



COMMUNIQUE DE PRESSE

AVRIL 2019

SprintProject et GS1 France publient l'édition 2019 du Baromètre « Services à la livraison : réalités sur les attentes des Français »

Sous l'impulsion de nouveaux modes de consommation, la supply chain fait face à des mutations profondes.

Afin d'apporter des réponses concrètes, SprintProject, en partenariat avec GS1 France, publie chaque année une étude menée par OpinionWay permettant d'observer l'évolution des attentes et usages des consommateurs en matière de service à la livraison.

En 2018, après une première édition du baromètre « Services à la livraison : réalité sur les attentes des Français » saluée par les professionnels, SprintProject et GS1 France dévoilent l'édition 2019 de cette étude qui compare pour la première fois les usages de livraison des consommateurs sur Internet et en magasins physiques.

Les informations clés du baromètre en 2019 :

- **La proportion de Français achetant en ligne se stabilise**, voire décroît légèrement pour certains produits.
- Les intentions pour les douze mois à venir sont plus élevées que les usages actuels s'agissant de la **livraison chez un tiers** (39% pour 28% aujourd'hui), de la **livraison en consigne** (27% pour 17%), la **livraison géolocalisée** (24% pour 12%), la **livraison sur le lieu de travail** (23% pour 19%) et **en consigne sous forme de casier réfrigéré** (19% pour 9%).
- Moins d'un tiers des Français ont l'intention de recourir dans les douze prochains mois à la **livraison en 2 heures, en 1 heure, ou en 30 minutes, en étage et le dimanche**.
- **L'abonnement permettant de bénéficier de meilleures conditions à chaque acte d'achat comme Amazon Prime** intéresse 60% des Français, mais seulement 15% d'entre eux sont prêts à payer plus cher pour en bénéficier.
- Trois propositions peinent à intéresser une majorité. C'est le cas de la **livraison en mobilité**, sur le lieu de déplacement (46% sont intéressés, contre 53% et 6% seulement seraient prêts à payer plus cher), la **livraison dans le coffre de**

Toute publication totale ou partielle doit impérativement utiliser la mention complète suivante :
« Sondage **OpinionWay** pour **SprintProject** et **GS1 France** »

voiture (37% sont intéressés contre 62% qui ne sont pas intéressés) et **la livraison à domicile grâce à une serrure connectée** (31% contre 68%).

- 66% des interviewés font soit plus (11%) soit autant confiance (55%) à un site étranger qu'à un site français quant à **la qualité des produits** (contre 33% qui leurs font moins confiance). Il en va de même s'agissant de **la qualité de la livraison** (10% font plus confiance aux sites étrangers et 56% « autant », contre 33% « moins confiance » qu'aux sites français).
- Concernant **la sécurité des données numériques**, 45% font plus confiance aux sites français qu'aux sites étrangers.
- Lors de l'achat en magasin de produits, service et accessoires high-tech neufs, 18% utilisent déjà la livraison, **47% ne l'utilisent pas parce qu'elle n'est pas proposée**.
- 64% des Français disent **avoir l'intention d'utiliser la possibilité de déballer le colis devant le livreur** pour vérifier son contenu alors que 34% seulement le font aujourd'hui.
- Les résidents des grandes villes (28%), et notamment les Parisiens (40%), sont prêts à **payer plus pour voir leur matériel installé**.
- 44% disent vouloir utiliser **la livraison sur rendez-vous dans des créneaux de 2 heures** alors que seulement 25% l'utilisent aujourd'hui.

Méthodologie :

Cette étude a été réalisée par OpinionWay pour SprintProject et GS1 France du **1^{er} au 13 février 2019** par **questionnaire autoadministré en ligne** sur système CAWI, auprès d'un **échantillon de 2011 personnes**, représentatif de la **population française âgée de 18 ans et plus**, constitué selon la méthode des quotas, au regard des critères de sexe, d'âge, de catégorie socio-professionnelle, de catégorie d'agglomération et de région de résidence.

OpinionWay précise que les résultats de ce sondage doivent être lus en tenant compte des marges d'incertitude : **1 à 2,2 points au plus** pour un échantillon de 2000 répondants.

A propos de SprintProject

SprintProject, est la cellule d'open innovation mutualisée de la filière supply chain.

Ambassadeur de la « smart supply », **SprintProject** assure une veille systématique de l'innovation mondiale dans la filière, analyse les startups à plus fort potentiel et accompagne la collaboration entre les grands groupes et les sociétés innovantes.



Parallèlement, **SprintProject** met en œuvre, pour le compte de ses clients, différents outils (programme de recherche / Lab consommateurs / Learning Expeditions...) au service d'une meilleure lecture de l'avenir des métiers.

www.sprint-project.com

Contact presse :

Coralie LOUBOUTIN

Port : +33 (0)7. 88.17.88.05

c.louboutin@sprint-project.com

A propos de GS1 France

GS1 est l'organisation mondiale de standardisation, neutre et à but non lucratif, créée par les entreprises pour faciliter l'échange d'information et le commerce. Avec plus de 42 000 entreprises adhérentes en France, de toute taille et de tout secteur et 1,5 million dans le monde, GS1 offre un véritable espace de collaboration leur permettant de définir et d'adopter des règles communes – des standards - qui profitent à tous. Elles peuvent ainsi mieux vendre et digitaliser leurs produits, automatiser leurs transactions, optimiser leur logistique et améliorer la traçabilité des flux.

Avec les standards GS1, les entreprises identifient de façon unique et internationale leurs produits, lieux, assets, tout au long de leur cycle de vie, quel que soit le canal de vente. C'est un langage commun qui fluidifie et sécurise le partage d'information avec tous leurs partenaires et clients partout dans le monde.

On a tous intérêt à parler le même langage.

www.gs1.fr

Contact presse :

Julien HUTTON

Tel : +33 (0)1.40.22.17.62 / Port : +33 (0)6 24.29.32.52

Julien.hutton@gs1fr.org