



## **Interrogés par le Sceau de Confiance FIA-NET, les destinataires de la livraison ICI relais lui attribuent une note de satisfaction de 9/10**

**ICI relais au salon du e-commerce du 23 au 25 septembre :  
Stand du groupe La Poste Pavillon 7.3 / K19**

*Paris, le (date). Menée auprès d'un échantillon représentatif de clients ICI relais par le Sceau de Confiance FIA-NET - premier site d'information et d'évaluation des sites marchands en France - l'étude de satisfaction clients\* est un véritable plébiscite pour le service de livraison en point de proximité d'Exapaq qui obtient une note moyenne de 9/10. Alors que les consommateurs sont toujours plus nombreux à choisir de retirer leurs achats en relais, ce résultat vient souligner la qualité du service ICI relais, allant de la ramasse du colis chez le client à sa livraison. « Un client satisfait, c'est un client fidèle. A l'heure du web et des réseaux sociaux, c'est même souvent un client prescripteur, remarque Mickaël Ott, Chef de produit ICI relais. Maillon incontournable entre les e-commerçants et leurs clients, notre prestation doit donc être parfaite, au risque de pénaliser toutes les parties. »*

*« La livraison est l'étape clé du e-commerce. Il est donc capital pour les professionnels d'avoir des retours continus et précis sur les expériences de leurs clients » explique Elodie Delliste, Responsable d'Activité du Sceau de Confiance FIA-NET. « Notre rôle est de leur fournir ces données pour leur permettre d'ajuster au mieux leurs services. »*

Adoptée par une population active désireuse d'économiser du temps et de l'argent, la livraison en point relais présente également de nombreux avantages pour les e-commerçants, notamment un taux d'échec largement inférieur à la livraison à domicile et donc une relation client simplifiée. Avec ICI relais, e-commerçants et consommateurs bénéficient par ailleurs d'une qualité de service haut-de-gamme, fruit de la synergie entre deux acteurs majeurs et complémentaires en matière de transport, de logistique et de distribution : Exapaq et Pickup Services.

- **Plus de 5000 espaces de proximité.** ICI relais s'appuie sur le réseau Pickup Services, le premier réseau de relais en France, sélectionnés sur des critères stricts comme l'amplitude horaire (100% des points sont ouverts le samedi) et l'espace de stockage dédié.
- **L'expertise et la maîtrise du transport.** ICI relais s'appuie exclusivement sur l'expertise d'Exapaq en matière de transport de colis. Avec Exapaq, les colis sont ramassés directement quotidiennement et livrés en 24/48h en point ICI relais. Chaque

client bénéficie par ailleurs d'un suivi local à travers les 55 agences régionales Exapaq réparties sur toute la France.

- **L'information en continu.** ICI relais offre un suivi complet des colis jusqu'à la preuve de livraison. Les acheteurs sont quant à eux automatiquement avisés par email ou SMS de l'arrivée de leur colis en relais.
- **Une véritable solution e-commerce.** La solution ICI relais s'intègre simplement et rapidement à tous les environnements web. ICI relais propose des modules sur les plus grandes plateformes e-commerce comme Magento, Prestashop, Powerboutique ou Wizishop.

*\* Etude réalisée par le Sceau de Confiance FIA-NET pour le compte d'Exapaq depuis avril 2014 auprès des destinataires de colis dans le réseau ICI relais.*

---

### **À propos d'Exapaq**

Exapaq est un réseau créé en 1995 par la fédération de 19 transporteurs régionaux. Depuis mars 2006, Exapaq fait partie du Groupe GeoPost, filiale du Groupe La Poste. Au service des entreprises, Exapaq s'appuie aujourd'hui sur un réseau de 55 Exacentres, 6 Exatris nationaux et 1800 collaborateurs pour assurer la livraison de plus de 230 000 colis par jour. Leader sur le marché du transport de colis rapide de moins de 30 kg, Exapaq s'affirme comme un acteur majeur du transport en France et a généré un chiffre d'affaires de 343 millions d'euros en 2013.

Pour en savoir plus : [www.exapaq.com](http://www.exapaq.com)

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

Depuis 14 ans, le Sceau de Confiance FIA-NET est l'artisan de la confiance du e-commerce. Avec plus de 16 millions d'avis de consommateurs, il demeure 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 de e-commerce en France.

Les données du Sceau de Confiance FIA-NET reposent sur l'envoi de questionnaires de satisfaction aux consommateurs lors d'un achat sur un site partenaire. Le Sceau de Confiance FIA-NET est certifié NF Service.

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

---

### **Contact presse**

David Heuzé

Mail : [dh@i2d-paris.com](mailto:dh@i2d-paris.com)

Tél. : 06 83 25 21 86

Laura Godey

Mail : [lg@i2d-paris.com](mailto:lg@i2d-paris.com)

Tél. : 06 18 90 97 05