

Paris, le 2 mars 2015

## Communiqué de Presse

### **Soldes d'hiver 2015 : les Français de moins en moins satisfaits !**

L'étude du Sceau de Confiance FIA-NET sur les soldes d'hiver 2015 démontre que 87,3 % des Français sont satisfaits des produits et services achetés en soldes sur Internet.

Même si le niveau de satisfaction reste élevé, il décroît d'un point cette année<sup>1</sup>. Il avait déjà connu une première chute significative lors des soldes d'été 2014 (- 5 points<sup>2</sup>).

#### **La ponctualité des livraisons se détériore**

L'expérience d'achat des consommateurs est entachée par la qualité des livraisons. Cette année, le nombre de commandes livrées dans les délais annoncés par les e-commerçants est en recul de 2,9 points (84 %).

« La livraison d'une commande est une composante essentielle de la satisfaction client. Elle est la dernière impression qu'un consommateur a d'un site de e-commerce. Si des progrès logistiques ont été faits dans ce domaine, les résultats de ces soldes d'hiver révèlent que des améliorations sont toujours possibles » explique Elodie Delliste, Responsable d'Activité du Sceau de Confiance FIA-NET.

Les secteurs d'activités dont la ponctualité des livraisons s'est le plus dégradée depuis 2014 sont : *Bébés & Enfants* (- 9,2 points), *Fleurs & Cadeaux* (- 8,9 points) et *Hifi, Photo & Vidéo* (- 4,7 points).

#### **Un comportement paradoxal**

L'exigence des consommateurs en termes de ponctualité des livraisons est établie depuis plusieurs années. Contre toute attente, pour ces soldes d'hiver, les e-acheteurs commandant des produits soldés se concentrent sur les promotions. Ils regardent moins la disponibilité des produits (45,5 % d'importance contre 52,1 % pour les acheteurs de produits non soldés).

#### **Le secteur Sport plébiscité**

Les soldes d'hiver donnent l'occasion aux consommateurs de mettre en œuvre les résolutions du nouvel an et de préparer leurs vacances de février. Ainsi, près de 8 commandes sur 10 enregistrées par le secteur d'activité *Sport* comprenait au moins un produit soldé. Il détrône ainsi le secteur *Vêtements & Accessoires*, habituel favori des soldes.

De plus, il cumule d'excellents résultats puisque 97,4 % de ses clients sont satisfaits du déroulement de leurs commandes et que 85,2 % d'entre eux comptent acheter sur les mêmes sites à l'avenir.

#### **Indicateurs clés des soldes d'hiver 2015**

- 6 commandes sur 10 contenaient au moins un produit ou service soldé ;
- 1,9 % des produits ne correspondaient pas aux attentes des consommateurs (+ 0,2 point) ;
- 1,5 % des produits ont été endommagés pendant le transport (+ 0,1 point) ;

#### **Méthodologie**

Données du Sceau de Confiance FIA-NET collectées sur un panel de 278 377 répondants aux questionnaires de satisfaction FIA-NET du 7 janvier au 17 février 2015. Les comparaisons en points se font par rapport aux soldes d'hiver 2014.

#### **A propos du Sceau de Confiance FIA-NET**

Depuis 15 ans, le Sceau de Confiance FIA-NET est l'artisan de la confiance du e-commerce. Avec plus de 17 millions d'avis de consommateurs, il est un outil fiable et indispensable pour les internautes. Selon l'étude B.V.A. réalisée en août 2013, le Sceau de Confiance FIA-NET est le 1<sup>er</sup> site d'évaluation et d'avis sur les sites marchands en France. Les données du Sceau de Confiance FIA-NET reposent sur l'envoi de questionnaires de satisfaction lors d'un achat sur un site marchand partenaire. Le Sceau de Confiance FIA-NET est certifié NF Service Avis en ligne.

Site Internet : [www.fia-net.com](http://www.fia-net.com) - Applications mobiles : [iPhone](#) et [Android](#)

<sup>1</sup> Comparaison entre les soldes d'hiver 2014 et 2015.

<sup>2</sup> Comparaison entre les soldes d'été 2013 et 2014.

#### **Contact Presse**

Audrey Defaix - 01 45 23 30 06 – [presse@fia-net.com](mailto:presse@fia-net.com)

**A propos de FIA-NET :**

Créée en 2000, FIA-NET, filiale de FIA-NET Europe, est le leader français des solutions de confiance et de lutte contre la fraude dans le e-commerce. La société propose des services dédiés aux sites marchands et aux internautes. Les solutions Certissim et Sceau de Confiance FIA-NET apportent aux e-marchands et aux e-acheteurs la confiance nécessaire au développement du e-commerce.

Site Internet : <http://fia-net-group.com>