

Satisfaction des destinataires de colis

47%

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

39%

en ont reçu moins d'un par mois

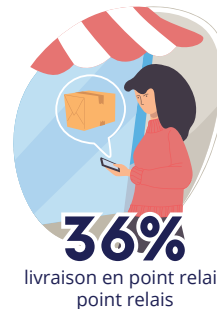
29%

en ont reçu un par mois

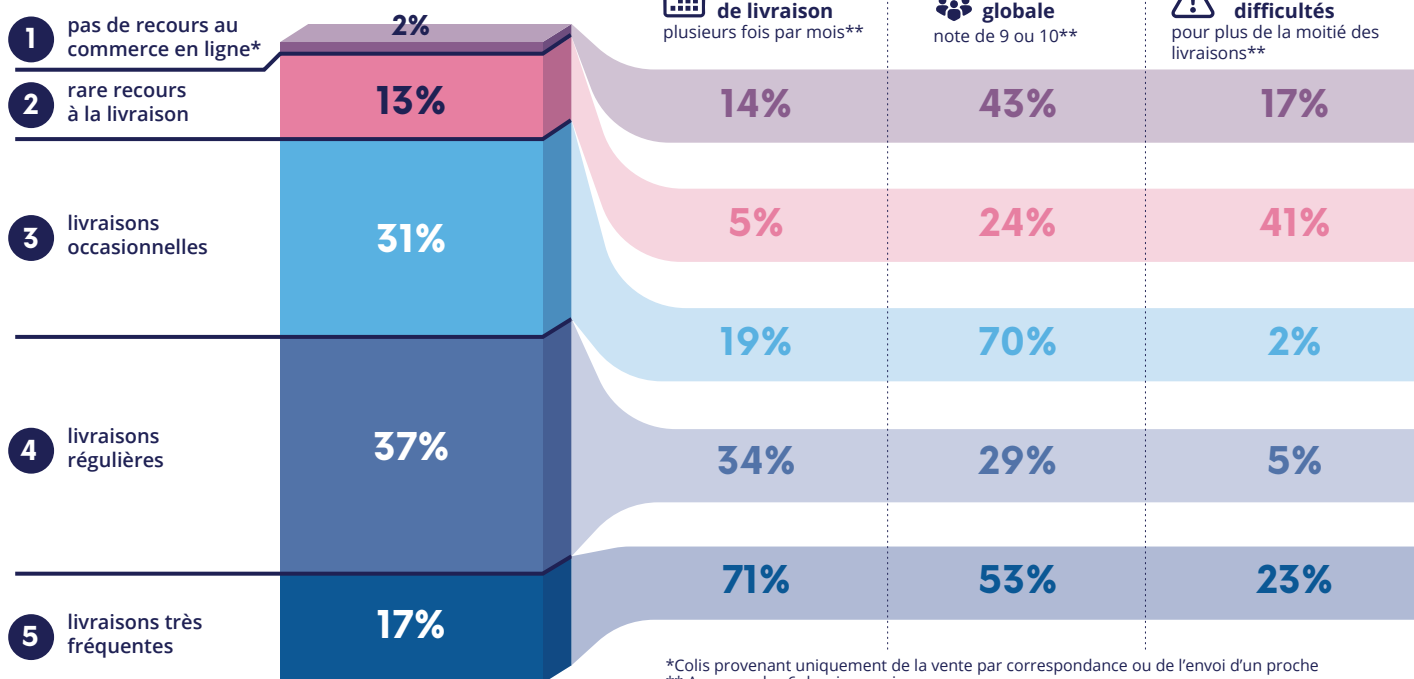
32%

en ont reçu au moins deux par mois

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



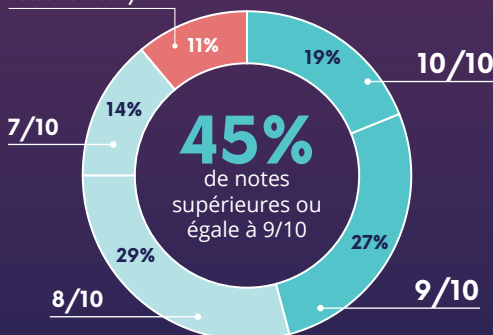
5 profils de destinataires de colis



Une expérience de livraison globalement satisfaisante...

 **8,2/10**

notes de 2 et 6/10



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

4%
à chaque fois ou presque

19%
parfois ou souvent

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

38%
n'ont jamais rencontré de problème

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

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

Colis ou son contenu abîmé (49%)

Délais ou horaires de livraison non respectés (48%)

Modalités de livraison non respectées (47%)

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

Colis non livré (33%)

Difficultés à suivre le colis (30%)

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