

Paris, le 24 mars 2011

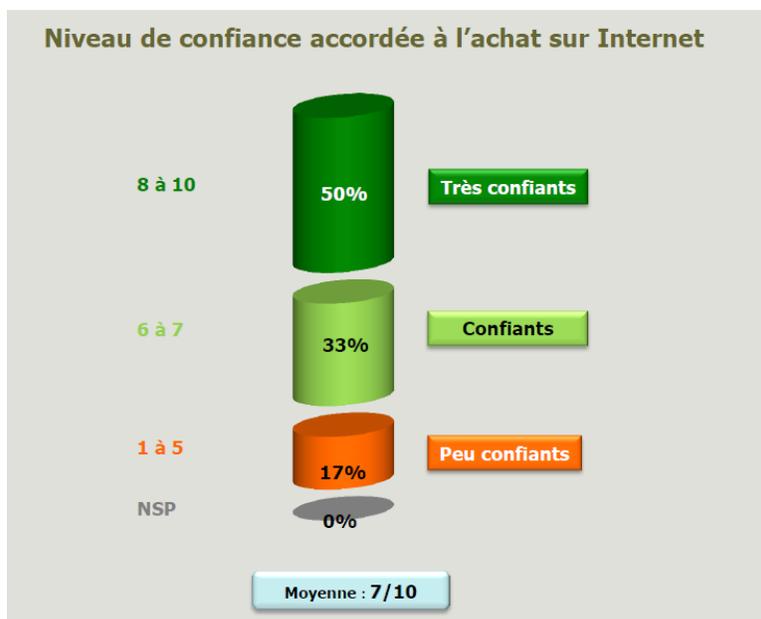
Etude eBay-PayPal-OpinionWay sur le commerce électronique en France :

Très forte confiance des consommateurs et croissance prometteuse pour le m-commerce

Le commerce en ligne est-il devenu un canal de consommation comme un autre ? Les consommateurs ont-ils confiance dans le commerce en ligne ? Pourquoi et comment achètent-ils sur Internet ? Quelles attentes pour le futur ?

Une étude menée par OpinionWay pour le compte d'eBay et PayPal dresse un bilan de la maturité du e-commerce en France, des freins comme des relais de croissance de ce secteur et de l'adoption du m-commerce.

Une confiance dans le e-commerce clairement établie : 88% des français ont confiance ...



Aujourd'hui, les craintes liées au e-commerce ont quasiment disparu : 88% des personnes interrogées se disent « confiants » (50%) ou « très confiants » (33%) face à l'acte d'achat sur Internet. 81% des internautes prédisent même que le commerce en ligne devrait dépasser d'ici peu les achats en magasin.

Contacts presse eBay France :

eBay France :

Nathalie TOUZAIN - 01 78 40 41 80 / 06 17 91 04 34 – ntouzain@ebay.com

Agence APCO :

Amandine de MONTVALON - 01 44 94 86 62 – ademontvalon@apcworldwide.com

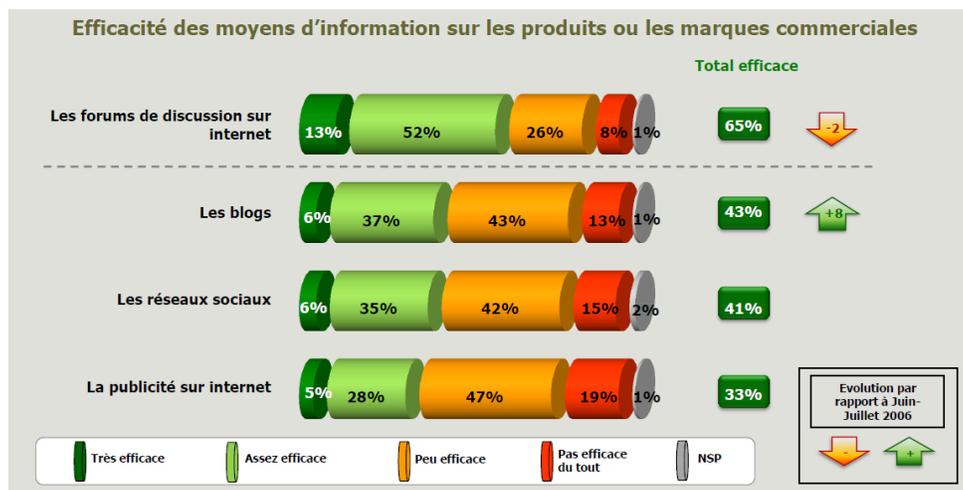
... pour un achat en ligne largement motivé par le prix et la praticité.

60% des personnes interrogées achètent de façon récurrente sur Internet. En effet, si les sites marchands ont vaincu sur le terrain de la fiabilité, il leur reste des points à gagner sur celui de la qualité : 80% des internautes estiment que tous ne sont pas aujourd’hui au niveau requis.



L’achat en ligne semble être avant tout motivé par le prix, perçu par 68% comme plus avantageux en ligne qu’en magasin. D’autre part, dans une société du « toujours plus vite », le consommateur apprécie particulièrement l’économie de temps (62%) et d’énergie que permettent la commande et la livraison à domicile (58%) ainsi que la facilité de comparaison des prix (53%). L’importance des frais de port reste toutefois le frein principal à l’achat en ligne pour 79% des internautes.

L’avis des internautes pèse plus que la publicité en ligne



Contacts presse eBay France :

eBay France :
Nathalie TOUZAIN - 01 78 40 41 80 / 06 17 91 04 34 – ntouzain@ebay.com

Agence APCO :
Amandine de MONTVALON - 01 44 94 86 62 – ademontvalon@apcworldwide.com



L'étude révèle que six internautes sur dix ont déjà renoncé à acheter un produit après avoir pris connaissance de l'avis d'internautes. Les avis recueillis sur la toile, que ce soient sur les forums de discussion (65%) mais aussi les blogs (43%) et les réseaux sociaux (41%), se révèlent ainsi plus influents sur la décision d'achat que la publicité en ligne (33%).

De nouvelles perspectives de développement dont le m-commerce

Enfin, le e-commerce offre de nouveaux modes de consommation qui suscitent un réel engouement tels que l'achat en direct chez le producteur (qui attire 61% des internautes), les ventes groupées (39%) ou encore le « cashback » (35%). Le m-commerce lui, n'en est encore qu'à ses balbutiements : seuls 4% des personnes interrogées achètent aujourd'hui à partir de terminaux mobiles. Le frein principal au développement de ce canal est le manque de confiance dans le paiement via téléphone mobile. Seuls 35% des internautes sont confiants dans ce mode de paiement, chiffre considérablement inférieur au taux de confiance accordée aux achats en ligne (83%).

« Les enseignements de cette étude confirment la maturité du e-commerce sur le terrain de la confiance, ce qui est une belle réussite pour le pionnier du secteur qu'est eBay. » se réjouit Yohan Ruso, Directeur Général d'eBay en France.

A propos d'eBay

eBay est le leader mondial du commerce en ligne. Fondé en 1995, eBay est une place de marché mondiale où une communauté de passionnés, composée aussi bien de particuliers que de professionnels, peut acheter et vendre en ligne des biens et des services. Chaque jour, des centaines de millions d'articles répartis dans des milliers de catégories sont à vendre sur eBay.

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](#).

A propos de PayPal

PayPal est la solution simple, rapide et sécurisée pour payer et être payé sur Internet, sans partager ses données confidentielles. PayPal est le leader mondial du paiement en ligne avec 224 millions de comptes dans le monde et un volume de transactions de 92 milliards de dollars en 2010. Disponible dans 190 pays et 25 devises, PayPal propose à ses clients, particuliers ou entreprises, des solutions pour tirer parti, en toute confiance, des avantages du e-commerce.

En France, 1 acheteur en ligne sur 3 possède un compte PayPal : plus de 10 millions de consommateurs ont choisi cette solution pour effectuer leurs achats par carte bancaire ou envoyer de l'argent à leurs proches. Aux sites marchands, PayPal propose une solution de paiement souple, intégrée et hautement sécurisée pour développer leurs activités sur Internet. Ils sont aujourd'hui plus de 300.000 dans le monde et 180.000 en Europe, Grands Comptes et PME, à proposer PayPal comme moyen de paiement additionnel. Avec ses partenaires bancaires et technologiques, PayPal entend participer à la croissance du e-commerce et à l'optimisation des moyens de paiement dématérialisés.

Créée en 1998 à San José en Californie où elle a son siège, et filiale du Groupe eBay depuis 2002, la société est aujourd'hui implantée dans 14 pays. Elle détient pour l'Union Européenne, une licence bancaire. .

Pour plus d'informations : <https://www.paypal.fr>

A propos d'OpinionWay

OpinionWay a été créée en mars 2000 avec une idée fondatrice simple : rendre plus innovant le marché des études. Nous intervenons dans de nombreux domaines comme l'opinion bien sûr, mais aussi le marketing, la compréhension des marchés, les problématiques de marques, le développement de produits et de services auprès de cibles BtoB ou BtoC. Nous disposons d'une expérience inégalée dans le mix-

Contacts presse eBay France :

eBay France :

Nathalie TOUZAIN - 01 78 40 41 80 / 06 17 91 04 34 – ntouzain@ebay.com

Agence APCO :

Amandine de MONTVALON - 01 44 94 86 62 – ademontvalon@apcoworldwide.com

Communiqué de presse



méthodologique, c'est-à-dire la connaissance et l'usage associé des différentes méthodologies de recueil et d'analyse de l'information, en France comme à l'international.
<http://www.opinion-way.com>

Contacts presse eBay France :

eBay France :

Nathalie TOUZAIN - 01 78 40 41 80 / 06 17 91 04 34 – ntouzain@ebay.com

Agence APCO :

Amandine de MONTVALON - 01 44 94 86 62 – ademontvalon@apcworldwide.com