

Section 1

Lisez le **Texte 1** et répondez aux **Questions 1, 2 et 3** sur la feuille d'examen.

Texte 1**Le commerce électronique**

Le commerce électronique (ou e-commerce) correspond à la vente et à l'achat en ligne de marchandises via des sites web marchands. Il s'agit donc de transactions qui se font à distance, principalement grâce à Internet. Le dépassement de 100 milliards d'euros de chiffre d'affaires pour la première fois en France en 2019 indique que c'était un marché déjà en plein essor. Sa croissance future semble donc assurée.

5

Comment expliquer la réussite de ces sites ? Tout d'abord parce qu'ils permettent souvent de proposer des prix imbattables, car ils requièrent très peu de dépenses de la part du vendeur. Par comparaison, ouvrir un magasin physique, même modeste, nécessite la location et l'aménagement d'un local, ainsi que l'embauche et la rémunération d'un nombre d'employés. Avec un magasin en ligne, ces coûts fixes sont considérablement réduits.

10

L'e-commerce permet au vendeur l'installation de son entreprise n'importe où. Alors que la clientèle des magasins traditionnels se limite aux communes avoisinantes, l'e-commerce reste à la portée des clients partout dans le monde. De même, tandis que l'arrivée de trop de clients à la fois dans un magasin physique peut poser des problèmes assez importants, un site Internet permet la réception d'une quantité illimitée d'acheteurs.

15

Jean-Paul, garagiste, explique pourquoi il s'est converti à l'e-commerce : « Ma journée de travail ne me laisse pas beaucoup de temps disponible pendant les heures d'ouverture des magasins traditionnels. Mais ces magasins en ligne, qui sont bien sûr ouverts 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, me permettent de commander aux heures qui me conviennent, de jour comme de nuit. Le fait de me faire livrer chez moi signifie qu'il n'y a plus de temps perdu en déplacements en ville, plus de colis encombrants et lourds portés sous les bras jusqu'à la maison, plus de longues files d'attente à la caisse. »

20

Sa voisine Marie ajoute : « L'e-commerce facilite l'envoi direct de cadeaux aux amis où qu'ils soient. Mais j'apprécie aussi le fait que l'e-commerce représente un style de vente moins intrusif. Je suis plutôt timide et préfère pouvoir prendre mon temps avant de me décider sans parfois être mise sous pression dans une boutique par les interventions constantes d'une vendeuse. C'est parfait ! »

25

Section 2

Maintenant lisez le **Texte 2** et répondez aux **Questions 4** et **5** sur la feuille d'examen.

Texte 2

Restons fidèles aux magasins traditionnels

Malgré le déclin de leur part du marché et la disparition de certains noms bien connus à cause de l'avènement de l'e-commerce, les magasins et boutiques physiques de nos grand-rues restent toujours populaires.

Ce que leurs clients apprécient le plus, surtout pour les vêtements et les chaussures, c'est la possibilité de l'essayage avant l'achat, impossible en ligne. Voir la photo d'un produit sur un site ne permet pas non plus la vérification de sa qualité. « Pour moi et mes amies, ces deux facteurs expliquent pourquoi nous restons pour la plupart fidèles aux magasins traditionnels », confie Aïcha Bennani, assistante sociale.

5

Certes, avec l'e-commerce on peut se faire envoyer plusieurs articles et payer uniquement ce que l'on garde. Mais même si les sites acceptent généralement la reprise et le remboursement des articles qui ne plaisent pas ou ne sont pas à la bonne taille, cela peut impliquer des heures précieuses perdues en démarches administratives de la part du consommateur et souvent le paiement de frais de port supplémentaires.

10

Lorsqu'un client fait des achats dans une boutique traditionnelle, les articles sont immédiatement à disposition. Mais, pour les achats en ligne, la réception des articles ne se fait souvent qu'au bout de quelques jours. Le non-respect des délais de livraison par rapport à ceux annoncés lors de la commande peut très bien agacer les consommateurs impatientes. Pas amusant non plus d'attendre pendant trois jours l'arrivée du livreur, ce qui se fait systématiquement au moment même où on est sous la douche !

15

Il existe aussi des problèmes liés à la nouvelle technologie. Claudette, retraitée, avoue : « Comme pour beaucoup de personnes de mon âge, mon manque de connaissances en informatique peut rendre les sites inaccessibles. C'est vraiment frustrant ! De plus, j'ai toujours un peu peur : je suis sûre qu'il y a des personnes malintentionnées et armées de divers outils informatiques qui sont capables de la saisie du numéro de ma carte bancaire divulgué sur Internet. »

20

25

Elle continue : « Mon fils insiste sur le fait que mon absence d'hésitation à confier ma carte bancaire à un serveur dans un restaurant signifie qu'il n'y a pas de raison que j'aie peur de l'utiliser en ligne. Il affirme aussi qu'en ce qui concerne les cartes bancaires, le vol du portefeuille est beaucoup plus fréquent comme méthode que le piratage sur Internet. Il n'en reste pas moins que je suis méfiante – on ne sait jamais. »

30

BLANK PAGE

Permission to reproduce items where third-party owned material protected by copyright is included has been sought and cleared where possible. Every reasonable effort has been made by the publisher (UCLES) to trace copyright holders, but if any items requiring clearance have unwittingly been included, the publisher will be pleased to make amends at the earliest possible opportunity.

To avoid the issue of disclosure of answer-related information to candidates, all copyright acknowledgements are reproduced online in the Cambridge Assessment International Education Copyright Acknowledgements Booklet. This is produced for each series of examinations and is freely available to download at www.cambridgeinternational.org after the live examination series.

Cambridge Assessment International Education is part of Cambridge Assessment. Cambridge Assessment is the brand name of the University of Cambridge Local Examinations Syndicate (UCLES), which is a department of the University of Cambridge.