



*Département
Opinion et
Stratégies
d'Entreprise*

pour



Les attentes du client final quant à la livraison en point de proximité et à domicile de ses commandes sur Internet

Septembre 2012

1 - La méthodologie

2 - Les résultats de l'étude

A – Les habitudes e-commerce des Français

B – Les jugements et attentes vis-à-vis de la livraison des commandes en ligne

C - Le jugement sur le système de relais colis

1 | La méthodologie

Etude réalisée pour :

Relais Colis

Echantillon :

Echantillon de **1005** personnes, représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus.

La représentativité de l'échantillon a été assurée par la méthode des quotas (sexe, âge, profession de la personne interrogée) après stratification par région et catégorie d'agglomération.

Mode de recueil :

Les interviews ont eu lieu par questionnaire auto-administré en ligne (CAWI - Computer Assisted Web Interviewing).

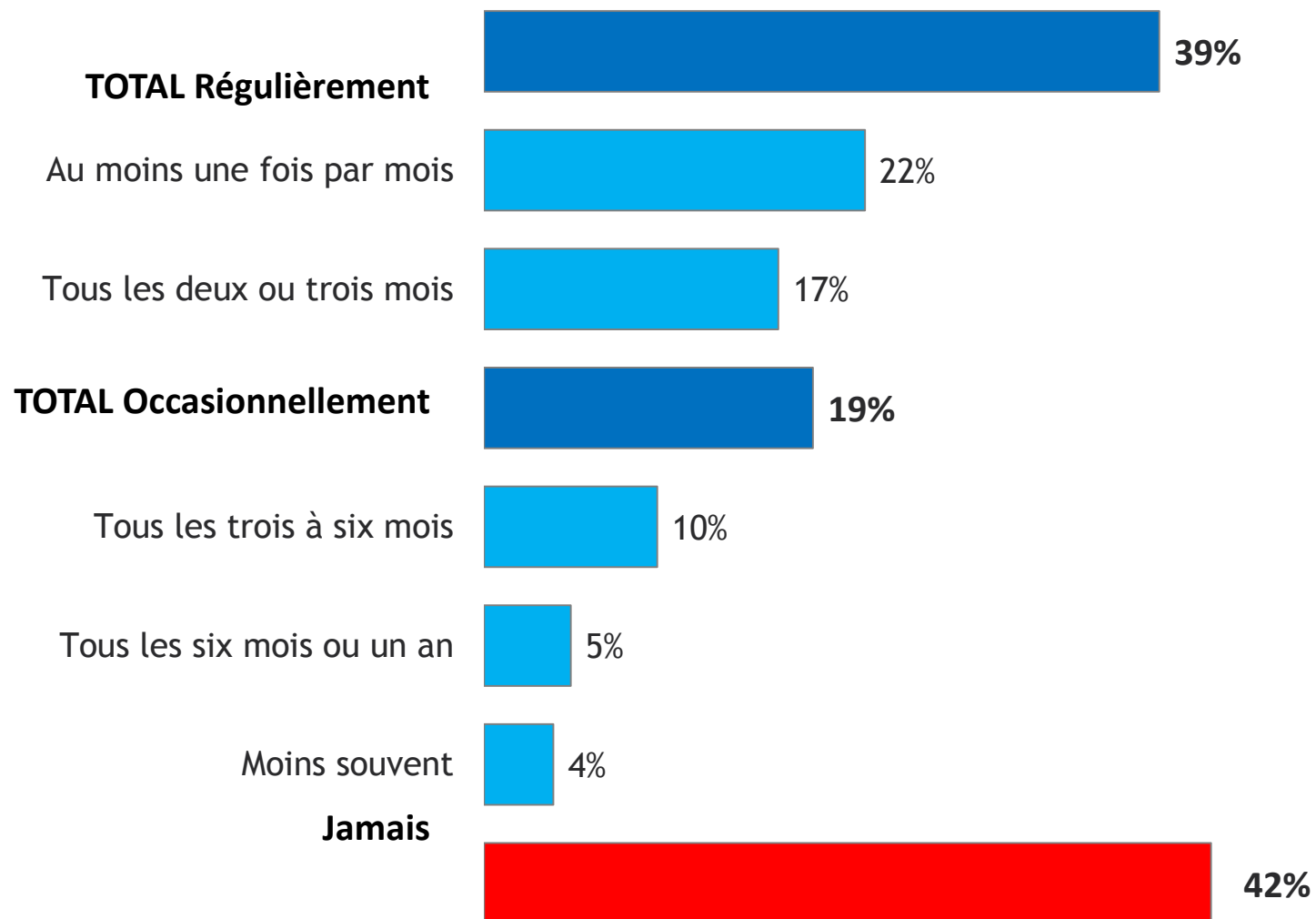
Dates de terrain :

Du 27 au 29 août 2012

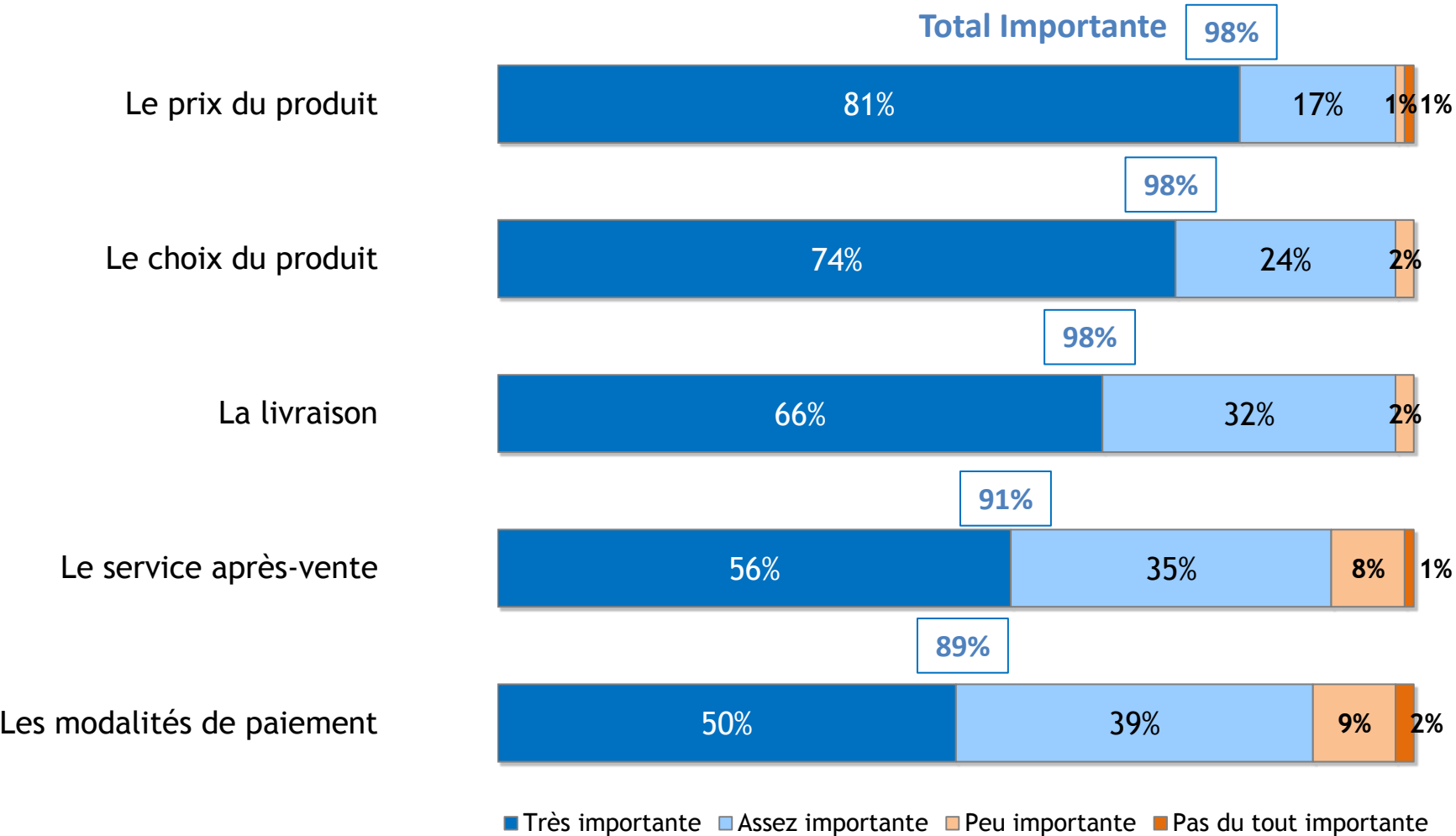
2 | Les résultats de l'étude

A | Les habitudes e-commerce des Français

Question : Vous personnellement, à quelle fréquence achetez-vous des produits sur Internet ?

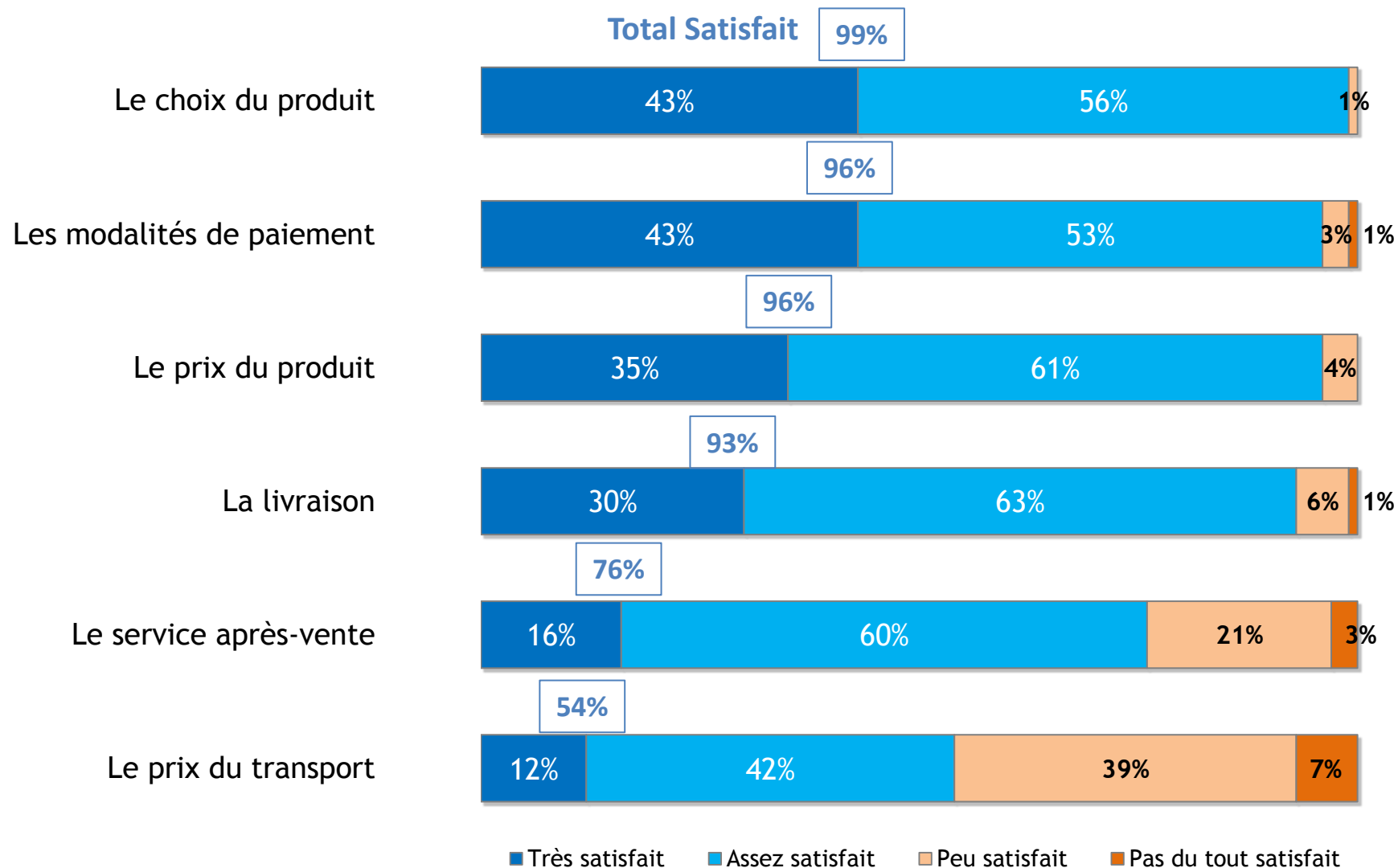


Question : En général, diriez-vous que chacune des étapes suivantes de l'achat en ligne est importante ou pas importante ?



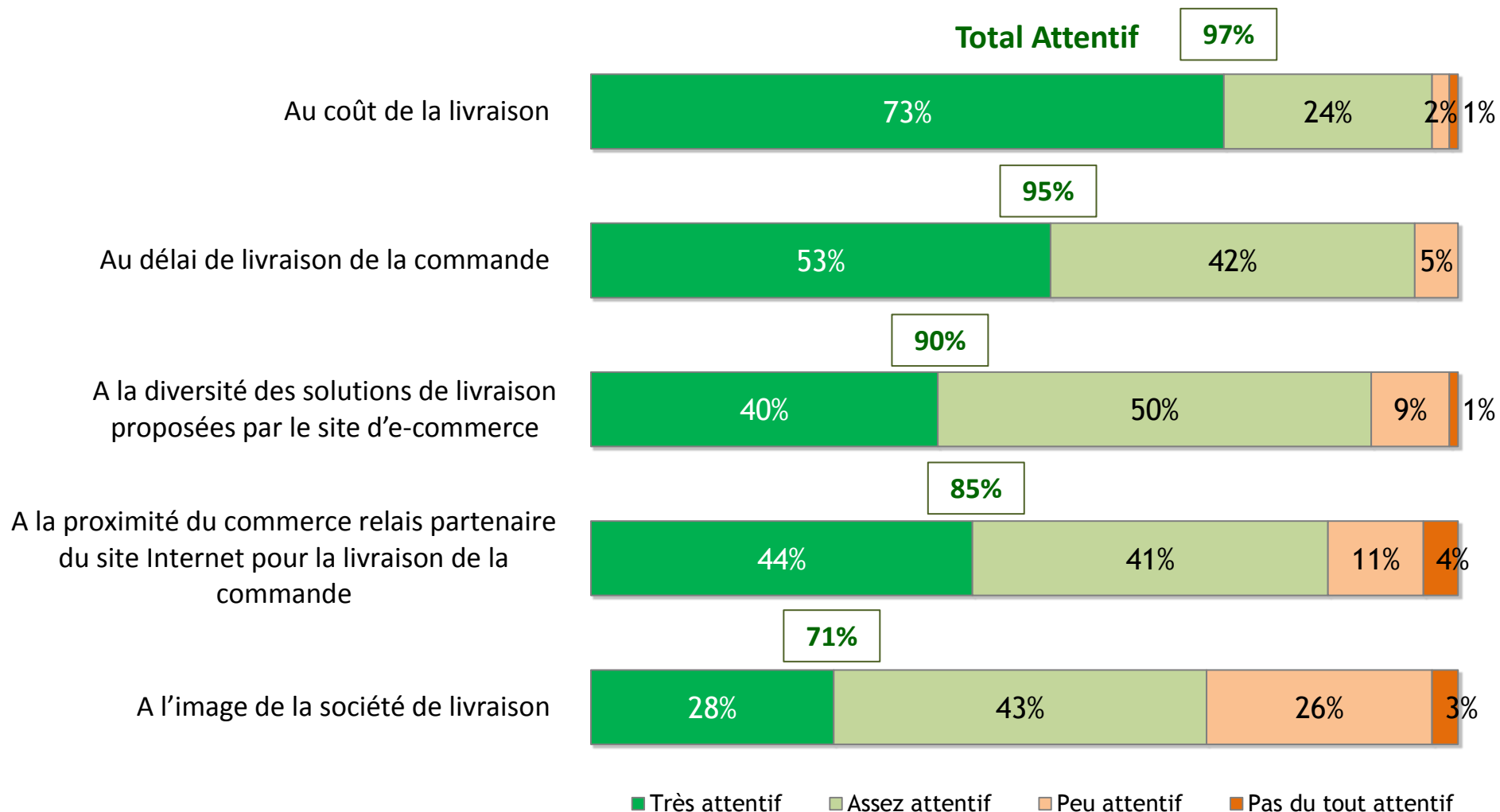
Base : question posée uniquement aux personnes effectuant des achats sur Internet, soit 58% de l'échantillon.

Question : Et diriez-vous qu'en général vous êtes satisfait ou pas satisfait de chacune des étapes suivantes de l'achat en ligne ?

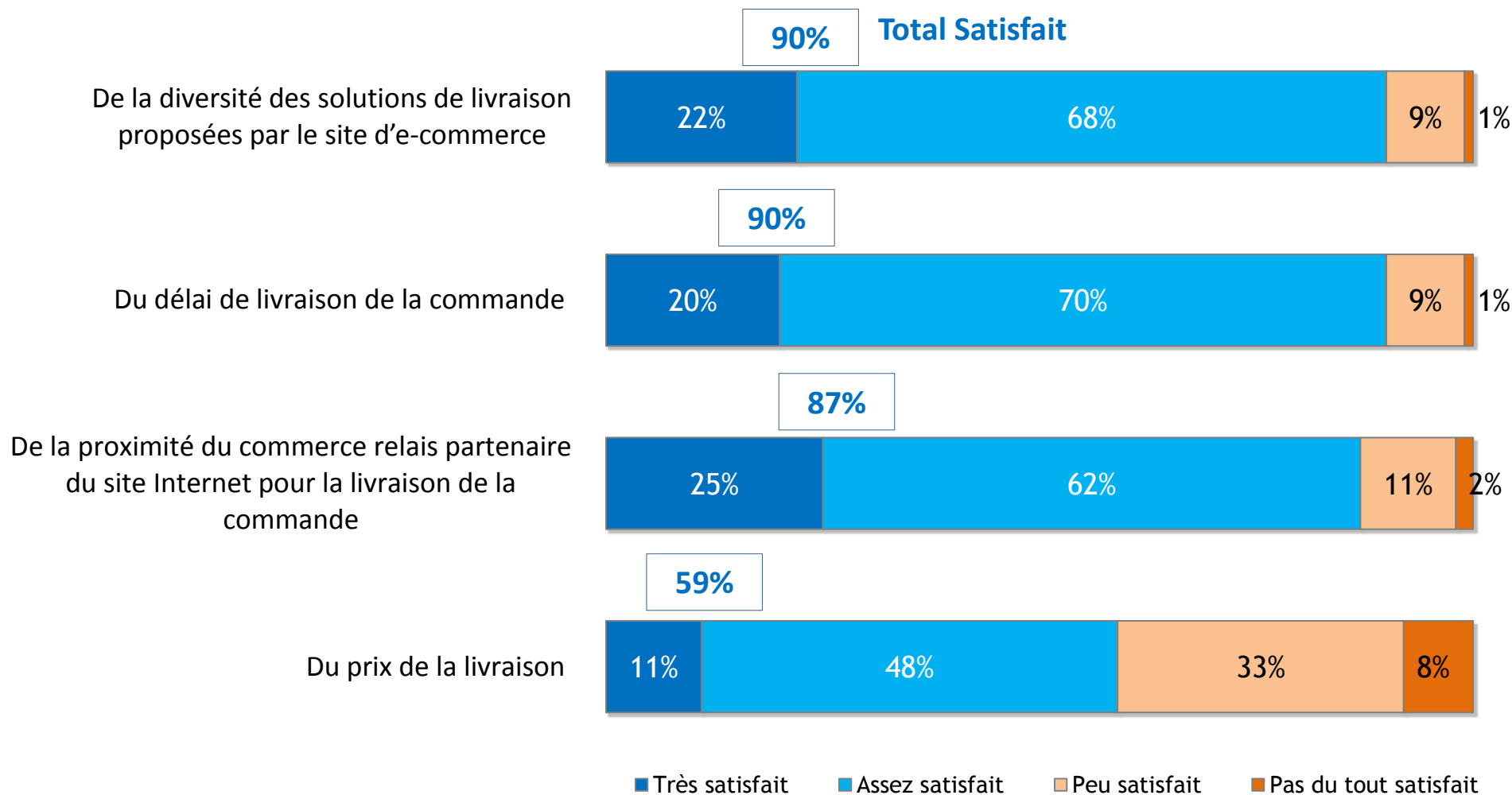


B | Les jugements et attentes vis-à-vis de la livraison des commandes en ligne

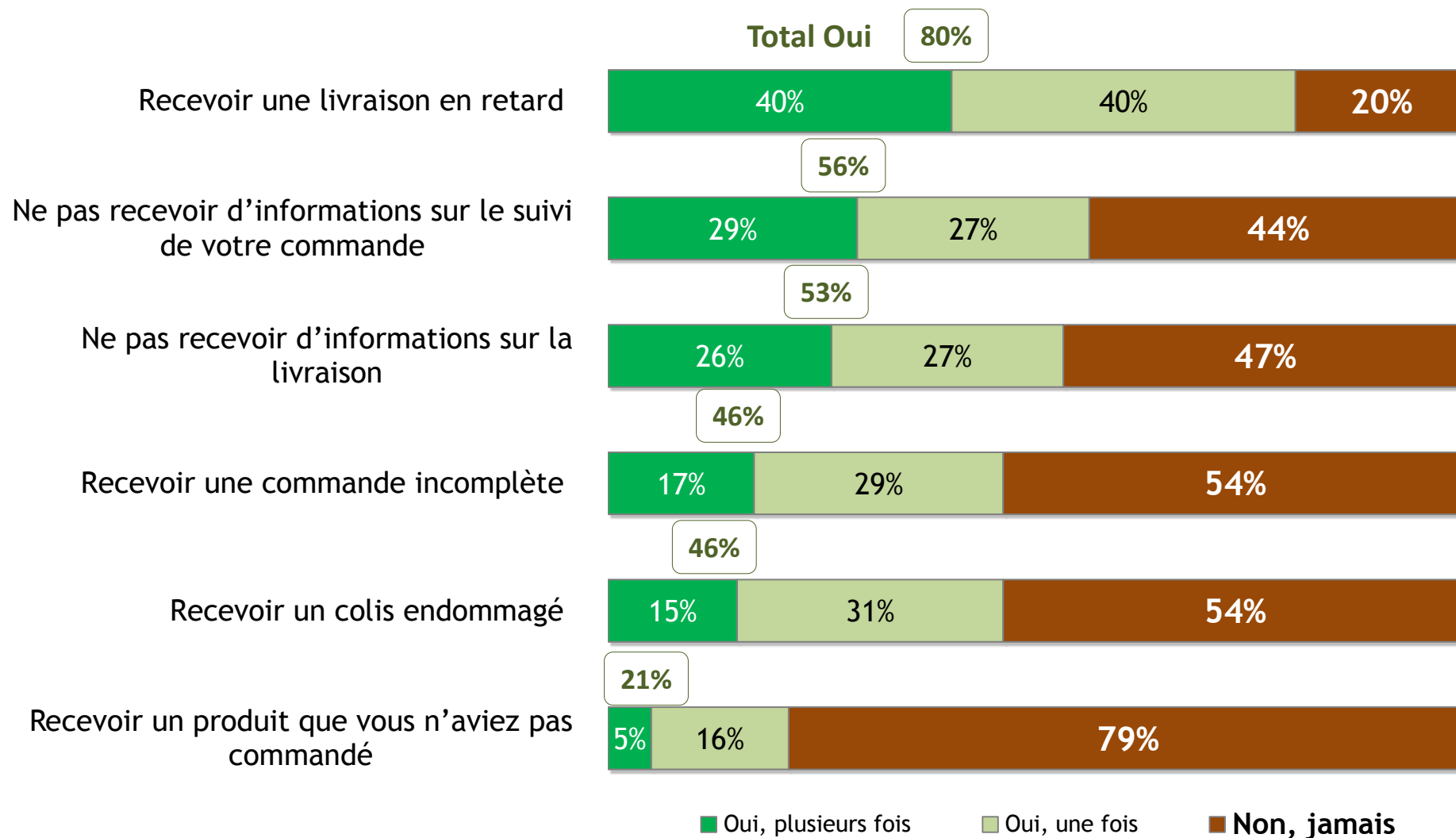
Question : Lorsque vous achetez sur Internet, diriez-vous qu'en général vous êtes attentif ou pas attentif ... ?



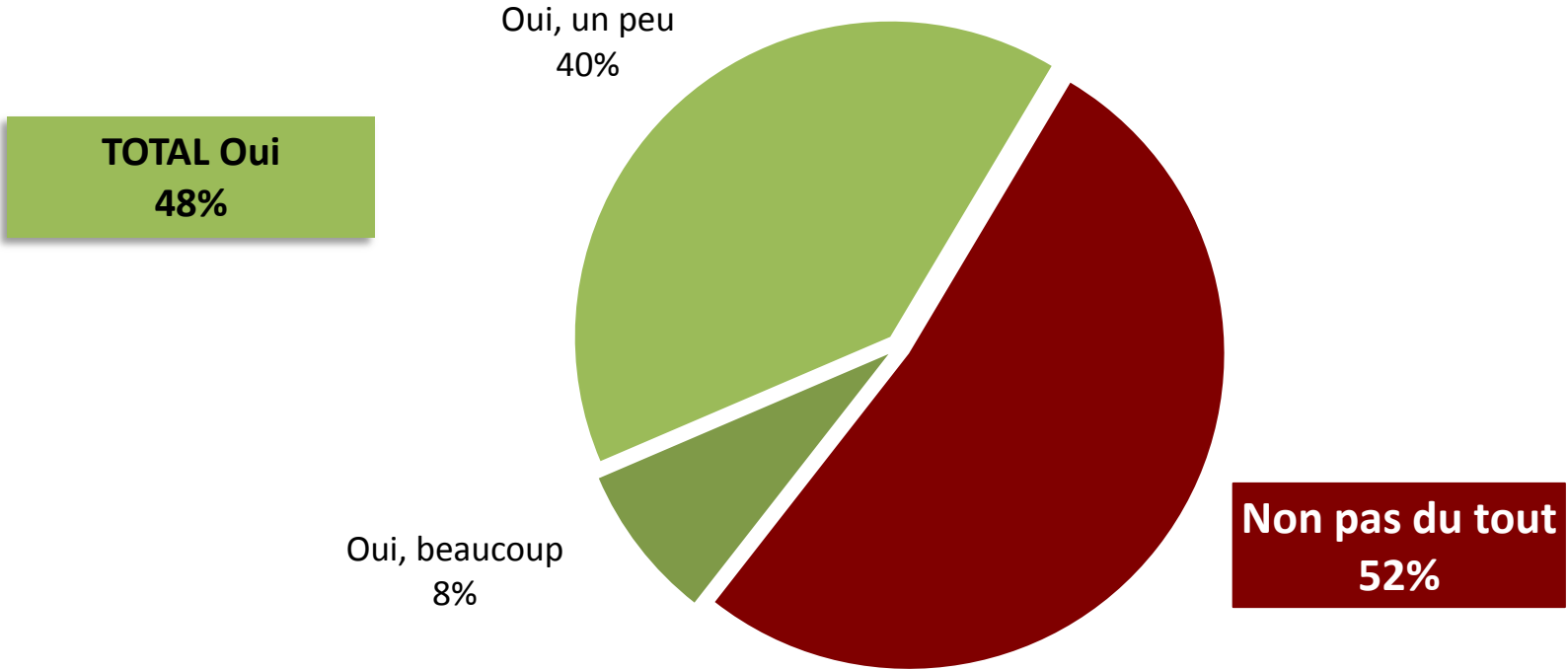
Question : Et diriez-vous qu'en général vous êtes satisfait ou pas satisfait ... ?



Question : Vous personnellement, avez-vous déjà été confronté aux problèmes suivants lors d'un achat sur Internet ?

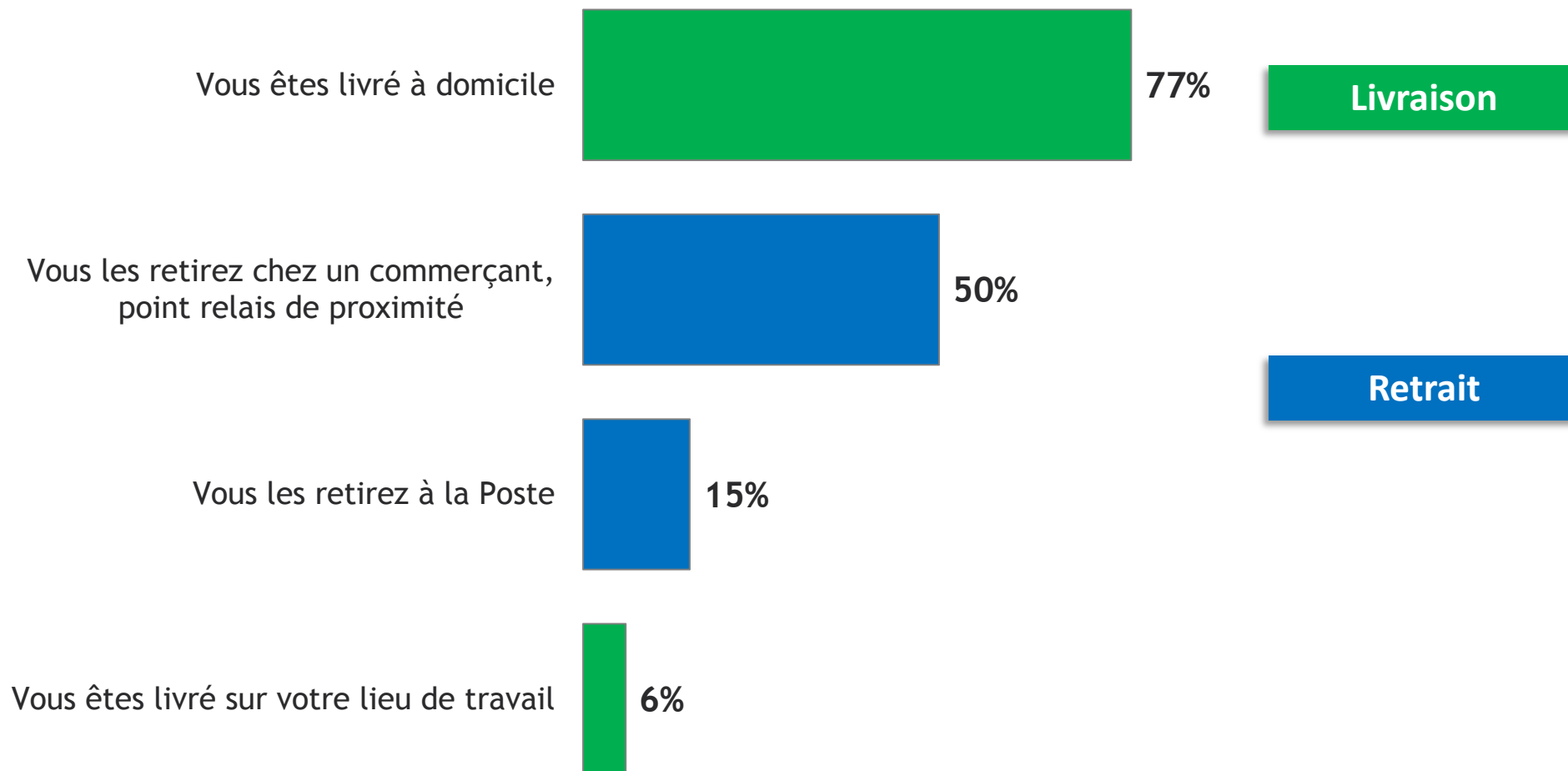


Question Vous personnellement, diriez-vous que lorsque vous réalisez un achat sur Internet la livraison de votre commande vous stresse ?



Base : question posée uniquement aux personnes effectuant des achats sur Internet, soit 58% de l'échantillon.

Question : Généralement, comment récupérez-vous finalement vos colis non volumineux achetés sur Internet ?



Question : Quand vous retirez votre colis à la Poste, est-ce parce que ... ?

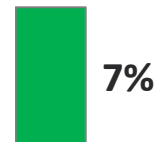
Vous n'étiez pas présent au moment du passage de la Poste à votre domicile



Vous étiez chez vous, mais le livreur ne s'est pas présenté

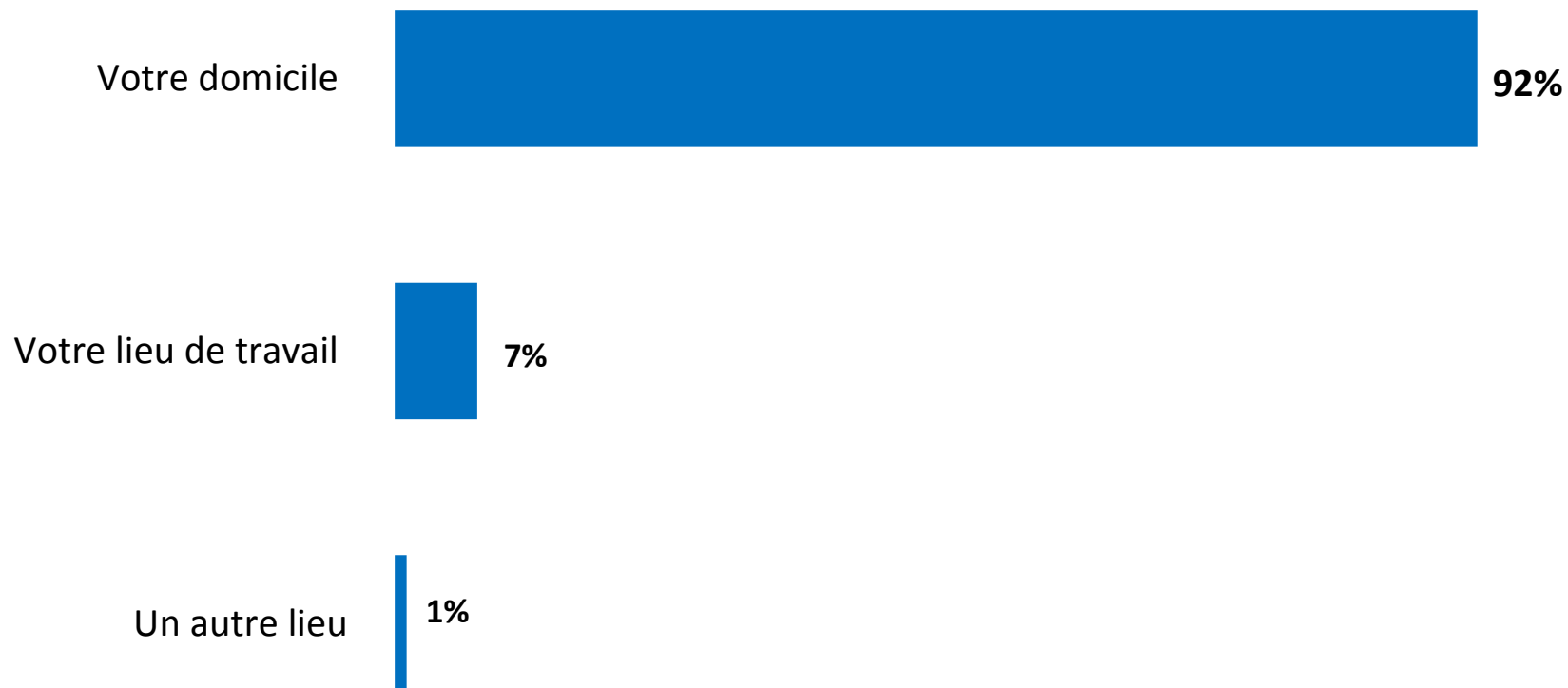


Vous aviez demandé une livraison à la Poste



Le critère de choix d'un commerçant point relais de proximité

Question : Lorsque vous choisissez un commerçant, point relais de proximité, est-ce parce qu'il est proche de... ?

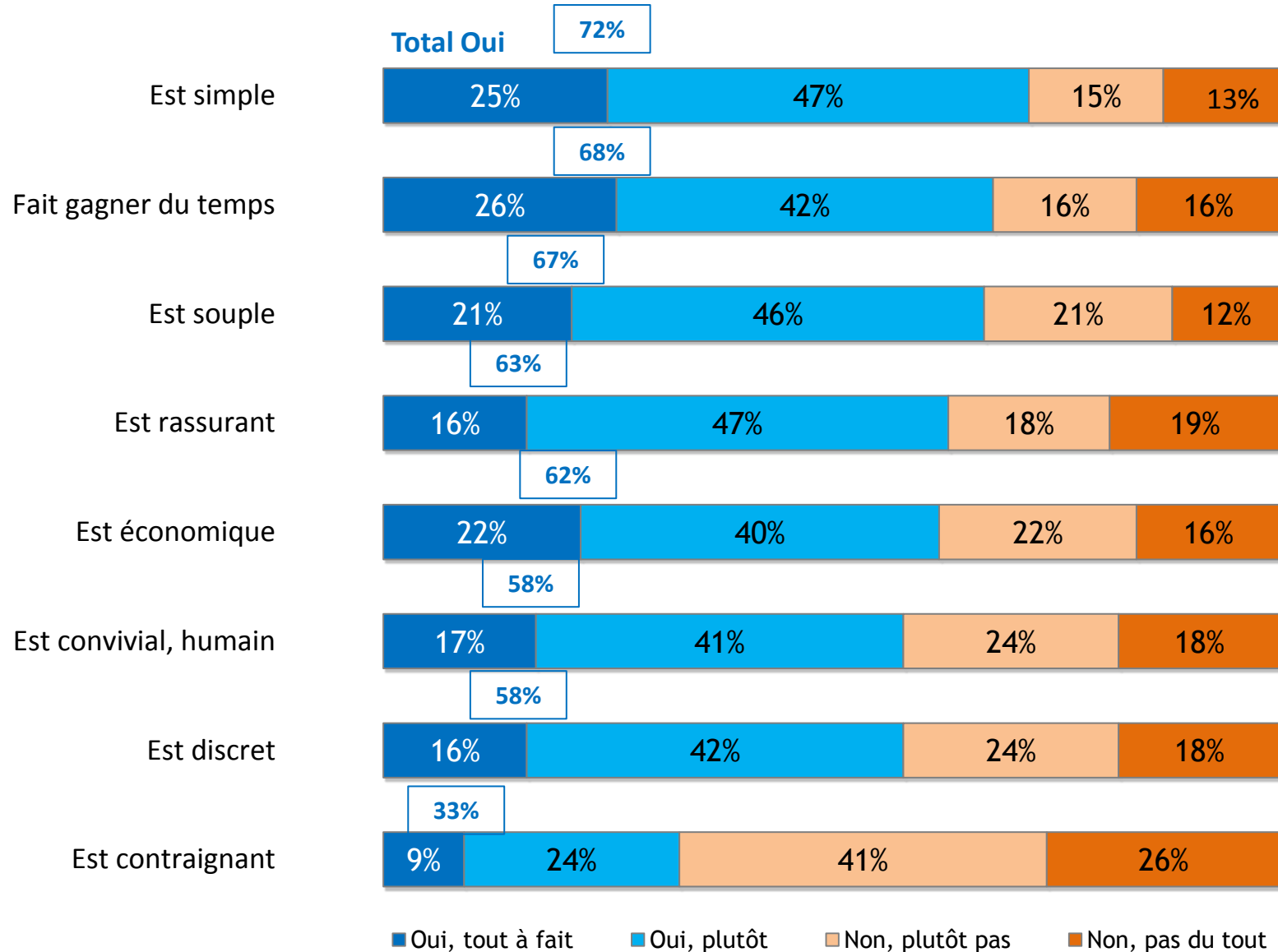


Base : question posée uniquement aux personnes effectuant des achats sur Internet et qui récupèrent des colis non volumineux auprès d'un point relais, soit **29%** de l'échantillon.

C | Le jugement sur le système de relais colis

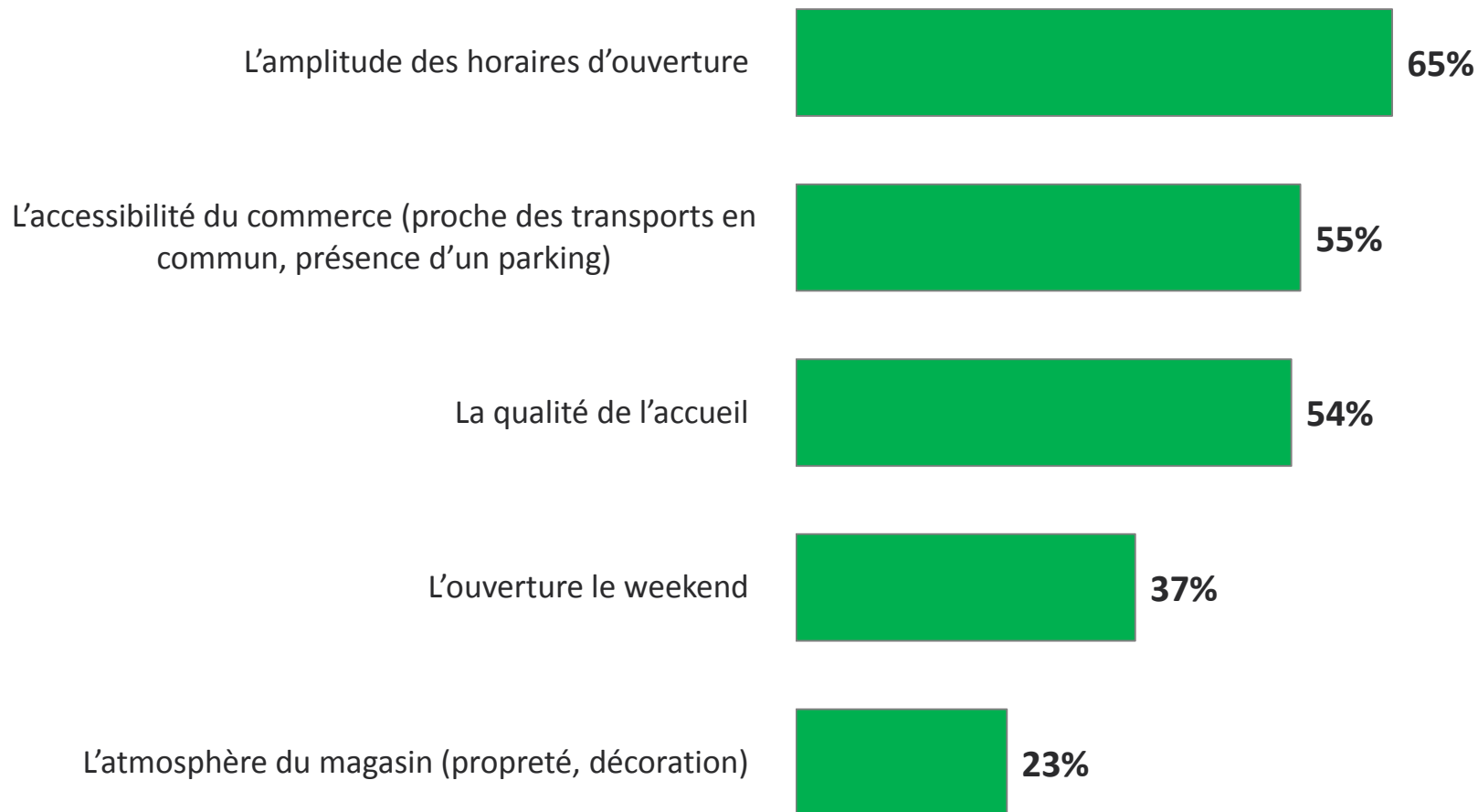
L'image détaillée du système de livraison d'un achat en ligne chez un commerçant de proximité

Question : Diriez-vous que le système de livraison d'un achat sur Internet chez un commerçant de proximité... ?



Les critères indispensables pour un commerce souhaitant proposer la livraison de colis issus d'un achat en ligne

Question : Selon vous, quels sont les principaux critères que doit réunir un commerce proposant la livraison de colis issus d'un achat en ligne ?



L'importance de différents services proposés par les réseaux de livraison de colis

Question : Pour chacun des services suivants que peuvent proposer les réseaux de livraison de colis, diriez-vous qu'il est important ou pas important ?

