

Satisfaction des destinataires de colis



47%

des personnes résidant en France hexagonale ont reçu au moins un colis au cours des 6 derniers mois

39%

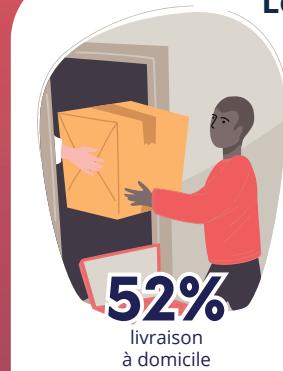
en ont reçu moins d'un par mois

29%

en ont reçu un par mois

32%

en ont reçu au moins deux par mois



Les destinataires ont cité comme mode de livraison principal...

52%

livraison à domicile

36%

livraison en point relais

6%

livraison en lockers ou consignes automatiques

5 profils de destinataires de colis

1 pas de recours au commerce en ligne*

2%

2 rare recours à la livraison

13%

3 livraisons occasionnelles

31%

4 livraisons régulières

37%

5 livraisons très fréquentes

17%

Fréquence de livraison plusieurs fois par mois**

14%

Satisfaction globale note de 9 ou 10**

43%

Présence de difficultés pour plus de la moitié des livraisons**

5%

24%

41%

19%

70%

2%

34%

29%

5%

71%

53%

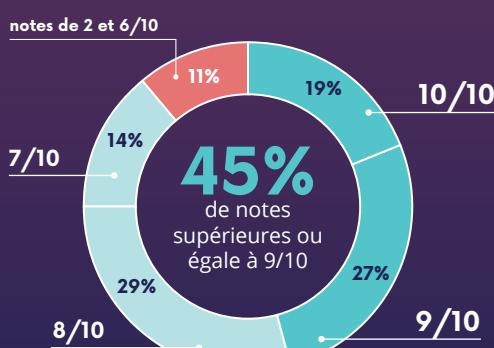
23%

*Colis provenant uniquement de la vente par correspondance ou de l'envoi d'un proche
** Au cours des 6 derniers mois

Une expérience de livraison globalement satisfaisante...



8,2 / 10



... malgré des difficultés fréquentes rencontrées par les destinataires pour recevoir leur colis (au cours des 6 derniers mois)

4%
à chaque fois ou presque

19%
parfois ou souvent

39%
rarement, dans moins d'un quart de leurs livraisons

38%
n'ont jamais rencontré de problème

Problèmes rencontrés au moins une fois par les destinataires (réponses multiples)

Difficultés liées à la relation avec le livreur (51%)

Colis ou son contenu abîmé (49%)

Délais ou horaires de livraison non respectés (48%)

Modalités de livraison non respectées (47%)



Difficultés à suivre le colis ou contacter le service client pour régler un problème (37%)

Colis non livré (33%)

Difficultés à suivre le colis (30%)

Difficultés à contacter le service client pour régler un problème (20%)