	<p><b>TROISIÈME SECTEUR DE L'ÉCONOMIE</b>  <b>SECTEUR TERTIAIRE- LES SERVICES (3)</b></p> <p><b>L'ESSOR DE L'E-COMMERCE</b></p>
---	---

### FICHE PROFESSEUR

Titre du document	L'ESSOR DE L'E-COMMERCE
Emplacement sur le site	Jalons pour l'histoire du temps présent, 05 fév 2004 <a href="http://fresques.ina.fr/jalons/liste/recherche/essor%20e%20commerce/s#sort/-pertinence-/direction/DESC/page/1/size/10">http://fresques.ina.fr/jalons/liste/recherche/essor%20e%20commerce/s#sort/-pertinence-/direction/DESC/page/1/size/10</a>
Support	Vidéo, ref. 01822 Durée : 02' min 02''
Niveaux	B1 – B2
Objectifs pédagogiques Communication Lexique Grammaire	Acquisition de nouvelles connaissances (e-commerce) Enrichissement du vocabulaire Synthèse et interprétation d'informations (graphiques) Savoir : - expliquer l'évolution des habitudes de consommation ; - présenter des arguments pour et contre ; - exprimer la causes et la conséquence ; - la quantité et la répartition. basé sur les 4 compétences : <b>C.O., C.É., P.O., P.É.</b>
Durée de l'activité	3 heures de cours de 45 minutes
Public	Lycée technique, Université – étudiants en sciences économiques, autres
Thème	Parmi les 4 secteurs de l'économie : Analyser le secteur Tertiaire - les services La société de consommation Le développement du commerce électronique Activités économiques via Internet
<b>Résumé :</b>	Depuis 2003, l'e-commerce connaît un développement massif, en raison de la familiarisation de la population française avec la micro-informatique et d'une confiance croissante dans la sécurité des paiements sur Internet.
<b>Remarque :</b>	Élargissement /ouverture possible vers d'autres sujets du même domaine.

Cette leçon fait partie d'un programme d'un semestre sur l'économie en premier lieu pour les élèves des lycées professionnels et les étudiants en sciences économiques (français professionnel). Le programme est basé sur les 4 secteurs d'activité de l'économie – chacune étant introduite par une séquence vidéo.

## Introduction :

C'est l'économiste écossais [Colin Clark](#) qui a eu l'idée de définir trois **secteurs économiques** principaux, selon la nature de l'industrie :

- le **secteur primaire** concerne la collecte et l'exploitation de [ressources naturelles](#) ([matériaux](#), [énergie](#), et certains [aliments](#)) ;
- le **secteur secondaire** concerne les industries de transformation (agissant sur une matière) ;
- le **secteur tertiaire** regroupe les industries du [service](#) (essentiellement [immatériel](#) : [conseil](#), assurances, intermédiation, formation, études et recherche, administration, [services à la personne](#), sécurité, nettoyage, etc.)  
[[http://fr.wikipedia.org/wiki/Secteur\\_%C3%A9conomique](http://fr.wikipedia.org/wiki/Secteur_%C3%A9conomique)]
- le **secteur quaternaire**, définition :

Secteur d'activité qui regroupe les entreprises exerçant des activités de recherche, de conseil, de louage ou de concession de services à forte valeur ajoutée de matière grise.

Note(s) : Le secteur quaternaire, qui a été proposé dans les années 70, regroupe les activités qui visent à fournir des services très élaborés, dont ceux notamment de l'informatique et des télécommunications.

On divise l'activité économique en trois grands secteurs génériques :

**1. le secteur primaire** (exploitation des ressources : agriculture, richesse du sous-sol, pêche, etc.) ;

**2. le secteur secondaire** (biens créés par l'agriculture ou l'industrie : énergie, agroalimentaire, bâtiment, travaux publics, etc.) ;

**3. le secteur tertiaire** (secteur des services : commerce, administration, enseignement, santé, etc.).

On ajoute parfois aujourd'hui un quatrième secteur :

**4. le secteur quaternaire**, qui regroupe les activités liées à l'information et à la communication (presse, activités de recherche et de conseil, etc.).

<http://www.thesaurus.gouv.qc.ca/tag/terme.do?id=11512>

## Déroulement

### Activité 1 : Mise en condition, en groupe



Parlez de cette image, faites des hypothèses sur le sujet.

### Activité 2 : Compréhension orale globale

#### Premier visionnage sans le son.

Travail en commun, remue-méninge : hypothèses sur le sujet.

- Identifiez le type d'émission ;
- le nombre de personnes qui interviennent ;
- Essayez d'identifier ces personnes (âge, profession, autres : vêtements, milieu, comportement)
- Identifiez les lieux représentés par la vidéo ;
- De quelle activité s'agit-il ? (rapport entre photo et vidéo) ;
- Quels sont les acteurs évoqués ? (fournisseur de services, opérateur, consommateurs), Qui fait quoi ?

### Activité 3 : Compréhension globale

#### Deuxième visionnage avec le son

Travail individuel /ou en binôme

Dites si les affirmations sont **vraies** ou **fausses**.

	V	F
1. Le commerce traditionnel est concurrencé par le commerce électronique	X	
2. La 1ère personne interviewée est un retraité.	X	
3. Les internautes ne font pas confiance dans les transactions financières en ligne.		X
4. Seulement les jeunes générations sont séduites par le commerce électronique		X
5. Le commerce électronique est en nette progression	X	
6. Tout le monde a accès à Internet		X

Mise en commun à la fin de l'activité

### Activité 4 : Compréhension orale (semi) détaillée

#### 3<sup>e</sup> visionnage

Travail individuel /ou en binôme

- compréhension et repérage lexique de certains éléments, vocabulaire, lexique, données chiffrées

**Exercices :****A/ Complétez les phrases extraites de la vidéo par les mots/expressions que vous entendez.**

Si la Poste est concurrencée par des méthodes de transmission plus modernes que la fameuse lettre, comme le fax, le commerce traditionnel, lui, commence à avoir ses plates-bandes piétinées par l'e-commerce, \_\_\_1\_\_\_.

Ce type de relations entre vendeurs-acheteurs connaît \_\_\_2\_\_\_: plus 56% l'an dernier en France. Visiblement les internautes ont aujourd'hui confiance dans \_\_\_3\_\_\_, ce qui posait problème auparavant.

A soixante ans, ce retraité est un consommateur \_\_\_4\_\_\_. Il a pris l'habitude de faire ses courses chez lui, \_\_\_5\_\_\_.

\_\_\_6\_\_\_ Internet, il commande \_\_\_7\_\_\_ des livres, des CD, des jeux vidéo pour son petit-fils, ou même des billets de train.

Une activité qui est devenue rentable : nous sommes dans l'entrepôt d'un magasin \_\_\_8\_\_\_ appartenant à une célèbre enseigne. Pour la première fois, ce secteur a réalisé l'an dernier des bénéfices. (...)

Car aujourd'hui, les clients ne sont plus uniquement de jeunes \_\_\_9\_\_\_. Ils viennent de tous horizons et ont quasiment de sept à soixante dix-sept ans.

Et la tendance devrait se poursuivre, car \_\_\_10\_\_\_ à Internet devient de plus en plus simple, de plus en plus rapide, et de plus en plus sûr.

<b>1</b>	commerce sur l'Internet
<b>2</b>	un véritable boum
<b>3</b>	les transactions financières en ligne
<b>4</b>	branché
<b>5</b>	sur son ordinateur
<b>6</b>	connecté à
<b>7</b>	en quelques clics
<b>8</b>	virtuel
<b>9</b>	cadres urbains
<b>10</b>	l'accès

**B/ Repérez les avantages de l'achat sur Internet énumérés par l'internaute.**

1. livres
2. CDs
3. jeux vidéo
4. billets de train

**C/ Repérez les catégories de produits qu'il préfère acheter en ligne.**

1. on peut faire des achats à n'importe quelle heure ;
2. on ne fait pas la queue aux différents guichets ;
3. les billets arrivent directement à la maison ;
4. on peut imprimer les billets.

**D/Repérez le vocabulaire portant sur les tendances, l'évolution de ce marché dans le texte.**

**Marquez d'un signe + /- / = la direction de l'évolution**

verbes	expressions	Noms/ autres
connaît un véritable boum + ont augmenté de + a réalisé des bénéfices + la tendance se poursuit+- =	plus de 56% + de plus en plus de +	redépart +
<b>Ajoutez d'autres termes que vous connaissez :</b>		

**E/Expliquez les mots/expressions suivants.**

(Si vous ne les connaissez pas, cherchez-les dans le dictionnaire).

1. avoir ses plates-bandes piétinées
2. connaît un véritable boum
3. les transactions financières en ligne
4. je ne fais pas la queue
5. pourquoi je me priverais de ce service,
6. une célèbre enseigne
7. des modèles crédibles
8. ils viennent de tous horizons
9. l'Internet se banalise
10. monsieur et madame tout-le-monde.

**Activité 5 : Compréhension et Production écrite - Travail en petits groupes (4 groupes)**

**Groupe1 : Texte sur le contexte historique (travail sur le vocabulaire)**

**Groupe2 : Texte sur le contexte historique (travail sur la grammaire et les chiffres)**

**Groupe3 : Compréhension du Graphe 1**

**Groupe4 : Compréhension du Graphe 2**

**Mise en commun à la fin de l'activité**

## Groupe 1

### Contexte Historique du e-commerce

Le commerce connaît lui aussi les effets de la Révolution Internet, avec le formidable **essor du commerce électronique** depuis 2003. Si en 2003, les entreprises françaises réalisaient 4 milliards d'euros de ventes sur Internet, **le montant de ces ventes** dépasse 6 milliards d'euros en 2004, ce qui représente une progression de plus de 50% en valeur par rapport à 2003. Cet essor de l'e-commerce se révèle plus tardif en France que chez ses voisins européens. En 2002, seule une entreprise française sur deux disposait d'un site en ligne, contre 95% au Royaume Uni ou 80% en Allemagne. Ce retard peut notamment s'expliquer par **la méfiance des consommateurs** à l'égard du paiement en ligne. Ainsi, pour 44% d'entre eux, en 2002-2003, **la sécurité des paiements** n'était pas assurée, mais seuls 3% **des acheteurs déclaraient avoir** effectivement **rencontré des problèmes de sécurité**.

Les vendeurs ont dès lors **renforcé les systèmes de sécurité** des transactions et axé leur communication sur cette question. Le commerce électronique n'est pour l'instant attractif que pour certains produits : les voyages (y compris les transports), qui représentent 25,3% des ventes sur Internet en 2003, l'hôtellerie et la restauration à hauteur de 12,1%, puis le matériel informatique (9,8%) et la téléphonie mobile (9,3%). Parallèlement, **le commerce en ligne se démocratise** en raison de l'équipement progressif des ménages en matériel micro-informatique et de **la plus grande familiarisation des jeunes générations** à Internet. Toutefois, **les cadres supérieurs**, mieux **équipés en matériel informatique**, demeurent surreprésentés parmi les cyberconsommateurs : alors qu'ils ne représentent que 6% de la population des plus de 15 ans, 40% des acheteurs en ligne sont ainsi des cadres supérieurs.

#### 1. Exercice de compréhension écrite : Cochez Vrai ou Faux (V/F)

1. Internet a provoqué des changements peu importants dans le commerce		<b>F</b>
2. Le commerce électronique progresse sans cesse depuis 2003	<b>V</b>	
3. Le montant des ventes réalisées sur le Net a augmenté de 50% entre 2003-2004.	<b>V</b>	
4. Le commerce électronique apparaît plus tôt en France que dans les autres pays européens		<b>F</b>
5. La cause de ce retard est l'insécurité de paiement électronique	<b>V</b>	
6. La France est en deuxième position après l'Allemagne en ce qui concerne le nombre d'entreprises à avoir un site Internet.		<b>F</b>

**2. Résumez à l'oral les informations les plus importantes de ce document à l'aide des expressions suivantes :**

- a. L'essor de l'e-commerce
- b. Le montant des ventes
- c. Méfiance des consommateurs
- d. Renforcement du système de sécurité
- e. Acheteurs ayant rencontré des problèmes de sécurité
- f. L'équipement des ménages
- g. La composition des cyberconsommateurs

## Groupe 2

### 1. Complétez le texte par les mots manquants :

Le commerce connaît lui aussi les effets de la Révolution Internet, avec le formidable essor du commerce électronique depuis 2003. Si en 2003, les entreprises françaises réalisaient 4 milliards d'euros de ventes sur Internet, le montant de ces ventes dépasse 6 milliards d'euros en 2004, ce qui représente une progression de plus de 50% en valeur par rapport à 2003. En 2002, seule une entreprise française sur deux disposait d'un site en ligne, contre 95% au Royaume Uni ou 80% en Allemagne. Ce retard peut notamment s'expliquer par la méfiance des consommateurs à l'égard du paiement en ligne. Ainsi, pour 44% d'entre eux, en 2002-2003, la sécurité des paiements n'était pas assurée, mais seuls 3% des acheteurs déclaraient avoir effectivement rencontré des problèmes de sécurité. Le commerce électronique n'est pour l'instant attractif que pour certains produits: les voyages qui représentent 25,3% des ventes sur Internet en 2003, l'hôtellerie et la restauration à hauteur de 12,1%. Parallèlement, le commerce en ligne se démocratise en raison de l'équipement progressif des ménages en matériel micro-informatique. Toutefois, les cadres supérieurs ne représentent que 6% de la population des plus de 15 ans, 40% des acheteurs sont des cadres supérieurs.

**2. Après avoir remis les prépositions dans le texte, faites un repérage des données et préparez un graphique (à la main ou à l'aide d'un logiciel) à partir des informations apportées par ce document.**



## Groupe 3

1. Interprétez ce graphique oralement en quelques mots (titre, source, axes, mesures, tendances, explications)



2. Lisez l'analyse et complétez le tableau des expression « dites autrement », recherchez des synonymes.

Le commerce électronique français **pèse de plus en plus lourd** dans la consommation des ménages. En 2007, 11,7 milliards d'euros ont été dépensés en ligne selon Benchmark Group, soit une **progression** de près de 26 % sur un an. Si bien que le e-commerce **représente** désormais 2,8 % de la consommation des ménages en biens et services marchands, contre 2,4 % en 2006.

**Sa croissance**, en revanche, **est moins importante** que l'année précédente. En un an, **elle a fléchi de 8 points**, passant de + 33 % en 2006 à + 25 % en 2007. Un phénomène dû essentiellement au ralentissement de la croissance des ventes en ligne sur les secteurs pionniers de l'e-commerce, à savoir les produits high tech, l'électroménager, ou encore les produits culturels.

Ce **ralentissement du rythme de croissance**, maturité du commerce électronique oblige, devrait d'ailleurs se poursuivre en 2008. Benchmark Group **anticipe une progression** de 20 % du volume d'affaires du commerce électronique en 2008 pour atteindre 14 milliards d'euros. Une progression qui, au regard des craintes qui pèsent actuellement sur la conjoncture économique et la consommation des ménages, **reste très élevée**. Source.

### Dites autrement

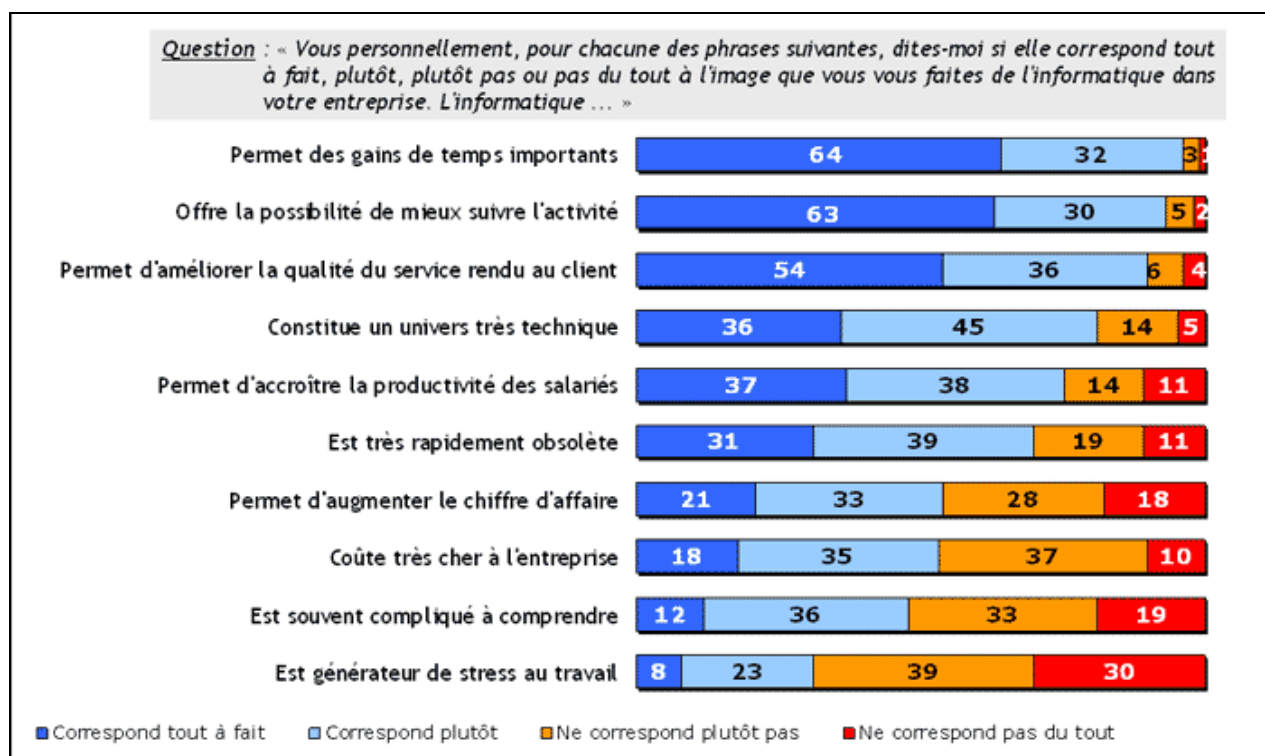
<b>pèse de plus en plus lourd</b>	
<b>représente une progression</b>	
<b>sa croissance est moins importante</b>	
<b>elle est fléchi de 8 points</b>	
<b>sa croissance est moins importante</b>	
<b>relantissement du rythme de croissance</b>	
<b>anticipe une proression</b>	
<b>reste très élevé</b>	

<http://www.journaldunet.com/ebusiness/commerce/chiffre/080429-evolution-e-commerce-2007-2008-etude-benchmark/1.shtml>

## Groupe 4

Voici le résultat d'un sondage sur le rôle de l'informatique dans l'entreprise.

### 1. Analysez ce graphique et expliquez les tendances.



### 2. Terminez les phrases suivantes :

- La majorité des représentants d'entreprise pense que ...
- Un tiers des représentants d'entreprises pense que ...
- A peu près la moitié des représentants d'entreprises pense que ...
- Aproximativement le quart des représentants d'entreprise pense que ...
- Seule une minorité des représentants d'entreprise pense que ...

### **Activité 6 : Expression orale - Mise en commun**

Présentation et interprétation des documents par les porte-parole des groupes 1/2 /3/4.  
Conversation sur d'éventuelles expériences personnelles.

### **Activité 7 : Expression écrite**

Devoir à faire à la maison.

Recherchez des documents sur le commerce électronique en Hongrie (ou dans un autre pays choisi) et notez vos observations en vous basant sur les documents et le lexique appris (les faits, les tendances, exprimer son point de vue).

### **Activité 8 : Jeu de rôles**

Préparez une liste de questions possibles d'un journaliste qui souhaiterait vous interviewer.

Vous êtes, au choix :

- a/ un consommateur – internaute qui est POUR le développement de l'e-commerce.
- b/ un consommateur traditionnel qui est CONTRE.

**Jouez la scène.**

### **Activité 9 : Sujets de prolongement proposés**

Paiement électronique - problèmes de sécurité

Gestion de la clientèle – relations de confiance

Droits des consommateurs

Garantie, service après-vente

Régulation – niveau national, international

Commerce sans frontières - Mondialisation

**Sites Internet à consulter :**

[http://www.livre-ecommerce.fr/exemples\\_livre-ecommerce/files/fraude\\_en\\_ligne\\_et\\_e-commerce.html](http://www.livre-ecommerce.fr/exemples_livre-ecommerce/files/fraude_en_ligne_et_e-commerce.html)

<http://www.journaldunet.com/imprimer/cc/04-ecommerce/ecom-marche-fr.shtml>

<http://www.thesaurus.gouv.qc.ca/tag/terme.do?id=11512>

## **Transcription**

### **L'essor du e-Commerce**

#### **Journaliste**

Si la Poste est concurrencée par des méthodes de transmission plus modernes que la fameuse lettre, comme le fax, le commerce traditionnel, lui, commence à avoir ses plates-bandes piétinées par l'e-commerce, le commerce sur l'Internet. Ce type de relations entre vendeurs-acheteurs connaît un véritable boum : plus 56% l'an dernier en France. Visiblement les internautes ont aujourd'hui confiance dans les transactions financières en ligne, ce qui posait problème auparavant. David Boéri.

#### **David Boéri**

A soixante ans, ce retraité est un consommateur branché. Il a pris l'habitude de faire ses courses chez lui, sur son ordinateur. Connecté à Internet, il commande en quelques clics des livres, des CD, des jeux vidéo pour son petit fils, ou même des billets de train.

#### **Pierre Razema**

Je peux faire ça à n'importe quelle heure du jour ou de la nuit, je peux également ne pas avoir à faire, et je ne fais pas la queue aux différents guichets, et en plus j'ai les billets qui arrivent directement ici ou je peux même les imprimer. Dans ce cas-là, je vois pas pourquoi je me priverais de ce service, en fait.

#### **David Boéri**

Comme lui, des millions de Français font aujourd'hui leurs courses sur le Net. En 2003, les ventes de ce qu'on appelle l'e-commerce ont augmenté de cinquante-six pour cent, une activité qui est devenue rentable. Nous sommes dans l'entrepôt d'un magasin virtuel appartenant à une célèbre enseigne. Pour la première fois, ce secteur a réalisé l'an dernier des bénéfices.

#### **Yann Janloning**

C'est en fait depuis vraiment 2003 que les acteurs avec les bons modèles économiques se sont réellement installés, et c'est vraiment 2003 qui est l'année du redépart d'Internet avec des modèles extrêmement crédibles.

#### **David Boéri**

Car aujourd'hui, les clients ne sont plus uniquement de jeunes cadres urbains. Ils viennent de tous horizons et ont quasiment de sept à soixante dix-sept ans.

#### **Henri (de) Maudlanc**

L'Internet se banalise, il y a vingt millions d'internautes, même vingt-et-un, il y a huit millions d'acheteurs, et sur les huit millions d'acheteurs il y a de plus en plus monsieur et madame tout-le-monde.

#### **David Boéri**

Et la tendance devrait se poursuivre, car l'accès à Internet devient de plus en plus simple, de plus en plus rapide, et de plus en plus sûr.