



LE FUTUR DU COMMERCE par **ebay**

Présentation de l'étude OpinionWay
Quelles sont les attentes des consommateurs Français?



Suivez le débat sur Twitter avec le hashtag #eBayFdC



Méthodologie

- ▶ 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.

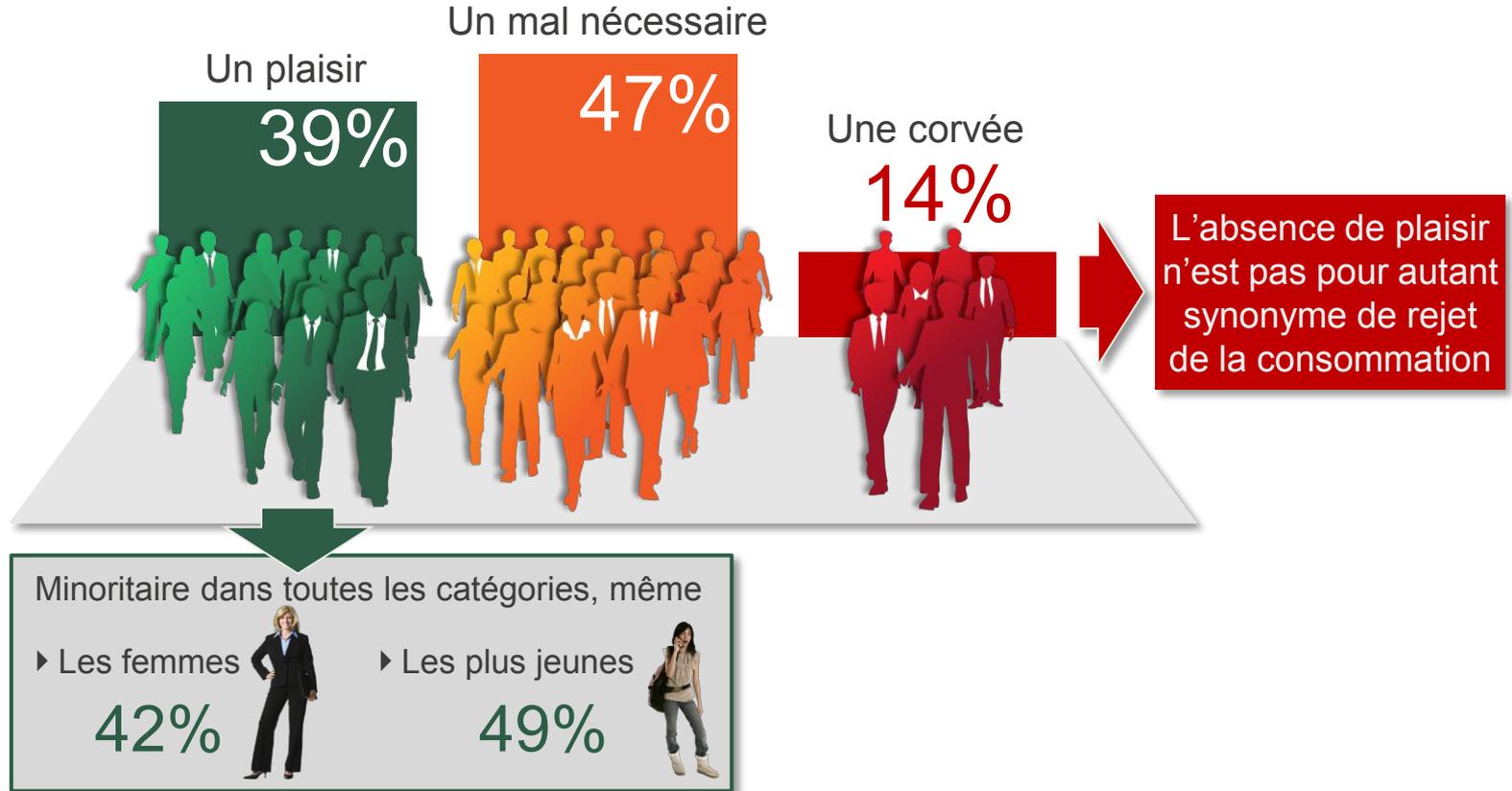
Résultats

Les mots du futur
du commerce
soulignent la
nécessité de le
réinventer



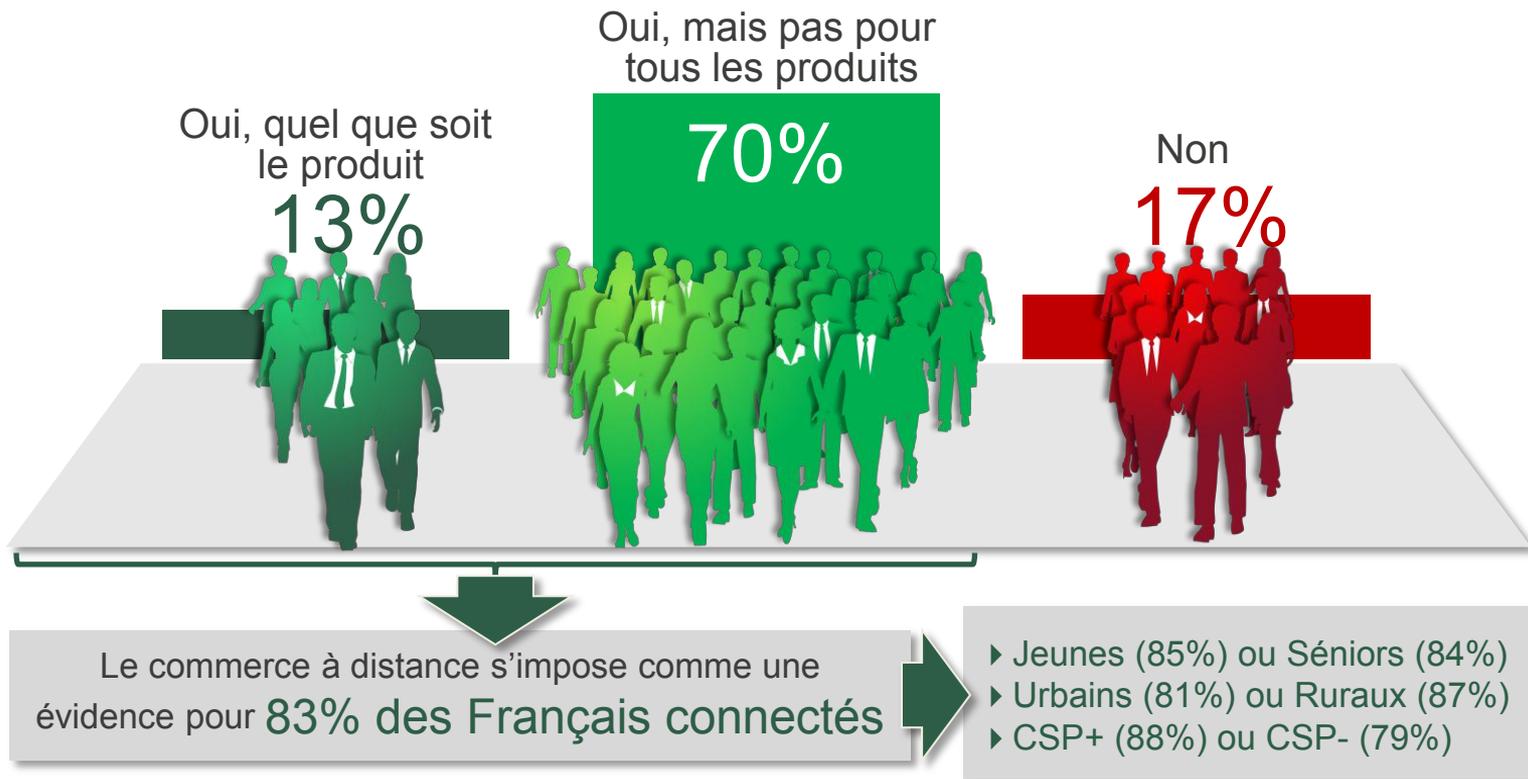
Tout comme le faible plaisir d'acheter qui concerne aujourd'hui une minorité

Q : Aujourd'hui pour vous, faire des achats, c'est... ?



L'achat à distance est plébiscité

Q : Pouvez-vous imaginer que dans le futur, vous n'irez plus acheter certains produits en magasin mais les commanderez uniquement à distance ?



Et conserve un fort potentiel de croissance, avec des territoires conquis et à conquérir

% déclarant qu'ils n'achèteraient pas les produits suivants à distance

A conquérir

Produits alimentaires frais 58%



Voitures 52%

En cours de conquête

Chaussures 33%



Assurances 20%



Produits financiers 27%



Déco 13%



Vêtements 20%



Meubles 16%



Cosmétiques 14%



Conquis

Bricolage 9%



Accessoires de mode 7%



High tech 6%



Livres, CD, DVD 3%



Voyages 3%



Electroménager 7%



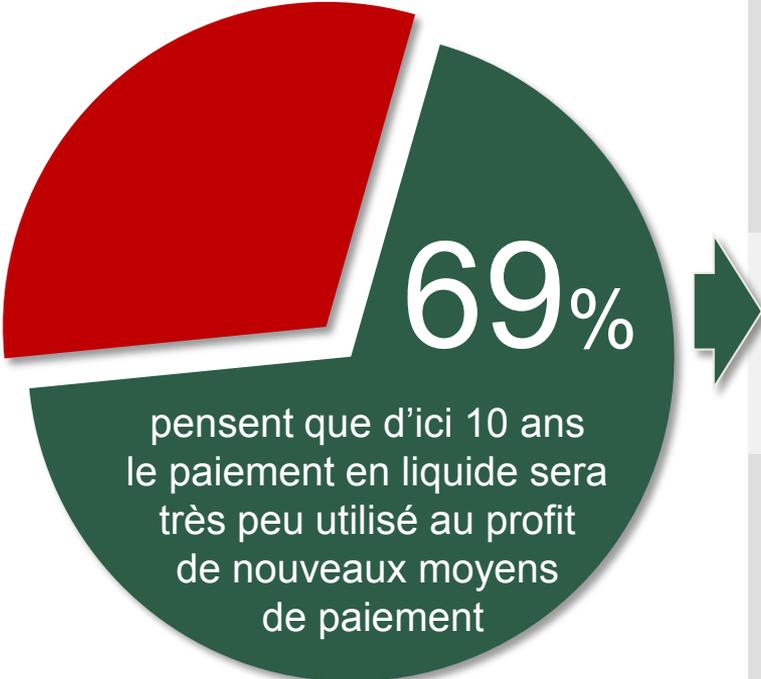
Jouets 2%



Spectacles 3%

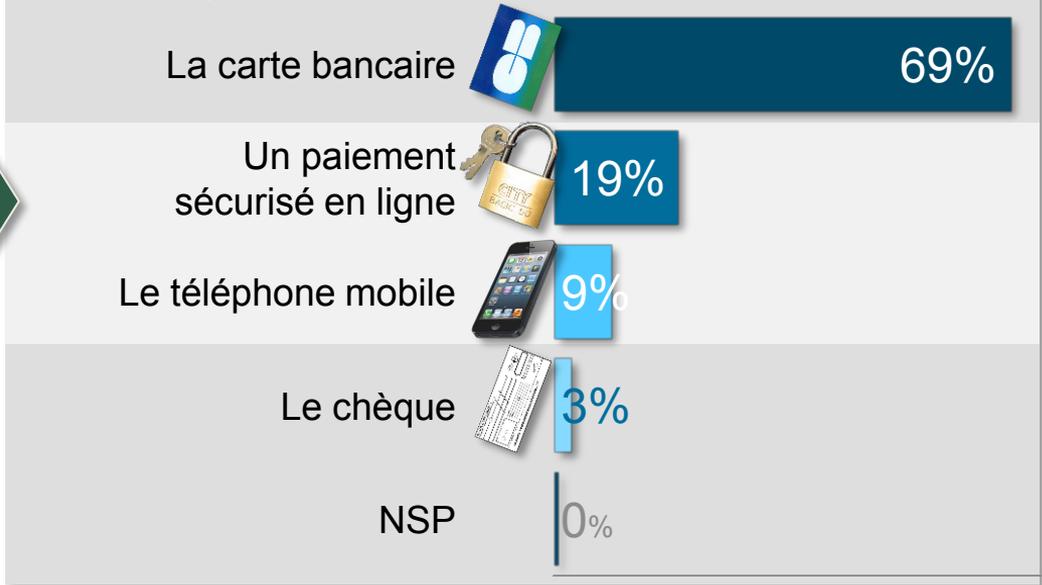


La dématérialisation des modes de paiement est attendue...



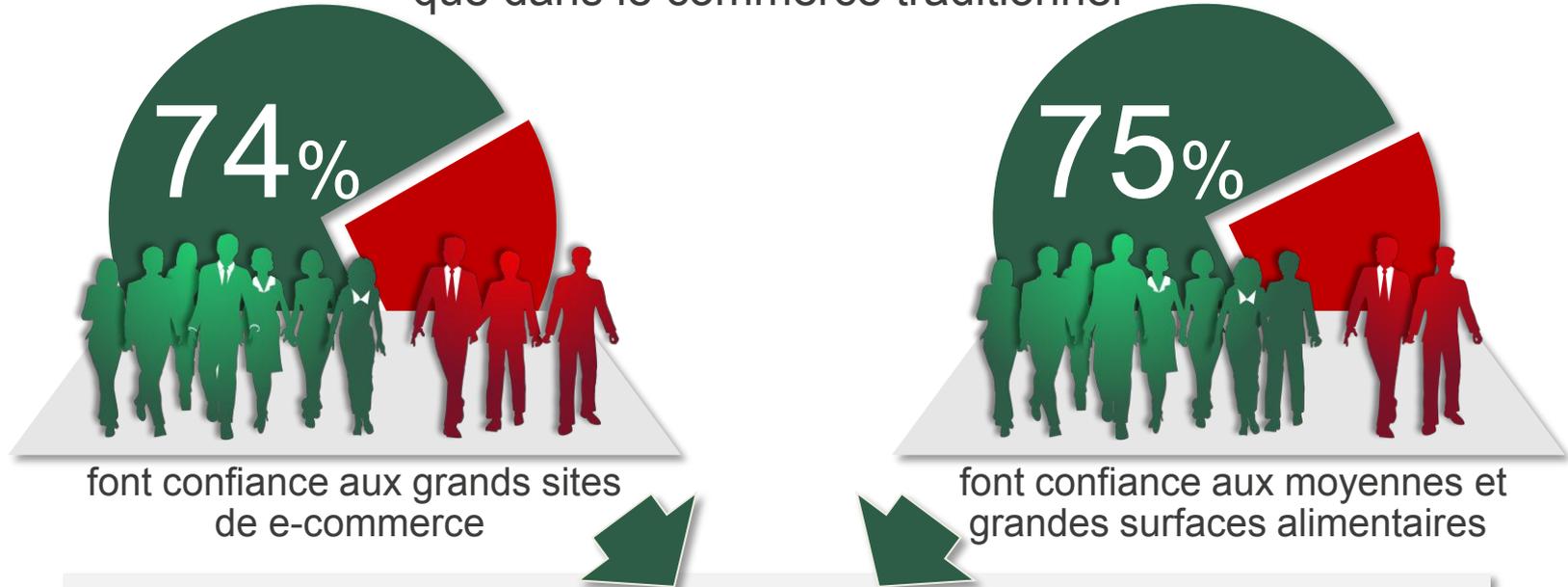
...avec pour préférence

Base: A ceux qui pensent qu'il y aura une émergence de nouveaux moyens de paiement, soit 69% de l'échantillon



La confiance dans les acteurs du e-commerce est désormais installée

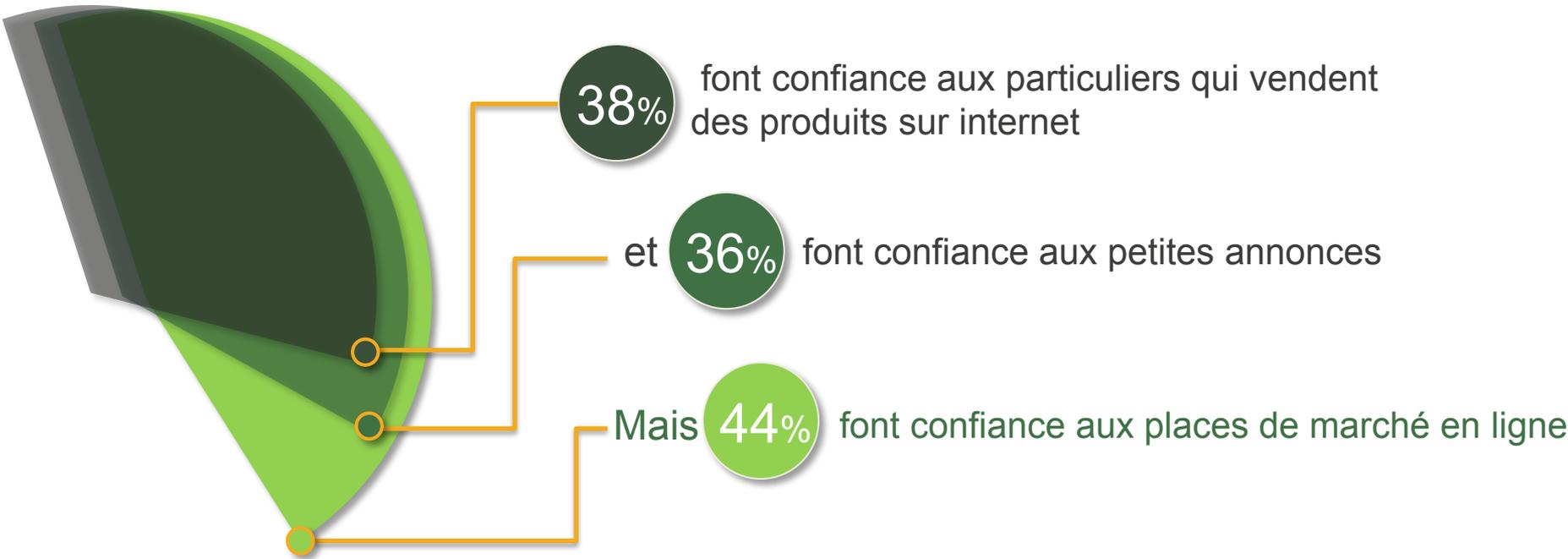
Les mécanismes de confiance dans le e-commerce reposent sur les mêmes leviers que dans le commerce traditionnel



La notoriété des enseignes et la réputation des enseignes produit la confiance, on line et off line

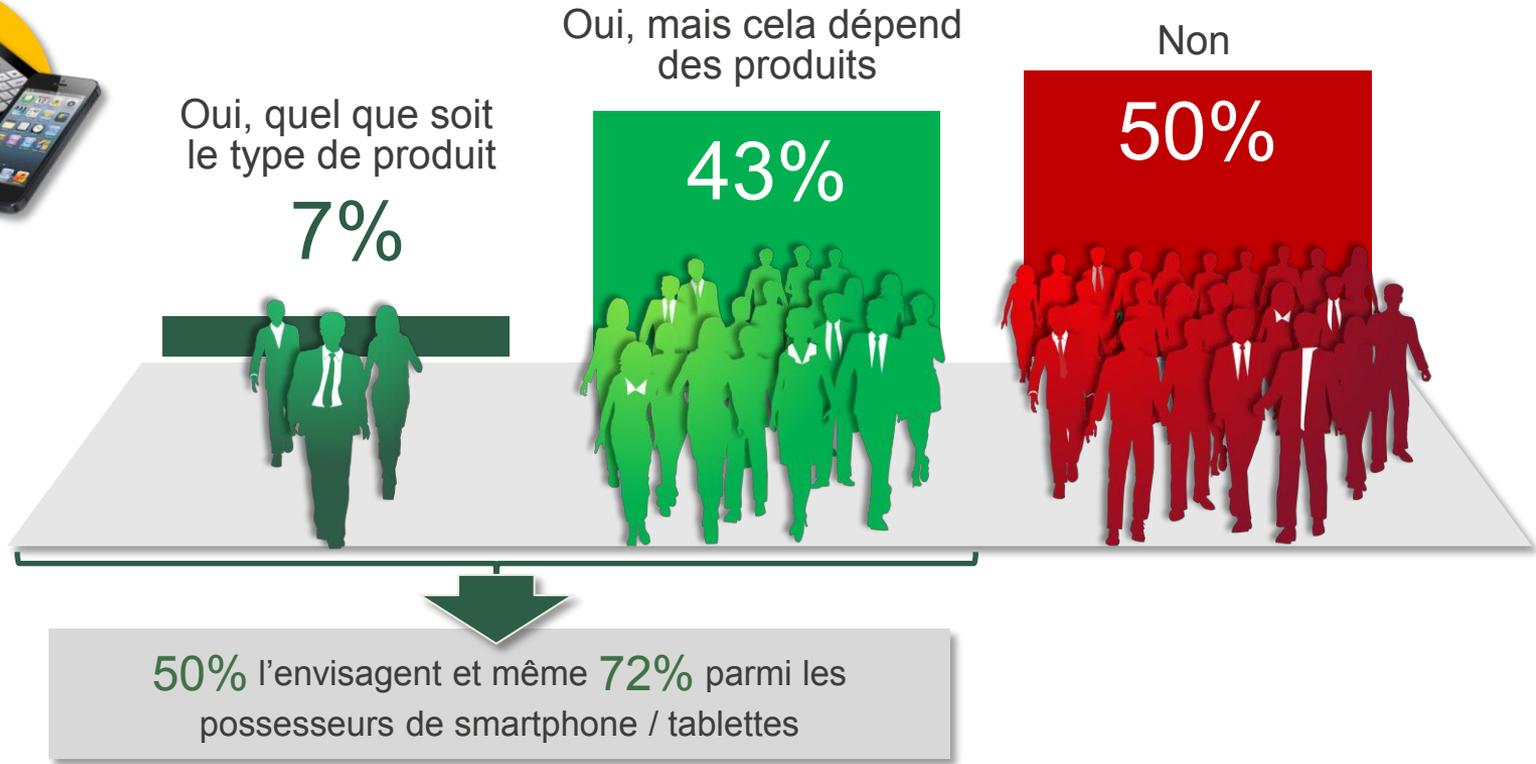
Les places de marché en ligne rassurent le consommateur

Le passage par une place de marché en ligne renforce la confiance du consommateur, dans un secteur (la vente au particulier) qui nécessite naturellement de la réassurance



L'intérêt pour le m-commerce est très fort

Q : Demain, envisagez-vous d'acheter des produits directement depuis votre Smartphone / Tablette ?

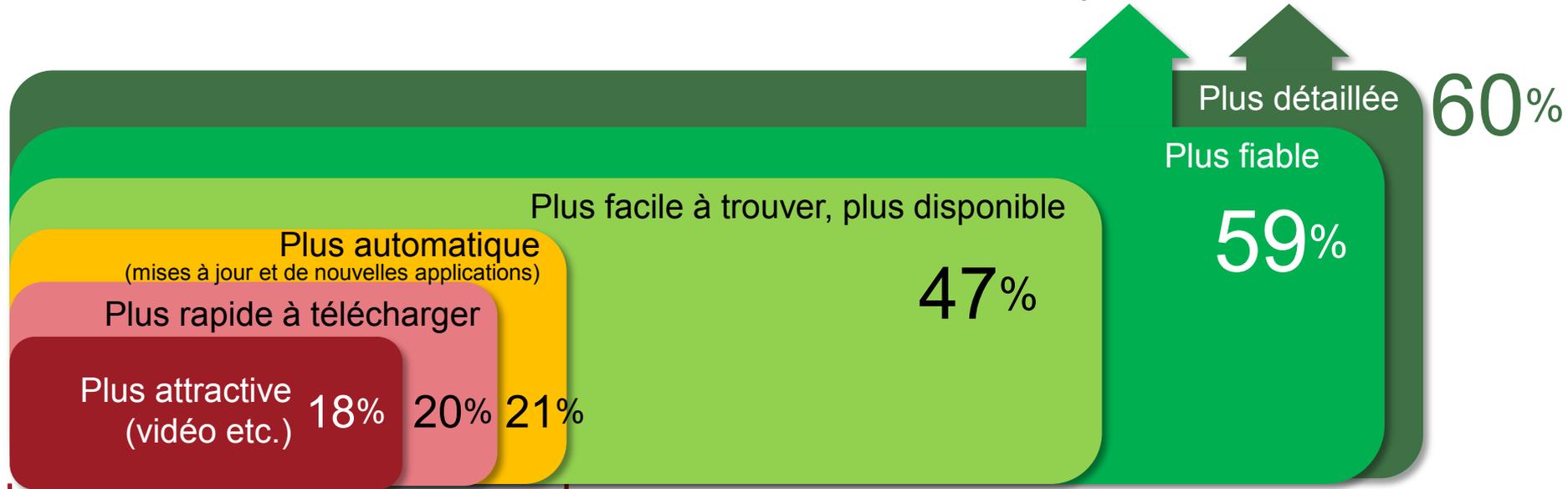


La technologie doit se mettre au service de la qualité de l'information

Q : Afin de faciliter la décision de l'achat d'un produit dans le futur, l'information sur les produits devrait être...

Plusieurs réponses possibles – total supérieur à 100%

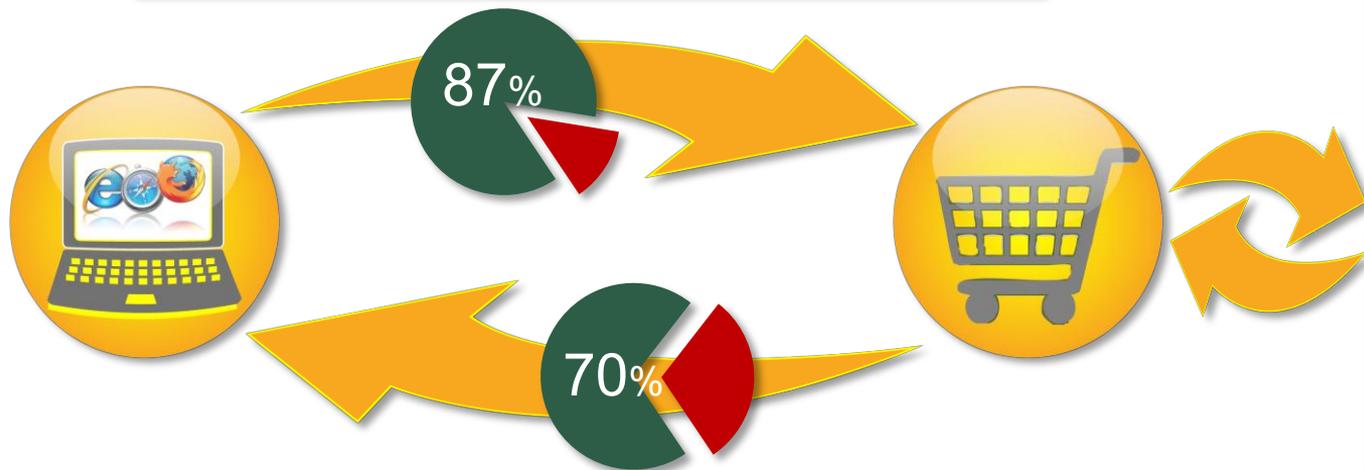
Les attentes prioritaires portent sur la qualité de l'information



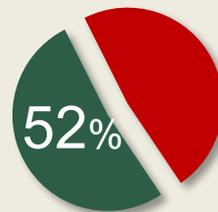
Les innovations technologiques sont là pour répondre à ce besoin

Le commerce de demain sera on line et off line en même temps

Pensent effectuer des recherches sur Internet
avant d'acheter un produit en magasin



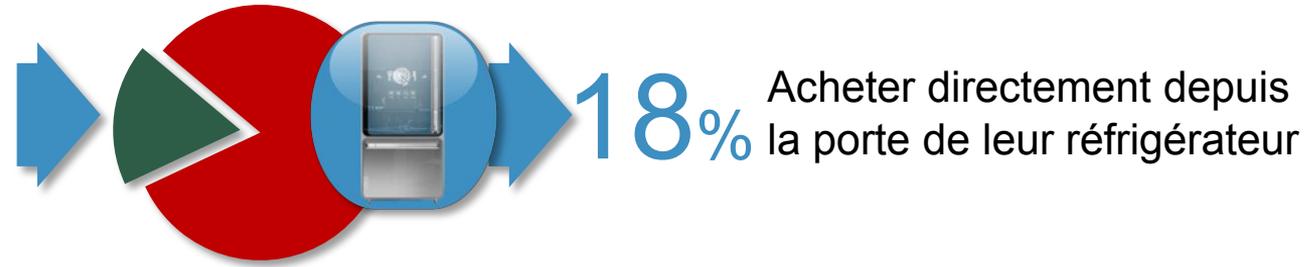
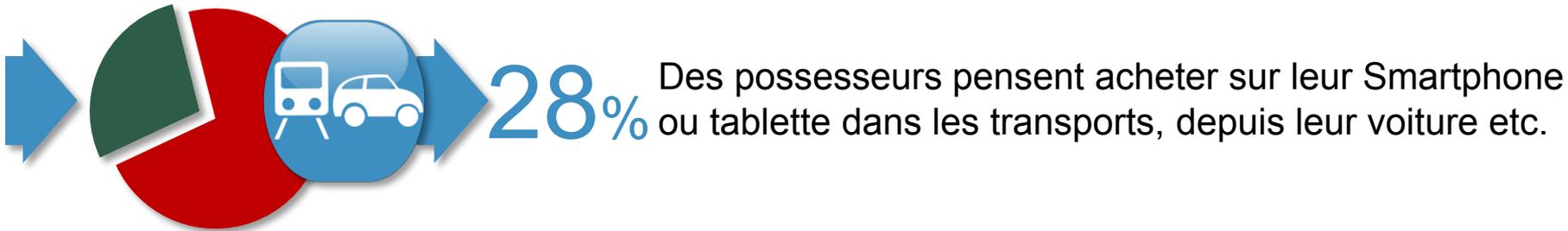
Pensent se rendre en magasin pour voir
un produit avant de l'acheter sur Internet



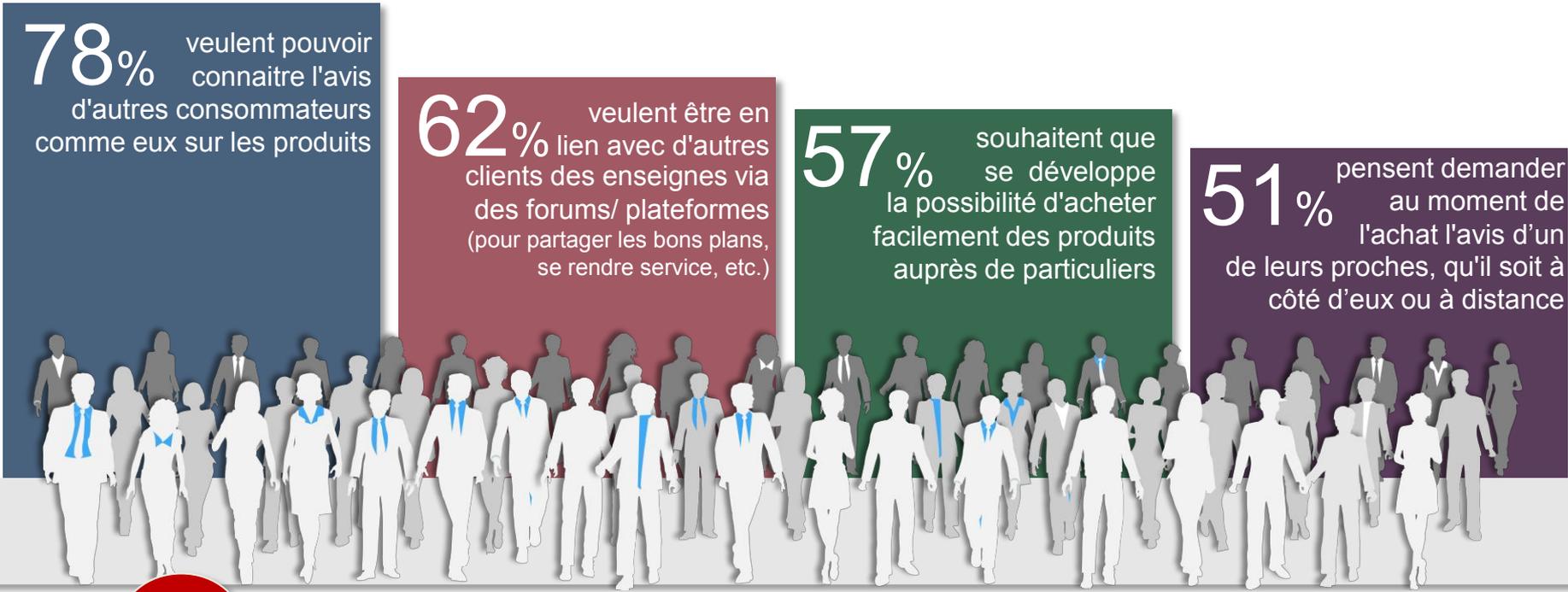
Des possesseurs de
smartphone pensent
effectuer des
recherches sur Internet
en magasin depuis leur
smartphone



Le commerce de demain se fera de partout



Le commerce de demain se fera avec les autres



Mais **9%** seulement imaginent acheter depuis leur compte sur un réseau social



LE FUTUR DU COMMERCE par **ebay**

Merci de votre attention



Suivez le débat sur Twitter avec le hashtag #eBayFdC

