



Créé en 1995 sous le nom de Auction Web, eBay est aujourd'hui le 1er site mondial d'enchères sur Internet avec près de 100 millions d'articles vendus chaque jour par son intermédiaire. Plus de 200 millions de membres sont inscrits à travers la planète et la société emploie plus de 9000 personnes pour un chiffre d'affaires supérieur à 3 milliards de dollars. Ce courtier virtuel est présent sur 39 marchés internationaux avec quelques sites locaux : www.mercadolibre.com (Amérique latine), www.auction.co.kr (Corée), www.tradera.com (Suède), www.gittigidiyor.com (Turquie).

Contrairement à des sites comme Amazon.com, qui a dû construire des entrepôts ultramodernes pour stocker livres et disques et doit assumer les coûts d'acheminement des marchandises, eBay laisse cela à la charge de ses vendeurs... eBay a ainsi fonctionné sans apport capitalistique extérieur pendant plusieurs années.

Chaque internaute peut mettre en vente, en utilisant le pseudonyme de son choix (principe d'anonymat des transactions), un objet parmi les milliers de catégories disponibles. Il s'enregistre en inscrivant ses coordonnées personnelles, puis choisit une catégorie. Celles-ci vont des articles de collection (antiquités, poupées, livres rares et anciens...) aux objets plus courants (véhicules, vêtements, livres, CD, appareils électroniques d'occasion...). L'utilisateur utilise pour cela des formulaires à l'aide desquels il saisit l'intitulé de l'article et sa description, adjoint une ou plusieurs photos, précise les modalités d'expédition (en colissimo avec suivi, en recommandé, en lettre normale, en lettre max, ou encore retrait sur place, etc.) et de règlement (par Paypal, chèque ou virement bancaire). L'internaute a à sa disposition différentes options (certaines payantes) destinées à valoriser son article parmi les autres annonces (utilisation de modèles de mise en forme, mise en relief et de l'intitulé, présence de l'annonce dans l'en-tête des rubriques du site concernées, adjonction de photos supplémentaires, etc.) Les mises en ventes peuvent se faire aux enchères à partir d'un prix plancher fixé ou à prix fixe via l'option « achat immédiat ». Dans le cas d'une enchère il peut également fixer un montant minimal au dessous duquel la vente n'aura pas lieu (option « prix de réserve »). Au jour prévu pour la fin de la mise en vente, c'est celui qui a misé le plus gros qui l'emporte. eBay communique alors à chaque partie les coordonnées de l'autre afin qu'ils puissent se mettre d'accord sur la livraison de la marchandise et son règlement. Au bout de 90 jours maximum, chacune des parties doit donner une évaluation de l'autre. Celle-ci prend la forme d'une note positive ou négative (selon le degré de satisfaction ou d'insatisfaction quant à la qualité de la marchandise livrée et du paiement reçu)¹ plus un commentaire sur l'honnêteté de la partie co-contractante. Ceci alimente le profil de l'utilisateur (via une note globale) que tout internaute pourra consulter sur le site et même voir l'historique des transactions qui se cache derrière le pseudonyme de la personne.

Le principe de base d'eBay est celui d'un système incitatif à la création de la communauté des « ebayeurs » au sein de laquelle la transparence des transactions est un élément favorisant la confiance pour les achats en ligne anonymes. Pierre Omidyar, le fondateur aujourd'hui en retrait, partage cet avis. Dans une interview au Journal du Net, il déclarait : « *Contrairement à ce que disent beaucoup d'entrepreneurs sur Internet, on ne peut pas créer une communauté. On peut juste favoriser sa création. Nous voulons dire à nos membres qu'eBay leur appartient et que c'est à eux de le faire évoluer.* »

L'entreprise cherche à développer les services permettant de faciliter et fiabiliser les transactions. On retiendra par exemple son partenariat avec Skype permettant aux acheteurs et vendeurs de communiquer de vive voix et gratuitement quant à leur annonce. De même, en France, l'entreprise a plus récemment développé des services en commun avec les services postaux grâce auxquels le vendeur peut lui-même imprimer son bordereaux Colissimo ou Chronoposte pré-remplis et réduire ainsi son temps d'attente dans les bureaux de poste pour expédier les colis.

L'opération la plus sensible est le rachat en 2002 de la société Paypal pour 1,5 milliards de dollars. Le service est celui d'un système de paiement sur Internet, permettant à un internaute d'envoyer et de recevoir ses paiements via Internet avec une adresse électronique, sans avoir à communiquer obligatoirement ses coordonnées de carte bancaire à chaque transaction. Le premier avantage est de ne pas avoir à expédier par courrier postal le chèque du montant de l'achat et ainsi de réduire d'autant

¹ Depuis 2008, un vendeur ne peut plus noter négativement un acheteur. Cette décision a généré de vives contestations de la part des vendeurs (voir encadré).

la date d'expédition du colis par le vendeur. L'autre atout du service Paypal, par rapport à des services de paiement bancaire classique, est son adaptation pour les transactions de faible valeur. Lors d'un virement, le bénéficiaire se voit prélever une faible commission. Celui-ci pourra demander à ce que le montant soit viré sur son compte bancaire, mais, pour éviter des frais supplémentaires, il pourra tout aussi bien laisser les fonds sur son compte paypal et se constituer ainsi une réserve d'argent pour des achats ultérieurs sur Internet. Plus de 70% des ventes effectuées proposent ce mode de règlement.

Si la majorité des transactions porte sur des biens de consommation courante, certaines portent sur des objets censés être moins prédisposés à la vente en ligne (voitures, motos, immobilier, etc.). La plus grosse vente réalisée en ligne correspond à celle d'un jet privé enchéri à 4,9 millions de dollars. eBay génère son chiffre d'affaires par l'intermédiaire de frais d'insertion sur les annonces (de 0,20 à 3,90€) et d'une commission perçue sur le montant de chaque transaction (système de tranches dégressives de 5,25% à 1,5% du prix final).

De part la magnitude du site et de la possibilité de déclencher des transactions avec toute la communauté des internautes, beaucoup de vendeurs sont en fait des professionnels du commerce. 430.000 personnes morales et individus dans le monde vivent de leurs revenus sur eBay à plein temps ou à temps partiel. De ce fait, l'entreprise propose un espace « eBay Stores » dans lequel une personne morale peut créer sa propre boutique sur eBay et mettre ainsi aux enchères son catalogue de produits tout en tenant à jour la disponibilité de ses stocks. Le rachat de Kurant en 2006 (devenu Prostores.com) n'a fait qu'intensifier ces services d'hébergement de solutions de e-commerce clé en mains. En France, on considère que 15.000 vendeurs génèrent ainsi officiellement leurs revenus sans avoir eu à développer leur propre site de vente en ligne.

Désormais l'entreprise développe de nouveaux services via une stratégie de rachat de sites. On retiendra en particulier Kijiji.com (sites d'annonces de proximité entre particuliers), shopping.com (comparateur de prix), Half.com (vente de livres et de produits multimédias). Outre cette évolution du C2C vers le B2C, la société cherche également à développer également le B2B et à fonctionner comme une place de marché pour les entreprises. C'est dans cette optique que le site reseller.ebay.com a été créé et est réservé aux Powersellers (ebayeurs ayant plus de 1000 ventes positives)

Les vendeurs sur eBay menacent de faire grève

06/02/2008 10:02 - L'Expansion.com avec AFP

Des vendeurs sur le site d'enchères eBay protestent depuis quelques jours contre la direction du groupe, qui a décidé que les vendeurs ne pourront plus poster de commentaires négatifs sur les acheteurs à partir de mai prochain. Cette mesure, publiée sur le site du groupe, s'inscrit dans le cadre d'une série de modifications des tarifs et des mécanismes de vente, annoncée la semaine dernière par le président désigné John Donahoe, qui remplacera la PDG Meg Whitman après son départ fin mars.

Le groupe a fait valoir que les acheteurs hésitent à laisser des commentaires négatifs sur les vendeurs de peur que, en représailles, les vendeurs ne laissent à leur tour de commentaires négatifs sur eux. eBay précise que les vendeurs pourront toujours transmettre des plaintes contre un acheteur directement à ebay, qui pourra le sanctionner en fermant son compte.

Dans des forums de discussion sur internet, notamment celui du site eBay, de nombreux vendeurs protestaient avec virulence contre cette décision qu'ils jugent injuste. Certains disaient vouloir faire une attaque en justice, d'autres appelaient à une « grève » des vendeurs sur le site en ne proposant plus aucun objet pour la semaine du 18 au 25 février. « Les acheteurs peuvent écarter tous les vendeurs qui n'ont pas 99% de votes positifs et les vendeurs ne pourront pas mettre de commentaires négatifs sur eux ? Comme c'est juste », ironisait un internaute vendeur sous un pseudonyme.

Travail à faire :

Etablissez la matrice SWOT (Forces, Faiblesses, Opportunités et Menaces) de l'entreprise. Pour cela allez sur le site www.ebay.fr, créez-vous un compte et simulez la mise en vente des produits de manière à percevoir les services proposés. De même, recherchez d'autres articles de presses sur l'actualité de eBay.