

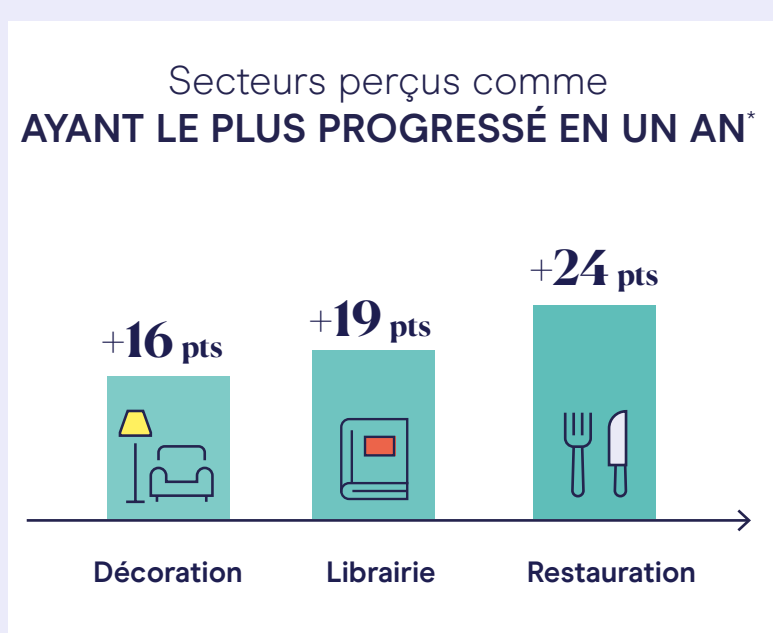
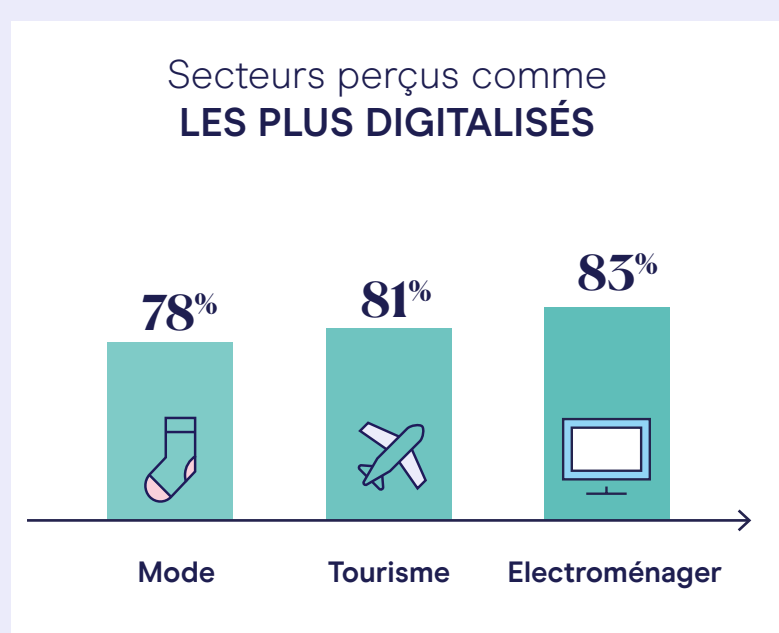
# E-commerce 2022 : évolutions et attentes des Français

Le paiement : une étape charnière des parcours d'achat digitaux

**3 consommateurs sur 4** surfent régulièrement sur des sites e-commerce, que ce soit pour faire des recherches ou réaliser un achat.

- 38%** ont un parcours entièrement digitalisé (recherches et achats en ligne)
- 36%** font leurs recherches en ligne et préfèrent se rendre en magasin pour acheter
- 18%** restent attachés à l'expérience client « traditionnelle » avec recherche et achat en magasin

## TOP 3 DE LA DIGITALISATION



\*données comparées par rapport à l'étude « Digitalisation du commerce : les attentes des Français en 2021 », réalisée par OpinionWay pour Dalenys les 25 et 26 novembre 2020

## La sécurité des paiements, un enjeu clé pour éviter l'abandon de panier

**1 consommateur sur 2** a déjà abandonné un achat en ligne au moment de payer

### EN CAUSE

**88%**

Un doute sur la sécurité en arrivant sur la page de paiement

**81%**

Des ralentissements dans le processus

**61%**

le niveau de sécurisation trop contraignant

**58%**

une page de paiement inadaptée au smartphone

## L'authentification forte : ce qu'en pensent les consommateurs

### IMPACTS DE LA DSP2 SUR LES PARCOURS CLIENTS

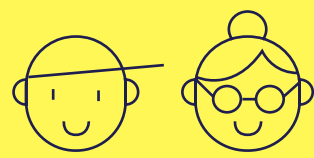
**87%** des Français sont favorables au renforcement de l'identification pour les paiements en ligne

**88%** pensent que l'authentification forte est un moyen efficace pour garantir la sécurité des transactions en ligne

### MAIS

**55%**

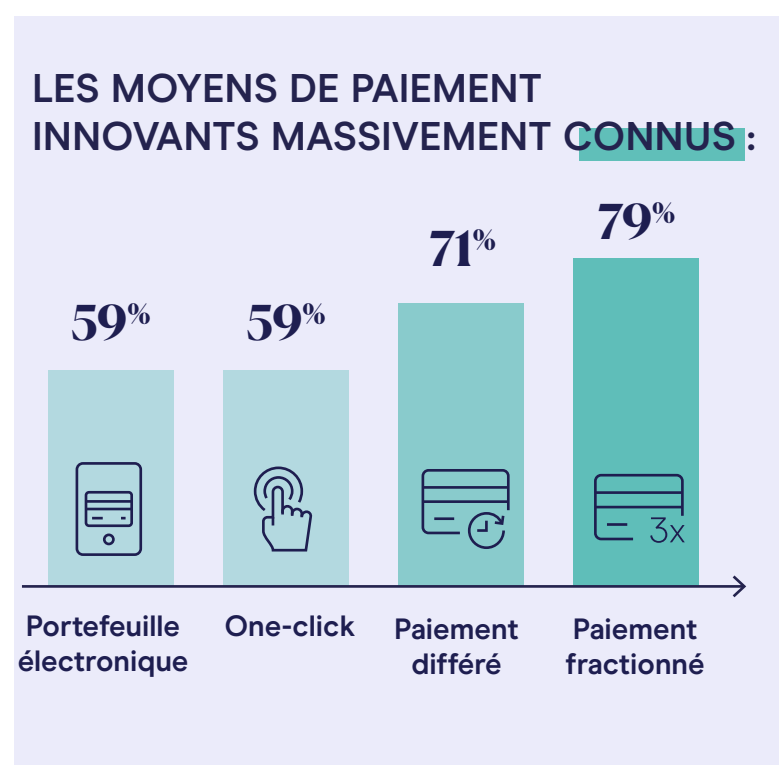
des personnes âgées de moins de 35 ans considèrent cela comme un frein à la consommation en ligne contre 33% des plus de 35 ans



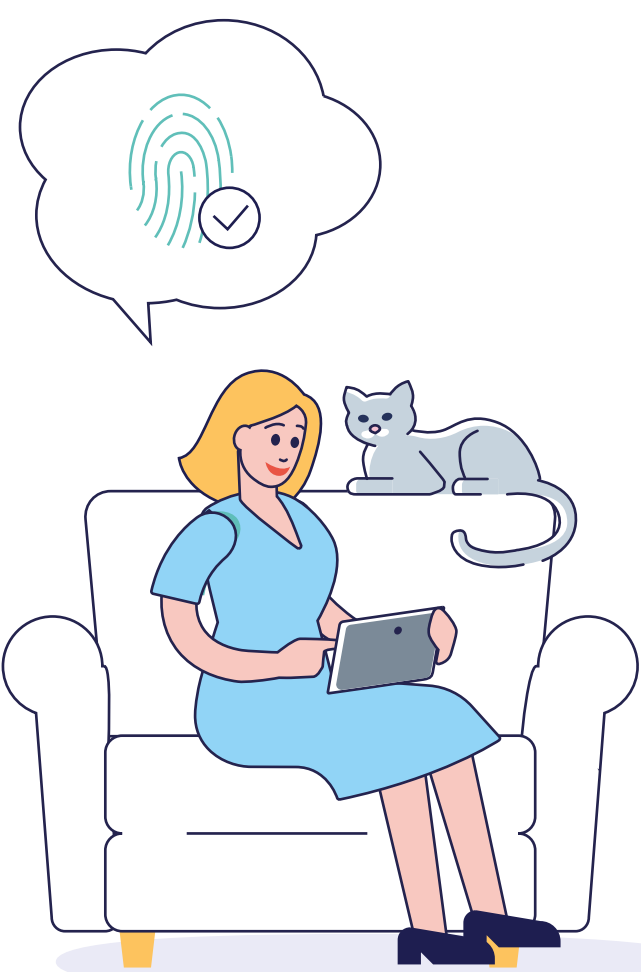
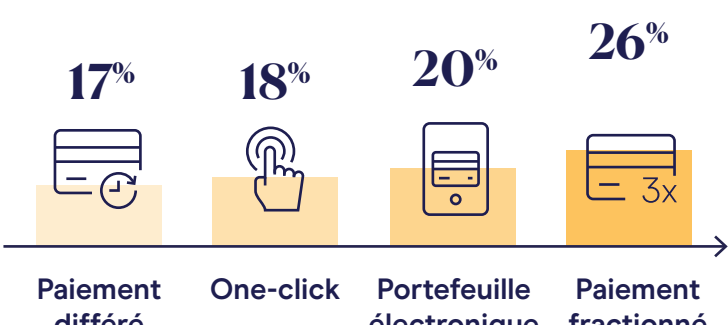
### DES ATTENTES DIFFÉRENTES EN FONCTION DE L'ÂGE

Les **jeunes** semblent aujourd'hui davantage à la recherche de **simplicité** et les **plus âgés** à la recherche de **sécurité**.

## Les Français ouverts aux moyens de paiement innovants

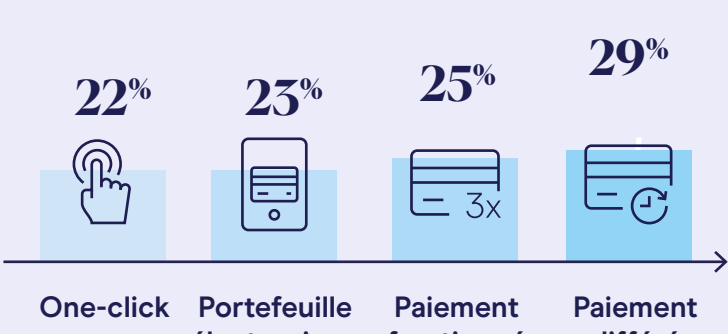


### POURTANT, UNE UTILISATION ENCORE RESTREINTE



### MAIS UN FORT POTENTIEL D'UTILISATION

Français prêts à adopter ces moyens de paiement au cours des prochains mois :



Source : Etude « E-commerce 2022 : évolutions et attentes des Français », réalisée par OpinionWay pour Dalenys les 18 et 19 Août 2021