

Communiqué de presse

## COLIS

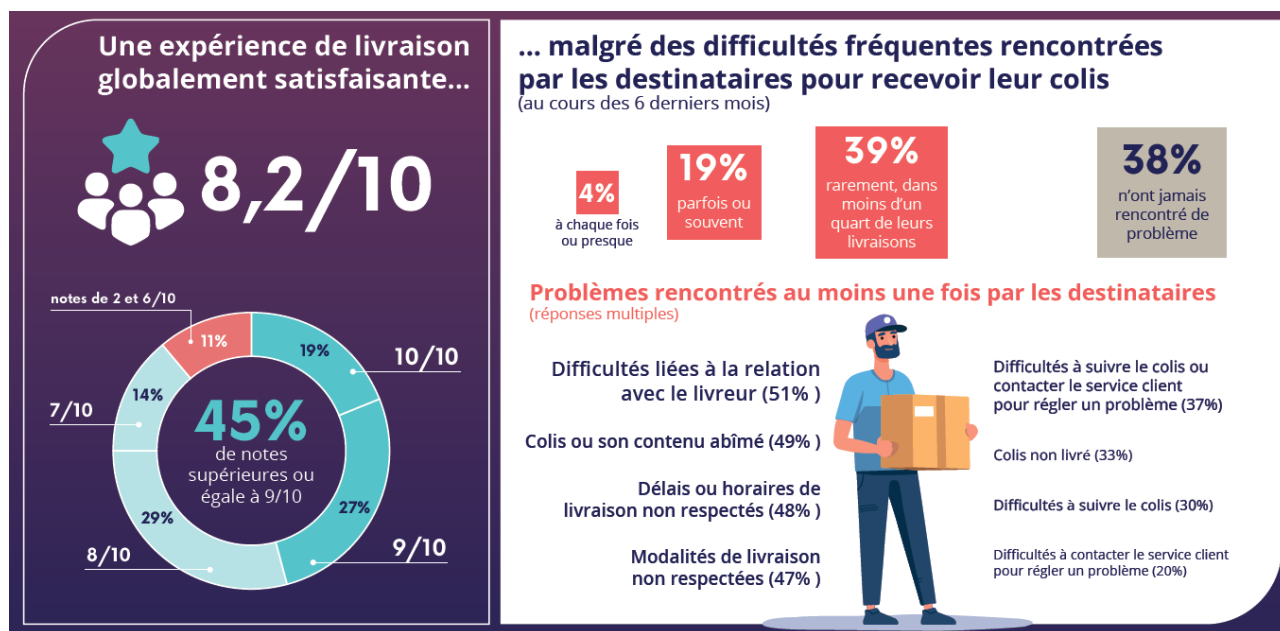
### Livraison de colis : les particuliers globalement satisfaits, malgré des difficultés rencontrés fréquemment, selon une étude publiée par l'Arcep

Paris, le 10 février 2026

La livraison de colis en France a connu une forte progression ces dernières années (+17,9 %<sup>1</sup> en 5 ans), portée notamment par l'essor du commerce en ligne et le développement des échanges entre particuliers. Dans ce contexte, afin de mieux appréhender le fonctionnement du marché français de la livraison de colis, l'Arcep publie aujourd'hui une étude réalisée par le CREDOC<sup>2</sup> au premier semestre 2025, consacrée aux usages et au niveau de satisfaction des particuliers destinataires de colis. Une synthèse infographique des principaux résultats est également mise à disposition.

**Un haut niveau de satisfaction globale, mais des difficultés fréquentes pour 23 % des utilisateurs (4 % « à chaque fois ou presque », 19 % « parfois ou souvent »)**

L'expérience de livraison est globalement bien évaluée : les destinataires attribuent en moyenne une note de 8,2 sur 10 à la livraison de leurs colis. Près de la moitié lui accordent une note supérieure ou égale à 9, tandis que seuls 11 % attribuent une note inférieure à 7. La satisfaction augmente avec l'âge du destinataire et la fréquence de réception.



Toutefois, des difficultés persistent : 62 % des destinataires déclarent avoir rencontré au moins un problème au cours des six derniers mois. Pour les deux tiers d'entre eux, ces difficultés sont restées occasionnelles, mais 12 % indiquent qu'elles ont concerné au moins la moitié de leurs livraisons.

Les problèmes rencontrés sont variés et aucun ne se distingue nettement : non-respect des délais ou des horaires de livraison, manque d'information sur le suivi, colis non remis ou avis de passage malgré la présence

<sup>1</sup> [Les marchés du courrier, du colis et des activités connexes en France - Observatoire du courrier et du colis - Année 2024 \(14 octobre 2025\)](#)

<sup>2</sup> Centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie

du destinataire, absence de présentation du livreur. Un tiers des destinataires déclarent avoir rencontré plusieurs de ces difficultés.

### **La livraison de colis, portée par des profils plus jeunes et plus connectés**

Entre octobre 2024 et mars 2025, 47 % des Français résidant en France métropolitaine ont reçu au moins un colis, confirmant la généralisation de ces usages. Les destinataires de colis présentent un profil sensiblement différent de celui de la population générale : ils sont en moyenne plus jeunes, plus actifs, plus urbains et davantage connectés. Ainsi, 95 % d'entre eux utilisent Internet quotidiennement, contre 83 % dans l'ensemble de la population.

Les fréquences de réception sont contrastées : un tiers des destinataires déclarent recevoir plusieurs colis par mois, dont 13 % plus de cinq colis mensuels. À l'inverse, 40 % ont reçu moins d'un colis par mois sur la période, dont 13 % un seul colis au cours des six derniers mois.

### **La livraison à domicile reste dominante, mais les alternatives (points relais, consignes) progressent**

La livraison à domicile demeure le mode de livraison privilégié : la moitié des destinataires la choisissent en priorité et 82 % y ont eu recours au moins une fois sur la période. Les livraisons hors domicile occupent toutefois une place croissante. Près de quatre destinataires sur dix privilégient les points relais, et près des trois quarts y ont eu recours au moins une fois, dans des proportions comparables à la livraison à domicile.

Les autres modes de livraison restent plus marginaux : un peu plus d'un tiers des destinataires ont utilisé des consignes à colis, et un peu moins d'un tiers ont fait livrer leurs colis en bureau de poste.

### **Documents associés**

- [Etude sur la satisfaction des particuliers destinataires de colis](#)
- [Les chiffres clés en une infographie « Satisfaction des destinataires de colis »](#)

### **A propos de l'Arcep**

L'Arcep est l'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse. Arbitre expert et neutre, au statut d'autorité administrative indépendante, elle est l'architecte et la gardienne des réseaux d'échanges internet, télécoms fixes, mobiles, postaux et de distribution de la presse en France.

---

#### **Contact presse**

Victor Schmitt

[victor.schmitt@arcep.fr](mailto:victor.schmitt@arcep.fr)

Tél. : 01 40 47 71 84

#### **Suivez l'ARCEP**

 [www.arcep.fr](http://www.arcep.fr)

 LinkedIn /  Bluesky /  Mastodon

 Instagram

#### **Abonnez-vous**

Flux RSS

Lettre électronique

Listes de diffusion