

opinionway,

— POUR —

Shopopop

# Les Français et la livraison

Rapport d'étude | Septembre 2025





**opinionway**

Crédits : dev-asangbam

# La méthodologie

# La méthodologie

Toute publication totale ou partielle doit impérativement utiliser la mention complète suivante :

« Sondage OpinionWay pour Shopopop »

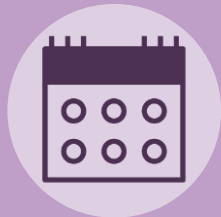
et aucune reprise de l'enquête ne pourra être dissociée de cet intitulé



Echantillon de **1027 personnes**, représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus.

L'échantillon a été constitué selon la méthode des quotas, au regard des critères de sexe, d'âge, de catégorie socioprofessionnelle, de catégorie d'agglomération et de région de résidence.

L'échantillon a été interrogé par **questionnaire auto-administré en ligne sur système CAWI** (Computer Assisted Web Interview).



Les interviews ont été réalisées **du 3 au 4 septembre 2025**. Pour les remercier de leur participation, les panélistes ont touché des incentives ou ont fait un don à l'association proposée de leur choix.

OpinionWay a réalisé cette enquête en appliquant les procédures et règles de la **norme ISO 20252**



Les résultats de ce sondage doivent être lus en tenant compte **des marges d'incertitude** : 1,4 à 3,1 points au plus pour un échantillon de 1000 répondants.



# Le profil de l'échantillon

**opinionway**

Crédits : adobe stock

# Le profil de l'échantillon

Population française âgée de 18 ans et plus.

Source : INSEE

## Sexe %

Hommes	48%
Femmes	52%

## Age %

18 à 24 ans	10%
25 à 34 ans	15%
35 à 49 ans	24%
50 à 64 ans	24%
65 et plus	27%

## Région %

Ile-de-France	19%
Nord-ouest	23%
Nord-est	22%
Sud-ouest	11%
Sud-est	25%

## Activité professionnelle %

### **Catégories socioprofessionnelles supérieures** 29%

Agriculteurs / Artisans / Commerçants / Chefs d'entreprise	4%
Professions libérales / Cadres	10%
Professions intermédiaires	15%

### **Catégories populaires** 29%

Employés	17%
Ouvriers	12%

### **Inactifs** 42%

Retraités	28%
Autres inactifs	14%

## Taille d'agglomération %

Une commune rurale	21%
De 2000 à 19 999 habitants	18%
De 20 000 à 99 999 habitants	14%
100 000 habitants et plus	30%
Agglomération parisienne	17%



# Les résultats

**opinionway**

Crédits : adobe stock



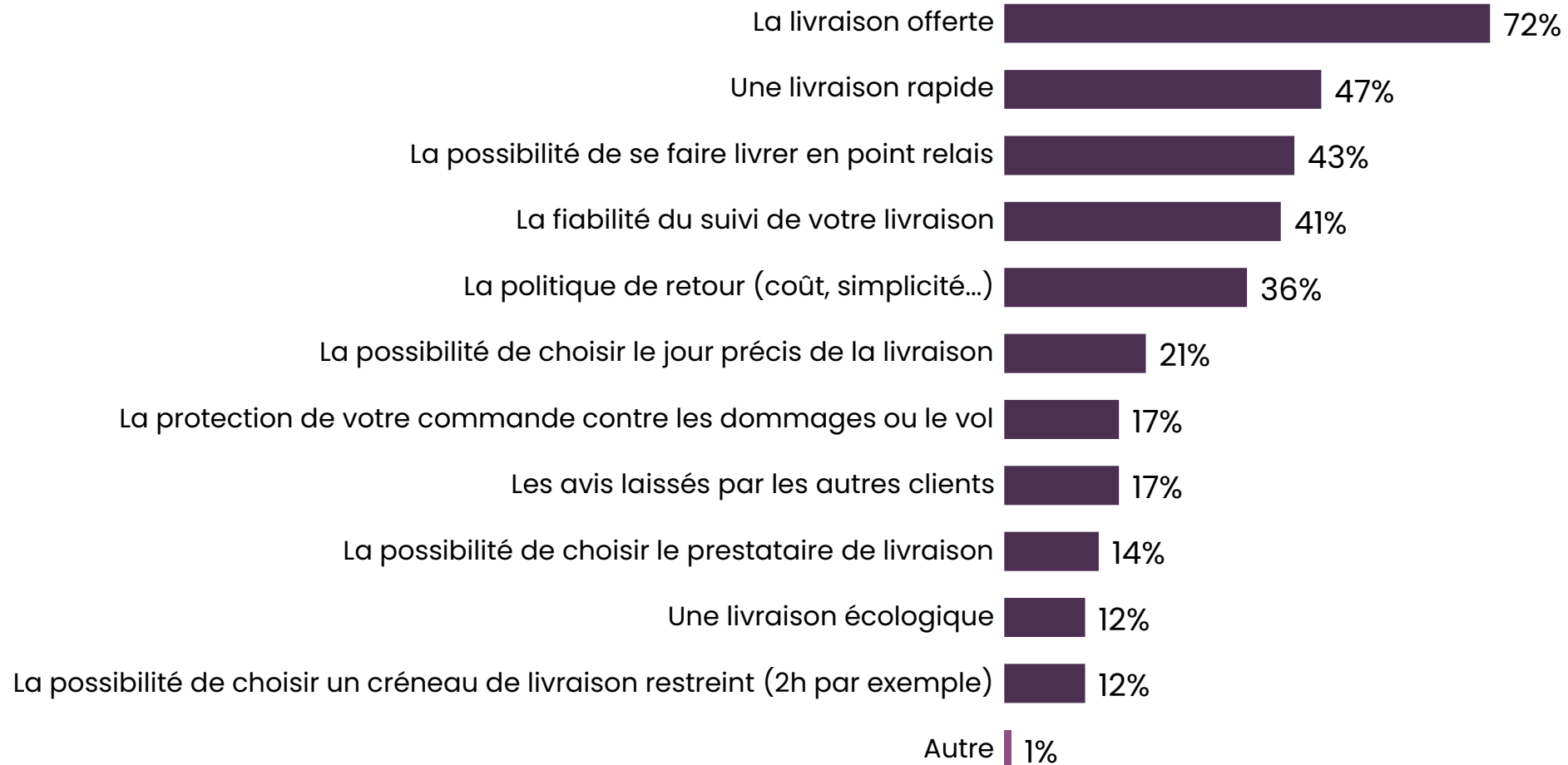
# Les critères de choix d'un mode de livraison



1027  
personnes

Q. Parmi les critères suivants, quels sont ceux qui ont le plus d'impact au moment de choisir un mode de livraison pour une commande en ligne ?

Plusieurs réponses possibles, total supérieur à 100%





# Les critères de choix d'un mode de livraison



1027  
personnes

Q. Parmi les critères suivants, quels sont ceux qui ont le plus d'impact au moment de choisir un mode de livraison pour une commande en ligne ?

Plusieurs réponses possibles, total supérieur à 100%

	Total	SEXE		AGE					STATUT		
		Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et +	CSP+	CSP-	Inactif
La livraison offerte	<b>72%</b>	67%	77%	62%	68%	72%	74%	76%	73%	68%	75%
Une livraison rapide	<b>47%</b>	47%	46%	51%	54%	44%	46%	43%	45%	48%	47%
La possibilité de se faire livrer en point relais	<b>43%</b>	47%	39%	28%	32%	43%	53%	45%	46%	41%	43%
La fiabilité du suivi de votre livraison	<b>41%</b>	43%	40%	27%	37%	41%	37%	52%	35%	38%	47%
La politique de retour (coût, simplicité...)	<b>36%</b>	33%	39%	23%	36%	35%	39%	41%	35%	35%	39%
La possibilité de choisir le jour précis de la livraison	<b>21%</b>	21%	22%	19%	27%	18%	23%	21%	25%	20%	20%
La protection de votre commande contre les dommages ou le vol	<b>17%</b>	19%	16%	19%	22%	12%	19%	18%	17%	19%	17%
Les avis laissés par les autres clients	<b>17%</b>	16%	18%	33%	30%	16%	11%	10%	19%	19%	14%
La possibilité de choisir le prestataire de livraison	<b>14%</b>	14%	14%	11%	14%	16%	17%	11%	14%	16%	13%
Une livraison écologique	<b>12%</b>	11%	14%	15%	17%	10%	12%	11%	14%	11%	13%
La possibilité de choisir un créneau de livraison restreint (2h par exemple)	<b>12%</b>	12%	12%	11%	10%	10%	13%	13%	11%	14%	11%
Autre	<b>1%</b>	1%	1%	-	-	-	3%	2%	-	1%	2%



# Les critères de choix d'un mode de livraison



1027  
personnes

Q. Parmi les critères suivants, quels sont ceux qui ont le plus d'impact au moment de choisir un mode de livraison pour une commande en ligne ?

Plusieurs réponses possibles, total supérieur à 100%

	Total	CATÉGORIE D'AGGLOMÉRATION				
		Commune rurale	Ville de 2000 à 19 999 habitants	Ville de 20 000 à 99 999 habitants	Ville de plus de 100 000 habitants	Agglomération parisienne
La livraison offerte	<b>72%</b>	77%	70%	71%	72%	69%
Une livraison rapide	<b>47%</b>	41%	44%	49%	48%	51%
La possibilité de se faire livrer en point relais	<b>43%</b>	41%	49%	45%	43%	38%
La fiabilité du suivi de votre livraison	<b>41%</b>	37%	41%	46%	44%	38%
La politique de retour (coût, simplicité...)	<b>36%</b>	32%	38%	37%	35%	43%
La possibilité de choisir le jour précis de la livraison	<b>21%</b>	21%	19%	22%	22%	23%
La protection de votre commande contre les dommages ou le vol	<b>17%</b>	19%	13%	14%	19%	21%
Les avis laissés par les autres clients	<b>17%</b>	14%	18%	13%	19%	19%
La possibilité de choisir le prestataire de livraison	<b>14%</b>	16%	12%	15%	11%	18%
Une livraison écologique	<b>12%</b>	12%	10%	9%	15%	15%
La possibilité de choisir un créneau de livraison restreint (2h par exemple)	<b>12%</b>	10%	11%	8%	12%	16%
Autre	<b>1%</b>	1%	2%	1%	-	1%



# Les réactions en cas de mauvaise expérience de livraison



1027  
personnes

Q. Dans le cas d'une mauvaise expérience de livraison, que faites-vous ?

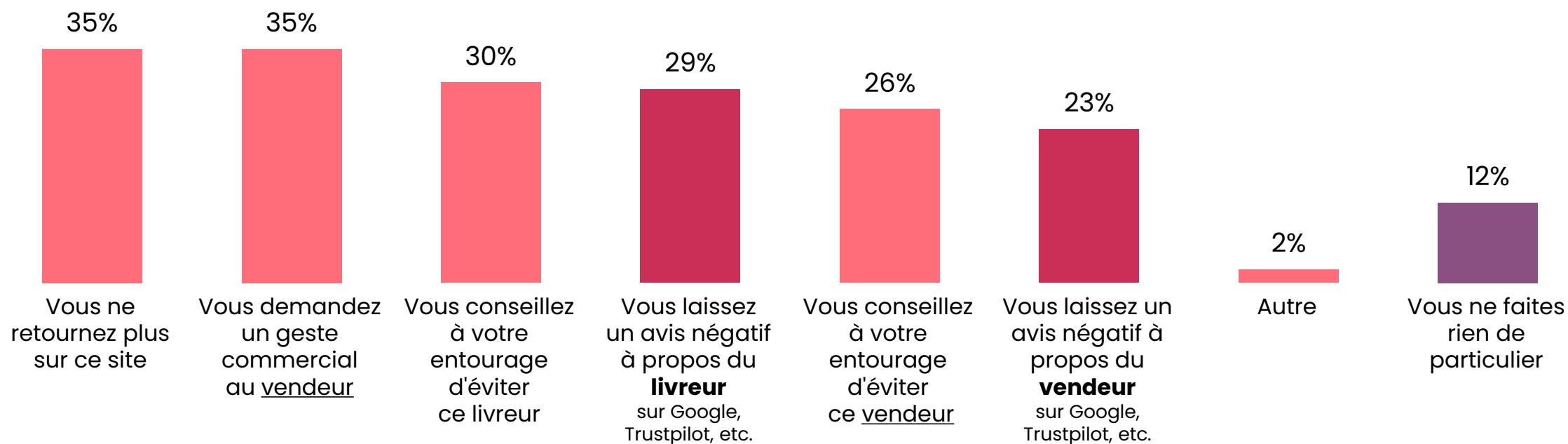
Plusieurs réponses possibles, total supérieur à 100%

Total Au moins  
une action prise

88%

Total Laisse un  
avis négatif

41%





# Les réactions en cas de mauvaise expérience de livraison



1027  
personnes

Q. Dans le cas d'une mauvaise expérience de livraison, que faites-vous ?

Plusieurs réponses possibles, total supérieur à 100%

	Total	SEXE		AGE					STATUT		
		Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et +	CSP+	CSP-	Inactif
<b>Sous-total Fait au moins une action</b>	<b>88%</b>	<b>89%</b>	<b>86%</b>	<b>93%</b>	<b>90%</b>	<b>87%</b>	<b>87%</b>	<b>85%</b>	<b>89%</b>	<b>88%</b>	<b>87%</b>
<b>...Sous-total Laisse un avis négatif</b>	<b>41%</b>	<b>43%</b>	<b>39%</b>	<b>43%</b>	<b>43%</b>	<b>41%</b>	<b>39%</b>	<b>39%</b>	<b>41%</b>	<b>42%</b>	<b>39%</b>
.....à propos du <u>livreur</u> (sur Google, Trustpilot, etc.)	<b>29%</b>	33%	26%	22%	29%	29%	32%	31%	31%	28%	29%
.....à propos du <u>vendeur</u> (sur Google, Trustpilot, etc.)	<b>23%</b>	25%	22%	33%	25%	24%	20%	21%	25%	24%	21%
Vous ne retournez plus sur ce site	<b>35%</b>	36%	35%	40%	38%	34%	34%	34%	38%	38%	32%
Vous demandez un geste commercial au vendeur	<b>35%</b>	35%	35%	39%	34%	35%	38%	30%	38%	36%	31%
Vous conseillez à votre entourage d'éviter ce <u>livreur</u>	<b>30%</b>	30%	31%	24%	40%	30%	28%	30%	33%	27%	30%
Vous conseillez à votre entourage d'éviter ce <u>vendeur</u>	<b>26%</b>	26%	26%	36%	27%	25%	20%	27%	26%	26%	25%
Autre	<b>2%</b>	2%	2%	1%	-	2%	2%	3%	-	1%	3%
<b>Vous ne faites rien de particulier</b>	<b>12%</b>	<b>10%</b>	<b>14%</b>	<b>5%</b>	<b>10%</b>	<b>13%</b>	<b>13%</b>	<b>15%</b>	<b>11%</b>	<b>12%</b>	<b>13%</b>



# Les réactions en cas de mauvaise expérience de livraison



1027  
personnes

Q. Dans le cas d'une mauvaise expérience de livraison, que faites-vous ?

Plusieurs réponses possibles, total supérieur à 100%

	Total	CATÉGORIE D'AGGLOMÉRATION				
		Commune rurale	Ville de 2000 à 19 999 habitants	Ville de 20 000 à 99 999 habitants	Ville de plus de 100 000 habitants	Agglomération parisienne
<b>Sous-total Fait au moins une action</b>	<b>88%</b>	<b>88%</b>	<b>83%</b>	<b>87%</b>	<b>89%</b>	<b>91%</b>
<b>...Sous-total Laisse un avis négatif</b>	<b>41%</b>	<b>37%</b>	<b>37%</b>	<b>39%</b>	<b>47%</b>	<b>39%</b>
.....à propos du <u>livreur</u> (sur Google, Trustpilot, etc.)	<b>29%</b>	28%	28%	29%	31%	30%
.....à propos du <u>vendeur</u> (sur Google, Trustpilot, etc.)	<b>23%</b>	20%	21%	22%	28%	23%
Vous ne retournez plus sur ce site	<b>35%</b>	31%	37%	38%	36%	34%
Vous demandez un geste commercial au vendeur	<b>35%</b>	37%	30%	32%	34%	40%
Vous conseillez à votre entourage d'éviter ce <u>livreur</u>	<b>30%</b>	31%	26%	29%	30%	35%
Vous conseillez à votre entourage d'éviter ce <u>vendeur</u>	<b>26%</b>	24%	23%	23%	27%	30%
Autre	<b>2%</b>	1%	-	2%	3%	1%
<b>Vous ne faites rien de particulier</b>	<b>12%</b>	<b>12%</b>	<b>17%</b>	<b>13%</b>	<b>11%</b>	<b>9%</b>

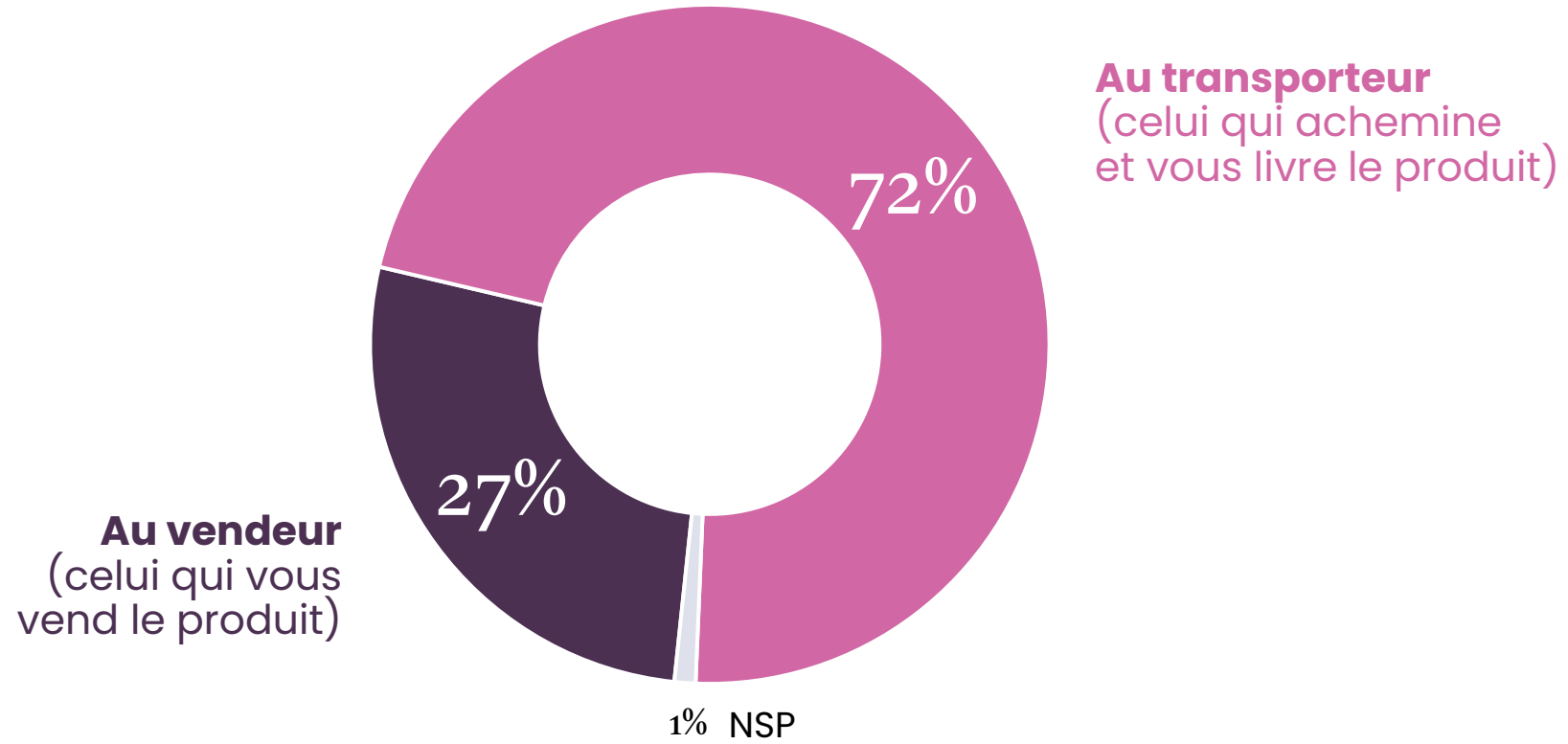


# Les responsables des problèmes de livraison



1027  
personnes

Q. En cas de mauvaise expérience de livraison, à qui attribuez-vous la faute avant tout ?





# Les responsables des problèmes de livraison



1027  
personnes

Q. En cas de mauvaise expérience de livraison, à qui attribuez-vous la faute avant tout ?

	Total	SEXE		AGE					STATUT		
		Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et +	CSP+	CSP-	Inactif
<b>Au transporteur</b> (celui qui achemine et vous livre le produit)	<b>72%</b>	70%	75%	68%	66%	78%	75%	70%	75%	67%	74%
<b>Au vendeur</b> (celui qui vous vend le produit)	<b>27%</b>	29%	25%	32%	34%	21%	24%	29%	25%	32%	25%

	Total	CATÉGORIE D'AGGLOMÉRATION				
		Commune rurale	Ville de 2000 à 19 999 habitants	Ville de 20 000 à 99 999 habitants	Ville de plus de 100 000 habitants	Agglomération parisienne
<b>Au transporteur</b> (celui qui achemine et vous livre le produit)	<b>72%</b>	70%	70%	78%	74%	71%
<b>Au vendeur</b> (celui qui vous vend le produit)	<b>27%</b>	29%	29%	22%	26%	28%



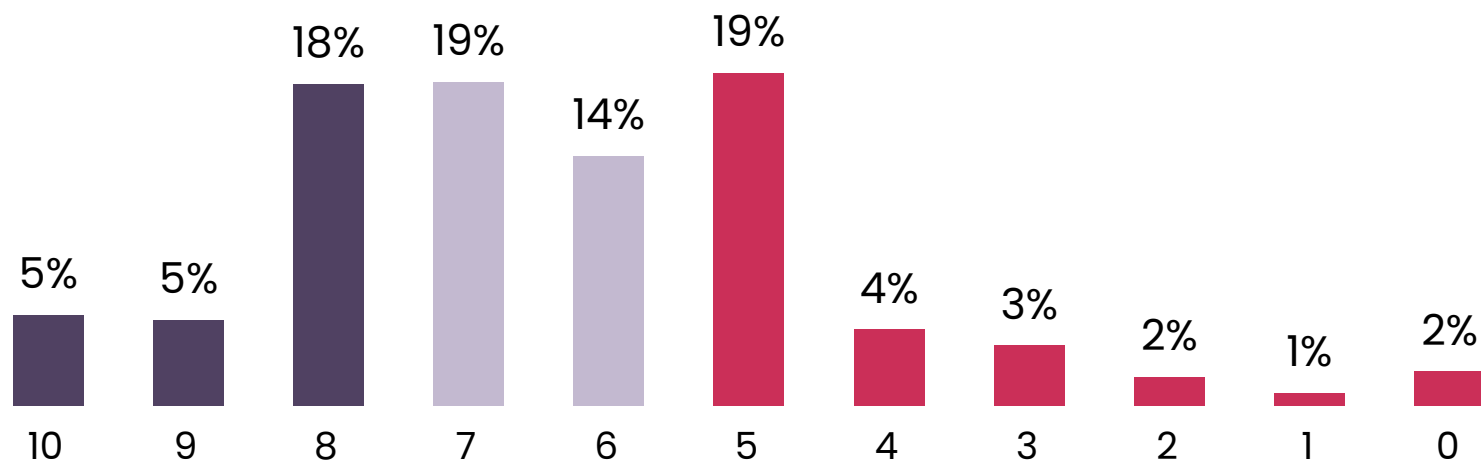
# L'appréciation des efforts fournis pour proposer des livraisons plus respectueuses de l'environnement



1027 personnes

Q. Sur une échelle de 0 à 10, quelle note attribueriez-vous aux efforts fournis par les enseignes pour proposer des livraisons plus respectueuses de l'environnement (vélo, véhicule électrique, cotransportage...)?

La note de 0 signifiant qu'elles ne font aucun effort, et 10 qu'elles font tous les efforts possibles. Les notes intermédiaires servent à nuancer votre jugement



NSP 8%



# L'appréciation des efforts fournis pour proposer des livraisons plus respectueuses de l'environnement



1027  
personnes

Q. Sur une échelle de 0 à 10, quelle note attribueriez-vous aux efforts fournis par les enseignes pour proposer des livraisons plus respectueuses de l'environnement (vélo, véhicule électrique, cotransportage...)?

La note de 0 signifiant qu'elles ne font aucun effort, et 10 qu'elles font tous les efforts possibles. Les notes intermédiaires servent à nuancer votre jugement

	Total	SEXE		AGE					STATUT		
		Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et +	CSP+	CSP-	Inactif
<b>Des efforts très importants</b> <i>Notes de 8 à 10</i>	<b>28%</b>	24%	31%	32%	35%	26%	25%	29%	26%	33%	27%
<b>Des efforts assez importants</b> <i>Notes de 6 à 7</i>	<b>33%</b>	33%	33%	43%	33%	36%	30%	28%	34%	35%	31%
<b>Peu ou pas d'efforts</b> <i>Notes de 0 à 5</i>	<b>31%</b>	35%	29%	20%	27%	33%	35%	33%	32%	25%	34%
NSP	<b>8%</b>	8%	7%	5%	5%	5%	10%	10%	8%	7%	8%
<b>Moyenne</b>	<b>6,3</b>	<b>6,1</b>	<b>6,5</b>	<b>6,8</b>	<b>6,7</b>	<b>6,2</b>	<b>6,1</b>	<b>6,3</b>	<b>6,2</b>	<b>6,6</b>	<b>6,3</b>



# L'appréciation des efforts fournis pour proposer des livraisons plus respectueuses de l'environnement



1027  
personnes

Q. Sur une échelle de 0 à 10, quelle note attribueriez-vous aux efforts fournis par les enseignes pour proposer des livraisons plus respectueuses de l'environnement (vélo, véhicule électrique, cotransportage...)?

La note de 0 signifiant qu'elles ne font aucun effort, et 10 qu'elles font tous les efforts possibles. Les notes intermédiaires servent à nuancer votre jugement

	Total	CATÉGORIE D'AGGLOMÉRATION				
		Commune rurale	Ville de 2000 à 19 999 habitants	Ville de 20 000 à 99 999 habitants	Ville de plus de 100 000 habitants	Agglomération parisienne
<b>Des efforts très importants</b> <i>Notes de 8 à 10</i>	<b>28%</b>	29%	27%	35%	26%	30%
<b>Des efforts assez importants</b> <i>Notes de 6 à 7</i>	<b>33%</b>	31%	30%	33%	34%	36%
<b>Peu ou pas d'efforts</b> <i>Notes de 0 à 5</i>	<b>31%</b>	31%	34%	24%	33%	29%
NSP	<b>8%</b>	9%	9%	8%	7%	5%
<b>Moyenne</b>	<b>6,3</b>	<b>6,5</b>	<b>6,2</b>	<b>6,5</b>	<b>6,2</b>	<b>6,3</b>

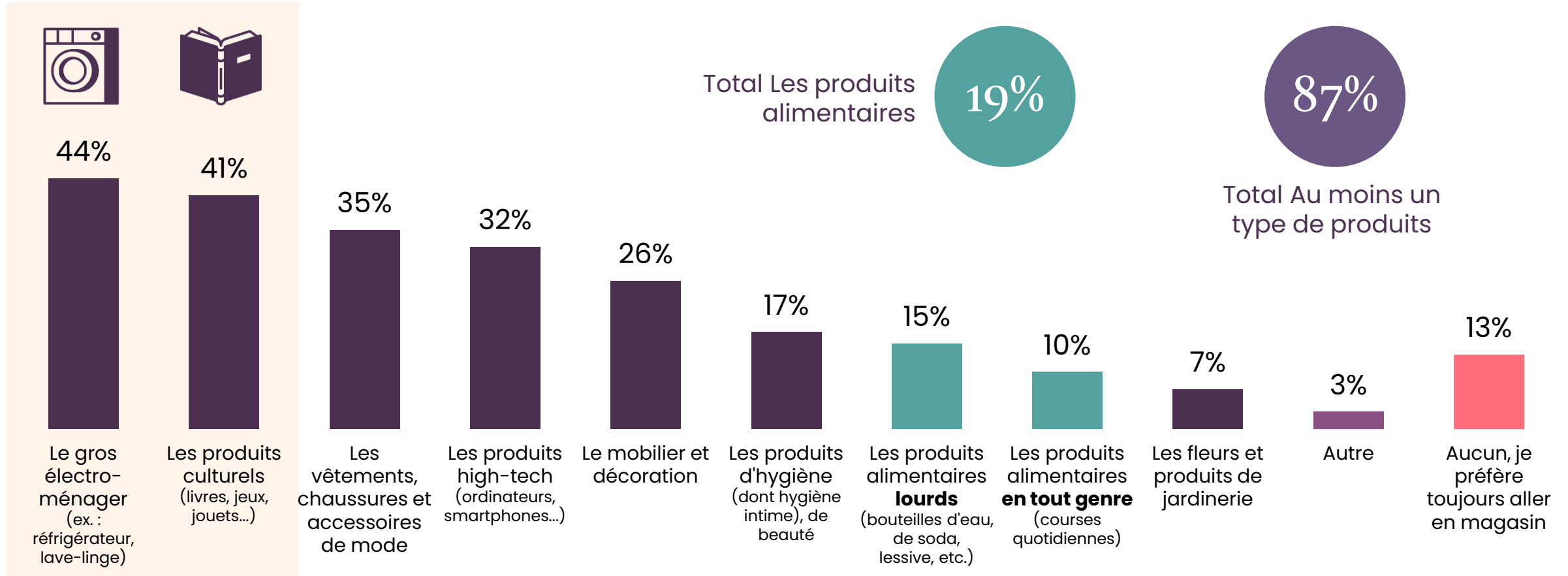
# Les produits préférés pour la livraison



1027  
personnes

Q. Quels types de produits préférez-vous vous faire livrer plutôt que d'aller les acheter directement en magasin ?

Plusieurs réponses possibles, total supérieur à 100%





# Les produits préférés pour la livraison



1027  
personnes

Q. Quels types de produits préférez-vous vous faire livrer plutôt que d'aller les acheter directement en magasin ?

Plusieurs réponses possibles, total supérieur à 100%

	Total	SEXE		AGE					STATUT		
		Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et +	CSP+	CSP-	Inactif
<b>Sous-total Au moins un type de produits</b>	<b>87%</b>	<b>86%</b>	<b>88%</b>	<b>93%</b>	<b>95%</b>	<b>89%</b>	<b>86%</b>	<b>79%</b>	<b>90%</b>	<b>88%</b>	<b>83%</b>
Le gros électroménager (ex. : réfrigérateur, lave-linge)	<b>44%</b>	43%	44%	38%	44%	48%	44%	42%	48%	40%	44%
Les produits culturels (livres, jeux, jouets...)	<b>41%</b>	41%	41%	32%	41%	44%	44%	40%	45%	36%	41%
Les vêtements, chaussures et accessoires de mode	<b>35%</b>	29%	41%	42%	48%	38%	35%	24%	39%	37%	31%
Les produits high-tech (ordinateurs, smartphones...)	<b>32%</b>	38%	27%	36%	36%	36%	32%	27%	37%	30%	31%
Le mobilier et décoration	<b>26%</b>	24%	29%	27%	31%	26%	27%	23%	26%	28%	25%
Les produits d'hygiène (dont hygiène intime), de beauté	<b>17%</b>	13%	21%	20%	21%	19%	15%	13%	15%	20%	16%
<b>Sous-total Les produits alimentaires</b>	<b>19%</b>	<b>16%</b>	<b>22%</b>	<b>31%</b>	<b>26%</b>	<b>19%</b>	<b>18%</b>	<b>12%</b>	<b>18%</b>	<b>24%</b>	<b>16%</b>
...Les produits alimentaires <b>lourds</b> (bouteilles d'eau, de soda, lessive, etc.)	<b>15%</b>	12%	17%	25%	17%	15%	15%	10%	14%	17%	13%
...Les produits alimentaires <b>en tout genre</b> (courses quotidiennes)	<b>10%</b>	7%	12%	17%	13%	8%	10%	5%	9%	13%	7%
Les fleurs et produits de jardinerie	<b>7%</b>	7%	8%	7%	10%	8%	7%	5%	8%	8%	7%
Autre	<b>3%</b>	3%	3%	1%	2%	1%	5%	5%	2%	2%	5%
<b>Aucun, je préfère toujours aller en magasin</b>	<b>13%</b>	<b>14%</b>	<b>12%</b>	<b>7%</b>	<b>5%</b>	<b>11%</b>	<b>14%</b>	<b>21%</b>	<b>10%</b>	<b>12%</b>	<b>17%</b>



# Les produits préférés pour la livraison



1027  
personnes

Q. Quels types de produits préférez-vous vous faire livrer plutôt que d'aller les acheter directement en magasin ?

Plusieurs réponses possibles, total supérieur à 100%

	Total	CATÉGORIE D'AGGLOMÉRATION				
		Commune rurale	Ville de 2000 à 19 999 habitants	Ville de 20 000 à 99 999 habitants	Ville de plus de 100 000 habitants	Agglomération parisienne
<b>Sous-total Au moins un type de produits</b>	<b>87%</b>	<b>86%</b>	<b>88%</b>	<b>88%</b>	<b>84%</b>	<b>91%</b>
Le gros électroménager (ex. : réfrigérateur, lave-linge)	<b>44%</b>	41%	46%	41%	40%	55%
Les produits culturels (livres, jeux, jouets...)	<b>41%</b>	46%	42%	41%	38%	39%
Les vêtements, chaussures et accessoires de mode	<b>35%</b>	35%	39%	41%	33%	31%
Les produits high-tech (ordinateurs, smartphones...)	<b>32%</b>	34%	32%	31%	33%	33%
Le mobilier et décoration	<b>26%</b>	26%	31%	30%	23%	24%
Les produits d'hygiène (dont hygiène intime), de beauté	<b>17%</b>	14%	14%	19%	17%	22%
<b>Sous-total Les produits alimentaires</b>	<b>19%</b>	<b>13%</b>	<b>12%</b>	<b>15%</b>	<b>22%</b>	<b>31%</b>
...Les produits alimentaires <b>lourds</b> (bouteilles d'eau, de soda, lessive, etc.)	<b>15%</b>	8%	10%	12%	18%	26%
...Les produits alimentaires <b>en tout genre</b> (courses quotidiennes)	<b>10%</b>	8%	7%	8%	10%	13%
Les fleurs et produits de jardinerie	<b>7%</b>	7%	5%	8%	7%	12%
Autre	<b>3%</b>	5%	2%	3%	4%	1%
<b>Aucun, je préfère toujours aller en magasin</b>	<b>13%</b>	<b>14%</b>	<b>11%</b>	<b>12%</b>	<b>16%</b>	<b>9%</b>



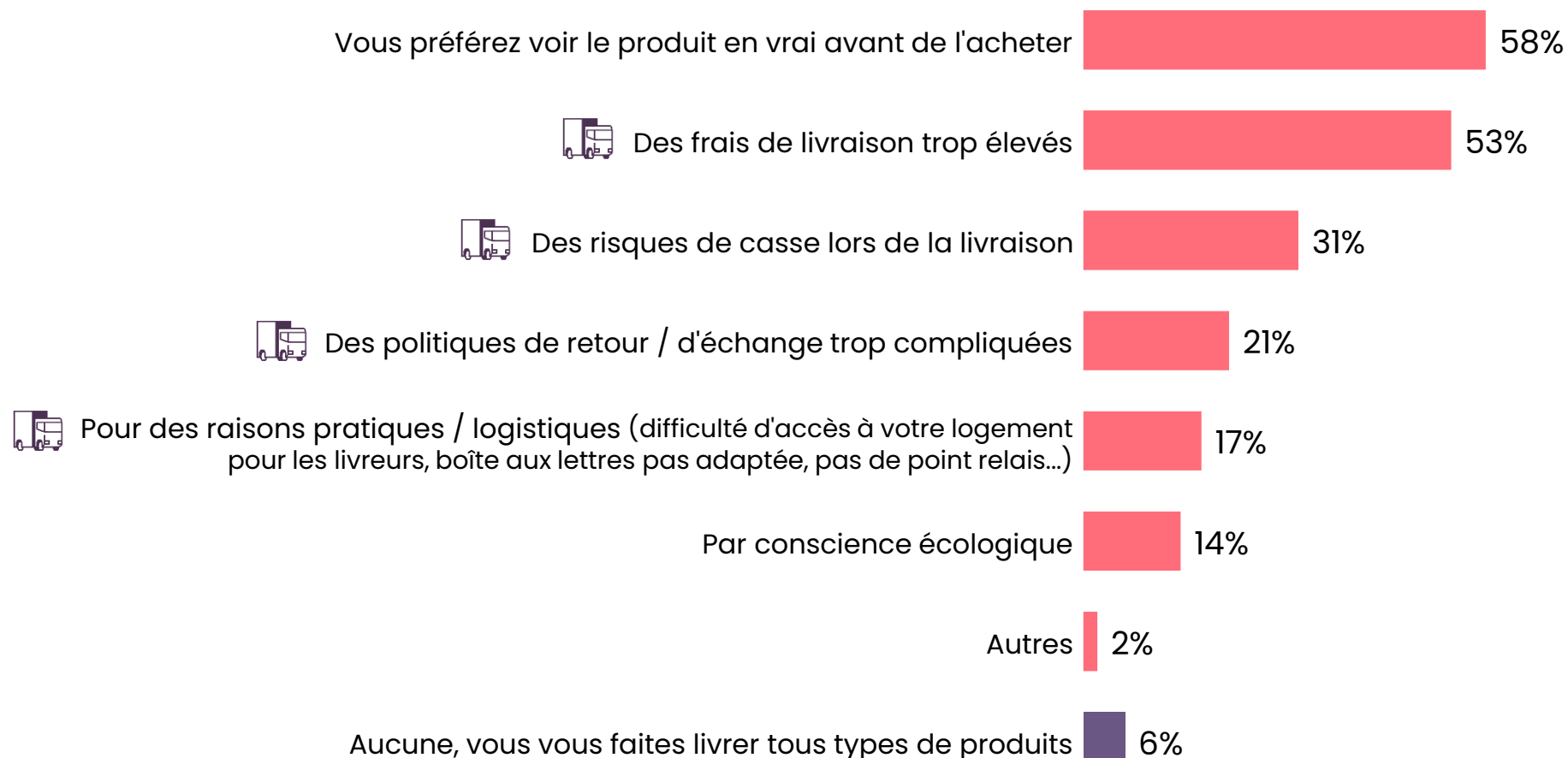
# Les raisons d'éviter de se faire livrer certains produits

Q. Et pour quelle(s) raison(s) préférez-vous éviter de vous faire livrer certains produits ?

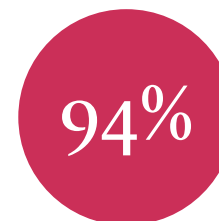
Plusieurs réponses possibles, total supérieur à 100%



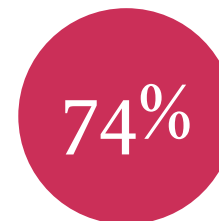
1027 personnes



Au moins une raison



Des raisons propres à la livraison elle-même 





# Les raisons d'éviter de se faire livrer certains produits



1027  
personnes

Q. Et pour quelle(s) raison(s) préférez-vous éviter de vous faire livrer certains produits ?

Plusieurs réponses possibles, total supérieur à 100%

	Total	SEXE		AGE					STATUT		
		Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et +	CSP+	CSP-	Inactif
<b>Au moins une raison</b>	<b>94%</b>	<b>93%</b>	<b>95%</b>	<b>95%</b>	<b>96%</b>	<b>94%</b>	<b>92%</b>	<b>93%</b>	<b>94%</b>	<b>95%</b>	<b>93%</b>
Vous préférez voir le produit en vrai avant de l'acheter	<b>58%</b>	56%	60%	52%	53%	52%	61%	66%	59%	52%	62%
<b>Sous-total Des raisons propres à la livraison elle-même</b>	<b>74%</b>	<b>72%</b>	<b>76%</b>	<b>77%</b>	<b>81%</b>	<b>77%</b>	<b>72%</b>	<b>67%</b>	<b>76%</b>	<b>77%</b>	<b>69%</b>
<i>Des frais de livraison trop élevés</i>	<b>53%</b>	50%	56%	47%	48%	57%	56%	52%	55%	52%	52%
<i>Des risques de casse lors de la livraison</i>	<b>31%</b>	30%	32%	28%	39%	34%	30%	27%	31%	35%	28%
<i>Des politiques de retour / d'échange trop compliquées</i>	<b>21%</b>	20%	22%	14%	18%	22%	24%	22%	22%	19%	22%
<i>Pour des raisons pratiques / logistiques (difficulté d'accès au logement pour les livreurs, boîte aux lettres pas adaptée, pas de point relais...)</i>	<b>17%</b>	18%	16%	33%	24%	18%	15%	8%	18%	20%	14%
Par conscience écologique	<b>14%</b>	13%	14%	15%	19%	14%	13%	10%	16%	13%	12%
Autres	<b>2%</b>	2%	2%	3%	-	3%	1%	3%	2%	1%	2%
<b>Aucune, vous vous faites livrer tous types de produits</b>	<b>6%</b>	<b>6%</b>	<b>5%</b>	<b>5%</b>	<b>4%</b>	<b>6%</b>	<b>8%</b>	<b>5%</b>	<b>6%</b>	<b>5%</b>	<b>6%</b>



# Les raisons d'éviter de se faire livrer certains produits



1027  
personnes

Q. Et pour quelle(s) raison(s) préférez-vous éviter de vous faire livrer certains produits ?

Plusieurs réponses possibles, total supérieur à 100%

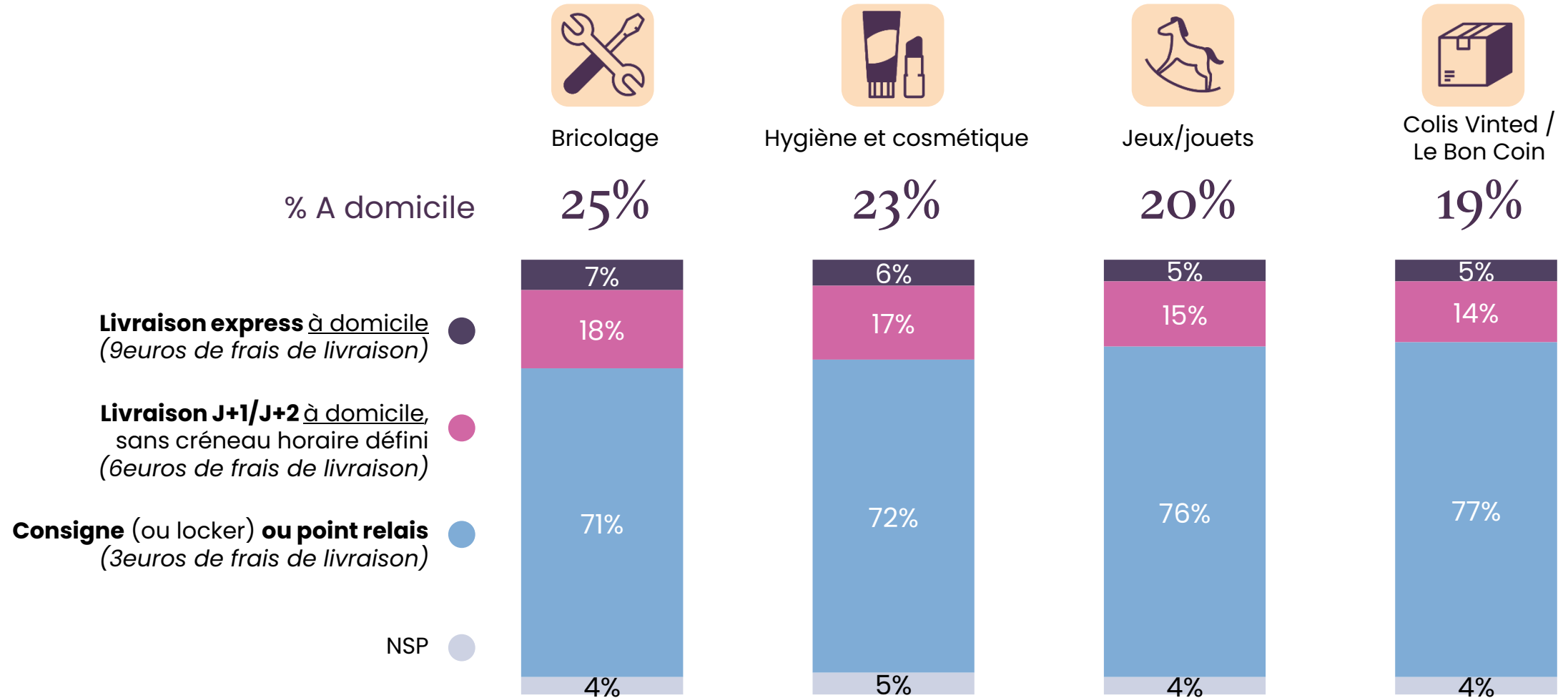
	Total	CATÉGORIE D'AGGLOMÉRATION				
		Commune rurale	Ville de 2000 à 19 999 habitants	Ville de 20 000 à 99 999 habitants	Ville de plus de 100 000 habitants	Agglomération parisienne
<b>Au moins une raison</b>	<b>94%</b>	94%	93%	92%	93%	97%
Vous préférez voir le produit en vrai avant de l'acheter	<b>58%</b>	65%	55%	52%	55%	64%
<b>Sous-total Des raisons propres à la livraison elle-même</b>	<b>74%</b>	<b>69%</b>	<b>76%</b>	<b>73%</b>	<b>75%</b>	<b>76%</b>
<i>Des frais de livraison trop élevés</i>	<b>53%</b>	50%	53%	54%	54%	54%
<i>Des risques de casse lors de la livraison</i>	<b>31%</b>	28%	32%	32%	33%	30%
<i>Des politiques de retour / d'échange trop compliquées</i>	<b>21%</b>	19%	25%	23%	20%	20%
<i>Pour des raisons pratiques / logistiques (difficulté d'accès au logement pour les livreurs, boîte aux lettres pas adaptée, pas de point relais...)</i>	<b>17%</b>	15%	18%	14%	17%	23%
Par conscience écologique	<b>14%</b>	14%	11%	11%	14%	18%
Autres	<b>2%</b>	1%	1%	2%	2%	2%
<b>Aucune, vous vous faites livrer tous types de produits</b>	<b>6%</b>	<b>6%</b>	<b>6%</b>	<b>7%</b>	<b>6%</b>	<b>3%</b>

# Les modes de livraison préférés



1027 personnes

Q. Pour chacun des produits suivants, quel mode de livraison choisiriez-vous en priorité ?



# Les modes de livraison préférés



1027  
personnes

Q. Pour chacun des produits suivants, quel mode de livraison choisiriez-vous en priorité ?

## Jeux/jouets

	Total	SEXE		AGE					STATUT		
		Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et +	CSP+	CSP-	Inactif
<b>Sous-total A domicile</b>	<b>20%</b>	<b>19%</b>	<b>21%</b>	<b>40%</b>	<b>30%</b>	<b>16%</b>	<b>15%</b>	<b>18%</b>	<b>17%</b>	<b>25%</b>	<b>20%</b>
<i>Livraison express à domicile (9 euros de frais de livraison)</i>	<b>5%</b>	4%	7%	13%	11%	4%	4%	3%	5%	7%	5%
<i>Livraison J+1/J+2 à domicile, sans créneau horaire défini (6 euros de frais de livraison)</i>	<b>15%</b>	15%	14%	27%	19%	12%	11%	15%	12%	18%	15%
<b>Consigne (ou locker) ou point relais (3 euros de frais de livraison)</b>	<b>76%</b>	<b>76%</b>	<b>76%</b>	<b>58%</b>	<b>69%</b>	<b>83%</b>	<b>80%</b>	<b>75%</b>	<b>81%</b>	<b>73%</b>	<b>74%</b>

	Total	CATÉGORIE D'AGGLOMÉRATION				
		Commune rurale	Ville de 2000 à 19 999 habitants	Ville de 20 000 à 99 999 habitants	Ville de plus de 100 000 habitants	Agglomération parisienne
<b>Sous-total A domicile</b>	<b>20%</b>	<b>20%</b>	<b>15%</b>	<b>24%</b>	<b>21%</b>	<b>23%</b>
<i>Livraison express à domicile (9 euros de frais de livraison)</i>	<b>5%</b>	5%	4%	7%	6%	7%
<i>Livraison J+1/J+2 à domicile, sans créneau horaire défini (6 euros de frais de livraison)</i>	<b>15%</b>	15%	11%	17%	15%	16%
<b>Consigne (ou locker) ou point relais (3 euros de frais de livraison)</b>	<b>76%</b>	<b>75%</b>	<b>81%</b>	<b>75%</b>	<b>75%</b>	<b>72%</b>

# Les modes de livraison préférés



1027  
personnes

Q. Pour chacun des produits suivants, quel mode de livraison choisiriez-vous en priorité ?

## Hygiène et cosmétique

	Total	SEXE		AGE					STATUT		
		Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et +	CSP+	CSP-	Inactif
<b>Sous-total A domicile</b>	<b>23%</b>	<b>22%</b>	<b>23%</b>	<b>48%</b>	<b>35%</b>	<b>18%</b>	<b>16%</b>	<b>17%</b>	<b>18%</b>	<b>29%</b>	<b>22%</b>
<i>Livraison express à domicile (9 euros de frais de livraison)</i>	<b>6%</b>	5%	6%	19%	9%	4%	4%	3%	5%	8%	5%
<i>Livraison J+1/J+2 à domicile, sans créneau horaire défini (6 euros de frais de livraison)</i>	<b>17%</b>	17%	17%	29%	26%	14%	12%	14%	13%	21%	17%
<b>Consigne (ou locker) ou point relais (3 euros de frais de livraison)</b>	<b>72%</b>	<b>73%</b>	<b>72%</b>	<b>49%</b>	<b>63%</b>	<b>81%</b>	<b>78%</b>	<b>73%</b>	<b>80%</b>	<b>68%</b>	<b>70%</b>

	Total	CATÉGORIE D'AGGLOMÉRATION				
		Commune rurale	Ville de 2000 à 19 999 habitants	Ville de 20 000 à 99 999 habitants	Ville de plus de 100 000 habitants	Agglomération parisienne
<b>Sous-total A domicile</b>	<b>23%</b>	<b>20%</b>	<b>16%</b>	<b>27%</b>	<b>25%</b>	<b>26%</b>
<i>Livraison express à domicile (9 euros de frais de livraison)</i>	<b>6%</b>	5%	4%	8%	6%	6%
<i>Livraison J+1/J+2 à domicile, sans créneau horaire défini (6 euros de frais de livraison)</i>	<b>17%</b>	15%	12%	19%	19%	20%
<b>Consigne (ou locker) ou point relais (3 euros de frais de livraison)</b>	<b>72%</b>	<b>71%</b>	<b>80%</b>	<b>72%</b>	<b>70%</b>	<b>70%</b>

# Les modes de livraison préférés



1027  
personnes

Q. Pour chacun des produits suivants, quel mode de livraison choisiriez-vous en priorité ?

## Bricolage

	Total	SEXE		AGE					STATUT		
		Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et +	CSP+	CSP-	Inactif
<b>Sous-total A domicile</b>	<b>25%</b>	<b>25%</b>	<b>25%</b>	<b>54%</b>	<b>37%</b>	<b>16%</b>	<b>18%</b>	<b>21%</b>	<b>23%</b>	<b>28%</b>	<b>25%</b>
<i>Livraison express à domicile (9 euros de frais de livraison)</i>	<b>7%</b>	8%	6%	20%	15%	2%	2%	5%	6%	7%	7%
<i>Livraison J+1/J+2 à domicile, sans créneau horaire défini (6 euros de frais de livraison)</i>	<b>18%</b>	17%	19%	34%	22%	14%	16%	16%	17%	21%	18%
<b>Consigne (ou locker) ou point relais (3 euros de frais de livraison)</b>	<b>71%</b>	<b>71%</b>	<b>72%</b>	<b>44%</b>	<b>62%</b>	<b>83%</b>	<b>76%</b>	<b>72%</b>	<b>76%</b>	<b>69%</b>	<b>69%</b>

	Total	CATÉGORIE D'AGGLOMÉRATION				
		Commune rurale	Ville de 2000 à 19 999 habitants	Ville de 20 000 à 99 999 habitants	Ville de plus de 100 000 habitants	Agglomération parisienne
<b>Sous-total A domicile</b>	<b>25%</b>	<b>26%</b>	<b>20%</b>	<b>27%</b>	<b>22%</b>	<b>34%</b>
<i>Livraison express à domicile (9 euros de frais de livraison)</i>	<b>7%</b>	8%	6%	8%	6%	8%
<i>Livraison J+1/J+2 à domicile, sans créneau horaire défini (6 euros de frais de livraison)</i>	<b>18%</b>	18%	14%	19%	16%	26%
<b>Consigne (ou locker) ou point relais (3 euros de frais de livraison)</b>	<b>71%</b>	<b>69%</b>	<b>77%</b>	<b>73%</b>	<b>74%</b>	<b>62%</b>

# Les modes de livraison préférés



1027  
personnes

Q. Pour chacun des produits suivants, quel mode de livraison choisiriez-vous en priorité ?

Colis Vinted / Le Bon Coin

	Total	SEXE		AGE					STATUT		
		Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et +	CSP+	CSP-	Inactif
<b>Sous-total A domicile</b>	<b>19%</b>	<b>20%</b>	<b>19%</b>	<b>36%</b>	<b>28%</b>	<b>15%</b>	<b>13%</b>	<b>17%</b>	<b>13%</b>	<b>24%</b>	<b>19%</b>
<i>Livraison express à domicile (9 euros de frais de livraison)</i>	<b>5%</b>	5%	6%	17%	8%	3%	3%	3%	3%	6%	5%
<i>Livraison J+1/J+2 à domicile, sans créneau horaire défini (6 euros de frais de livraison)</i>	<b>14%</b>	15%	13%	19%	20%	12%	10%	14%	10%	18%	14%
<b>Consigne (ou locker) ou point relais (3 euros de frais de livraison)</b>	<b>77%</b>	<b>75%</b>	<b>78%</b>	<b>63%</b>	<b>71%</b>	<b>84%</b>	<b>82%</b>	<b>74%</b>	<b>85%</b>	<b>74%</b>	<b>74%</b>

	Total	CATÉGORIE D'AGGLOMÉRATION				
		Commune rurale	Ville de 2000 à 19 999 habitants	Ville de 20 000 à 99 999 habitants	Ville de plus de 100 000 habitants	Agglomération parisienne
<b>Sous-total A domicile</b>	<b>19%</b>	<b>19%</b>	<b>11%</b>	<b>23%</b>	<b>22%</b>	<b>19%</b>
<i>Livraison express à domicile (9 euros de frais de livraison)</i>	<b>5%</b>	4%	3%	8%	6%	5%
<i>Livraison J+1/J+2 à domicile, sans créneau horaire défini (6 euros de frais de livraison)</i>	<b>14%</b>	15%	8%	15%	16%	14%
<b>Consigne (ou locker) ou point relais (3 euros de frais de livraison)</b>	<b>77%</b>	<b>76%</b>	<b>85%</b>	<b>76%</b>	<b>73%</b>	<b>77%</b>

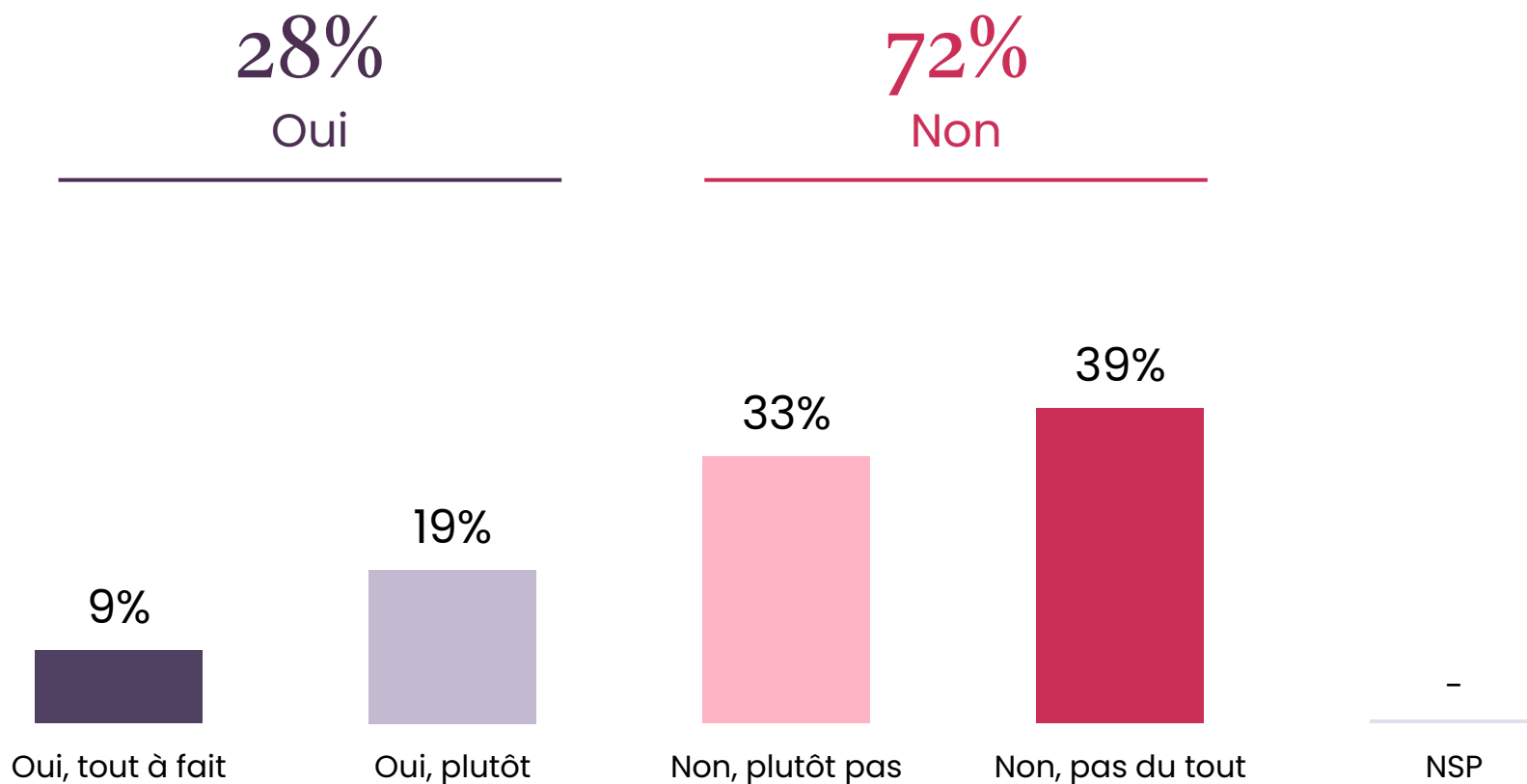


# L'acceptabilité d'une hausse des coûts de livraison pour être livré à domicile



1027  
personnes

Q. Seriez-vous prêt à payer 3euros supplémentaires pour qu'on vous livre chez vous plutôt qu'en consigne / locker / point relais, soit un total de 6euros de frais de livraison au lieu de 3euros de frais de livraison ?





# L'acceptabilité d'une hausse des coûts de livraison pour être livré à domicile



1027  
personnes

Q. Seriez-vous prêt à payer 3euros supplémentaires pour qu'on vous livre chez vous plutôt qu'en consigne / locker / point relais, soit un total de 6euros de frais de livraison au lieu de 3euros de frais de livraison ?

	Total	SEXE		AGE					STATUT		
		Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et +	CSP+	CSP-	Inactif
<b>Sous-total Oui</b>	<b>28%</b>	<b>29%</b>	<b>27%</b>	<b>69%</b>	<b>36%</b>	<b>17%</b>	<b>21%</b>	<b>23%</b>	<b>24%</b>	<b>31%</b>	<b>29%</b>
Oui, tout à fait	<b>9%</b>	9%	9%	20%	19%	4%	5%	7%	8%	10%	9%
Oui, plutôt	<b>19%</b>	20%	18%	49%	17%	13%	16%	16%	16%	21%	20%
<b>Sous-total Non</b>	<b>72%</b>	<b>71%</b>	<b>73%</b>	<b>30%</b>	<b>64%</b>	<b>83%</b>	<b>79%</b>	<b>77%</b>	<b>76%</b>	<b>69%</b>	<b>71%</b>
Non, plutôt pas	<b>33%</b>	31%	35%	21%	37%	30%	37%	35%	31%	30%	36%
Non, pas du tout	<b>39%</b>	40%	38%	9%	27%	53%	42%	42%	45%	39%	35%



# L'acceptabilité d'une hausse des coûts de livraison pour être livré à domicile



1027  
personnes

Q. Seriez-vous prêt à payer 3euros supplémentaires pour qu'on vous livre chez vous plutôt qu'en consigne / locker / point relais, soit un total de 6euros de frais de livraison au lieu de 3euros de frais de livraison ?

	Total	CATÉGORIE D'AGGLOMÉRATION				
		Commune rurale	Ville de 2000 à 19 999 habitants	Ville de 20 000 à 99 999 habitants	Ville de plus de 100 000 habitants	Agglomération parisienne
<b>Sous-total Oui</b>	<b>28%</b>	<b>26%</b>	<b>22%</b>	<b>30%</b>	<b>27%</b>	<b>37%</b>
Oui, tout à fait	9%	8%	6%	9%	10%	12%
Oui, plutôt	19%	18%	16%	21%	17%	25%
<b>Sous-total Non</b>	<b>72%</b>	<b>74%</b>	<b>78%</b>	<b>69%</b>	<b>73%</b>	<b>63%</b>
Non, plutôt pas	33%	38%	33%	37%	29%	30%
Non, pas du tout	39%	36%	45%	32%	44%	33%

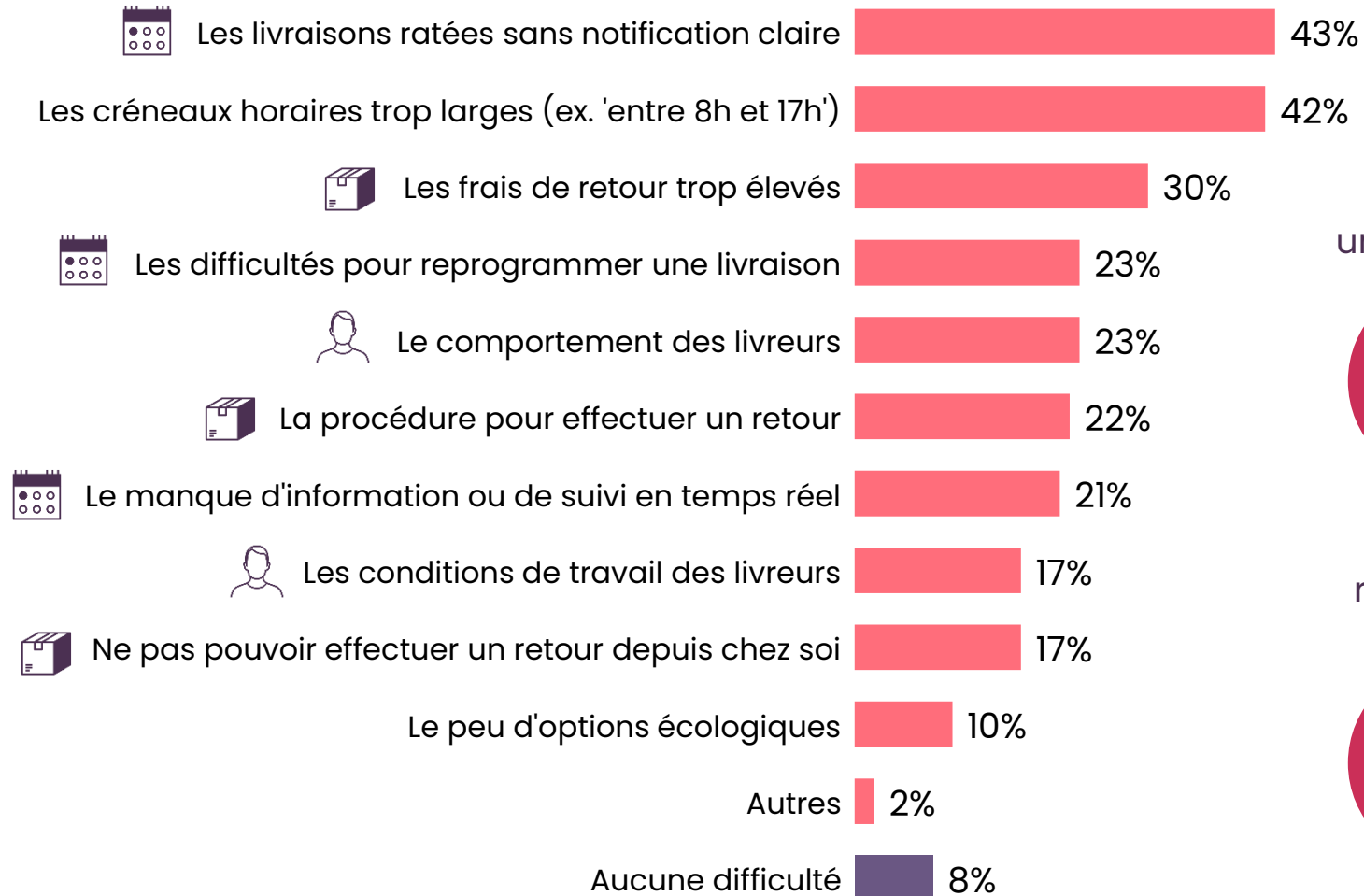
# Les problèmes posés par les livraisons



1027  
personnes

Q. Aujourd'hui, qu'est-ce qui est pour vous le plus problématique dans le cadre des livraisons ?

Plusieurs réponses possibles, total supérieur à 100%



Au moins  
une difficulté



...Critères relatifs  
aux retours



...Critères  
relatifs aux  
livreurs



...Critères relatifs à  
la programmation  
des livraisons





# Les problèmes posés par les livraisons



1027  
personnes

Q. Aujourd'hui, qu'est-ce qui est pour vous le plus problématique dans le cadre des livraisons ?

Plusieurs réponses possibles, total supérieur à 100%

	Total	SEXE		AGE					STATUT		
		Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et +	CSP+	CSP-	Inactif
<b>Sous-total Au moins une difficulté</b>	<b>92%</b>	<b>91%</b>	<b>93%</b>	<b>93%</b>	<b>94%</b>	<b>94%</b>	<b>92%</b>	<b>89%</b>	<b>95%</b>	<b>92%</b>	<b>89%</b>
<b>...Sous-total Critères relatifs à la programmation des livraisons</b>	<b>72%</b>	<b>72%</b>	<b>73%</b>	<b>65%</b>	<b>83%</b>	<b>72%</b>	<b>70%</b>	<b>72%</b>	<b>77%</b>	<b>70%</b>	<b>71%</b>
<b>...Sous-total Critères relatifs aux retours</b>	<b>50%</b>	<b>45%</b>	<b>55%</b>	<b>55%</b>	<b>51%</b>	<b>56%</b>	<b>45%</b>	<b>48%</b>	<b>50%</b>	<b>53%</b>	<b>48%</b>
<b>...Sous-total Critères relatifs aux livreurs</b>	<b>36%</b>	<b>38%</b>	<b>35%</b>	<b>24%</b>	<b>47%</b>	<b>36%</b>	<b>42%</b>	<b>31%</b>	<b>39%</b>	<b>35%</b>	<b>35%</b>
Les livraisons ratées sans notification claire	<b>43%</b>	44%	42%	32%	43%	39%	46%	47%	45%	35%	48%
Les créneaux horaires trop larges (ex. 'entre 8h et 17h')	<b>42%</b>	43%	41%	38%	50%	41%	45%	38%	48%	44%	37%
Les frais de retour trop élevés	<b>30%</b>	25%	34%	26%	20%	36%	29%	31%	29%	29%	30%
Les difficultés pour reprogrammer une livraison	<b>23%</b>	20%	26%	21%	24%	27%	19%	23%	24%	22%	23%
Le comportement des livreurs	<b>23%</b>	26%	20%	11%	30%	23%	27%	20%	25%	21%	22%
La procédure pour effectuer un retour	<b>22%</b>	22%	22%	24%	24%	20%	21%	23%	24%	22%	20%
Le manque d'information ou de suivi en temps réel	<b>21%</b>	24%	18%	17%	21%	19%	19%	26%	19%	17%	25%
Les conditions de travail des livreurs	<b>17%</b>	16%	17%	15%	22%	16%	19%	14%	18%	17%	17%
Ne pas pouvoir effectuer un retour depuis chez soi	<b>17%</b>	15%	19%	20%	19%	17%	15%	16%	14%	20%	17%
Le peu d'options écologiques	<b>10%</b>	11%	10%	16%	9%	10%	11%	8%	8%	10%	12%
Autres	<b>2%</b>	2%	2%	-	-	3%	3%	2%	3%	1%	2%
<b>Aucune difficulté</b>	<b>8%</b>	<b>8%</b>	<b>7%</b>	<b>7%</b>	<b>6%</b>	<b>6%</b>	<b>8%</b>	<b>11%</b>	<b>5%</b>	<b>8%</b>	<b>10%</b>



# Les problèmes posés par les livraisons



1027  
personnes

Q. Aujourd'hui, qu'est-ce qui est pour vous le plus problématique dans le cadre des livraisons ?

Plusieurs réponses possibles, total supérieur à 100%

	Total	CATÉGORIE D'AGGLOMÉRATION				
		Commune rurale	Ville de 2000 à 19 999 habitants	Ville de 20 000 à 99 999 habitants	Ville de plus de 100 000 habitants	Agglomération parisienne
<b>Sous-total Au moins une difficulté</b>	<b>92%</b>	<b>91%</b>	<b>90%</b>	<b>91%</b>	<b>93%</b>	<b>95%</b>
<b>Sous-total Critères relatifs à la programmation des livraisons</b>	<b>72%</b>	<b>72%</b>	<b>68%</b>	<b>70%</b>	<b>72%</b>	<b>80%</b>
<b>Sous-total Critères relatifs aux retours</b>	<b>50%</b>	<b>44%</b>	<b>53%</b>	<b>54%</b>	<b>51%</b>	<b>51%</b>
<b>Sous-total Critères relatifs aux livreurs</b>	<b>36%</b>	<b>32%</b>	<b>32%</b>	<b>30%</b>	<b>41%</b>	<b>44%</b>
Les livraisons ratées sans notification claire	<b>43%</b>	42%	39%	42%	43%	50%
Les créneaux horaires trop larges (ex. 'entre 8h et 17h')	<b>42%</b>	40%	44%	38%	41%	46%
Les frais de retour trop élevés	<b>30%</b>	26%	37%	32%	27%	27%
Les difficultés pour reprogrammer une livraison	<b>23%</b>	23%	22%	20%	22%	29%
Le comportement des livreurs	<b>23%</b>	21%	19%	19%	25%	28%
La procédure pour effectuer un retour	<b>22%</b>	17%	23%	23%	25%	20%
Le manque d'information ou de suivi en temps réel	<b>21%</b>	20%	17%	22%	21%	25%
Les conditions de travail des livreurs	<b>17%</b>	15%	16%	14%	18%	21%
Ne pas pouvoir effectuer un retour depuis chez soi	<b>17%</b>	13%	16%	15%	19%	20%
Le peu d'options écologiques	<b>10%</b>	13%	10%	10%	9%	10%
Autres	<b>2%</b>	3%	1%	-	2%	4%
<b>Aucune difficulté</b>	<b>8%</b>	<b>9%</b>	<b>10%</b>	<b>9%</b>	<b>7%</b>	<b>5%</b>

# opinionway

PARIS • BORDEAUX • VARSOVIE • CASABLANCA • ABIDJAN

Fondé en 2000 sur cette idée radicalement innovante pour l'époque, OpinionWay a été précurseur dans le renouvellement des pratiques de la profession des études marketing et d'opinion.

Forte d'une croissance continue depuis sa création, l'entreprise n'a eu de cesse de s'ouvrir vers de nouveaux horizons pour mieux adresser toutes les problématiques marketing et sociétales, en intégrant à ses méthodologies le Social Média Intelligence, l'exploitation de la smart data, les dynamiques créatives de co-construction, les approches communautaires et le storytelling.

Aujourd'hui OpinionWay poursuit sa dynamique de croissance en s'implantant géographiquement sur des zones à fort potentiel que sont l'Europe de l'Est et l'Afrique.

**Enable today, shape tomorrow**

C'est la mission qui anime les collaborateurs d'OpinionWay et qui fonde la relation qu'ils tissent avec leurs clients.

Le plaisir ressenti à apporter les réponses aux questions qu'ils se posent, à réduire l'incertitude sur les décisions à prendre, à tracker les insights pertinents et à co-construire les solutions d'avenir, nourrit tous les projets sur lesquels ils interviennent.

Cet enthousiasme associé à un véritable goût pour l'innovation et la transmission expliquent que nos clients expriment une haute satisfaction après chaque collaboration - 8,9/10, et un fort taux de recommandation - 3,88/4.

Le plaisir, l'engagement et la stimulation intellectuelle sont les trois mantras de nos interventions.

## Restons connectés !



Recevez chaque semaine nos derniers résultats d'études dans votre boîte mail en vous abonnant à notre newsletter !

*Je m'abonne*

### Vos contacts OpinionWay

**Eléonore Quarré**

Responsable des études Société  
Pôle opinion  
equare@opinion-way.com

**Clément Royaux**

Chef de projets  
Pôle opinion  
croyaux@opinion-way.com

Tel. +33 1 81 81 83 00

**ESOMAR**<sup>25</sup>  
Corporate

