



## 2<sup>ème</sup> baromètre TSI sur « Les achats en ligne et les Français »

### 94% des Français craignent toujours de se faire pirater leurs coordonnées bancaires lorsqu'ils commandent sur Internet

Paris, le 2 décembre 2015 – Les Français sont toujours plus nombreux à commander en ligne, et pour Noël, 78% envisagent d'acheter tout ou partie de leurs cadeaux en ligne, soit 12% de plus comparé à l'année dernière. Paradoxalement, ils ont peur de payer sur la toile par carte bancaire, jugeant les systèmes de paiement pas assez sécurisés. Malgré leurs craintes, 71% des répondants utilisent pourtant ce mode de paiement en ligne. Tels sont quelques-uns des enseignements du Baromètre TSI\*, réalisé pour la deuxième année consécutive, sur les attentes et les réticences des Français face à la consommation sur Internet.



#### La sécurité des paiements en ligne insuffisante pour les Français

A l'heure où internet est omniprésent et l'achat en ligne en constante augmentation, il est surprenant d'apprendre que les Français n'ont toujours pas confiance dans la sécurité des transactions. Ils ne sont **pas moins de 46% à avoir peur de régler sur Internet**, notamment les femmes (53%). Les moins frileux sont les 30-44 ans (40%).

Ce manque de confiance est d'ailleurs le frein numéro 1 pour 77% des personnes qui n'ont encore jamais acheté en ligne. A ce jour, aucune solution ne semble faire l'unanimité. Toutefois, les Français sont **53% à déclarer être rassurés pour payer via la technologie biométrique SesameTouch**.

SesameTouch est une innovation – prochainement sur le marché - qui offre une authentification forte et systématique de chaque transaction. Il combine la biométrie et un objet personnel connecté associé au compte My e-Money Purse de TSI, le seul et unique porte-monnaie électronique permettant le paiement biométrique par empreinte digitale. Ainsi, après avoir passé sa commande en ligne et par sa seule empreinte sur l'objet connecté, le client validera son règlement sans qu'aucune coordonnée bancaire n'ait été stockée sur le site marchand. Il déclenchera ainsi simultanément le processus de livraison ou de retrait en magasin.

Friands de cette technologie, les répondants aimeraient même que cette innovation leur permette de sécuriser l'ensemble de leurs services en ligne comme leur banque en ligne, leur boîte mail ou encore leurs comptes sur les réseaux sociaux... La sécurité des coordonnées bancaires, au même titre que celle des coordonnées personnelles, demeure essentielle.



Et comme aujourd'hui, **21% abandonnent leur panier suite à des difficultés de paiement et 8% se sont déjà vu refuser leur carte bancaire, une innovation comme SesameTouch via My E-money Purse** peut être une alternative fiable.

### L'habillement et la beauté : le secteur privilégié par les Français qui achètent online

Si la sécurité reste le point faible du shopping en ligne selon les Français, il n'en reste pas moins que l'aspect pratique est plus que séduisant. En effet, si l'on commande via notre ordinateur, tablette ou smartphone c'est avant tout pour **gagner du temps (63%), ne pas avoir à se déplacer (54%)** ou encore pour **optimiser son budget en comparant plus facilement les prix (53%)**.

C'est pourquoi, près de 37% des sondés font leurs achats sur la toile 1 à 2 fois par mois. **Les moins de 44 ans sont même 18% à y faire leurs emplettes plusieurs fois par semaine.**

Leur secteur de prédilection reste l'habillement et la beauté. **29% des 18-29 ans ont réalisé six achats et plus depuis janvier 2015 dans ce domaine** ; les 30-44 ans ne sont pas très loin avec 26%.

Et pour Noël ? 78% prévoient de faire tout ou partie de leurs achats en ligne. **Avec 88%, les CSP+ sont de loin les plus friands du web pour acheter les cadeaux à déposer sous le sapin.** Côté budget, **39% dépenseront entre 50 et 100 euros en ligne.** Ce sont les 45-59 ans qui dépenseront le plus avec un budget entre 150 et 300 euros (25%).



Même si Internet reste un outil pratique pour effectuer ses achats en ligne notamment au moment des fêtes de fin d'année, les Français peuvent néanmoins abandonner leur panier **si les frais de livraison sont trop élevés (72%), si le site internet n'inspire pas confiance (44%)** et **si les délais de livraison sont trop longs (38%)**.

*\*Etude réalisée du 19 au 21 octobre 2015 sur un échantillon représentatif de la population française de 1 014 personnes par Easypanel pour TSI.*

#### À propos de TSI.

Créée en 2003, TSI est la première entreprise commerciale française à avoir obtenu la licence d'Emetteur de Monnaie Electronique délivrée par l'ACPR (Banque de France) et bénéficie d'un passeport européen. Elle propose des codes de monnaie électronique (Ticket Premium, Ticket Surf) aux internautes qui ne souhaitent pas utiliser une carte bancaire sur Internet. TSI enrichit son offre avec YesByCard et propose désormais aux e-commerçants le paiement all-Inclusive, permettant le règlement en carte bancaire (YesByCard) et en cash (YesByCash) en cas de rejet de paiement, via un seul et unique fournisseur. Plus d'informations sur [www.tsi-payment.com](http://www.tsi-payment.com)

**Contacts :**



**Agence Grayling**

Henrik Nourry / Stéphanie Gault

Tel. : 01 55 30 80 91 / 80 99

E-mail. : [henrik.nourry@grayling.com](mailto:henrik.nourry@grayling.com) / [Stephanie.gault@grayling.com](mailto:Stephanie.gault@grayling.com)

**TSI**

Tel. : 01 82 97 05 01

E-mail : [contact@tsi-payment.com](mailto:contact@tsi-payment.com)