



**La crise sanitaire a indubitablement impacté les habitudes de livraison
J-2 avant les soldes d'été :
Selon un sondage Opinionway inédit,
la livraison en point relais continue de séduire**

Paris, le xx mai 2021 – La crise sanitaire a indubitablement impacté les habitudes de livraison des Français. Si la livraison à domicile a naturellement progressé (un tiers des français se font davantage livrer chez eux qu'avant la crise), qu'en est-il de la livraison en relais ? La fermeture des commerces a-t-elle freiné l'engouement des français pour ce mode de livraison ? Bien au contraire. Selon un sondage Opinionway inédit, la livraison en relais séduit toujours autant (84% des français ont utilisé les points relais), voire plus, puisque 17% des français affirment même l'utiliser plus qu'avant. Un mode de livraison souple qui a particulièrement convaincu les plus jeunes (18 – 24 ans) : 26% déclarent l'utiliser plus qu'avant le début de la crise. Mais pourquoi la livraison en relais colis continue-t-elle de séduire ? Zoom sur une tendance de livraison qui se maintient d'année en année et qui sait répondre aux attentes des français.

La livraison en point relais : plus utilisée pendant et après la crise

La livraison en relais reste toujours l'un des modes de livraison préférés des Français. **84%** des français se sont tournés vers la livraison en relais pendant la crise sanitaire. Ce sont en particulier les 18-24 ans (26%), les 35-49 ans (22%) et les femmes (20%) qui ont plus utilisé livraison en relais depuis le début de la pandémie.



Pourquoi un tel engouement ?

- La livraison en point relais est principalement utilisée pour ses tarifs moins élevés (**56%**), particulièrement par les français âgés de 25 à 49 ans (62%) et les catégories socio-professionnelles populaires (67%).
- La facilité du retrait du colis (**48%**), les horaires de réception et de retrait plus amples (**34%**) arrivent ensuite. Ces deux critères sont plus élevés pour les personnes âgées de 35 à 49 ans (50% et 36%), les personnes âgées (55% et 36%), et pour les catégories socio-professionnelles aisées (54% et 37%).
Concernant la facilité de retrait, le sondage Opinionway démontre également qu'il s'agit d'un critère plus important pour les citadins (54% pour les habitants de villes de plus de 100000 personnes).
- Enfin, le soutien des commerces de proximité qu'elle permet (**32%**), critère plus important pour les communes rurales (35% contre 31% pour les villes de plus de 100 000 habitants).

- Autres critères : la rapidité des délais de réception (24%), le contact humain (15%) et la découverte de nouveaux commerces (11%) sont également mentionnés et plus plébiscités par les habitants des grandes villes que dans les plus petites villes et communes rurales.

Et après la crise ? Les nouvelles habitudes acquises pendant la crise sont amenées à persister dans le temps. En effet, les français conserveront ce nouveau rythme de livraison une fois la crise sanitaire terminée : 75% des personnes interrogées affirment qu'une fois la crise sanitaire terminée, ils continueront de se faire livrer en relais autant que maintenant. Et 12% vont même l'utiliser encore plus fréquemment. Le début des soldes d'été commencent le 30 juin, les français ont une bonne raison de se faire livrer en points relais !



« La crise sanitaire a eu impact important sur le secteur de la logistique et du e-commerce. Depuis plus d'un an, nous sommes attachés à accompagner les français ET les commerçants pour faire face, ensemble. En effet, si les périodes de confinement et de fermetures des commerces ont favorisé ponctuellement la livraison à domicile, nous voyons que la livraison en point relais se maintient et séduit même de plus en plus de français. Et toujours selon Opinionway, les avantages des points relais (proximité, horaires d'ouvertures, choix, etc.) font que les français ont l'intention de garder leurs habitudes après la crise. Il est primordial pour Relais Colis de proposer différentes solutions de livraison pour répondre au quotidien qui diffère d'un français à l'autre » explique Jean-Sébastien Leridon, Directeur Général de Relais Colis.

A propos de Relais Colis :

Inventeur du concept de livraison en relais de proximité dès 1983, Relais Colis est le 1er réseau de livraison aux particuliers en Relais et à Domicile. Riche de plus de 50 ans d'expérience, Relais Colis est le partenaire de nombreux acteurs leaders du e-commerce, et depuis l'annonce de son plan de transformation Relais Colis répond aussi aux problématiques de nouveaux acteurs : ceux des petits et moyens e-commerçants et des particuliers. Désormais Relais Colis propose une gamme complète de solutions toujours plus innovantes alliant livraison en points de proximité, livraison entre particuliers et livraison à domicile pour les colis plus lourds et volumineux. Dans une volonté d'être toujours à la pointe en matière de services et d'expérience client pour la livraison, Relais Colis n'hésite pas à investir dans les technologies pour répondre aux enjeux du marché : Relais Colis a développé de nouvelles solutions de connexion et des outils de traçabilité performants et efficaces, accessibles pour ses clients et de nouvelles plateformes mécanisées pour livrer plus et plus vite. En 2020, Relais Colis, c'est près de 45 millions de colis livrés par an, dont 2 millions à domicile, un réseau intégré de 4 hubs nationaux, 22 agences régionales, 5.200 commerçants de proximité en France métropolitaine. Relais Colis est une société du Groupe New R, co-présidé par Nathalie Balla et Eric Courteille. Plus d'information sur www.relaiscolis.com

Contact presse

Agence Etycom – Aelya Noiret – a.noiret@etycom.fr / 06 52 03 13 47