



Paris, le 28 mai 2009

Etude Credoc pour eBay France

Les internautes deviennent maîtres de leur consommation

45% des internautes français pensent qu'Internet leur donne plus de pouvoir afin de consommer mieux et moins cher

Plus que jamais aujourd'hui, les consommateurs cherchent des astuces pour acheter malin et faire des économies. L'accès à des informations fiables et multiples est la clé de cette nouvelle forme de « consommation 2.0 », où les interactions et échanges entre consommateurs sont essentiels.

Les internautes s'informent aujourd'hui différemment et adoptent de nouveaux modes de consommation plus maîtrisés, plus réfléchis.

Leader du commerce en ligne, eBay a depuis toujours permis à ses utilisateurs de comparer les prix, récolter ou donner des avis sur les produits en vente, évaluer les vendeurs, échanger sur les forums, publier ou consulter des guides d'achat et donc interagir avec leurs pairs pour mieux s'informer avant d'acheter. C'est donc en tant que pionnier de ce mode de consommation qu'eBay s'est associé au CREDOC pour décrypter ces nouveaux usages de l'Internet.

Quelles sont ces nouvelles sources d'informations utilisées par les cyberacheteurs ? Dans quelle mesure ces informations leur permettent-elles de concilier pouvoir d'achat et désir de consommer ? Et enfin comment rendent-elles possible l'émergence ou l'affirmation de nouveaux modes de consommation ?

Une consommation plus réfléchie et plus maîtrisée

Internet favorise l'interaction entre consommateurs et la diversification des sources d'information

De nouveaux usages sont en train de s'imposer. Les internautes n'utilisent plus seulement Internet pour effectuer des démarches administratives ou faire des achats. Ils l'utilisent pour développer **des interactions avec les autres internautes** en créant des blogs (22% en 2008) ou encore en étant présents activement sur des forums (33%) ou réseaux sociaux (27%).

Cette recherche interactive d'informations sur la toile s'exprime également fortement dans l'acte d'achat :

- les internautes recherchent l'information auprès de leurs pairs : ainsi **57% des internautes recherchent des avis de consommateurs sur Internet** (soit autant que ceux qui comparent les prix).
- **les internautes multiplient les sources d'informations avant d'acheter** : ils consultent en moyenne 2,1 sources d'information (contre 1,4 pour les non internautes).
- **les forums et les blogs s'affirment comme de véritables mode d'information** : parmi leurs sources d'information, les forums et/ou blogs ainsi que les sites d'achat vente entre particuliers ont progressé de 45% depuis 2005.

Une interactivité qui resserre les liens entre consommateurs et qui renforce le climat confiance

Ainsi à la question « En quoi avez-vous le plus confiance pour vous apporter de l'information sur des produits ? », **plus de la moitié des internautes, qui consultent des avis de consommateurs en ligne, citent en premier les commentaires d'autres internautes.**

Ces mêmes internautes sont en particulier 62% à faire confiance aux avis de consommateurs postés sur les sites d'achat-vente entre particuliers comme eBay.

Un désir manifeste de continuer à consommer mais mieux et moins cher

Internet permet aux internautes de consommer :

- moins cher : ils sont 77% à déclarer faire des économies en comparant mieux les offres entre elles,
- en mettant en adéquation leurs envies et leurs moyens : 30% prennent ainsi plus du plaisir à acheter.

Fort de ce climat de confiance, les internautes ont ainsi le sentiment d'avoir plus de pouvoir car leur acte d'achat est plus maîtrisé. Ils sont ainsi 45% à estimer pouvoir mieux maîtriser leur consommation grâce à Internet ; ce chiffre s'élève même à 56% pour les internautes consultant des avis de consommateurs sur Internet.

L'émergence de nouveaux modes de consommation plus « réfléchis » par les internautes

Désireux de consommer mieux et moins cher, les internautes les plus actifs ont adopté de nouveaux modes de consommation qui deviennent progressivement des références du « consommer malin ».

Cette capacité à s'informer différemment et à interagir avec ses pairs a rendu possible l'émergence de nouvelles tendances de consommation, qui s'ancrent de plus en plus dans les habitudes en particulier, en période de récession économique :

- **le marchandage : 36% marchandent auprès des vendeurs** ; 62% considèrent même qu'Internet les aide dans cette pratique.
- **l'achat d'occasion : 41% achètent des produits d'occasion.**
- **la revente : 22% vendent des produits d'occasion.**

Ces nouveaux comportements d'achat se traduisent aussi par une nouvelle relation à l'objet. Les internautes prennent de la distance avec les biens de consommation : **ils sont 74% à penser que l'usage d'un produit est plus important que sa possession.**

A propos d'eBay :

eBay est le leader mondial du commerce en ligne. Fondé en 1995, eBay est devenu 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, 112,3 millions d'articles répartis dans des milliers de catégories sont à vendre sur eBay. eBay permet d'acheter et de vendre au niveau local, national et international grâce à l'ensemble de ses sites dans le monde.

Contacts eBay France :

eBay France : Isabelle FORTUNET – 01 78 40 43 58 – ifortunet@ebay.com

Agence Euro RSCG C&O : Julie POIRAUD – 01 58 47 81 32 - julie.poiraud@eurorscg.fr / Stéphanie NOEL – 01 58 47 84 12 – stephanie.noel@eurorscg.fr

Contact CREDOC :

Franck LEHUEDE – Département Consommation : 01 40 77 85 94 – lehuede@credoc.fr