.

Mode d'interrogation: L'échantillon a été interrogé en ligne sur système Cawi (Computer Assisted Web Interview).

Dates de terrain: les interviews ont été réalisées du 3 au 4 Septembre 2012.

OpinionWay rappelle par ailleurs que les résultats de ce sondage doivent être lus en tenant compte des marges d'incertitude : 2 à 3 points au plus pour un échantillon de 1000 répondants. OpinionWay a réalisé cette enquête en appliquant les procédures et règles de la norme ISO 20252.

A propos d'eBay

Fondée en 1995 à San Jose, en Californie, [eBay Inc.](#) (NASDAQ : EBAY) est un leader mondial du commerce et des paiements qui relie des millions d'acheteurs et de vendeurs. Première place de marché en ligne du monde, eBay permet aux utilisateurs d'acheter et de vendre dans presque tous les pays au monde ; [PayPal](#) permet aux particuliers et aux entreprises d'envoyer et de recevoir des paiements en ligne de manière sûre, facile et rapide ; et [GSI](#) facilite le commerce électronique, la distribution multicanaux et le marketing numérique pour les multinationales. [X.Commerce](#) rassemble les technologies et communautés de développeurs d'[eBay](#), PayPal et [Magento](#), une plate-forme de commerce électronique, pour soutenir eBay dans sa mission visant à faciliter le commerce. Des millions de personnes se connectent également à nos places de marché spécialisées telles que [StubHub](#), premier site mondial pour la vente de billets en ligne, et les sites eBay Classifieds (Petites Annonces), qui opèrent dans plus de 1000 villes à travers le monde. Pour obtenir de plus amples informations sur la société et notre portefeuille de marques en ligne, veuillez visiter le site www.ebayinc.com

En France, [eBay.fr](#) est aussi le leader du e-commerce et compte 15 millions de membres inscrits. [eBay.fr](#) permet d'acheter et vendre aux formats Enchères, Prix Fixe ou Petites Annonces des objets d'occasion ou bien neufs à des vendeurs particuliers ou professionnels.

L'ensemble des communications presse d'eBay est accessible [ici](#). Toute l'actualité d'eBay sur la page [Facebook eBay France](#) et sur le compte [Twitter](#)

Contacts presse eBay France :

eBay France :

Nathalie TOUZAIN – 01 78 40 41 80 – ntouzain@ebay.com

Agence APCO :

Bao-Chau NGUYEN – 01 44 94 86 72 – bcnguyen@apcoworldwide.com