

# Satisfaction des destinataires de colis



**47%**

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

**39%**

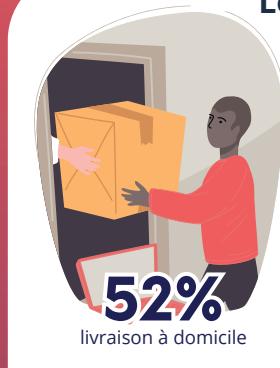
en ont reçu moins d'un par mois

**29%**

en ont reçu un par mois

**32%**

en ont reçu au moins deux par mois



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

**52%**

livraison à domicile

**36%**

livraison en point relais

**6%**

lockers ou consignes automatiques

## 5 profils de destinataires de colis

**1** pas de recours au commerce en ligne\*

**2%**

**2** rare recours à la livraison

**13%**

**3** livraisons occasionnelles

**31%**

**4** livraisons régulières

**37%**

**5** livraisons très fréquentes

**17%**

Fréquence de livraison plusieurs fois par mois\*\*

**14%**

Satisfaction globale note de 9 ou 10\*\*

**43%**

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

**5%**

**24%**

**41%**

**19%**

**70%**

**2%**

**34%**

**29%**

**5%**

**71%**

**53%**

**23%**

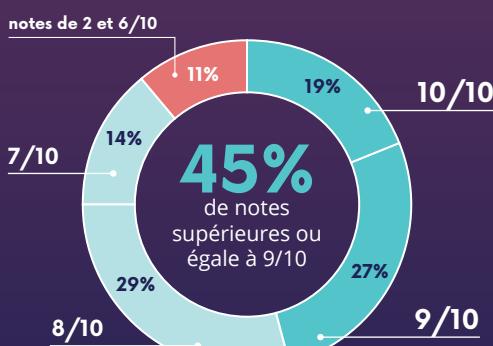
\*Colis provenant uniquement de la vente par correspondance ou de l'envoi d'un proche

\*\* Au cours des 6 derniers mois

Une expérience de livraison globalement satisfaisante...



**8,2 / 10**



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

**4%**

à chaque fois ou presque

**19%**

parfois ou souvent

**39%**

rarement, dans moins d'un quart de leurs livraisons

**38%**

n'ont jamais rencontré de problème

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

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

Colis ou son contenu abîmé (49%)

Délais ou horaires de livraison non respectés (48%)

Modalités de livraison non respectées (47%)



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

Colis non livré (33%)

Difficultés à suivre le colis (30%)

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