



Les Français et les délais de livraison

Mai 2015

Contact :

Frédéric MICHEAU

Directeur des études d'opinion

Tel : 01 78 94 90 00

Email : fmicheau@opinion-way.com



La méthodologie



La méthodologie



- ✓ Echantillon de **1054 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.
- ✓ Pour cette taille d'échantillon la marge d'erreur est de 2 à 3 points.



- ✓ **Echantillon interrogé en ligne sur système CAWI** (Computer Assisted Web Interview)



- ✓ Le terrain a été réalisé les **29 et 30 Avril 2015**



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

Les résultats

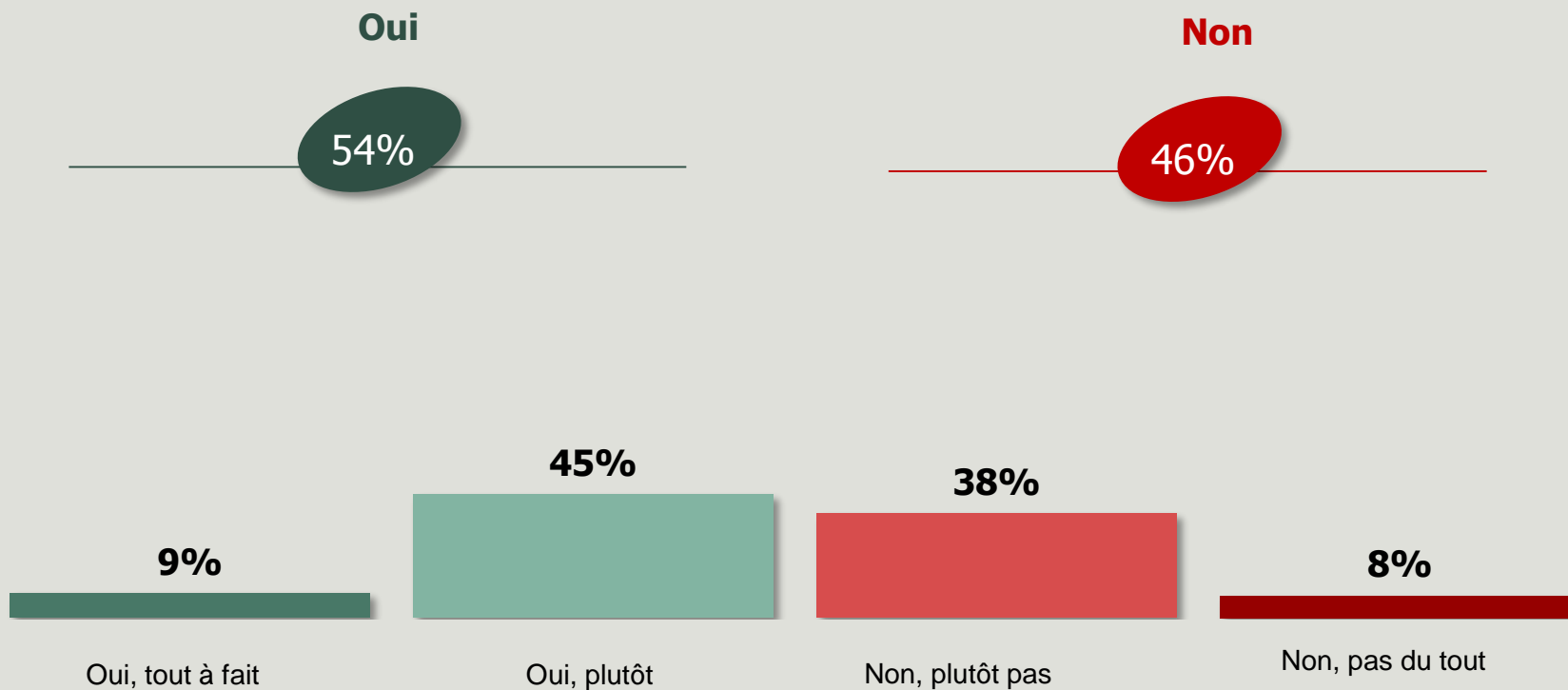


Le sentiment de pouvoir maîtriser son temps



Avez-vous souvent le sentiment aujourd'hui de pouvoir maîtriser votre temps ?

1054
personnes



Le sentiment de pouvoir maîtriser son temps



Avez-vous souvent le sentiment aujourd'hui de pouvoir maîtriser votre temps ?

1054
personnes

	% Total	Sexe		Âge					CSP		
		Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et +	CSP+	CSP-	Inactif
Sous-total oui	54%	59%	50%	36%	42%	44%	65%	72%	48%	44%	66%
Sous-total non	46%	40%	50%	64%	57%	55%	35%	28%	52%	55%	34%

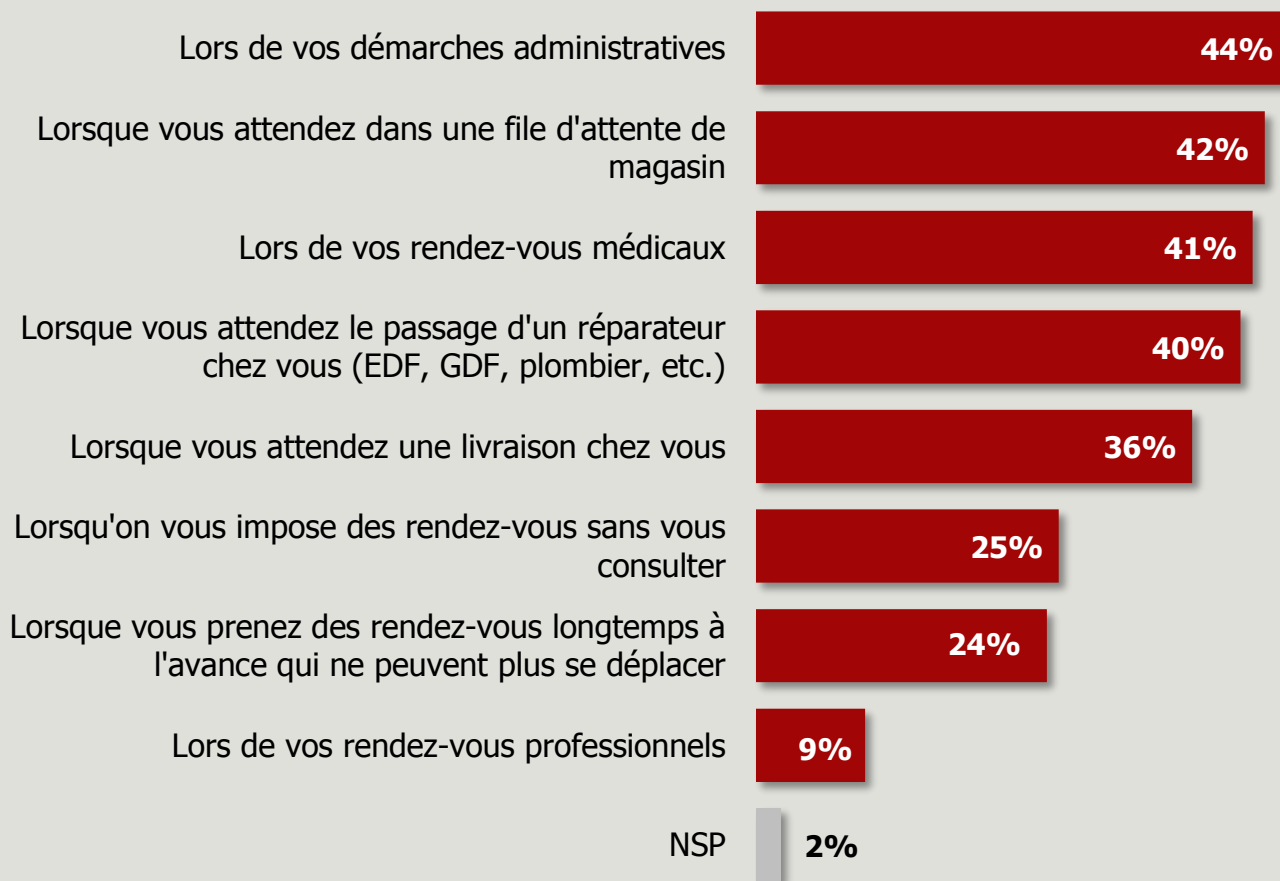
Les circonstances dans lesquelles on a l'impression de ne pas maîtriser son temps



1054
personnes

Dans quelles circonstances avez-vous le sentiment de ne pas maîtriser votre temps?

Plusieurs réponses possibles – Total supérieur à 100%



Les circonstances dans lesquelles on a l'impression de ne pas maîtriser son temps



1054
personnes

Dans quelles circonstances avez-vous le sentiment de ne pas maîtriser votre temps?

Plusieurs réponses possibles – Total supérieur à 100%

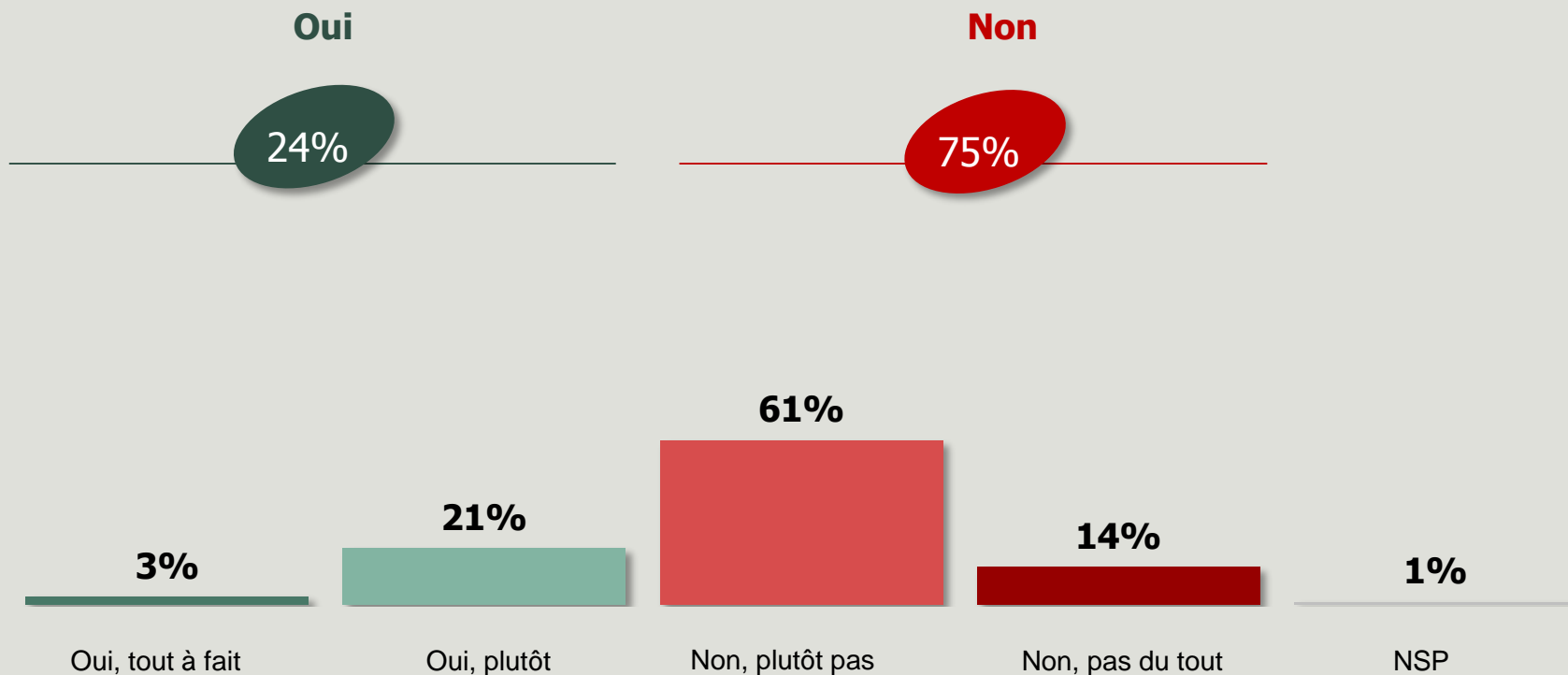
	% Total	Sexe		Âge					CSP		
		Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et +	CSP+	CSP-	Inactif
Lors de vos démarches administratives	44%	44%	44%	41%	53%	43%	44%	40%	49%	41%	44%
Lorsque vous attendez dans une file d'attente de magasin	42%	40%	45%	69%	40%	40%	37%	41%	38%	45%	45%
Lors de vos rendez-vous médicaux	41%	37%	44%	56%	40%	37%	42%	37%	38%	43%	42%
Lorsque vous attendez le passage d'un réparateur chez vous (EDF, GDF, plombier, etc.)	40%	34%	45%	59%	42%	41%	34%	33%	45%	38%	38%
Lorsque vous attendez une livraison chez vous	36%	36%	37%	40%	40%	36%	30%	40%	39%	29%	40%
Lorsqu'on vous impose des rendez-vous sans vous consulter	25%	24%	27%	25%	24%	25%	26%	25%	27%	21%	26%
Lorsque vous prenez des rendez-vous longtemps à l'avance qui ne peuvent plus se déplacer	24%	23%	24%	18%	15%	26%	29%	23%	20%	25%	26%
Lors de vos rendez-vous professionnels	9%	11%	8%	9%	14%	14%	7%	2%	17%	10%	4%

Le sentiment de réduire la perte de temps dans les prochaines années



1054
personnes

Pensez-vous que dans les années qui viennent, on perdra moins de temps ?



Le sentiment de réduire la perte de temps dans les prochaines années



Pensez-vous que dans les années qui viennent, on perdra moins de temps ?

1054
personnes

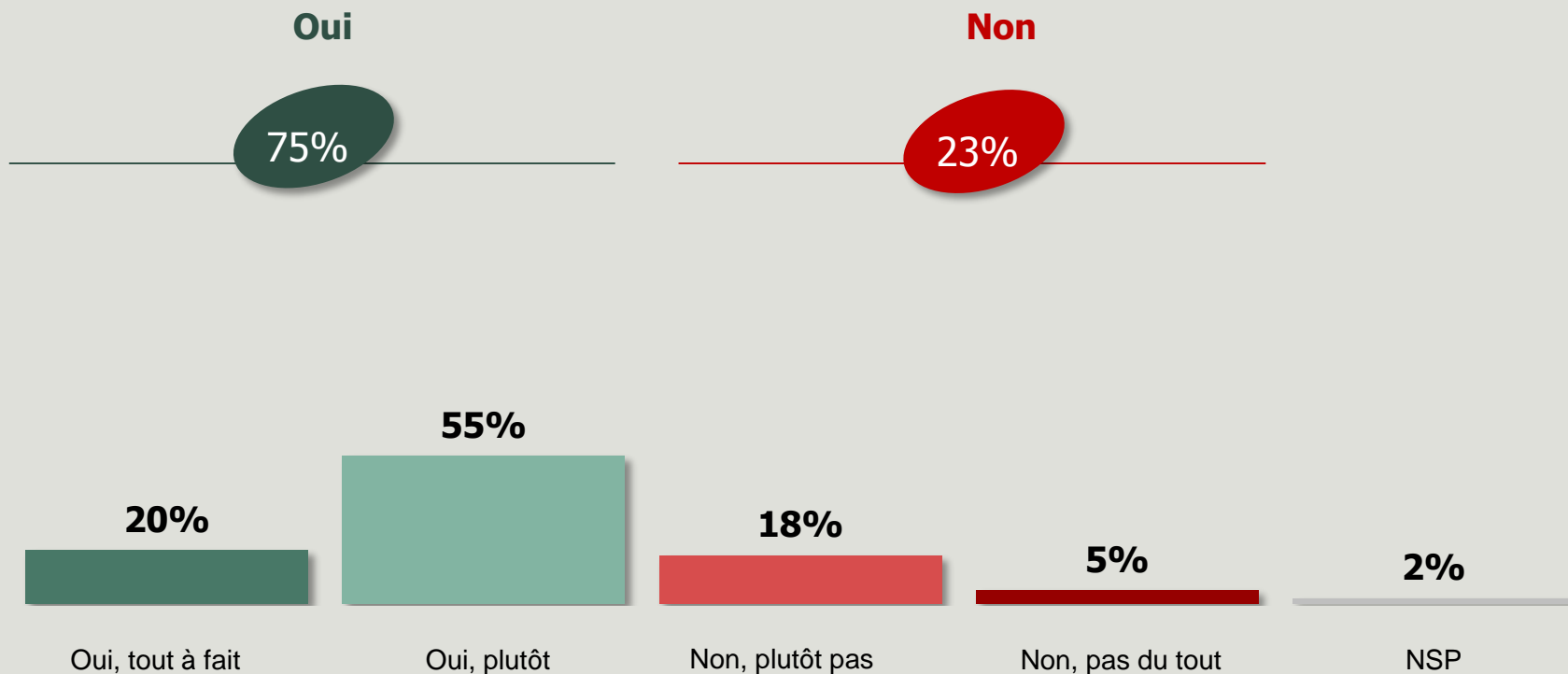
	% Total	Sexe		Âge					CSP		
		Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et +	CSP+	CSP-	Inactif
Sous-total oui	24%	27%	21%	15%	30%	31%	22%	17%	28%	28%	17%
Sous-total non	75%	72%	79%	85%	67%	69%	77%	83%	71%	72%	83%

Le sentiment de gagner du temps en achetant sur Internet



Avez-vous l'impression qu'acheter sur Internet vous fait gagner du temps ?

1054
personnes



Le sentiment de gagner du temps en achetant sur Internet



Avez-vous l'impression qu'acheter sur Internet vous fait gagner du temps ?

1054
personnes

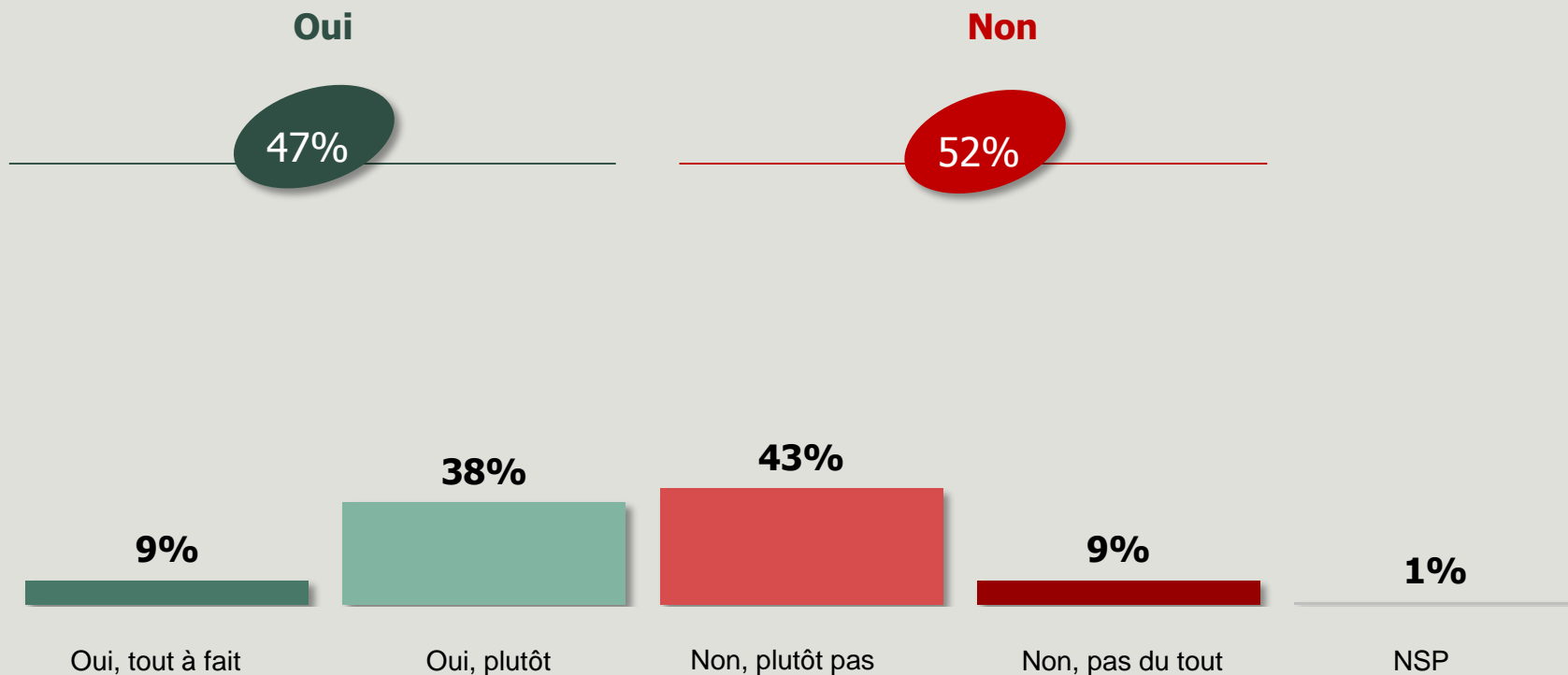
	% Total	Sexe		Âge					CSP		
		Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et +	CSP+	CSP-	Inactif
Sous-total oui	75%	72%	78%	88%	80%	77%	74%	65%	80%	75%	72%
Sous-total non	23%	25%	21%	12%	17%	23%	22%	34%	18%	23%	26%

La perte de temps potentielle liée à la livraison d'achats en ligne



1054
personnes

Considérez-vous que parfois la livraison peut vous faire perdre plus de temps que vous en avez gagné en allant sur internet ?



La perte de temps potentielle liée à la livraison d'achats en ligne



Considérez-vous que parfois la livraison peut vous faire perdre plus de temps que vous en avez gagné en allant sur internet ?

1054
personnes

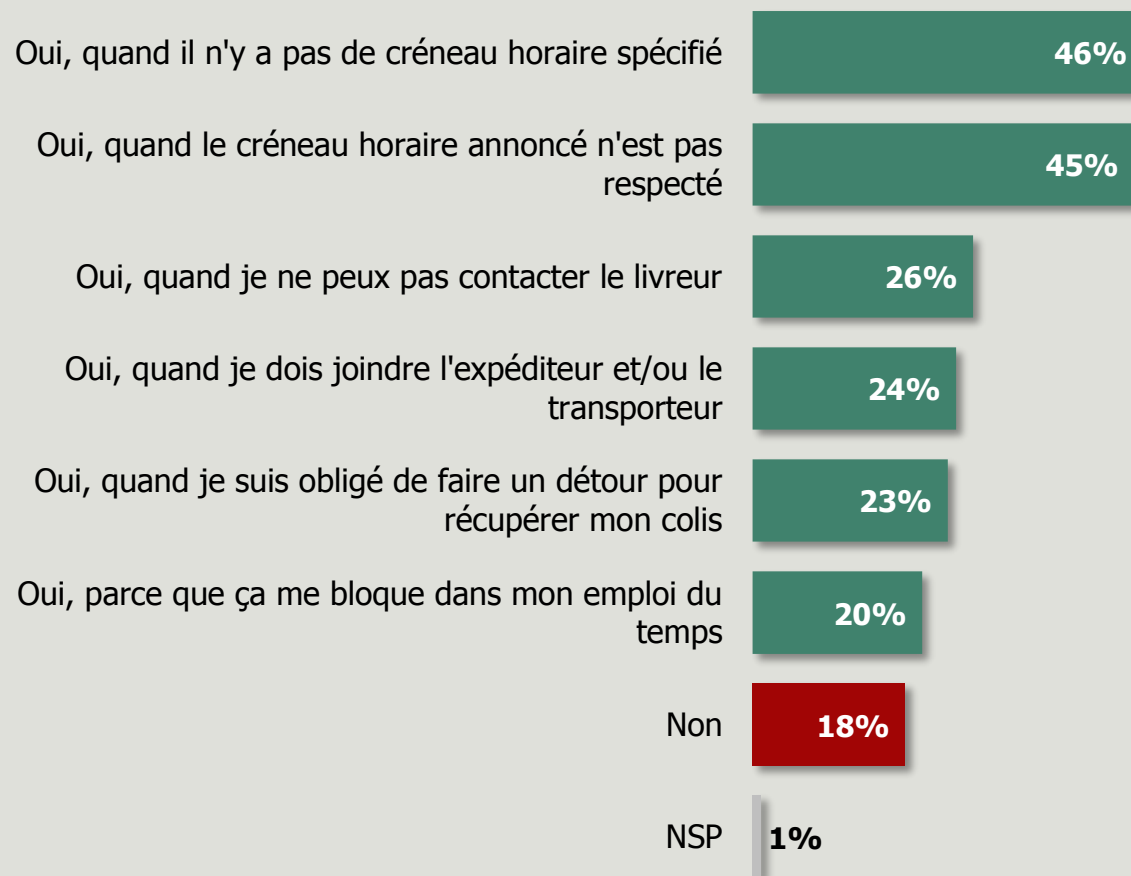
	% Total	Sexe		Âge					CSP		
		Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et +	CSP+	CSP-	Inactif
Sous-total oui	47%	49%	47%	47%	56%	48%	46%	45%	50%	53%	44%
Sous-total non	52%	50%	52%	53%	40%	52%	54%	55%	48%	47%	56%

Les situations qui rendent la livraison compliquée



1054
personnes

Diriez-vous que la livraison peut être « prise de tête » ?



81% des Français estiment que la livraison peut être « prise de tête »

Les situations qui rendent la livraison compliquée



Diriez-vous que la livraison peut être « prise de tête » ?

1054
personnes

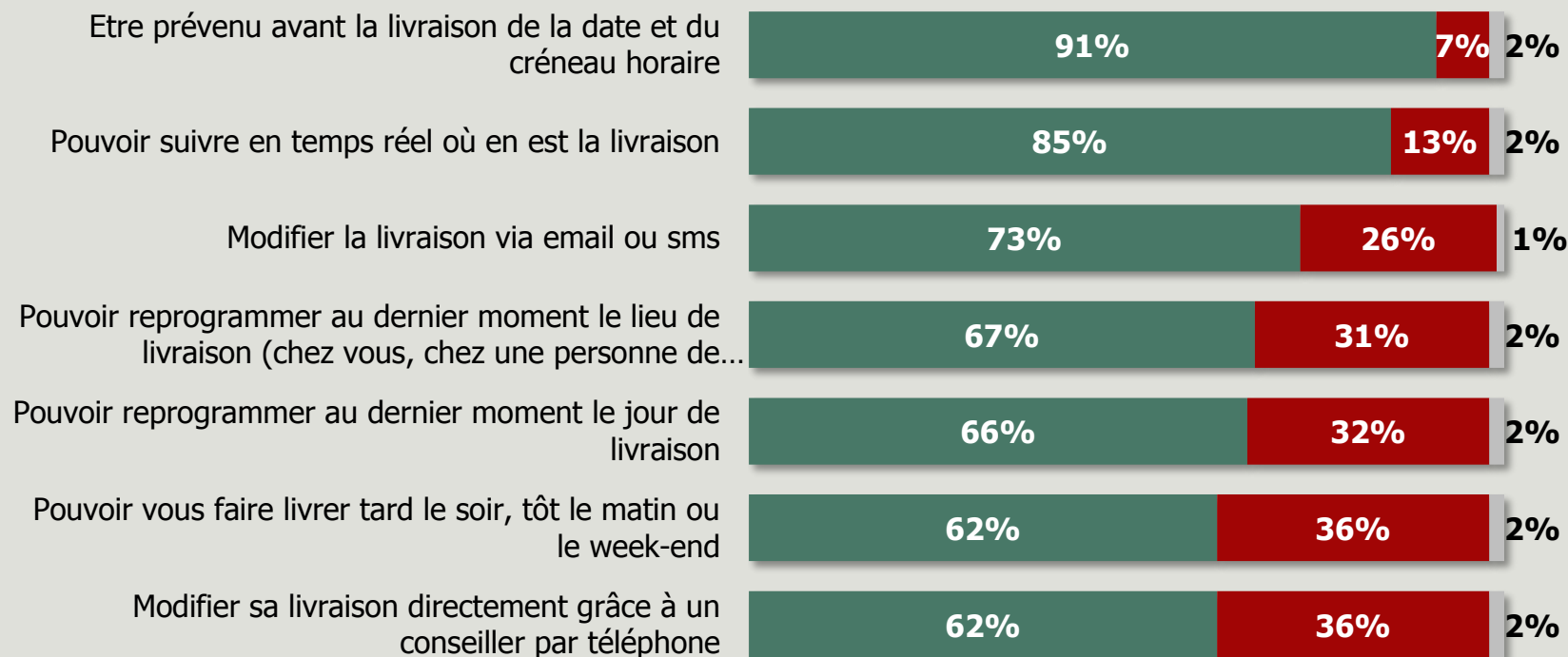
	% Total	Sexe		Âge					CSP		
		Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et +	CSP+	CSP-	Inactif
Sous-total oui	81%	81%	81%	77%	86%	82%	81%	78%	88%	80%	78%
Oui, quand il n'y a pas de créneau horaire spécifié	46%	48%	45%	41%	49%	48%	42%	49%	50%	46%	46%
Oui, quand le créneau horaire annoncé n'est pas respecté	45%	42%	47%	50%	53%	43%	42%	43%	54%	41%	43%
Oui, quand je ne peux pas contacter le livreur	26%	28%	25%	13%	21%	27%	35%	26%	29%	23%	27%
Oui, quand je dois joindre l'expéditeur et/ou le transporteur	24%	26%	22%	34%	22%	23%	26%	17%	29%	24%	21%
Oui, quand je suis obligé de faire un détour pour récupérer mon colis	23%	21%	25%	27%	29%	27%	17%	20%	26%	23%	21%
Oui, parce que ça me bloque dans mon emploi du temps	20%	22%	18%	9%	26%	24%	16%	21%	29%	17%	17%
Non	18%	17%	18%	23%	9%	18%	19%	21%	11%	19%	21%

Les modes de livraison qui faciliteraient la vie



1054
personnes

Pour chacun des choix de livraison suivants, diriez-vous qu'ils vous faciliteraient fortement la vie ?



Oui

Non

NSP

Les modes de livraison qui faciliteraient la vie



1054
personnes

Pour chacun des choix de livraison suivants, diriez-vous qu'ils vous faciliteraient fortement la vie ?

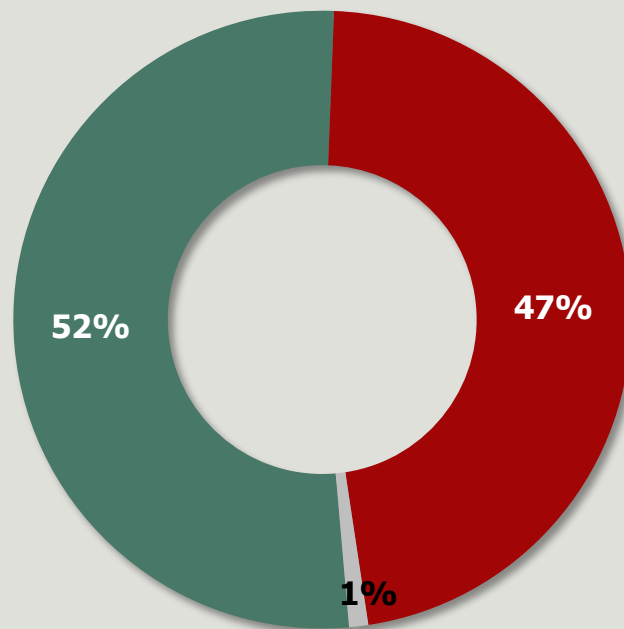
	% Total	Sexe		Âge					CSP		
		Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et +	CSP+	CSP-	Inactif
Etre prévenu avant la livraison de la date et du créneau horaire	91%	88%	93%	94%	86%	87%	92%	97%	88%	90%	95%
Pouvoir suivre en temps réel où en est la livraison	85%	83%	87%	94%	87%	83%	84%	81%	84%	87%	84%
Modifier la livraison via email ou sms	73%	68%	77%	80%	72%	75%	73%	65%	76%	73%	70%
Pouvoir reprogrammer au dernier moment le lieu de livraison (chez vous, chez une personne de confiance, au bureau)	67%	61%	72%	74%	73%	74%	63%	52%	74%	69%	56%
Pouvoir reprogrammer au dernier moment le jour de livraison	66%	63%	70%	63%	69%	75%	63%	58%	70%	72%	59%
Pouvoir vous faire livrer tard le soir, tôt le matin ou le week-end	62%	56%	67%	90%	80%	70%	51%	37%	72%	67%	48%
Modifier sa livraison directement grâce à un conseiller par téléphone	62%	60%	63%	52%	59%	65%	62%	64%	60%	61%	62%

Le respect des délais de livraison par le transporteur



1054
personnes

Diriez-vous que lors d'une livraison, le transporteur respecte toujours son engagement à livrer dans un temps donné ?



Oui

Non

NSP

Le respect des délais de livraison par le transporteur



1054
personnes

Diriez-vous que lors d'une livraison, le transporteur respecte toujours son engagement à livrer dans un temps donné ?

	% Total	Sexe		Âge					CSP		
		Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et +	CSP+	CSP-	Inactif
Oui	52%	54%	51%	47%	42%	52%	56%	60%	48%	50%	57%
Non	47%	45%	49%	53%	54%	48%	44%	40%	51%	49%	43%