

## Soldes d'été en ligne : la ponctualité des livraisons s'améliore enfin !

A moins d'une semaine de la fin des soldes d'été 2015, les indicateurs sont au beau fixe pour le e-commerce. L'étude du Sceau de Confiance FIA-NET révèle que, pour la première fois depuis un an, les commandes livrées en temps et en heure sont en augmentation : 84,6 % (+ 1,7 pt).

### Quand la ponctualité est synonyme de satisfaction

L'amélioration de la ponctualité des livraisons a une influence significative sur le taux de satisfaction des e-acheteurs (85,5 % en 2015). Cette satisfaction avait chuté de 5 points lors des soldes d'hiver 2015 et d'été 2014, notamment du fait des retards de livraison. Certains secteurs d'activité inversent même la tendance, à l'image de *Maison & Jardin* qui enregistre 3,6 points de ponctualité en plus et gagne également 7 points de clients satisfaits.

« L'influence de la ponctualité et de la conformité des livraisons sur la satisfaction client est indéniable. Les travaux menés par toute la chaîne logistique portent leurs fruits cette année » souligne Elodie Delliste, Responsable d'Activité du Sceau de Confiance FIA-NET.

### Toujours plus d'achats en soldes

La part des commandes en ligne contenant au moins un produit soldé est en hausse. Elle passe de 61,6 % à 63,7 % en un an. Comme en 2014, l'attrait des soldes est plus fort en début de période et diminue à partir de la troisième semaine.



### Le prix avant tout

La différence entre « l'adepte des soldes » et l'acheteur lambda est simple : le premier regarde plus les prix et les promotions que l'autre. Ainsi, pour 69,2 % des adeptes, le prix est primordial lors d'un achat alors qu'il ne l'est qu'à 53,2 % pour les acheteurs lambda. Les promotions sont consultées par 40 % des adeptes et seulement par 15,5 % des acheteurs lambda.

### Méthodologie

Données du Sceau de Confiance FIA-NET collectées sur un panel de 145 776 répondants aux questionnaires de satisfaction FIA-NET du 24 juin au 27 juillet 2015. Les comparaisons se font par rapport aux soldes d'été 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 18 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

### Contact Presse

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

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](http://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>