

opinionway,

— POUR —

GLS.

Les Français et les *livraisons de colis*

Rapport d'étude | Avril 2026





opinionway

Crédits : dev-asangbam

La méthodologie

La méthodologie

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

« **Sondage OpinionWay pour GLS** »

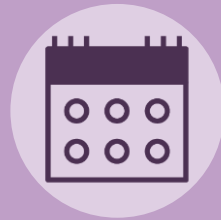
et aucune reprise de l'enquête ne pourra être dissociée de cet intitulé



Echantillon de **1 012 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 8 au 9 avril 2026**.
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 1 000 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	25%
65 ans et plus	26%

Région %

Ile-de-France	18%
Nord-ouest	23%
Nord-est	22%
Sud-ouest	12%
Sud-est	25%

Activité professionnelle %

Catégories socioprofessionnelles supérieures 31%

Agriculteurs / Artisans / Commerçants / Chefs d'entreprise	5%
Professions libérales / Cadres	11%
Professions intermédiaires	15%

Catégories populaires 28%

Employés	16%
Ouvriers	12%

Inactifs 41%

Retraités	28%
Autres inactifs	13%

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



1

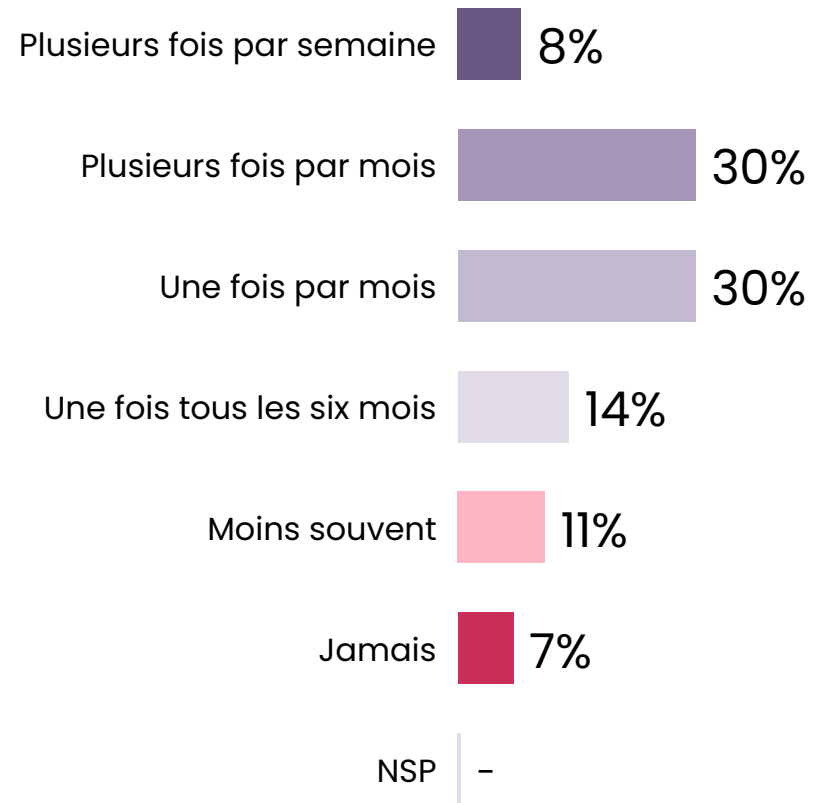
*La place des
livraisons* dans le
quotidien des
Français

” *Le recours à la livraison de colis*



1012
personnes

Q. En moyenne, à quelle fréquence vous faites-vous livrer des colis ?



93%
Se font livrer

Dont 68%
régulièrement

” Le recours à la livraison de colis



1012
personnes

Q. En moyenne, à quelle fréquence vous faites-vous livrer des colis ?

	% Total	SEXE		AGE					STATUT		
		Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et plus	CSP+	CSP-	Inactif
Sous-total Se font livrer des colis	93%	94%	93%	92%	91%	96%	93%	92%	95%	94%	92%
Sous-total Régulièrement	68%	63%	71%	77%	77%	74%	63%	57%	75%	67%	62%
...Plusieurs fois par semaine	8%	5%	11%	18%	14%	9%	4%	4%	14%	6%	4%
...Plusieurs fois par mois	30%	27%	32%	31%	34%	36%	30%	21%	34%	30%	27%
...Une fois par mois	30%	31%	28%	28%	29%	29%	29%	32%	27%	31%	31%
Une fois tous les six mois	14%	16%	13%	11%	10%	10%	17%	18%	10%	16%	16%
Moins souvent	11%	15%	9%	4%	4%	12%	13%	17%	10%	11%	14%
Jamais	7%	6%	7%	8%	9%	4%	6%	8%	5%	6%	8%

” Le recours à la livraison de colis



1012
personnes

Q. En moyenne, à quelle fréquence vous faites-vous livrer des colis ?

	% Total	CATÉGORIE D'AGGLOMÉRATION					TYPE DE LOGEMENT	
		Commune rurale	2 000 à 19 999 habitants	20 000 à 99 999 habitants	100 000 habitants et plus	Agglomération parisienne	Maison	Appartement
Sous-total Se font livrer des colis	93%	94%	93%	89%	95%	93%	94%	92%
Sous-total Régulièrement	68%	71%	66%	64%	66%	71%	69%	66%
...Plusieurs fois par semaine	8%	5%	8%	10%	9%	9%	8%	9%
...Plusieurs fois par mois	30%	35%	31%	29%	26%	29%	32%	26%
...Une fois par mois	30%	31%	27%	25%	31%	33%	29%	31%
Une fois tous les six mois	14%	14%	16%	14%	14%	11%	14%	13%
Moins souvent	11%	9%	11%	11%	15%	11%	11%	13%
Jamais	7%	5%	7%	11%	5%	7%	6%	8%

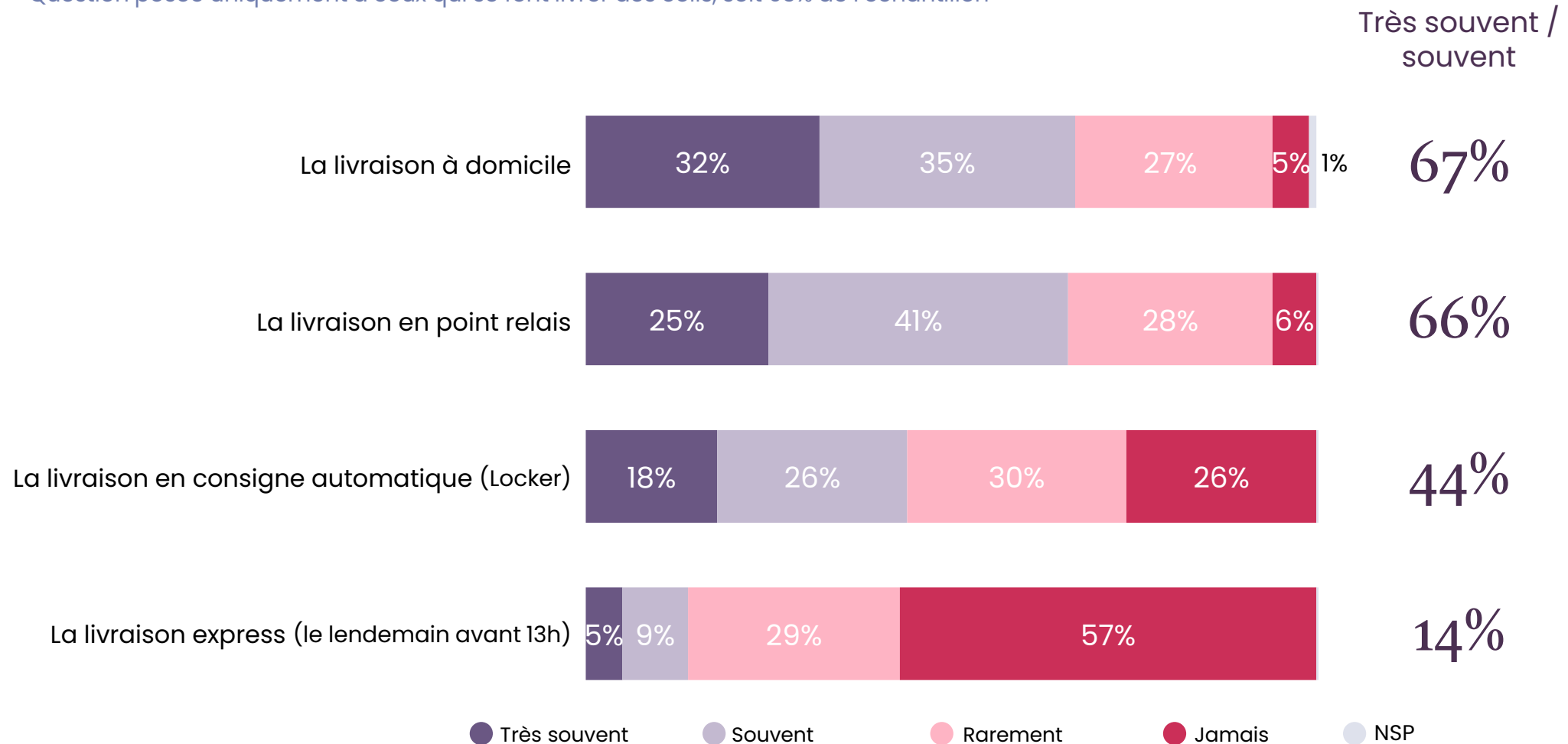
” Les modes de livraison privilégiés



944
personnes

Q. Et à quelle fréquence avez-vous recours aux modes de livraison suivants ?

Question posée uniquement à ceux qui se font livrer des colis, soit 93% de l'échantillon



” Les modes de livraison privilégiés



944
personnes

Q. Et à quelle fréquence avez-vous recours aux modes de livraison suivants ?

Question posée uniquement à ceux qui se font livrer des colis, soit 93% de l'échantillon

	% Au moins souvent	SEXE		AGE					STATUT		
		Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et plus	CSP+	CSP-	Inactif
La livraison à domicile	67%	65%	69%	66%	77%	69%	65%	63%	72%	67%	64%
La livraison en point relais	66%	59%	72%	81%	71%	67%	65%	57%	69%	69%	62%
La livraison en consigne automatique (Locker)	44%	38%	50%	57%	64%	47%	41%	27%	51%	50%	35%
La livraison express (le lendemain avant 13h)	14%	11%	17%	33%	33%	11%	4%	6%	18%	15%	9%

” Les modes de livraison privilégiés



944
personnes

Q. Et à quelle fréquence avez-vous recours aux modes de livraison suivants ?

Question posée uniquement à ceux qui se font livrer des colis, soit 93% de l'échantillon

	% Au moins souvent	CATÉGORIE D'AGGLOMÉRATION					TYPE DE LOGEMENT	
		Commune rurale	2 000 à 19 999 habitants	20 000 à 99 999 habitants	100 000 habitants et plus	Agglomération parisienne	Maison	Appartement
La livraison à domicile	67%	73%	71%	66%	60%	70%	70%	62%
La livraison en point relais	66%	65%	69%	66%	66%	64%	67%	63%
La livraison en consigne automatique (Locker)	44%	46%	47%	43%	44%	40%	48%	38%
La livraison express (le lendemain avant 13h)	14%	9%	14%	14%	15%	18%	13%	14%

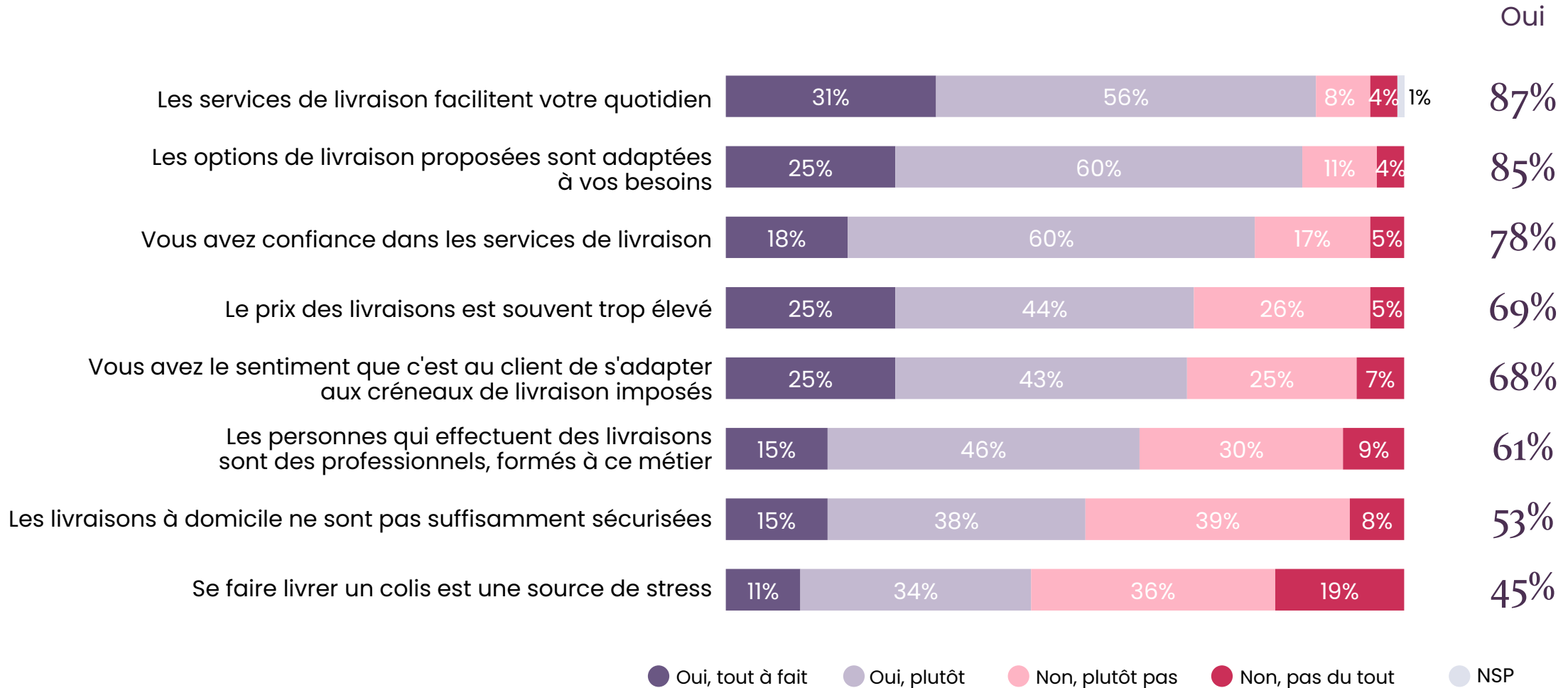


Les perceptions à l'égard des livraisons



1012 personnes

Q. Chacune des affirmations suivantes correspond-elle ou non à l'image que vous vous faites des livraisons ?



“ Les perceptions à l’égard des livraisons



1012
personnes

Q. Chacune des affirmations suivantes correspond-elle ou non à l'image que vous vous faites des livraisons ?

	% Oui	SEXE		AGE					STATUT		
		Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et plus	CSP+	CSP-	Inactif
Les services de livraison facilitent votre quotidien	87%	87%	87%	82%	89%	85%	88%	87%	83%	89%	89%
Les options de livraison proposées sont adaptées à vos besoins	85%	87%	83%	88%	83%	81%	89%	85%	83%	86%	86%
Vous avez confiance dans les services de livraison	78%	82%	74%	79%	75%	72%	78%	85%	75%	77%	80%
Le prix des livraisons est souvent trop élevé	69%	64%	74%	78%	78%	71%	67%	61%	70%	71%	67%
Vous avez le sentiment que c'est au client de s'adapter aux créneaux de livraison imposés	68%	66%	71%	76%	73%	67%	68%	63%	68%	72%	66%
Les personnes qui effectuent des livraisons sont des professionnels, formés à ce métier	61%	62%	61%	69%	74%	58%	55%	59%	61%	64%	60%
Les livraisons à domicile ne sont pas suffisamment sécurisées	53%	49%	57%	59%	72%	56%	48%	43%	57%	59%	45%
Se faire livrer un colis est une source de stress	45%	40%	50%	66%	58%	48%	43%	29%	51%	49%	36%

“ Les perceptions à l’égard des livraisons



1012
personnes

Q. Chacune des affirmations suivantes correspond-elle ou non à l'image que vous vous faites des livraisons ?

	% Oui	CATÉGORIE D'AGGLOMÉRATION					TYPE DE LOGEMENT		FRÉQUENCE DE RECOURS AUX LIVRAISONS		
		Commune rurale	2 000 à 19 999 habitants	20 000 à 99 999 habitants	100 000 habitants et plus	Agglomération parisienne	Maison	Appartement	Ont recours	...dont souvent	Jamais
Les services de livraison facilitent votre quotidien	87%	90%	87%	85%	88%	82%	87%	85%	90%	92%	39%
Les options de livraison proposées sont adaptées à vos besoins	85%	85%	87%	89%	82%	86%	85%	85%	88%	89%	46%
Vous avez confiance dans les services de livraison	78%	79%	81%	75%	80%	74%	79%	76%	81%	80%	43%
Le prix des livraisons est souvent trop élevé	69%	71%	67%	69%	71%	67%	69%	68%	69%	71%	74%
Vous avez le sentiment que c'est au client de s'adapter aux créneaux de livraison imposés	68%	69%	66%	69%	67%	70%	68%	68%	69%	71%	50%
Les personnes qui effectuent des livraisons sont des professionnels, formés à ce métier	61%	59%	67%	63%	63%	55%	62%	61%	63%	65%	43%
Les livraisons à domicile ne sont pas suffisamment sécurisées	53%	49%	48%	54%	55%	58%	52%	55%	53%	54%	49%
Se faire livrer un colis est une source de stress	45%	36%	37%	48%	48%	56%	41%	51%	46%	48%	36%

2



La satisfaction
à l'égard des
livraisons



Les problèmes rencontrés lors d'une livraison

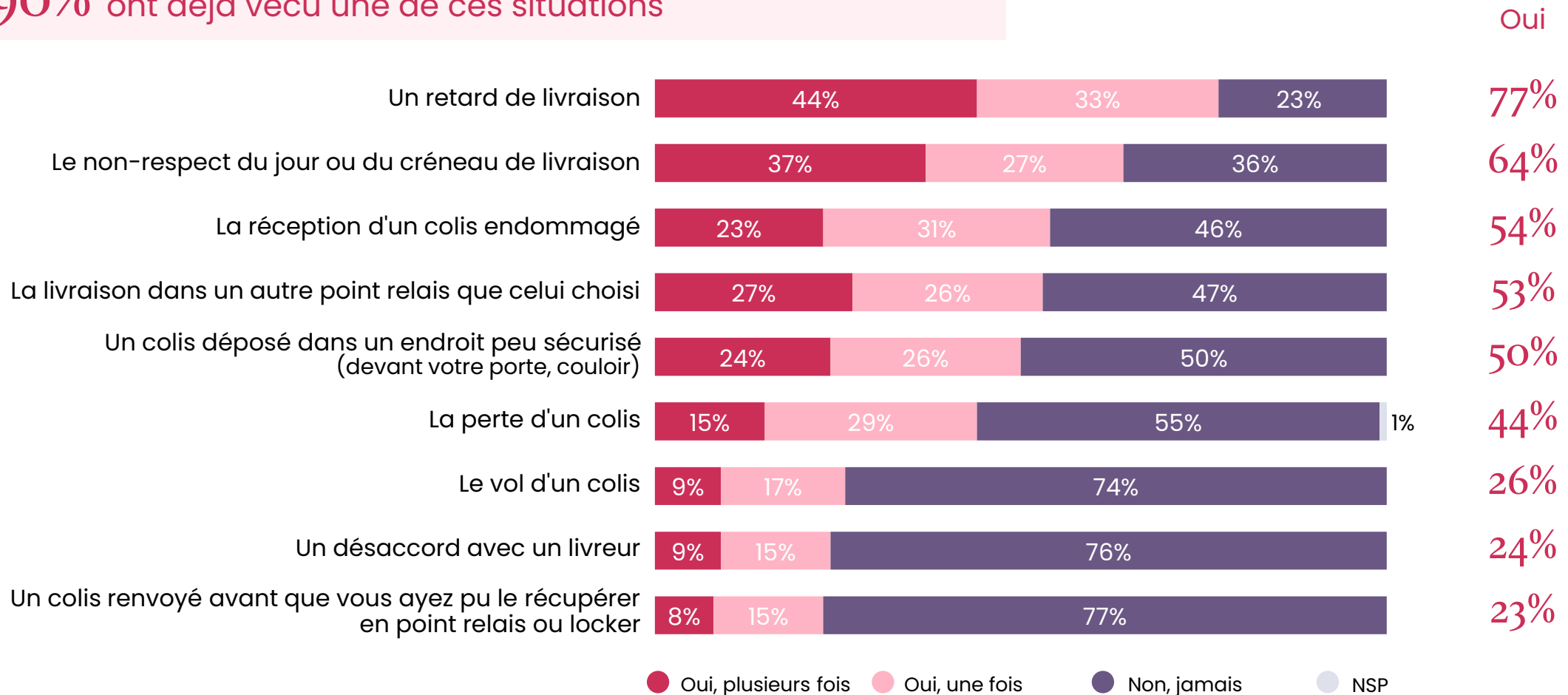


944 personnes

Q. Vous est-il déjà arrivé de rencontrer chacune des situations suivantes ?

Question posée uniquement à ceux qui se font livrer des colis, soit 93% de l'échantillon

90% ont déjà vécu une de ces situations





Les problèmes rencontrés lors d'une livraison



944
personnes

Q. Vous est-il déjà arrivé de rencontrer chacune des situations suivantes ?

Question posée uniquement à ceux qui se font livrer des colis, soit 93% de l'échantillon

	% Oui	SEXE		AGE					STATUT		
		Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et plus	CSP+	CSP-	Inactif
A vécu au moins une situation	90%	86%	94%	97%	94%	89%	90%	86%	95%	88%	88%
Un retard de livraison	77%	72%	81%	87%	84%	80%	75%	68%	84%	76%	72%
Le non-respect du jour ou du créneau de livraison	64%	56%	72%	72%	77%	67%	63%	52%	76%	62%	57%
La réception d'un colis endommagé	54%	47%	60%	61%	62%	61%	52%	42%	64%	52%	48%
La livraison dans un autre point relais que celui choisi	53%	44%	60%	58%	66%	57%	52%	39%	65%	51%	44%
Un colis déposé dans un endroit peu sécurisé (devant votre porte, couloir)	50%	42%	57%	61%	55%	59%	49%	35%	61%	47%	43%
La perte d'un colis	44%	36%	53%	66%	54%	52%	40%	28%	50%	48%	37%
Le vol d'un colis	26%	17%	34%	43%	43%	27%	18%	15%	32%	29%	19%
Un désaccord avec un livreur	24%	21%	26%	40%	38%	19%	25%	13%	27%	27%	19%
Un colis renvoyé avant que vous ayez pu le récupérer en point relais ou locker	23%	19%	27%	51%	37%	23%	18%	9%	29%	29%	15%



Les problèmes rencontrés lors d'une livraison



944
personnes

Q. Vous est-il déjà arrivé de rencontrer chacune des situations suivantes ?

Question posée uniquement à ceux qui se font livrer des colis, soit 93% de l'échantillon

	% Oui	CATÉGORIE D'AGGLOMÉRATION					TYPE DE LOGEMENT		FRÉQUENCE DE RECOURS AUX LIVRAISONS	
		Commune rurale	2 000 à 19 999 habitants	20 000 à 99 999 habitants	100 000 habitants et plus	Agglomération parisienne	Maison	Appartement	Ont recours	...dont souvent
A vécu au moins une situation	90%	90%	89%	91%	90%	91%	89%	92%	90%	93%
Un retard de livraison	77%	76%	73%	79%	77%	81%	74%	80%	77%	82%
Le non-respect du jour ou du créneau de livraison	64%	59%	61%	70%	65%	67%	62%	67%	64%	69%
La réception d'un colis endommagé	54%	54%	57%	53%	53%	53%	54%	54%	54%	60%
La livraison dans un autre point relais que celui choisi	53%	51%	43%	57%	55%	58%	50%	57%	53%	59%
Un colis déposé dans un endroit peu sécurisé (devant votre porte, couloir)	50%	49%	50%	42%	50%	57%	51%	47%	50%	55%
La perte d'un colis	44%	39%	51%	44%	43%	47%	44%	46%	44%	51%
Le vol d'un colis	26%	19%	19%	29%	28%	34%	20%	36%	26%	31%
Un désaccord avec un livreur	24%	17%	22%	27%	26%	27%	21%	28%	24%	28%
Un colis renvoyé avant que vous ayez pu le récupérer en point relais ou locker	23%	18%	17%	23%	29%	25%	21%	27%	23%	26%



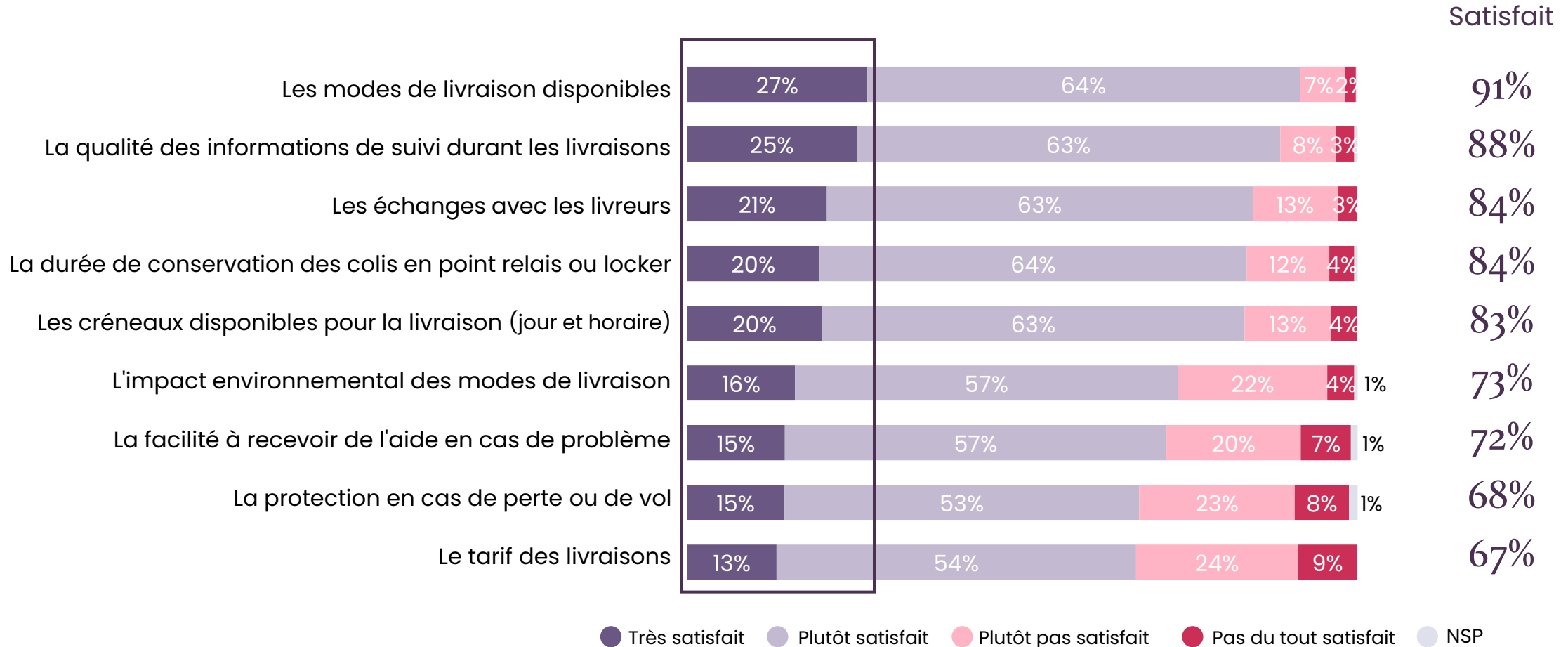
La satisfaction à l'égard des livraisons



944 personnes

Q. Dans le détail, êtes-vous satisfait ou non des aspects suivants, relatifs aux livraisons ?

Question posée uniquement à ceux qui se font livrer des colis, soit 93% de l'échantillon





La satisfaction à l'égard des livraisons



944
personnes

Q. Dans le détail, êtes-vous satisfait ou non des aspects suivants, relatifs aux livraisons ?

Question posée uniquement à ceux qui se font livrer des colis, soit 93% de l'échantillon

	% Satisfait	SEXE		AGE					STATUT		
		Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et plus	CSP+	CSP-	Inactif
Les modes de livraison disponibles	91%	93%	90%	90%	91%	87%	94%	94%	88%	91%	94%
La qualité des informations de suivi durant les livraisons	88%	90%	88%	84%	84%	89%	89%	91%	85%	90%	90%
Les échanges avec les livreurs	84%	85%	84%	77%	84%	81%	86%	89%	79%	84%	89%
La durée de conservation des colis en point relais ou locker	84%	85%	82%	84%	84%	80%	85%	85%	79%	85%	85%
Les créneaux disponibles pour la livraison (jour et horaire)	83%	82%	84%	84%	88%	78%	83%	85%	80%	85%	84%
L'impact environnemental des modes de livraison	73%	77%	70%	59%	79%	67%	78%	77%	72%	75%	73%
La facilité à recevoir de l'aide en cas de problème	72%	73%	70%	83%	70%	71%	68%	72%	69%	76%	70%
La protection en cas de perte ou de vol	68%	69%	66%	63%	72%	68%	63%	71%	63%	69%	70%
Le tarif des livraisons	67%	72%	63%	59%	71%	62%	70%	70%	68%	67%	66%

” La satisfaction à l’égard des livraisons



944
personnes

Q. Dans le détail, êtes-vous satisfait ou non des aspects suivants, relatifs aux livraisons ?

Question posée uniquement à ceux qui se font livrer des colis, soit 93% de l’échantillon

	% Satisfait	CATÉGORIE D'AGGLOMÉRATION					TYPE DE LOGEMENT		FRÉQUENCE DE RECOURS AUX LIVRAISONS	
		Commune rurale	2 000 à 19 999 habitants	20 000 à 99 999 habitants	100 000 habitants et plus	Agglomération parisienne	Maison	Appartement	Ont recours	...dont souvent
Les modes de livraison disponibles	91%	91%	93%	94%	89%	91%	92%	91%	91%	91%
La qualité des informations de suivi durant les livraisons	88%	86%	91%	91%	89%	85%	90%	85%	88%	87%
Les échanges avec les livreurs	84%	85%	85%	86%	86%	79%	85%	83%	84%	83%
La durée de conservation des colis en point relais ou locker	84%	86%	87%	86%	81%	78%	85%	81%	84%	83%
Les créneaux disponibles pour la livraison (jour et horaire)	83%	78%	86%	88%	82%	85%	83%	84%	83%	84%
L'impact environnemental des modes de livraison	73%	75%	72%	79%	71%	74%	75%	71%	73%	74%
La facilité à recevoir de l'aide en cas de problème	72%	71%	72%	70%	72%	72%	73%	69%	72%	71%
La protection en cas de perte ou de vol	68%	69%	67%	69%	67%	66%	69%	65%	68%	68%
Le tarif des livraisons	67%	65%	69%	67%	68%	67%	68%	64%	67%	68%

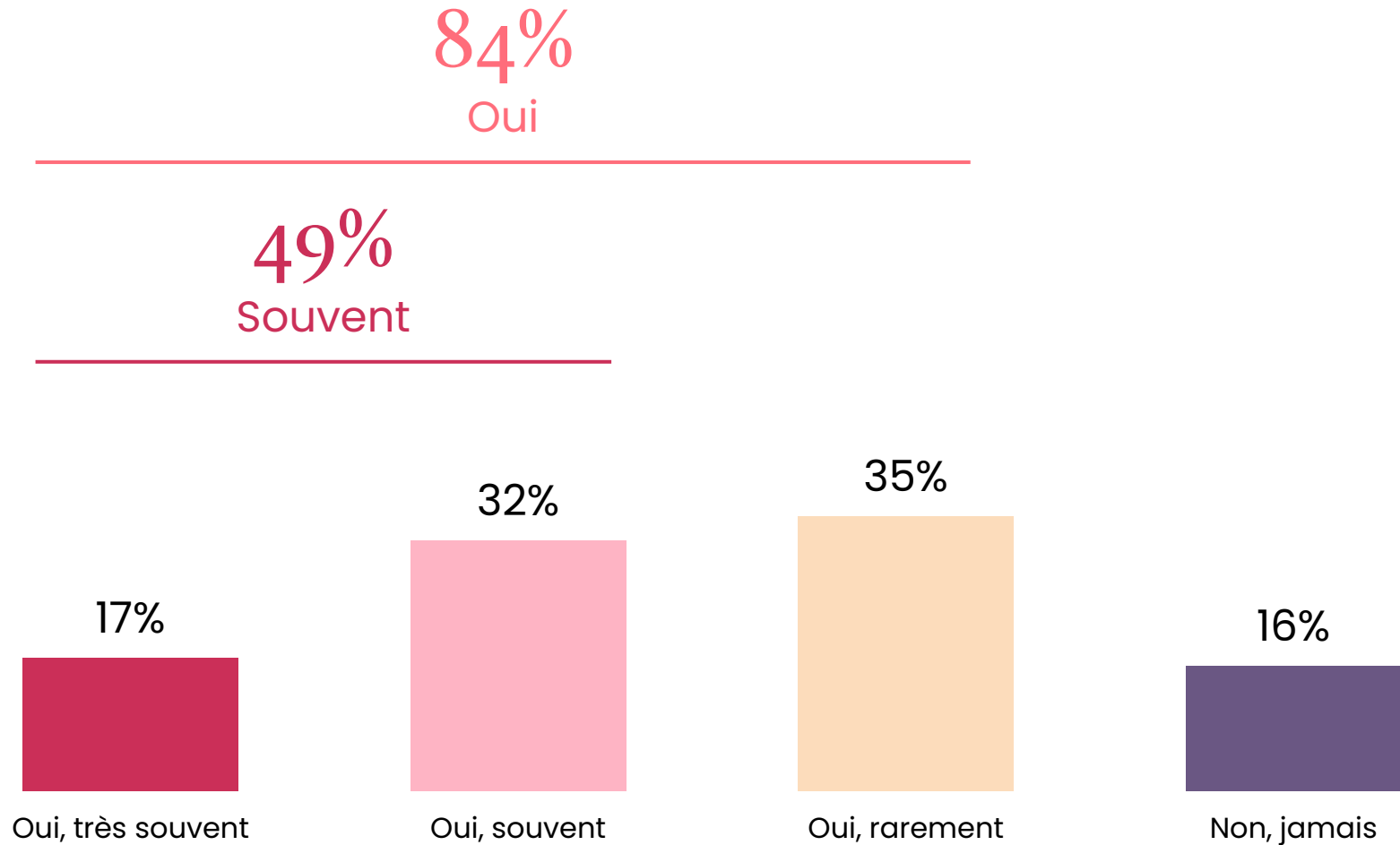


L'impact du prix de la livraison sur les décisions d'achat



1012
personnes

Q. Vous arrive-t-il de renoncer à un achat en raison du prix de la livraison ?





L'impact du prix de la livraison sur les décisions d'achat



1012
personnes

Q. Vous arrive-t-il de renoncer à un achat en raison du prix de la livraison ?

	% Total	SEXE		AGE					STATUT		
		Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et plus	CSP+	CSP-	Inactif
Sous-total Oui	84%	78%	88%	88%	86%	86%	85%	77%	85%	85%	81%
Sous-total Souvent	49%	41%	56%	71%	58%	52%	47%	33%	52%	54%	42%
...Oui, très souvent	17%	12%	22%	31%	18%	18%	16%	12%	18%	17%	16%
...Oui, souvent	32%	29%	34%	40%	40%	34%	31%	21%	34%	37%	26%
...Oui, rarement	35%	37%	32%	17%	28%	34%	38%	44%	33%	31%	39%
Non, jamais	16%	21%	12%	12%	14%	14%	15%	22%	15%	15%	18%



L'impact du prix de la livraison sur les décisions d'achat



1012
personnes

Q. Vous arrive-t-il de renoncer à un achat en raison du prix de la livraison ?

	% Total	CATÉGORIE D'AGGLOMÉRATION					TYPE DE LOGEMENT		FRÉQUENCE DE RECOURS AUX LIVRAISONS		
		Commune rurale	2 000 à 19 999 habitants	20 000 à 99 999 habitants	100 000 habitants et plus	Agglomération parisienne	Maison	Appartement	Ont recours	...dont souvent	Jamais
Sous-total Oui	84%	86%	78%	83%	85%	83%	83%	83%	85%	87%	67%
Sous-total Souvent	49%	45%	51%	40%	54%	47%	48%	48%	49%	53%	47%
...Oui, très souvent	17%	17%	16%	15%	19%	17%	16%	18%	17%	19%	19%
...Oui, souvent	32%	28%	35%	25%	35%	30%	32%	30%	32%	34%	28%
...Oui, rarement	35%	41%	27%	43%	31%	36%	35%	35%	36%	34%	20%
Non, jamais	16%	14%	22%	16%	15%	17%	16%	17%	15%	13%	33%



3

*L'évolution
attendus des
services de
livraison*

L'évolution des *prix*
de livraison

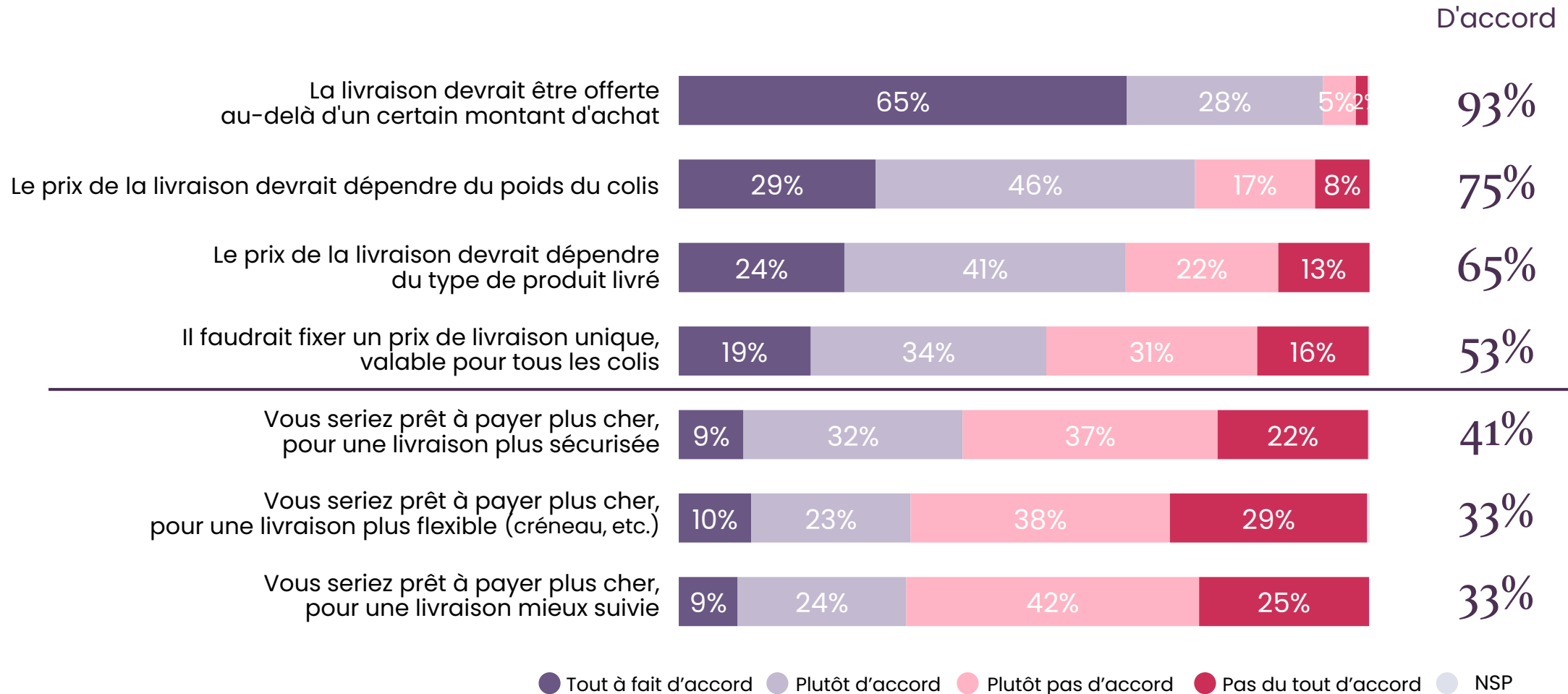


Le positionnement des Français à l'égard *du prix des livraisons*



1012
personnes

Q. Etes-vous d'accord ou non avec chacune des affirmations suivantes, relatives au prix des livraisons ?



” Le positionnement des Français à l’égard *du prix des livraisons*



1012
personnes

Q. Etes-vous d'accord ou non avec chacune des affirmations suivantes, relatives au prix des livraisons ?

	% D'accord	SEXE		AGE					STATUT		
		Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et plus	CSP+	CSP-	Inactif
La livraison devrait être offerte au-delà d'un certain montant d'achat	93%	93%	94%	92%	93%	91%	96%	94%	93%	93%	93%
Le prix de la livraison devrait dépendre du poids du colis	75%	75%	75%	79%	77%	66%	77%	78%	72%	73%	78%
Le prix de la livraison devrait dépendre du type de produit livré	65%	64%	65%	74%	68%	61%	65%	62%	65%	68%	62%
Il faudrait fixer un prix de livraison unique, valable pour tous les colis	53%	50%	56%	71%	67%	52%	51%	42%	58%	57%	48%
Vous seriez prêt à payer plus cher, pour une livraison plus sécurisée	41%	41%	41%	68%	57%	38%	30%	36%	44%	44%	36%
Vous seriez prêt à payer plus cher, pour une livraison plus flexible (créneau, etc.)	33%	32%	35%	75%	52%	30%	24%	19%	39%	40%	24%
Vous seriez prêt à payer plus cher, pour une livraison mieux suivie	33%	30%	35%	58%	50%	29%	22%	27%	35%	37%	29%

” Le positionnement des Français à l’égard *du prix des livraisons*



1012
personnes

Q. Etes-vous d'accord ou non avec chacune des affirmations suivantes, relatives au prix des livraisons ?

	% D'accord	CATÉGORIE D'AGGLOMÉRATION					TYPE DE LOGEMENT		FRÉQUENCE DE RECOURS AUX LIVRAISONS			RENONCE À UN ACHAT		
		Commune rurale	2 000 à 19 999 habitants	20 000 à 99 999 habitants	100 000 habitants et plus	Agglomération parisienne	Maison	Appartement	Ont recours	...dont souvent	Jamais	Oui	Souvent	Rarement / jamais
La livraison devrait être offerte au-delà d'un certain montant d'achat	93%	94%	92%	93%	94%	92%	95%	91%	94%	95%	81%	94%	95%	92%
Le prix de la livraison devrait dépendre du poids du colis	75%	73%	75%	78%	75%	72%	74%	75%	76%	77%	60%	75%	73%	76%
Le prix de la livraison devrait dépendre du type de produit livré	65%	65%	60%	65%	69%	62%	64%	65%	66%	68%	51%	65%	66%	64%
Il faudrait fixer un prix de livraison unique, valable pour tous les colis	53%	49%	51%	55%	56%	55%	51%	57%	53%	55%	53%	55%	63%	44%
Vous seriez prêt à payer plus cher, pour une livraison plus sécurisée	41%	37%	33%	46%	46%	43%	40%	44%	42%	46%	33%	41%	41%	41%
Vous seriez prêt à payer plus cher, pour une livraison plus flexible (créneau, etc.)	33%	31%	27%	33%	39%	36%	33%	35%	35%	39%	22%	35%	39%	29%
Vous seriez prêt à payer plus cher, pour une livraison mieux suivie	33%	30%	28%	34%	34%	39%	33%	33%	34%	38%	22%	33%	36%	30%

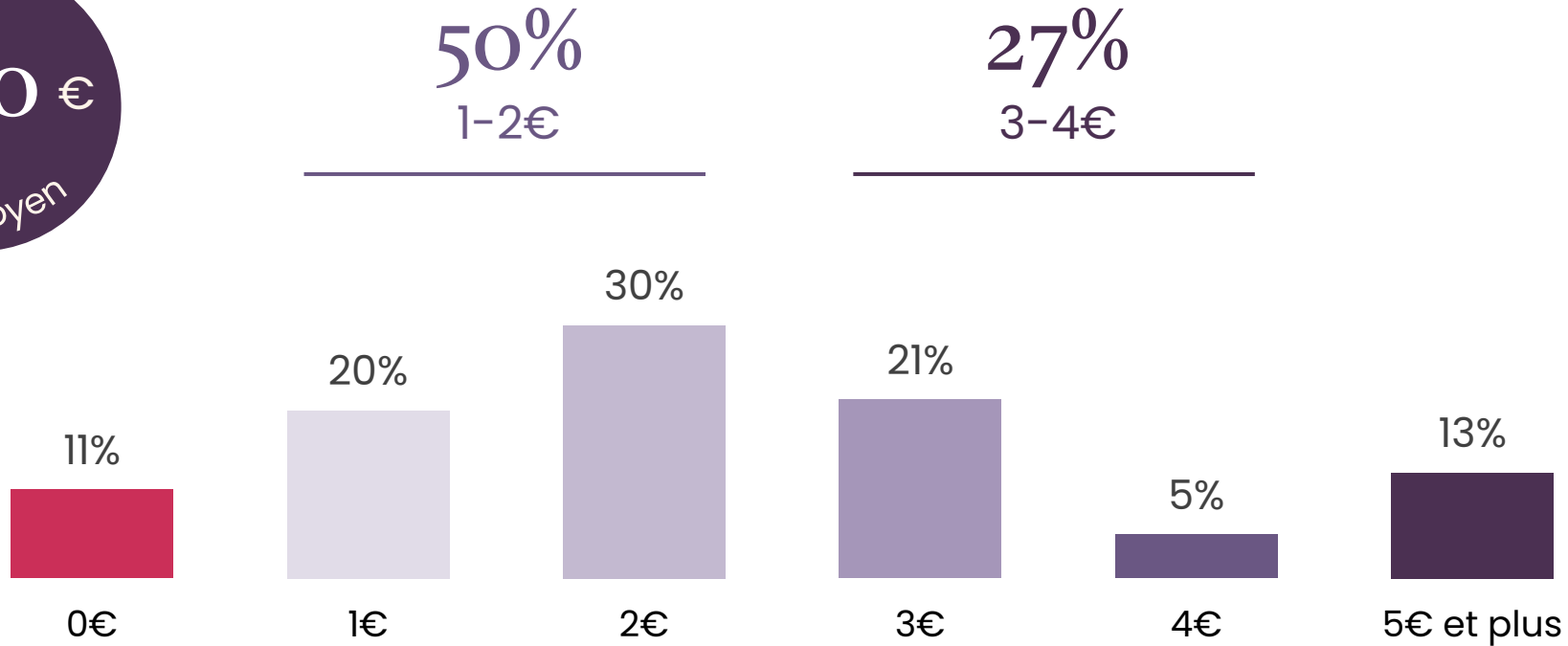
” *Le juste prix pour les petits colis*



1012
personnes

Q. Quel prix vous semblerait juste pour la livraison ... **d'un petit colis (jusqu'à 1kg) ?**

2,80 €
Prix moyen



” *Le juste prix pour les petits colis*



1012
personnes

Q. Quel prix vous semblerait juste pour la livraison ... **d'un petit colis (jusqu'à 1kg) ?**

	% Total	SEXE		AGE					STATUT		
		Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et plus	CSP+	CSP-	Inactif
0€	11%	11%	10%	4%	8%	10%	14%	11%	12%	11%	9%
Sous-total 1-2€	50%	45%	55%	58%	64%	53%	44%	43%	52%	52%	47%
1€	20%	19%	21%	21%	29%	26%	12%	16%	23%	20%	18%
2€	30%	27%	33%	36%	35%	27%	32%	26%	29%	32%	29%
Sous-total 3-4€	27%	28%	25%	14%	20%	28%	30%	31%	26%	25%	28%
3€	21%	22%	21%	11%	17%	25%	24%	22%	23%	20%	21%
4€	5%	6%	4%	3%	3%	3%	6%	8%	3%	5%	7%
Sous-total 5€ et plus	13%	16%	10%	24%	8%	9%	11%	15%	10%	12%	16%
Moyenne	2,80€	2,80€	2,80€	4,80€	2,20€	2,60€	2,50€	2,80€	2,40€	2,50€	3,30€

” Le juste prix pour les *petits colis*



1012
personnes

Q. Quel prix vous semblerait juste pour la livraison ... ?

	% Total	CATÉGORIE D'AGGLOMÉRATION					TYPE DE LOGEMENT		FRÉQUENCE DE RECOURS AUX LIVRAISONS	
		Commune rurale	2 000 à 19 999 habitants	20 000 à 99 999 habitants	100 000 habitants et plus	Agglomération parisienne	Maison	Appartement	Ont recours	...dont souvent
0€	11%	8%	10%	9%	11%	16%	10%	12%	10%	9%
Sous-total 1-2€	50%	48%	43%	59%	54%	48%	48%	54%	50%	51%
1€	20%	14%	20%	28%	25%	12%	18%	24%	20%	19%
2€	30%	34%	24%	31%	29%	36%	30%	31%	30%	32%
Sous-total 3-4€	27%	35%	31%	23%	24%	18%	30%	20%	27%	28%
3€	21%	28%	25%	18%	19%	15%	25%	16%	21%	23%
4€	5%	6%	7%	5%	5%	3%	5%	5%	5%	5%
Sous-total 5€ et plus	13%	10%	15%	9%	11%	19%	12%	13%	13%	12%
Moyenne	2,80€	2,80€	3€	2,30€	2,60€	3,20€	2,80€	2,70€	2,80€	2,80€



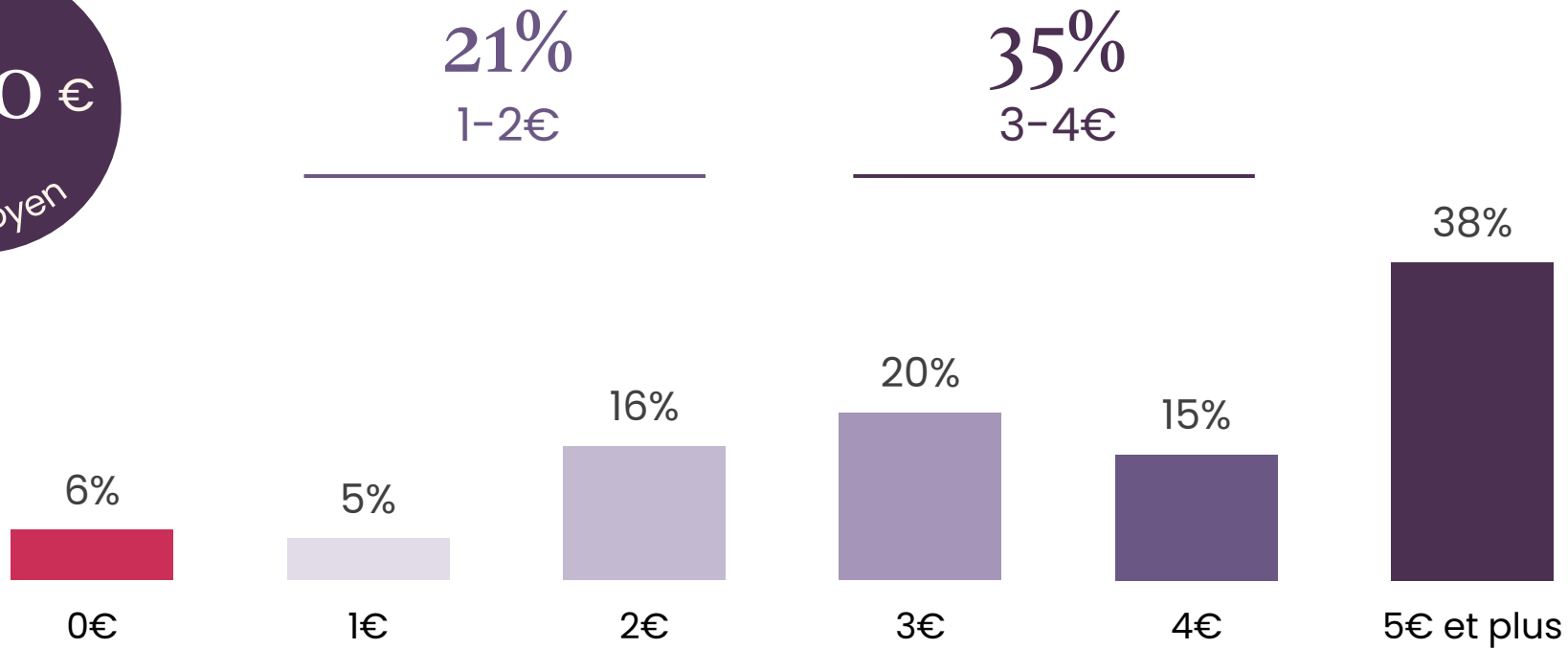
Le juste prix pour les colis de taille moyenne



1012
personnes

Q. Quel prix vous semblerait juste pour la livraison ... d'un colis de taille moyenne (1 à 5kg) ?

4,60 €
Prix moyen





Le juste prix pour les colis de taille moyenne



1012
personnes

Q. Quel prix vous semblerait juste pour la livraison ... d'un colis de taille moyenne (1 à 5kg) ?

	% Total	SEXE		AGE					STATUT		
		Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et plus	CSP+	CSP-	Inactif
0€	6%	6%	5%	2%	4%	6%	6%	7%	7%	5%	5%
Sous-total 1-2€	21%	20%	22%	23%	28%	24%	18%	17%	25%	22%	18%
1€	5%	5%	6%	8%	3%	7%	4%	5%	5%	5%	6%
2€	16%	15%	16%	15%	25%	17%	14%	11%	20%	17%	12%
Sous-total 3-4€	35%	29%	41%	36%	39%	40%	31%	33%	34%	34%	36%
3€	20%	16%	25%	24%	21%	22%	17%	20%	18%	21%	21%
4€	15%	13%	17%	12%	18%	18%	14%	13%	15%	13%	15%
Sous-total 5€ et plus	38%	45%	32%	39%	29%	30%	45%	43%	35%	39%	40%
5€	21%	25%	17%	13%	14%	19%	28%	22%	20%	23%	20%
Moyenne	4,40€	4,70€	4,10€	5,40€	3,90€	4,10€	4,10€	4,70€	4,20€	4,10€	4,70€



Le juste prix pour les colis de taille moyenne



1012
personnes

Q. Quel prix vous semblerait juste pour la livraison ... d'un colis de taille moyenne (1 à 5kg) ?

	% Total	CATÉGORIE D'AGGLOMÉRATION					TYPE DE LOGEMENT		FRÉQUENCE DE RECOURS AUX LIVRAISONS	
		Commune rurale	2 000 à 19 999 habitants	20 000 à 99 999 habitants	100 000 habitants et plus	Agglomération parisienne	Maison	Appartement	Ont recours	...dont souvent
0€	6%	3%	8%	5%	5%	9%	5%	6%	5%	4%
Sous-total 1-2€	21%	17%	17%	25%	27%	17%	20%	23%	21%	21%
1€	5%	6%	6%	4%	6%	4%	6%	5%	5%	4%
2€	16%	11%	11%	21%	21%	13%	14%	18%	16%	17%
Sous-total 3-4€	35%	43%	28%	36%	33%	38%	34%	37%	35%	37%
3€	20%	23%	16%	20%	19%	25%	18%	24%	21%	21%
4€	15%	20%	12%	16%	13%	13%	16%	13%	15%	15%
Sous-total 5€ et plus	38%	38%	47%	33%	36%	36%	40%	34%	39%	38%
5€	21%	22%	27%	20%	18%	17%	22%	19%	21%	21%
Moyenne	4,40€	4,40€	4,40€	4,10€	4,20€	4,80€	4,50€	4,20€	4,40€	4,50€

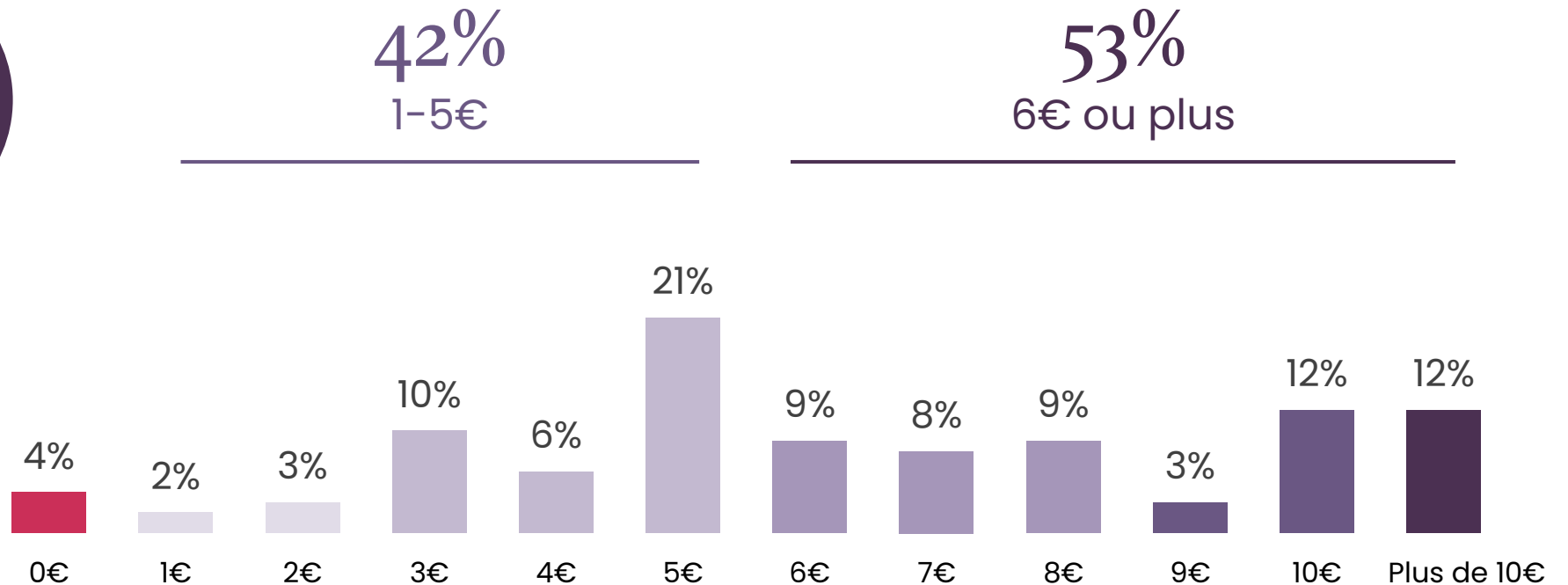
” *Le juste prix pour les gros colis*



1012
personnes

Q. Quel prix vous semblerait juste pour la livraison ...**d'un gros colis (5 à 30kg) ?**

7,40 €
Prix moyen



” Le juste prix pour les gros colis



1012
personnes

Q. Quel prix vous semblerait juste pour la livraison ...d'un gros colis (5 à 30kg) ?

	% Total	SEXE		AGE					STATUT		
		Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et plus	CSP+	CSP-	Inactif
0€	4%	5%	4%	2%	3%	5%	4%	6%	5%	4%	4%
Sous-total 1-5€	42%	39%	45%	40%	53%	48%	35%	37%	43%	46%	39%
1€	2%	2%	3%	3%	2%	4%	1%	3%	2%	2%	3%
2€	3%	3%	3%	3%	5%	4%	4%	2%	3%	4%	3%
3€	10%	9%	10%	9%	14%	13%	7%	8%	11%	11%	8%
4€	6%	6%	7%	3%	9%	6%	7%	6%	6%	7%	6%
5€	21%	19%	22%	22%	23%	22%	18%	19%	21%	22%	20%
Sous-total 6€ et plus	53%	56%	51%	58%	43%	46%	60%	57%	52%	50%	57%
6€	9%	6%	11%	7%	9%	11%	9%	6%	10%	7%	8%
7€	8%	8%	9%	8%	8%	8%	10%	8%	8%	9%	8%
8€	9%	10%	8%	5%	4%	11%	12%	10%	9%	9%	9%
9€	3%	4%	3%	4%	2%	1%	6%	4%	3%	4%	3%
10€	12%	14%	10%	16%	12%	7%	11%	17%	13%	9%	14%
Plus de 10€	12%	15%	8%	19%	8%	8%	12%	13%	9%	12%	14%
Moyenne	7,40€	7,80€	7,10€	10,70€	6,50€	6,50€	7,20€	7,80€	7€	7,10€	8,10€

” Le juste prix pour les gros colis



1012
personnes

Q. Quel prix vous semblerait juste pour la livraison ...d'un gros colis (5 à 30kg) ?

	% Total	CATÉGORIE D'AGGLOMÉRATION					TYPE DE LOGEMENT		FRÉQUENCE DE RECOURS AUX LIVRAISONS	
		Commune rurale	2 000 à 19 999 habitants	20 000 à 99 999 habitants	100 000 habitants et plus	Agglomération parisienne	Maison	Appartement	Ont recours	...dont souvent
0€	4%	2%	6%	6%	3%	8%	4%	5%	4%	3%
Sous-total 1-5€	42%	41%	32%	46%	48%	42%	40%	46%	42%	41%
1€	2%	3%	1%	1%	4%	2%	2%	2%	2%	2%
2€	3%	5%	4%	4%	2%	2%	4%	3%	3%	3%
3€	10%	7%	8%	14%	11%	8%	9%	10%	10%	10%
4€	6%	5%	4%	7%	7%	8%	6%	7%	6%	5%
5€	21%	21%	15%	20%	24%	21%	19%	23%	20%	21%
Sous-total 6€ et plus	53%	57%	61%	49%	49%	51%	56%	49%	54%	56%
6€	9%	12%	6%	7%	8%	8%	9%	8%	9%	9%
7€	8%	9%	11%	3%	9%	9%	9%	8%	9%	9%
8€	9%	12%	13%	10%	6%	5%	10%	7%	10%	10%
9€	3%	3%	5%	4%	3%	3%	4%	2%	4%	4%
10€	12%	10%	15%	12%	13%	10%	13%	10%	12%	13%
Plus de 10€	12%	11%	10%	12%	10%	16%	11%	13%	12%	11%
Moyenne	7,40€	7,10€	7,50€	7,50€	6,90€	8,80€	7,20€	7,80€	7,50€	7,60€

*Le renforcement de
la sécurité des
livraisons*



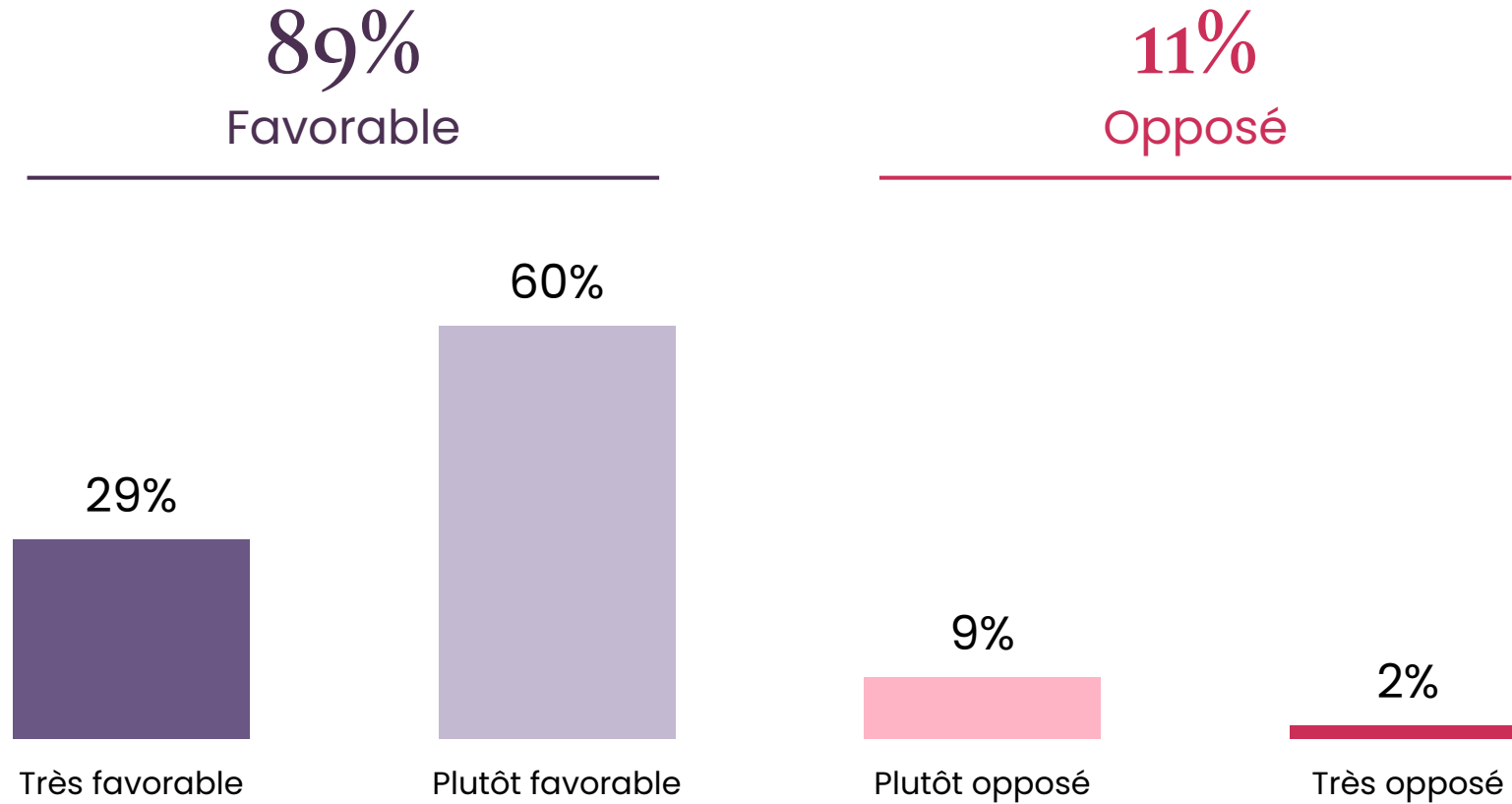


L'adhésion aux mesures de *renforcement de la sécurité des livraisons*



1012
personnes

Q. Êtes-vous favorable ou opposé à la mise en place de dispositifs visant à renforcer la sécurité des livraisons de colis ?





L'adhésion aux mesures de *renforcement de la sécurité des livraisons*



1012
personnes

Q. Êtes-vous favorable ou opposé à la mise en place de dispositifs visant à renforcer la sécurité des livraisons de colis ?

	% Total	SEXE		AGE					STATUT		
		Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et plus	CSP+	CSP-	Inactif
Sous-total Favorable	89%	89%	88%	87%	86%	89%	91%	90%	90%	88%	89%
...Très favorable	29%	26%	31%	42%	33%	27%	30%	22%	32%	33%	24%
...Plutôt favorable	60%	63%	57%	45%	53%	62%	61%	68%	58%	55%	65%
Sous-total Opposé	11%	11%	12%	13%	13%	11%	9%	10%	9%	12%	11%
...Plutôt opposé	9%	8%	9%	7%	8%	9%	8%	9%	8%	10%	8%
...Très opposé	2%	3%	3%	6%	5%	2%	1%	1%	1%	2%	3%



L'adhésion aux mesures de *renforcement de la sécurité des livraisons*



1012
personnes

Q. Êtes-vous favorable ou opposé à la mise en place de dispositifs visant à renforcer la sécurité des livraisons de colis ?

	% Total	CATÉGORIE D'AGGLOMÉRATION					TYPE DE LOGEMENT		FRÉQUENCE DE RECOURS AUX LIVRAISONS		
		Commune rurale	2 000 à 19 999 habitants	20 000 à 99 999 habitants	100 000 habitants et plus	Agglomération parisienne	Maison	Appartement	Ont recours	...dont souvent	Jamais
Sous-total Favorable	89%	87%	86%	88%	89%	94%	88%	90%	90%	90%	78%
...Très favorable	29%	24%	24%	32%	32%	31%	25%	36%	29%	30%	29%
...Plutôt favorable	60%	63%	62%	56%	57%	63%	63%	54%	61%	60%	49%
Sous-total Opposé	11%	13%	13%	12%	11%	6%	12%	10%	10%	10%	22%
...Plutôt opposé	9%	11%	10%	8%	8%	4%	9%	8%	8%	8%	14%
...Très opposé	2%	2%	3%	4%	3%	2%	3%	2%	2%	2%	8%



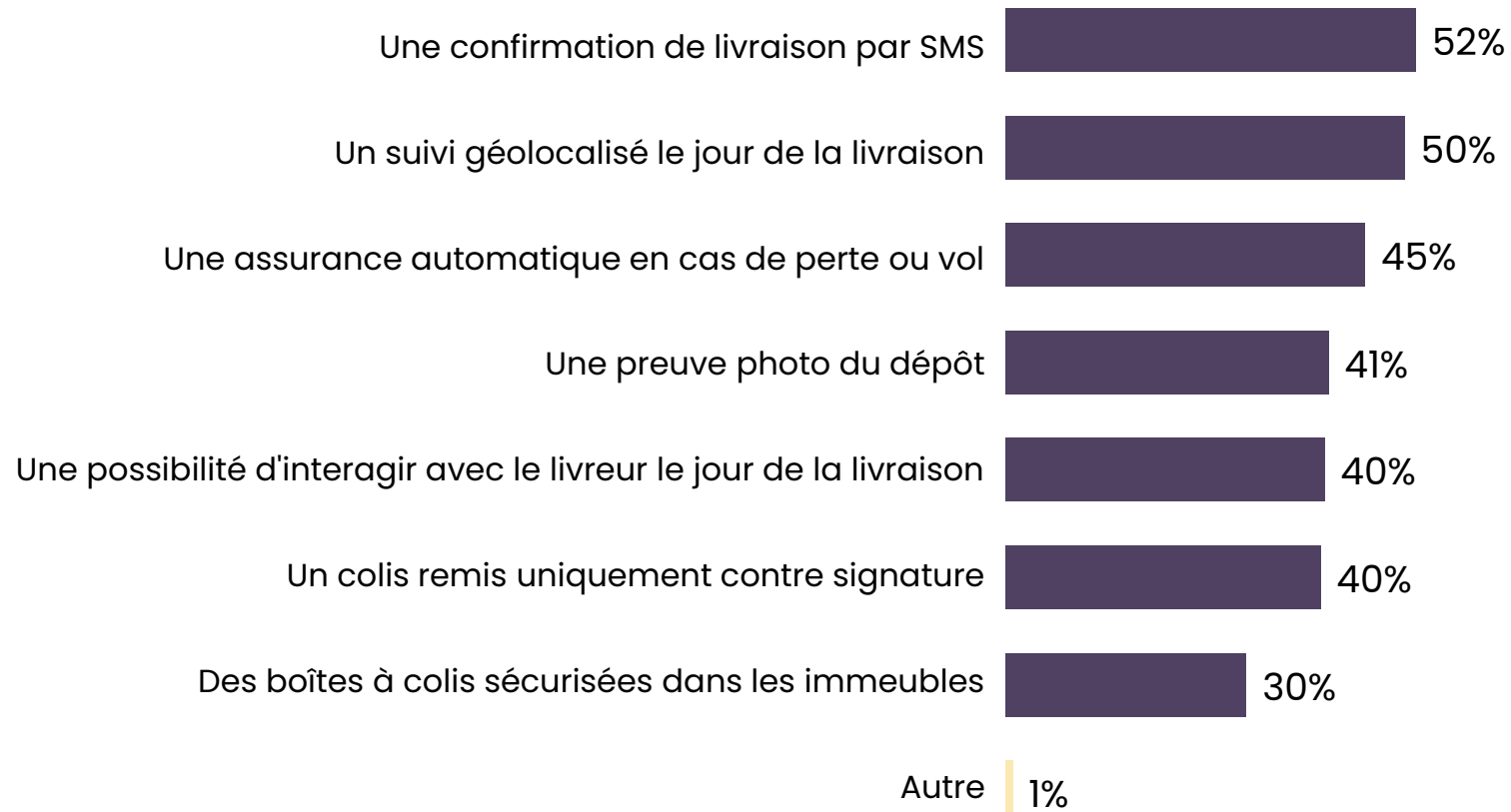
Les solutions envisagées pour renforcer la sécurité des livraisons



1012
personnes

Q. Dans la liste suivante, quels sont les dispositifs qu'il faudrait mettre en place pour sécuriser les livraisons ?

Plusieurs réponses possibles, total supérieur à 100%





Les solutions envisagées pour renforcer la sécurité des livraisons



1012
personnes

Q. Dans la liste suivante, quels sont les dispositifs qu'il faudrait mettre en place pour sécuriser les 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 plus	CSP+	CSP-	Inactif
Une confirmation de livraison par SMS	52%	48%	55%	59%	44%	49%	50%	58%	47%	51%	57%
Un suivi géolocalisé le jour de la livraison	50%	51%	50%	45%	55%	48%	55%	48%	53%	50%	49%
Une assurance automatique en cas de perte ou vol	45%	46%	45%	53%	38%	44%	50%	43%	49%	44%	44%
Une preuve photo du dépôt	41%	36%	45%	48%	46%	40%	40%	36%	44%	42%	38%
Une possibilité d'interagir avec le livreur le jour de la livraison	40%	41%	40%	37%	37%	32%	44%	49%	41%	34%	45%
Un colis remis uniquement contre signature	40%	42%	38%	40%	38%	32%	43%	44%	34%	41%	43%
Des boîtes à colis sécurisées dans les immeubles	30%	24%	36%	32%	38%	37%	30%	19%	36%	36%	23%
Autre	1%	1%	1%	-	2%	1%	1%	1%	1%	-	1%



Les solutions envisagées pour renforcer la sécurité des livraisons



1012
personnes

Q. Dans la liste suivante, quels sont les dispositifs qu'il faudrait mettre en place pour sécuriser les livraisons ?

Plusieurs réponses possibles, total supérieur à 100%

	% Total	CATÉGORIE D'AGGLOMÉRATION					TYPE DE LOGEMENT		FRÉQUENCE DE RECOURS AUX LIVRAISONS			MISE EN PLACE DE DISPOSITIFS SÉCURITÉ	
		Commune rurale	2 000 à 19 999 habitants	20 000 à 99 999 habitants	100 000 habitants et plus	Agglomération parisienne	Maison	Appartement	Ont recours	...dont souvent	Jamais	Favorable	Opposé
Une confirmation de livraison par SMS	52%	50%	53%	54%	51%	52%	50%	55%	52%	55%	45%	54%	37%
Un suivi géolocalisé le jour de la livraison	50%	46%	51%	49%	54%	51%	49%	52%	52%	51%	34%	53%	30%
Une assurance automatique en cas de perte ou vol	45%	47%	46%	44%	44%	47%	45%	46%	46%	47%	43%	47%	31%
Une preuve photo du dépôt	41%	43%	40%	38%	43%	36%	43%	38%	42%	43%	31%	42%	29%
Une possibilité d'interagir avec le livreur le jour de la livraison	40%	43%	38%	40%	41%	39%	41%	39%	41%	42%	36%	42%	27%
Un colis remis uniquement contre signature	40%	40%	35%	43%	43%	36%	41%	38%	39%	37%	45%	42%	25%
Des boîtes à colis sécurisées dans les immeubles	30%	21%	22%	32%	35%	42%	23%	43%	31%	32%	26%	32%	22%
Autre	1%	2%	-	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%

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

Anne-Laure Marchal

Directrice du département
Corporate et enjeux d'opinion

almarchal@opinion-way.com

Amélie Marmuse

Cheffe de projets

amarmusel@opinion-way.com

esomar Corporate 2026

