

Vinted

*Luisa A, Julie A, Théo C, Marie-Lou F, Yasmine H. et Camille W.*



# Vinted une évidence : *reflet de la société contemporaine*

## Essor du numérique

Permet de dématérialiser le marché de la seconde main et rendre ces vêtements accessibles géographiquement à tous ⇒ 80% des acheteurs de biens de seconde main achètent en ligne.

## Tendance consumériste

A l'heure où la revendication identitaire et l'image prime, la mode constitue ainsi un des marchés les plus importants.

## Volonté d'instantanéité

Dans un monde en perpétuels changements, Vinted répond à cette envie d'instantanéité.

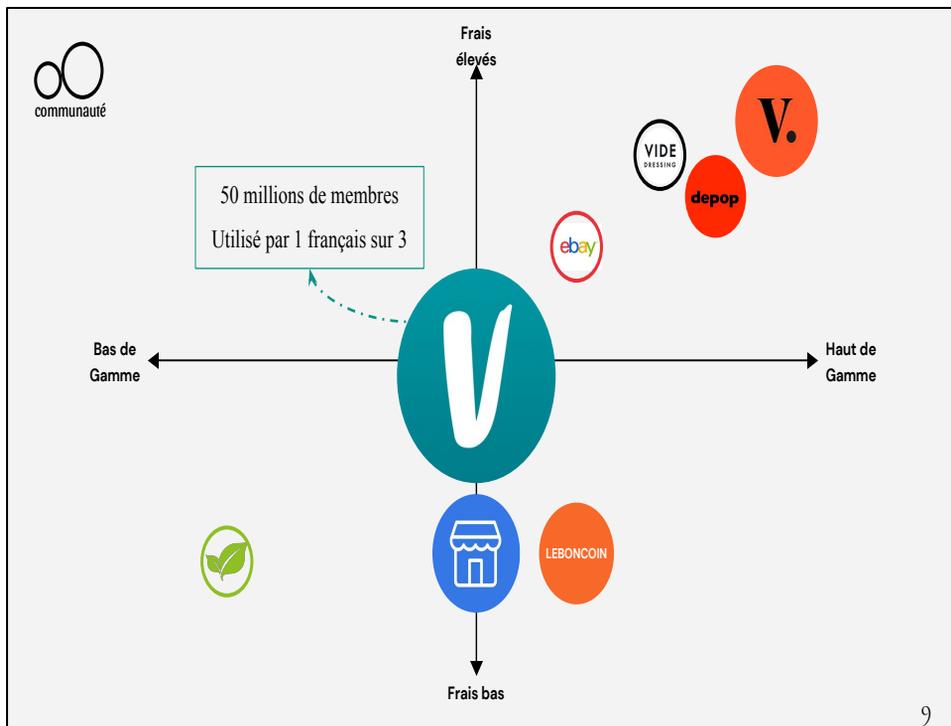
*Répondant à l'ensemble de ces faits et tendances, il est évident et logique que Vinted soit créée (en 2008 en Lituanie), puis développé massivement dans toute l'Europe.*

2

L'avènement de Vinted au sein de notre société contemporaine n'est pas un hasard. Il est le fruit d'une convergence de facteurs concomitants :

- L'essor du numérique, connu depuis le début du XIXe siècle, a réinventé notre société. Nombreux secteurs, métiers et objets se sont vus dématérialisés. Le marché de la seconde main en est, par conséquent, grandement impacté également ; ce qui était réservé auparavant aux citadins dans les friperies devient aujourd'hui accessible géographiquement à tous. On compte aujourd'hui plus de 80% des acheteurs de biens de seconde main qui achètent en ligne.
- Conséquence de la société capitaliste, la tendance consumériste ne semble plus avoir de limite. A l'heure où la revendication identitaire et l'image prime, la mode constitue ainsi un des marchés les plus importants.
- Dans un monde en perpétuels changements, le consommateur est séduit par toujours plus d'instantanéité, de rapidité et de facilité.

C'est dans la concomitance de ces faits et tendances que Vinted est créé en 2008 en Lituanie. S'accordant à la tendance actuelle, il est logique que Vinted se développe massivement dans toute l'Europe.



Ce développement massif de Vinted dans toute l'Europe a, par conséquent, fait advenir de nombreux concurrents copiant le principe général. Cependant, par son positionnement central, Vinted séduit toujours plus d'utilisateurs et constitue aujourd'hui l'application ayant la plus grande communauté d'utilisateurs : près de 50 millions de membres. Proposant une offre de services assez larges qui convient à une majorité de personnes, Vinted est utilisée par plus d'un français sur trois ce qui fait de cette plateforme la plus intéressante et pertinente à étudier.

Vinted c'est « *Tu ne le portes plus ? Vends-le !* » ...



### Simple

Naviguez sur une interface ergonomique et personnalisée.

### Efficace

Vendez et achetez rapidement en toute sécurité.

### Écologique

Donnez une seconde vie à vos vêtements et faites du bien à la planète !

Mais pourquoi Vinted connaît-elle la plus grande popularité ? Avec son célèbre slogan « *Tu ne le portes plus ? Vends-le !* », Vinted se pose comme l'application tendance pour vendre ses vêtements en ligne.

Au prime abord, Vinted, c'est génial ! C'est **simple** d'utilisation grâce à son interface ergonomique et personnalisé, c'est **efficace** et sécurisé lors des transactions mais aussi (et surtout) c'est **écologique** car elle permet de donner une seconde aux vêtements que l'on ne porte plus et faire du bien à la planète !



le problème  
avec

Enquête – Quotidien

# Vinted

## S'habiller écolo ? Pas sur Vinted

**Vinted : 10  
raisons pour  
lesquelles je ne  
veux pas utiliser  
cette  
plateforme**

Économie

L'ÉPOQUE + MODE

**« Ma grand-mère est accro  
à Vinted, elle ne veut plus  
rien me donner » :  
comment les sites de  
seconde main font de nous**

Bonjour

★★★★★ 300 évaluations

🕒 environ 1 hr

🕒 aujourd'hui 21:02

Bonjour pour cet article bb à 1€ acceptez vous d'être payée en timbres? c'est à dire 2 timbres à 80cts pour l'équivalent du prix (a utiliser comme vous voudrez ensuite pour vos courriers) + je fournis les timbres nécessaires à l'expédition? si c'est ok pour vous merci de me donner nom et adresse pour que je prépare le courrier. bonne soirée

a ok merci

J'ai une question vous parlez bien espagnol?

c'est une question bete mais ma fille a un devoir de espagnol et elle est pas alaise avec l'espagnol

environ 4 heures

oui désolé, je sais ça n'a rien a voir avec les vêtement.

## Vinted, la friperie en ligne qui ne fait pas que des heureux...

SAV défaillant, CGV floues, soupçons d'arnaque : le nombre de plaintes de consommateurs s'estimant victimes de ce site de vente de vêtements d'occasion augmente ces derniers mois.

Vinted est également à l'origine de beaucoup de dérives qui sont la source d'insatisfactions de la part des clients ou qui sont en désaccord avec les valeurs qu'ils semblent prôner. Certaines sont spécifiques Vinted (dérives internes) et d'autres qui sont plus générales, liées au système de consommation (dérives externes).

## Vinted est à l'origine de nombreuses dérives ...

### INTERNES

- Vente de vêtements neufs
- Revente rapide des achats insatisfaisants
- Non respect des CGV par les utilisateurs
- Activités commerciales par les particuliers
- Escroqueries

### EXTERNES

- Développement de la fast-fashion
- Effet de mode incite au consumérisme
- Développement du greenwashing
- Injonction à la croissance infinie

On a pu identifier 5 points pour les dérives internes :

Tout d'abord le problème de la vente de vêtements neufs principalement de la fast-fashion qui est en contraction avec les valeurs écologiques que Vinted semble défendre.

On a également un phénomène de revente rapide des achats insatisfaisants notamment car la plateforme est assez mobilisée dans cette pratique. Cependant, ce fonctionnement incite in fine à l'achat et à la vente « en accéléré », qui se traduit chez les consommateurs par la possibilité « d'acheter et de réfléchir après ».

On constate comme autre dérive le non-respect des conditions générales de ventes (CGV) par les utilisateurs, lié principalement au fait que les CGV sont assez floues : vente d'articles avec une marge disproportionnée, vente en « lots » qui concernent principalement les comptes professionnels (à but lucratif).

Vinted, c'est aussi des nouvelles formes de dérives au niveau des activités commerciales faites par les particuliers notamment avec les compte professionnels qui, bien que autorisés, sont la source de nombreuses tensions que l'on va voir après.

On peut aussi souligner les problèmes liés aux nombreuses escroqueries qui sont aussi le reflet d'un laxisme des modérateurs sur certaines problématiques : produits jamais reçus, vente d'articles non autorisés (contrefaçon) ou d'envoi de vêtements sans en montrer les défauts.

un problème plus systémique auquel Vinted participe. Tout d'abord elle contribue à la pérennité de la fast-fashion, en donnant l'impression que tout article sera automatiquement revendu en cas de « mauvais achat » mais aussi par le fait que ces produits sont très présents sur le site.

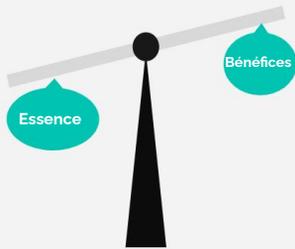
Par ces pubs régulières aux slogans « alléchants », Vinted incite au consumérisme en utilisant des stratégies de greenwashing.

On a donc constaté que Vinted est devenue une plateforme dont les valeurs et l'essence ne semblent plus être en accord avec ce qu'elle prône, celle-ci participant à l'utopie d'une croissance infinie.

Ces dérives ont donc pu être analysées plus finement par la suite et nous ont permis d'orienter les pistes pour les solutions.

## Mais quelle est l'origine de ces dérives ?

Création de la plateforme



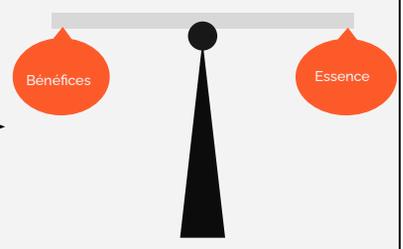
L'essence prime : faire circuler des vêtements de seconde main de particulier à particulier.

Rachat de la plateforme en 2015



Accent mis sur le rendement économique pour faire de Vinted une plateforme rentable.

Objectif de notre étude



Tendre vers une harmonie en trouvant des packs de solutions répondant aux problèmes rencontrés.

7

Au début de sa création, Vinted avait mis l'accent sur son aspect écologique : donner une seconde vie aux vêtements en les vendant à d'autres particuliers pour lutter contre le gaspillage. L'application comptait peu d'utilisateurs – donc peu de produits proposés la vente – et le chiffre d'affaires de l'entreprise était faible car elle ne génère des bénéfices qu'en fonction des transactions effectuées.

Le rachat de l'entreprise en 2015 avait donc pour but de donner un nouvel élan à Vinted en mettant cette fois-ci l'accent sur la rentabilité. Pour ce faire, l'entreprise a 1) augmenter sa visibilité en développant des stratégies de marketing pour avoir de nouveaux adhérents 2) fidéliser ses vendeurs en leur donnant la possibilité de gagner plus d'argent en vendant davantage de vêtements.

Il est par exemple possible de se créer un compte pro pour vendre une quantité illimitée de vêtements.

Vinted propose aussi de “booster” ses articles : payer en échange du référencement d'articles mis en vente sur la plateforme.

Les nouvelles mesures ont porté leurs fruits puisque la plateforme s'est grandement élargie et son chiffre d'affaires n'a fait que croître de façon exponentielle. Cependant, Vinted s'est éloignée de son objectif premier laissant place aux dérives citées précédemment.

Ainsi, tout l'enjeu de notre projet est d'étudier la possibilité de retrouver un équilibre. Pour ce faire, nous allons proposer des solutions plus ou moins radicales dont le but est de toujours veiller à ce que la balance ne bascule pas vers un côté.



## UN VINTED PEAUFINÉ

- ✓ Condamnation systématique des arnaques
- ✓ Nombre limité de mise en vente et d'achats par jour par utilisateur
- ✓ Conditions d'utilisations plus claires et précises
- ✓ Communication claire sur ces conditions lors des évolutions

\$

Nous allons donc présenter trois packs de solutions par ordre croissant de radicalité, un Vinted peaufiné, un Vinted optimisé et un Vinted repensé. Le premier pack, le Vinted peaufiné, ne comprend donc que de légers changements, faciles à mettre en place. Tout d'abord, une condamnation systématique des arnaques. Aujourd'hui, par peur de perdre des clients, Vinted se montre trop laxiste quant à la condamnation des arnaques. Ensuite, nous proposons d'instaurer un nombre limité d'achats et de mises en vente par jour (ou par semaine) par utilisateur afin de freiner la surconsommation de vêtements. Enfin il est impératif que Vinted clarifie ses conditions d'utilisations, notamment au niveau de l'activité commerciale, et qu'une communication claire sur ces modifications soit faite à chaque changement pour que tous les utilisateurs soient bien informés.

**UN VINTED OPTIMISÉ**

- ✓ Éviter les achats ratés par des points relais avec possibilité d'essayage et de renvoi immédiat
- ✓ Campagne publicitaire pour critiquer le neuf (ex: montrer le parcours d'un vêtement)
- ✓ Étiquette "vêtement neuf" avec un prix minimum et une visibilité moindre
- ✓ Trier plus strictement des utilisateurs
- ✓ Classer les vêtements selon leur style ou époque
- ✓ Points pour coudre ses vêtements
- ✓ Mise en avant d'une démarche responsable avec un score utilisateur

IO

Pour un « pack » Vinted optimisé, il s'agirait de **repenser des caractéristiques plus élémentaires de son système de fonctionnement et d'utilisation sans les supprimer ou modifier radicalement**, mais en les repensant et en les améliorant selon l'objectif de notre étude, à savoir retrouver un équilibre entre balance et bénéfice.

Dans ce pack, on trouve donc le **développement de points relais** appartenant à Vinted disposant de cabines d'essayage et offrant la possibilité de renvoyer immédiatement de l'article. Comme ça, cela pourrait de plus éviter de garder l'article en déclarant ne pas l'avoir reçu ou de l'avoir reçu endommagé pour ainsi garder le produit et l'argent et en même de limiter ce qu'on peut qualifier « d'achats ratés ».

Ensuite, nous préconisons la mise en place de **mesures pour retirer la connotation positive du neuf**, par des campagnes de sensibilisation par exemple montrant ce que coûte énergétiquement un vêtement neuf. Cela permettrait de revaloriser la seconde-main, parfois perçue comme "sale".

Dans ce même état d'esprit, il s'agirait de **rendre aux vêtements leur « vrai » prix**. Ainsi, les vêtements neufs seraient toujours autorisés mais porteurs de l'étiquette "vêtement neuf" (semblable à l'étiquette "Utilisateur Pro"), avec une barre de prix minimum comme garant de la qualité des vêtements et une visibilité moindre. Cela permettrait de décourager les vendeurs de neuf de piètre qualité qu'ils ont acheté à bas prix sur les marchés de la fast fashion de passer par Vinted. Au contraire, les articles de seconde main seraient valorisés par des prix relativement plus abordables

et des articles plus visibles.

Pour ce Vinted optimisé, il s'agirait également d'effectuer un **tri plus strict des utilisateurs**, par exemple par une surveillance accrue de ce qui se passe sur la plateforme et qui permet de supprimer plus systématiquement et directement les comptes effectuant des débordements.

On proposerait également de **classer sur la plateforme les vêtements selon leur style ou époque**, cela permettrait de davantage les situer dans leur cycle de vie, ou de se diriger plus favorablement vers des articles de seconde main au lieu de se perdre dans la contemplation d'articles de fast-fashion, autrement dit se faire happer par la volonté de consommer.

La **mise en place d'ateliers de réparation pour ses vêtements** paraîtrait également pertinente pour appuyer l'essence Vintie (à savoir la seconde main et la volonté d'un impact écologique moindre).

Enfin, on pense également à **valoriser les utilisateurs faisant preuve d'une démarche éco-responsable**, avec la mise en place d'un score par exemple, d'un symbole à côté de leur pseudo, ou encore une étiquette « produit durable » sur certains vêtements (cf.photos).

**UN VINTED REPENSÉ**

- ✓ Supprimer les comptes pro
- ✓ Rendre payante l'application mais ne plus taxer les utilisateurs

IO

Le troisième pack, le Vinted repensé, est celui qui modifie le plus le fonctionnement initial de la plateforme. Il s'agit tout d'abord de supprimer définitivement les comptes pros, et par la même occasion, toute activité commerciale, car leur implémentation n'a rien résolu, au contraire. Ensuite, nous proposons de rendre l'application payante afin de favoriser un tri plus strict des utilisateurs. Cela enlèverait par la même occasion la taxe protection des acheteurs, les frais étant couverts par l'inscription à la plateforme.

# Pistes d'amélioration inhérentes au contexte sociétal



## **Créer une communauté locale**

Pour encourager l'achat et la vente de vêtements d'occasion à proximité



## **Proposer des outils**

Pour évaluer l'impact environnemental des vêtements



## **Options de recyclage et de don**

Pour prolonger la durée de vie des vêtements



## **Newsletter de sensibilisation**

Pour informer les utilisateurs des impacts de leur consommations et leur donner des conseils



## **Créer une fondation humanitaire**

Pour racheter les vêtements invendus et les redistribuer à des associations.



## **Promouvoir des marques**

De mode durable, circulaire et respectueuse de l'environnement.

Aujourd'hui, la fast fashion et notre consommation de vêtement en général est devenue un véritable enjeu sociétal, avec son impact négatif sur l'environnement, sur les travailleurs et tous les problèmes qui en découlent

C'est pourquoi nous aimerions vous proposer quelques pistes d'amélioration dans laquelle l'application pourrait s'investir pour résoudre ces problèmes sociétaux.

Par exemple :

- Pour favoriser les échanges locaux et réduire l'impact environnemental de la consommation de vêtements, Vinted pourrait promouvoir la création de communautés locales sur l'application. Cela encouragerait l'achat et la vente de vêtements d'occasion à proximité et réduirait les émissions de gaz à effet de serre liées au transport.
- Pour lutter contre le gaspillage et protéger l'environnement, Vinted pourrait offrir des options de recyclage ou de don aux utilisateurs. Cela permettrait de prolonger la durée de vie des vêtements et de réduire l'empreinte environnementale
- Pour aller dans ce sens et allier écologie et solidarité, Vinted pourrait créer une fondation humanitaire qui rachèterait (à un euro symbolique) les vêtements invendus sur l'application pour les redistribuer à des associations. Cela permettrait de réduire les déchets tout en soutenant des causes caritatives.

En tant que première plateforme de revente de vêtement, Vinted à l'opportunité de

démocratiser et éclairer ses utilisateurs sur ce sujet :

- Vinted pourrait encourager la vente de vêtements de qualité et proposer des outils pour évaluer l'état et l'impact environnemental des vêtements et en proposant des outils pour aider les utilisateurs à entretenir et à réparer leurs vêtements pour prolonger leur durée de vie.
- Une newsletter de sensibilisation pourrait être utilisée pour informer les utilisateurs de l'impact environnemental de la fast fashion et de leur consommation de vêtements, ainsi que pour leur donner des conseils et des idées pour réduire cet impact.
- Vinted pourrait aussi promouvoir des marques de mode durables et circulaires, qui utilisent des méthodes de production plus respectueuses de l'environnement. L'application pourrait également offrir des filtres de recherche pour permettre aux utilisateurs de trouver des vêtements éthiques et durables.

On ne peut pas faire machine arrière alors essayons de faire de la vente un moteur de changements ...

On ne peut pas faire machine arrière alors essayons de faire de l'avant un moteur de changements...

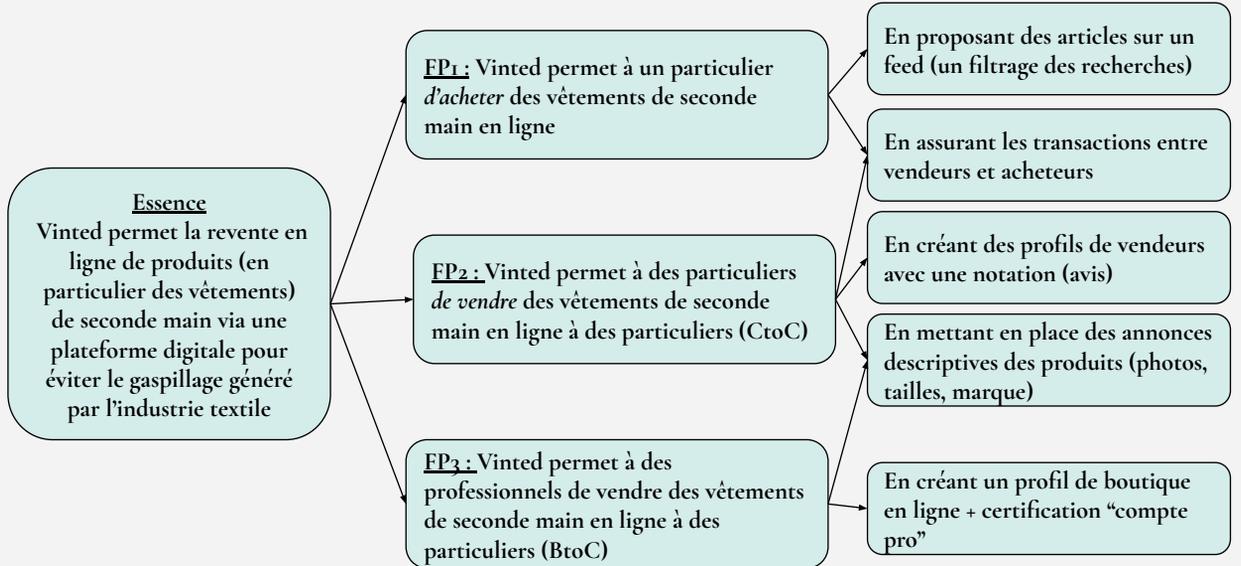
— **Merci**

# Annexe I

Le FAST nous a aidé à identifier les principales fonctions de Vinted et donc à mieux comprendre le service proposé par la plateforme.

# —Annexes

# FAST



## Annexe 2

Les différents types de typologies nous ont servi à comprendre l'ensemble des problèmes de la plateforme ainsi que les types d'utilisateurs concernés par chaque problème.

# Typologie des clients

## Coté vendeur

Vider son placard / Faire le tri pour se débarrasser de vêtements qu'on ne met plus

Vendre des vêtements pour en acheter d'autres

Vendre dans l'optique de se faire de l'argent (pour faire de la marge)

Vendre du neuf (vêtement neuf acheté exclusivement pour être revendu ou vêtement qui ne convient pas)

Vendre de la contrefaçon

Vendre des créations originales sur la plateforme

Création de boutiques perso (de seconde main)

## Coté acheteur

Vouloir acheter des articles (notamment de marques) moins cher

Avoir des préoccupations écologiques (limiter le gaspillage, les vêtements neufs, ...)

Ne pas vouloir acheter de vêtements neufs (prix, éviter les impacts de la fast-fashion, ...)

Ne pas avoir envie d'aller acheter en boutique (difficulté à trouver des produits en friperie, manque de choix, ...)

Ne pas arriver à se détacher de l'application (scrolling de vêtements) car addiction

Se faire accoster/approcher par message privé suite à des annonces de vendeurs/vendeuses

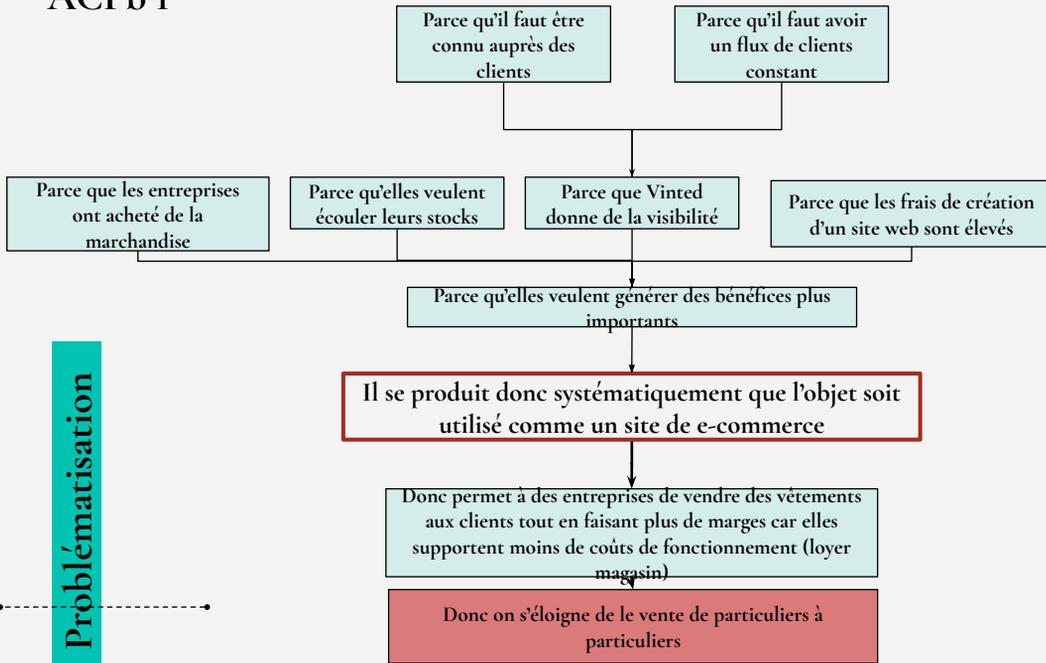
	Vente d'articles sans en montrer les défauts	Boutique en ligne à but commercial	Revente d'articles plus cher pour se faire un bénéfice	Vente de contrefaçon	Vente de vêtements neufs	Produits de seconde main mais issus de boutiques de fast fashion	Personnes qui reçoivent les articles, déclarent les escroqueries	Vente d'article plus cher pour se faire un bénéfice	Vente d'articles non autorisés sur la plateforme
<b><u>Critère 1 :</u></b> lié à la fiabilité du vendeur	X	X	X	X	X		X	X	X
<b><u>Critère 2 :</u></b> incompatibilité avec l'essence de Vinted		X	X	X	X	X	X	X	X
<b><u>Critère 3 :</u></b> lié au consommateur				X		X	X		

## Annexe 3

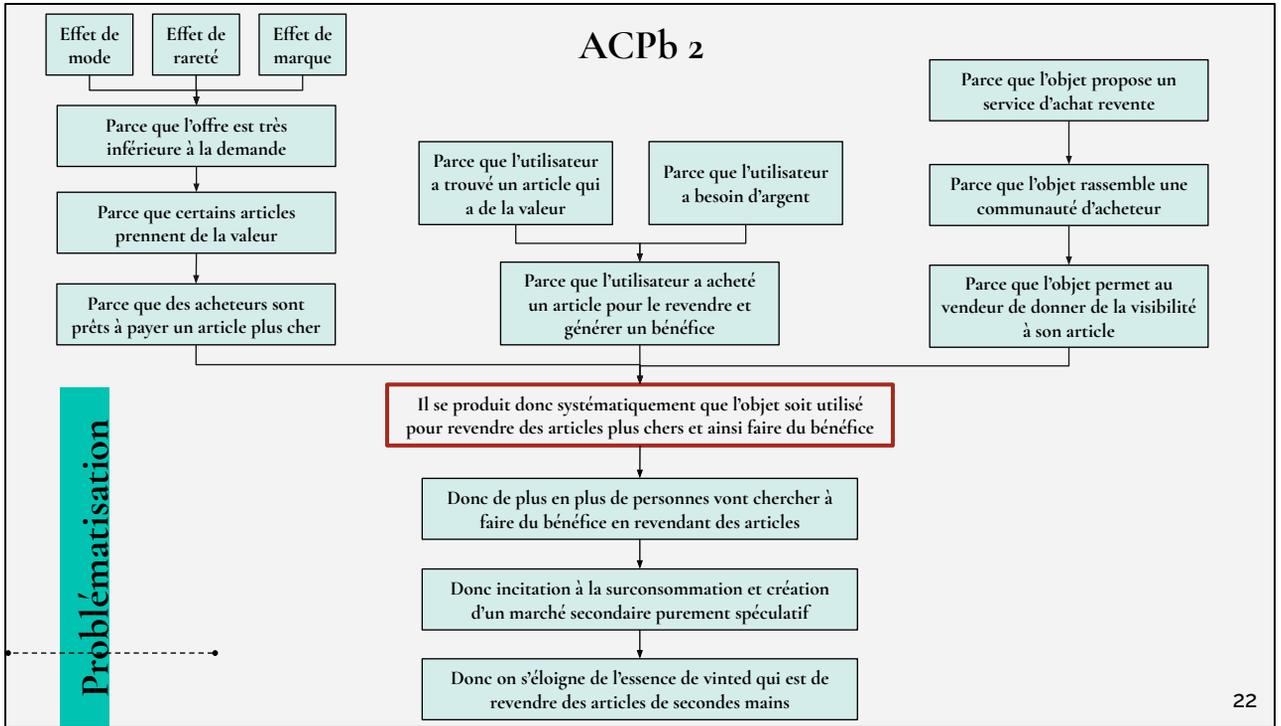
Ensemble des ACPbs des quatres problèmes les plus récurrents qui nous a permis :

- 1) d'identifier leurs origines
- 2) de trouver des pistes d'amélioration de la plateforme

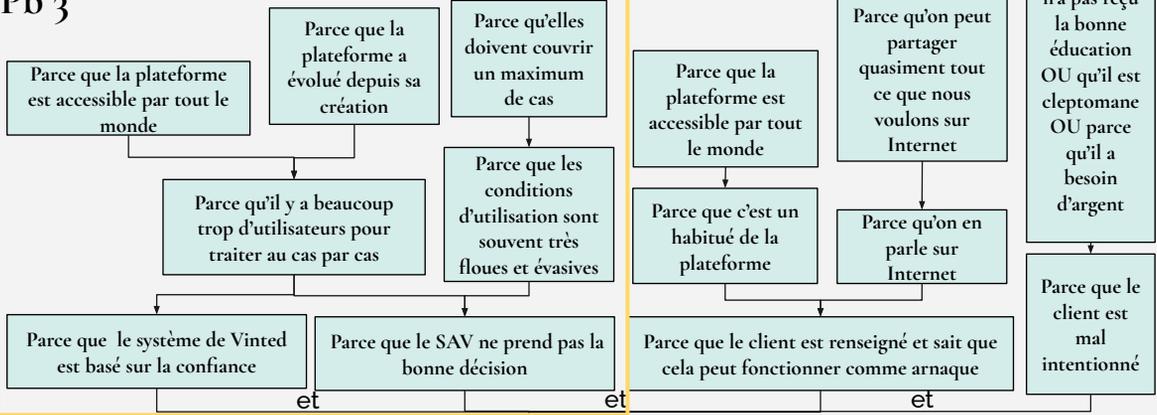
# ACPB 1



Problématisation



### ACPB 3

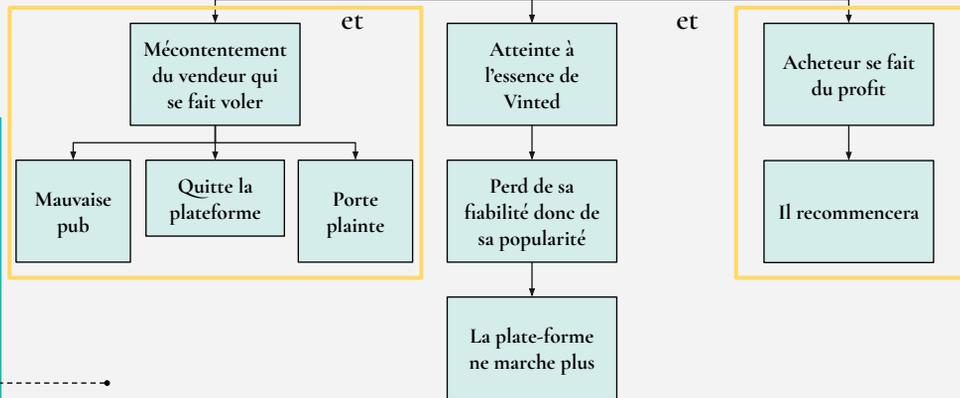


Problématisation

Il se produit donc systématiquement que certains acheteurs reçoivent bien l'article prévu mais déclarent le contraire afin de garder l'article et leur argent

### ACPb 3

Il se produit donc systématiquement que certains acheteurs reçoivent bien l'article prévu mais déclarent le contraire afin de garder l'article et leur argent



Problématisation

# ACPb 4

Parce-que certains vêtements neufs sont vendus à des prix inférieurs à leur vraie valeur

Parce-que revendre des vêtements achetés neufs peut générer du profit

Parce-que certains utilisateurs veulent faire du profit

Parce-que certains vendeurs mettent en vente des vêtements neufs

Parce-que Vinted ne veut pas perdre de clients

Parce-que Vinted ne sanctionne pas sévèrement la vente de vêtements neufs

Parce-qu'ils ont achetés alors qu'il n'en avaient pas besoins

Parce-que certains utilisateurs réalisent après achat qu'un vêtement ne leur correspond pas

Parce-qu'ils ont achetés sans vérifier la taille/ la coupe

Parce-que les algorithmes ne sont pas infallibles

Parce-que l'article était mal décrit (vente en ligne)

Parce que les vêtements neufs ne sont pas forcément détectés par la plateforme

**Il se produit systématiquement que des vêtements neufs soient vendus sur la plateforme**

Donc on s'éloigne de l'essence de Vinted qui est de vendre des vêtements de seconde main

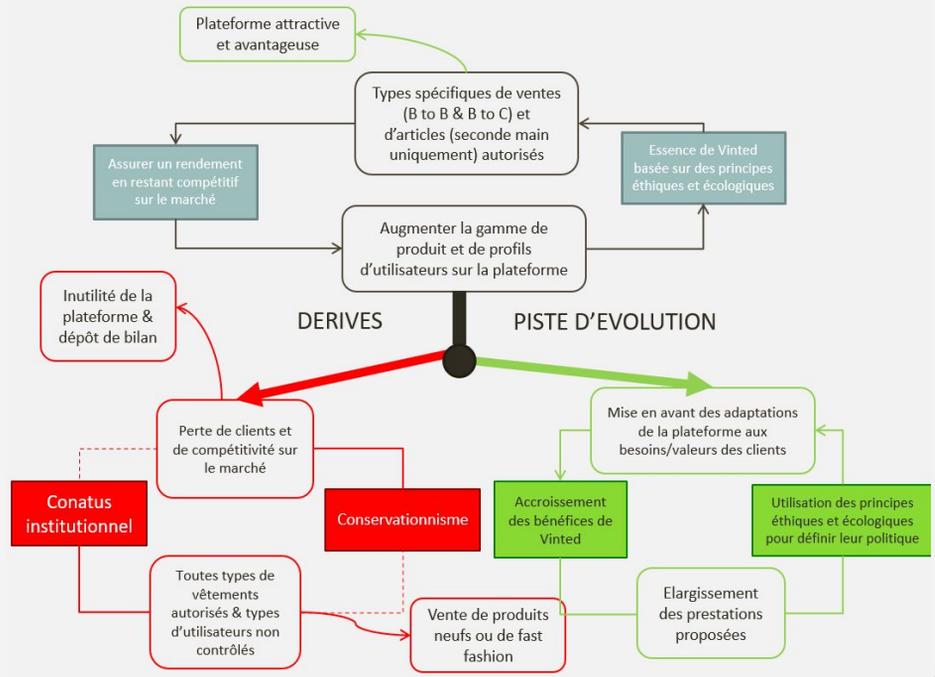
Problématisation

Habitudes de consommation

## Annexe 4

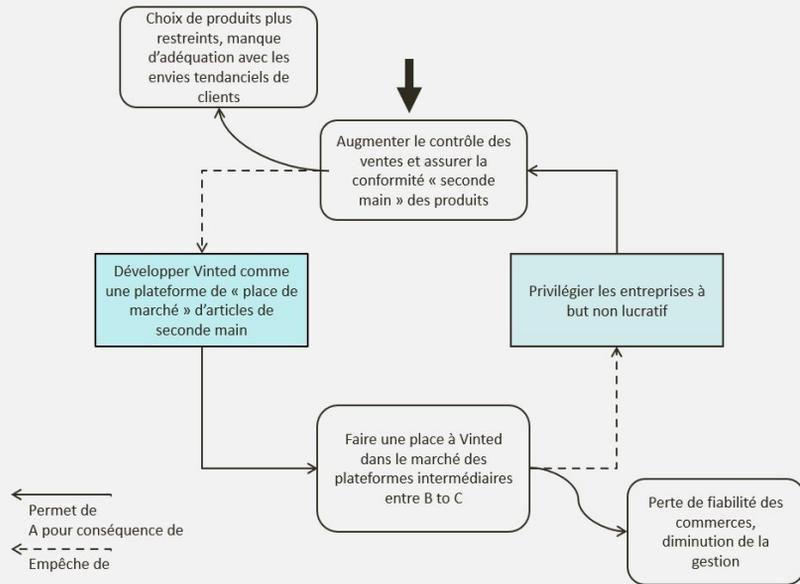
Les deux outils tensions suivants nous ont servi pour comprendre le modèle business de Vinted et établir notre problématisation (bien que le formalisme ne soit pas bien adapté au sujet)

# Tension



# Modèle actuel de Vinted ⇒ Problème des comptes professionnels

## Problématisation



## Annexe 6

Les conditions d'utilisations nous ont servi à définir les pistes d'améliorations pour la partie invention



## Conditions d'utilisation

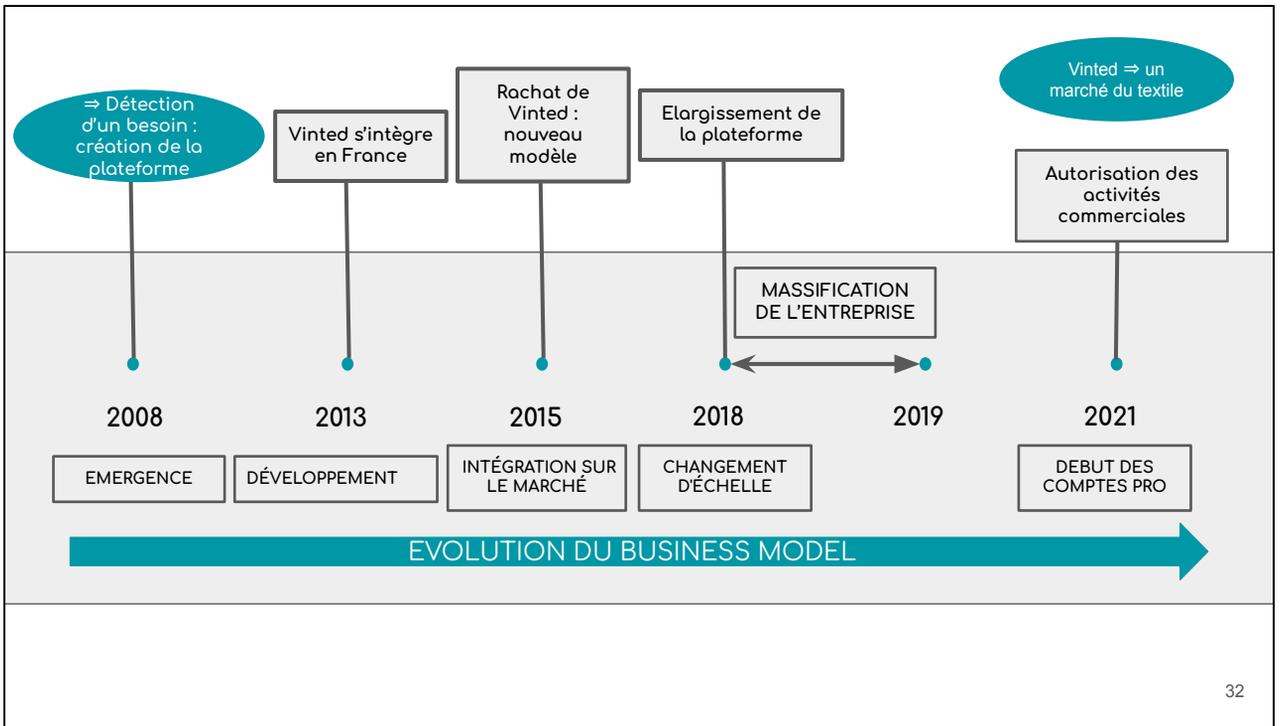
- Utilisateurs majeurs
- **Score de confiance** attribué à chaque membre
- **Profils d'utilisateurs nuisibles** : escrocs, vendeurs de contrefaçon, utilisateurs trompant nos services d'expédition

- Articles devant être conformes à la description
- Médicaments, Alimentation, Cosmétiques ouverts, etc. **interdits**
- Fourrure, ivoire, peau de reptile **interdits**

- **Plus grande visibilité** pour les utilisateurs non Pro
- Services payants : Boost d'article, Dressing en vitrine

## Annexe 7

L'histoire de Vinted, l'arrivée des comptes pro et les problèmes engendrés



## Massification

## Activités commerciales “illégalés”

- Vente d'articles **non achetés pour son propre usage**
- Source de revenus régulière
- Créations originales



2021 : Création des comptes pro pour encadrer les activités commerciales “illégalés”

## Les comptes Pro

- Statut réservé aux **entreprises individuelles** (avec siret) et **organisations à but non lucratif** vendant de la seconde main
- Étiquette “Vinted Pro” mais **moins de visibilité** qu'un particulier



La massification de la plateforme a amené de plus en plus d'utilisateurs à avoir des activités commerciales, donc à but lucratif, bien que Vinted l'interdise. Spécifiquement, il est interdit de vendre des articles non achetés pour son propre usage, d'en faire une source de revenus régulière, ou de vendre des créations originales. En 2017, Vinted crée les comptes Pro afin d'encadrer ces activités. Si Vinted détecte une activité commerciale, il va forcer l'utilisateur à passer son compte en compte Pro, un statut réservé aux entreprises individuelles dotées d'un siret et aux organisations à but non lucratif, avec l'obligation de ne vendre que de la seconde main. De plus, les comptes Pro ont moins de visibilité que les utilisateurs standards. Malheureusement, le statut Pro est flou et la détection des activités commerciales peu efficace, sûrement car Vinted n'a pas voulu perdre de clients en imposant une politique trop sévère. Les problèmes de création de profits personnels et de vente de neuf continuent donc d'exister, nous éloignant de l'essence de Vinted.