



@ Mark Stosberg - Unsplash

# Etude sur la satisfaction des particuliers destinataires de colis

Auteurs :

Marianne BLEHAUT – Directrice du pôle Data & Economie, [blehaut@credoc.fr](mailto:blehaut@credoc.fr)

Pauline JAUNEAU-COTTET – Cheffe de projets, [jauneau@credoc.fr](mailto:jauneau@credoc.fr)

13 octobre 2025

## Pour citer ce document

Bléhaut, Marianne et Jauneau-Cottet, Pauline. 2025. *Etude sur la satisfaction des particuliers destinataires de colis*. Rapport d'étude, Arcep.

# Principaux résultats

- **47 % des personnes résidant en France hexagonale ont reçu au moins un colis au cours des 6 derniers mois.** Les destinataires de colis sont généralement plutôt jeunes, urbains, et actifs. Une majorité d'entre eux reçoivent au moins un colis par mois (60 %) et l'habillement est en tête des familles de produits reçus.
- Les colis reçus proviennent surtout de sites de commerce en ligne professionnels, devant le commerce en ligne entre particuliers (tels que Vinted, leboncoin.fr, etc.), la vente par correspondance ou l'envoi de colis par des proches. La plupart des destinataires privilégient la livraison à domicile, suivi par les points relais. Cela fait vraisemblablement écho à des enjeux de praticités pour le destinataire. Pour autant, les principaux critères de choix dans le mode de livraison sont le prix et les délais.
- La livraison de colis est **une expérience globalement satisfaisante** : 89 % des destinataires se déclarent satisfaits et attribuent une note d'au moins 7 sur 10 à leur expérience générale de livraison. La note moyenne s'établit ainsi à 8,2 sur 10. Pour autant, 6 destinataires sur 10 ont également rencontré au moins un problème au cours de leur expérience. Les difficultés les plus fréquentes sont le non-respect des délais de livraison, les colis abimés, la perte ou la non-livraison alors que le destinataire était présent. La perte, non-livraison, ou les colis indiqués comme livrés mais non reçus sont par ailleurs les problèmes perçus comme les plus graves par les destinataires interrogés.
- L'expérience de la livraison et les profils des destinataires ne sont pas homogènes. Cinq catégories ont été établies sur la base des comportements en lien avec la livraison :
  - Les personnes ayant un **rare recours à la livraison** (13 % des destinataires) sont généralement moins satisfaites et perçoivent de nombreux problèmes liés aux livraisons. Les inactifs ainsi que les agriculteurs exploitants, artisans, commerçants ou chefs d'entreprise y sont surreprésentés.
  - Les personnes n'ayant **pas recours au commerce en ligne** (2 % des destinataires) sont peu satisfaites ;
  - Les personnes ayant **recours à la livraison de manière occasionnelle** (31 %) sont plutôt satisfaites et rencontrent rarement des difficultés.

Par rapport aux autres destinataires, ceux-ci sont plutôt âgés et résident plus souvent dans de petites agglomérations ou communes rurales.

- Les personnes ayant **régulièrement recours à la livraison ont une satisfaction variable** (37 % des destinataires). Ces destinataires rencontrent relativement peu de problèmes, mais attribuent moins souvent que les autres une note très élevée (9 ou 10) à leur expérience générale de la livraison. Ils ne sont en effet que 29 % dans ce cas, contre 45 % en moyenne. Plus jeunes, ce sont des internautes du quotidien généralement en emploi.
- Les grands consommateurs de livraison ont **recours à la livraison très fréquemment avec une satisfaction élevée** (17 % des destinataires). Ils ont une pratique très diversifiée de la livraison, ce sont plus souvent que la moyenne des urbains, vivant à proximité des services, en emploi en tant que cadre et pratiquant le télétravail.
- La seconde partie de l'étude approfondit l'expérience du dernier colis reçu, qu'il s'agisse d'un achat en ligne (commerce en ligne professionnel, BtoC), d'un envoi entre particuliers (commerce en ligne entre particuliers, CtoC), ou d'un colis envoyé par un proche. Recevoir un colis envoyé par un proche est associé à l'expérience la plus satisfaisante avec une note moyenne de 8,2 sur 10 et moins de notes très basses (inférieures à 4). Pour autant, les colis issus du commerce en ligne, qu'il s'agisse du CtoC ou du BtoC, obtiennent des notes proches : respectivement 8,1 sur 10 et 7,8 sur 10. De manière générale, la satisfaction est en revanche d'autant plus faible que les problèmes déclarés sont nombreux (qu'ils soient relatifs à la livraison en elle-même, à l'état du colis, ou au livreur).
- 79 % des destinataires déclarent avoir rencontré au moins une difficulté dans le cadre de leur dernière livraison, principalement concernant la livraison en elle-même. Les livraisons issues du commerce en ligne BtoC sont associées à un plus faible nombre de difficultés. Les zones urbaines denses, en particulier l'agglomération parisienne, concentrent plus de difficultés. Toutefois, cet écart pourrait également être lié à une expérience plus régulière de la livraison dans ces zones.
- Pour le dernier colis reçu, les retours sont relativement rares et ne sont pas perçus comme utiles dans au moins deux tiers des cas. Ils sont toutefois plus fréquents chez les jeunes, ou les personnes fréquemment destinataires de colis. Les difficultés rencontrées sont liées à trois facteurs principaux : la complexité perçue de la procédure, les difficultés organisationnelles (horaires ou éloignement des points de dépôt, délais pour effectuer le retour), et le coût associé. Ces facteurs constituent à la fois des obstacles pour les personnes ayant retourné un colis, et des freins pour celles qui auraient souhaité le faire mais n'y ont pas eu recours.

# Auteurs

- Marianne BLEHAUT,  
Directrice du pôle Data & Economie  
[blehaut@credoc.fr](mailto:blehaut@credoc.fr)
- Pauline JAUNEAU-COTTET,  
Cheffe de projets  
[jauneau@credoc.fr](mailto:jauneau@credoc.fr)

# SOMMAIRE

Contexte, objectifs et méthodologie de l'étude	9
1. La livraison de colis : une expérience globalement satisfaisante	11
1.1. Des destinataires de colis plutôt jeunes	11
1.2. Les colis sont le plus souvent expédiés par un site de commerce en ligne professionnel	14
1.2.A. 6 destinataires sur 10 reçoivent au moins un colis par mois	14
1.2.B. La majorité des colis ont été expédié par un site de commerce en ligne de professionnels.	15
1.2.C. Le domicile et les points relais comme principaux lieux de livraison	17
1.3. Les destinataires de colis sont globalement très satisfaits, malgré l'expérience de difficultés diverses	22
1.3.A. 9 destinataires de colis sur 10 se déclarent satisfaits de leur expérience	22
1.3.B. Un peu plus de 6 destinataires sur 10 ont rencontré des problèmes au cours de la période	24
1.3.C. Les difficultés rencontrées touchent majoritairement la livraison, la perte du colis étant la plus problématique	26
1.3.D. En cas de difficulté, les destinataires de colis se tournent en premier lieu vers la plateforme d'achat	33
2. Cinq grandes catégories de destinataires de colis	35
2.1. Deux catégories minoritaires de destinataires reçoivent peu de colis, et ont une satisfaction globale relativement faible	37
2.2. Deux catégories regroupent les deux tiers des destinataires, qui reçoivent fréquemment des colis et ont des expériences de livraison plutôt diversifiées	38
2.3. 17 % des destinataires ont recours de manière très fréquente et diversifiée à la livraison	39
2.4. Derrière les pratiques de livraison, des profils d'usagers diversifiés	40
3. L'expérience du dernier colis : au moment de la commande	42
3.1. Le prix de la livraison et les différentes options sont bien visibles sur les sites de commerce en ligne	42
3.2. La livraison à domicile ou en point relais proposée dans la grande majorité des cas	45
3.3. Le mode de livraison dépend du canal d'envoi	46
4. L'expérience du dernier colis : pendant la livraison	48
4.1. La date de livraison et le suivi en temps réel sont souvent mis à disposition des destinataires de colis	48
4.2. La possibilité de laisser des instructions de livraison est peu utilisée	51
5. L'expérience du dernier colis : les problèmes rencontrés et la satisfaction	53
5.1. Les consignes émises au cours de la livraison sont le plus souvent suivies	53
5.2. Plus de difficultés avec les colis envoyés par des proches	55

5.3. De rares contacts avec le service client en cas de difficultés	60
5.3.A. Un tiers des destinataires de colis ayant rencontré des difficultés ne contacte personne	60
5.3.B. De rares contacts, souvent en raison d'un faible enjeu perçu par le destinataire	62
5.3.C. Un contact avec le service client globalement satisfaisant	64
5.3.D. Les problèmes n'ont pas toujours été résolus	65
5.4. Des niveaux de satisfaction globalement élevés, légèrement inférieurs pour le commerce en ligne professionnel	66
<b>6. L'expérience du dernier colis : la gestion des retours</b>	<b>70</b>
6.1. Pour les livraisons issues du commerce en ligne, un retour est jugé nécessaire dans moins d'un tiers des cas	71
6.2. Les difficultés rencontrées lors des retours reflètent un souhait de flexibilité ou des difficultés organisationnelles	71
6.3. Une faible proportion de personnes n'a pas effectué de retour alors qu'elles auraient souhaité le faire	73
<b>Conclusion : freins à l'usage et leviers d'amélioration pour l'expérience des destinataires de colis</b>	<b>74</b>
Recours à la livraison de colis et usage du numérique coïncident	74
Les difficultés rencontrées sont fréquentes, sans pour autant être rédhibitoires	74
Opérer un retour, une démarche source d'insatisfaction à améliorer	75
Améliorer et simplifier les relations avec les services clients	75
Fiabiliser les livraisons et mieux informer	75
Développer les modes de livraison hors domicile, jugés plus fiables et mieux adaptés aux contraintes	76
<b>Annexes</b>	<b>77</b>
La méthodologie	77
Cadrage de l'étude : une enquête omnibus pour mieux connaître la cible	77
Le terrain d'enquête : méthodologie globale	79
Analyses complémentaires	80
Complément à la partie « 1.3.A - 9 destinataires de colis sur 10 se déclarent satisfaits de leur expérience»	80
Complément à la partie «1.3.B - Un peu plus de 6 destinataires sur 10 ont rencontré des problèmes au cours »	81
Complément à la partie « 1.3.C.a - Près de 8 destinataires de colis sur 10 ont rencontré au moins un des problèmes listés »	83
Complément à la partie « 5.1 - Les consignes émises au cours de la livraison sont le plus souvent suivies »	84
Complément à la partie « 6.1- Pour les livraisons issues du commerce en ligne, un retour est jugé nécessaire dans moins d'un tiers des cas »	85
Questionnaire enquête satisfaction colis	86

Questions sélection de la cible	86
Partie I – Expérience de livraison	87
Partie II – La satisfaction globale	97
Partie III – Description du dernier colis reçu	101

## Contexte, objectifs et méthodologie de l'étude

Depuis le début des années 2010, **la livraison de colis en France a connu une croissance importante**, portée non seulement par l'essor du commerce en ligne, mais aussi par l'augmentation des envois entre particuliers et des services de livraison spécialisés<sup>1</sup>. Sur la même période, la distribution de courrier et de presse postée a fortement reculé.

Si **le commerce en ligne** constitue l'un des moteurs de cette croissance d'envois de colis, d'autres formes de livraison, comme les **échanges entre particuliers, s'effectuant notamment par le biais de plateformes de revente de biens** (CtoC) et les **envois non marchands** (cadeaux, objets personnels), participent en effet également à cette dynamique.

Les achats en ligne ont connu des fluctuations importantes durant ces dernières années. Pendant la pandémie de Covid-19, les périodes de confinement ont fortement encouragé les achats en ligne, atteignant un pic en 2020 où 82 % des internautes déclaraient avoir effectué des achats par internet, contre 71 % en 2019. En 2023, dans un contexte de forte inflation, le taux d'acheteurs en ligne avait diminué pour la première fois depuis plus de 20 ans (80 %)<sup>2</sup>. En 2024, il retrouve le niveau observé en 2022, avec 82 % des internautes ayant effectué des achats sur internet au cours des 12 derniers mois.<sup>3</sup>. Ce repli constaté en 2023, s'était déjà ressenti en 2022 dans le domaine des produits. Ces ventes sont ainsi passées de 67 Mds€ en 2021 à 63,4 Mds€ en 2022 et 62,9 Mds€ en 2023<sup>4</sup>, affectant l'envoi de colis issus du commerce en ligne. En 2022, pour la première fois, l'envoi de colis a marqué le pas avec un recul plus marqué des colis importés que de ceux échangés sur le territoire national.

Les **modes de livraison ont également évolué** pour s'adapter aux attentes des consommateurs : la livraison à domicile reste privilégiée, mais les points relais, consignes automatiques, et autres solutions alternatives continuent de gagner en popularité. Ainsi, en 2023, 57 % des acheteurs sur internet ont opté pour la livraison à domicile, tandis que 35 % ont privilégié les points relais<sup>5</sup>. Cette diversification des modes d'expédition hors domicile répond entre autres à une demande croissante de flexibilité et d'accessibilité, notamment avec l'essor des plateformes de revente entre particuliers<sup>6</sup>.

**En 2022, 94 % des acheteurs se disent globalement satisfaits de la livraison des colis<sup>7</sup>. Cependant, L'Arcep, à travers notamment sa plateforme « J'alerte l'Arcep »<sup>8</sup> constate des problèmes persistants** : avisage injustifié (dépôt d'un avis de passage alors que le destinataire dit avoir été présent), non-respect des consignes de livraison, ou encore difficultés avec le suivi des colis.

Les différentes enquêtes réalisées sur le sujet, notamment celles de l'Ofcom et Yonder ou encore de Shopopop et Opinion Way<sup>9</sup>, montrent que les difficultés en lien avec la livraison de colis peuvent en effet revêtir de nombreuses apparences : des retards, aux colis endommagés en passant par le manque de temps laissé au destinataire du colis pour arriver jusqu'à la porte de son logement et réceptionner le colis. La gestion délicate des retours, les vols ou les livraisons à une mauvaise adresse constituent également autant d'éléments potentiellement problématiques.

<sup>1</sup> Arcep, Les marchés du courrier, du colis et des activités connexes en France, 2023

<sup>2</sup> Arcep, CGE, Arcom, ANCT, Baromètre du numérique, Chiffres 2024

<sup>3</sup> Arcep, CGE, Arcom, ANCT, Baromètre du numérique, Chiffres 2024

<sup>4</sup> Fevad, bilan du e-commerce, 2024

<sup>5</sup> Arcep, CGE, Arcom, ANCT, Baromètre du numérique, Chiffres 2023

<sup>6</sup> 40% des Français déclarent avoir acheté des produits d'occasion par internet au cours de l'année passée, contre 35% en 2020 - CREDOC, enquête Tendances de consommation.

<sup>7</sup> Arcep, CGE, Arcom, ANCT, Baromètre du numérique, Chiffres 2022

<sup>8</sup> J'alerte l'Arcep <https://jalerte.arcep.fr/>

<sup>9</sup> Ofcom, Yonder, 2022 Review of Postal Regulation: B2C Parcels Consumer Research, 2021 et Shopopop, OpinionWay, Comment les Français expérimentent la livraison ?, 2024

L'ensemble de ces éléments **questionne l'adéquation des services de livraison avec les attentes et les modes de vie des consommateurs** à l'heure où 4 internautes sur 10 (39 %) effectue des achats de biens<sup>10</sup> en ligne tous les mois ou plus et 80 % au moins une fois par an.

Dans ce contexte, l'Arcep a missionné le CRÉDOC pour **analyser en profondeur les usages et les niveaux de satisfaction des consommateurs ayant réceptionné au moins un colis au cours des 6 derniers mois**. L'étude a pour objet d'identifier les **freins rencontrés par les utilisateurs** et les **leviers d'amélioration pour les services de livraison**, tant dans le cadre du commerce en ligne, professionnel ou entre particuliers, que des échanges non marchands entre particuliers (envoi de colis par un proche notamment).

Pour répondre à cette problématique, le CRÉDOC, avec son partenaire terrain Callson<sup>11</sup>, a mis en place un dispositif complexe d'enquête :

- Une première enquête omnibus téléphonique qui a permis de déterminer la proportion de personnes ayant reçu un colis au cours des 6 derniers mois, ainsi que, parmi elles, la part de celles ayant eu recours à Internet. Au-delà de permettre de déterminer les caractéristiques du public visé, cet omnibus a servi à calibrer les deux enquêtes suivantes notamment en estimant la proportion de destinataires de colis ayant ou non recours à internet au quotidien ;
- Une enquête en ligne auprès de 3 800 internautes du quotidien ayant reçu un colis au cours des 6 derniers mois ;
- Une enquête téléphonique auprès de 200 non-internautes du quotidien ayant reçu un colis au cours des 6 ou 12 derniers mois<sup>12</sup>.

Les éléments détaillés de la méthodologie sont disponibles en annexe (voir la section La méthodologie, p77).

Le présent rapport synthétise les enseignements de l'enquête. Il présente d'abord, dans la partie 1, les éléments relatifs à l'expérience globale de la livraison. En particulier, cette partie aborde le profil des destinataires, et leur satisfaction globale. Dans la partie 2, une typologie de destinataires de colis, qui permet de rendre compte des différences les plus structurantes parmi les destinataires, est détaillée. Enfin, les parties 3 à 6 décrivent en détail l'expérience du dernier colis reçu<sup>13</sup>, en comparant les trois types d'expéditeurs (BtoC, CtoC, envoi de proches).

---

<sup>10</sup> Arcep, CGE, Arcom, ANCT, Baromètre du numérique, Chiffres 2024. Il est ici question de l'achat de biens et non de l'ensemble des achats ce qui explique la différence avec le chiffre mentionné plus haut de 82 % d'acheteurs en ligne parmi les internautes.

<sup>11</sup> Callson est un prestataire terrain de confiance avec lequel les équipes du Crédoc travaillent régulièrement. Ils réalisent par exemple depuis plusieurs années, le terrain d'enquête du baromètre du numérique.

<sup>12</sup> Le taux de pénétration (probabilité d'atteindre la cible) pour l'interrogation en CATI étant faible, la question a été adaptée permettant à la personne interrogée de répondre en priorité pour un colis reçu au cours des 6 derniers mois, sinon pour les 12 derniers mois. 50 individus ont répondu pour des colis reçus au cours des 12 derniers mois.

<sup>13</sup> Le questionnement sur le dernier colis reçu permet de recueillir une expérience précise et concrète, fondée sur une situation identifiable, plutôt qu'une appréciation globale construite à partir de plusieurs expériences passées (qui peuvent donc être nombreuses en fonction de la fréquence de livraison). Ce choix méthodologique limite les biais de mémoire et de généralisation, et favorise une mesure plus fiable de la qualité de service réellement vécue lors d'une livraison.

## 1. La livraison de colis : une expérience globalement satisfaisante

### Synthèse

Près de la moitié des Français ont reçu au moins un colis au cours des six derniers mois, témoignant de la généralisation des pratiques de livraison. Le profil des destinataires se distingue nettement de celui de la population générale : plus jeunes, plus actifs, davantage urbains et plus connectés. Ainsi, 95 % d'entre eux utilisent Internet chaque jour, contre 83 % dans la population générale. Les destinataires sont également surreprésentés parmi les cadres et professions intermédiaires, et résident majoritairement dans des zones denses disposant d'un bon maillage de services (transports, points relais, bureaux de poste).

4 destinataires sur 10 reçoivent moins d'un colis par mois, et près d'un tiers en reçoivent plusieurs par mois. Recevoir un colis est plus fréquent pour les personnes âgées de 25 à 39 ans, vivant dans un ménage avec enfants, et disposant d'une situation financière qu'elles jugent « confortable ».

Les colis proviennent très majoritairement de sites de commerce en ligne professionnels (pour près de 9 destinataires sur 10), mais les ventes entre particuliers (41 %) et la vente par correspondance (ne prend pas en compte la vente en ligne mais les ventes par bon de commande papier ou par commande téléphonique, 21 %) conservent une place notable.

Les modes de livraison se répartissent principalement entre la livraison à domicile (priorisée par 52 % des destinataires) et les points relais (priorisée par 37 % des destinataires). Les consignes à colis et les bureaux de poste restent des solutions secondaires. Les retraités et habitants de maisons individuelles privilégient la livraison à domicile, tandis que les actifs urbains optent plus souvent pour les points relais.

Globalement, 9 destinataires sur 10 se déclarent satisfaits de leur expérience de livraison, avec une note moyenne de 8,2/10. La satisfaction croît avec l'âge et la fréquence de réception des colis, mais diminue dans les zones les plus denses et en cas de difficultés rencontrées.

Environ 8 destinataires sur 10 ont signalé avoir rencontré au moins une difficulté au cours de la période étudiée. Dans la majorité des cas (7 destinataires sur 10) il s'agit d'un problème lié à la livraison, la perte de colis étant alors considérée comme le plus grave.

### 1.1. Des destinataires de colis plutôt jeunes

La moitié des Français (47 %) ont reçu un colis au cours des 6 derniers mois<sup>14</sup>. Ces résultats permettent par ailleurs de brosser un rapide portrait des destinataires de colis.

La quasi-totalité des destinataires de colis utilise internet au quotidien, ce qui est plus fréquent que ce qui est observé dans le baromètre du numérique dans lequel 83 % des personnes interrogées mentionnaient utiliser internet tous les jours. Par rapport aux internautes du baromètre du numérique, les destinataires de colis semblent plus jeunes, près de la moitié d'entre eux ayant moins de 40 ans pour 26 % des internautes quotidiens. La proportion de séniors de 60 ans et plus est par conséquent beaucoup plus faible dans la présente enquête ainsi que la proportion des retraités (14 % pour 26 % d'internautes quotidiens dans le baromètre du numérique).

<sup>14</sup> Ou 12 derniers mois pour 50 individus interrogés en CATI.

La population des destinataires de colis est plus jeune que l'ensemble de la population : 45 % d'entre eux ont moins de 40 ans alors que cette tranche d'âge représente un tiers de la population générale âgée de 18 ans ou plus en métropole.

En lien avec une population plus jeune que la moyenne, les destinataires de colis sont plus fréquemment en emploi (70 % d'entre eux, soit 11 points de plus par rapport à la moyenne) et plus rarement à la retraite (15 points de moins). La proportion de cadres et de professions intermédiaires y est plus importante que dans la population générale : près de 4 individus sur 10 appartiennent à l'une de ces deux catégories dans la population des destinataires de colis pour un quart de la population générale.

Enfin, les habitants des zones denses sont sur-représentés parmi les destinataires de colis, 53 % vivent soit en agglomération parisienne soit dans des unités urbaines de plus de 100 000 habitants (6 points de plus par rapport à la moyenne). Cette légère sur-représentation se fait au détriment de la part des habitants des zones intermédiaires (entre 2 000 et 99 999 habitants) qui sont proportionnellement moins nombreux parmi les destinataires de colis qu'ils ne le sont dans la population générale.

Enfin, une majorité de destinataires de colis vivent à proximité de services notamment des transports en commun (78 %), des points relais (74 %) et dans une moindre mesure des bureaux de poste (68 %).

Tableau 1 – Caractéristiques des destinataires de colis

	Enquête Arcep Quotas Eff.	%	Internautes quotidiens <sup>15</sup> %	Population générale <sup>16</sup> %
<b>Effectif total prévu</b>	<b>4000</b>			
<b>A quelle fréquence utilisez-vous internet, quel que soit le mode ou le lieu de connexion, y compris sur téléphone mobile ?</b>				
Tous les jours	3 804	95	100	83
Une à deux fois par semaine	145	4		7
Plus rarement	32	1		3
Jamais	19	0		7
<b>Age - En 5 catégories</b>				
Moins de 25 ans	540	13	7	10
25 à 39 ans	1 283	32	19	22
40 à 59 ans	1 475	37	41	33
60 à 69 ans	423	11	17	15
70 ans et plus	279	7	16	20
<b>Sexe</b>				
Homme	2103	53	48	48
Femme	1897	47	52	52
<b>Situation professionnelle</b>				
Actif (en emploi ou au chômage)	2787	70	64	59
Retraité	551	14	26	29
Autre inactif	662	17	10	12
<b>PCS individu</b>				
Agriculteurs (exploitant)	57	1	5	1
Artisans / commerçants / Chefs d'entreprise	334	8	11	4
Cadres supérieurs / professions libérales	777	19	16	10
Professions intermédiaires	743	19	18	15
Employés	475	12	12	16
Ouvriers	431	11	7	12
Retraités	551	14	26	28
Autre inactif	632	16	5	14
<b>UDA9</b>				
IDF	826	21	19	18
NORD	259	6	7	6
EST	235	6	8	8
BP EST	293	7	7	8
BP OUEST	412	10	9	9
UEST	484	12	15	14
SUD OUEST	388	10	11	12
SUD EST	569	14	12	12
MEDITERRANEE	534	13	14	13
<b>Taille d'unité urbaine</b>				
Communes rurales	847	21	20	21
2 000 à 19 999 habitants	607	15	18	18
20 000 à 99 999 habitants	430	11	14	14
100 000 habitants et plus	1361	34	32	31
Agglomération parisienne	755	19	16	16
<b>Disposez-vous des équipements suivants à proximité de votre domicile, c'est-à-dire moins de 600 m ou moins de 10 minutes à pied ?</b>				
D'un bureau de poste	2694	68		
D'un point relais	2952	74		
D'un accès aux transports en commun	3136	79		

Enquête CREDOC-Arcep : Satisfaction des particuliers destinataires de colis

<sup>15</sup> Données issues du baromètre du numérique 2024, sur les 18 ans et plus<sup>16</sup> Les données en population générale sont issues du traitement de la base du recensement 2021 de l'INSEE, à l'exception de la donnée sur la fréquence de connexion qui provient du baromètre du numérique 2024.

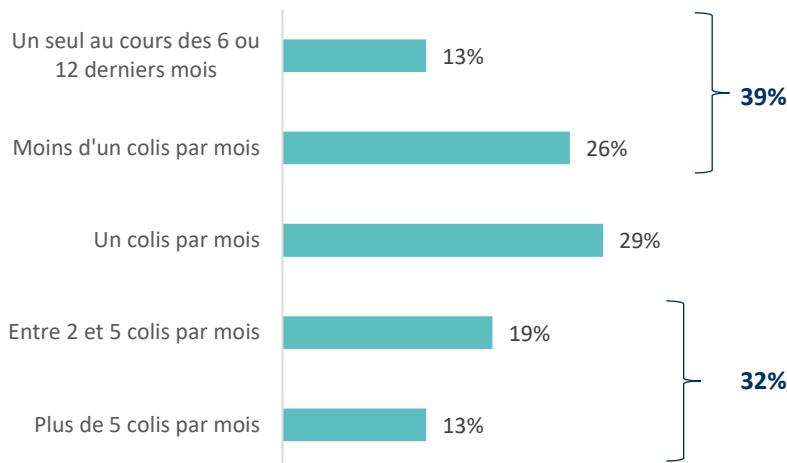
## 1.2. Les colis sont le plus souvent expédiés par un site de commerce en ligne professionnel

### 1.2.A. 6 destinataires sur 10 reçoivent au moins un colis par mois

Un tiers des destinataires de colis ont déclaré en recevoir plusieurs par mois, 13 % en ayant reçu plus de 5 par mois au cours des 6 derniers mois<sup>17</sup>. A l'opposé, 4 destinataires de colis sur 10 ont reçu moins d'un colis par mois et plus précisément, 13 % n'en ont reçu qu'un seul au cours des 6 derniers mois.

Pour rappel, d'après les résultats de l'enquête omnibus réalisées au préalable, 47 % des individus interrogés ayant reçu un colis au cours des 6 derniers mois. Au total, parmi l'ensemble de la population française se sont donc 29 % des individus de 15 ans et plus qui reçoivent des colis au moins une fois par mois<sup>18</sup>.

Graphique 1 – Nombre moyen de colis reçus par mois au cours des 6 ou 12 derniers mois  
- En % -



Enquête CREDOC-Arcep : Satisfaction des particuliers destinataires de colis

La modalité « jamais » a été regroupée avec « Une seule fois au cours des 6 ou 12 derniers mois »  
Champ : Ensemble des répondants

Question : Q21. En moyenne, à quelle fréquence avez-vous reçu des colis au cours des 6 ou 12 derniers mois ?  
[Si plusieurs fois par mois] Q22. En moyenne, combien de colis par mois recevez-vous ?

La fréquence de réception des colis varie selon plusieurs facteurs. La moitié des plus âgés comme la moitié des plus jeunes ont déclaré avoir reçu moins d'un colis par mois au cours des 6 derniers mois<sup>19</sup> (y compris un seul colis). Les 25-39 sont eux des « grands » consommateurs de colis, 38 % d'entre eux en ont reçu plusieurs fois par mois sur la période.

La situation familiale de la personne interrogée influe aussi sur la fréquence de réception de colis : 40 % des personnes en couple avec enfant ont reçu plusieurs colis par mois. A l'inverse, seul un quart des personnes seules ont reçu plusieurs colis par mois et la moitié en ont même reçu moins d'un par mois au cours de la période.

La situation financière a également un impact fort sur la fréquence de réception des colis. Plus la situation financière est précaire, moins la personne a reçu de colis : la moitié de ceux déclarant être obligés de puiser dans

<sup>17</sup> Ou 12 derniers mois pour une partie des interrogés en CATI

<sup>18</sup> 61% des destinataires de colis qui reçoivent au moins un colis par mois rapportés à 47% des français ayant reçu des colis au cours de la période.

<sup>19</sup> Ou 12 derniers mois pour une partie des interrogés en CATI

leurs réserves en fin de mois ont reçu moins d'un colis par mois. Pour cette population, la limite à la réception de colis serait donc essentiellement financière.

Graphique 2 – Nombre moyen de colis reçus par mois au cours des 6 ou 12 derniers mois selon la situation financière de la personne interrogée

- En % -

Vous bouclez facilement vos fins de mois et vous arrivez à mettre de l'argent de côté.

31%	30%	30%	9%
-----	-----	-----	----

Vous bouclez vos fins de mois sans trop vous restreindre, mais sans mettre d'argent de côté

41%	28%	23%	8%
-----	-----	-----	----

Vous bouclez vos fins de mois, mais en étant obligés de vous restreindre et/ou de trouver des revenus complémentaires

44%	30%	20%	6%
-----	-----	-----	----

Vous êtes obligés de puiser dans vos réserves ou qu'on vous prête de l'argent pour boucler vos fins de mois

50%	28%	18%	4%
-----	-----	-----	----

■ Moins d'un colis par mois ■ Un colis par mois ■ Entre 2 et 5 colis par mois ■ Plus de 5 colis par mois

obj

Enquête CREDOC-Arcep : Satisfaction des particuliers destinataires de colis  
Champ : Ensemble des répondants

Question : Q21. En moyenne, à quelle fréquence avez-vous reçu des colis au cours des 6 ou 12 derniers mois ?  
[Si plusieurs fois par mois] Q22. En moyenne, combien de colis par mois recevez-vous ?

La fréquence de réception des colis varie légèrement selon la taille d'unité urbaine. Près de 4 destinataires vivant en agglomération parisienne sur 10 (37%) ont reçu au moins 2 colis par mois au cours de la période, soit 6 points de plus par rapport à la moyenne. A l'inverse, près de la moitié des destinataires vivant dans des zones moyennement denses (entre 20 000 et 99 999 habitants, 45%) ont reçu moins d'un colis par mois, soit 6 points de plus par rapport à la moyenne.

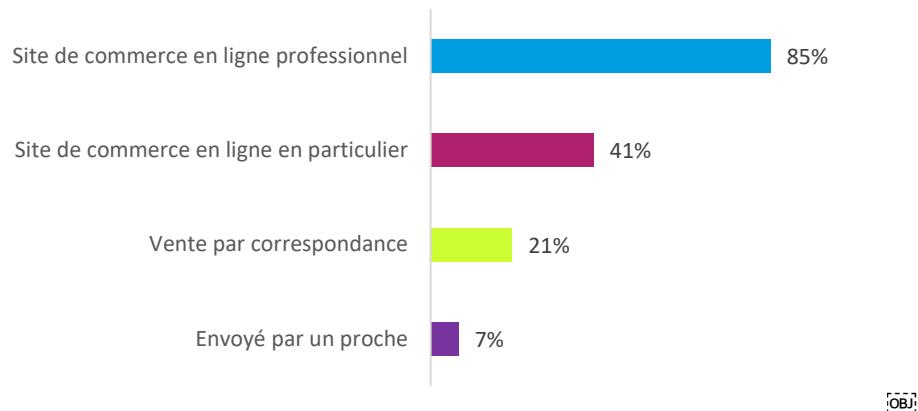
## 1.2.B. La majorité des colis ont été expédié par un site de commerce en ligne de professionnels.

Près de 9 destinataires sur 10 ont reçu au moins un colis au cours des 6 derniers mois<sup>20</sup> en provenance d'un site de commerce en ligne professionnel. Ce type d'expéditeur est de très loin le plus fréquent. Toutefois, la réception de colis en provenance d'un site de commerce en ligne entre particuliers reste élevée, concernant 41 % de destinataires de colis. Moins d'un destinataire de colis sur 10 a reçu, au cours des 6 derniers mois, un colis envoyé

<sup>20</sup> Ce résultat paraît surestimé et interroge sur la bonne compréhension de la question. Toutefois, en l'absence de source externe, il n'est pas possible de contextualiser ou corriger le taux déclaré dans le cadre de l'enquête. Une piste pour de futurs travaux pourrait être de compléter l'approche quantitative adoptée dans le cadre de cette étude par des entretiens qualitatifs visant à approfondir et caractériser les réponses obtenues auprès de certains répondants

par un proche (7 %). Enfin, les colis issus de la vente par correspondance<sup>21</sup> ont concerné 21 % des destinataires de colis au cours des 6 derniers mois.

Graphique 3 – Proportion de destinataires ayant reçu un colis en provenance de chacun des expéditeurs  
- En %, plusieurs réponses possibles -



Enquête CREDOC-Arcep : Satisfaction des particuliers destinataires de colis  
Champ : Ensemble des répondants

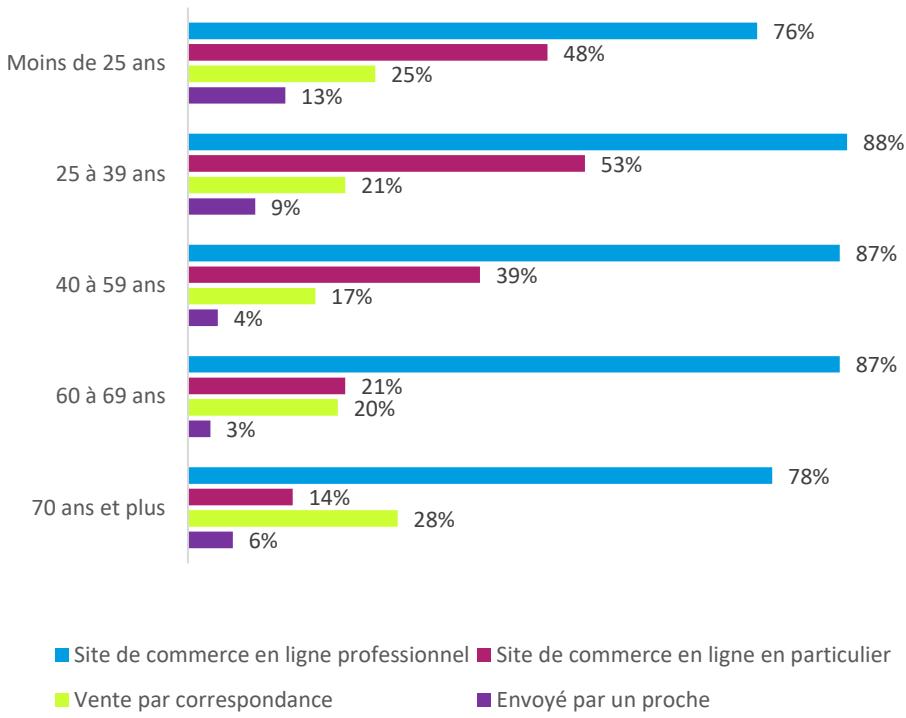
Question : Q24. Pour chacun des produits reçus au cours des 6 ou 12 derniers mois, pouvez-vous préciser quels en étaient les expéditeurs.

L'âge est à nouveau un facteur déterminant de la nature de l'expéditeur de colis. Les plus jeunes correspondent au public dont le taux de réception de colis en provenance de sites de commerce en ligne professionnels est le plus faible (76 %). A l'inverse près de la moitié d'entre eux (48 %) ont reçu des colis expédiés par des sites de commerce en ligne entre particuliers et un quart par une entreprise de vente par correspondance. Ils ont aussi deux fois plus souvent qu'en moyenne reçu un colis envoyé par un proche (13 %). La réception de colis en provenance de site de commerce en ligne est moins fréquente pour les publics les plus âgés (70 ans et plus) qu'il s'agisse de commerce en ligne professionnels (78 %) mais surtout entre particuliers (14 %). Les plus âgés sont cependant ceux ayant le plus souvent reçu des colis à la suite d'un achat par correspondance (28 %).

<sup>21</sup> Ne prend pas en compte la vente en ligne mais les ventes par bon de commande papier ou par commande téléphonique

Graphique 4 – Proportion de destinataires ayant reçu un colis en provenance de chacun des expéditeurs, selon l'âge du destinataire

- En %, plusieurs réponses possibles -



■ Site de commerce en ligne professionnel ■ Site de commerce en ligne en particulier

■ Vente par correspondance

■ Envoyé par un proche

OBJ

Enquête CREDOC-Arcep : Satisfaction des particuliers destinataires de colis

Champ : Ensemble des répondants

Question : Q24. Pour chacun des produits reçus au cours des 6 ou 12 derniers mois, pouvez-vous préciser quels en étaient les expéditeurs.

La moitié des individus en couple avec enfant ont déclaré avoir reçu des colis en provenance de sites de vente entre particuliers (51 %). Ce résultat est partagé dans une moindre mesure par les familles monoparentales qui pour 45 % d'entre elles ont reçu ce type de colis. Ces résultats s'expliquent en partie pour ces publics par un recours accru à l'expédition via ces sites pour des produits comme l'habillement (probablement d'occasion), des jouets ou des biens culturels (livres).

### 1.2.C. Le domicile et les points relais comme principaux lieux de livraison

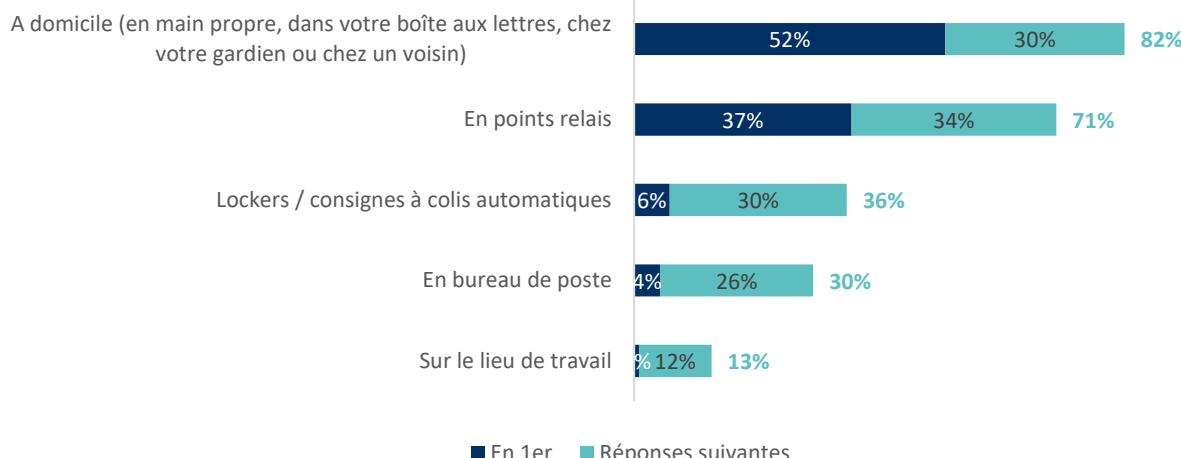
La moitié des destinataires de colis choisissent prioritairement une livraison à domicile<sup>22</sup>, et 82 % des destinataires de colis se sont fait livrer à domicile au moins une fois sur la période. Près de 20 % des destinataires de colis ne font donc jamais livrer de colis chez eux. Cette proportion croît à mesure que le nombre de colis reçus diminue. Ainsi, parmi ceux qui ont reçu moins d'un colis par mois, le taux de personnes n'ayant pas eu recours à la livraison à domicile est de 26 % contre 9 % parmi ceux qui ont reçu plus de 5 colis par mois. Elle est aussi plus importante parmi ceux qui ont reçu un colis issu du commerce en ligne entre particuliers ou de la vente par correspondance (21 % dans chacun des cas, soit 3 points de plus que la moyenne).

<sup>22</sup> Parmi l'ensemble des destinataires de colis, 2 % n'ont reçu au cours des 6 ou 12 derniers mois que des colis en provenance de proche et n'ont donc pas participé aux choix des modalités de livraison des colis. Ils sont donc exclus des parties suivantes.

Les livraisons en point relais sont également fortement sollicitées : près de 4 destinataires de colis sur 10 choisissent ce mode de livraison en priorité et près des trois quarts le choisissent au moins une fois, soit dans des proportions comparables à la livraison à domicile. Il s'agit notamment du lieu de livraison privilégié par ceux qui ne font jamais livrer à domicile : 84 % d'entre eux font livrer leur colis dans un point relais.

Graphique 5 –Au cours de ces 6 ou 12 derniers mois, quels modes de livraison avez-vous le plus utilisé (Q25) ?

- En %, première réponse puis les suivantes en cumulé -



Enquête CREDOC-Arcep : Satisfaction des particuliers destinataires de colis

Champ : Répondants ayant reçu un colis expédié par un site de commerce en ligne ou à la suite d'une VPC

Les autres lieux de livraison sont moins répandus : un peu plus d'un tiers des destinataires de colis font livrer dans des consignes à colis et un peu moins d'un tiers dans un bureau de poste. Il est toutefois à noter que le taux de personnes choisissant prioritairement les consignes à colis et les bureaux de poste pour recevoir leurs colis est très faible (resp. 6 % et 4 %). Enfin la livraison sur le lieu de travail concerne environ une personne sur dix.

Tableau 2 – Le choix du lieu de livraison selon les critères de localisation du domicile.

- en %-

	A domicile*	En points relais	En bureau de poste	Lockers / consignes à colis automatiques	Sur le lieu de travail
<b>En premier choix</b>					
Ensemble	52	37	4	6	1
<b>Type de logement</b>					
Maison	<b>55</b>	34	4	6	1
Appartement	48	<b>41</b>	5	5	1
<b>Taille d'unité urbaine</b>					
Communes rurales	<b>57</b>	33	4	6	1
2 000 à 19 999 habitants	55	34	3	8	1
20 000 à 99 999 habitants	53	37	4	6	1
100 000 habitants et plus	49	<b>41</b>	4	5	1
Agglomération parisienne	51	35	<b>6</b>	6	2
<b>Proximité au bureau de poste</b>					
Oui	51	39	5	5	1
Non	<b>56</b>	32	3	7	1
<b>Proximité à un point relais</b>					
Oui	50	39	4	6	1
Non	<b>58</b>	29	5	7	1
<b>Proximité aux transports en commun</b>					
Oui	51	39	4	5	1
Non	<b>57</b>	29	4	9	1
<b>Lieu de livraison choisi au moins une fois au cours de la période</b>					
Ensemble	82	71	30	36	13
<b>Type de logement</b>					
Maison	84	70	27	35	12
Appartement	80	73	<b>35</b>	37	15
<b>Taille d'unité urbaine</b>					
Communes rurales	84	70	24	33	10
2 000 à 19 999 habitants	84	69	24	34	10
20 000 à 99 999 habitants	80	67	23	34	10
100 000 habitants et plus	80	73	33	35	14
Agglomération parisienne	84	73	<b>40</b>	<b>41</b>	<b>19</b>
<b>Proximité au bureau de poste</b>					
Oui	82	73	<b>34</b>	36	14
Non	84	68	23	34	11
<b>Proximité à un point relais</b>					
Oui	82	74	32	37	14
Non	83	63	23	33	10
<b>Proximité aux transports en commun</b>					
Oui	82	72	32	36	14
Non	84	67	21	35	8

Enquête CREDOC-Arcep : Satisfaction des particuliers destinataires de colis

Champ : Répondants ayant reçu un colis expédié par un site de commerce en ligne ou à la suite d'une VPC

\*(en main propre, dans votre boîte aux lettres, chez votre gardien ou chez un voisin)

Question : Q25. Au cours de ces 6 ou 12 derniers mois, quels modes de livraison avez-vous le plus utilisé ?

La situation géographique du logement n'a aucun impact sur le fait de choisir au moins une fois la livraison à domicile. Toutefois, la livraison à domicile comme premier choix est un peu plus fréquente dans les communes rurales (57 % contre 52 % en moyenne). Les résidents en maison individuelle priorisent eux aussi la livraison à domicile (55 %, 84 % au moins une fois). Il s'agit enfin du premier choix pour ceux qui s'estiment éloignés des bureaux de poste (56 %), des transports en commun (57 %) et des points relais (58 %).

Dans un jeu de bascule, les points relais sont alors moins sollicités prioritairement par les publics favorisant la livraison à domicile (communes rurales, vivant en maison individuelle, éloignés des services), mais davantage par les habitants des zones denses de 100 000 habitants ou plus (41 %) et ceux vivant en logements collectifs

(41 %). Paradoxalement, les habitants de logements collectifs ayant un gardien à demeure favorisent davantage les points relais que la livraison à domicile (respectivement 45 % et 42 %).

Tableau 3 – Le choix du lieu de livraison selon la situation vis-à-vis de l'emploi.

- en % -

	A domicile*	En points relais	En bureau de poste	Lockers / consignes à colis automatiques	Sur le lieu de travail
<b>En premier choix</b>					
Ensemble	52	37	4	6	1
<b>Situation vis-à-vis de l'emploi</b>					
En emploi	49	<b>40</b>	4	6	1
Au chômage	56	30	6	6	1
Retraités	<b>68</b>	27	3	2	0
Autres inactifs et personnes au foyer hors retraités	52	32	<b>7</b>	7	1
<b>CSP</b>					
Agri. exploitant, artisan, commerçant et chef d'entreprise	50	36	<b>7</b>	5	2
Cadre et profession intellectuelle supérieure	47	<b>41</b>	5	7	1
Profession Intermédiaire	49	<b>41</b>	2	8	0
Employé	51	39	4	5	1
Ouvrier	52	39	3	5	1
Personne au foyer	58	28	5	7	1
Retraité	<b>68</b>	27	3	2	0
Autre inactif	46	37	<b>9</b>	7	2
<b>Lieu de livraison choisi au moins une fois au cours de la période</b>					
Ensemble	82	71	30	36	13
<b>Situation vis-à-vis de l'emploi</b>					
En emploi	83	<b>76</b>	<b>33</b>	<b>40</b>	<b>16</b>
Au chômage	75	58	22	27	6
Retraités	<b>88</b>	58	22	22	2
Autres inactifs et personnes au foyer hors retraités	79	64	27	32	9
<b>CSP</b>					
Agri. exploitant, artisan, commerçant et chef d'entreprise	77	69	32	36	<b>22</b>
Cadre et profession intellectuelle supérieure	82	<b>77</b>	<b>39</b>	<b>44</b>	<b>19</b>
Profession Intermédiaire	85	<b>78</b>	31	<b>43</b>	15
Employé	81	75	31	36	14
Ouvrier	83	72	25	31	11
Personne au foyer	82	66	25	34	8
Retraité	<b>88</b>	58	22	22	2
Autre inactif	76	62	29	29	10

Enquête CREDOC-Arcep : Satisfaction des particuliers destinataires de colis

Champ : Répondants ayant reçu un colis expédié par un site de commerce en ligne ou à la suite d'une VPC

\*(en main propre, dans votre boîte aux lettres, chez votre gardien ou chez un voisin)

Question : Q25. Au cours de ces 6 ou 12 derniers mois, quels modes de livraison avez-vous le plus utilisé ?

Les bureaux de poste sont rarement mentionnés comme principal lieu de livraison, mais dans l'agglomération parisienne, 40 % des destinataires de colis y ont eu recours au moins une fois au cours de la période étudiée (10 points de plus que la moyenne). Près de la moitié des habitants de logements collectifs ayant un gardien à demeure mentionnent se faire livrer dans un bureau de poste.

La situation vis-à-vis de l'emploi influe sur le choix de lieux de livraison. Les retraités se font davantage livrer à domicile en première intention (68 %), de même que les personnes au foyer<sup>23</sup>(58 %).

Les personnes en emploi mentionnent plus rarement qu'en moyenne se faire livrer en priorité à domicile (49 %) et légèrement plus souvent en points relais (40 %). Ce résultat diffère par ailleurs selon la catégorie socio-

<sup>23</sup> Hors retraités et étudiants

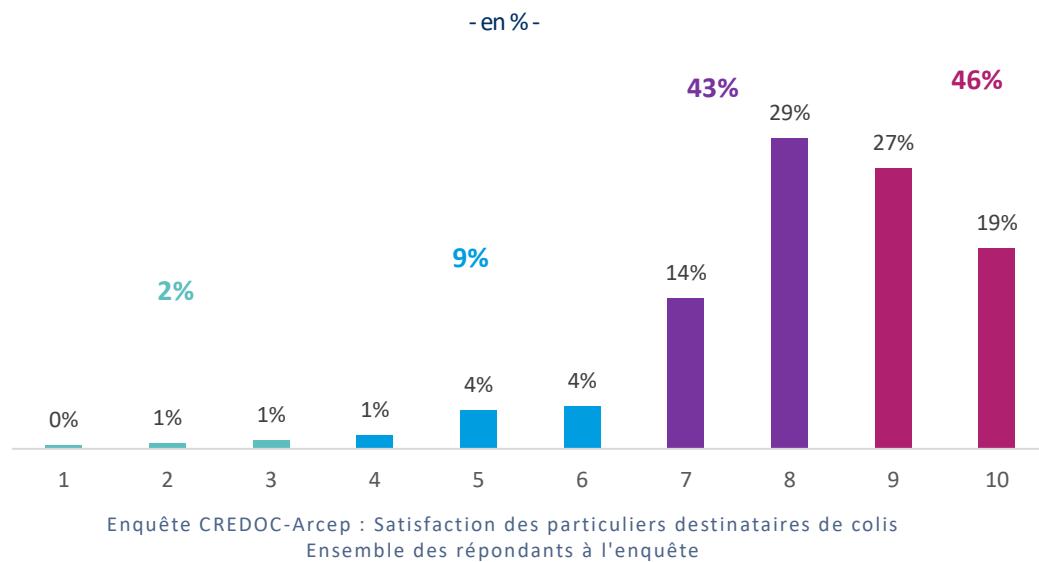
professionnelle du destinataire de colis. En effet, les cadres comme les professions intermédiaires favorisent un peu moins la livraison à domicile en première intention (47 % et 49 %) et davantage la livraison en point relais (41 % chacun). Les employés et les ouvriers ne se distinguent pas de la moyenne sur ce point.

## 1.3. Les destinataires de colis sont globalement très satisfaits, malgré l'expérience de difficultés diverses

### 1.3.A. 9 destinataires de colis sur 10 se déclarent satisfaits de leur expérience

En moyenne, les destinataires de colis attribuent une note de 8,2 sur 10 à leur expérience de livraison. Près de la moitié des destinataires de colis se déclarent très satisfaits de leur expérience de réception de colis, donnant à cette expérience une note entre 9 et 10. A ceux-ci s'ajoutent 43 % de destinataires de colis satisfaits (note entre 7 et 8). Ce sont donc 89 % des destinataires de colis qui sont satisfaits de leur expérience.

Graphique 6 –De manière générale, pouvez-vous indiquer sur l'échelle suivante, votre niveau de satisfaction concernant votre expérience de livraison de colis au cours de ces 6 ou 12 derniers mois (Q32) ?



Le niveau de satisfaction peut varier en fonction de plusieurs facteurs. En premier lieu, l'âge semble avoir un impact notable sur le niveau de satisfaction, la satisfaction augmentant légèrement avec l'âge : de 8 pour les moins de 25 ans à 8,7 pour les 70 ans et plus. On observe également une corrélation entre l'état de santé perçu et le niveau de satisfaction déclaré : la note moyenne atteint 8,4 parmi les personnes se déclarant en très bonne santé, contre 7,8 parmi celles qui estiment leur état de santé pas du tout satisfaisant.

La satisfaction moyenne varie selon la fréquence de réception de colis : elle est de 8 parmi les personnes ayant reçu un colis ou moins par mois, et de 8,3 parmi celles en ayant reçu plusieurs.

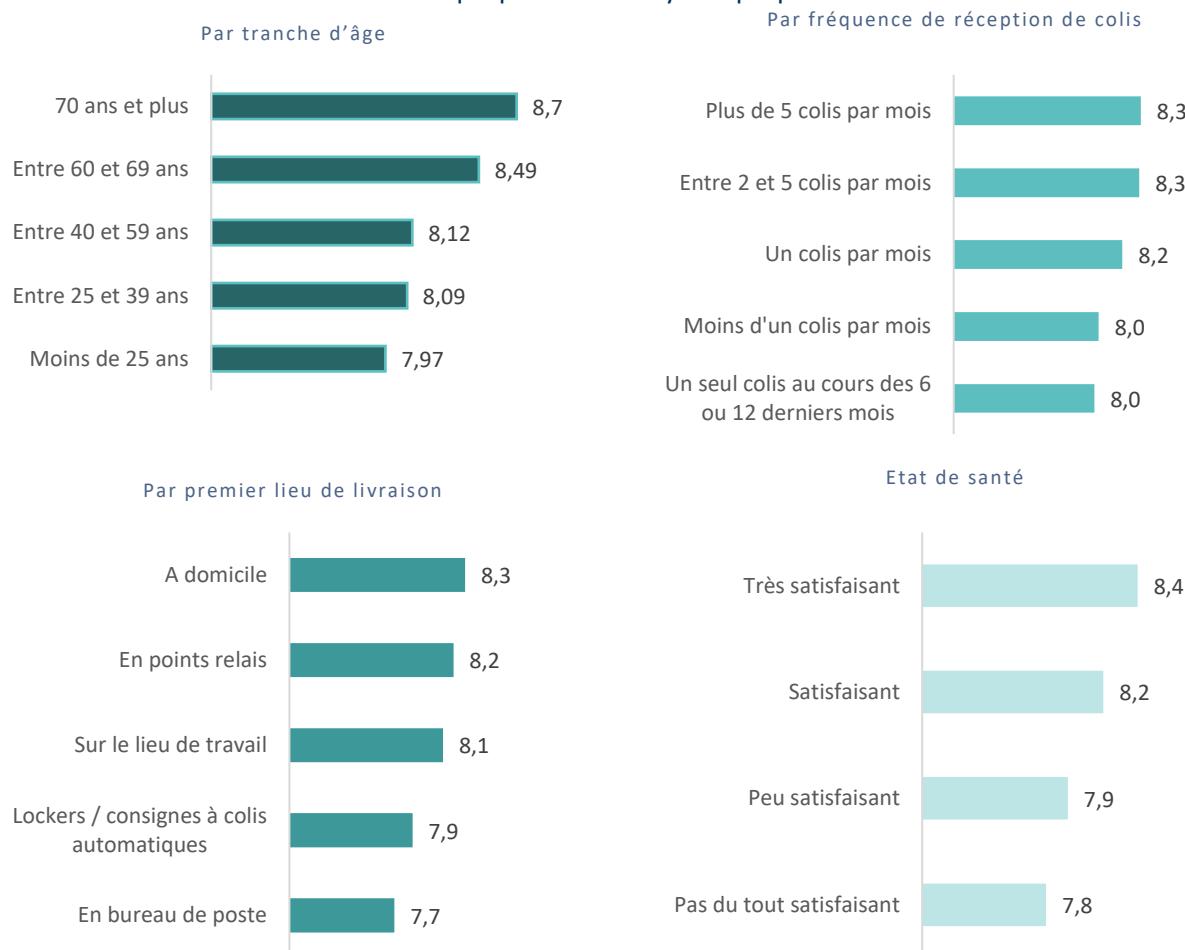
Les personnes qui préfèrent se faire livrer à domicile sont plus satisfaites que les autres (8,3 sur 10 de satisfaction). A l'inverse, les livraisons en consigne à colis (7,9/10) ou au bureau de poste (7,7/10) semblent apporter une satisfaction moindre aux usagers. Concernant les usagers des points relais, la satisfaction ne diffère pas de la moyenne (8,2).

D'autres caractéristiques influent sur le niveau de satisfaction :

- La taille d'unité urbaine : les habitants de petites unités de moins de 20 000 habitants ont 8,4 de satisfaction moyenne, contre 8 pour ceux vivant dans l'agglomération parisienne ;
- Le fait de ne pas avoir de gardien à demeure (aucun gardien ou le gardien ne vit pas dans l'immeuble) fait diminuer la note de satisfaction (8), alors que vivre dans une maison individuelle influe un peu plus positivement sur la satisfaction (8,3) ;

- La proximité des services comme les bureaux de poste, les transports en commun ou les points relais n'a pas d'impact significatif sur la satisfaction ;
- Le type d'expéditeur (commerce en ligne professionnel, commerce en ligne entre particuliers, VPC ou envoi par un proche) n'a pas d'impact sur le niveau de satisfaction.

Graphique 7 – Note moyenne par profil



Enquête CREDOC-Arcep : Satisfaction des particuliers destinataires de colis

Champ : Ensemble des répondants à l'enquête, sauf pour le lieu de livraison qui ne prend pas en compte les personnes n'ayant reçu que des colis envoyés par des proches

Question : Q32. De manière générale, pouvez-vous indiquer sur l'échelle suivante, votre niveau de satisfaction concernant votre expérience de livraison de colis au cours de ces 6 ou 12 derniers mois ?

Pour mesurer ces différents effets, une régression toute chose égale par ailleurs a été réalisée (cf. détails en annexe Graphique 42, p81). Il ressort de cette analyse que l'âge a bien un effet sur la note (plus on est âgé plus on est satisfait), de même que la fréquence de livraison (les plus « gros consommateurs » sont plus satisfaits), ainsi que le fait de vivre en maison. La taille d'agglomération n'a qu'un impact limité sur cette note, le seul effet relevé concernant les habitants de l'agglomération parisienne moins souvent satisfaits.

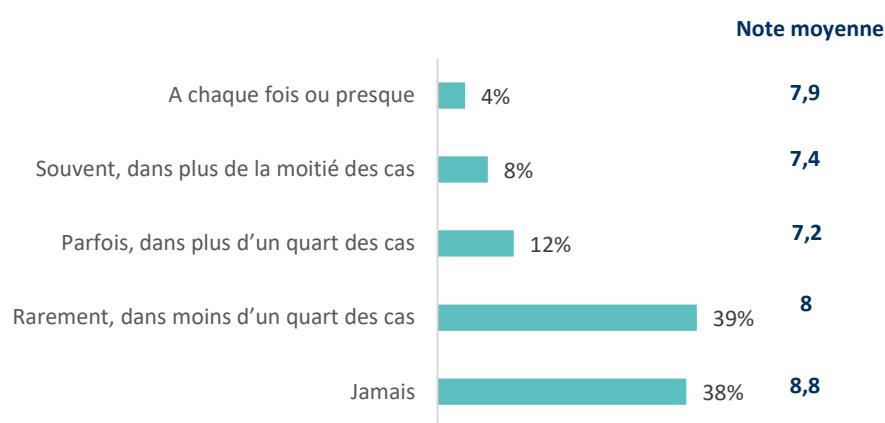
### 1.3.B. Un peu plus de 6 destinataires sur 10 ont rencontré des problèmes au cours de la période

62 %<sup>24</sup> des destinataires de colis ont rencontré des difficultés lors de la livraison de leurs colis au cours des 6 derniers mois<sup>25</sup>. Pour les deux tiers des destinataires de colis, ces difficultés ont été rares. En revanche pour 12 %, ces difficultés ont concerné au moins la moitié des livraisons au cours de la période.

Le niveau de satisfaction lié à l'expérience de livraison est maximal parmi les destinataires n'ayant rencontré aucune difficulté ou peu (8,8 sur 10). Dès l'apparition de difficultés, la note se dégrade nettement passant alors sous la moyenne, même dans le cas où ces difficultés seraient rares. Ainsi, les destinataires ayant « parfois » rencontré des difficultés sont ceux qui ont le plus sévèrement noté leur expérience (7,2 sur 10), de même que ceux ayant « souvent » rencontré des difficultés (7,4 sur 10). La note moyenne des destinataires ayant « rarement » eu des difficultés, bien que supérieures aux deux catégories précédentes, reste en deçà de la moyenne (8 sur 10). Enfin, la note de ceux ayant déclaré rencontrer des difficultés à chacune des livraisons ne se différencie pas de la moyenne.

Graphique 8—Lors des 6 ou 12 derniers mois, avez-vous rencontré des problèmes pour recevoir vos colis ? (Q33)

- en % -



Enquête CREDOC-Arcep : Satisfaction des particuliers destinataires de colis  
Ensemble des répondants à l'enquête

Question : Q32. De manière générale, pouvez-vous indiquer sur l'échelle suivante, votre niveau de satisfaction concernant votre expérience de livraison de colis au cours de ces 6 ou 12 derniers mois ?

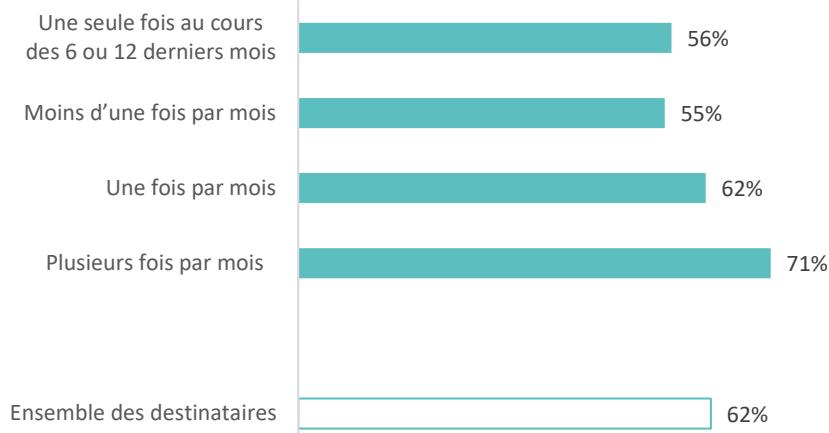
**La probabilité de rencontrer des difficultés dépend naturellement** de la fréquence de réception de colis : un peu moins de 6 destinataires de colis sur 10 (56 %) ayant reçu moins d'un colis par mois ont connu des difficultés au cours des 6 derniers mois. A l'inverse, cette proportion est de 71 % parmi ceux qui ont reçu plusieurs colis par mois au cours de la période.

<sup>24</sup> Si on exclut de ces résultats, les destinataires ayant reçu un seul colis au cours de la période et pour lesquels la question sur la fréquence des difficultés est peu pertinente (en dehors du « jamais »), 64 % des destinataires ont rencontré des difficultés.

<sup>25</sup> Ou 12 derniers mois pour une partie des individus interrogés en CATI

Graphique 9 – Proportion de destinataires ayant rencontré au moins une difficulté lors de la livraison de colis au cours des 6 ou 12 derniers mois

- en % -



Enquête CREDOC-Arcep : Satisfaction des particuliers destinataires de colis  
Ensemble des répondants à l'enquête

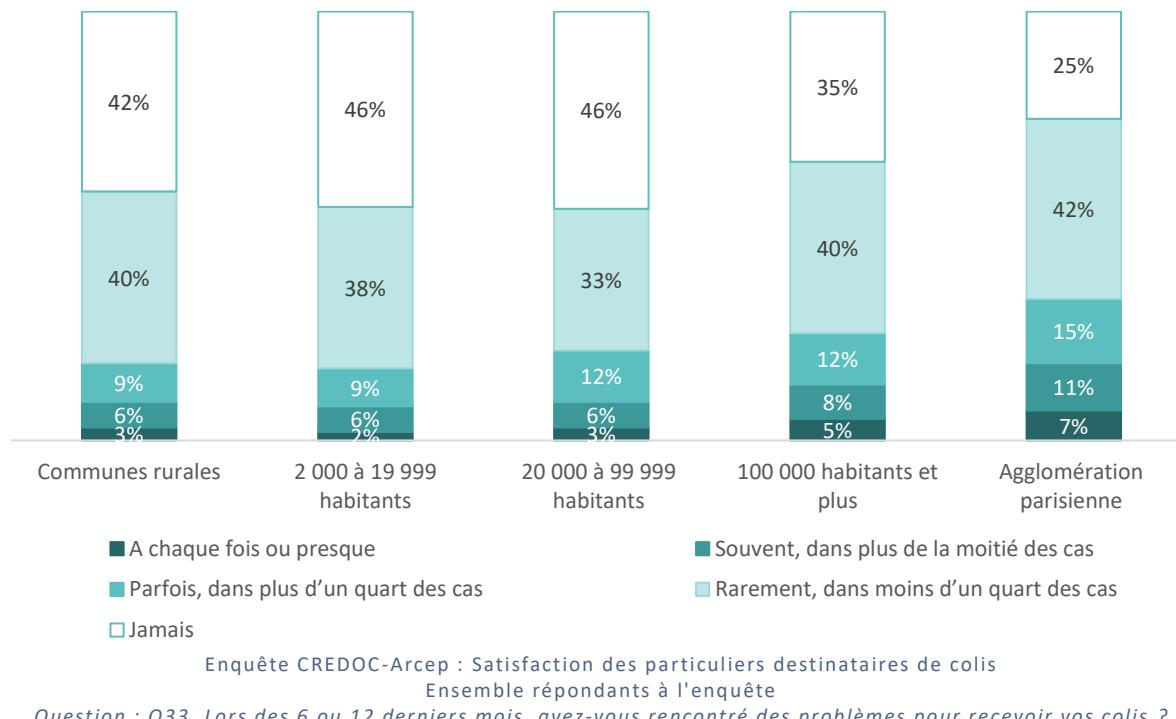
Question : Q33. Lors des 6 ou 12 derniers mois, avez-vous rencontré des problèmes pour recevoir vos colis ?

A nouveau, les probabilités d'avoir rencontré des difficultés lors de la livraison diffèrent selon le profil socio-démographique du répondant :

- Les plus jeunes sont en proportion plus nombreux à déclarer avoir rencontré des difficultés : de 73 % pour les moins de 40 ans à 39 % seulement pour les 70 ans et plus.
- Les difficultés sont plus rares dans les zones peu denses : 58 % des destinataires vivant en zone rurale ont rencontré des difficultés ainsi que 54 % dans les unités urbaines de 2 à 100 000 habitants. Elles sont en revanche plus fréquentes dans les zones denses (65 % dans les zones de plus de 100 000 habitants) et très fréquentes dans l'agglomération parisienne (75 %). Ce résultat explique probablement les écarts de satisfaction observés précédemment selon ces zones, la satisfaction étant moindre dans l'agglomération parisienne par rapport aux autres zones.

Afin de vérifier l'effet réel de ces différentes caractéristiques sur la probabilité de rencontrer des difficultés, une analyse toute chose égale par ailleurs a été menée (cf. Graphique 43, p82). Il en résulte que si l'âge comme la fréquence de réception des colis ont bien un impact, celui du premier est plus marqué que celui de la seconde. Plus l'individu est jeune plus la probabilité d'avoir déclaré des difficultés croît. La taille d'unité urbaine du lieu de résidence a elle aussi un effet : plus la zone est dense, plus la probabilité d'avoir rencontré des difficultés augmente.

Graphique 10 – Lien entre fréquence des difficultés et taille d'unité urbaine  
- en %-



### 1.3.C. Les difficultés rencontrées touchent majoritairement la livraison, la perte du colis étant la plus problématique

#### 1.3.C.a. Près de 8 destinataires de colis sur 10 ont rencontré au moins un des problèmes listés

Un peu plus de 6 destinataires de colis sur 10 ont déclaré avoir rencontré au moins une difficulté lors de la réception de colis. Ils sont finalement près de 8 sur 10 à avoir sélectionné au moins une difficulté parmi une liste prédéfinie.

Les difficultés sélectionnées par les destinataires de colis sont variées et aucune ne se détachent véritablement. Un tiers des destinataires ont rencontré plusieurs difficultés parmi celles listées : non-respect du délai de livraison, non-respect de l'horaire de livraison, pas ou peu d'information de suivi, colis non remis ou avis de passage alors que la personne était présente, livreur non présenté.

A l'exception de quelques-unes, les difficultés sont peu corrélées entre elles (cf. Graphique 44, p83), les combinaisons sont donc variées. Concernant les difficultés liées à la livraison, seul le fait d'avoir déclaré un colis perdu et avoir eu un colis indiqué comme livré alors qu'il ne l'était pas sont légèrement corrélés. Autres difficultés plus souvent mentionnées ensemble : avoir un livreur qui ne s'est pas présenté, un colis non remis alors que le destinataire était présent ou encore le dépôt d'un avis de passage alors que le destinataire était disponible.<sup>26</sup>.

<sup>26</sup> Pour le détail des corrélations entre les difficultés, se reporter à l'annexe et à la matrice des corrélations

Tableau 4 – Difficultés rencontrées au cours des 6 ou 12 derniers mois, et parmi elles, celle considérée comme la plus grave.

- en %-

	A rencontré le problème En %	Considère ce problème comme le plus grave En %
<b>Au moins une difficulté</b>	<b>79</b>	
<b>Livraison</b>	<b>71</b>	<b>74</b>
Non livraison de colis	33	48
<i>Le colis n'a pas été livré ou a été perdu</i>	23	34
<i>Le colis a été indiqué comme livré mais vous ne l'avez jamais reçu</i>	23	34
Non-respect des modalités livraison du colis	47	26
<i>Le colis a été livré à un autre point relais que celui convenu (sans information préalable)</i>	27	24
<i>Le colis a été livré à une autre adresse</i>	16	23
<i>Le colis a été déposé dans un endroit sécurisé sans votre accord</i>	20	16
<i>Votre colis a été remis à un voisin ou gardien sans votre accord</i>	16	13
<i>Votre adresse a été affichée comme incorrecte</i>	12	11
Non-respect des délais et horaires de livraison	48	31
<i>Le délai de livraison ou le jour de livraison n'a pas été respecté</i>	39	26
<i>Les horaires de livraison n'ont pas été respectés</i>	31	16
Autres problèmes de livraison	37	17
<i>Vous avez eu peu ou pas d'information de suivi de votre colis</i>	30	12
<i>Vous avez rencontré des difficultés à joindre un service client pour régler un problème lié à la livraison</i>	20	9
<b>Intégrité du colis</b>	<b>49</b>	<b>28</b>
Le contenu du colis était abîmé	23	17
L'emballage du colis était abîmé	40	16
Le colis a été ouvert	18	11
Le contenu du colis était incomplet	14	11
<b>Relation au livreur</b>	<b>51</b>	<b>23</b>
Vous avez reçu l'information que le livreur n'avait pu vous remettre votre colis puisque vous n'étiez pas présent, or vous l'étiez	35	11
Le livreur a déposé un avis de passage alors que vous étiez disponible	33	11
Le livreur ne s'est pas présenté alors que vous étiez disponible	33	10
Vous avez rencontré des problèmes de comportement avec un livreur (irrespectueux, mal-aimable, agressif, ...)	13	4
Le livreur ne vous a pas laissé le temps d'arriver à la porte et est reparti avec le colis	17	4
<b>Autre problème</b>	<b>2</b>	<b>23</b>

Enquête CREDOC-Arcep : Satisfaction des particuliers destinataires de colis

Champ : ensemble des répondants à l'enquête pour la colonne « A rencontré le problème »,

personne ayant sélectionné le problème observé pour la colonne « Considère ce problème comme le plus grave »

Guide de lecture : 23 % des destinataires de colis ont déjà eu un colis non livré ou perdu, parmi eux, 34 % considère qu'il s'agit du problème le plus grave qu'ils ont rencontré.

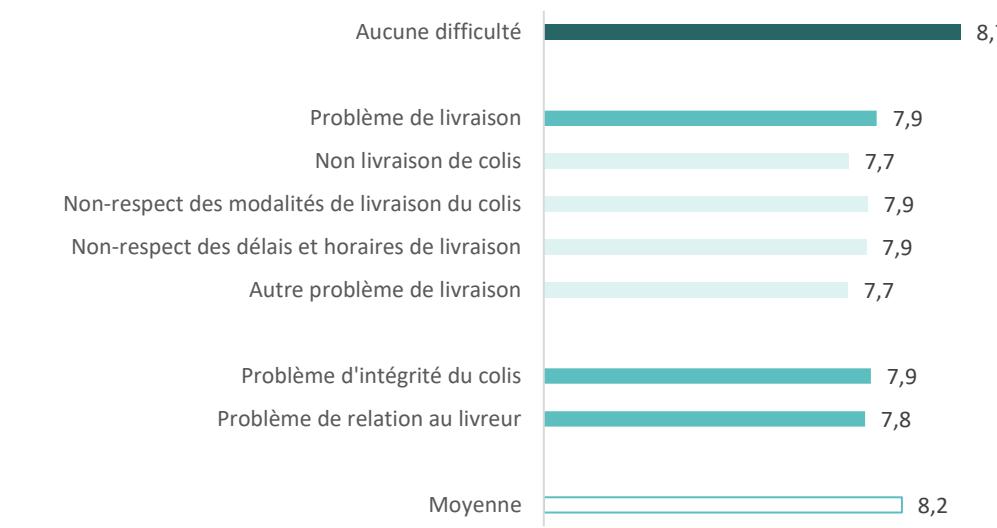
Questions : Q35 à Q37. Au cours des 6 ou 12 derniers mois, avez-vous rencontré les problèmes suivants concernant [la livraison, l'état de votre colis, lors de la livraison, le livreur] ?

Ces difficultés ont été classées en trois grandes thématiques : les problèmes liés à la livraison elle-même, les problèmes liés à l'intégrité du colis et enfin ceux liés à la relation avec le livreur. Les difficultés concernant la livraison en elle-même sont les plus fréquentes, mentionnées par près des trois quarts des destinataires de colis, puis viennent celles concernant la relation avec le livreur (51 %) puis enfin celles relatives à l'intégrité du colis (49 %).

Parmi toutes ces difficultés, celles considérées comme étant les plus graves par la moitié des destinataires de colis sont relatives à la non-livraison du colis (48 %, que celui-ci soit perdu ou non reçu alors qu'indiqué livré). De manière générale, les difficultés liées à la livraison sont considérées comme graves par les répondants, davantage que celles relatives à l'état du colis ou la relation avec le livreur.

La satisfaction varie peu selon le type de difficultés rencontrées. Le fait d'avoir sélectionné au moins une difficulté parmi celles proposées dans le questionnaire, suffit à dégrader la note, quelle que soit la typologie du problème. Ainsi, les destinataires de colis n'ayant sélectionné aucune difficulté ont accordé une note moyenne de satisfaction de 8,7 tandis que pour ceux ayant eu un problème de livraison, d'intégrité du colis ou de relation avec le livreur, la note de satisfaction moyenne s'élève à 8 environ.

Graphique 11 – Note moyenne de satisfaction selon le type de difficultés rencontrées



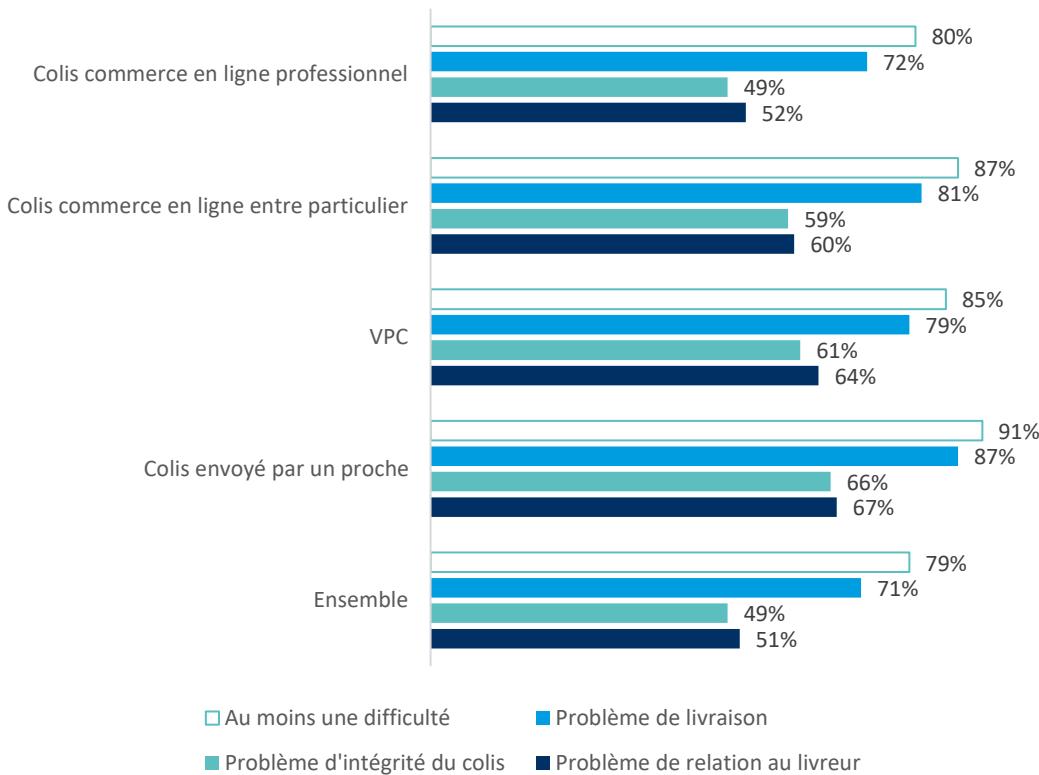
Enquête CREDOC-Arcep : Satisfaction des particuliers destinataires de colis  
Champ : ensemble des répondants à l'enquête

Questions : Q32. De manière générale, pouvez-vous indiquer sur l'échelle suivante, votre niveau de satisfaction concernant votre expérience de livraison de colis au cours de ces 6 ou 12 derniers mois ?  
Q35 à Q37. Au cours des 6 ou 12 derniers mois, avez-vous rencontré les problèmes suivants concernant [la livraison, l'état de votre colis, lors de la livraison, le livreur] ?

Dans le détail, la difficulté qui dégrade le plus la note est la difficulté à joindre le service client, les destinataires de colis ayant mentionné cette difficulté ont évalué leur satisfaction à 7,5 en moyenne. Ce résultat est étonnant car cette difficulté n'est pas retenue comme étant la plus « grave » parmi ceux l'ayant rencontrée. Ce résultat est probablement à mettre en lien avec le nombre de difficultés rencontrées par ces destinataires essayant de contacter le service client. Parmi eux, plus de la moitié (58%), ont rencontré plus de 10 difficultés au cours de la période (soit 35 points de plus par rapport à ceux ayant connu au moins une difficulté). Ce serait donc le cumul des problèmes, et non la difficulté à contacter le service client en particulier, qui tend à diminuer le niveau de satisfaction. Il est à noter par ailleurs, que plus de la moitié de ces destinataires ayant rencontré des difficultés pour joindre le service client, ont mentionné n'avoir pas reçu leur colis au moins une fois au cours de la période (53%). Ces destinataires n'ayant pas reçu leur colis ont aussi une satisfaction dégradée, avec une note moyenne de 7,6, proche de la note observée pour les destinataires n'ayant pu contacter le service client.

Les difficultés de livraison concernent plus fréquemment les colis envoyés par un proche (87 %), un site de commerce en ligne entre particuliers (81 %) ou dans le cadre d'une vente par correspondance (79 %). Ce constat se vérifie pour l'ensemble des types de désagréments : les colis provenant de ces expéditeurs font plus souvent l'objet de critiques, qu'il s'agisse de retards, de pertes ou d'autres incidents.

Graphique 12 –Type de difficultés rencontrées selon le recours aux différents expéditeurs de colis  
- En %, plusieurs réponses possibles –



Enquête CREDOC-Arcep : Satisfaction des particuliers destinataires de colis  
Champ : ensemble des répondants à l'enquête, concernés pour chacun des expéditeurs. Notes méthodologiques : plusieurs réponses pouvant être apportées par chaque type de colis, la proportion de personnes ayant rencontré au moins une difficulté est plus importante que la proportion de personnes ayant rencontré chacune des difficultés étudiées. Pour chaque type de colis, les pourcentages sont exprimés par rapport aux destinataires ayant eu recours à ce type. L'ensemble est recalculé pour tous les destinataires en tenant compte de ces écarts : par exemple, 85 % des destinataires ont eu recours à une livraison via un site de commerce en ligne professionnel. 80 % d'entre eux ont eu des difficultés, ce qui représente 68 % de l'ensemble des destinataires. Pour le commerce en ligne entre particuliers, cela correspond à 34 %, 18 % pour la VPC et 6 % pour l'envoi d'un proche.

Remarque de lecture : L'information sur l'origine des colis est à choix multiples. La ligne ensemble correspond à la moyenne pondérée de «a recours à la livraison via un site de professionnel» vs «n'a pas recours à la livraison via un site de professionnels». Par ailleurs pour chacun de expéditeurs, l'ensemble de destinataires ne sont pas concernés. Par exemple 85 % des destinataires ont eu recours à une livraison via un site de commerce en ligne professionnel. Donc le 80% ayant eu des difficultés parmi ces destinataires représente en réalité 68% de l'ensemble des destinataires. Pour le CtoC ont aurait 34%, 18% pour la VPC et 6% pour l'envoi d'un proche. Ceci explique que la ligne « Ensemble » ne semble pas être une moyenne pondérée des lignes correspondant à l'origine des colis.

Questions : Q35 à Q37. Au cours des 6 ou 12 derniers mois, avez-vous rencontré les problèmes suivants concernant [la livraison, l'état de votre colis, lors de la livraison, le livreur] ?

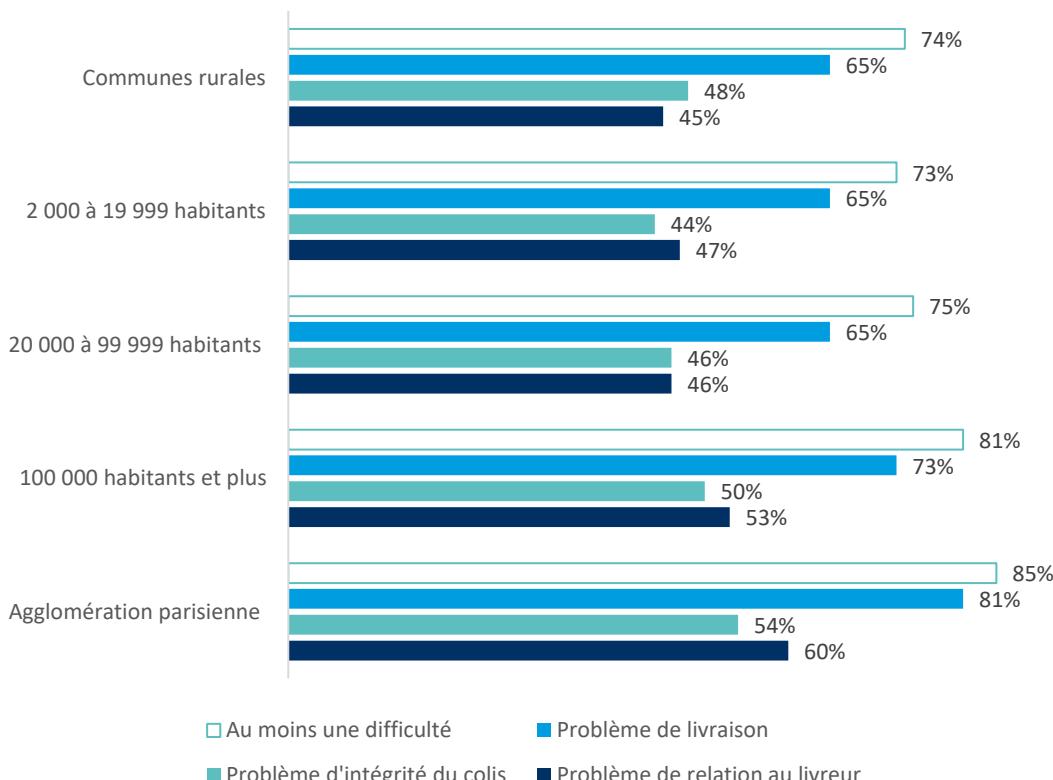
À l'inverse, les difficultés sont moins fréquentes lorsqu'il s'agit de colis envoyés par des sites de commerce en ligne professionnels, avec 72 % des répondants déclarant avoir rencontré au moins un problème.

Ce même schéma se retrouve en ce qui concerne l'intégrité des colis et la relation avec le livreur : ces problèmes sont également plus répandus parmi les destinataires ayant recours à des expéditeurs non professionnels — qu'il s'agisse de particuliers, de vendeurs VPC ou de proches.

Quel que soit le type de difficultés observé, il est toujours plus présent dans les zones denses, et en particulier dans l'agglomération parisienne. Globalement, les habitants des petites et moyennes agglomérations, comprenant moins de 100 000 habitants, ont moins de difficultés que la moyenne. Au-dessus de 100 000 habitants, la part de destinataires de colis ayant rencontré des difficultés croît nettement, et ce pour tout type de difficultés.

Graphique 13 –Type de difficultés rencontrées selon la taille d'unité urbaine.

- En %-



□ Au moins une difficulté      ■ Problème de livraison  
 ■ Problème d'intégrité du colis      ■ Problème de relation au livreur

Enquête CREDOC-Arcep : Satisfaction des particuliers destinataires de colis  
 Champ : ensemble des répondants à l'enquête

Questions : Q35 à Q37. Au cours des 6 ou 12 derniers mois, avez-vous rencontré les problèmes suivants concernant [la livraison, l'état de votre colis, lors de la livraison, le livreur] ?

### 1.3.C.b. Les destinataires de colis ont en moyenne rencontré 5 difficultés au cours des 6 derniers mois

Seul un destinataire de colis sur cinq n'a rencontré aucune difficulté au cours des 6 derniers mois<sup>27</sup>. De l'autre côté du spectre, une proportion comparable en a rencontré au moins 10.

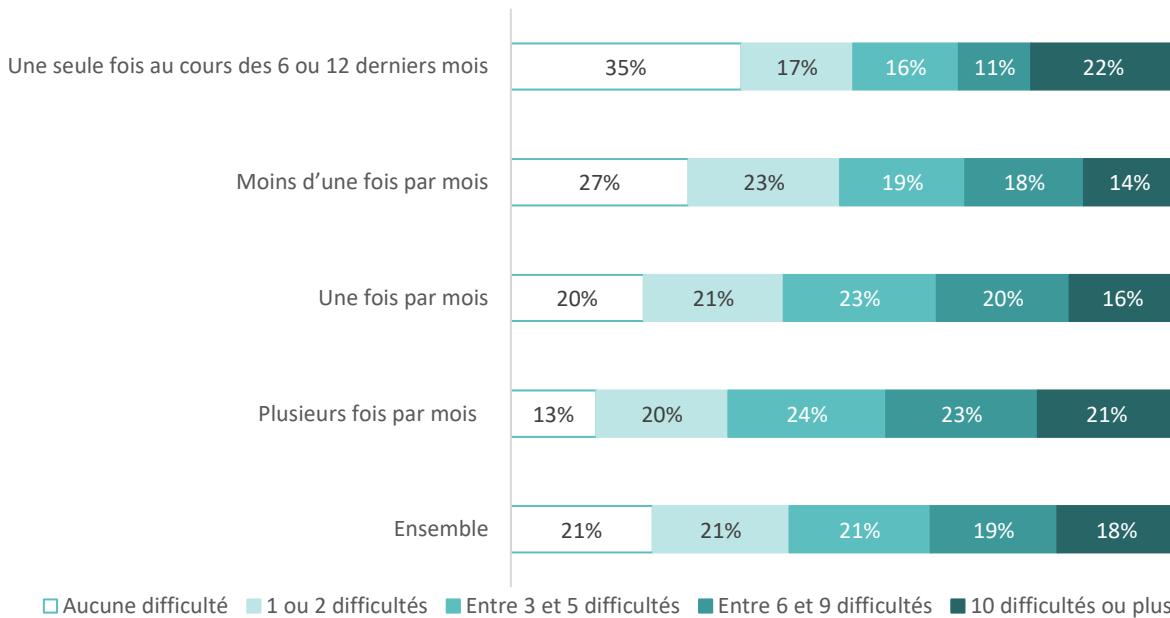
Le nombre de difficultés croît naturellement avec la fréquence de réception des colis : il est de 4,1<sup>28</sup> pour les personnes en recevant moins d'une fois par mois, et atteint 5,6 pour celles en recevant plusieurs fois par mois.

<sup>27</sup> Ou 12 mois pour une partie des individus interrogés en CATI.

<sup>28</sup> La moyenne du nombre de difficultés rencontrées est calculée en prenant en compte les destinataires ayant déclaré ne pas en avoir rencontré. Pour ces derniers le nombre de difficultés est donc à 0.

Graphique 14 – Variété de difficultés au cours de 6 ou 12 derniers mois rencontrées selon la fréquence de réception des colis.

- en %-



□ Aucune difficulté ■ 1 ou 2 difficultés ■ Entre 3 et 5 difficultés ■ Entre 6 et 9 difficultés ■ 10 difficultés ou plus

Enquête CREDOC-Arcep : Satisfaction des particuliers destinataires de colis

Champ : ensemble des répondants à l'enquête

Questions : Q35 à Q37. *Au cours des 6 ou 12 derniers mois, avez-vous rencontré les problèmes suivants concernant [la livraison, l'état de votre colis, lors de la livraison, le livreur] ?*

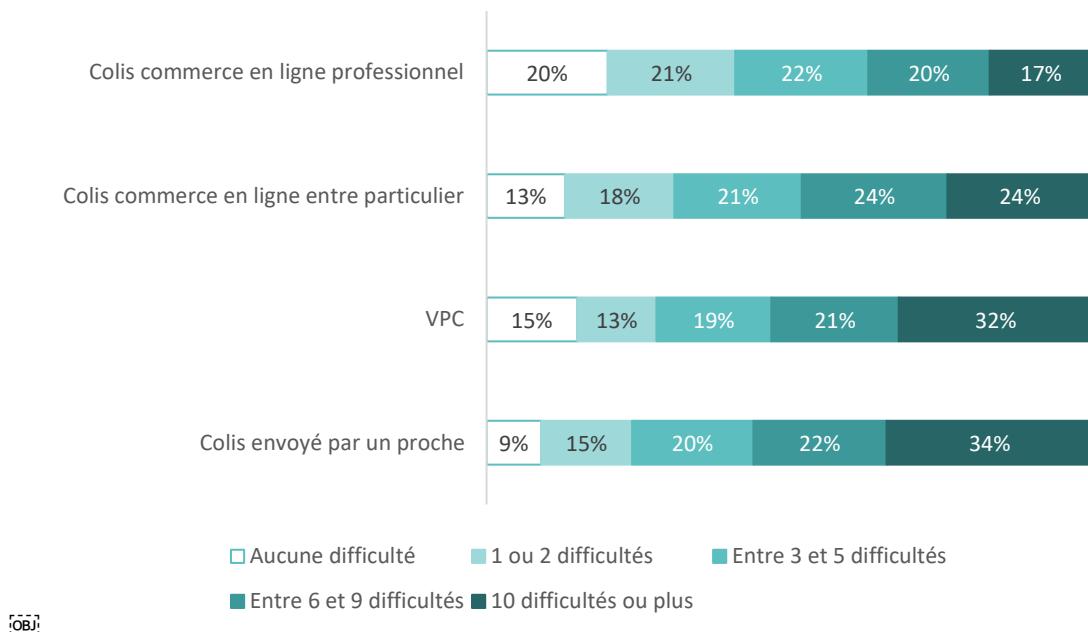
Le graphique *infra* met en évidence le cumul des difficultés rencontrées lors de la réception de colis, selon le type d'expéditeur. Il permet d'affiner l'analyse précédente en montrant non seulement la fréquence d'apparition des problèmes, mais aussi leur intensité. Les données confirment que les colis envoyés par un proche constituent la situation la plus problématique : seuls 9 % des destinataires n'y associent aucune difficulté, tandis que plus d'un tiers (34 %) rapportent en avoir rencontré au moins dix.

Les colis issus de la vente par correspondance ou du commerce en ligne entre particuliers présentent également des situations dégradées. Respectivement 32 % et 24 % des destinataires disent avoir cumulé au moins dix difficultés, tandis que la part de ceux n'ayant rencontré aucun problème demeure faible (autour de 13 à 15 %).

À l'opposé, les colis en provenance de sites de commerce en ligne professionnels se distinguent nettement. La part de personnes n'ayant rencontré aucune difficulté atteint 20 %, et la répartition du nombre de difficultés rencontrées est plus équilibrée.

Le graphique 15 montre que les envois en dehors des circuits professionnels ne posent pas seulement des problèmes variés, mais qui surtout s'accumulent. Autrement dit, les personnes concernées ne rencontrent pas un ou deux désagréments isolés, mais une série de difficultés qui se succèdent : retard, manque d'information, colis abîmé, relation compliquée avec le livreur, etc. Cet effet cumulatif fragilise fortement l'expérience de livraison.

Graphique 15 –Variété de difficultés rencontrées selon le recours aux différents expéditeurs de colis  
- en %-



Enquête CREDOC-Arcep : Satisfaction des particuliers destinataires de colis  
Champ : ensemble des répondants à l'enquête

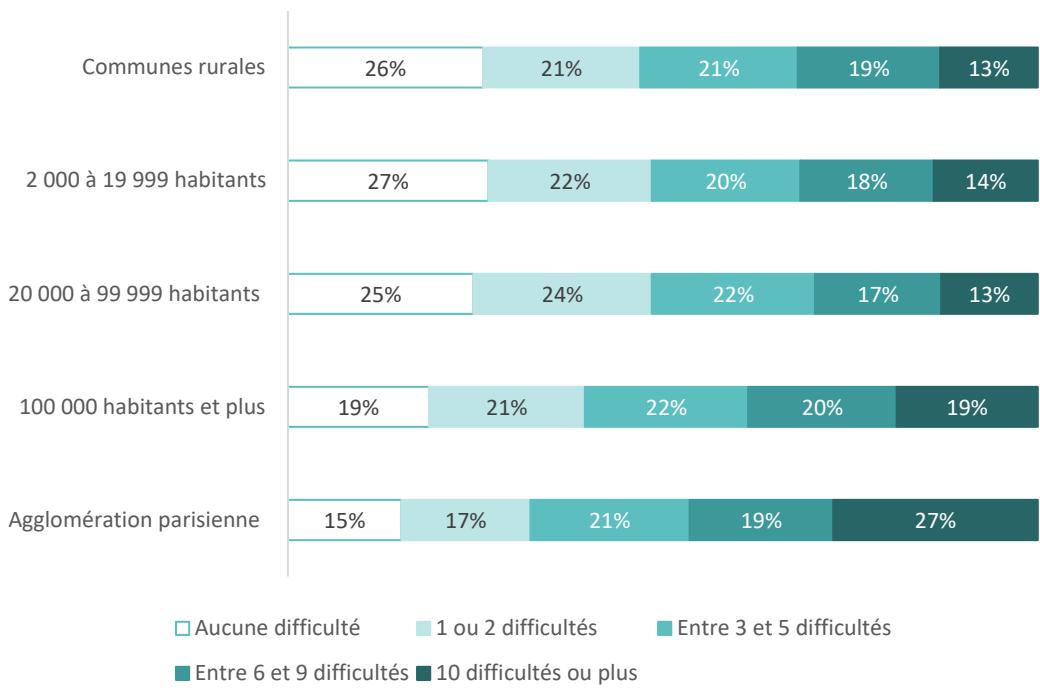
Questions : Q35 à Q37. Au cours des 6 ou 12 derniers mois, avez-vous rencontré les problèmes suivants concernant [la livraison, l'état de votre colis, lors de la livraison, le livreur] ?

Les résultats confirment que les difficultés rencontrées lors de la réception de colis sont plus fréquentes dans les zones les plus denses, en particulier dans l'agglomération parisienne. Seuls 15 % des habitants de cette zone déclarent n'avoir rencontré aucune difficulté, tandis que 27 % évoquent au contraire dix difficultés ou plus, une proportion bien plus élevée que dans le reste du territoire.

À mesure que la densité urbaine augmente, la fréquence et le cumul des problèmes logistiques s'intensifient. Dans les communes de 100 000 habitants ou plus, près de 40 % des destinataires déclarent avoir rencontré au moins 6 difficultés, un niveau déjà supérieur à celui des zones rurales ou semi-urbaines.

À l'inverse, les territoires peu ou moyennement denses, c'est-à-dire les communes de moins de 100 000 habitants, apparaissent nettement moins exposés : entre 25 % et 27 % des habitants de ces zones n'ont signalé aucune difficulté, et la part de ceux ayant rencontré des problèmes importants reste plus faible.

Graphique 16 – Variété de difficultés rencontrées selon la taille d'unité urbaine de la commune de résidence  
- en % -



Enquête CREDOC-Arcep : Satisfaction des particuliers destinataires de colis

Champ : ensemble des répondants à l'enquête

Questions : Q35 à Q37. Au cours des 6 ou 12 derniers mois, avez-vous rencontré les problèmes suivants concernant [la livraison, l'état de votre colis, lors de la livraison, le livreur] ?

### 1.3.D. En cas de difficulté, les destinataires de colis se tournent en premier lieu vers la plateforme d'achat

Selon l'article L. 221-15 du Code de la consommation<sup>29</sup>, le vendeur est responsable « *de la bonne exécution des obligations résultant du contrat conclu à distance* ». Le consommateur (ici le destinataire du colis dans le cas d'un achat en ligne ou en VPC) doit donc contacter en priorité la plateforme d'achat ou le vendeur en cas de problème.

Deux-tiers des destinataires de colis contactent effectivement la plateforme d'achat ou le vendeur en cas de difficulté de livraison mais un tiers préfère prendre contact avec le livreur. C'est en particulier le cas pour les jeunes adultes (18- 24 ans) qui, pour près de la moitié d'entre eux (45 %), ont contacté prioritairement le transporteur<sup>30</sup>.

C'est également le cas pour ceux qui ont reçu un ou plusieurs colis envoyés par des proches (44 %). Dans ce cas, les destinataires ne peuvent a priori pas se tourner vers le service client de l'expéditeur, ce dernier n'étant pas un commerçant. La part des destinataires de colis envoyés à la suite d'une vente par correspondance, qui contacte l'entreprise de livraison en cas de problème est, elle aussi, plus élevée que la moyenne (38 %).

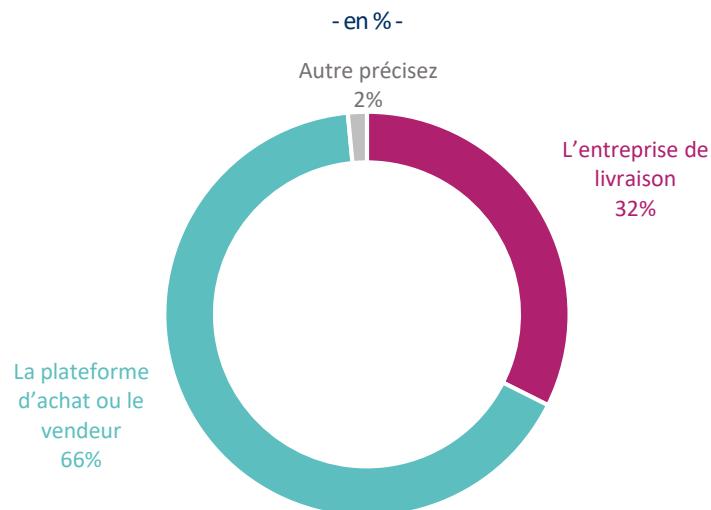
Le type de contact ne varie pas selon la fréquence de réception des colis. Le choix de l'interlocuteur dépend toutefois du type et du nombre de difficultés rencontrées. Ainsi, en cas de difficultés relationnelles avec le livreur, les destinataires de colis ont davantage tendance par rapport à la moyenne à contacter l'entreprise de livraison

<sup>29</sup> Source : [https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article\\_lc/LEGIARTI000032226852](https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000032226852)

<sup>30</sup> Il est aussi possible selon la situation, que le transporteur contacte le destinataire en amont de la livraison afin de régler une difficulté ou anticiper un problème

(36 %). Les destinataires de colis ayant rencontré un grand nombre de difficultés (10 ou plus) prennent eux-aussi plus aisément contact avec le transporteur (42 %).

Graphique 17 –En cas de problème de livraison, qui avez-vous l'habitude de contacter en premier (Q31) ?



Enquête CREDOC-Arcep : Satisfaction des particuliers destinataires de colis  
Champ : ensemble des répondants à l'enquête

## 2. Cinq grandes catégories de destinataires de colis

### Synthèse

On peut distinguer cinq profils de destinataires de colis selon la fréquence et la diversité de leurs pratiques, le type d'expéditeur, les modes de livraison et le niveau de satisfaction.

Deux catégories minoritaires se caractérisent par un faible recours à la livraison et une satisfaction moindre. La première (13 % des répondants) regroupe des individus recevant peu de colis, souvent via la vente par correspondance ou le commerce entre particuliers, et rapportant de nombreuses difficultés. La seconde (2 %) correspond à des destinataires très occasionnels, recevant principalement des colis envoyés par des proches, avec une satisfaction moyenne.

Deux autres groupes représentent les deux tiers des destinataires et se distinguent par une expérience plus régulière et diversifiée. Le premier (31 %) correspond à des destinataires occasionnels, généralement satisfaits (note moyenne de 8,9/10) et peu confrontés à des difficultés. Le second (37 %) rassemble des destinataires recevant des colis de manière régulière, mais parfois sources d'insatisfaction (avec une plus faible part de notes élevées que la moyenne). Ces derniers reçoivent une variété moyenne de colis, principalement via le commerce en ligne professionnel.

Enfin, la cinquième catégorie (17 %) correspond aux « grands consommateurs » : ils reçoivent des colis très fréquemment (plusieurs fois par mois), issus de sources variées (BtoC, CtoC, VPC et envois personnels). Leur satisfaction est élevée (8,4/10), bien qu'ils rapportent aussi plus de difficultés, proportionnelles à leur volume de livraisons.

L'analyse de l'expérience globale de la livraison de colis fait donc apparaître des comportements et des appréciations variables au sein de la population, sans que les caractéristiques individuelles (lieu de vie, situation socio-économique, éléments biographiques, composition du ménage...) ne suffisent à en résumer les variations.

A la lumière de ces premiers résultats, il est donc proposé ici d'établir une typologie des destinataires de colis. Cette approche statistique permet d'identifier des groupes d'individus partageant des caractéristiques semblables au sein d'un même groupe, avec des différences les plus marquées possibles entre les groupes eux-mêmes (voir encadré ci-après).

A l'issue de cette analyse, cinq catégories de personnes destinataires de colis peuvent être identifiées. Leurs principales caractéristiques relatives à la livraison de colis sont synthétisées dans le Graphique 18. Ces catégories de destinataires, ainsi que leurs caractéristiques, sont détaillées dans cette partie, et seront mobilisées dans la suite du présent rapport.

Graphique 18 –Synthèse des principales sur-représentations relatives à l'expérience de livraison, par catégorie de destinataires

- En % -

	Recours rare à la livraison 13%	Pas de recours au commerce en ligne 2%	Livraisons occasionnelles 31%	Livraisons régulières, pouvant être peu satisfaisantes 37%	Livraisons très fréquentes et satisfaisantes 17%
@	13% une à deux fois par semaine ou moins	23% une à deux fois par semaine ou moins	7% une à deux fois par semaine ou moins	99% tous les jours ou presque	99% tous les jours ou presque
Âge	28% -25 ans	24% -25 ans 33% 60 ans ou plus	29% 60 ans ou plus	35% 25-39 ans	48% 25-39 ans
Unité urbaine	39% agglo > 100 000 (hors agglo parisienne)	--	43% agglo <20 000 ou communes rurales	--	30% agglo > 100 000 30% agglo parisienne
Logement	45% appartement	50% appartement	65% maison	58% appartement	--
Gardien	56% oui	57% non	63% non	58% non	60% oui
Proximité	72% bureau de poste	42% éloigné bureau poste 33% éloigné point relais	27% éloigné point relais	--	77% bureau de poste 82% point relais
Santé perçue	37% handicap 22% étant de santé peu ou pas satisfaisant	35% handicap 23% étant de santé peu ou pas satisfaisant	79% pas de handicap	80% pas de handicap	84% état de santé satisfaisant ou très satisfaisant
Statut d'emploi	22% inactifs (hors chômage, retraite)	24% retraité 30% inactifs (hors chômage, retraite)	24% retraité	67% en emploi	75% en emploi
PCS	17% agri., artisan, commerçant, etc.	--	--	21% professions intermédiaires	27% cadres et prof. Intellectuelles sup.
Télétravail	34% oui totalement	78% non	68% non	59% non	22% oui totalement 38% oui partiellement

Enquête CREDOC-Arcep : Satisfaction des particuliers destinataires de colis  
Champ : Ensemble des destinataires

Note : Tous les chiffres notés dans cette synthèse correspondent à des sur-représentations pour la catégorie de destinataires par rapport à la moyenne, statistiquement significatives au seuil de 5 % ou 10 % (Z-test)

## Méthode pour établir une typologie

Concrètement, la méthode retenue pour établir cette typologie repose sur trois étapes.

Dans la **première**, on réalise une analyse en composantes multiples (ACM), qui permet de synthétiser sur quelques axes un grand nombre de variables « qualitatives », c'est-à-dire non numériques. En pratique, des variables quantitatives (telles que l'âge) peuvent y être intégrées à condition d'être synthétisées en catégories auparavant. Cette étape permet de résumer l'information contenue dans les variables d'origine, les axes construits permettant de représenter les écarts observés entre les individus de la base de données. En l'occurrence, les variables suivantes ont été retenues pour la constitution des axes :

- En moyenne, à quelle fréquence avez-vous reçu des colis au cours des 6 ou 12 derniers mois ? (la fréquence « jamais » a été fusionnée avec « une seule fois au cours des derniers mois »)
- Quels colis avez-vous reçu au cours des 6 ou 12 derniers mois ? (uniquement pour identifier le nombre de produits différents reçus, catégorisé comme suit : un seul type / 2 ou 3 types / 4 ou 5 types / 6 types ou plus)
- Pour chacun des produits reçus au cours des 6 ou 12 derniers mois, pouvez-vous préciser quels en étaient les expéditeurs ? (uniquement pour identifier le fait d'avoir reçu au moins un colis en BtoC / CtoC / VPC ou envoyé par un proche)
- Au cours de ces 6 ou 12 derniers mois, quels modes de livraison avez-vous le plus utilisé ? (Mode de livraison le plus fréquent)
- En cas de problème de livraison, qui avez-vous l'habitude de contacter en premier ?
- De manière générale, pouvez-vous indiquer sur l'échelle suivante, votre niveau de satisfaction concernant votre expérience de livraison de colis au cours de ces 6 ou 12 derniers mois ? (catégorisé comme suit : note de 1 à 3 / note de 4 à 6 / note de 7 ou 8 / note de 9 ou 10)
- Lors des 6 ou 12 derniers mois, avez-vous rencontré des problèmes pour recevoir vos colis ?
- A rencontré des problèmes de livraison / d'intégrité du colis / avec le livreur (questions Q31 à Q33).

Le premier axe de l'ACM oppose les personnes n'ayant pas rencontré de difficultés à celles en ayant rencontré. Le second oppose des personnes ayant des pratiques de livraison diversifiées et fréquentées, à celles ayant des pratiques à la fois moins fréquentes et moins diverses.

La typologie en elle-même est réalisée dans la **seconde** étape. Nous avons retenu une méthode de classification ascendante hiérarchique (CAH). Celle-ci consiste à séparer les individus de manière itérative. A chaque itération, un nouveau groupe est obtenu en isolant des individus qui diffèrent fortement des autres. Le nombre de groupes est défini selon un critère appelé *inertie*, mesurant l'importance des différences entre le nouveau groupe créé et le précédent groupe. En pratique, les individus n'ayant reçu aucun colis relevant du commerce en ligne présentent un profil particulier. Nous les avons donc retirés de cette étape et les analysons comme constituant une classe à part entière.

Il s'agit enfin dans la **troisième** étape de caractériser les catégories obtenues, en analysant les différences structurantes entre les individus qui les composent. C'est cette caractérisation qui est détaillée dans cette partie du rapport d'étude.

### 2.1. Deux catégories minoritaires de destinataires reçoivent peu de colis, et ont une satisfaction globale relativement faible

Tout d'abord, 13 % de l'échantillon correspond à des individus ayant un **recours rare à la livraison**. Par rapport aux autres destinataires de colis, ils ont une fréquence de réception nettement plus faible et peu diversifiée. En effet, 40 % de ces destinataires n'ont reçu qu'un colis au cours des 6 ou 12 derniers mois, contre 13 % sur l'ensemble des répondants. En outre, la moitié (48 %) n'a reçu qu'un seul type de colis au cours de la période, contre 22 % sur l'ensemble des répondants.

Ces colis relèvent majoritairement de la vente par correspondance (pour 43 % d'entre eux, contre 21 % en moyenne) ou du commerce en ligne CtoC (53 %, contre 41 % en moyenne). A l'inverse, ils ont très nettement moins recours au commerce électronique BtoC (36 % citent ce type de livraisons, contre 85 % des destinataires de colis), et ils sont proches de la moyenne concernant la réception de colis envoyés par des proches (8 %, contre 7 % en moyenne). Ces destinataires optent plutôt pour la livraison en point relais (46 %, soit 10 points de plus que la moyenne) ou bureau de poste (24 %, soit 20 points de plus que la moyenne). Ils sont en revanche nettement en retrait concernant la livraison à domicile (19 % ont eu recours à ce mode de livraison, contre 51 % en moyenne).

Ils signalent fréquemment des problèmes rencontrés puisque 89 % d'entre eux citent des difficultés pendant la livraison, 70 % des problèmes en lien avec l'intégrité de leurs colis, et 77 % des problèmes en lien avec le livreur. Moins d'un tiers d'entre eux déclarent rencontrer des difficultés seulement dans de rares cas (27 %), alors que cette situation concerne 77 % des destinataires de colis. En définitive, leur niveau de satisfaction est significativement plus faible que la moyenne mais reste relativement haut (leur satisfaction est de 7,1 sur 10). Au-delà de cet écart en termes de note moyenne, on retrouve dans cette catégorie de destinataires une part relativement importante de personnes ayant attribué une note de satisfaction globale inférieure ou égale à 6 (28 %), alors que cette pratique est très limitée parmi les destinataires de colis (11 %).

La seconde catégorie dont la pratique de livraison est faible représente seulement 2 % de l'échantillon<sup>31</sup>. Elle est constituée des destinataires qui n'ont **pas recours au commerce en ligne**<sup>32</sup> (BtoC, CtoC) **ni à la vente par correspondance**, (VPC). Ces destinataires reçoivent un faible nombre de colis, comme ceux de la catégorie précédente : 51 % d'entre eux n'ont reçu qu'un seul colis au cours des 6 ou 12 derniers mois. Leur pratique est encore moins diversifiée, puisque 80 % n'ont reçu qu'un seul type de colis. Ce sont donc des destinataires très occasionnels, qui reçoivent surtout des colis envoyés par des proches ou des colis atypiques tels que les box internet<sup>33</sup>.

Une grande partie d'entre eux n'a rencontré que rarement des difficultés dans le processus de livraison (73 %, soit une proportion proche de la moyenne). Ils citent moins souvent que la moyenne les difficultés spécifiques liées à la livraison, à l'intégrité du colis ou au livreur. Leur satisfaction globale est moyenne (7,9 sur 10), mais 22 % d'entre eux attribuant une note de satisfaction inférieure ou égale à 6 sur 10 (soit deux fois plus souvent que la moyenne).

## 2.2. Deux catégories regroupent les deux tiers des destinataires, qui reçoivent fréquemment des colis et ont des expériences de livraison plutôt diversifiées

Une troisième catégorie, regroupant 31 % des destinataires de colis, reçoit des **livraisons occasionnelles**. Environ la moitié d'entre eux reçoivent des colis moins d'une fois par mois (51 %), soit plus fréquemment que la moyenne (39 %). Toutefois, par comparaison aux deux catégories décrites précédemment, ils ont tendance à recevoir des colis plus fréquemment. Par exemple, 19 % d'entre eux reçoivent plusieurs colis par mois : cette proportion est inférieure à la moyenne (32 %), mais nettement supérieure à celle observée dans les catégories précédentes (resp. 5 % et 14 %). Ils reçoivent également des colis plus diversifiés, tout en restant légèrement en retrait de la moyenne : si 79 % d'entre eux ont reçu 3 types de colis ou moins, cette proportion s'élève à plus de 90 % dans les deux précédentes catégories. Ils ont surtout recours à la livraison BtoC, citée par 89 % de ces destinataires occasionnels (contre 85 % en moyenne). Ils sont en revanche en retrait pour le commerce en ligne CtoC (22 %,

<sup>31</sup> Notons que cette seconde catégorie correspond à un effectif pondéré de seulement 75 individus, ce qui limite la possibilité de réaliser des analyses approfondies sur cette population.

<sup>32</sup> Ces destinataires n'ayant pas effectué eux-mêmes la commande, les questions portant sur le choix du mode de livraison ne leur ont pas été posées dans le cadre de l'enquête.

<sup>33</sup> Ce colis a souvent été considéré comme hors champ car la personne interrogée ne l'a déclaré dans aucun des autres types de colis (ni issu du commerce en ligne professionnel ou entre particulier, ni de la VPC, ni envoyé par un proche). Les répondants concernés ont sélectionné le type « Autre » pour ce colis.

contre 41 %), la vente par correspondance (13 %, contre 21 %) ou la réception de colis envoyés par des proches (1 %, contre 8 %).

Concernant le lieu de livraison, ils privilégièrent plus souvent que la moyenne la livraison à domicile (61 %, soit 10 points de plus que la moyenne), sans présenter d'écart structurant sur les autres options de livraison.

Enfin, leur expérience de la livraison est très positive. Une très large majorité de ces destinataires (87 %) déclarent n'avoir jamais rencontré de problème, alors que, sur l'ensemble des répondants, 38 % n'ont jamais rencontré de problème. Leur note de satisfaction globale est logiquement plus élevée que la moyenne (8,9 sur 10), dont une très large majorité de notes supérieures ou égales à 9 : 70 % de ces destinataires occasionnels ont attribué une note de satisfaction supérieure ou égale à 9, contre 46 % en moyenne.

La quatrième catégorie de destinataires s'apparente en partie à celle-ci. Elle regroupe la plus grande part de destinataires (37 %), qui reçoivent des **colis de manière régulière**. Toutefois, dans cette catégorie, les livraisons **peuvent être sources d'insatisfaction**.

Ces destinataires reçoivent des colis fréquemment : 71 % en ont reçu une fois par mois ou plus, ce qui les place au-dessus de la moyenne (61 %). Ces colis sont également relativement diversifiés, puisque 86 % des destinataires de cette catégorie ont reçu entre 2 et 5 types de colis (contre 67 % en moyenne). Ils sont cependant très peu nombreux (2 %) à recevoir 6 types ou plus de colis, ce qui les place plutôt dans une position médiane. De même, la quasi-totalité d'entre eux reçoivent des colis de type BtoC, mais ils sont proches de la moyenne concernant les colis de type CtoC (39 %), et en retrait pour la vente par correspondance ou les envois de proches. Les lieux de livraison qu'ils privilégièrent sont très proches de la moyenne décrite dans la partie précédente de ce rapport.

Leur appréciation globale de la livraison est de 7,8 sur 10, avec une large majorité de notes comprises entre 7 et 8 (59 %), mais moins de notes très élevées que la moyenne (29 % de ces destinataires attribuent une note de 9 ou 10 à leur expérience globale, contre 46 % en moyenne). Une très large majorité indique ne rencontrer des problèmes que rarement (70 %, contre 39 % en moyenne), mais ils sont moins nombreux que la moyenne à n'en avoir jamais rencontré.

### 2.3. 17 % des destinataires ont recours de manière très fréquente et diversifiée à la livraison

La dernière catégorie identifiée est celle qui fait l'objet de **livraisons très fréquentes, avec une satisfaction généralement élevée**.

Ces destinataires se distinguent par la fréquence et la diversité élevées de leurs pratiques de livraison. Ils sont deux fois plus nombreux que la moyenne à déclarer recevoir des colis plusieurs fois par mois (71 %, contre 32 %). La moitié d'entre eux a reçu 6 types de colis ou plus au cours de la période d'étude (53 %), et environ un tiers additionnel en a reçu de 4 ou 5 types (35 %). A l'inverse, la part de ceux qui n'auraient reçu qu'un seul type de colis est nulle pour ce groupe. La provenance de ces colis est également très diverse et le recours aux différents modes d'envoi plus élevé que la moyenne pour tous les types de colis identifiés dans l'enquête. Ainsi, la quasi-totalité a reçu au moins un colis issu du commerce en ligne BtoC, et les trois quarts en CtoC (77 %). Les commandes de type VPC sont également sur-représentées (49 %, contre 21 % en moyenne), de même que les colis envoyés par des proches (25 %, contre 7 % en moyenne).

Ces destinataires favorisent la réception à domicile dans 58 % des cas (légèrement plus que la moyenne, qui s'établit à 51 %). Ils s'éloignent relativement peu de la moyenne concernant les autres modes de réception, les points relais étant cités par un tiers de ces destinataires.

Enfin, ces destinataires sont généralement très satisfaits, plus de la moitié attribuent une note supérieure ou égale à 9 sur 10 à leur expérience globale (53 %), avec une note moyenne de 8,4. Pour autant, les difficultés liées à la livraison ne sont pas absentes : si 46 % de ces destinataires disent n'en rencontrer que rarement (dans moins d'un quart des cas), 14 % en rencontre à chaque fois ou presque (contre 4 % en moyenne), et une faible proportion seulement déclare ne jamais en rencontrer (17 %, contre 38 % en moyenne). Cette fréquence des difficultés est probablement à mettre en lien avec la fréquence du recours à la livraison et à sa diversité pour ce groupe.

## 2.4. Derrière les pratiques de livraison, des profils d'usagers diversifiés

Les différentes catégories de destinataires décrites ci-avant présentent également des écarts en termes de profils et de conditions de vie. Ainsi, comme synthétisé dans le Graphique 19, les deux premières en particulier se distinguent par une plus forte proportion d'inactifs (hors retraités ou chômeurs). Ces destinataires se déclarent en moins bonne santé par rapport à la moyenne. Ces destinataires de colis sont moins souvent internautes du quotidien, mais on y trouve tout de même une plus forte proportion de jeunes (moins de 25 ans) que dans la moyenne des destinataires. Les personnes appartenant à la première catégorie (recours rare à la livraison) habitent plus souvent dans une grande agglomération (hors agglomération parisienne), ce qui peut sans doute expliquer en partie leur plus grande proximité aux bureaux de poste ou le fait qu'elles habitent plus souvent en appartement. Lorsque ces personnes travaillent, elles exercent plus souvent que la moyenne un emploi d'agriculteur exploitant, artisan, commerçant ou chef d'entreprise. Ces destinataires ont par ailleurs plus fréquemment déclaré télétravailler durant tout leur temps de travail.

Graphique 19 –Synthèse des principales sur-représentations de profil par catégorie de destinataires

- En % -

	Recours rare à la livraison 13%	Pas de recours au commerce en ligne 2%	Livraisons occasionnelles 31%	Livraisons régulières, pouvant être peu satisfaisantes 37%	Livraisons très fréquentes et satisfaisantes 17%
Fréquence livraison	39% une seule fois au cours de la période	51% une seule fois au cours de la période	52% moins d'une fois par mois	71% une fois par mois ou plus	71% plusieurs fois par mois
Types de colis	49% un seul type	80% un seul type	79% 3 types ou moins	86% 2 à 5 types	53% 6 types ou plus
E-commerce	36% pas de BtoC 53% CtoC	Aucun e-commerce	89% BtoC 78% pas de CtoC	98% BtoC	99% BtoC
VPC	43% oui	Aucun VPC	87% non	92% non	49% oui
Envoi de proches	8% oui	57% oui	99% non	99% non	25% oui
Lieux de livraisons	46% en point relais 24% en bureau de poste	--	61% à domicile	8% en locker ou consigne automatique	58% à domicile
En cas de difficulté	70% plateforme d'achat ou vendeur	73% plateforme d'achat ou vendeur	54% transporteur	33% plateforme d'achat ou vendeur	40% transporteur
Satisfaction globale	28% note de 6 ou moins	22% note de 6 ou moins	70% note de 9 ou 10	59% note de 7 ou 8	53% note de 9 ou 10 46% rarement 14% à chaque fois ou presque
Fréquence des difficultés	41% souvent ou à chaque fois ou presque	59% jamais	87% jamais	82% rarement ou jamais	

Enquête CREDOC-Arcep : Satisfaction des particuliers destinataires de colis  
Champ : Ensemble des destinataires

Note : Tous les chiffres notés dans cette synthèse correspondent à des sur-représentations pour la catégorie de destinataires par rapport à la moyenne, statistiquement significatives au seuil de 5 % ou 10 % (Z-test)

Les destinataires de colis des catégories recevant des livraisons occasionnelles ont une certaine proximité avec ceux qui ont rarement recours à la livraison. En particulier, ils sont relativement peu internautes par rapport à la moyenne. Ils sont également plus souvent âgés de 60 ans ou plus, résident dans des territoires plus ruraux,

caractérisés par un plus fort éloignement aux points relais. Ces personnes sont plus souvent retraitées que la moyenne, n'exercent pas leur profession en télétravail lorsqu'elles sont en activité, et déclarent peu de difficultés de santé.

Les personnes recevant des livraisons régulières, pouvant être sources d'insatisfaction, sont-elles presque toutes internautes du quotidien, et plus souvent que la moyenne d'âge compris entre 25 et 39 ans. Plus souvent actives en emploi que celles de la catégorie recevant des livraisons occasionnelles, ces personnes partagent avec elles un état de santé perçu meilleur que la moyenne. Lorsqu'elles travaillent, elles exercent souvent une profession intermédiaire, et ont moins recours que la moyenne au télétravail.

Enfin, les personnes qui sont destinataires de livraisons très fréquentes sont plus souvent internautes elles aussi, urbaines, résidant en appartement dans des zones peu éloignées des services. Elles sont majoritairement en emploi, et plus souvent que la moyenne dans des professions de cadre ou profession intellectuelles supérieures, avec la possibilité de télétravailler.

### 3. L'expérience du dernier colis : au moment de la commande

#### Synthèse

Lors de la commande, la majorité des destinataires estime que les informations essentielles — prix, délais et options de livraison — sont clairement indiquées. Plus de 80 % des destinataires de colis issus du commerce en ligne professionnel et près des deux tiers pour les colis entre particuliers déclarent avoir eu accès à ces données. Les modalités de remise du colis et l'identité de l'opérateur sont aussi généralement identifiées. Les droits de douane et l'impact environnemental restent des informations peu visibles (autour de 25 % des cas).

La livraison à l'adresse de son choix demeure l'option la plus souvent proposée, notamment pour le commerce en ligne professionnel (près de 90 % des cas). La livraison en point relais est également répandue, proposée à plus de sept destinataires sur dix. Les consignes automatiques et les bureaux de poste sont davantage utilisés dans les échanges entre particuliers. La possibilité de choisir la date ou le créneau horaire de livraison reste limitée pour les colis issus du commerce en ligne professionnel (42 %) mais un peu plus fréquente pour les colis en CtoC (49 %).

Le choix du mode de livraison varie selon le canal : les destinataires d'un colis en provenance de sites professionnels favorisent la livraison à domicile (62 %), tandis que ceux ayant recours aux plateformes entre particuliers privilégient les points relais (42 %). Ces choix reflètent à la fois les politiques des plateformes et la densité territoriale. Les destinataires urbains ou vivant en appartement privilégient plus souvent les points relais ou consignes, alors que les habitants de maisons, notamment en zones rurales, optent davantage pour la livraison à domicile.

Dans cette partie et les suivantes, l'expérience pour le dernier colis reçu est détaillée, pour les trois types d'expéditeurs que sont les sites de commerce en ligne professionnels<sup>34</sup>, les sites de commerce en ligne entre particuliers<sup>35</sup> ou les proches<sup>36</sup>. Chaque partie concerne une étape du processus :

- Les prises de décisions en amont de la livraison (notamment le choix du lieu) ;
- Les informations transmises pendant la livraison et l'opérateur de livraison ;
- Les difficultés rencontrées et la satisfaction ;
- L'expérience du retour (le cas échéant).

Pour faciliter la comparaison, les types d'expéditeurs sont traités conjointement, mettant ainsi en lumière leurs points communs et éventuelles divergences.

Cette section s'intéresse à l'étape de la prise de commande dans le parcours du dernier colis reçu.

#### 3.1. Le prix de la livraison et les différentes options sont bien visibles sur les sites de commerce en ligne

Le prix, les délais de livraison et les différentes options de livraison semblent clairement indiqués et identifiés par une très large majorité des destinataires d'un colis expédié par un site de commerce en ligne. Un peu plus

<sup>34</sup> 85 % des destinataires de colis ont reçu un colis issu du commerce en ligne professionnels soit 3406 individus pondérés

<sup>35</sup> 41 % des destinataires de colis ont reçu un colis issu du commerce en ligne entre particuliers soit 1634 individus pondérés

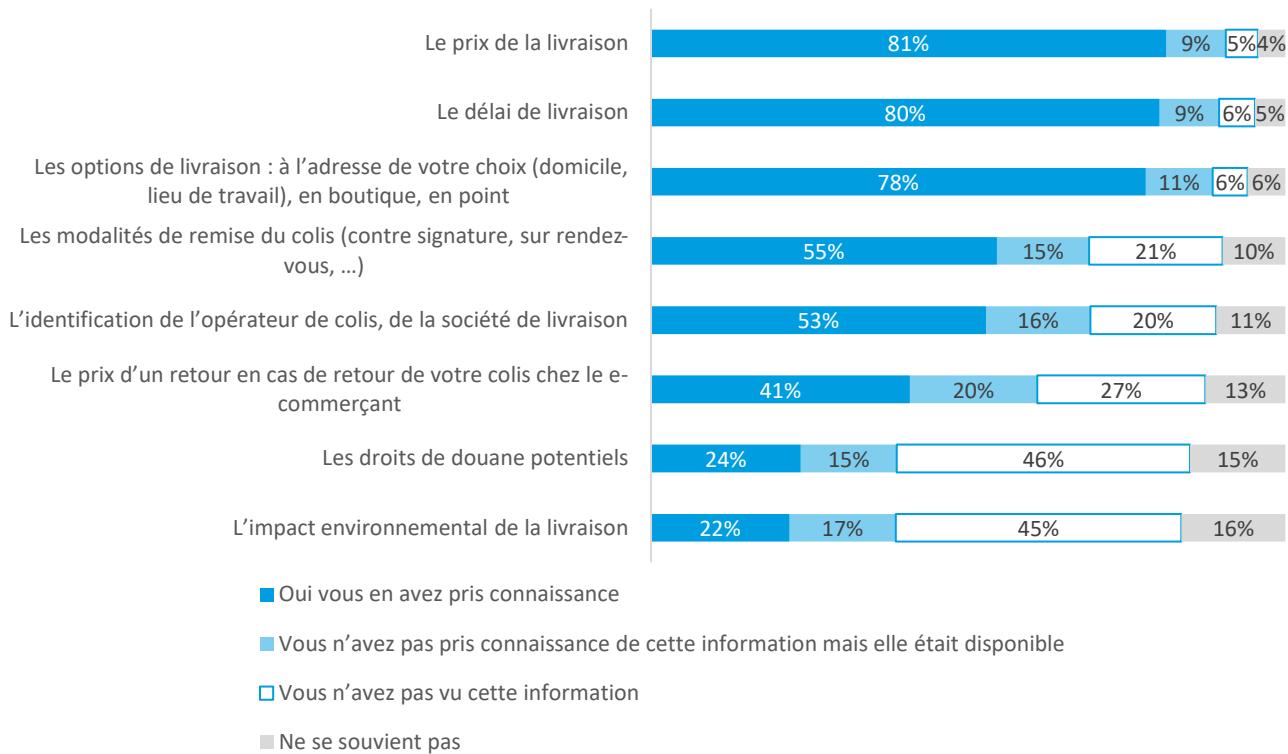
<sup>36</sup> 7 % des destinataires de colis ont reçu un colis envoyé par un proche soit 279 individus pondérés

de la moitié de ces destinataires ont pris connaissance des modalités de remise du colis et autant ont pu identifier l'opération de livraison.

Les droits de douane est une information peu visible ou peu disponible, identifiée par un quart des destinataires de colis. Il est par ailleurs possible que les colis livrés ne soient pas concernés par ces droits.

Graphique 20 –Lors de la commande de votre colis de type « *e-commerce de professionnels* », avez-vous pris connaissance des informations suivantes, sur la plateforme d'achat (Q56) ?

- En %, plusieurs réponses possibles –



Enquête CREDOC-Arcep : Satisfaction des particuliers destinataires de colis

Champ : Destinataires ayant reçu un colis expédié par un site de commerce en ligne professionnel (hors enquêtés téléphoniques et individus n'ayant pas réalisé les démarches)

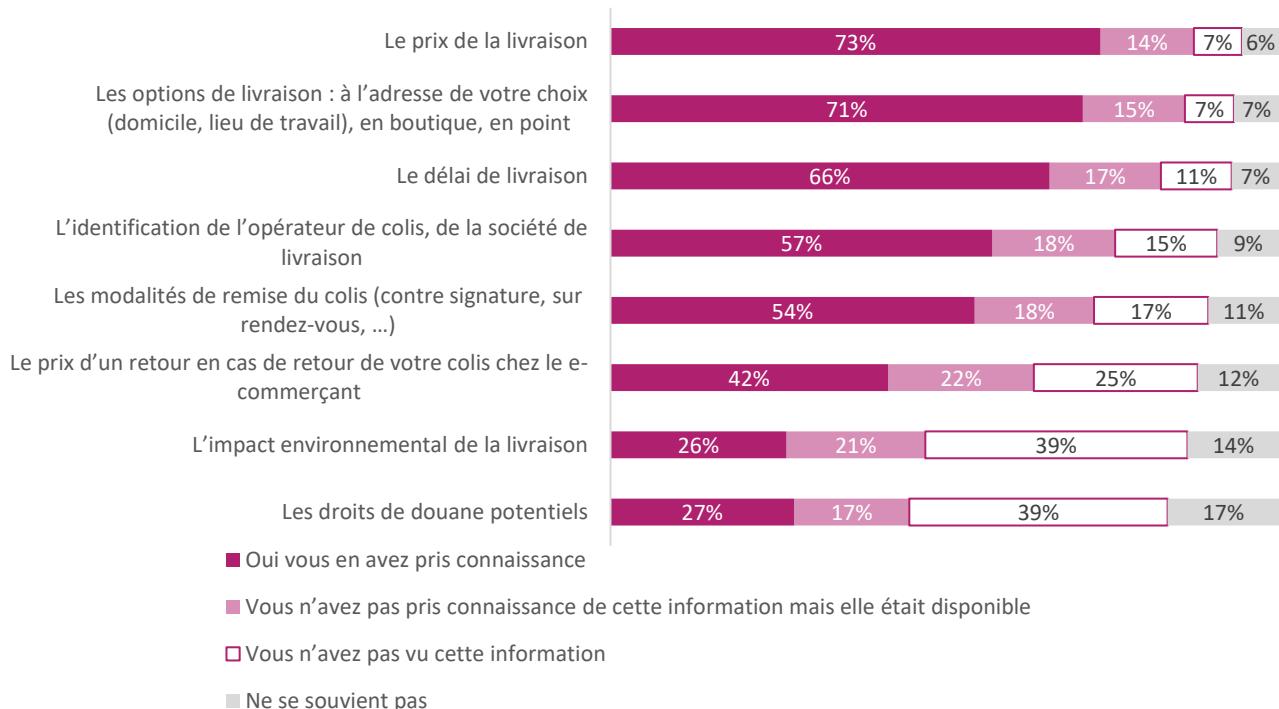
Enfin, l'impact environnemental a été mentionné par 22 % des destinataires de colis. L'identification de cette information a probablement un lien avec l'intérêt porté à l'écologie : le tiers (33 %) des destinataires des colis se disant intéressés par la livraison « verte » ont pris connaissance de cette donnée.

Comme pour les colis expédiés par des sites de commerce en ligne professionnels, les destinataires de colis expédiés par des sites de commerce en ligne entre particuliers ont bien identifié le prix de la livraison (73 %) et les options de livraison (71 %). Les délais de livraison semblent nettement moins mis en avant dans ce cas, puisque seuls 66 % des destinataires de ces colis en ont pris connaissance alors qu'ils étaient 80 % à en avoir pris connaissance pour un colis envoyé par un professionnel. La raison est probablement l'expéditeur : étant un particulier, il peut mettre du temps avant de déposer le colis pour envoi.

A l'inverse, l'opérateur de livraison est légèrement mieux identifié ici, puisque 57 % des destinataires d'un colis envoyé par un particulier, dans le cadre d'un achat en ligne, ont obtenu cette information, contre 53 % de ceux ayant reçu un colis d'un professionnel.

Graphique 21 –Lors de la commande de votre colis de type « e-commerce entre particuliers », avez-vous pris connaissance des informations suivantes, sur la plateforme d'achat (Q87) ?

- En %, plusieurs réponses possibles -



Enquête CREDOC-Arcep : Satisfaction des particuliers destinataires de colis

Champ : Destinataires ayant reçu un colis expédié par un site de commerce en ligne entre particuliers (hors enquêtés téléphoniques et individus n'ayant pas réalisé les démarches)

La catégorie des individus ayant rarement recours à la livraison de colis constitue le groupe ayant le plus rarement identifié les différentes informations mises à disposition lors des commandes de produits sur un site de commerce en ligne entre particuliers<sup>37</sup>. Profil aux revenus modestes, ils ont néanmoins plus rarement noté l'information du prix de la livraison en cas de commande sur un site de commerce en ligne entre particuliers (44 %). Ils ont aussi moins souvent pris connaissance des options de livraison (49 %), des délais (39 %), des modalités de remise du colis (36 %) ou du nom de l'opérateur de livraison (40 %). Cela peut traduire leur moindre familiarité avec la livraison en général.

Concernant les informations plus rarement connues de l'ensemble des destinataires de colis, ils ne se différencient pas. Ainsi, ils ont identifié aussi bien que les autres destinataires le prix d'un retour, le montant des droits de douane ou encore l'impact environnemental de la livraison.

A l'inverse, les « grands consommateurs » de colis (catégorie 5) se distinguent des autres en identifiant mieux les informations plus rarement vues. Ils ont, par exemple, concernant les colis envoyés par un site de commerce en ligne entre particuliers, pris davantage connaissance des montants des retours (50 %), des montants des droits de douane (36 %) ou de l'impact écologique de la livraison (34 %).

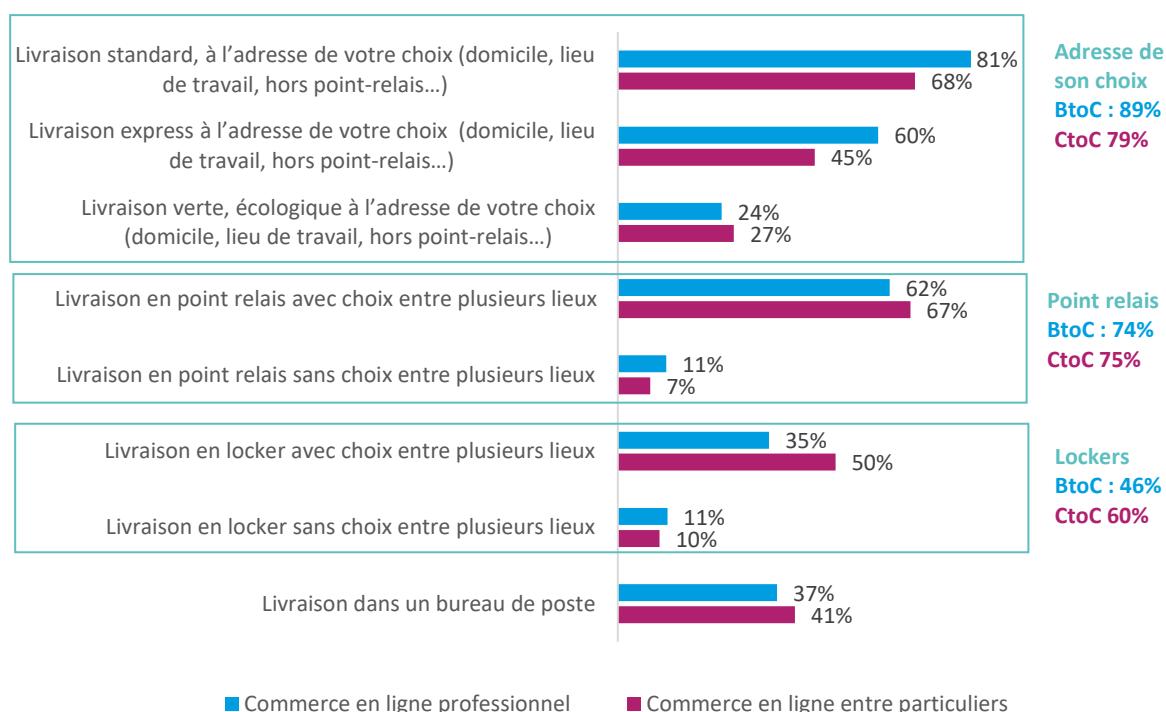
<sup>37</sup> L'analyse des résultats pour les achats réalisés sur un site de e-commerce de professionnels amène aux mêmes constats que pour les achats réalisés sur un site de e-commerce entre particuliers. Par ailleurs, cette classe a peu recours au site de professionnels contrairement à la moyenne. Ne sont donc présentés ici que les résultats pour le e-commerce entre particuliers.

### 3.2. La livraison à domicile ou en point relais proposée dans la grande majorité des cas

Comme le montre le Graphique 22, la livraison à l'adresse de son choix reste l'option la plus couramment proposée dans les deux circuits, mais elle est nettement plus fréquente dans le commerce en ligne de professionnels (89 %) que pour les plateformes entre particuliers (79 %). Il s'agit le plus souvent d'une livraison standard, et dans une moindre mesure d'une livraison express. La livraison « verte » est plus rarement proposée. Cette dernière option semble néanmoins être plus souvent un choix pour les habitants de l'agglomération parisienne : respectivement 28 % des destinataires d'un colis envoyé par un professionnel et 33 % de ceux d'un colis envoyé par un particulier ont choisi ce mode de livraison.

La livraison en point relais avec choix du lieu est très largement répandue dans les deux types de commerce en ligne, proposée dans près des trois quarts des cas. À l'inverse, la version sans choix du point relais reste marginale.

Graphique 22 –Lors de la commande de votre colis, avez-vous eu la possibilité de choisir entre les options de livraisons suivantes :  
- En %, plusieurs réponses possibles -



Enquête CREDOC-Arcep : Satisfaction des particuliers destinataires de colis  
Champ : Destinataires ayant reçu un colis expédié par un site de commerce en ligne professionnel ou entre particuliers (hors enquêtés téléphoniques et individus n'ayant pas réalisé eux-mêmes les démarches)  
Questions : Q57 pour le commerce en ligne professionnel, Q88 pour le commerce en ligne entre particuliers

Les consignes automatiques sont plus souvent proposées par les sites de commerce en ligne entre particuliers (60 %) que dans le BtoC (46 %). Comme pour les points relais, il est généralement possible de choisir entre plusieurs casiers lors de la livraison.

Enfin, la livraison en bureau de poste a été proposée à 37 % des destinataires de colis à la suite d'un achat sur un site de commerce en ligne professionnel et 41 % sur un site de commerce en ligne entre particuliers. Ce mode

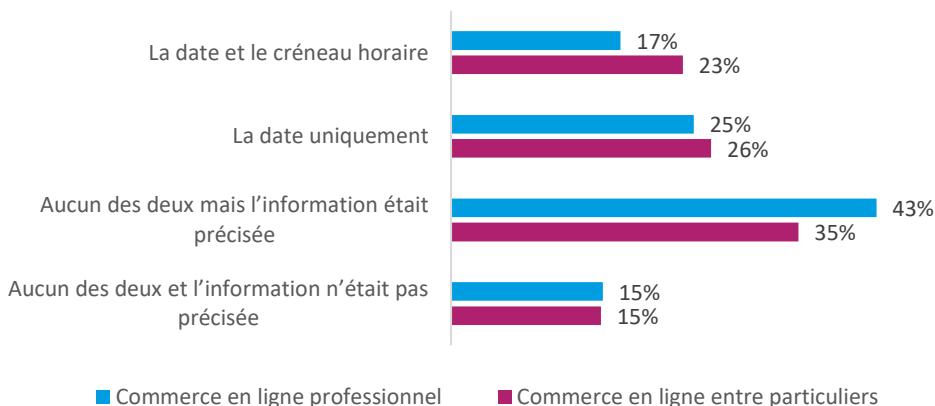
de livraison est plus fréquemment proposé aux habitants de l'agglomération parisienne ayant reçu un colis BtoC (44 %) et plus rarement pour ceux vivant en zone rurale (32 %). De manière assez logique ce mode de livraison est plus rarement proposé (ou identifié) par les destinataires de colis vivant éloignés d'un bureau de poste (27 %), tout comme d'un point relais (27 %) ou de transports en commun (29 %).

Dans la majorité des cas, pour un colis expédié par un site de BtoC, il n'est pas possible pour le destinataire de colis de choisir la date et a fortiori le créneau horaire (Graphique 23). Ce constat est valable quel que soit le type de colis (BtoC ou CtoC). Un peu plus de 4 destinataires sur 10 ont pu choisir la date de livraison (42 %), et 17 % seulement le créneau horaire. Près de la moitié des destinataires ont simplement eu l'information de la date de livraison. Pour 15 %, aucune information sur les délais de livraison n'était disponible.

La possibilité de choisir la date est un peu plus fréquente quand il s'agit de se faire livrer un colis via une plateforme de vente entre particuliers. La moitié de ces destinataires ont pu choisir a minima la date de livraison et parmi eux, la moitié (23 % au total) ont pu aussi choisir un créneau horaire de livraison.

Graphique 23 –Et concernant le créneau de livraison avez-vous pu choisir :

- En %, plusieurs réponses possibles -



Enquête CREDOC-Arcep : Satisfaction des particuliers destinataires de colis

Champ : Destinataires ayant reçu un colis expédié par une plateforme de commerce en ligne de professionnels ou entre particuliers (hors enquêtés téléphoniques et individus n'ayant pas réalisé eux-mêmes les démarches)

Questions : Q61 pour le commerce en ligne professionnel, Q92 pour le commerce en ligne entre particuliers.

### 3.3. Le mode de livraison dépend du canal d'envoi

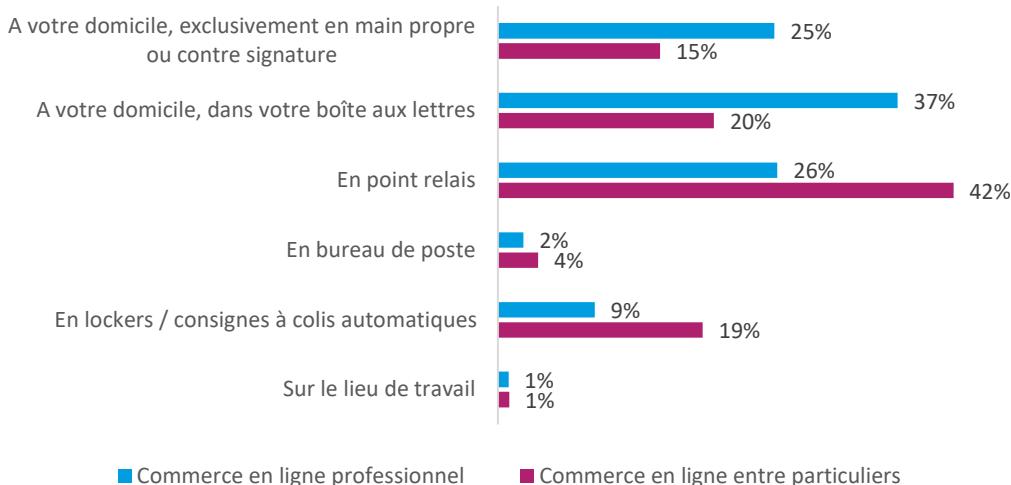
Dans le cas du commerce en ligne professionnel, les colis sont principalement livrés à domicile (62 %), et plus spécifiquement dans la boîte aux lettres (37 %) ou contre signature (25 %).

À l'inverse, les transactions entre particuliers s'appuient davantage sur la livraison en point relais (42 %), bien devant la livraison à domicile (35 %), que ce soit en boîte aux lettres (20 %) ou en main propre (15 %). Les consignes à colis sont également plus utilisées dans les échanges entre particuliers (19 %) que dans le BtoC (9 %), confirmant les résultats précédents sur la visibilité de ce mode de livraison dès la commande.

Quel que soit l'expéditeur, la livraison dans un bureau postal reste marginale.

Graphique 24 –Quel mode de livraison avez-vous choisi pour ce colis ?

- En %-



■ Commerce en ligne professionnel ■ Commerce en ligne entre particuliers

Enquête CREDOC-Arcep : Satisfaction des particuliers destinataires de colis

Champ : Destinataires ayant reçu un colis expédié par un site de commerce en ligne professionnel ou entre particuliers

Questions : Q60 pour le commerce en ligne professionnel, Q91 pour le commerce en ligne entre particuliers

L'étude de ces résultats par groupe de destinataires confirme les analyses précédemment réalisées :

- Les individus de la 5<sup>e</sup> classe, les « grands consommateurs de colis » ont davantage recours à la livraison à domicile, notamment en main propre, qu'il s'agisse d'un colis transmis par un site de BtoC (30 %) ou de vente entre particuliers (19 %) ;
- Ceux appartenant à la 1<sup>re</sup> classe, avec un rare recours à la livraison, font davantage livrer leurs colis issus d'une vente de BtoC en point relais (33 %) et ceux expédiés par un site de CtoC en bureau de poste (11 %) ;
- Enfin, la 4<sup>e</sup> classe, « livraison régulière pouvant être sources d'insatisfaction » a davantage recours à la livraison en consigne à colis lors d'un achat sur un site de commerce en ligne entre particuliers (24 %) mais ne se distingue pas sur cette question du lieu de livraison concernant les colis expédiés par un professionnel.

Les colis expédiés par les professionnels le sont donc le plus souvent vers le domicile du destinataire. Mais certaines caractéristiques du territoire semblent également affecter le choix du lieu de livraison. Par exemple, ce type de livraison est plus fréquent dans les communes rurales, notamment avec remise en main propre (colis expédié par un professionnel, 30 %). Les destinataires vivant dans des zones éloignées des bureaux de poste, des points relais ou encore des transports ont plus souvent recours à la livraison à domicile avec dépôt dans la boîte aux lettres (entre 41 % et 42 %) pour les colis envoyés par des professionnels.

Les colis expédiés par des particuliers sont quant à eux davantage envoyés vers des points relais. Mais dans les zones rurales, ces points étant peu présents (en raison d'une faible densité de commerces), c'est le recours aux consignes à colis qui est plus fréquent (25 %). De même, ce recours s'élève à 28 % pour ceux vivant loin d'un bureau de poste, 27 % pour ceux éloignés d'un point relais et 29 % pour ceux ayant peu ou pas accès aux transports collectifs.

Le recours aux points relais semble être davantage en lien avec le logement qu'avec le territoire. Ainsi, près de la moitié (47 %) des destinataires de colis en CtoC vivant en appartement ont demandé un dépôt en point relais. C'est particulièrement le cas quand l'immeuble d'habitation n'a pas de gardien (49 %).

## 4. L'expérience du dernier colis : pendant la livraison

### Synthèse :

Au cours de la livraison, la plupart des entreprises de transport mettent à disposition des informations permettant de suivre le colis. Les envois issus du commerce en ligne professionnel offrent le plus souvent un suivi en temps réel (plus de 70 %) et une date de livraison prévue (plus de 80 %). Les livraisons entre particuliers présentent un niveau d'information légèrement inférieur, mais restent bien dotées en matière de suivi et de communication. Les destinataires de colis envoyés par des proches ont plus rarement accès à ces données, notamment par manque de partage de l'information par l'expéditeur du colis.

La possibilité de modifier les paramètres de livraison (date, lieu, ajout d'instructions) est offerte à environ la moitié des destinataires. Cette option est plus fréquente dans les livraisons à domicile qu'en point relais. Les informations sur l'état du colis ou sur une tentative de livraison sont en aussi plus courantes.

Globalement, la qualité de l'information est jugée satisfaisante par la quasi-totalité des usagers (plus de 85 %), même si les groupes de destinataires les moins familiers du commerce en ligne se montrent plus réservés.

La possibilité de laisser des instructions au livreur en cas d'absence est souvent disponible (autour de 60 % des cas), mais rarement utilisée : seuls 18 % des destinataires de colis en BtoC et 25 % en CtoC y ont recours. Les indépendants, les télétravailleurs et les grands consommateurs de colis y recourent davantage.

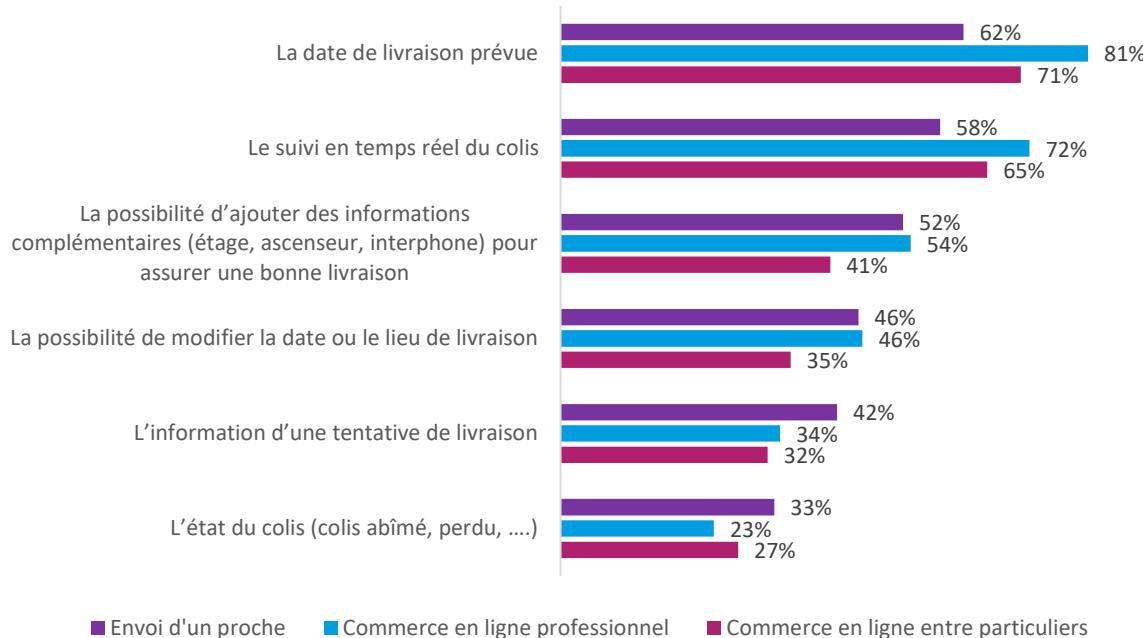
### 4.1. La date de livraison et le suivi en temps réel sont souvent mis à disposition des destinataires de colis

Les sites de commerce en ligne professionnels (ou l'entreprise de livraison) mettent généralement à disposition davantage d'informations que les autres expéditeurs (Graphique 25). Ainsi, les colis envoyés par des professionnels bénéficient plus souvent d'un suivi en temps réel, et les destinataires sont plus souvent informés de la date livraison prévue. Ces deux informations sont par ailleurs largement partagées par les entreprises de livraison ou les expéditeurs de colis en CtoC. Les destinataires de colis envoyés par des proches ont plus rarement accès à ces données. Au-delà de la mise à disposition des informations, si les expéditeurs de ces colis y ont bien accès, ils ne les partagent probablement pas systématiquement.

La possibilité d'ajouter des informations et de modifier la date ou le lieu de livraison sont plus fréquentes pour les colis en provenance de sites de commerce en ligne professionnels (54 % et 46 %) ou de colis envoyés par des proches (52 % et 46 %). Ce résultat est probablement à mettre en lien avec le choix réalisé pour la livraison qui est pour plus souvent le domicile pour les colis en BtoC.

Graphique 25 – Après la commande de votre colis et au cours de l'étape de livraison, l'entreprise de livraison a-t-elle mis à votre disposition les informations suivantes :

-en %, plusieurs réponses possibles-



■ Envoi d'un proche ■ Commerce en ligne professionnel ■ Commerce en ligne entre particuliers

Enquête CREDOC-Arcep : Satisfaction des particuliers destinataires de colis

Champ : Destinataires ayant reçu un colis expédié par un site de commerce en ligne professionnel, entre particuliers, ou par un proche (hors enquêtés téléphoniques)

Questions : Q42 pour les colis de proches, Q62 pour le commerce en ligne professionnel, Q93 pour le commerce en ligne entre particuliers

Enfin, les informations d'une tentative de livraison et de l'état du colis sont moins mises à disposition. Pour ces deux informations, les plateformes du commerce en ligne (BtoC ou CtoC) ne se distinguent pas, contrairement aux colis envoyés par des proches qui bénéficient plus souvent de leur affichage. Une moindre fréquence peut par ailleurs s'expliquer par le caractère inutile de cette information si aucune tentative de livraison n'a été réalisée ou si le colis est intact.

La mise à disposition des informations dépend fortement du type de livraison choisie. Ainsi, le partage de la date de livraison (84 %), la possibilité d'ajouter des informations (63 %) ou de modifier la date de livraison (60 %) sont plus fréquents quand la livraison est prévue à domicile avec remise en main propre pour les colis expédiés par des professionnels. Ces deux dernières informations sont aussi plus souvent transmises dans le cas d'un colis envoyé par un site de commerce en ligne entre particuliers (respectivement 61 % et 56 %). Toujours concernant les livraisons à domicile en main propre, l'information d'une tentative de livraison (40 % en BtoC et en CtoC) est plus souvent mise à disposition, de manière assez logique avec le mode de réception choisi. Enfin, l'état du colis (28 % en BtoC et 40 % en CtoC) est également plus souvent mis à disposition des destinataires ayant demandé une livraison à domicile en main propre.

La date de livraison prévisionnelle, de même que le suivi du colis, sont plus rarement partagés par les plateformes quand la livraison doit s'effectuer dans un bureau de poste, qu'il s'agisse d'un colis en BtoC (66 % et 56 %) ou en CtoC (52 % et 47 %).

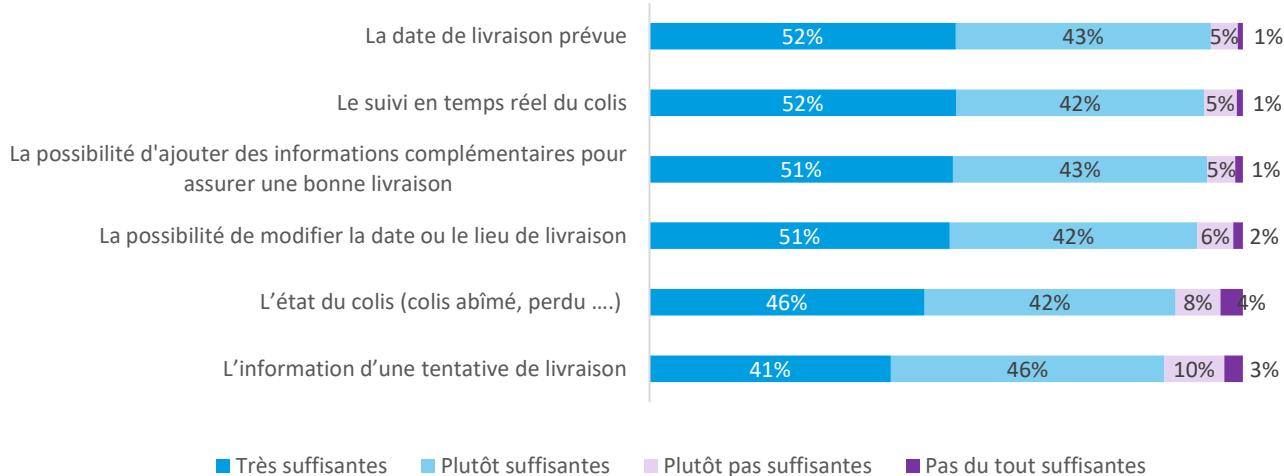
Globalement, l'information de suivi et la date sont bien indiquées dans le cas d'une livraison en point relais ou en consigne à colis. Hormis la possibilité de modifier la date de livraison, plus rarement proposée pour les colis en BtoC livrés en point relais (40 %), les autres options, telles que l'ajout d'informations ou l'alerte en cas de

tentative de livraison, sont, elles aussi plus rarement disponibles, probablement parce qu'elles sont moins pertinentes dans le cadre d'une livraison en point relais ou en consigne.

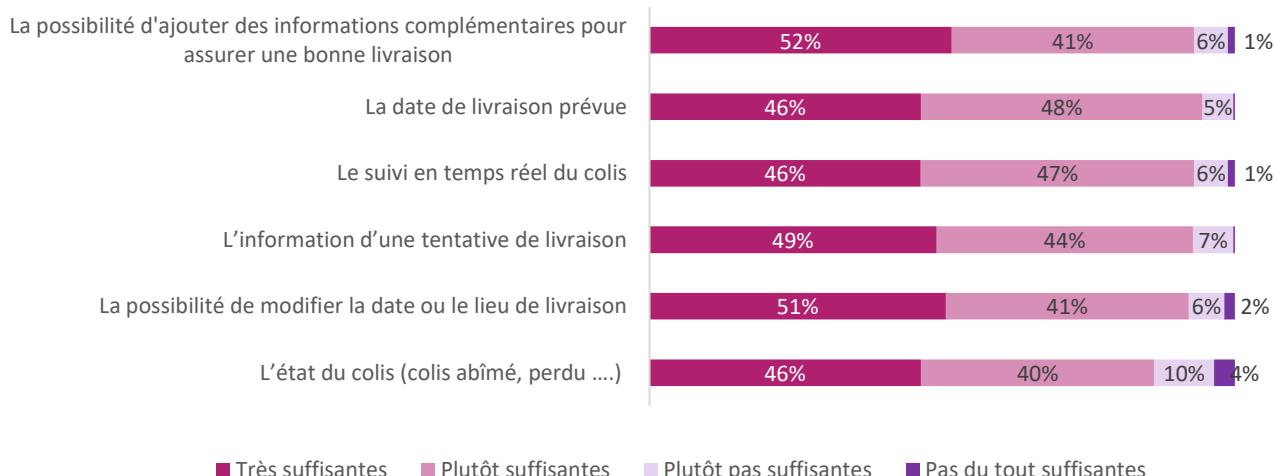
Graphique 26 – Ces informations mises à disposition étaient-elles suffisantes ?

-en %-

Colis issu du commerce en ligne professionnel (Q63)



Colis issu du commerce en ligne entre particuliers (Q94)



Enquête CREDOC-Arcep : Satisfaction des particuliers destinataires de colis

Champ : Destinataires ayant reçu un colis expédié par un site de commerce en ligne professionnel ou entre particuliers (hors enquêtés téléphoniques), pour chacune des informations mises à disposition par l'entreprise de livraison

Comme souligné par le Graphique 26, de manière générale, les informations transmises lors de la livraison sont jugées suffisantes pour les colis envoyés par un site de commerce en ligne professionnel (entre 87 % et 95 % selon le type d'information) et pour les colis envoyés par des particuliers (entre 86 % et 93 %).

Quel que soit le type de colis, ce sont généralement les informations sur l'état du colis ou sur la tentative de livraison qui sont jugées insuffisantes quand elles ont été mises à disposition.

Les individus de la première catégorie, ayant rarement recours à la livraison, se caractérisent par une proportion faible de personnes jugeant les différentes informations mises à disposition, « très suffisantes ». Elle est en partie compensée par une proportion élevée d'information « plutôt suffisantes », qui ne permet cependant pas

toujours d'atteindre un niveau de satisfaction moyen. Les informations concernant la date de livraison sont finalement jugées suffisantes par ces individus, malgré une proportion faible de la part des « très suffisantes » aussi bien en BtoC (27 %), qu'en CtoC (34 %). Ce n'est en revanche pas le cas pour les autres informations, en particulier en BtoC qui sont plus souvent qu'en moyenne jugées insuffisantes :

- le suivi des colis : 18 % d'informations « pas suffisantes » en BtoC et 10 % en CtoC ;
- l'information d'une tentative de livraison : 26 % d'informations « pas suffisantes » en BtoC et 15 % en CtoC ;
- la possibilité de modifier la date de livraison : 26 % d'informations « pas suffisantes » en BtoC et 18 % en CtoC.

A l'inverse, les individus de la catégorie 3, recevant occasionnellement des colis, se montrent plus souvent très satisfaits concernant la qualité de l'information reçue, quelle que soit le type de colis. C'est cohérent avec leur attitude globalement positive à l'égard de la livraison.

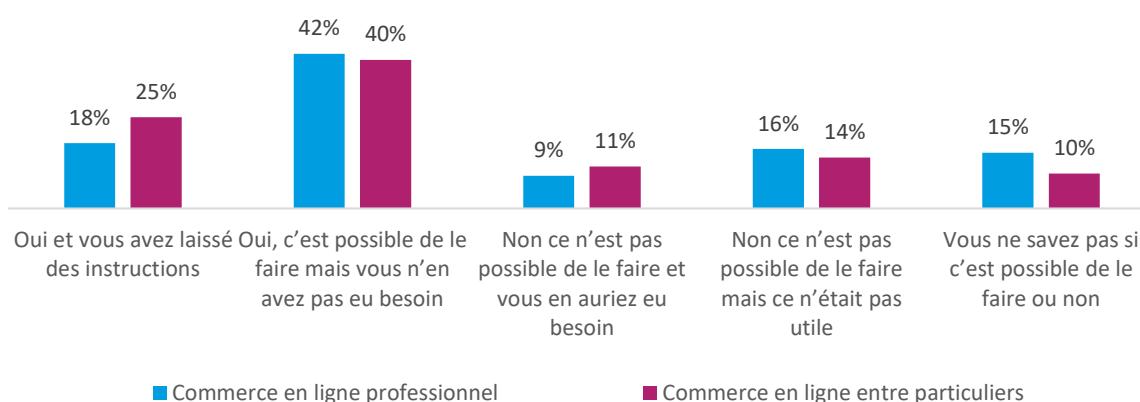
## 4.2. La possibilité de laisser des instructions de livraison est peu utilisée

Qu'il s'agisse d'un colis envoyé par un site BtoC (60 %) ou un CtoC (65 %), il est souvent possible de laisser des instructions aux livreurs pour gérer l'absence du destinataire dans le cas d'une livraison à l'adresse de son choix. Finalement, cette possibilité est relativement peu utilisée par les destinataires puisqu'environ un destinataire sur cinq de colis expédié par un site de professionnel (18 %) y a recours et un quart de ceux ayant reçu un colis en CtoC (25 %).

Environ 1 destinataire sur 10 parmi ceux qui se font livrer à domicile ou sur le lieu de travail regrette néanmoins l'impossibilité de laisser des instructions en cas d'absence et mentionne en avoir eu besoin.

Graphique 27 – Avez-vous eu la possibilité de laisser des instructions pour le livreur dans le cas où vous seriez absent lors de la livraison ?

-En % -



Enquête CREDOC-Arcep : Satisfaction des particuliers destinataires de colis

Champ : Destinataires ayant reçu un colis expédié par un site de commerce en ligne professionnel et entre particuliers (hors enquêtés téléphoniques), si livraison à domicile ou sur le lieu de travail

Questions : Q64 pour le commerce en ligne professionnel, Q95 pour le commerce en ligne entre particuliers

Les destinataires de colis exerçant sous un statut indépendant (agriculteur, commerçant, artisan ou chef d'entreprise) ont souvent mobilisé cette possibilité de laisser des instructions (27 % pour un colis en BtoC et 40 % en CtoC). En lien avec ce résultat, il en est de même pour ceux exerçant leur activité en télétravail la totalité de leur temps (respectivement 30 % et 39 %).

Cette possibilité est aussi davantage utilisée par les habitants de logements collectifs ayant un gardien à demeure dans l'immeuble (28 % pour un colis en BtoC).

Les individus de la 1<sup>ère</sup> catégorie de destinataires, ayant peu recours à la livraison de colis et à la livraison à domicile, ont souvent laissé des instructions à suivre en cas d'absence lors de la livraison (28 % pour des colis en BtoC). Un destinataire sur cinq de cette classe regrette par ailleurs de ne pas avoir pu le faire (20 %) alors qu'il l'aurait souhaité. Rappelons que ces destinataires comprennent une proportion importante d'indépendants (17 %) et de télétravailleurs à temps complet (34 %).

Les individus de la 5<sup>ème</sup> catégorie, « grands consommateurs » de colis, ont eux aussi eu plus souvent recours aux instructions (26 % pour un colis en BtoC et 34 % pour un colis en CtoC). On observe probablement ici une plus grande habitude dans la gestion de la réception de colis. Ce résultat semble en effet corrélé à la fréquence et à la diversité des produits reçus : 31 % des destinataires ayant reçu au moins 5 colis (tout type confondu) au cours des 6 derniers, de même que 28 % de ceux ayant reçu au moins 6 types de produits différents, ont laissé des instructions pour une livraison de colis expédié par un site de professionnels.

## 5. L'expérience du dernier colis : les problèmes rencontrés et la satisfaction

### Synthèse

Dans la majorité des cas, les conditions de livraison (mode, date, instructions) sont respectées. Cependant, les difficultés restent fréquentes, surtout pour les colis envoyés par des proches (67 %) et dans une moindre mesure pour ceux issus du commerce entre particuliers (45 %) ou de sites professionnels (50 %). Ces problèmes concernent principalement la livraison elle-même — retards, erreurs d'adresse ou absence de remise — puis l'intégrité du colis et, plus rarement, la relation avec le livreur.

Les difficultés sont plus nombreuses dans les zones denses. Les consignes automatiques apparaissent comme la solution la plus fiable, limitant significativement les incidents. Les bureaux de poste sont associés au plus grand nombre de problèmes, quel que soit le type de colis.

En cas de difficultés, environ la moitié des destinataires d'un colis issu du commerce en ligne contacte un service client, celui du vendeur ou de la plateforme d'achat. Un tiers ne contacte ni les services clients ni le transporteur. Les principaux freins au recours sont la perception d'un problème mineur ou le sentiment d'inefficacité du service client. Dans le cas d'un contact avec le service client de la plateforme d'achat, ce dernier a été satisfaisant et a permis de régler le problème au moins en partie.

Malgré un nombre important de difficultés, la satisfaction globale demeure élevée : 7,8 à 8,2 sur 10 selon le type d'expéditeur. Les destinataires de colis envoyé par un proche, public ayant déclaré de nombreuses difficultés, sont par ailleurs ceux qui attribuent la note moyenne la plus élevée à leur livraison (8,2). La note moyenne la plus basse correspond aux destinataires de colis issus du commerce en ligne professionnel. Les difficultés multiples dégradent la satisfaction, mais un problème isolé n'affecte que marginalement la perception globale de la livraison.

### 5.1. Les consignes émises au cours de la livraison sont le plus souvent suivies

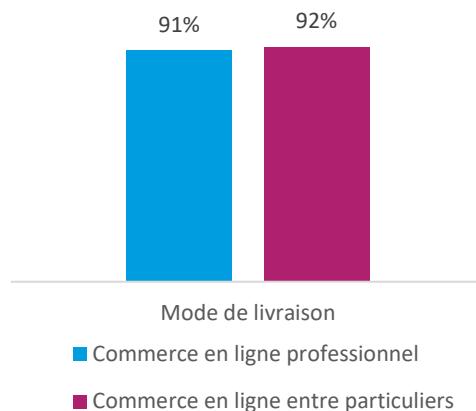
Le mode de livraison est fréquemment respecté, avec 91 % de conformité pour les colis expédiés par des sites de commerce en ligne professionnels et 92 % pour les colis en CtoC.

Le mode de livraison a été moins souvent respecté quand il s'agissait initialement d'une remise en main propre pour un colis en BtoC (86 %). Pour ces colis, le dépôt en point relais a été respecté dans 95 % des cas. Ce mode de dépôt est respecté dans les mêmes proportions pour les colis envoyés par des particuliers (95 %) contrairement à la livraison en bureau de poste qui n'a été respecté que dans 7 cas sur 10 (70 %).

Graphique 28 – Vous avez choisi comme livraison « ... ».

Ce choix a-t-il été respecté par l'opérateur de colis ?

-en %-



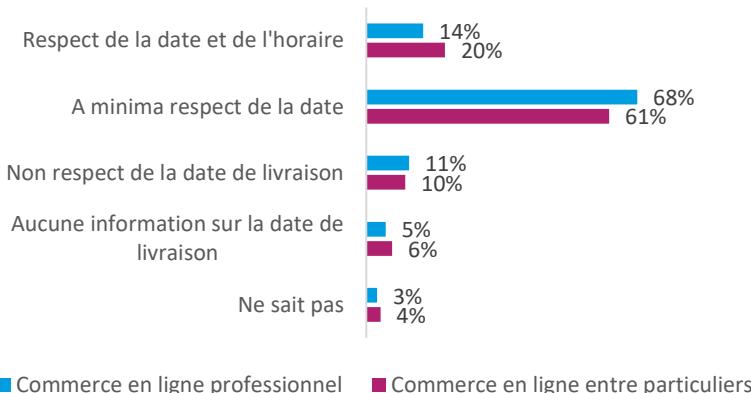
Enquête CREDOC-Arcep : Satisfaction des particuliers destinataires de colis

Champ : Destinataires ayant reçu un colis expédié par un site de commerce en ligne professionnel ou entre particuliers.

Questions : Q67 pour le commerce en ligne professionnel, Q98 pour le commerce en ligne entre particuliers

Graphique 29 – La date et le créneau horaire de livraison prévus ont-ils été respectés ?

-en %-



■ Commerce en ligne professionnel ■ Commerce en ligne entre particuliers

Enquête CREDOC-Arcep : Satisfaction des particuliers destinataires de colis

Champ : Destinataires ayant reçu un colis expédié par un site de commerce en ligne professionnel ou entre particuliers, hors enquêtes téléphonique et personnes n'ayant pas effectué les démarches elles.

Questions : Q69 pour le commerce en ligne professionnel, Q100 pour le commerce en ligne entre particuliers

Lorsque la date de livraison est disponible, ou a pu être choisie, soit dans 9 cas sur 10 environ, cette dernière est majoritairement respectée : 82 % lors d'une livraison de colis en BtoC, et 80 % lors d'une livraison en CtoC. Il convient également de rappeler que 17 % des destinataires de colis en BtoC et 23 % des destinataires de colis en CtoC avaient pu choisir la date et le créneau de livraison. En l'espèce, respectivement 14 % et 20 % de ces destinataires ont vu leur demande respectée<sup>38</sup>.

<sup>38</sup> Seuls les destinataires ayant pu choisir la date et l'heure de livraison ont pu mentionner le respect de ces derniers. Ceux qui n'ont pu choisir ces critères, n'ont pu répondre à cette modalité en particulier mais ont pu répondre à la question du respect de la date choisie ou indiquée.

Des analyses complémentaires sur le respect des délais et des consignes en cas d'absence sont à lire en annexe : p84.

## 5.2. Plus de difficultés avec les colis envoyés par des proches

Les deux tiers des destinataires de colis envoyés par un proche (67 %) mentionnent avoir connu des difficultés lors de la livraison du dernier colis (voir Tableau 5). La majorité des problèmes concernent la livraison elle-même pour 6 destinataires sur 10 (58 %), notamment en raison du non-respect des modalités de livraison (40%) ou du non-respect des délais ou horaires de livraison (37%). Près de la moitié de ces destinataires ont eu des problèmes liés à l'intégrité des colis (45 %), le principal étant l'état de l'emballage (33 %). Enfin 4 destinataires de ces colis sur 10 ont rencontré des difficultés avec le livreur, le plus souvent en lien avec un colis non livré alors que la personne était présente. Ces résultats corroborent ceux observés dans la seconde partie de ce rapport : les destinataires ayant eu recours au moins une fois aux envois de colis par des proches se plaignent plus souvent de difficultés lors des livraisons.

Les destinataires de colis issus du commerce en ligne ont, pour environ la moitié d'entre eux, connu des difficultés lors de l'étape de livraison du colis. Ces difficultés sont le plus souvent en lien avec la livraison en elle-même (41 % en BtoC et 39 % en CtoC), puis pour un quart des colis en lien avec l'intégrité du colis et enfin avec le livreur, un peu plus souvent s'agissant des colis issus du commerce en BtoC qu'en CtoC.

En cohérence avec la description des différents types de destinataires de colis, ceux du premier groupe (recours rare à la livraison) sont ceux qui rencontrent le plus souvent au moins une difficulté. A titre d'exemple, concernant les colis expédiés par des sites de commerce en ligne professionnels, 9 destinataires sur 10 ont rencontré au moins une difficulté. Il s'agit alors le plus souvent de problème liés la livraison (82 %), devant ceux relatifs à l'intégrité du colis (59 %) ou la relation avec le livreur (34 %).

Les destinataires de la quatrième catégorie, qui reçoivent régulièrement des colis, parfois source d'insatisfaction, ont pour plus de la moitié d'entre eux (59 %) connu au moins une difficulté avec la livraison de leur colis en BtoC. Ces difficultés se caractérisent essentiellement par une plus grande présence de problèmes liés à la livraison du colis en lui-même, la prévalence pour ce groupe de difficulté en lien avec l'intégrité du colis ou la relation avec le livreur ne se différenciant pas de la moyenne.

Tableau 5 – Difficultés rencontrées lors des livraisons

- En %, plusieurs réponses possibles -

	Envoi d'un proche En %	Commerce en ligne professionnels En %	Commerce en ligne entre particuliers En %
<b>Au moins une difficulté</b>	<b>67</b>	<b>50</b>	<b>45</b>
<b>Livraison</b>	<b>58</b>	<b>41</b>	<b>39</b>
Non livraison de colis	28	18	21
<i>Le colis a été indiqué comme livré mais vous ne l'avez jamais reçu</i>	19	14	16
<i>Le colis n'a pas été livré ou a été perdu</i>	22	13	15
Non-respect des modalités livraison du colis	40	26	27
<i>Le colis a été livré à un autre point relais que celui convenu (sans information préalable)</i>	23	14	16
<i>Le colis n'a pas été déposé dans un endroit sécurisé sans votre accord (il a été laissé dans le jardin, au pied de</i>	17	13	15
<i>Le colis a été livré à une autre adresse</i>	21	12	13
<i>Votre adresse a été affichée comme incorrecte</i>	22	11	14
<i>Votre colis a été remis à un voisin ou gardien sans votre accord</i>	18	10	14
Non-respect des délais et horaires de livraison	37	24	26
<i>Le délai de livraison ou le jour de livraison n'a pas été respecté (si de tels horaires avaient été convenus)</i>	25	19	19
<i>Les horaires de livraison n'ont pas été respectés</i>	25	17	18
Autres problèmes de livraison	31	24	26
<i>Vous avez eu peu ou pas d'information de suivi de votre colis</i>	27	19	20
<i>Vous avez rencontré des difficultés à joindre un service client pour régler un problème lié à la livraison</i>	20	15	16
<b>Intégrité du colis</b>	<b>45</b>	<b>24</b>	<b>26</b>
L'emballage du colis était abîmé	33	19	18
Le contenu du colis était abîmé	23	10	13
Le colis a été ouvert	23	9	13
Le contenu du colis était incomplet	20	7	12
<b>Relation au livreur</b>	<b>41</b>	<b>16</b>	<b>12</b>
Le livreur ne s'est pas présenté alors que vous étiez disponible	26	12	7
Vous avez reçu l'information que le livreur n'avait pu vous remettre votre colis puisque vous n'étiez pas présent, or vous l'étiez	26	9	7
Le livreur a déposé un avis de passage alors que vous étiez disponible	23	8	7
Le livreur ne vous a pas laissé le temps d'arriver à la porte et est reparti avec le colis	22	6	6
Vous avez rencontré des problèmes de comportement avec un livreur (irrespectueux, mal-aimable, agressif, ...)	19	5	5
<b>Autre problème</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>4</b>

Enquête CREDOC-Arcep : Satisfaction des particuliers destinataires de colis

Champ : Destinataires ayant reçu un colis expédié par un site de commerce en ligne professionnel ou entre particuliers, ou envoyé par un proche.

Pour la relation avec le livreur, la question n'a été posée qu'à ceux qui ont fait livrer à domicile ou sur le lieu de travail uniquement (pour les colis issus du commerce en ligne), puisqu'à priori pour les livraisons hors domicile, il n'y a pas de contacts avec le livreur. Ici les données ont été recalculées sur l'ensemble des destinataires pour pouvoir comparer les résultats.

Les individus de la cinquième catégorie (les « grands » consommateurs de colis), comme ceux de la quatrième (livraisons régulières mais parfois peu satisfaisantes), ont rencontré plus de difficultés que la moyenne puisqu'un peu plus de 6 sur 10 en ont déclaré au moins une (62 %). Mais ce cinquième groupe contrairement à ce qu'on observe pour le quatrième, rencontrent davantage de difficultés dans les différentes composantes de la livraison :

- 55 % pour la livraison en elle-même ;
- 37 % pour l'intégrité du colis ;
- 25 % pour la relation avec le livreur.

Enfin les individus de la troisième catégorie, recevant occasionnellement des colis, ont très rarement rencontré des difficultés concernant la livraison de leur colis expédié par un site de professionnel. Un quart d'entre eux en ont déclaré au moins une (26 %), dont 17 % ont eu des problèmes avec la livraison, 8 % avec le colis et 5 % avec le livreur.

Pour les colis CtoC et ceux envoyés par des proches, les catégories 1 et 3 présentent les mêmes tendances : la catégorie 3 rencontre peu de difficultés tandis que la catégorie 1 en rencontre beaucoup. Les deux autres groupes ne se distinguent pas de la moyenne pour ces deux types de colis.

Les données mettent en évidence que les difficultés rencontrées lors de la réception des colis augmentent avec la taille de la commune, et sont particulièrement marquées dans l'agglomération parisienne (voir Tableau 6). Dans les communes rurales et les petites villes (moins de 20 000 habitants), les difficultés sont moins fréquentes, quels que soient les types de colis. Ces territoires affichent systématiquement les taux les plus faibles d'incidents liés à la livraison, à l'état du colis ou à la relation au livreur.

À l'inverse, dans l'agglomération parisienne, les problèmes sont plus fréquents et plus cumulés. Les taux de difficulté y atteignent un maximum quel que soit l'expéditeur. Par exemple, dans l'agglomération parisienne :

- 58 % des destinataires d'un colis envoyé par un professionnel rencontrent au moins une difficulté ;
- De même que 52 % pour les colis CtoC (contre seulement 39 % dans les communes rurales).

Tableau 6 – Difficultés rencontrées lors des livraisons selon la taille d'unité urbaine de la commune de résidence  
- En %, plusieurs réponses possibles -

	Ensemble En %	Communes rurales En %	2 000 à 19 999 habitants En %	20 000 à 99 999 habitants En %	100 000 habitants et plus En %	Agglomération parisienne En %
		En %	En %	En %	En %	En %
<b>Envoi d'un proche</b>						
Au moins une difficulté	67	60	59	80	70	67
Livraison	58	52	48	63	61	61
<i>Non livraison de colis</i>	28	28	13	20	27	38
<i>Non-respect des modalités livraison du colis</i>	40	43	31	29	43	44
<i>Non-respect des délais et horaires de livraison</i>	37	28	34	45	35	42
<i>Autres problèmes de livraison</i>	31	34	19	27	34	33
Intégrité du colis	45	41	33	45	51	47
Relation au livreur	41	33	28	35	45	48
<b>Colis issu du commerce en ligne professionnel</b>						
Au moins une difficulté	50	49	<b>42</b>	46	52	<b>58</b>
Livraison	41	38	<b>35</b>	<b>36</b>	43	<b>50</b>
<i>Non livraison de colis</i>	18	15	15	12	20	24
<i>Non-respect des modalités livraison du colis</i>	26	22	20	22	27	34
<i>Non-respect des délais et horaires de livraison</i>	24	20	20	20	26	29
<i>Autres problèmes de livraison</i>	24	21	20	22	26	31
Intégrité du colis	24	<b>19</b>	<b>21</b>	23	26	<b>31</b>
Relation au livreur	16	<b>13</b>	15	14	16	<b>21</b>
<b>Colis issu du commerce en ligne entre particuliers</b>						
Au moins une difficulté	45	<b>39</b>	46	<b>38</b>	46	<b>52</b>
Livraison	39	<b>31</b>	38	33	41	<b>47</b>
<i>Non livraison de colis</i>	21	16	16	18	23	27
<i>Non-respect des modalités livraison du colis</i>	27	19	25	20	29	36
<i>Non-respect des délais et horaires de livraison</i>	26	20	25	26	25	32
<i>Autres problèmes de livraison</i>	26	20	19	23	27	36
Intégrité du colis	26	24	25	22	26	<b>34</b>
Relation au livreur	12	10	11	10	9	<b>19</b>

Enquête CREDOC-Arcep : Satisfaction des particuliers destinataires de colis

Champ : Destinataires ayant reçu un colis expédié par un site de commerce en ligne professionnel ou entre particuliers, ou envoyé par un proche.

Pour la relation avec le livreur, la question n'a été posée qu'à ceux qui ont fait livrer à domicile ou sur le lieu de travail uniquement (pour les colis issus du commerce en ligne), puisqu'à priori pour les livraisons hors domicile, il n'y a pas de contacts avec le livreur. Ici les données ont été recalculées sur l'ensemble des destinataires pour pouvoir comparer les résultats.

Questions : Q45-Q72-Q103. Avez-vous rencontré les problèmes suivants, concernant la qualité de la livraison ?  
Q46-Q73-Q104. Avez-vous rencontré les problèmes suivants, concernant l'intégrité du colis, lors de sa livraison ?  
Q47-Q74-Q105. Avez-vous rencontré les problèmes suivants, concernant votre relation au livreur ?

La livraison en consignes à colis est associée à moins de difficultés que la moyenne (Tableau 7) :

- Pour les colis issus du commerce en ligne entre particuliers, seuls 35 % des utilisateurs ayant reçu leur colis en consigne déclarent une difficulté<sup>39</sup>.
- Les problèmes de livraison sont également moindres (28 %) et les atteintes à l'intégrité du colis sont les plus faibles parmi les différents modes de livraison (18 %) ;
- En BtoC également, les taux sont plus faibles pour les difficultés globales (44 % contre 50 %) et les problèmes de livraison (37 % contre 41 %).

Tableau 7 – Difficultés rencontrées lors des livraisons selon le mode de livraison

- En %, plusieurs réponses possibles -

	Ensemble En %	A votre domicile exclusivement en main propre ou contre signature En %					En lockers / consignes à colis automatiques En %
		dans votre boîte aux lettres En %	En point relais En %	En bureau de poste En %			
<b>Colis issu du commerce en ligne de professionnel</b>							
Au moins une difficulté	50	52	49	50	<b>70</b>	<b>44</b>	
Livraison	41	43	<b>38</b>	44	<b>65</b>	37	
<i>Non livraison de colis</i>	18	20	15	19	46	14	
<i>Non-respect des modalités livraison du colis</i>	26	26	21	30	56	26	
<i>Non-respect des délais et horaires de livraison</i>	24	27	19	25	48	24	
<i>Autres problèmes de livraison</i>	24	25	22	25	41	22	
Intégrité du colis	24	25	<b>21</b>	26	<b>54</b>	24	
Relation au livreur (livraison à l'adresse de son choix)	16 (26)	28	24				
<b>Colis issu du commerce en ligne entre particuliers</b>							
Au moins une difficulté	45	50	<b>53</b>	<b>41</b>	<b>75</b>	<b>35</b>	
Livraison	39	44	<b>44</b>	36	<b>75</b>	<b>28</b>	
<i>Non livraison de colis</i>	21	25	24	19	53	11	
<i>Non-respect des modalités livraison du colis</i>	27	30	31	25	68	16	
<i>Non-respect des délais et horaires de livraison</i>	26	33	28	23	52	16	
<i>Autres problèmes de livraison</i>	26	28	30	24	58	18	
Intégrité du colis	26	27	<b>32</b>	24	<b>61</b>	<b>18</b>	
Relation au livreur (livraison à l'adresse de son choix)	12 (32)	31	34				

Enquête CREDOC-Arcep : Satisfaction des particuliers destinataires de colis

Champ : Destinataires ayant reçu un colis expédié par un site de commerce en ligne professionnel ou entre particuliers, ou envoyé par un proche.

Pour la relation avec le livreur, la question n'a été posée qu'à ceux qui ont fait livrer à domicile ou sur le lieu de travail uniquement (pour les colis issus du commerce en ligne), puisqu'à priori pour les livraisons hors domicile, il n'y a pas de contacts avec le livreur. Ici les données ont été recalculées sur l'ensemble des destinataires pour pouvoir comparer les résultats.

Questions : Q45-Q72-Q103. Avez-vous rencontré les problèmes suivants, concernant la qualité de la livraison ?  
Q46-Q73-Q104. Avez-vous rencontré les problèmes suivants, concernant l'intégrité du colis, lors de sa livraison ?

Q47-Q74-Q105. Avez-vous rencontré les problèmes suivants, concernant votre relation au livreur ?

<sup>39</sup> Le plus faible probabilité de rencontrer de difficulté pour ce type de livraison s'explique par ailleurs par l'absence pour ce type de livraison comme pour les livraisons en point relais, de difficultés avec le livreur.

La livraison en bureau de poste est quant à elle celle qui recense le plus de difficulté, 70 % des destinataires ayant fait ce choix de livraison ont déclaré une difficulté pour une colis en BtoC et 75 % en CtoC. Ces taux sont très élevés<sup>40</sup> d'autant plus qu'ils ne reposent que sur deux types de difficultés : la livraison et l'état du colis, ces destinataires n'étant pas concernés par la relation avec le livreur<sup>41</sup>. Les difficultés concernent aussi bien la livraison du colis (colis perdu, délai non respecté, modalités de livraison non respectées), que l'état du colis.

La livraison en boîte aux lettres ne semble pas impliquer de difficultés majeures concernant la livraison de colis en BtoC mais davantage quand le colis est issu d'un achat en ligne auprès d'un particulier. Plus de la moitié (53 %) de ces destinataires de colis mentionnent une difficulté, notamment avec le livreur (32 %).

### 5.3. De rares contacts avec le service client en cas de difficultés

#### 5.3.A. Un tiers des destinataires de colis ayant rencontré des difficultés ne contacte personne

En cas de problème, les destinataires ont des comportements variés, quel que soit le type de colis (voir Graphique 30). Pour les colis issus du commerce en ligne, un tiers ne contacte personne. En cas de prise de contact, ils se tournent plutôt vers le service client de la plateforme (moins de 4 destinataires sur 10) ou vers le vendeur (13 % pour un colis en BtoC et 20 % en CtoC). Le transporteur est contacté par un quart des destinataires de colis issus du commerce en ligne.

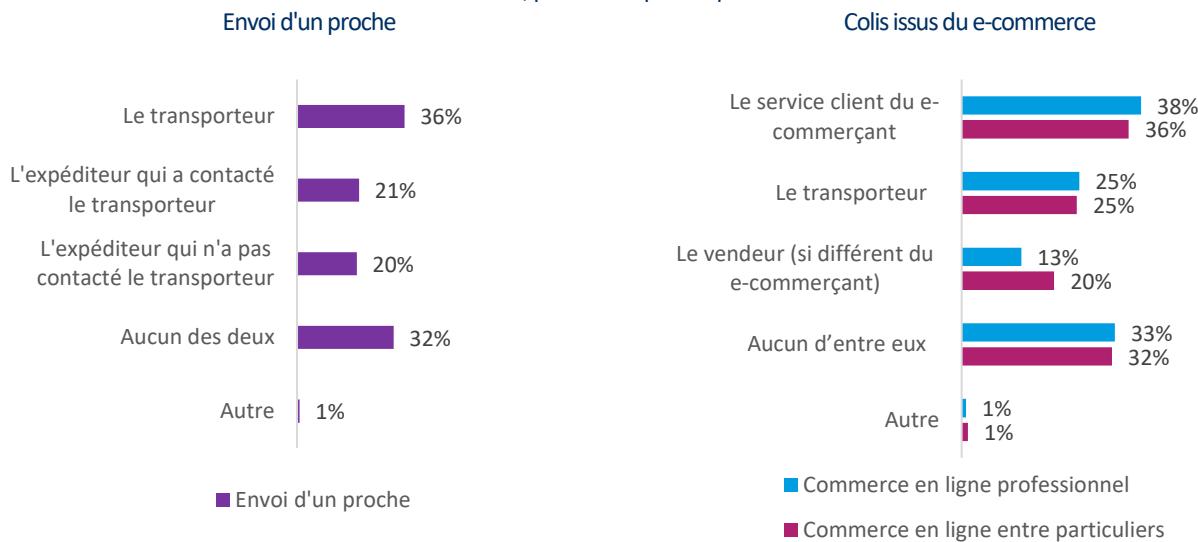
Pour les destinataires de colis envoyé par un proche, 41 % ont contacté la personne qui leur a envoyé le colis, qui dans la moitié des cas a contacté elle-même le transporteur. Finalement, dans la moitié des cas (50 %), le transporteur a été contacté soit directement par le destinataire (36 %) soit par l'expéditeur (21 %).

<sup>40</sup> Les taux sont très élevés et significatifs au sens du test Z-test mais les effectifs faibles pour ces destinataires imposent d'interpréter avec précaution ces résultats.

<sup>41</sup> Ils peuvent cependant avoir rencontré des difficultés avec les employés des bureaux de poste au moment de la réception du colis, difficulté qui ne peut être mesurée car non prévue dans le questionnaire.

Graphique 30 – Qui avez-vous contacté pour résoudre vos problèmes ?

- En %, plusieurs réponses possibles -



Enquête CREDOC-Arcep : Satisfaction des particuliers destinataires de colis

Champ : Destinataires ayant reçu un colis expédié par un site de commerce en ligne de professionnels ou entre particuliers, ou envoyé par un proche et ayant rencontré des difficultés lors de livraison

Questions : Q49 pour le colis d'un proche, Q76 pour le commerce en ligne professionnel, Q107 pour le commerce en ligne entre particuliers

Les individus appartenant à la cinquième catégorie (les « grands » consommateurs de colis, livraisons fréquentes et satisfaisantes) ont plus souvent fait appel à un tiers pour régler le problème. Il a pu alors s'agir aussi bien du transporteur (37 % pour un colis en BtoC et 31 % en CtoC), que du service client du commerçant (44 % pour un colis en BtoC) ou du vendeur (17 % pour un colis en BtoC).

Les destinataires de la troisième catégorie (livraisons occasionnelles, peu de difficultés et un haut niveau de satisfaction) ont rarement sollicité un tiers pour résoudre un problème : pour un colis expédié par un site de professionnels, les deux tiers n'ont contacté aucun des interlocuteurs proposés, et cette proportion atteint 59 % pour un colis acheté sur un site de commerce en ligne entre particuliers.

Enfin, concernant les colis envoyés par des proches, la faiblesse des effectifs ne permet pas de tirer des conclusions selon la typologie des destinataires.

Le type de contact dépend aussi du problème rencontré :

- Pour des **problèmes en lien avec le colis** en BtoC comme en CtoC, le contact avec le service client (43 % pour les deux types de colis) ou plus directement avec le vendeur est privilégié, notamment quand ce dernier est un particulier (26 %). Pour ce type de problème, il est plus rare que le destinataire ne contacte personne (24 % en BtoC et 19 % en CtoC) ;
- Pour des **problèmes en lien avec le livreur**, les destinataires de colis contactent davantage l'entreprise de livraison (35 % pour un colis en BtoC et 33 % en CtoC) mais aussi assez largement le service client du site de commerce en ligne, notamment pour la moitié des destinataires ayant rencontré une difficulté avec un colis expédié par un particulier (50 %), soit plus souvent qu'en cas de problème lié à la livraison ou au colis. Comme pour les problèmes liés au colis, il est aussi plus rare que le destinataire ne contacte personne (23 % en BtoC et 14 % en CtoC) ;
- Pour les **problèmes liés à la livraison** les contacts ne se différencient pas de la moyenne.

Concernant les colis expédiés par des proches, aucune différence significative n'est à relever en fonction de la typologie des problèmes.

### 5.3.B. De rares contacts, souvent en raison d'un faible enjeu perçu par le destinataire

Près des deux tiers des destinataires ayant rencontré de difficultés lors de la livraison d'un colis expédié par un professionnel (62 %), comme d'un colis issu du commerce en ligne entre particulier (64 %), n'ont pas contacté le service client.

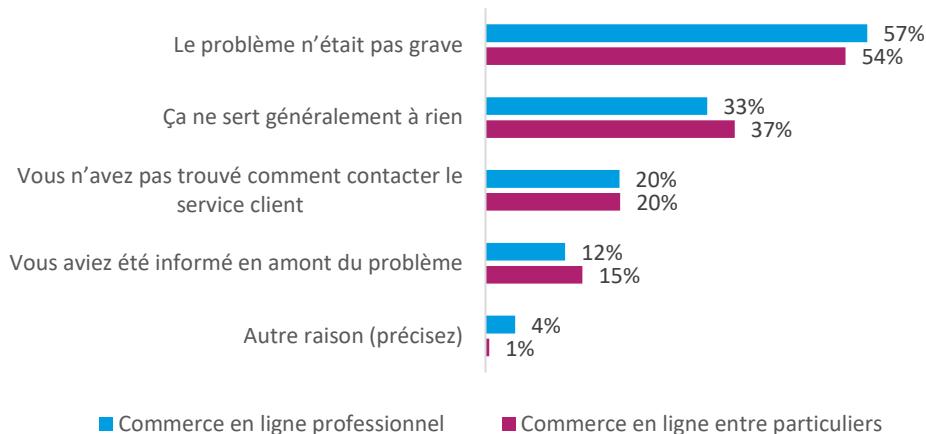
La raison la plus fréquemment invoquée est le manque de gravité du problème. Elle est mentionnée par 57 % des personnes ayant reçu un colis en BtoC et 54 % en CtoC.

La deuxième raison la plus citée est le sentiment que « *ça ne sert généralement à rien* ». Ce motif concerne 33 % des destinataires en BtoC et 37 % en CtoC, traduisant un manque de confiance dans l'utilité du service client, plus marqué encore dans le commerce entre particuliers.

Une part non négligeable de répondants déclare ne pas avoir trouvé comment contacter le service client (20 % dans les deux cas). Cela montre que l'accès à l'information reste un frein, y compris dans le commerce en ligne professionnel.

Enfin, 12 % des destinataires en BtoC et 15 % en CtoC déclarent ne pas avoir contacté le service client car ils avaient déjà été informés du problème en amont, soulignant alors l'intérêt d'une communication anticipée.

Graphique 31 – Pour quelles raisons n'avez-vous pas contacté de service client ?  
- En %, plusieurs réponses possibles -



Enquête CREDOC-Arcep : Satisfaction des particuliers destinataires de colis

Champ : Destinataires ayant reçu un colis expédié par un site de commerce en ligne de professionnels ou entre particuliers et ayant rencontré des difficultés lors de livraison mais sans contacter le service client

Questions : Q77 pour le commerce en ligne professionnel, Q108 pour le commerce en ligne entre particuliers

Les individus de la troisième classe de la typologie des destinataires de colis sont proportionnellement plus nombreux à déclarer ne pas avoir contacté le service client car le problème n'était pas grave, pour un colis commandé sur un site professionnel (68 %). Ce résultat fait écho aux caractéristiques de cette classe, ayant reçu occasionnellement des colis et ayant globalement rencontré peu de problèmes occasionnant alors une satisfaction très élevée.

A l'opposé, les destinataires de la première classe ont plus rarement mentionné ne pas avoir contacté le service client en raison d'un problème jugé peu important (34 % pour un colis en BtoC comme en CtoC). En revanche, ils ont invoqué beaucoup plus souvent la difficulté à trouver comment contacter le service (35 % pour un colis issu du commerce en ligne entre particulier et 45 % quand il est issu du commerce en ligne professionnel). Près de la moitié d'entre eux, dans le cadre d'une transaction entre particuliers, estiment que contacter le service client est inutile (50 %).

L'analyse des motifs de non-recours au service client selon le type de problèmes rencontrés est complexe en raison des multiples combinaisons possibles entre eux. Il est toutefois à mentionner que dans le cas de difficultés en lien avec la non-livraison des colis (perte, vol, mauvaise adresse ou indiqué livré alors qu'il ne l'ait pas), le motif de la non-gravité du problème est le moins fréquemment mentionné (environ un tiers des colis en BtoC et 4 destinataires concernés sur 10 en CtoC).

Tableau 8 – Motifs de non-recours au service client selon le type de problèmes rencontrés  
- En %, plusieurs réponses possibles -

	Ensemble En %	Uniquement des problèmes de livraison En %	Uniquement des problèmes d'intégrité du colis En %	Uniquement des problèmes de relation avec le livreur En %	Plusieurs types de problèmes En %
		En %	En %	En %	En %
<b>Colis issu du commerce en ligne professionnel</b>					
% dans population rencontrant des difficultés		36	11	5	48
% du champ		39	12	6	43
Le problème n'était pas grave	57	62	80	64	47
Ça ne sert généralement à rien	33	26	22	32	44
Vous n'avez pas trouvé comment contacter le service client	20	15	4	11	31
Vous aviez été informé en amont du problème	12	15	4	11	11
<b>Colis issu du commerce en ligne entre particuliers</b>					
% dans population rencontrant des difficultés		34	10	2	54
% du champ		43	12	2	42
Le problème n'était pas grave	54	59	83	80	39
Ça ne sert généralement à rien	37	29	23	16	51
Vous n'avez pas trouvé comment contacter le service client	20	18	7	0	28
Vous aviez été informé en amont du problème	15	16	13	10	14

Enquête CREDOC-Arcep : Satisfaction des particuliers destinataires de colis

Champ : Destinataires ayant reçu un colis expédié par un site de commerce en ligne professionnel ou entre particuliers et ayant rencontré des difficultés lors de livraison mais sans contacter le service client

Questions : Q77 pour le commerce en ligne professionnel, Q108 pour le commerce en ligne entre particuliers

Au-delà du type de problème, c'est plutôt leur combinaison qui influe sur les motifs de non-recours. Concernant les colis en BtoC, avoir seulement un problème de colis (emballage ou produit en mauvais état) est plus souvent considéré comme peu grave et n'implique pas de faire appel au service client. Une autre hypothèse, qui pourrait faire l'objet de futurs travaux, est que l'on observe ici un effet des politiques de retours des sites de commerce en ligne, notamment en cas de colis abimé. Les destinataires de colis concernés par cette problématique ont donc pu procéder à un retour de leur colis dans ce cas. Plus les types de problèmes se cumulent moins ce motif est retenu comme expliquant le non-recours au service client. Dans ce cas, c'est plutôt l'inutilité d'un tel recours ou la difficulté à trouver la procédure qui explique le non-recours.

Il est par ailleurs à noter que les destinataires ayant rencontré une plus grande variété de difficultés sont sous-représentés parmi ceux n'ayant pas contacté le service client :

- ils représentent 43 % des destinataires d'un colis en BtoC n'ayant pas fait appel au service client, soit 5 points de moins que leur proportion dans l'ensemble des destinataires ayant connu au moins une difficulté ;
- et 4 destinataires d'un colis en CtoC sur 10 (41%) n'ayant pas fait appel au service client soit 12 points de moins que leur proportion dans l'ensemble des destinataires ayant connu au moins une difficulté.

En définitive, le recours au service client est plus important quand le destinataire rencontre plusieurs types de problème pour un type de colis.

### 5.3.C. Un contact avec le service client globalement satisfaisant

Quel que soit l'indicateur, une majorité des répondants se déclarent satisfaits de leur expérience avec le service client, qu'il s'agisse de colis issus du commerce en ligne professionnels ou entre particuliers. Les niveaux de satisfaction sont généralement compris entre 75 % et 80 % (Graphique 32).

A nouveau, les destinataires de la première classe se distinguent par un faible niveau de satisfaction à l'égard de la relation avec le service client en cas de difficultés sur un colis en BtoC<sup>42</sup> :

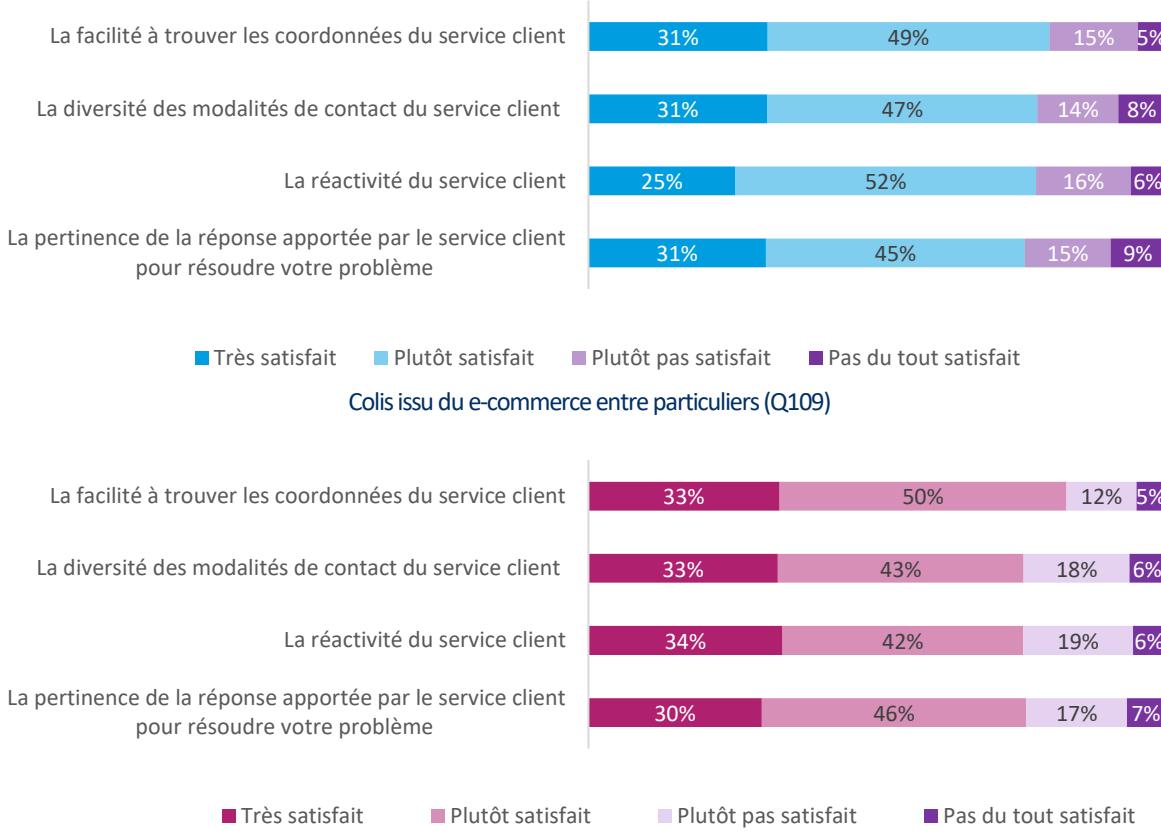
- 40 % estiment que les coordonnées ne sont pas faciles à trouver ;
- 44 % que la diversité des modalités de contact est insuffisante ;
- 45 % que le service client manque de réactivité ;
- 42 % que la réponse n'était pas adaptée à la situation.

<sup>42</sup> Pour les colis issus du commerce en ligne entre particuliers, les résultats ne sont pas significatifs, probablement en raison d'effectifs trop faibles.

Graphique 32 – Concernant votre contact avec le service client, pouvez-vous indiquer votre satisfaction concernant :

- En %,

## Colis issu du e-commerce de professionnels (Q78)



■ Très satisfait ■ Plutôt satisfait ■ Plutôt pas satisfait ■ Pas du tout satisfait

Enquête CREDOC-Arcep : Satisfaction des particuliers destinataires de colis

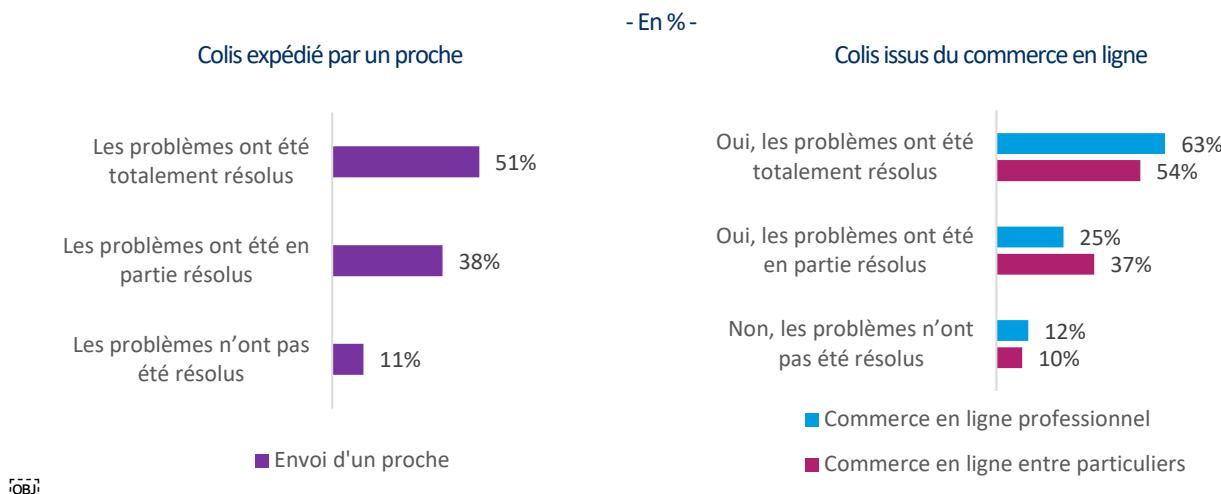
Champ : Destinataires ayant reçu un colis expédié par un site de commerce en ligne professionnel ou entre particuliers, ou envoyé par un proche et ayant rencontré des difficultés lors de la livraison et ayant contacté le service client

### 5.3.D. Les problèmes n'ont pas toujours été résolus

Parmi les destinataires de colis ayant contacté le service client après avoir rencontré des difficultés lors de la livraison de leur colis issu du commerce en ligne, 54 % (C2C) et 63 % (B2C) ont vu leurs problèmes totalement résolus. Par ailleurs, la moitié des destinataires de colis envoyé par un proche ont estimé leurs difficultés résolues à la suite du contact avec le service client.

Ensuite, quel que soit le type d'expéditeur, ce sont entre un quart et un peu plus d'un tiers des situations qui ont été au moins partiellement résolues. Enfin, dans 1 cas sur 10, le problème n'est toujours pas résolu.

Graphique 33 – La résolution des problèmes (à la suite du contact avec le service client pour le commerce en ligne) ?



Enquête CREDOC-Arcep : Satisfaction des particuliers destinataires de colis

Champ : Destinataires ayant reçu un colis expédié par un site de commerce en ligne professionnel ou entre particuliers, ou envoyé par un proche, ayant rencontré des difficultés lors de la livraison. Dans le cas des colis issus du commerce en ligne, seuls les destinataires ayant contacté le service client ont répondu à la question. Dans le cas des colis envoyé par des proches, l'ensemble des destinataires ayant rencontré des problèmes ont répondu à la question

Questions : Q51 pour le colis d'un proche, Q79 pour le commerce en ligne professionnel, Q110 pour le commerce en ligne entre particuliers

Rapporté à l'ensemble de la population, 2 % des destinataires de colis en BtoC ont rencontré des problèmes, signalés au service client mais ces derniers n'ont toujours pas été résolus au moment de l'enquête<sup>43</sup>. La proportion concernant les destinataires de colis en CtoC est la même : 2 %.

Pour les destinataires de colis envoyés par un proche, la proportion est plus élevée (7 %).

## 5.4. Des niveaux de satisfaction globalement élevés, légèrement inférieurs pour le commerce en ligne professionnel

La livraison de colis génère un niveau de satisfaction globalement élevé, avec des notes moyennes allant de 7,8 à 8,2 sur 10 selon le type d'expéditeur.

De manière surprenante, compte tenu des difficultés rencontrées et de la proportion de problèmes non-résolus par rapport aux autres types d'envois, les colis envoyés par un proche obtiennent la meilleure évaluation avec une note moyenne de 8,2. Ce résultat s'explique notamment par la faible proportion de notes inférieures à 4.

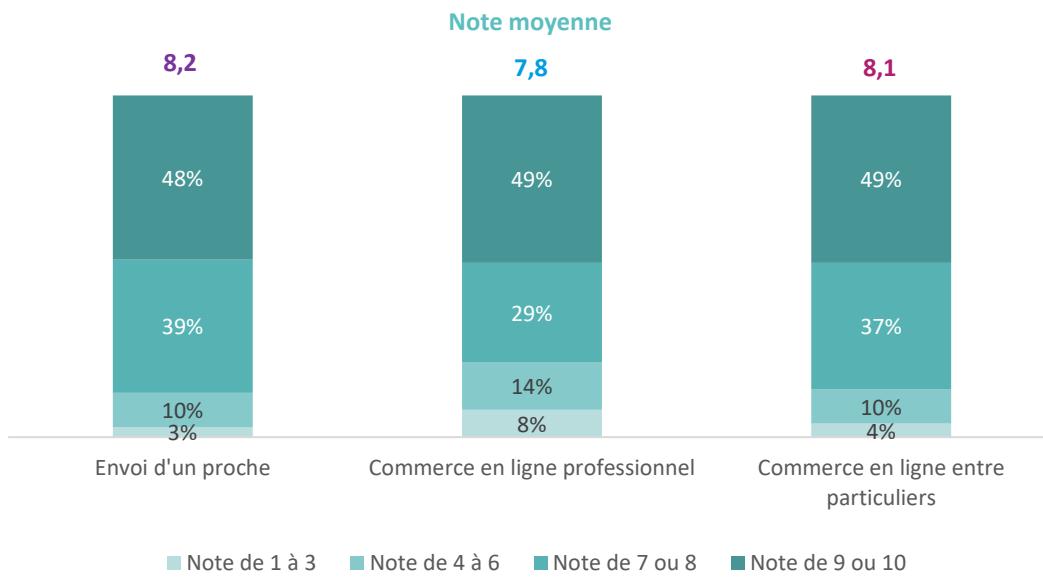
Avec une note moyenne de 8,1, la livraison dans le cadre du commerce en ligne entre particuliers obtient une satisfaction quasi équivalente à celle des envois personnels.

Le commerce en ligne professionnel obtient une note moyenne de 7,8, en léger retrait par rapport aux envois personnels, notamment en raison d'une proportion élevée (près de 1 destinataire sur 10) qui attribue à l'expérience une note inférieure à 4.

<sup>43</sup> Les effectifs concernés étant faibles, il n'est pas possible d'analyser ces résultats par type de problèmes rencontrés.

Graphique 34 – Pouvez-vous indiquer sur l'échelle suivante, votre niveau de satisfaction concernant la livraison de ce colis ?

- En -



Enquête CREDOC-Arcep : Satisfaction des particuliers destinataires de colis

Champ : Destinataires ayant reçu un colis expédié par un site de commerce en ligne professionnel ou entre particuliers, ou envoyé par un proche

Questions : Q41 pour le colis d'un proche, Q55 pour le commerce en ligne professionnel, Q86 pour le commerce en ligne entre particuliers

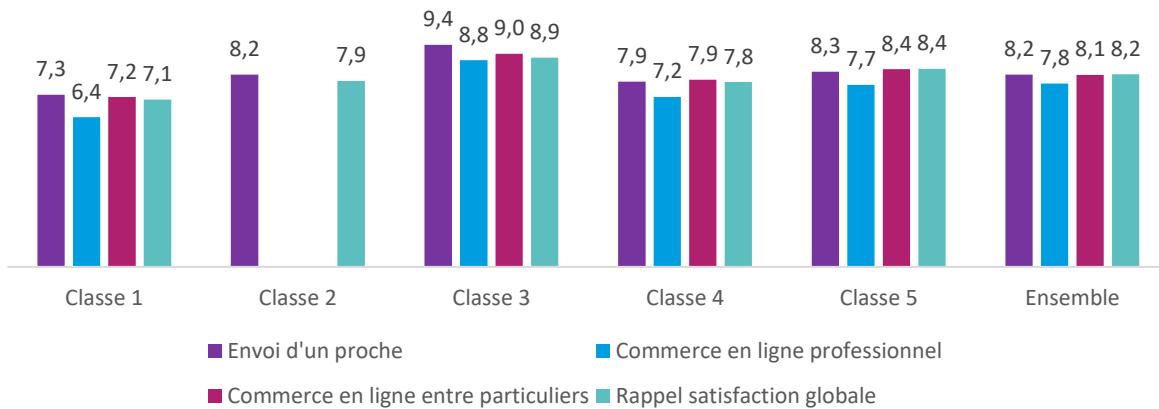
A nouveau, le Graphique 35 montre une moindre satisfaction des destinataires de la première catégorie, destinataires ayant eu rarement recours à la livraison de colis, pour tous les types de colis, en particulier pour les colis en BtoC, bien qu'ils en soient moins souvent destinataires que la moyenne.

La cinquième catégorie, qui correspond aux destinataires ayant très fréquemment recours à la livraison, se démarque par l'homogénéité de ses notes et leur niveau élevé. Seul le BtoC est légèrement en retrait pour cette catégorie. Le nombre important de difficultés rencontrées par ces destinataires est à relativiser par la grande expérience de livraison de cette classe.

La quatrième catégorie se caractérise quant à elle par une satisfaction modérée, ce qui est cohérent avec le niveau de satisfaction globale de cette catégorie. La troisième catégorie présente un niveau de satisfaction plus élevé, probablement en lien avec la faible proportion de destinataires de cette classe qui ont connu de difficultés de livraison.

Graphique 35 – Niveau de satisfaction pour chacun des types de colis et au global, par classe

Note sur 10



Enquête CREDOC-Arcep : Satisfaction des particuliers destinataires de colis

Champ : Destinataires ayant reçu un colis expédié par un site de commerce en ligne professionnel ou entre particuliers, ou envoyé par un proche

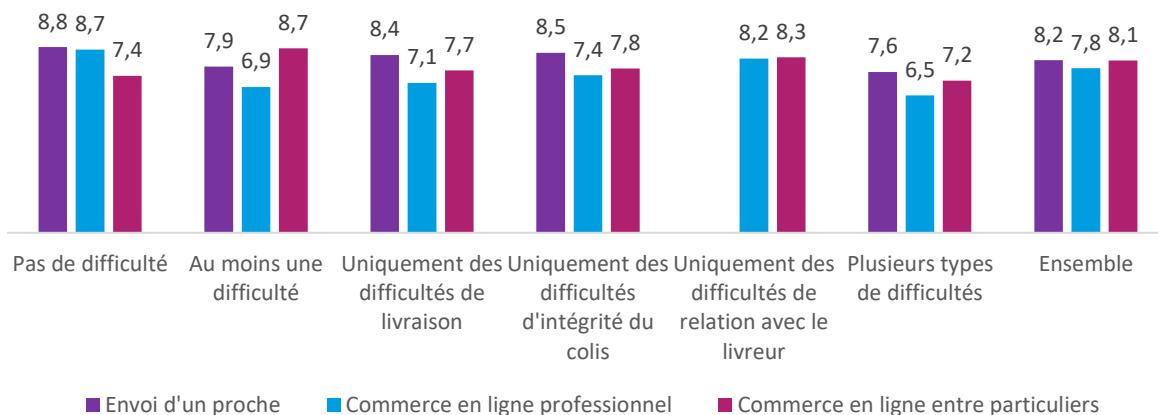
Questions : Q41 pour le colis d'un proche, Q55 pour le commerce en ligne professionnel, Q86 pour le commerce en ligne entre particuliers

Enfin, la note varie assez logiquement selon que le destinataire a ou non rencontré de difficultés lors de la réception de son colis (Graphique 36). Les notes varient très peu dans le cas où le destinataire a rencontré un seul type de difficultés, quelle que soit la nature de cette difficulté. Le cumul des difficultés rencontrées peut fortement dégrader la note moyenne : cette dernière peut diminuer jusqu'à 1,3 points en dessous de la moyenne pour les colis en BtoC et d'un point pour les colis issus du commerce entre particuliers.

De manière surprenante, les destinataires de colis envoyés par un proche, bien qu'êtant plus susceptibles de rencontrer des difficultés que les autres destinataires, accordent une note moyenne de satisfaction plus élevée que ces derniers. Ce résultat est probablement à mettre en lien avec le caractère affectif de ces envois.

Graphique 36 – Niveau de satisfaction pour chacun des types de colis et au global, selon le type de problèmes rencontrés

Note sur 10



Enquête CREDOC-Arcep : Satisfaction des particuliers destinataires de colis  
 Champ : Destinataires ayant reçu un colis expédié par un site de commerce en ligne professionnel ou entre particuliers, ou envoyé par un proche  
 Le nombre de destinataires de colis envoyé par un proche concerné par des difficultés avec le livreur uniquement est trop faible pour pouvoir calculer une satisfaction moyenne.  
 Questions : Q41 pour le colis d'un proche, Q55 pour le commerce en ligne professionnel, Q86 pour le commerce en ligne entre particuliers

## 6. L'expérience du dernier colis : la gestion des retours

### Synthèse

La majorité des destinataires ne sont pas concernés par le retour de colis : 74 % pour le commerce en ligne professionnel et 68 % pour les échanges entre particuliers déclarent que le retour n'était pas nécessaire. Les potentiels retours concernent donc moins d'un tiers des livraisons. Environ 1 destinataire d'un colis issu du commerce en ligne sur 10 a effectivement réalisé un retour.

Les principales difficultés citées concernent l'absence d'informations claires sur la procédure (plus de la moitié des répondants), les délais de retour jugés trop courts ou les horaires d'ouverture inadaptés. Les frais de retour représentent un obstacle non négligeable, particulièrement dans le commerce entre particuliers où ils sont à la charge de l'expéditeur pour 42 % des destinataires ayant réalisé un retour.

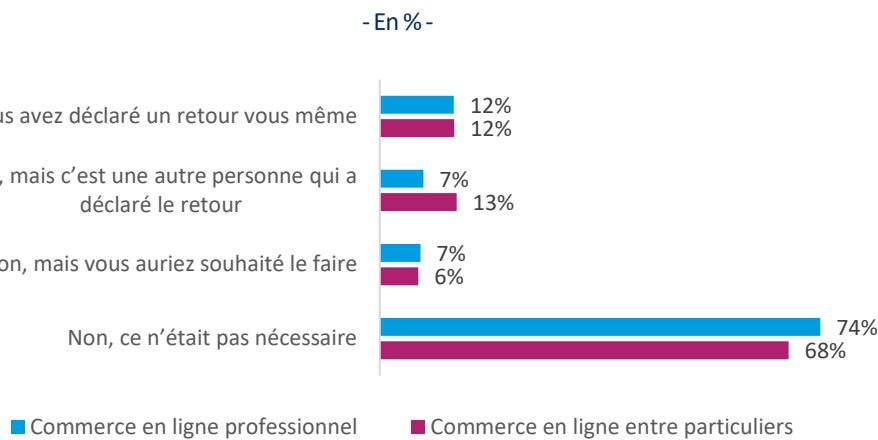
Enfin, une faible part des destinataires (6 à 7 %) déclare ne pas avoir pu effectuer un retour malgré le souhait de le faire, souvent en raison du coût ou du manque de clarté de la procédure.

La dernière étape analysée dans le cadre du dernier colis reçu porte sur l'éventualité d'un retour. Il est à noter que cette partie n'a pas été abordée pour le dernier colis envoyé par un proche. Ainsi, cette section concerne uniquement le dernier colis reçu à la suite d'une commande sur une plateforme de commerce en ligne, que ce soit en BtoC ou en CtoC.

## 6.1. Pour les livraisons issues du commerce en ligne, un retour est jugé nécessaire dans moins d'un tiers des cas

Il convient tout d'abord de noter que deux tiers des destinataires de colis issus du commerce en ligne n'estimaient pas nécessaire de faire un retour. Plus précisément, 68 % des personnes interrogées sur leur dernier colis en CtoC et 74 % de celles interrogées pour un colis en BtoC estiment que ce retour n'était pas nécessaire. Cette différence entre les deux modes de commande se reflète également dans le fait que le retour ait été déclaré par une autre personne, situation plus fréquente en CtoC (13%) qu'en B2B (7%). Dans seulement 6 et 7 % des cas respectivement, le répondant aurait souhaité faire un retour mais ne l'a pas fait.

Graphique 37 – Toujours concernant cette livraison de colis reçu à la suite d'un achat sur une plateforme de vente entre particulier, avez-vous réalisé un retour ?



Enquête CREDOC-Arcep : Satisfaction des particuliers destinataires de colis

Champ : Destinataires ayant reçu un colis expédié par un site de commerce en ligne professionnel ou entre particuliers.  
Questions : Q80 pour le commerce en ligne professionnel, Q111 pour le commerce en ligne entre particuliers

De manière générale, la perception et la pratique des retours semblent fortement liées aux pratiques d'achat et de consommation. Ainsi, les plus jeunes (moins de 40 ans) ont plus souvent déclaré avoir effectué un retour eux-mêmes (entre 15 et 18 %), et ont moins souvent jugé que le retour n'était pas nécessaire. La fréquence de livraison semble en revanche inversement corrélée avec celle des retours, mais uniquement pour le CtoC : les personnes qui reçoivent plusieurs colis par mois sont plus nombreuses que la moyenne à juger que le retour n'était pas nécessaire (76 %, contre 32 % de celles qui n'ont reçu qu'un seul colis au cours de la période étudiée).

## 6.2. Les difficultés rencontrées lors des retours reflètent un souhait de flexibilité ou des difficultés organisationnelles

L'ordre d'importance et les ordres de grandeurs des difficultés rencontrées pendant le processus de retour sont similaires pour le dernier colis reçu via un site de commerce en ligne BtoC ou CtoC. Les personnes ayant effectué un retour en CtoC sont légèrement plus nombreuses à citer chacun des motifs de difficulté proposés, signe peut-être de pratiques différentes de la part de ces plateformes réunissant des particuliers plutôt que des professionnels. Respectivement 77 % et 85 % des personnes concernées déclarent avoir rencontré au moins une difficulté. Notons dès à présent que les effectifs concernés sont modérés (415 et 202 répondants respectivement pour le BtoC et CtoC, après pondération). Toutes les analyses en sous-population ne peuvent donc pas être effectuées.

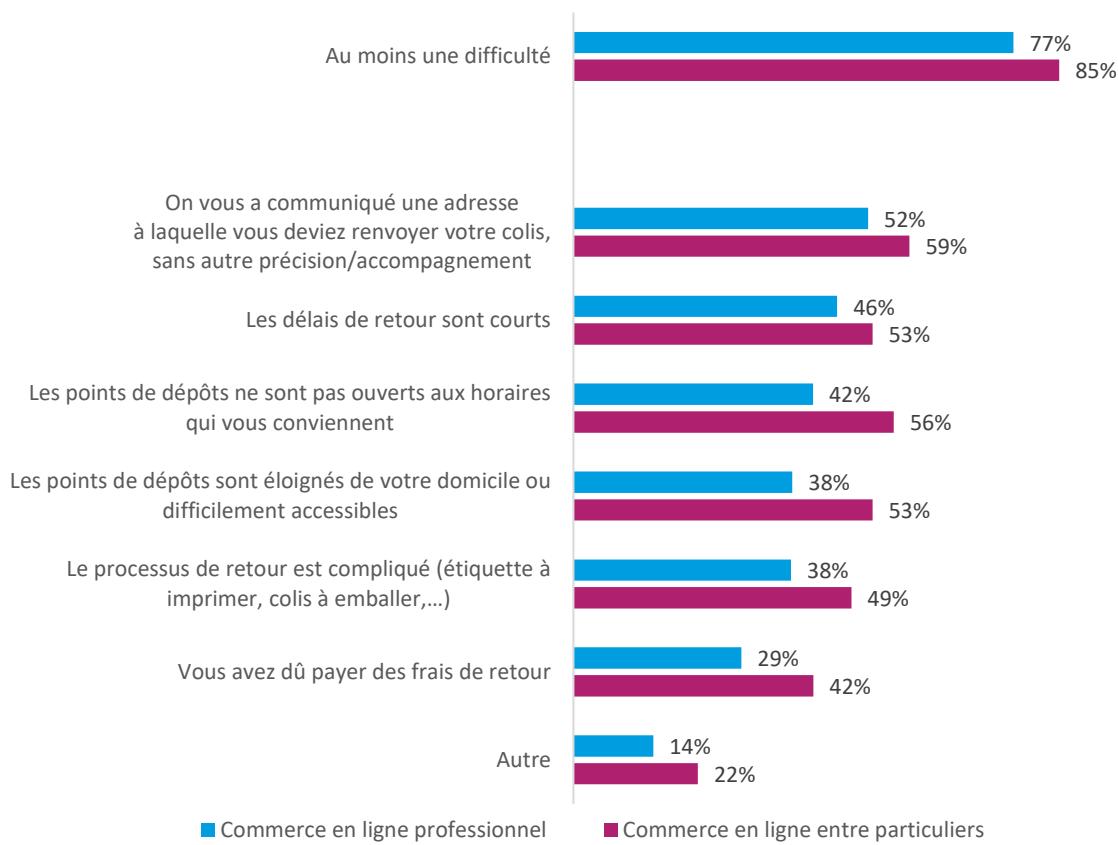
Les destinataires de la première catégorie, moins familiers de la livraison, ont presque unanimement rencontré au moins une difficulté dans leur processus de retour (94 % pour un retour en BtoC). A l'inverse, les personnes

de la troisième catégorie, généralement satisfaites de leurs livraisons occasionnelles, n'ont rencontré de difficulté que dans 54 % des cas pour le BtoC. La tendance est la même pour le CtoC, mais les écarts à la moyenne ne sont pas statistiquement significatifs.

Le premier motif de difficulté est lié à la bonne compréhension de la procédure de retour elle-même : respectivement 52 % et 59 % des personnes concernées disent qu'« *on [leur] a communiqué une adresse à laquelle [elles devaient] renvoyer [leur] colis, sans autre précision/accompagnement* ». Comme précédemment, les personnes de la première catégorie de destinataires sont plus nombreuses à citer cette difficulté (73 % pour un retour en BtoC). A l'inverse, les personnes de la troisième catégorie ne citent cette difficulté que dans 30 % des cas. Ces écarts entre groupes de destinataires peuvent être observés pour l'ensemble des difficultés.

Graphique 38 – Concernant votre retour, avez-vous rencontré les difficultés suivantes ?

- En %, plusieurs réponses possibles -



Enquête CREDOC-Arcep : Satisfaction des particuliers destinataires de colis

Champ : Destinataires ayant reçu un colis expédié par un site de commerce en ligne professionnel ou entre particuliers ayant effectué un retour

Questions : Q81 pour le commerce en ligne professionnel, Q112 pour le commerce en ligne entre particuliers

Celles-ci-concernent ensuite les aspects pratiques pour les destinataires : délais de retour jugés trop courts, horaires des points de dépôts inadaptés, localisation des points de dépôt, ou la complexité du processus de retour. Ces motifs sont cités par 38 % à 46 % des personnes concernées pour un colis issu d'une plateforme BtoC, et 49 % à 59 % pour un colis issu d'une plateforme en CtoC. En particulier, les motifs liés aux points de dépôt sont nettement plus cités dans le cas des plateformes en CtoC. Toutefois, cette hypothèse ne peut pas être validée avec les données recueillies dans le cadre de l'étude.

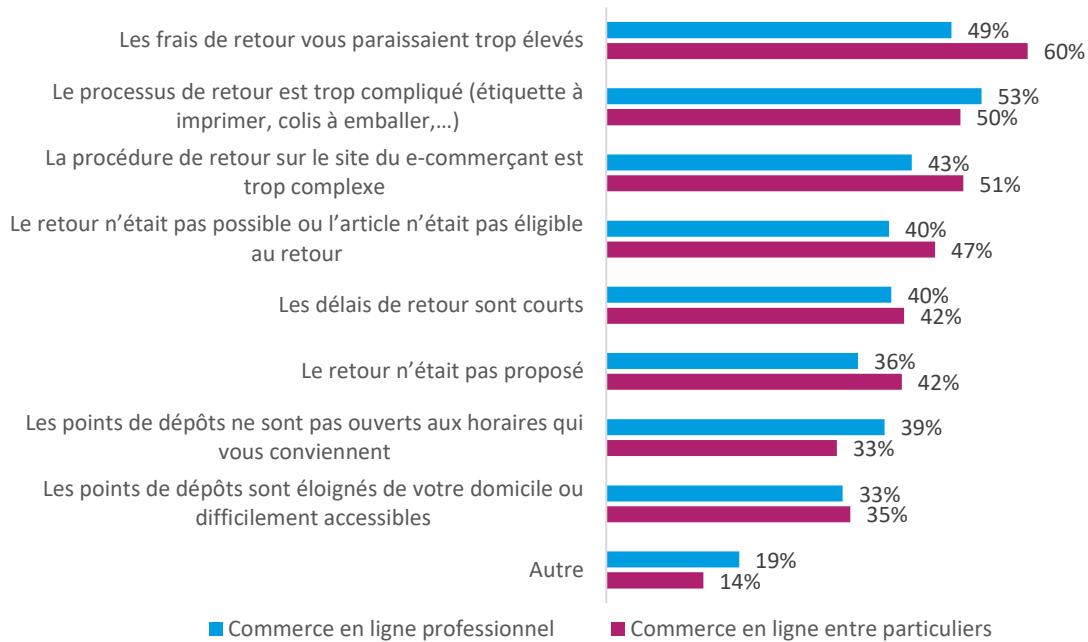
Enfin, le dernier motif d'insatisfaction est le fait de devoir payer des frais de retour (dans 29 % des cas pour les colis issus d'une plateforme en BtoC, et 42 % des cas pour le CtoC). Certaines plateformes proposent en effet les

retours gratuits depuis plusieurs années, ce qui a contribué à ancrer cette pratique dans les habitudes et les attentes des consommateurs.

### 6.3. Une faible proportion de personnes n'a pas effectué de retour alors qu'elles auraient souhaité le faire

Comme évoqué précédemment, 6 % des répondants destinataires d'un colis issu du commerce en ligne BtoC et 7 % d'un colis en CtoC déclarent ne pas avoir effectué de retour alors qu'ils auraient souhaité le faire. Que ce soit pour le BtoC ou le CtoC, cette proportion est environ deux fois plus élevée parmi les destinataires de la première catégorie, et environ deux fois plus faible pour les destinataires de la troisième catégorie. S'agissant uniquement des colis issus de plateformes BtoC<sup>44</sup>, elle semble également plus élevée pour ceux de la cinquième catégorie, à savoir ceux qui reçoivent le plus fréquemment des colis. A nouveau, les effectifs modérés ne permettent pas une analyse très fine par sous-population : seuls 228 et 104 individus sont concernés respectivement.

Graphique 39 – Pour quelles raisons n'avez-vous pas retourné votre article alors que vous auriez souhaité le faire ?



Enquête CREDOC-Arcep : Satisfaction des particuliers destinataires de colis  
 Champ : Destinataires ayant reçu un colis expédié par un site de commerce en ligne professionnel ou entre particuliers qui auraient souhaité faire un retour  
 Questions : Q82 pour le commerce en ligne professionnel, Q113 pour le commerce en ligne entre particuliers

L'enquête permet toutefois de mieux comprendre les motifs sous-jacents de cette réponse, et met en lumière des difficultés similaires à celles évoquées par les personnes ayant effectué un retour. Ainsi, les trois motifs principaux sont liés aux frais de retours trop élevés (49% en BtoC et 60% en CtoC), ou à un processus trop compliqué soit pour l'envoi du colis retour lui-même (53% en BtoC et 50% en CtoC), soit au niveau du site commerçant (43% en BtoC et 51% en CtoC). Les motifs liés aux aspects pratiques du retour (délais, horaires d'ouverture, localisation des points de dépôts...) sont légèrement en retrait. Toutefois, il convient de considérer les pourcentages avec prudence en raison des effectifs faibles.

<sup>44</sup> Les résultats de l'enquête ne montrent pas de similitude avec le CtoC sur ce point, mais il est possible que cela soit dû à la faible taille des échantillons concernés.

## Conclusion : freins à l'usage et leviers d'amélioration pour l'expérience des destinataires de colis

L'étude met en évidence une expérience de livraison globalement satisfaisante, mais différenciée selon les profils d'usagers et les modes de livraison. Elle permet de hiérarchiser les freins pour les usagers, et les leviers d'amélioration qui en découlent.

En revanche, l'étude ne repose que sur les personnes ayant reçu un colis ; les **53 % de la population n'ayant pas eu de livraison récente** n'y figurent pas. Les déterminants de ce non-recours à la livraison, et leur caractère potentiellement subi ne peuvent donc être évalués (accès limité à un point de retrait, coût perçu, faible maîtrise du numérique ou préférences d'achat). Cette dimension pourrait être approfondie dans de futurs travaux.

### Recours à la livraison de colis et usage du numérique coïncident

Près de la moitié des Français ont reçu au moins un colis au cours des six derniers mois. Les destinataires de colis se distinguent nettement de la population générale : ils sont plus jeunes (45 % ont moins de 40 ans, contre 32 % dans la population totale), davantage actifs (70 %) et plus souvent cadres ou professions intermédiaires (38 %). Ils résident également plus fréquemment dans des zones denses (53 %, soit six points de plus que la moyenne nationale).

La livraison de colis est étroitement liée à la pratique du numérique : la majorité des destinataires ont reçu des colis issus d'achats sur Internet, que ce soit via le commerce en ligne professionnel (BtoC, 85 % des destinataires) ou entre particuliers (CtoC, 41 %). À l'inverse, les colis envoyés par des proches ne concernent qu'environ 7 % des destinataires.

Cette forte prédominance des livraisons liées au commerce en ligne montre que **la réception de colis dépend directement de la capacité à utiliser les services numériques** — sites marchands, plateformes d'échange, suivi en ligne — et que les personnes les moins connectées ou moins à l'aise avec l'outil numérique semblent de fait moins utilisatrices des livraisons de colis.

### Les difficultés rencontrées sont fréquentes, sans pour autant être rédhibitoires

Près des 8 destinataires sur 10 déclarent avoir rencontré au moins une difficulté dans leurs livraisons au cours des six derniers mois. Les incidents concernent surtout la relation avec le livreur (51 % des destinataires de colis), des colis abîmés ou incomplets (49 % des destinataires), le non-respect des délais (48 % des destinataires) ou des modalités de livraison (47 % des destinataires). Ces difficultés ne se traduisent pas toujours par une insatisfaction : les destinataires réguliers, plus exposés aux incidents, évaluent positivement leur expérience globale de la livraison.

**Les colis envoyés par des proches** sont les plus souvent associés à des problèmes, mais les destinataires restent globalement satisfaits de leur expérience, soulignant probablement le caractère affectif de ces envois.

Le **mode de livraison** joue également un rôle déterminant. La livraison à domicile est majoritaire et globalement bien évaluée. Les difficultés rencontrées pour ce mode sont liées aux dépôts dans des lieux non sécurisés ou des livraisons non effectuées bien que le destinataire soit présent. Le recours aux **consignes automatiques (lockers)** est plus rare (9 % pour les destinataires de colis envoyés par des professionnels et 19 % pour ceux ayant reçu des colis en CtoC) mais ces dernières **offrent un taux d'incidents limité** et un haut niveau de satisfaction. Les **bureaux de poste**, en revanche, **concentrent les difficultés** : 70 à 75 % des destinataires y signalent au moins une difficulté. Les difficultés concernent aussi bien la livraison du colis (colis perdu, délai non respecté, modalités de livraison non respectées), que l'état du colis.

## Opérer un retour, une démarche source d'insatisfaction à améliorer

Les retours de colis constituent un maillon fragile du parcours de livraison.

Selon l'origine du colis, entre 20 et 25 % des destinataires ont effectué un retour sur leur dernier colis reçu. Parmi ceux ayant effectué le retour eux-mêmes, entre 8 et 9 destinataires sur 10 ont rencontré au moins une difficulté, évoquant alors des démarches complexes ou mal expliquées, ou des lieux de dépôts éloignés ou aux horaires peu adaptés. Les frais de retour représentent également un frein important, en particulier dans le commerce entre particuliers, où ils restent souvent à la charge du client.

Par ailleurs, 6 à 7 % des destinataires déclarent ne pas avoir pu effectuer un retour souhaité, pour des raisons similaires : procédure complexe, manque de solution adaptée, frais à la charge du destinataire ou délai insuffisant.

## Améliorer et simplifier les relations avec les services clients

Parmi les destinataires ayant connu un problème, **près d'un tiers** n'a contacté **aucun interlocuteur qu'**. Les services clients ne constituent pas toujours le premier point de recours en cas de difficulté. Par exemple, pour les colis en BtoC, le non-recours s'explique avant tout par le fait que 57 % jugent le problème « sans gravité », mais aussi par la **perception d'inutilité du contact (37 %)** ou par l'**incertitude sur le bon interlocuteur à joindre (20 %)**.

Par ailleurs, **20 % des destinataires** déclarent **avoir rencontré des difficultés à joindre un service client** au cours des 6 derniers mois, malgré un besoin de contact. Cette proportion souligne la persistance de **barrières d'accès ou de lisibilité** dans le parcours de réclamation.

Pourtant à la suite d'une prise de contact avec le service client, les destinataires sont le plus souvent satisfaits et ils soulignent la pertinence de la réponse apportée et la réactivité du service. Dans la majorité des cas, après ce contact, le problème est résolu au moins en partie.

## Fiabiliser les livraisons et mieux informer

Si la majorité des livraisons s'effectuent sans incident, les retards, absences du livreur ou erreurs d'adresse fragilisent encore la confiance dans le service.

La fiabilité du service reste un enjeu majeur, avec trois axes principaux d'amélioration :

- **Garantir le respect des délais annoncés** ou, à défaut, **prévenir en temps réel** de toute modification de la date ou de l'heure de livraison. Cette information, souvent absente ou tardive, est une source importante d'insatisfaction pour les livraisons en main propre.
- **Respecter les instructions de livraison**, qu'il s'agisse du lieu de livraison ou du type de remise (en main propre ou dans un lieu sécurisé, ...). ou à défaut **mieux informer dans le cas de changement de lieu de livraison** pour les relais colis ou consignes automatique. Une livraison dans un lieu non sécurisé, un colis déposé dans un jardin ou laissé chez un voisin sans accord du destinataire est source d'insatisfaction.
- **Renforcer la traçabilité du colis**, un tiers des destinataires déclarent ne pas avoir reçu au moins un colis au cours des 6 derniers mois.

Le partage d'informations semble être un levier majeur pour garantir le bon déroulement d'une livraison. Par exemple entre les deux tiers et les trois quarts des destinataires de colis issus du **commerce en ligne** déclarent avoir eu accès à un suivi du colis pendant la livraison. Pour eux, cette information est suffisante et satisfaisante.

## Développer les modes de livraison hors domicile, jugés plus fiables et mieux adaptés aux contraintes

Les livraisons **hors domicile** se distinguent par un **meilleur niveau de fiabilité**. Les **consignes automatiques (lockers)** sont les mieux évaluées, avec seulement **35 à 44 % des destinataires** déclarant un problème, contre environ 50 % pour les livraisons à domicile. Les **points relais**, choisis par **71 % des destinataires**, constituent une autre solution efficace. Ces modes de livraison se caractérisent notamment par<sup>45</sup> :

- Une **disponibilité accrue** : le destinataire peut retirer son colis à l'heure de son choix, sans dépendre d'un créneau de passage du livreur ;
- Un **tarif généralement attractif** par rapport à une livraison à domicile ;
- Une **bonne sécurisation** par rapport à une livraison à domicile, notamment par rapport à un dépôt de colis dans un lieu non sécurisé.

Pour autant, la livraison à domicile reste largement privilégiée par les destinataires. Un équilibre doit vraisemblablement être maintenu entre la livraison à domicile et hors domicile, sans que cette seconde option ne remplace la première. Offrir le choix aux destinataires permet a priori de couvrir plus efficacement les contraintes individuelles.

<sup>45</sup> Voir document annexe pour le détail des avantages du recours aux livraisons hors domicile

## Annexes

### La méthodologie

#### Cadrage de l'étude : une enquête omnibus pour mieux connaître la cible

Plusieurs inconnues caractérisent la population cible : les personnes résidant en France métropolitaine destinataires de colis en BtoC ou en CtoC ou issus d'échange non marchand.

Les informations sur cette population sont parcellaires. D'après le Baromètre du numérique 2025, 82 % des internautes ont effectué des achats sur internet. Ces individus rassemblent 77 % de la population<sup>46</sup>.

Ce résultat donne une estimation incomplète de la population mère de l'enquête :

- En effet, il concerne un laps de temps différent des 6 mois retenus dans le champ de l'étude.
- De plus, il faut ajouter aux cyberacheteurs, la part de personnes n'achetant pas sur internet, mais se faisant livrer des produits achetés en magasin, ou commandés dans le cadre de la vente par correspondance (VPC), sur catalogue ou télé-achat. Enfin, il faut également tenir compte d'individus qui n'auraient pas commandé de produits en VPC ou via le commerce en ligne, ne se seraient pas fait livrer de colis après avoir acheté des produits en magasin, mais auraient réceptionné des colis, hors relation marchande, émanant de proches.

Les données issues du baromètre du numérique ne permettent pas de connaître **la part de la population résidant en France métropolitaine destinataires de colis au cours des 6 ou 12 derniers mois**. Elles ne permettent pas non plus de connaître **la répartition entre les personnes disposant d'une connexion Internet et ayant réceptionné au moins un colis** et celle ne disposant pas de connexion en ligne mais recevant des colis. Enfin, les **caractéristiques sociodémographiques** de chacune de ces deux sous-populations nous sont également inconnues.

Ces trois types d'informations sont pourtant essentielles pour mener les phases de terrain : établir l'importance de la population mère, définir les quotas.

Pour obtenir ces informations, **deux questions ont été insérées** dans une enquête Omnibus **par téléphone**. L'interrogé :

- a-t-il réceptionné au moins un colis lors des 6 derniers mois ? ;
- est-il utilisateur d'internet ? (reprise d'une question du baromètre du numérique).

A partir des réponses à ces deux questions, il a été possible d'estimer la proportion et les caractéristiques des personnes des deux échantillons de l'étude :

- **Echantillon principal** : les destinataires de colis qui peuvent répondre en ligne car disposant d'une connexion Internet à domicile ou sur smartphone personnel ayant réceptionné au moins un colis au cours des 6 derniers quelle que soit l'origine du colis ;
- **Echantillon secondaire** : les destinataires de colis qui répondront par téléphone (fixe ou portable) car étant peu ou pas connecté (non-internautes au quotidien) ayant réceptionné au moins un colis au cours des 6 derniers quel que soit l'origine du colis.

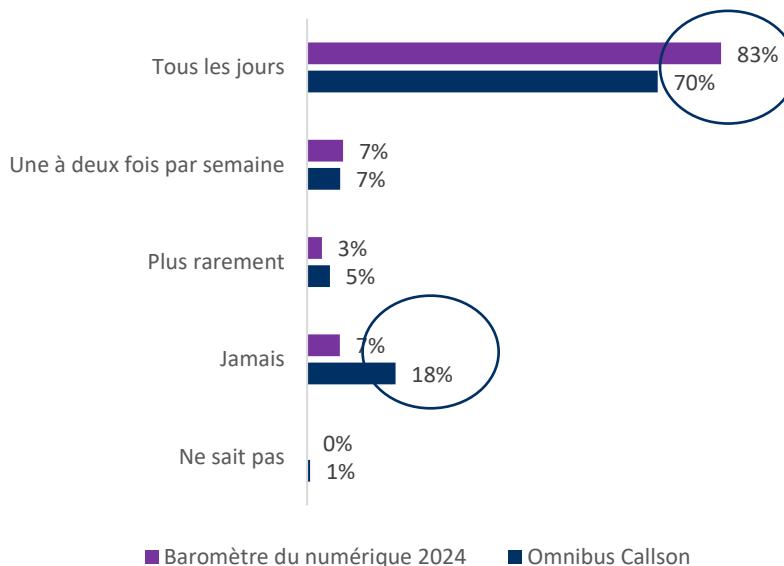
D'après les résultats de l'omnibus, parmi les 1 000 individus interrogés, 70 % utilisent internet tous les jours et 18 % jamais. Ce résultat est nettement en deçà de ce qui est observé dans le baromètre du numérique, qui a

<sup>46</sup> Arcep, Arcom, CGE, ANCT, Baromètre du numérique, 2023.

recours à une méthode mixte (internet et téléphonique) pour son interrogation. Ce décalage peut notamment provenir du mode d'interrogation de l'omnibus (téléphone) qui permet de joindre des personnes plus éloignées du numérique.

Graphique 40 – A quelle fréquence utilisez-vous internet, quel que soit le mode ou le lieu de connexion, y compris sur téléphone mobile ?

Comparaison des résultats de l'omnibus téléphonique et du baromètre du numérique (web et téléphone)  
En %



Enquête CREDOC-Arcep : Satisfaction des particuliers destinataires de colis

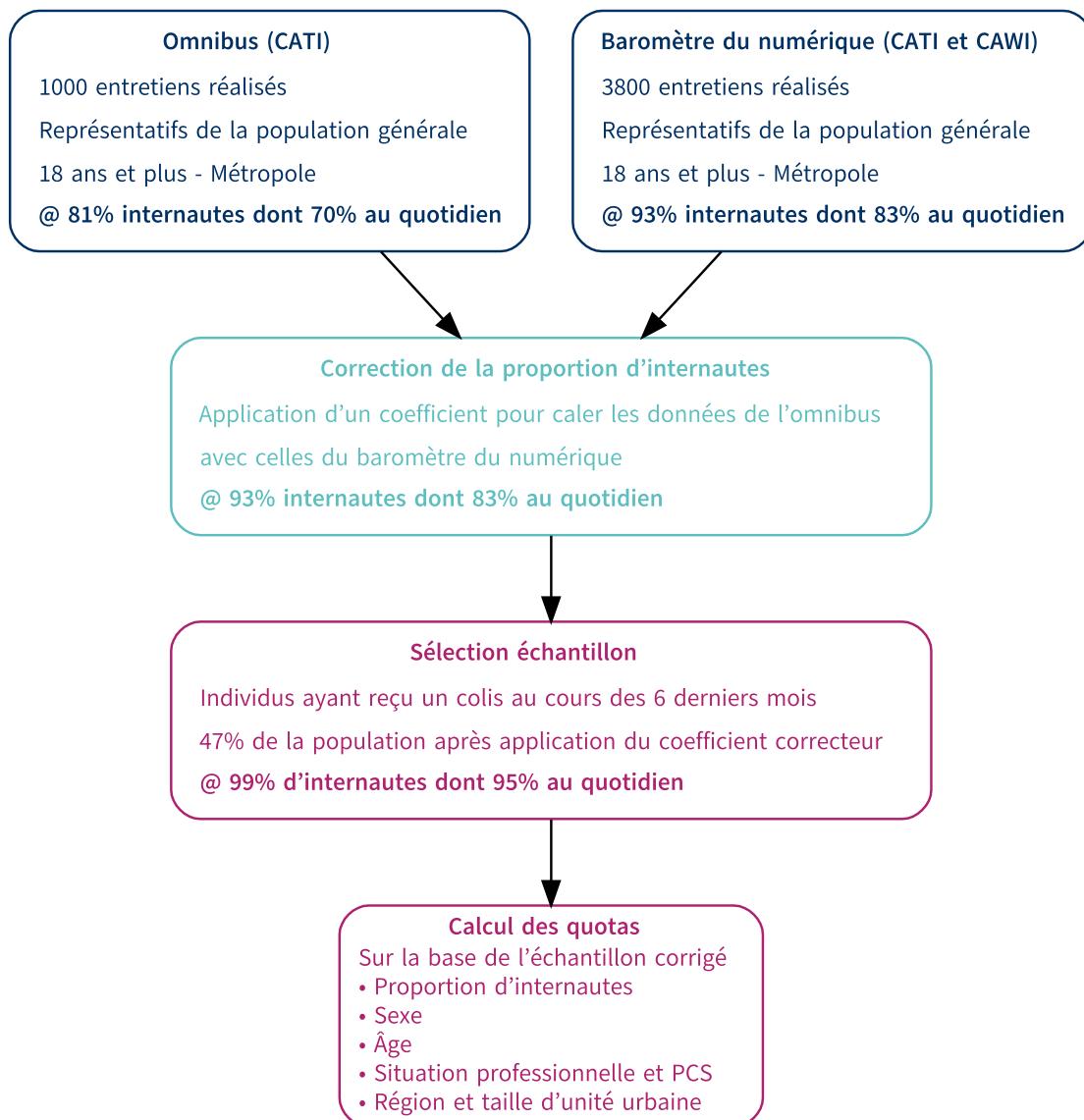
Champ : Ensemble des répondants à l'omnibus Callson et des répondants au baromètre du numérique (18 ans et plus)  
Question : Q1. A quelle fréquence utilisez-vous internet, quel que soit le mode ou le lieu de connexion, y compris sur téléphone mobile ?

Les données de l'omnibus ont donc été redressées par calage sur marges, afin de refléter les résultats du baromètre du numérique.

A la suite de ce calage, près de la moitié des personnes interrogées ont reçu un colis au cours des 6 derniers mois (40 % avant calage). Rappelons que selon le baromètre du numérique, en 2024, 77 % des individus ont déjà réalisé un achat en ligne au cours des 12 derniers mois. Cette question est néanmoins différente de celle posée ici :

- En termes de période de référence : 12 mois au lieu de 6 mois ;
- En termes de champ : il y est question des achats réalisés en ligne, plutôt que de la seule réception de colis, ce qui permet notamment d'inclure les achats de services tels que les réservations en ligne par exemple.

Graphique 41 – Mobilisation de deux enquêtes pour le calcul des quotas



Enquête CREDOC-Arcep : Satisfaction des particuliers destinataires de colis

## Le terrain d'enquête : méthodologie globale

Le calcul des caractéristiques des destinataires de colis est donc réalisé à partir des 40 % (non redressés) d'individus ayant reçu un colis au cours des 6 derniers mois. Ces données ont de plus permis de déterminer les quotas à mettre en place pour la réalisation du terrain en ligne, auprès de l'ensemble des internautes.

Des quotas ont été calculés pour la réalisation du terrain téléphonique, mais le nombre de personnes non-internautes au quotidien étant très faible dans l'omnibus, ces derniers ne peuvent être considérés comme fiables.

Ces variables de quotas ont par ailleurs été mobilisées lors du calcul de la pondération après nettoyage des données d'enquête.

Deux dispositifs d'enquête ont donc été mis en place permettant d'interroger :

- 185 individus au téléphone (15 des 200 entretiens réalisés se sont révélés hors cible lors de l'analyse<sup>47</sup>) ;
- 3 082 individus interrogés en ligne.

A réception de la base d'enquête, le CRÉDOC a procédé à son redressement à partir des données de quotas calculées sur la base des résultats de l'enquête omnibus.

Le questionnaire mis en place a permis d'aborder des thématiques variées :

1. Les caractéristiques socio-démographiques de la personne interrogée ;
2. L'expérience globale de la livraison de colis – notons ici que pour définir l'expérience, la personne est interrogée sur plusieurs types de produits<sup>48</sup> dont certains sont hors cible (car ne sont pas des colis postaux au sens réglementaire du terme), et sur plusieurs origines des colis (BtoC, CtoC, vente par correspondance ou envoi d'un proche) ;
3. La satisfaction globale concernant cette expérience ;
4. La description des dernières expériences concernant les colis en BtoC, CtoC et les envois de proches. Les colis ayant pour origine la vente par correspondance ne sont pas détaillés à cette étape.

## Analyses complémentaires

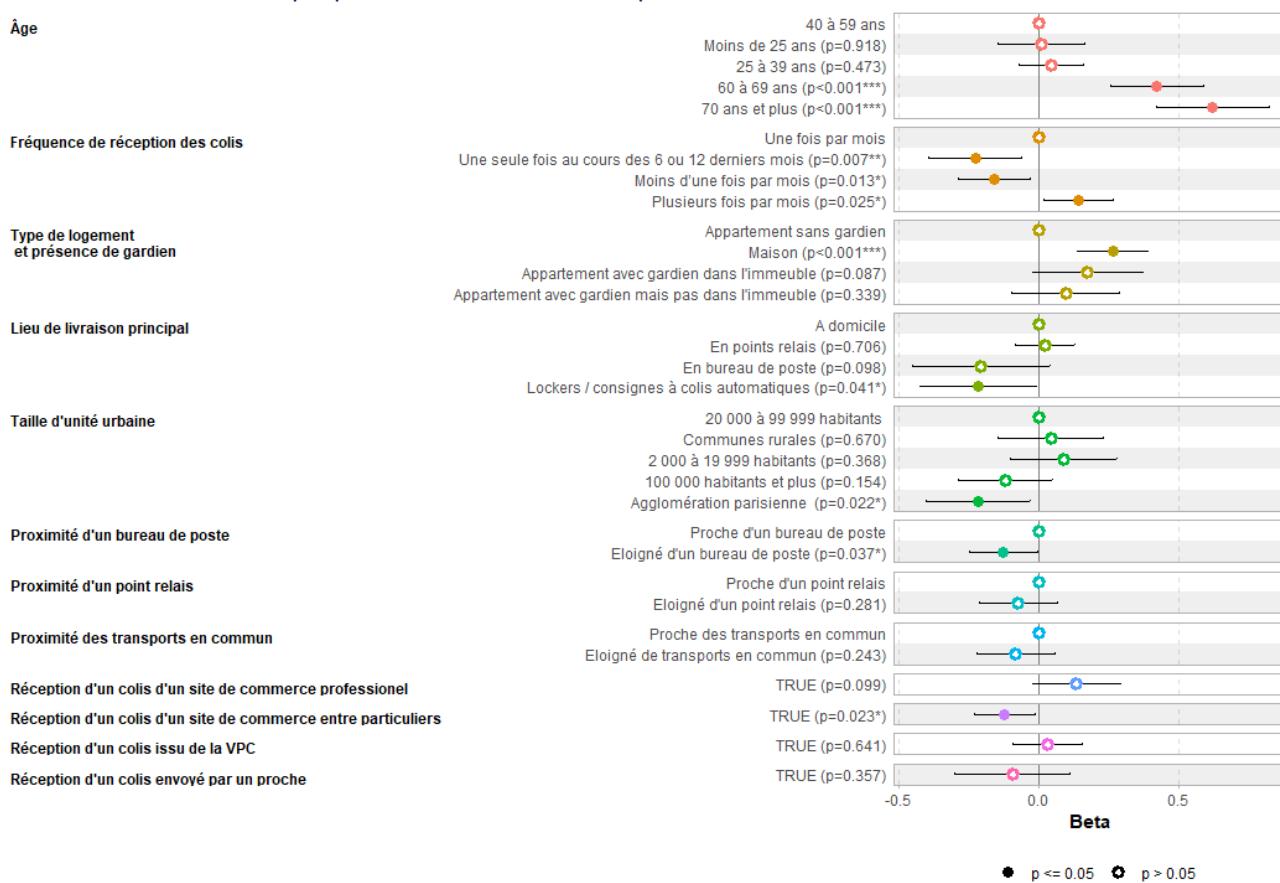
### Complément à la partie « 1.3.A - 9 destinataires de colis sur 10 se déclarent satisfaits de leur expérience»

Une analyse toute chose égale par ailleurs a été réalisée afin de mesurer l'impact des différentes variables sur la note de satisfaction globale. Pour réaliser cette analyse, certaines observations ont été supprimées (les individus ne vivant ni en maison ni en appartement) et d'autres ont été regroupées (la livraison sur le lieu de travail a été regroupée avec la livraison à domicile). Cette régression ne prend pas non plus en compte les individus qui n'auraient reçu que des colis envoyés par des proches car ces derniers n'ont pas répondu à la question sur le choix du lieu de livraison.

<sup>47</sup> Il s'agissait principalement d'individus ayant mentionné avoir reçu « d'autres » types de produits et / ou colis , ou des colis hors champs et n'ayant donc pas répondu aux questions concernant l'expérience de livraison.

<sup>48</sup> Habillement, mode, chaussures, biens culturels physiques (livres, cd, dvd,...), hygiène, beauté, matériel ou des produits informatiques, jouets, jeux, décoration, bricolage, jardinage de petit volume (perceuse, arrosoir, sécateurs, éclairage,...), petit électroménager (cafetière, grille-pain, robots de cuisine, mixer,...), produits alimentaires, article de sport, de loisirs (tapis de yoga, ballons, loisirs créatifs,...), gros électroménager (réfrigérateur, plaque de cuisson, four, lave-vaisselle,...), bricolage, jardinage de gros volume (tondeuse,...)

Graphique 42 – Effet des facteurs explicatifs sur le niveau de satisfaction



Enquête CREDOC-Arcep : Satisfaction des particuliers destinataires de colis

Champ : Ensemble des destinataires (hors individus n'ayant reçu que des colis de proches)

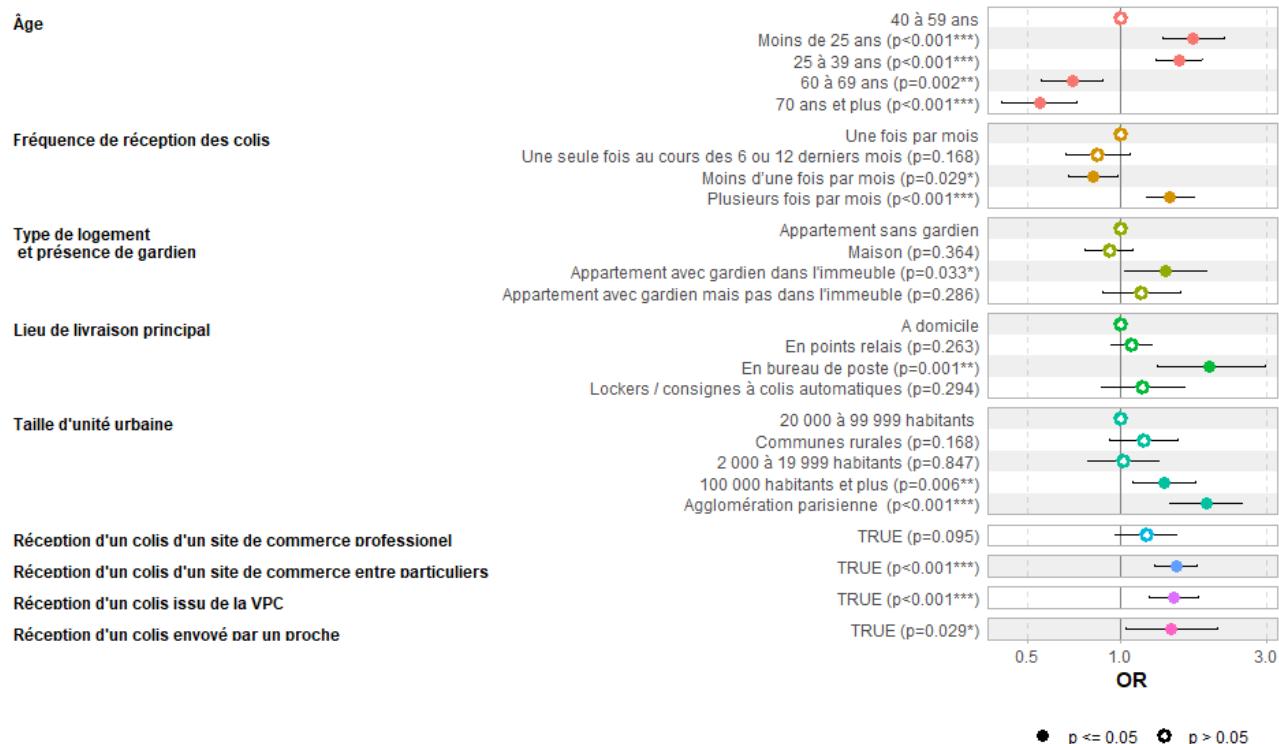
Question : Q32. De manière générale, pouvez-vous indiquer sur l'échelle suivante, votre niveau de satisfaction concernant votre expérience de livraison de colis au cours de ces 6 ou 12 derniers mois ?

## Complément à la partie «1.3.B - Un peu plus de 6 destinataires sur 10 ont rencontré des problèmes au cours »

Une analyse toute chose égale par ailleurs a été réalisée afin de mesurer l'impact des différentes variables sur la probabilité d'avoir déclaré avoir eu des problèmes de livraison lors des 6 derniers mois<sup>49</sup> (« jamais » vs le reste). Pour réaliser cette analyse, certaines observations ont été supprimées (les individus ne vivant ni en maison ni en appartement) et d'autres ont été regroupées (la livraison sur le lieu de travail a été regroupée avec la livraison à domicile). Cette régression ne prend pas non plus en compte les individus qui n'auraient reçu que des colis envoyés par des proches car ces derniers n'ont pas répondu à la question sur le choix du lieu de livraison.

<sup>49</sup> Ou 12 mois pour une partie des interrogés en CATI

Graphique 43 – Effet des facteurs explicatifs sur la probabilité d'avoir connu des difficultés lors de livraison au cours de la période d'étude



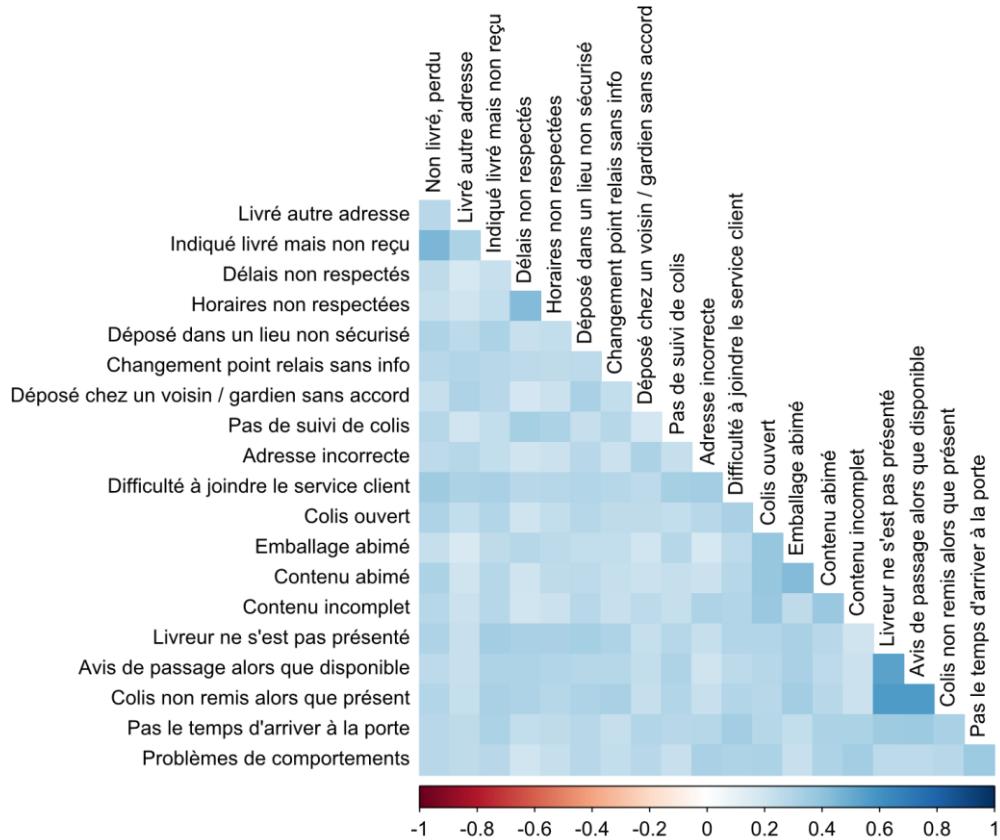
Enquête CREDOC-Arcep : Satisfaction des particuliers destinataires de colis

Champ : Ensemble des destinataires (hors individus n'ayant reçu que des colis de proches)

Questions : Q33. Lors des 6 ou 12 derniers mois, avez-vous rencontré des problèmes recevoir vos colis ?

## Complément à la partie « 1.3.C.a - Près de 8 destinataires de colis sur 10 ont rencontré au moins un des problèmes listés »

Graphique 44 – Matrice des corrélations entre les difficultés rencontrées au cours de 6 ou 12 derniers mois



## Complément à la partie « 5.1 - Les consignes émises au cours de la livraison sont le plus souvent suivies »

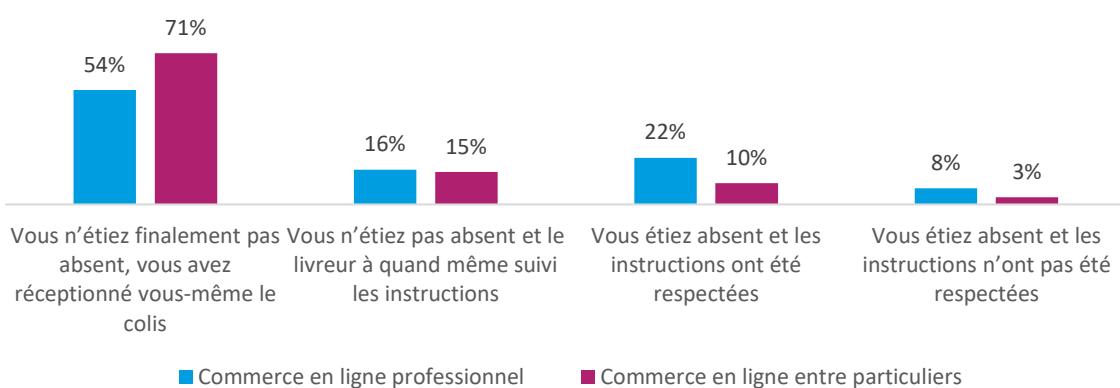
Parmi les 18 % des destinataires de colis en BtoC ayant laissé des instructions en cas d'absence, la moitié des destinataires n'étaient finalement pas absents au moment de la livraison et ont réceptionné le colis en personne. Un quart des destinataires étaient bien absents au moment de la livraison et le livreur a bien suivi les instructions. Pour un destinataire sur cinq bien que présent au moment de la livraison, le livreur a mis en œuvre les instructions de livraison sans vérifier la présence ou non du destinataire. Enfin, un destinataire sur dix d'un colis en BtoC ayant laissé des directives se plaint de leur non-respect lors de son absence.

Pour les destinataires de colis en CtoC, les résultats sont similaires : ils étaient plus fréquemment présents au moment de la livraison et ont donc réceptionné leur colis eux-mêmes, ce qui a entraîné moins de cas d'absence et donc un suivi plus limité des instructions laissées. Seuls 3 % des destinataires ayant laissé des instructions pour un colis commandé sur un site de commerce en ligne entre particuliers ont constaté qu'elles n'avaient pas été respectées.

Le non-respect des instructions concerne très peu d'individus<sup>50</sup>. Les motifs de non-respect des instructions concernent le plus souvent la remise à une autre adresse (un voisin ou un point relais par exemple), le dépôt dans un endroit non sécurisé (dans la boîte aux lettres, voire au-dessus de la boîte aux lettres, dans le jardin, etc.), ou encore la non-remise du colis.

Graphique 45 – Les instructions que vous aviez laissées en cas d'absence lors de la livraison ont-elles été respectées ?

-en % -



Enquête CREDOC-Arcep : Satisfaction des particuliers destinataires de colis

Champ : Destinataires ayant reçu un colis expédié par un site de commerce en ligne professionnel ou entre particuliers (hors enquêtés téléphoniques) et ayant laissé des instructions à suivre en cas d'absence

Questions : Q70 pour le commerce en ligne professionnel, Q101 pour le commerce en ligne entre particuliers

Le respect des instructions est plus fréquent dans le cadre d'une livraison à domicile en main propre (61 % pour un colis envoyé par un professionnel) et plus rare lorsqu'il s'agit d'un dépôt en boîte aux lettres (41 %). Dans ce dernier cas, pour un tiers des destinataires (31 %), les instructions n'ont pas été respectées en cas d'absence constatée.

<sup>50</sup> 24 individus en BtoC et 4 seulement en CtoC. Il n'est donc pas possible de présenter des résultats chiffrés sur les motifs de non-respect des instructions.

## Complément à la partie « 6.1- Pour les livraisons issues du commerce en ligne, un retour est jugé nécessaire dans moins d'un tiers des cas »

Parmi les catégories de destinataires définies dans la présente étude, on identifie un recours au retour très variable. Par exemple, pour le BtoC :

- Les destinataires de la première catégorie, qui reçoivent rarement des colis, sont ceux qui déclarent le moins souvent que le retour n'était pas nécessaire (35 %), probablement en raison de leur moindre expérience de l'achat en ligne. Ce sont également eux qui rapportent le plus souvent avoir effectué eux-mêmes un retour, qu'une autre personne l'ait fait à leur place, ou qu'ils auraient souhaité en faire un retour mais n'ont pas pu le réaliser ;
- Les destinataires de la troisième catégorie, qui reçoivent des colis de manière occasionnelle, jugent que le retour n'est pas nécessaire dans 90 % des cas ;
- Ceux qui reçoivent des colis de manière régulière (la quatrième catégorie) sont proches de la moyenne ;
- Ceux qui ont le plus recours à la livraison (la cinquième catégorie) jugent le retour nécessaire dans 57 % des cas.

Les ordres de grandeur sont similaires pour le dernier colis issu de commerce en ligne CtoC.

## Questionnaire enquête satisfaction colis

### Introduction

Dans le cadre d'une étude menée par le CRÉDOC (Centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie), nous souhaiterions mieux comprendre vos attentes et expériences en matière de services. Cette étude est réalisée à la demande d'une institution publique.

Qu'elles soient positives ou sources d'insatisfaction, vos expériences nous aideront à identifier les points forts et les axes d'amélioration.

Le questionnaire vous prendra environ 30 minutes à compléter.

Nous vous remercions par avance pour votre participation à cette enquête.

### Questions sélection de la cible

[A TOUS]	* CGE *	FREQTOT
<b>Q1. A quelle fréquence utilisez-vous internet, quel que soit le mode ou le lieu de connexion, y compris sur téléphone mobile ?</b>		
. Tous les jours .....	1	
. Une à deux fois par semaine .....	2	
. Plus rarement .....	3	
. Jamais .....	4	
. Ne sait pas .....	5	

[A TOUS]	* ARCEP *
<b>Q2. Au cours des 6 derniers mois, avez-vous été destinataire d'un colis (hors alimentaire et hors gros colis comme une machine à laver, un canapé...) ? Cela peut concerner la livraison d'un achat en ligne (auprès d'un professionnel ou entre particuliers), la livraison d'un achat par correspondance ou un colis personnel.</b>	

*Nous parlons uniquement des achats de biens, comme des vêtements, des livres ou de l'électroménager. Nous excluons les achats alimentaires, les colis lourds comme un canapé ou une machine à laver, et les achats de services comme les locations ou les voyages.*

*Il peut s'agir de colis livrés directement chez vous, récupérés dans un point relais ou dans un bureau de poste ou encore dans un casier / locker. (Une seule réponse)*

- . Oui..... 1
- . Non ..... 2

[Si non]	* ARCEP *
<b>Q3. Et au cours des 12 derniers mois avez-vous été destinataire d'un colis (hors alimentaire et hors gros colis comme une machine à laver, un canapé...) ?</b>	

*Nous parlons uniquement des achats de biens, comme des vêtements, des livres ou de l'électroménager. Nous excluons les achats alimentaires et les achats de services comme les locations ou les voyages.*

*Il peut s'agir de colis livrés directement chez vous, récupérés dans un point relais ou dans un bureau de poste ou encore dans un casier / locker. (Une seule réponse)*

- . Oui..... 1
- . Non ..... 2

⇒ Si WEB et Q2 = « non » alors fin du questionnaire

## Partie I – Expérience de livraison

### Caractéristiques du répondant

#### Socio-démographique

[A TOUS]	* CREDOC *	SEXE
----------	------------	------

#### Q1. Vous êtes :

- . Un homme ..... 1
- . Une femme ..... 2

[A TOUS]	* CREDOC *	AGE
----------	------------	-----

#### Q2. Age (en années révolues)

.....   ans

[A TOUS]	* CREDOC *	COMINSEE
----------	------------	----------

#### Q3. Code postal de votre ville

.....

*A recoder en code commune INSEE, taille d'unité urbaine, région, département,...*

[A TOUS]	* CREDOC *	NBPERS
----------	------------	--------

#### Q4. Combien de personnes au total vivent normalement dans votre logement, y compris vous-même ?

*Comptez les absents de courte durée, les enfants placés dans un internat- pensionnat, les personnes hospitalisées et les personnes absentes du logement pour raison professionnelle.*

*Un enfant en garde alternée est comptabilisé dans le logement où il passe le plus de temps. En cas d'égalité de temps passé chez chacun des parents, le compter s'il est présent le jour de l'enquête.*

.....  personnes

[Si NBPERS> 1]	* CREDOC *	NBENF
----------------	------------	-------

#### Q5. Parmi ces [NBPERS] combien sont des enfants ?

*(somme des NBENF < NBPERS -1)*

- . De moins de 3 ans .....
- . Entre 4 et 14 ans .....
- . De 15 ans ou plus .....

**Situation professionnelle**

<b>[A TOUS]</b>	<b>* CREDOC *</b>	<b>DIPLOME8</b>
-----------------	-------------------	-----------------

**Q6. Quel est le diplôme le plus élevé que vous avez obtenu ?***(Une seule réponse)*

- |   |   |
|---|---|
| . Aucun diplôme .....   | 1 |
| . Certificat d'études primaires .....                                     | 2 |
| . BEPC, Brevet des collèges .....   | 3 |
| . Diplôme professionnel court de type CAP ou BEP .....                    | 4 |
| . BAC généraliste, technologique ou professionnel .....                   | 5 |
| . Bac +2 : Deug, IUT, DUT, BTS .....                                      | 6 |
| . Bac +3 ou bac+4 : Licence, licence professionnelle, maîtrise .....      | 7 |
| . Bac +5 et supérieur : Master, DEA, DESS, Grandes écoles, Doctorat ..... | 8 |

<b>[A TOUS]</b>	<b>* CREDOC *</b>	<b>SITUEMP</b>
-----------------	-------------------	----------------

**Q7. Quelle est votre situation actuelle ?***(Une seule réponse)*

- |  |   |
|--|---|
| . Exerce un emploi .....                                 | 1 |
| . Étudiant qui travaille .....                           | 2 |
| . Chômeur (ayant déjà travaillé) .....                   | 3 |
| . Reste au foyer sans chercher d'emploi .....            | 4 |
| . Aide un membre de sa famille, sans rémunération .....  | 5 |
| . Retraité, retiré des affaires .....                    | 6 |
| . Invalide ou malade de longue durée .....               | 7 |
| . Étudiant ou élève, sans activité professionnelle ..... | 8 |
| . Recherche un premier emploi .....                      | 9 |

<b>[Si SITUEMP = 4 ou 5 ou 6 ou 7 ou 8]</b>	<b>* CREDOC *</b>	<b>EXERCPRO</b>
---	-------------------	-----------------

**Q8. Avez-vous déjà exercé une profession ?**

- |             |   |
|-------------|---|
| . Oui ..... | 1 |
| . Non ..... | 2 |

<b>[Si SITUEMP = 1 ou 2 ou 3 ou si EXERCPRO = 1]</b>	<b>* CREDOC *</b>	<b>PCSENQ36</b>
--	-------------------	-----------------

**Q9. Quelle est votre profession actuelle ou, si vous ne travaillez plus, quelle est la dernière profession que vous avez exercée ?***(Liste détaillée proposée en 36 items)*

/ \_\_\_\_\_ /

N'a jamais travaillé

[ ]

99

[Si SITUEMP = 1 ou 2]

\* CREDOC \*

TEMPSTRA

**Q10. Exercez-vous votre activité professionnelle à temps plein ou à temps partiel ?**

- . Temps plein ..... 1
- . Temps partiel ..... 2
- . Ne sait pas ..... 3

[Si SITUEMP = 1 ou 2]

\* CREDOC \*

TELETRA2

**Q11. Exercez-vous actuellement votre activité professionnelle en télétravail ?**

(Une seule réponse)

- . Oui, totalement ..... 1
- . Oui, partiellement ..... 2
- . Non ..... 3
- . Ne sait pas ..... 4

**Situation familiale et situation du conjoint**

[A TOUS]

\* CREDOC \*

STATMAT

**Q12. Êtes-vous actuellement ?**

(Une seule réponse)

- . Célibataire ..... 1
- . Marié(e) ..... 2
- . Vivant maritalement (ou PACS) ..... 3
- . Séparé(e), divorcé(e) ..... 4
- . Veuf (ve) ..... 5

[Si STATMAT = 2 ou 3 ou si COUPLE= 1 ou 2]

\* CREDOC \*

ACTCONJ

**Q13. Votre conjoint(e) exerce-t-il (elle) actuellement une activité professionnelle ?**

(Une seule réponse)

- . Oui, à temps plein ..... 1
- . Oui, à temps partiel ..... 2
- . Non, est au chômage ..... 3
- . Non, a travaillé mais ne travaille plus ..... 4
- . N'a jamais travaillé ..... 5

**Description du logement**

[A TOUS]

\* CREDOC \*

TYPLOG

**Q14. Quel type de logement occupez-vous ?**

- . Maison ..... 1
- . Appartement ..... 2
- . Autre (chambre d'hôtel, centre d'hébergement etc.) ..... 3

[A TOUS]

\* CREDOC \*

JARDIN

**Q15. Disposez-vous d'un jardin individuel ?**

- . Oui ..... 1
- . Non ..... 2
- . Ne sait pas ..... 3

[Si TYPLOG = 2]

\* CREDOC \*

GARDIEN

**Q16. Y a-t-il un gardien (ou régisseur, concierge, ...) dans l'immeuble ou la copropriété ?**

- . Oui, il réside dans l'immeuble ..... 1
- . Oui, il ne réside pas dans l'immeuble ..... 2
- . Non, il n'y a aucun gardien ..... 3
- . Ne sait pas ..... 4

[A TOUS]

\* CREDOC \*

PROXPOST

**Q17. Disposez-vous des équipements suivants à proximité de votre domicile, c'est-à-dire moins de 600 m ou moins de 10 minutes à pied ?**

(Une seule réponse)

- . Un bureau de poste .....
- . Un point relais .....
- . Un accès aux transports en commun .....

Oui	Non	Ne sait pas
1	2	3
1	2	3
1	2	3

**Etat de santé**

[A TOUS]

\* CREDOC \*

HANDICAP

**Q18. Etes-vous en situation de handicap, souffrez-vous d'une maladie chronique ou êtes-vous atteint d'une affection de longue durée (ALD) qui continuera à vous affecter dans l'avenir ?**

- . Oui ..... 1
- . Non ..... 2
- . Ne sait pas ..... 3

[A TOUS]

\* CREDOC \*

ETATSAN

**Q19. Par rapport aux personnes de votre âge, pensez-vous que votre état de santé est ... ?**

(Une seule réponse)

- . Très satisfaisant ..... 1
- . Satisfaisant ..... 2
- . Peu satisfaisant ..... 3
- . Pas satisfaisant du tout ..... 4
- . Ne sait pas ..... 5

**Revenus**

[A TOUS]

\* CREDOC \*

SITUFINA

**Q20. Quelle phrase correspond le mieux à votre situation financière ?**

(Une seule réponse)

- . Vous bouclez facilement vos fins de mois et vous arrivez à mettre de l'argent de côté..... 1
- . Vous bouclez vos fins de mois sans trop vous restreindre, mais sans mettre d'argent de côté..... 2
- . Vous bouclez vos fins de mois, mais en étant obligés de vous restreindre et/ou de trouver des revenus complémentaires ..... 3
- . Vous êtes obligés de puiser dans vos réserves ou qu'on vous prête de l'argent pour boucler vos fins de mois ..... 4

**Description de l'expérience au cours des 6 derniers mois / 12 derniers mois**

[A TOUS]

\* ARCEP \*

**Q21. En moyenne, à quelle fréquence avez-vous reçu des colis au cours des [Si Q2 = « Oui »] 6 derniers mois / [Si Q3 = « Oui »] 12 derniers mois ?**

- . Jamais..... 1
- . Une seule fois au cours des [Si Q2 = « Oui »] 6 derniers mois / [Si Q3 = « Oui »] 12 derniers mois..... 2
- . Moins d'une fois par mois..... 3
- . Une fois par mois ..... 4
- . Plusieurs fois par mois..... 5

[Si plusieurs fois par mois]

\* ARCEP \*

**Q22. En moyenne, combien de colis par mois recevez-vous ?**

..... colis

[A TOUS]

\* ARCEP \*

TYPLIVR1-11

**Q23. Quels colis avez-vous reçu au cours des [Si Q2 = « Oui »] 6 derniers mois / [Si Q3 = « Oui »] 12 derniers mois ?**

*Merci de renseigner l'ensemble des colis reçus que l'expéditeur soit un professionnel, un particulier ou même un proche (Une réponse par ligne)*

	Oui	Non
. Des produits alimentaires .....	1	2
. Du matériel ou des produits informatiques .....	1	2
. Petit électroménager (cafetière, grille-pain, robots de cuisine, mixer,...) .....	1	2
. Gros électroménager (réfrigérateur, plaque de cuisson, four, lave-vaisselle,...) .....	1	2
. Des biens culturels physiques (livres, cd, dvd,...) .....	1	2
. De l'habillement, mode, chaussures .....	1	2
Des jouets, jeux .....	1	2
. Hygiène, beauté .....	1	2
. Décoration, bricolage, jardinage de petit volume (perceuse, arrosoir, sécateurs, éclairage,...) .....	1	2
. Bricolage, jardinage de gros volume (tondeuse,...)	1	2
. Article de sport, de loisirs (tapis de yoga, ballons, loisirs créatifs,...) .....	1	2
. Autre précisez .....	1	2

⇒ **Si uniquement 1,4 ,10 et 11=> fin questionnaire**

## **Les modalités de livraisons**

[A TOUS]

\* ARCEP \*

PROVLIVR1A-11E

Q24. Pour chacun des produits reçus au cours des [Si Q2 = « Oui »] 6 derniers mois / [Si Q3 = « Oui »] 12 derniers mois, pouvez-vous préciser quels en étaient les expéditeurs.

*Plusieurs réponses par ligne possible*

- ⓘ Pour téléphone, insister même si c'est la commande a été effectuée par une autre personne.
  - ⓘ « Etes-vous certain de n'avoir reçu aucun colis acheté en ligne, même si ce n'est pas vous qui avez effectué la commande ? »

	Un <b>professionnel</b> , à la suite d'un achat sur un site de <u>e-commerce</u> ( <u>Amazon, Temu, la Redoute,...</u> )	Un <b>particulier</b> , à la suite d'un achat sur un site de <u>e-commerce</u> ( <u>Vinted, leboncoin, ...</u> )	Un <b>professionnel</b> à la suite d'une <u>vente par correspondance</u> , sur catalogue ou brochure par exemple, via une commande papier ou téléphonique (hors e-commerce)	Un proche, dans le cadre d'un envoi effectué sans transaction de (envoi d'un cadeau par exemple)	Autre (précisez)
. Du matériel ou des produits informatiques .....	1	2	3	4	5
. Petit électroménager (cafetière, grille-pain, robots de cuisine, mixer,...) .....	1	2	3	4	5
. Des biens culturels physiques (livres, cd, dvd,...) .....	1	2	3	4	5
. De l'habillement, mode, chaussures .....	1	2	3	4	5
Des jouets, jeux .....	1	2	3	4	5
. Hygiène, beauté .....	1	2	3	4	5
. Décoration, bricolage, jardinage de petit volume (perceuse, arrosoir, sécateurs, éclairage,...) .....	1	2	3	4	5
. Article de sport, de loisirs (tapis de yoga, ballons, loisirs créatifs,...) .....	1	2	3	4	5
. Autre (réponse TYPLIVR11) .....	1	2	3	4	5

[Si e-commerce ou VPC]

\* ARCEP \*

ORDRELIVR1\_6

**Q25. Au cours de ces [Si Q2 = « Oui »] 6 derniers mois / [Si Q3 = « Oui »] 12 derniers mois, quels modes de livraison avez-vous le plus utilisé ?**

(Une réponse par colonne et par ligne, 6 réponses maximum)

- . A domicile (en main propre, dans votre boite aux lettres, chez votre gardien ou chez un voisin).....
- . En points relais .....
- . En bureau de poste .....
- . Lockers / consignes à colis automatiques .....
- . Sur le lieu de travail .....
- . Autre, précisez .....

En 1er	En 2ème	En 3ème	En 4ème	En 5ème	En 6ème
1	1	1	1	1	1
2	2	2	2	2	2
3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5
6	6	6	6	6	6

[Si ORDRELIVR1 = « Domicile » ou « lieu de travail »] \* ARCEP \*

**Q26. Pour quelles raisons n'avez-vous pas davantage recours aux livraisons hors domicile (en point relais, en consigne, ...)**

(Deux réponses maximum) - Aléatoire

- . Vous êtes pleinement satisfait de la livraison à domicile.....
- . Les horaires d'ouverture ne vous conviennent pas.....
- . Les différents points de retrait possible sont éloignés.....
- . La conservation du colis y est limitée dans le temps.....
- . Les risques de vol ou de dégradation y sont plus importants .....
- . Le tarif n'est pas assez avantageux .....
- . Les lockers / consignes à colis automatiques sont compliqués à utiliser .....
- . Vous avez eu une mauvaise expérience avec ce type de livraison .....
- . Autres raisons (précisez) .....

En 1er	En 2ème
1	2
2	2
3	3
4	4
5	5
6	6
7	7
8	8

[ Si a choisi au moins une fois relais colis et consigne auto]

\* ARCEP \*

**Q27. Quels sont pour vous les principaux avantages de la livraison hors domicile (en relais colis, consigne automatique, ...)**

(Deux réponses maximum)

- . Les horaires d'ouverture .....
- . La localisation des différents points de retrait.....
- . La sécurité .....
- . Le tarif .....
- . La facilité d'utilisation des lockers / consignes à colis automatiques.....
- . Vous pouvez le récupérer au moment le plus pratique pour vous .....
- . Autres raisons (précisez) .....
- . Aucun avantage (exclusif) .....

En 1er	En 2ème
1	1
2	2
3	3
4	4
5	5
6	6
7	7
8	8

[Si a réalisé un achat en ligne au cours des 6 derniers mois prolivrA ou B renseigné]

\* ARCEP \*

INFO

① NE PAS POSER AU TELEPHONE

**Q28. Lors d'une commande sur un site de e-commerce, quels sont selon vous, les deux critères les plus importants pour choisir le mode de livraison ?**

Une réponse par colonne, Rotation aléatoire

- . L'identification de l'opérateur de colis, de la société de livraison .....
- . Le délai de livraison.....
- . Les options quant au lieu de livraison (à l'adresse de votre choix - domicile, lieu de travail, en boutique, en point relais, en consigne, ...). ....
- . Le prix de la livraison.....
- . Les modalités de retour en cas de retour du colis vers le commerçant .....
- . Les droits de douane potentiels .....
- . L'impact environnemental de la livraison .....
- . Un autre critère (précisez) .....

En 1er	En 2ème
1	1
2	2
3	3
4	4
5	5
6	6
7	7
8	8

[Si a réalisé un achat en ligne au cours des 6 derniers mois  
prolivrA ou B renseigné]

\* ARCEP \*

OPTION1-2

① NE PAS POSER SI TELEPHONE

**Q29. Parmi les options suivantes quelles sont pour vous, les deux les plus importantes que devrait proposer une prestation de livraison.**

*Une réponse par colonne*

*Rotation aléatoire*

- . Pouvoir choisir le type de livraison (à l'adresse de votre choix, en point relais, en consigne, ...) .....
- . Pouvoir choisir une livraison express à l'adresse de votre choix (domicile, lieu de travail, hors point-relais...) .....
- . Pouvoir choisir une livraison standard à l'adresse de votre choix (domicile, lieu de travail, hors point-relais...) .....
- . Pouvoir choisir une livraison dite « verte », « écologique » à l'adresse de votre choix (domicile, lieu de travail, hors point-relais...) .....
- . Pouvoir choisir entre plusieurs points relais .....
- . Pouvoir choisir parmi plusieurs emplacements de consigne ou locker.....
- . Pouvoir choisir la date de livraison .....
- . Pouvoir choisir la date et le créneau horaire de livraison .....

En 1er	En 2ème
1	1
2	2
3	3
4	4
5	5
6	6
7	7
8	8

**Le suivi de livraison**

[Si recours au e-commerce PROLIVRA ou PROLIVRB ]

\* ARCEP \*

① NE PAS POSER SI TELEPHONE

**Q30. Parmi les informations suivantes, parfois mises à votre disposition à partir de l'envoi de la commande, quelles sont celles qui vous paraissent les plus importantes ?**

*Une réponse par ligne, rotation aléatoire*

- .
- . La date de livraison prévue .....
- . Le suivi en temps réel du colis.....
- . L'information d'une tentative de livraison .....
- . L'état du colis (colis abimé, perdu, ...) .....
- . La possibilité de modifier la date ou le lieu de livraison.....
- . La possibilité d'ajouter des informations complémentaires (étage, ascenseur, interphone) pour assurer une bonne livraison .....

En 1er	En 2ème
1	1
2	2
3	3
4	4
5	5
6	6

[A tous]

\* ARCEP \*

**Q31. En cas de problème de livraison, qui avez-vous l'habitude de contacter en premier ?***Une seule réponse possible**Mettre les réponses en aléatoire*

- |   |   |
|---|---|
| . L'entreprise de livraison .....           | 1 |
| . La plateforme d'achat ou le vendeur ..... | 2 |
| . Autre précisez .....                      | 4 |

**Partie II – La satisfaction globale**

[A TOUS]

\* ARCEP \*

SATISGLOB

**Q32. De manière générale, pouvez-vous indiquer sur l'échelle suivante, votre niveau de satisfaction concernant votre expérience de livraison de colis au cours de ces [Si Q2 = « Oui »] 6 derniers mois / [Si Q3 = « Oui »] 12 derniers mois ?***(Une réponse possible)**1 indique que vous n'êtes pas du tout satisfait, 10 que vous êtes très satisfait*

1      2      3      4      5      6      7      8      9      10

[Pour tous]

\* ARCEP \*

SATIOPÉ

**Q33. Lors des [Si Q2 = « Oui »] 6 derniers mois / [Si Q3 = « Oui »] 12 derniers mois, avez-vous rencontré des problèmes recevoir vos colis ?***(Une réponse possible)*

- |   |   |
|---|---|
| . A chaque fois ou presque .....                | 1 |
| . Souvent, dans plus de la moitié des cas ..... | 2 |
| . Parfois, dans plus d'un quart des cas .....   | 3 |
| . Rarement, dans moins d'un quart des cas ..... | 4 |
| . Jamais .....                                  | 5 |

[Pour tous]

\* ARCEP \*

**Q34. Au-delà de ces 6 derniers mois, quel est le problème qui vous a le plus dérangé lors de la livraison d'un colis ?***Ouverte*

.....

[Pour tous]

\* ARCEP \*

PBLIVR

**Q35. Au cours des [Si Q2 = « Oui »] 6 derniers mois / [Si Q3 = « Oui »] 12 derniers mois, avez-vous rencontré les problèmes suivants concernant la livraison ?**

*Il est question ici uniquement de la livraison et non d'autres problèmes rencontrés avec le produit livré, comme des problèmes lors de retours.  
Une seule réponse par ligne, aléatoire*

① Au téléphone ne pas citer, laisser répondre et cocher.

- . Le colis n'a pas été livré ou a été perdu .....
- . Le colis a été livré à une autre adresse .....
- . Le colis a été indiqué comme livré mais vous ne l'avez jamais reçu .....
- . Le délai de livraison ou le jour de livraison n'a pas été respecté (si de tels horaires avaient été convenus) .....
- . Les horaires de livraison n'ont pas été respectés.....
- . Le colis n'a pas été déposé dans un endroit sécurisé sans votre accord (il a été laissé dans le jardin, au pied de la porte ou dans un hall d'immeuble par exemple). .....
- . Le colis a été livré à un autre point relais que celui convenu (sans information préalable).....
- . Votre colis a été remis à un voisin ou gardien sans votre accord.....
- . Vous avez eu peu ou pas d'information de suivi de votre colis.....
- . Votre adresse a été affichée comme incorrecte .....
- . Vous avez rencontré des difficultés à joindre un service client pour régler un problème lié à la livraison .....

Oui	Non
1	2
1	2
1	2
1	2
1	2
1	2
1	2
1	2
1	2
1	2
1	2
1	2
1	2
1	2
1	2

[Pour tous]

\* ARCEP \*

PBCOLIS

**Q36. Au cours des [Si Q2 = « Oui »] 6 derniers mois / [Si Q3 = « Oui »], avez-vous rencontré les problèmes suivants concernant l'état de votre colis, lors de la livraison ?**

*Il est question ici uniquement de la livraison et non d'autres problèmes rencontrés avec le produit livré, comme des problèmes lors de retours.  
Une seule réponse par ligne, aléatoire*

① Au téléphone ne pas citer, laisser répondre et cocher.

- . Le colis a été ouvert .....
- . L'emballage du colis était abîmé .....
- . Le contenu du colis était abîmé .....
- . Le contenu du colis était incomplet .....

Oui	Non
1	2
1	2
1	2
1	2

[Pour tous]

\* ARCEP \*

PBPERS

**Q37. Au cours des [Si Q2 = « Oui »] 6 derniers mois / [Si Q3 = « Oui »], avez-vous rencontré les problèmes suivants concernant le livreur ?**

*Il est question ici uniquement de la livraison et non d'autres problèmes rencontrés avec le produit livré, comme des problèmes lors de retours.  
Une seule réponse par ligne, aléatoire*

① Au téléphone ne pas citer, laisser répondre et cocher.

- | Oui | Non |
|-----|-----|
| 1   | 2   |
| 1   | 2   |
| 1   | 2   |
| 1   | 2   |
| 1   | 2   |
- . Le livreur ne s'est pas présenté alors que vous étiez disponible.....
  - . Le livreur a déposé un avis de passage alors que vous étiez disponible .....
  - . Vous avez reçu l'information que le livreur n'avait pu vous remettre votre colis puisque vous n'étiez pas présent, or vous l'étiez .....
  - . Le livreur ne vous a pas laissé le temps d'arriver à la porte et est reparti avec le colis .....
  - . Vous avez rencontré des problèmes de comportement avec un livreur (irrespectueux, mal-aimable, agressif,...) .....

[Pour tous]

\* ARCEP \*

PBAUTR

**Q38. Avez-vous rencontré d'autres problèmes lors de la livraison de votre colis ?**

*Une seule réponse possible - réafficher les réponses cochées dans les 3 précédentes questions si possible*

- |                        |   |
|------------------------|---|
| . Oui (lesquels) ..... | 1 |
| . Non .....            | 2 |

[Si au moins un problème]

\* ARCEP \*

**Q39. Parmi les problèmes rencontrés, lequel vous a posé le plus de difficulté ?***Liste des problèmes rencontrés**Une seule réponse possible***① Au téléphone ne pas citer, laisser répondre et cocher.**

- |  |    |
|--|----|
| . Le colis n'a pas été livré ou a été perdu .....  | 1  |
| . Le colis a été livré à une autre adresse .....   | 2  |
| . Le colis a été indiqué comme livré mais vous ne l'avez jamais reçu .....   | 3  |
| . Le délai de livraison ou le jour de livraison n'a pas été respecté (si de tels horaires avaient été convenus) .....  | 4  |
| . Les horaires de livraison n'ont pas été respectés.....   | 5  |
| . Le colis n'a pas été déposé dans un endroit sécurisé sans votre accord (il a été laissé dans le jardin, au pied de la porte ou dans un hall d'immeuble par exemple). ..... | 6  |
| . Le colis a été livré à un autre point relais que celui convenu (sans information préalable).....   | 7  |
| . Votre colis a été remis à un voisin ou gardien sans votre accord.....  | 8  |
| . Vous avez eu peu ou pas d'information de suivi de votre colis.....   | 9  |
| . Votre adresse a été affichée comme incorrecte .....  | 10 |
| . Vous avez rencontré des difficultés à joindre un service client pour régler un problème lié à la livraison.....  | 11 |
| . Le colis a été ouvert .....  | 12 |
| . L'emballage du colis était abîmé .....   | 13 |
| . Le contenu du colis était abîmé .....  | 14 |
| . Le contenu du colis était incomplet .....  | 15 |
| . Le livreur ne s'est pas présenté alors que vous étiez disponible.....  | 16 |
| . Le livreur a déposé un avis de passage alors que vous étiez disponible .....   | 17 |
| . Vous avez reçu l'information que le livreur n'avait pu vous remettre votre colis puisque vous n'étiez pas présent, or vous l'étiez .....                                   | 18 |
| . Le livreur ne vous a pas laissé le temps d'arriver à la porte et est reparti avec le colis .....   | 19 |
| . Vous avez rencontré des problèmes de comportement avec un livreur (irrespectueux, mal-aimable, agressif,...) .....   | 20 |
| . Autre problème (réponse [PBAUTR])  | 21 |

## Partie III – Description du dernier colis reçu

### Envoi réalisé par un proche

POSER CETTE PARTIE SI [e-commerce en PROVLIVRXD, PROVLIVRXD sélectionné au moins une fois  
SINON ALLER FIN

#### Description du colis

[A TOUS] Reprendre les réponses cochées en PROVLIVR1D- PROVLIVR11D

\* ARCEP \*

colis\_select4

**Q40. Nous allons maintenant vous interroger sur le dernier colis envoyé par un proche dont vous avez été destinataire au cours des [Si Q2 = « Oui »] 6 derniers mois / [Si Q3 = « Oui »] 12 derniers mois (envoi d'un cadeau par exemple). De quel colis s'agissait-il ?**

Une seule réponse par ligne. Rotation aléatoire.

- . Du matériel ou des produits informatiques ..... 1
- . Petit électroménager (cafetière, grille-pain, robots de cuisine, mixer,...) ..... 2
- . Des biens culturels physiques (livres, cd, dvd,...) ..... 3
- . De l'habillement, mode, chaussures ..... 4
- Des jouets, jeux ..... 5
- . Hygiène, beauté ..... 6
- . Décoration, bricolage, jardinage de petit volume (perceuse, arrosoir, sécateurs, éclairage,...) ..... 7
- . Article de sport, de loisirs (tapis de yoga, ballons, loisirs créatifs,...) ..... 8

[A TOUS]

\* ARCEP \*

**Q41. Pouvez-vous indiquer sur l'échelle suivante, votre niveau de satisfaction concernant la livraison de ce colis ?**

(Une réponse possible)

1 indique que vous n'êtes pas du tout satisfait, 10 que vous êtes très satisfait

1      2      3      4      5      6      7      8      9      10

## Pendant la livraison

[A TOUS]

\* ARCEP \*

INFOLIVR4\_1-5

### Q42. Au cours de la livraison du colis, avez-vous eu accès aux informations suivantes ?

NON POSSE AU TELEPHONE

Une réponse par ligne, rotation aléatoire

- . La date de livraison prévue .....
- . Le suivi en temps réel du colis.....
- . L'information d'une tentative de livraison .....
- . L'état du colis (colis abimé, perdu, ....) .....
- . La possibilité de modifier la date ou le lieu de livraison.....
- . La possibilité d'ajouter des informations complémentaires (étage, ascenseur, interphone) pour assurer une bonne livraison .....

Oui	Non	Non concerné(e)
1	2	3
1	2	3
1	2	3
1	2	3
1	2	3
1	2	3

## La livraison du colis

[A TOUS]

\* ARCEP \*

KNOWOPE4

### Q43. Parlons maintenant de la livraison de votre colis de type « colis\_select4 ». Savez-vous quelle était l'entreprise de livraison ?

*Il arrive parfois que l'entreprise de livraison que vous avez choisi lors de la commande sous-traite une partie de la livraison auprès d'une autre entreprise de livraison.*

(Une réponse par ligne)

- . Oui, vous savez quel opérateur vous a livré ..... 1
- . Non, vous ne vous souvenez plus quel opérateur vous a livré ..... 2
- . Non, vous ne savez pas quel opérateur vous a livré ..... 3

[Si KNOWOPE4 = « Oui »]

\* ARCEP \*

OPELIVR4

### Q44. Parlons maintenant de la livraison de ce colis. Quel opérateur vous a livré ce colis ?

Une seule réponse possible

Prévoir ajout logo

- . La Poste,..... 1
- . Chronopost..... 2
- . DPD ..... 3
- . DHL..... 4
- . FedEx ..... 5
- . Mondial Relay ..... 6
- . Relais Colis..... 7
- . Colis Privé ..... 8
- . Amazon ..... 9
- . UPS..... 10
- . GLS ..... 11
- . Autre : précisez ..... 12

## Les réclamations et les retours

[A TOUS]

\* ARCEP \*

PBLIVR4

### Q45. Avez-vous rencontré les problèmes suivants, concernant la qualité de la livraison ?

*Il est question ici uniquement de la livraison et non d'autres problèmes rencontrés avec le produit livré, comme des problèmes lors de retours. Une seule réponse par ligne, aléatoire*

① Au téléphone, ne pas citer laisser répondre et cocher

- . Le colis n'a pas été livré ou a été perdu .....
- . Le colis a été livré à une autre adresse .....
- . Le colis a été indiqué comme livré mais vous ne l'avez jamais reçu .....
- . Le délai de livraison ou le jour de livraison n'a pas été respecté (si de tels horaires avaient été convenus) .....
- . Les horaires de livraison n'ont pas été respectés.....
- . Le colis n'a pas été déposé dans un endroit sécurisé sans votre accord (il a été laissé dans le jardin, au pied de la porte ou dans un hall d'immeuble par exemple). .....
- . Le colis a été livré à un autre point relais que celui convenu (sans information préalable).....
- . Votre colis a été remis à un voisin ou gardien sans votre accord.....
- . Vous avez eu peu ou pas d'information de suivi de votre colis.....
- . Votre adresse a été affichée comme incorrecte .....
- . Vous avez rencontré des difficultés à joindre un service client pour régler un problème lié à la livraison

Oui	Non
1	2
1	2
1	2
1	2
1	2
1	2
1	2
1	2
1	2
1	2
1	2
1	2
1	2
1	2
1	2

[A TOUS]

ARCEP \*

PBCOLIS4

### Q46. Avez-vous rencontré les problèmes suivants, concernant l'intégrité du colis, lors de sa livraison ?

*Il est question ici uniquement de la livraison et non d'autres problèmes rencontrés avec le produit livré, comme des problèmes lors de retours. Une seule réponse par ligne, aléatoire*

① Au téléphone, ne pas citer laisser répondre et cocher

- . Le colis a été ouvert .....
- . L'emballage du colis était abîmé .....
- . Le contenu du colis était abîmé .....
- . Le contenu du colis était incomplet .....

Oui	Non
1	2
1	2
1	2
1	2

[A TOUS]

\* ARCEP \*

PBPERS4

**Q47. Avez-vous rencontré les problèmes suivants, concernant votre relation au livreur ?**

*Il est question ici uniquement de la livraison et non d'autres problèmes rencontrés avec le produit livré, comme des problèmes lors de retours.  
Une seule réponse par ligne, aléatoire*

① Au téléphone, ne pas citer laisser répondre et cocher

- . Le livreur ne s'est pas présenté alors que vous étiez disponible.....
- . Le livreur a déposé un avis de passage alors que vous étiez disponible .....
- . Vous avez reçu l'information que le livreur n'avait pu vous remettre votre colis puisque vous n'étiez pas présent, or vous l'étiez.....
- . Le livreur ne vous a pas laissé le temps d'arriver à la porte et est reparti avec le colis .....
- . Vous avez rencontré des problèmes de comportement avec un livreur (irrespectueux, mal-aimable, agressif,...) .....

Oui	Non
1	2
1	2
1	2
1	2
1	2

[A TOUS]

\* ARCEP \*

PBAUTR4

**Q48. Avez-vous rencontré d'autres problèmes lors de la livraison de votre colis ?**

*Une seule réponse possible - réafficher les réponses cochées dans les 3 précédentes questions si possible*

- . Oui (lesquels) .....
- . Non .....

1  
2

[Si PBLIVR4 et pour chacun des PBLIVR4]

\* ARCEP \*

**Q49. Qui avez-vous contacté pour résoudre vos problèmes ?**

*Il est question ici uniquement de la livraison et non d'autres problèmes rencontrés avec le produit livré, comme des problèmes lors de retours.  
Une seule réponse possible par ligne*

- . Le transporteur .....
- . La personne qui vous a envoyé le colis .....
- . Aucun des deux .....
- . Autre (précisez) .....

Oui	Non
1	2
1	2
1	2
1	2

[Si contact expéditeur]

\*ARCEP \*

**Q50. L'expéditeur a-t-il fait une réclamation concernant ce colis ?**

- . Auprès du transporteur.....
- . Auprès de quelqu'un d'autre (précisez) .....

Oui	Non	Ne sait pas
1	2	3
1	2	3

[Si contact service client]

\*ARCEP \*

**Q51. Finalement, le problème ou les problèmes ont-ils été résolus ?**

- . Les problèmes ont été totalement résolus ..... 1
- . Les problèmes ont été en partie résolus ..... 2
- . Les problèmes n'ont pas été résolus ..... 3

## Dernier colis reçu en e-commerce

POSER CETTE PARTIE SI [Si e-commerce en PROVLIVRXA, PROVLIVRXA sélectionné au moins une fois  
SINON ALLER EN 0 p 116

### Description du colis

[A tous]	* ARCEP *	colis_select1
----------	-----------	---------------

**Q52. Nous allons maintenant vous interroger sur le dernier colis que vous avez reçu au cours des [Si Q2 = « Oui »] 6 derniers mois / [Si Q3 = « Oui »] 12 derniers mois, à la suite d'une commande auprès d'un professionnel sur un site de e-commerce. De quel type d'achat s'agissait-il ?**

Une seule réponse par ligne. Rotation aléatoire.

- . Du matériel ou des produits informatiques ..... 1
- . Petit électroménager (cafetière, grille-pain, robots de cuisine, mixer,...) ..... 2
- . Des biens culturels physiques (livres, cd, dvd,...) ..... 3
- . De l'habillement, mode, chaussures ..... 4
- Des jouets, jeux ..... 5
- . Hygiène, beauté ..... 6
- . Décoration, bricolage, jardinage de petit volume (perceuse, arrosoir, sécateurs, éclairage,...) ..... 7
- . Article de sport, de loisirs (tapis de yoga, ballons, loisirs créatifs,...) ..... 8

[A tous]	* ARCEP *	WHOCOM1
----------	-----------	---------

**Q53. Qui a réalisé la commande de ce colis « colis\_select1 » ?**

Une seule réponse possible

- . Vous-même ..... 1
- . Une autre personne ..... 2

[Si WHOCOM1 != 1]« autre personne »]	* ARCEP *	ASSOCOM1
--------------------------------------	-----------	----------

**Q54. Avez-vous été associé au choix de livraison au moment de la commande ?**

Une seule réponse possible

- . Oui ..... 1
- . Non ..... 2

[A TOUS]	* ARCEP *
----------	-----------

**Q55. Pouvez-vous indiquer sur l'échelle suivante, votre niveau de satisfaction concernant la livraison de ce colis ?**

(Une réponse possible)

1 indique que vous n'êtes pas du tout satisfait, 10 que vous êtes très satisfait

1      2      3      4      5      6      7      8      9      10

⇒ Si non à ASSOCOM1 alors passer à MODLIVR1

## Au moment de la commande

## [A TOUS]

\* ARCEP \*

INFOOPE1

④ NE PAS POSER SI TELEPHONE

Q56. Lors de la commande de votre colis de type « colis\_select1 », avez-vous pris connaissance des informations suivantes, sur la plateforme d'achat ?

*Une réponse par ligne*  
*Rotation aléatoire*

- . L'identification de l'opérateur de colis, de la société de livraison .....
- . Les modalités de remise du colis (contre signature, sur rendez-vous, ...)
- . Le délai de livraison .....
- . Les options de livraison : à l'adresse de votre choix (domicile, lieu de travail), en boutique, en point relais, en consigne,.... .....
- . Le prix de la livraison .....
- . Le prix d'un retour en cas de retour de votre colis chez le e-commerçant .....
- . Les droits de douane potentiels .....
- . L'impact environnemental de la livraison .....

[A TOUS]

\* ARCEP \*

WHERFI IVB1 1-6

NE PAS POSER SI TEI EPHONE

**Q57. Lors de la commande de votre colis de type « colis\_select1 », avez-vous eu la possibilité de choisir entre les options de livraisons suivantes :**

*Une réponse par ligne  
Rotation aléatoire*

- . Livraison express à l'adresse de votre choix (domicile, lieu de travail, hors point-relais...) .....
- . Livraison standard, à l'adresse de votre choix (domicile, lieu de travail, hors point-relais...) ....
- . Livraison verte, écologique à l'adresse de votre choix (domicile, lieu de travail, hors point-relais...) .....
- . Livraison en point relais .....
- . Livraison dans un bureau de poste.....
- . Livraison dans un locker / une consigne à colis automatique .....

[Si livraison en point relais possible]

\* ARCEP \*

CHOIXRC1

① NE PAS POSER SI TELEPHONE

**Q58. La livraison en point relais permettait-elle de choisir entre plusieurs points relais ?***Une réponse possible*

- . Oui..... 1
- . Non..... 2
- . Ne sait pas, n'a pas regardé ..... 3

[Si livraison en consigne / locker]

\* ARCEP \*

CHOIXLOCK1

① NE PAS POSER SI TELEPHONE

**Q59. La livraison en locker ou consigne à colis automatique permettait-elle de choisir entre plusieurs lieux de livraison ?***Une réponse possible*

- . Oui..... 1
- . Non..... 2
- . Ne sait pas, n'a pas regardé ..... 3

[A TOUS]

\* ARCEP \*

MODLIVR1

**Q60. Quel mode de livraison avez-vous choisi pour ce colis ?***Une seule réponse possible*

- . A votre domicile, exclusivement en main propre ou contre signature ..... 1
- . A votre domicile, dans votre boite au lettre ..... 2
- . En point relais ..... 4
- . En bureau de poste ..... 5
- . En lockers / consignes à colis automatiques ..... 6
- . Sur le lieu de travail ..... 7
- . Autre, précisez ..... 8

[A TOUS]

\* ARCEP \*

CHOIXCREN1

① NE PAS POSER SI TELEPHONE

**Q61. Et concernant le créneau de livraison avez-vous pu choisir :***Une seule réponse possible*

- . La date et le créneau horaire ..... 1
- . La date uniquement ..... 2
- . Aucun des deux mais l'information était précisée ..... 3
- . Aucun des deux et l'information n'était pas précisée ..... 4

⇒ Si non à ASSOCOM1 alors passer à KNOWOPE1

**Pendant la livraison**

[ A tous]

\* ARCEP \*

INFOLIVR1\_1-5

**Q62. Après la commande de votre colis et au cours de l'étape de livraison, l'entreprise de livraison a-t-elle mis à votre disposition les informations suivantes :***Une réponse par ligne, rotation aléatoire*① **NE PAS POSER SI TELEPHONE**

- .
- . La date de livraison prévue .....
- . Le suivi en temps réel du colis.....
- . L'information d'une tentative de livraison .....
- . L'état du colis (colis abîmé, perdu ....).....
- . La possibilité de modifier la date ou le lieu de livraison.....
- . La possibilité d'ajouter des informations complémentaires (étage, ascenseur, interphone) pour assurer une bonne livraison .....

Oui	Non	Non concerné
1	2	3
1	2	3
1	2	3
1	2	3
1	2	3
1	2	3

[Si INFOLIVR1 = 1ou 2]

\* ARCEP \*

**Q63. Ces informations mises à disposition étaient-elles suffisantes ?***Une réponse par ligne, rotation aléatoire*① **NE PAS POSER SI TELEPHONE**

- .
- . La date de livraison prévue .....
- . Le suivi en temps réel du colis.....
- . L'information d'une tentative de livraison .....
- . L'état du colis (colis abîmé, perdu ....).....
- . La possibilité de modifier la date ou le lieu de livraison.....
- . La possibilité d'ajouter des informations complémentaires (étage, ascenseur, interphone) pour assurer une bonne livraison .....

Très suffisantes	Plutôt suffisantes	Plutôt pas suffisantes	Pas du tout suffisantes
1	2	3	4
1	2	3	4
1	2	3	4
1	2	3	4
1	2	3	4
1	2	3	4

[Si livraison à domicile ou sur le lieu de travail]

\* ARCEP \*

INSTRUCABS1

① **NE PAS POSER SI TELEPHONE****Q64. Avez-vous eu la possibilité de laisser des instructions pour le livreur dans le cas où vous seriez absent lors de la livraison ?***Une réponse possible*

- . Oui et vous avez laissé des instructions .....
- . Oui, c'est possible de le faire mais vous n'en avez pas eu besoin.....
- . Non ce n'est pas possible de le faire et vous en auriez eu besoin .....
- . Non ce n'est pas possible de le faire mais ce n'était pas utile .....
- . Vous ne savez pas si c'est possible de le faire ou non.....

## La livraison du colis

[ A tous]

\* ARCEP \*

KNOWOPE1

### Q65. Parlons maintenant de la livraison de votre colis de type « colis\_select1 ». Savez-vous quelle était l'entreprise de livraison ?

*Il arrive parfois que l'entreprise de livraison que vous avez choisi lors de la commande sous-traite une partie de la livraison auprès d'une autre entreprise de livraison.*

*(Une réponse par ligne)*

- . Oui, vous savez quel opérateur vous a livré ..... 1
- . Non, vous ne vous souvenez plus quel opérateur vous a livré ..... 2
- . Non, vous ne savez pas quel opérateur vous a livré ..... 3

[KNOWOPE 1 = « Oui »]

\* ARCEP \*

OPELIVR1

### Q66. Quel opérateur vous a livré ce colis de type « colis\_select1 » ?

*Une seule réponse possible*

*Prévoir ajout logo*

- . La Poste ..... 1
- . Chronopost ..... 2
- . DPD ..... 3
- . DHL ..... 4
- . Fedex ..... 5
- . Mondial Relay ..... 6
- . Relais Colis ..... 7
- . Colis Privé ..... 8
- . Amazon ..... 9
- . UPS ..... 10
- . GLS ..... 11
- . Autre : précisez ..... 12

[A TOUS]

\* ARCEP \*

RESPECTMOD1

### Q67. Vous aviez choisi comme livraison « MODLIVR1 ». Ce choix a-t-il été respecté par l'opérateur de colis ?

- . Oui ..... 1
- . Non ..... 2

[Si non à RESPECTMOD1]

\* ARCEP \*

WHYNORESP1

### Q68. Pouvez-vous préciser en quoi votre choix n'a pas été respecté ?

*Réponse ouverte*

.....

[A TOUS]

\* ARCEP \*

① NE PAS POSER SI TELEPHONE

**Q69. La date et le créneau horaire de livraison prévus ont-ils été respectés ?***Une seule réponse par ligne*

- .
- . La date de livraison [si CHOIXCREN1 != 4 ou INFOLIVR1 = « Oui »].....
- . La date et le créneau horaire [si CHOIXCREN1 =1].....

Oui	Non	Non concerné
1	2	3
1	2	3

[Si instruction de livraison en cas d'absence INSTRUCABS1 = 1]

\* ARCEP \*

RESPECTINSTR1

① NE PAS POSER SI TELEPHONE

**Q70. Les instructions que vous aviez laissées en cas d'absence lors de la livraison ont-elles été respectées ?***Une réponse possible*

- . Vous n'étiez finalement pas absent, vous avez réceptionné vous-même le colis..... 1
- . Vous n'étiez pas absent et le livreur à quand même suivi les instructions ..... 2
- . Vous étiez absent et les instructions ont été respectées ..... 3
- . Vous étiez absent et les instructions n'ont pas été respectées..... 4

[Si RESPECTINSTR1 = 4]

\* ARCEP \*

WHYNOINSTR1

① NE PAS POSER SI TELEPHONE

**Q71. Pouvez-vous préciser en quoi vos instructions n'ont pas été respectées ?***Réponse ouverte*

.....

## Les réclamations et les retours

[A TOUS]

\* ARCEP \*

PBLIVR1

**Q72. Avez-vous rencontré les problèmes suivants, concernant la qualité de la livraison ?**

*Il est question ici uniquement de la livraison et non d'autres problèmes rencontrés avec le produit livré, comme des problèmes lors de retours.  
Une seule réponse par ligne, aléatoire*

## ① Au téléphone, ne pas citer laisser répondre et cocher

- . Le colis n'a pas été livré ou a été perdu .....
- . Le colis a été livré à une autre adresse .....
- . Le colis a été indiqué comme livré mais vous ne l'avez jamais reçu .....
- . Le délai de livraison ou le jour de livraison n'a pas été respecté (si de tels horaires avaient été convenus) .....
- . Les horaires de livraison n'ont pas été respectés.....
- . Le colis n'a pas été déposé dans un endroit sécurisé sans votre accord (il a été laissé dans le jardin, au pied de la porte ou dans un hall d'immeuble par exemple). .....
- . Le colis a été livré à un autre point relais que celui convenu (sans information préalable).....
- . Votre colis a été remis à un voisin ou gardien sans votre accord.....
- . Vous avez eu peu ou pas d'information de suivi de votre colis.....
- . Votre adresse a été affichée comme incorrecte .....
- . Vous avez rencontré des difficultés à joindre un service client pour régler un problème lié à la livraison

Oui	Non
1	2
1	2
1	2
1	2
1	2
1	2
1	2
1	2
1	2
1	2
1	2
1	2
1	2
1	2
1	2

[A TOUS]

\* ARCEP \*

PBCOLIS1

**Q73. Avez-vous rencontré les problèmes suivants, concernant l'intégrité du colis, lors de la livraison ?**

*Il est question ici uniquement de la livraison et non d'autres problèmes rencontrés avec le produit livré, comme des problèmes lors de retours.  
Une seule réponse par ligne, aléatoire*

## ① Au téléphone, ne pas citer laisser répondre et cocher

- . Le colis a été ouvert .....
- . L'emballage du colis était abîmé .....
- . Le contenu du colis était abîmé .....
- . Le contenu du colis était incomplet .....

Oui	Non
1	2
1	2
1	2
1	2

[A TOUS]

\* ARCEP \*

PBPERS1

**Q74. Avez-vous rencontré les problèmes suivants, concernant votre relation au livreur ?**

*Il est question ici uniquement de la livraison et non d'autres problèmes rencontrés avec le produit livré, comme des problèmes lors de retours.  
Une seule réponse par ligne, aléatoire*

① Au téléphone, ne pas citer laisser répondre et cocher

- . Le livreur ne s'est pas présenté alors que vous étiez disponible.....
- . Le livreur a déposé un avis de passage alors que vous étiez disponible .....
- . Vous avez reçu l'information que le livreur n'avait pu vous remettre votre colis puisque vous n'étiez pas présent, or vous l'étiez.....
- . Le livreur ne vous a pas laissé le temps d'arriver à la porte et est reparti avec le colis .....
- . Vous avez rencontré des problèmes de comportement avec un livreur (irrespectueux, mal-aimable, agressif,...) .....

Oui	Non
1	2
1	2
1	2
1	2
1	2

[A TOUS]

\* ARCEP \*

PBAUTR1

**Q75. Avez-vous rencontré d'autres problèmes lors de la livraison de votre colis ?**

*Une seule réponse possible - réafficher les réponses cochées dans les 3 précédentes questions si possible*

- . Oui (lesquels) .....
- . Non .....

1

2

[Pour chacun des PB, PBLIVR1 à PBAUTR1]

\* ARCEP \*

CONTACTPB1

**Q76. Qui avez-vous contacté pour résoudre vos problèmes ?**

*Il est question ici uniquement de la livraison et non d'autres problèmes rencontrés avec le produit lui-même, ou des problèmes lors d'un possible retour  
Une seule réponse par ligne possible*

- Le transporteur .....
- Le service client du e-commerçant .....
- Le vendeur (si différent du e-commerçant) .....
- Aucun d'entre eux.....
- Autre (précisez).....

Oui	Non
1	2
1	2
1	2
1	2
1	2

[Si pas de contact service client ]

\*ARCEP \*

WHYNOCCLI1

**Q77. Pour quelles raisons n'avez-vous pas contacté de service client ?**

*Une seule réponse par colonne, aléatoire*

- Le problème n'était pas grave.....
- Ça ne sert généralement à rien .....
- Vous n'avez pas trouvé comment contacter le service client .....
- Vous aviez été informé en amont du problème.....
- Autre raison (précisez) .....

1ère	2ème
1	2
1	2
1	2
1	2
1	2

[Si contact service client]

\*ARCEP \*

**Q78. Concernant votre contact avec le service client, pouvez-vous indiquer votre satisfaction concernant :**

*Une seule réponse par ligne, aléatoire*

- . La facilité à trouver les coordonnées du service client .....
  - . La diversité des modalités de contact du service client .....
  - . La réactivité du service client .....
  - . La pertinence de la réponse apportée par le service client pour résoudre votre problème .....

Très satisfait	Plutôt satisfait	Plutôt pas satisfait	Pas du tout satisfait
1	2	3	4
1	2	3	4
1	2	3	4
1	2	3	4

[Si contact service client]

\*ARCEP\*

**Q79. Finalement, le service client a-t-il résolu votre ou vos problèmes ?**

- . Les problèmes ont été totalement résolus .....
  - . Les problèmes ont été en partie résolus .....
  - . Les problèmes n'ont pas été résolus.....

[A TOUS]

\* ARCEP \*

RETOURLIVR1

**Q80. Toujours concernant cette commande de type « colis select1 », avez-vous réalisé un retour ?**

*Une seule réponse par ligne, aléatoire*

- . Oui, vous avez déclaré un retour vous même ..... 1

. Oui, mais c'est une autre personne qui a déclaré le retour ..... 2

. Non, mais vous auriez souhaité le faire ..... 33

. Non, ce n'était pas nécessaire ..... 44

## [Si retour soi-même]

\*ARCFP\*

**Q81. Concernant votre retour, avez-vous rencontré les difficultés suivantes ?**

*Une seule réponse par ligne, aléatoire*

- . Le processus de retour est compliqué (étiquette à imprimer, colis à emballer,...) .....
  - . Les points de dépôts sont éloignés de votre domicile ou difficilement accessibles.....
  - . Les points de dépôts ne sont pas ouverts aux horaires qui vous conviennent .....
  - . Les délais de retour sont courts .....
  - . Vous avez dû payer des frais de retour [cocher automatiquement si BENEFFREE1 = 2 et ne pas afficher] .....
  - . On vous a communiqué une adresse à laquelle vous deviez renvoyer votre colis, sans autre précision/accompagnement .....
  - . Autre (précisez) .....

[Si pas retour mais aurait aimé le faire]

\*ARCEP \*

**Q82. Pour quelles raisons n'avez-vous pas retourné votre article alors que vous auriez souhaité le faire ?**

*Une seule réponse par ligne, aléatoire*

- . Le retour n'était pas proposé .....
  - . La procédure de retour sur le site du e-commerçant est trop complexe .....
  - . Le processus de retour est trop compliqué (étiquette à imprimer, colis à emballer,...) .....
  - . Les points de dépôts sont éloignés de votre domicile ou difficilement accessibles .....
  - . Les points de dépôts ne sont pas ouverts aux horaires qui vous conviennent .....
  - . Les délais de retour sont courts .....
  - . Les frais de retour vous paraissaient trop élevés .....
  - . Le retour n'était pas possible ou l'article n'était pas éligible au retour .....
  - . Autre (précisez) .....

## Dernier colis envoyé par une plateforme de e-commerce entre particuliers

POSER CETTE PARTIE SI e-commerce en PROVLIVRXB, PROVLIVRXB sélectionné au moins une fois  
SINON ALLER EN PARTIE IV

### Description du colis

Reprendre les réponses cochées en PROVLIVR1B- PROVLIVR11B

\* ARCEP \*

colis\_select2

**Q83. Nous allons maintenant vous interroger sur le dernier colis que vous avez reçu au cours des [Si Q2 = « Oui »] 6 derniers mois / [Si Q3 = « Oui »] 12 derniers mois à la suite d'un achat sur une plateforme de e-commerce entre particuliers, de type Vinted ou Leboncoin. De quel colis s'agissait-il ?**

Une seule réponse par ligne. Rotation aléatoire.

- . Du matériel ou des produits informatiques ..... 1
- . Petit électroménager (cafetière, grille-pain, robots de cuisine, mixer,...) ..... 2
- . Des biens culturels physiques (livres, cd, dvd,...) ..... 3
- . De l'habillement, mode, chaussures ..... 4
- Des jouets, jeux ..... 5
- . Hygiène, beauté ..... 6
- . Décoration, bricolage, jardinage de petit volume (perceuse, arrosoir, sécateurs, éclairage,...) ..... 7
- . Article de sport, de loisirs (tapis de yoga, ballons, loisirs créatifs,...) ..... 8

[A tous]

\* ARCEP \*

WHOCOM2

**Q84. Qui a réalisé la commande de ce colis « colis\_select2 » ?**

Une seule réponse possible

- . Vous-même ..... 1
- . Une autre personne ..... 2

[Si WHOCOM2 != 1]« autre personne »]

\* ARCEP \*

ASSOCOM2

**Q85. Avez-vous été associé au choix de livraison au moment de la commande ?**

Une seule réponse possible

- . Oui ..... 1
- . Non ..... 2

[A TOUS]

\* ARCEP \*

INFOOPE2

**Q86. Pouvez-vous indiquer sur l'échelle suivante, votre niveau de satisfaction concernant la livraison de ce colis ?**

(Une réponse possible)

1 indique que vous n'êtes pas du tout satisfait, 10 que vous êtes très satisfait

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

⇒ Si non à ASSOCOM1 alors passer à MODLIVR2

## Au moment de la commande

## [A TOUS]

\* ARCEP \*

INFOOPE2

NE PAS POSER SI TELEPHONE

Q87. Lors de la commande de ce colis sur un site d'e-commerce entre particuliers », avez-vous pris connaissance des informations suivantes, sur la plateforme d'achat ?

## *Une réponse par ligne* *Rotation aléatoire*

- . L'identification de l'opérateur de colis, de la société de livraison .....
- . Les modalités de remise du colis (contre signature, sur rendez-vous, ...)
- . Le délai de livraison.....
- . Les options de livraison : à l'adresse de votre choix (domicile, lieu de travail), en boutique, en point relais, en consigne,... .....
- . Le prix de la livraison.....
- . Le prix d'un retour en cas de retour de votre colis chez le e-commerçant .....
- . Les droits de douane potentiels .....
- . L'impact environnemental de la livraison .....

[A TOUS]

\* ABCDEF \*

WHERE I VR2 1-6

NE PAS POSER SI TELEPHONE

**Q88. Lors de la commande de ce colis sur un site d'e-commerce entre particuliers, avez-vous eu la possibilité de choisir entre les options de livraisons suivantes :**

### *Une réponse par ligne*

- . Livraison express à l'adresse de votre choix (domicile, lieu de travail, hors point-relais...) .....
- . Livraison standard, à l'adresse de votre choix(domicile, lieu de travail, hors point-relais...).....
- . Livraison verte, écologique à l'adresse de votre choix (domicile, lieu de travail, hors point-relais...) .....
- . Livraison en point relais .....
- . Livraison dans un bureau de poste.....
- . Livraison dans un locker / une consigne à colis automatique .....

[Si livraison en point relais possible]

\* ARCEP \*

CHOIXRC2

① NE PAS POSER SI TELEPHONE

**Q89. La livraison en point relais permettait elle de choisir entre plusieurs points relais?**

Une réponse possible

- . Oui..... 1
- . Non..... 2
- . Ne sait pas, n'a pas regardé ..... 3

[Si livraison en consigne / locker]

\* ARCEP \*

CHOIXLOCK2

① NE PAS POSER SI TELEPHONE

**Q90. La livraison en locker ou consigne à colis automatique permettait elle de choisir entre plusieurs lieux de livraison ?**

Une réponse possible

- . Oui..... 1
- . Non..... 2
- . Ne sait pas, n'a pas regardé ..... 3

[A TOUS]

\* ARCEP \*

MODLIVR2

**Q91. Quel mode de livraison avez-vous choisi pour ce colis ?**

Une seule réponse possible

- . A votre domicile, exclusivement en main propre ou contre signature ..... 1
- . A votre domicile, dans votre boite au lettre ..... 2
- . En point relais ..... 4
- . En bureau de poste ..... 5
- . En lockers / consignes à colis automatiques ..... 6
- . Sur le lieu de travail ..... 7
- . Autre, précisez ..... 8

[A TOUS]

\* ARCEP \*

CHOIXCREN2

① NE PAS POSER SI TELEPHONE

**Q92. Et concernant le créneau de livraison avez-vous pu choisir :**

Une réponse par ligne

Rotation aléatoire

- . La date et le créneau horaire ..... 1
- . La date uniquement ..... 2
- . Aucun des deux mais l'information était précisée ..... 3
- . Aucun des deux et l'information n'était pas précisée ..... 4

⇒ Si non à ASSOCOM2 alors passer à KNOWOPE2

**Pendant la livraison**

[A TOUS]

\* ARCEP \*

INFOLIVR2\_1-5

**Q93. Après la commande de ce colis sur un site d'e-commerce entre particuliers et au cours de l'étape de livraison, la plateforme d'achat a-t-elle mis à votre disposition les informations suivantes :**

*Une réponse par ligne, rotation aléatoire*

- .
- . La date de livraison prévue .....
- . Le suivi en temps réel du colis.....
- . L'information d'une tentative de livraison .....
- . L'état du colis (colis abîmé, perdu, ....) .....
- . La possibilité de modifier la date ou le lieu de livraison.....
- . La possibilité d'ajouter des informations complémentaires (étage, ascenseur, interphone) pour assurer une bonne livraison .....

Oui	Non	Non concerné
1	2	3
1	2	3
1	2	3
1	2	3
1	2	3
1	2	3

[Si INFOLIVR1 = 1ou2 ]

\* ARCEP \*

**Q94. Ces informations mises à disposition étaient-elles suffisantes ?**

*Une réponse par ligne, rotation aléatoire*

- .
- . La date de livraison prévue .....
- . Le suivi en temps réel du colis.....
- . L'information d'une tentative de livraison .....
- . L'état du colis (colis abîmé, perdu, ....) .....
- . La possibilité de modifier la date ou le lieu de livraison.....
- . La possibilité d'ajouter des informations complémentaires (étage, ascenseur, interphone) pour assurer une bonne livraison .....

Très suffisantes	Plutôt suffisantes	Plutôt pas suffisantes	Pas du tout suffisantes
1	2	3	4
1	2	3	4
1	2	3	4
1	2	3	4
1	2	3	4
1	2	3	4

[Si livraison à domicile ou sur le lieu de travail]

\* ARCEP \*

INSTRUCABS2

① NE PAS POSER SI TELEPHONE

**Q95. Avez-vous eu la possibilité de laisser des instructions pour le livreur dans le cas où vous seriez absent lors de la livraison ?**

*Une réponse possible*

- . Oui et vous avez laissé des instructions .....
- . Oui, c'est possible de le faire mais vous n'en avez pas eu besoin.....
- . Non ce n'est pas possible de le faire et vous en auriez eu besoin .....
- . Non ce n'est pas possible de le faire mais ce n'était pas utile .....
- . Vous ne savez pas si c'est possible de le faire ou non.....

## La livraison du colis

[A TOUS]

\* ARCEP \*

KNOWVOPE2

### Q96. Parlons maintenant de la livraison de votre colis de type « colis\_select2 » commandé sur un site de e-commerce entre particuliers.

*Il arrive parfois que l'entreprise de livraison que vous avez choisi lors de la commande sous-traité une partie de la livraison auprès d'une autre entreprise de livraison. Savez-vous quelle était l'entreprise de livraison ? (Une réponse par ligne)*

- . Oui, vous savez quel opérateur vous a livré ..... 1
- . Non, vous ne vous souvenez plus quel opérateur vous a livré ..... 2
- . Non, vous ne savez pas quel opérateur vous a livré ..... 3

[KNOWVOPE2 = « Oui »]

\* ARCEP \*

OPELIVR2

### Q97. Quel opérateur vous a livré de ce colis sur un site d'e-commerce entre particuliers?

*Une seule réponse possible*

*Prévoir ajout logo*

- . La Poste ..... 1
- . Chronopost ..... 2
- . DPD ..... 3
- . DHL ..... 4
- . Fedex ..... 5
- . Mondial Relay ..... 6
- . Relais Colis ..... 7
- . Colis Privé ..... 8
- . Amazon ..... 9
- . UPS ..... 10
- . GLS ..... 11
- . Autre : précisez ..... 12

[A TOUS]

\* ARCEP \*

RESPECTMOD2

### Q98. Vous aviez choisi comme livraison « MODLIVR2 ». Ce choix a-t-il été respecté par l'opérateur de colis ?

- . Oui ..... 1
- . Non ..... 2

[Si non à RESPECTMOD2]

\* ARCEP \*

WHYNORESP2

### Q99. Pouvez-vous préciser en quoi votre choix n'a pas été respecté ?

*Réponse ouverte*

.....

[A TOUS]

\* ARCEP \*

① NE PAS POSER SI TELEPHONE

**Q100. La date et le créneau horaire de livraison prévus ont-ils été respectés ?***Une réponse par ligne**Une seule réponse par ligne*

- .
- . La date de livraison [si CHOIXCREN2 != 4 ou INFOLIVR2 = « Oui »].....
- . La date et le créneau horaire [si CHOIXCREN2 =2].....

Oui	Non	Non concerné
1	2	3
1	2	3

[A TOUS]

\* ARCEP \*

RESPECTINSTR2

① NE PAS POSER SI TELEPHONE

**Q101. Les instructions que vous aviez laissée en cas d'absence lors de la livraison ont-elles été respectée ?***Une réponse possible*

- . Vous n'étiez finalement pas absent, vous avez réceptionné vous-même le colis ..... 1
- . Vous n'étiez pas absent et le livreur à quand même suivi les instructions ..... 2
- . Vous étiez absent et les instructions ont été respectées ..... 3
- . Vous étiez absent et les instructions n'ont pas été respectées..... 4

[Si RESPECTINSTR2 = 4]

\* ARCEP \*

WHYNOINSTR2

① NE PAS POSER SI TELEPHONE

**Q102. Pouvez-vous préciser en quoi vos instructions n'ont pas été respectées ?***Réponse ouverte*

.....

## Les réclamations et les retours

[A TOUS]

\* ARCEP \*

PBLIVR2

**Q103. Avez-vous rencontré les problèmes suivants, concernant la qualité de la livraison ?**

*Il est question ici uniquement de la livraison et non d'autres problèmes rencontrés avec le produit livré, comme des problèmes lors de retours.  
Une seule réponse par ligne, aléatoire*

## ① Au téléphone, ne pas citer laisser répondre et cocher

- . Le colis n'a pas été livré ou a été perdu .....
- . Le colis a été livré à une autre adresse .....
- . Le colis a été indiqué comme livré mais vous ne l'avez jamais reçu .....
- . Le délai de livraison ou le jour de livraison n'a pas été respecté (si de tels horaires avaient été convenus) .....
- . Les horaires de livraison n'ont pas été respectés.....
- . Le colis n'a pas été déposé dans un endroit sécurisé sans votre accord (il a été laissé dans le jardin, au pied de la porte ou dans un hall d'immeuble par exemple). .....
- . Le colis a été livré à un autre point relais que celui convenu (sans information préalable).....
- . Votre colis a été remis à un voisin ou gardien sans votre accord.....
- . Vous avez eu peu ou pas d'information de suivi de votre colis.....
- . Votre adresse a été affichée comme incorrecte .....
- . Vous avez rencontré des difficultés à joindre un service client pour régler un problème lié à la livraison .....

Oui	Non
1	2
1	2
1	2
1	2
1	2
1	2
1	2
1	2
1	2
1	2
1	2
1	2
1	2
1	2
1	2

[A TOUS]

ARCEP \*

PBCOLIS2

**Q104. Avez-vous rencontré les problèmes suivants, concernant l'intégrité du colis, lors de la livraison ?**

*Il est question ici uniquement de la livraison et non d'autres problèmes rencontrés avec le produit livré, comme des problèmes lors de retours.  
Une seule réponse par ligne, aléatoire*

## ① Au téléphone, ne pas citer laisser répondre et cocher

- . Le colis a été ouvert .....
- . L'emballage du colis était abîmé .....
- . Le contenu du colis était abîmé .....
- . Le contenu du colis était incomplet .....

Oui	Non
1	2
1	2
1	2
1	2

[A TOUS]

\* ARCEP \*

PBPERS2

**Q105. Avez-vous rencontré les problèmes suivants, concernant votre relation au livreur ?**

*Il est question ici uniquement de la livraison et non d'autres problèmes rencontrés avec le produit livré, comme des problèmes lors de retours.  
Une seule réponse par ligne, aléatoire*

① Au téléphone, ne pas citer laisser répondre et cocher

- . Le livreur ne s'est pas présenté alors que vous étiez disponible.....
- . Le livreur a déposé un avis de passage alors que vous étiez disponible .....
- . Vous avez reçu l'information que le livreur n'avait pu vous remettre votre colis puisque vous n'étiez pas présent, or vous l'étiez.....
- . Le livreur ne vous a pas laissé le temps d'arriver à la porte et est reparti avec le colis .....
- . Vous avez rencontré des problèmes de comportement avec un livreur (irrespectueux, mal-aimable, agressif,...) .....

Oui	Non
1	2
1	2
1	2
1	2
1	2

[A TOUS]

\* ARCEP \*

PBAUTR2

**Q106. Avez-vous rencontré d'autres problèmes lors de la livraison de votre colis ?**

*Une seule réponse possible - réafficher les réponses cochées dans les 3 précédentes questions si possible*

- . Oui (lesquels) .....
- . Non .....

1  
2

[Pour chacun des PB PBLIVR2 à PBAUTRE2]

\* ARCEP \*

CONTACTPB2

**Q107. Qui avez-vous contacté pour résoudre vos problèmes ?**

*Il est question ici uniquement de la livraison et non d'autres problèmes rencontrés avec le produit livré, comme des problèmes lors de retours.  
Une seule réponse par ligne possible*

- Le transporteur .....
- Le service client du e-commerçant .....
- Le vendeur (si différent du e-commerçant) .....
- Aucun d'entre eux.....
- Autre (précisez).....

Oui	Non
1	2
1	2
1	2
1	2
1	2

[Si pas de contact service client ]

\*ARCEP \*

WHYNOCCLI2

**Q108. Pour quelles raisons n'avez-vous pas contacté de service client ?**

*Une seule réponse par colonne, aléatoire*

- Le problème n'était pas grave.....
- Ça ne sert généralement à rien .....
- Vous n'avez pas trouvé comment contacter le service client .....
- Vous aviez été informé en amont du problème.....
- Autre raison (précisez) .....

1ère	2ème
1	1
2	2
3	3
4	4
5	5

### [Si contact service client]

\*ARCEP \*

**Q109. Concernant votre contact avec le service client, pouvez-vous indiquer votre satisfaction concernant :**

*Une seule réponse par ligne, aléatoire*

- . La facilité à trouver les coordonnées du service client .....
  - . La diversité des modalités de contact du service client .....
  - . La réactivité du service client .....
  - . La pertinence de la réponse apportée par le service client pour résoudre votre problème .....

Très satisfait	Plutôt satisfait	Plutôt pas satisfait	Pas du tout satisfait
1	2	3	4
1	2	3	4
1	2	3	4
1	2	3	4

[Si contact service client]

\*ARCEP\*

Q110. Finalement, le service client a-t-il résolu votre ou vos problèmes ?

- . Les problèmes ont été totalement résolus .....
  - . Les problèmes ont été en partie résolus .....
  - . Les problèmes n'ont pas été résolus.....

[A TOUS]\*

ARCEP \*

RETOURLIVR2

**Q111. Toujours concernant cette livraison de colis reçu à la suite d'un achat sur une plateforme de vente entre particulier, avez-vous réalisé un retour ?**

*Une seule réponse par ligne, aléatoire*

- . Oui, vous avez vous même déclaré un retour ..... 1  
. Oui, mais c'est une autre personne qui a déclaré le retour ..... 2  
. Non, mais vous auriez souhaité le faire..... 3  
. Non, ce n'était pas nécessaire..... 4

**[retour soi-même]**

\*ARCEP \*

**Q112. Concernant votre retour, avez-vous rencontré les difficultés suivantes ?**

*Une seule réponse par ligne, aléatoire*

- . Le processus de retour est trop compliqué (étiquette à imprimer, colis à emballer,...) .....
  - . Les points de dépôts sont éloignés de votre domicile ou difficilement accessibles.....
  - . Les points de dépôts ne sont pas ouverts aux horaires qui vous conviennent .....
  - . Les délais de retour sont courts .....
  - . Vous avez dû payer des frais de retour[cocher automatiquement si BENEFFREE2 = 2 et ne pas afficher] .....
  - . On vous a communiqué une adresse à laquelle vous deviez renvoyer votre colis, sans autre précision/accompagnement
  - . Autre (précisez) .....

[Si pas retour mais aurait aimé le faire]

\*ARCEP \*

**Q113. Pour quelles raisons n'avez-vous pas retourné votre article alors que vous auriez souhaité le faire ?**

*Une seule réponse par ligne, aléatoire*

- . Le retour n'était pas proposé .....
  - . La procédure de retour sur le site du e-commerçant est trop complexe .....
  - . Le processus de retour est trop compliqué (étiquette à imprimer, colis à emballer,...) .....
  - . Les points de dépôts sont éloignés de votre domicile ou difficilement accessibles .....
  - . Les points de dépôts ne sont pas ouverts aux horaires qui vous conviennent .....
  - . Les délais de retour sont courts .....
  - . Les frais de retour vous paraissaient trop élevés .....
  - . Le retour n'était pas possible, l'article n'était pas éligible au retour du e-commerçant .....
  - . Autre (précisez) .....

# CRÉDOC

CENTRE DE RECHERCHE POUR L'ÉTUDE ET  
L'OBSERVATION DES CONDITIONS DE VIE

142, rue du Chevaleret, 75013 Paris

