

## Communiqué de Presse

Lyon, le 31 janvier 2014

# LDLC.com : 1<sup>er</sup> site de e-commerce certifié pour le traitement de ses avis clients !

Les bonnes pratiques en matière de collecte et de traitement des avis clients en ligne de LDLC.com viennent d'être saluées et certifiées *NF Service*, par l'organisme indépendant AFNOR Certification. Le meilleur site français de produits high-tech (Fevad) prouve ainsi son engagement quotidien pour la satisfaction et l'information de ses clients. LDLC.com est le premier e-commerçant français à obtenir cette certification. La marque *NF Service* pour le traitement des avis clients en ligne... Un pas de plus dans la confiance entre LDLC.com et ses clients !

Près de 9 français sur 10 consultent les avis de consommateurs sur internet et 89% d'entre eux les jugent « utiles » ou « très utiles »... Et malheureusement, ¼ des français pensent que parmi les avis de consommateurs, certains sont faux<sup>(1)</sup>. Conscient de cette réalité, l'Association Française de Normalisation (AFNOR) a mis en place, le 3 juillet dernier, la norme sur les avis en ligne des consommateurs. La marque « *NF Service Avis en ligne* » a été conçue comme un ensemble de règles et de procédures « *permettant de fiabiliser et d'apporter de la confiance dans les méthodes de traitement, de collecte et de publication des avis en ligne de consommateurs* ».

### Plus de 40 000 avis sur LDLC.com

Depuis sa création en janvier 1996, LDLC.com place au cœur de ses priorités la satisfaction de ses clients. Dans cet esprit, le pionnier du web a rapidement donné la possibilité aux clients de laisser un commentaire sur les achats effectués sur son site. Aujourd'hui, plus de 40 000 avis sont actifs sur LDLC.com. Autrement dit, plus de 35% de nos produits disposent d'au moins un avis de client. La qualité et le sérieux du traitement des commentaires postés en ligne ont amené le Groupe à s'engager dans une démarche de certification *NF Service* de sa gestion des avis en ligne des consommateurs. Le 22 janvier 2014, AFNOR Certification a rendu son verdict et délivré la marque « *NF Service Avis en ligne* » à LDLC.com, faisant du site l'une des toutes premières entreprises du secteur certifiées.

### Transparence et qualité du traitement des avis clients sur LDLC.com

Laurent de la Clergerie, Président et fondateur de LDLC.com, commente cette certification : « *Nous sommes fiers de l'obtention de la marque *NF Service* sur le traitement des avis en ligne. Conscients de l'importance des commentaires des clients dans la décision d'achat, nous mettons en œuvre, depuis plusieurs années, les moyens humains et techniques permettant de garantir la transparence des avis publiés sur notre site. La qualité de ce service est aujourd'hui reconnue, à nous de poursuivre !* »

### **Des méthodes de collecte fiables**

La marque « NF Service Avis en ligne » prouve la conformité de LDLC.com à la norme NF Z74-501 et aux règles de certification NF522 et garantit notamment que :

- Les règles de collecte, de modération et de publication des avis sont affichées.
- Il n'y a pas de sélection effectuée dans les consommateurs pouvant déposer un avis, ni dans les avis publiés.
- Les avis correspondent à des expériences de consommation et à des auteurs identifiés.
- Le consommateur est informé en cas de rejet de son avis.
- La société qui gère les avis ne peut pas les modifier.
- Le consommateur peut signaler un avis qui lui semble suspect.
- Les professionnels ont la possibilité de répondre aux avis.
- Les avis sont présentés par défaut du plus récent au plus ancien.

La certification « NF Service Avis en ligne » est accordée à LDLC.com pour 3 ans. Elle apporte la preuve que notre service respecte les exigences fixées dans un cahier des charges strict. La qualité du service avis en ligne est contrôlée tous les ans, NF Service contribuant à distinguer les services sérieux, fiables et de qualité. <http://www.marque-nf.com/marquenf/argumentaires/NF-service-avis-en-ligne.html>

### **Le Groupe LDLC.com en chiffres :**

- 18 années d'expérience
- 207,8 millions d'euros de CA / prévisionnel 2013-2014 : 255 millions d'euros
- 355 salariés et experts passionnés
- 7 structures dont 3 sites internet marchands
- 3 boutiques (Lyon, Villefranche-sur-Saône et Paris)
- 21 000 m<sup>2</sup> de plate-forme logistique intégrée
- 1 700 marques et 44 000 références
- + de 5 000 colis / jour
- + de 790 000 fans Facebook
- 500 000 clients actifs\*

*\*personnes ayant passé au moins une commande dans l'année*

(1) Chiffres issus du 3<sup>ème</sup> baromètre des faux avis de consommateurs Testntrust.

---

#### **Contact Presse :**

Carine BAR-PONTONNIER, Responsable Communication  
E-mail : [c.bar@ldlc.com](mailto:c.bar@ldlc.com) – Tél : 04.27.46.32.20 – Port : 06.68.39.48.12