

**Baromètre « Les Français et l'achat en ligne » :
plus d'1 e-acheteur sur 2 a déjà eu recours au S.A.V. !**

Les conclusions du 2^e Baromètre du Sceau de Confiance FIA-NET révèlent que 53,9 % des e-acheteurs français ont déjà fait appel au service après-vente d'un site de vente en ligne. En 2014, 14,9 % des commandes ont généré un recours (+ 1 point par rapport à 2013) au S.A.V.

Pourquoi faire appel au service après-vente ?

Dans la majorité des cas, les consommateurs s'adressent au S.A.V. à propos d'un dysfonctionnement du produit reçu (42 %). Les trois autres raisons sont : un retard de livraison (28,6 %), un produit manquant (16,1 %) et un colis endommagé (13,3 %).

Le S.A.V. est un service clé pour les sites d'e-commerce. En effet, de sa prestation dépend le niveau de satisfaction des clients. En 2014, 72,6 % des internautes ont été satisfaits de la réponse obtenue du S.A.V. et 78,1 % ont l'intention d'acheter à nouveau sur le même site.

La livraison en point relais plébiscitée

Les sites d'e-commerce se démarquent de la concurrence notamment grâce à la variété et à la tarification de leur offre de livraison. Désormais, les Français réclament plus de flexibilité dans la livraison de leurs colis. Ainsi, ils sont 52,4 % à favoriser la livraison en point relais et 28,4 % directement en bureau de poste.

D'autre part, en 2014, 86,8 % des commandes ont été livrées dans les délais annoncés par les e-commerçants. Le secteur *Alimentation & Gastronomie* est le plus ponctuel de tous (94,1 %).

Quant à l'état des produits reçus : 1 % des commandes était endommagé et 1,6 % ne correspondait pas aux attentes des e-acheteurs.

Toujours plus d'acheteurs fidèles

« *D'une manière globale, nous pouvons affirmer que l'e-commerce a trouvé son public. En effet, aujourd'hui plus d'un Français sur deux est un e-acheteur fidèle (54,1 %)* » souligne Elodie Delliste, Responsable d'Activité Sceau de Confiance FIA-NET.

Ce développement est inégal et certains secteurs d'activité sont encore en phase de croissance. Ainsi, le secteur *Alimentation & Gastronomie* a connu une progression de 15 points de ses clients fidèles entre 2013 et 2014. Les Français s'habituent peu à peu à commander leurs courses en ligne.

Le Baromètre « les Français et l'achat en ligne » révèle également que l'afflux de nouveaux e-acheteurs recule légèrement : - 1,5 point en un an, soit 13,3 % de novices.

Les autres indicateurs clés de 2014

- 1^{er} critère d'achat : le *prix des produits* (58,1 %), en augmentation de 2,4 points en un an ;
- 2^e critère d'achat : la *disponibilité des produits* (51,7 %) ;
- 3^e critère d'achat : la *confiance accordée au site* (32,7 %) ;
- 95,2 % des e-acheteurs sont satisfaits du déroulement de leur commande ;
- 6,5 commandes sur 100 sont livrées avec 2 à 5 jours de retard et 6,7 sur 100 avec plus de 5 jours ;
- 10,5 % des commandes ne sont pas conformes ;
- 88 % des e-acheteurs comptent de nouveau acheter sur le même site.

A propos du Baromètre « les Français et l'achat en ligne »

Elaboré à partir de plus de 2,1 millions de questionnaires sur une période de deux ans, le Baromètre « Les Français et l'achat en ligne » offre un panorama unique du e-commerce français, grâce à une analyse des e-acheteurs, des livraisons et de la satisfaction client. Le Sceau de Confiance FIA-NET y révèle les clés pour anticiper les nouvelles tendances du e-commerce.

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 18 millions d'avis de consommateurs, il est un outil fiable et indispensable pour les internautes. Selon l'étude B.V.A. réalisée en juillet 2015, le Sceau de Confiance FIA-NET est le 1^{er} 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 partenaire. Le Sceau de Confiance FIA-NET est certifié NF Service « Avis en ligne ».

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

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>