

Étude Audirep pour Mondial Relay

LIVRAISON HORS DOMICILE : UNE ALTERNATIVE DURABLE A LA LIVRAISON A DOMICILE

En France, le transport de marchandises lié aux flux du commerce en ligne représente 8% des émissions de gaz à effet de serre (GES)¹. Dans un contexte de préoccupations environnementales croissantes, et ce malgré un secteur toujours florissant, les consommateurs français cherchent de plus en plus à réduire l'impact environnemental de leurs achats.

Une étude menée par Audirep pour Mondial Relay révèle les nouvelles attentes des consommateurs en matière de responsabilité sociétale des entreprises (RSE) et leur comportement concernant la réception et la livraison de colis.

La livraison hors-domicile, plus respectueuse de l'environnement

Si **9 Français sur 10** déclarent avoir **reçu et / ou envoyé un colis** au cours des 12 derniers mois, **plus d'un tiers ont déjà fait l'expérience d'un échec de livraison à domicile** sur les 6 derniers mois. Un constat alarmant qui met en évidence la nécessité de reprogrammer les livraisons : **56 %** des colis ont dû **être redirigés hors domicile vers un Point Relais®, un Locker** ou un bureau de poste, après un échec de livraison, entraînant un déplacement supplémentaire. De plus, 48 % des Français interrogés utilisent leur véhicule en cas de relivraison en point de proximité. Ce phénomène a un double impact : **il augmente les émissions de gaz à effet de serre et aggrave la congestion du trafic urbain.**

La LAD², bien que populaire parmi les personnes de plus de 65 ans, est de moins en moins favorisée par les jeunes générations. Les consommateurs de 18 à 35 ans, urbains et CSP+, sont particulièrement engagés en matière de RSE et **privilégient les solutions de livraisons hors domicile**, plus écologiques et adaptées à leur mode de vie. Selon le rapport Eco CO2 de Mondial Relay publié en 2023, la livraison hors-domicile permettrait de réduire d'un tiers les émissions de gaz à effet de serre par rapport à une livraison à domicile sur le dernier kilomètre³.

Pour l'envoi de colis, la LHD⁴ reste majoritaire. 69 % des sondés ont récemment utilisé un Point Relais®, notamment grâce à **l'essor du marché de la seconde main**. En effet, 77 % des Français déclarent acheter ou vendre des articles d'occasion, Mondial Relay est considéré comme **le transporteur de référence de la seconde main**, avec une perception positive de la part des consommateurs.

¹ Source CGDD - 2021.

² Ndla : LAD, Livraison à Domicile

³ Etude OpinionWay - En prenant en considération l'impact des habitudes des déplacements des particuliers concernant les retraits de colis

⁴ Ndla : LHD, Livraison Hors Domicile

Décongestionner le trafic routier via la livraison hors-domicile

Aujourd'hui et au total, **¾ des Français utilisent les relais commerçants et / ou Lockers pour la réception et l'envoi de leurs colis**, permettant ainsi de mobiliser, selon le rapport Eco CO2, 5,3 fois moins de véhicules qu'en livraison à domicile.

Cependant, la question de la mobilité reste cruciale, car 57 % des utilisateurs se déplacent en voiture pour récupérer leurs colis et jusqu'à 82 % en milieu rural. Les acteurs de la livraison doivent donc encourager l'usage de modes de transport doux pour maximiser les bénéfices environnementaux du modèle de la LHD.

L'étude RSE d'Audirep souligne ainsi l'efficacité environnementale de la livraison hors domicile, qui fait depuis près de 20 ans la spécificité de Mondial Relay. Cependant, dans un contexte de transformation sociétale et économique, il est crucial que les acteurs du transport et du e-commerce s'adaptent aux nouvelles exigences des consommateurs en proposant des solutions de livraison alternatives et durables.

A PROPOS DE MONDIAL RELAY

Présent en France et au Benelux, Mondial Relay dispose d'un réseau étendu de plus de 22 000 points de proximité et collabore avec plus de 50 000 e-commerçants. En France, Mondial Relay est leader sur la livraison en Lockers avec 6000 unités en France et dispose d'un réseau de 11 000 Points Relais® (marque déposée de Mondial Relay). L'entreprise est focalisée sur l'amélioration continue de l'expérience du consommateur et la promotion de formes plus durables de livraison du dernier kilomètre. Au cours de l'année 2023, Mondial Relay a traité plus de 198,5 millions de colis et généré plus de 569 millions d'euros de revenus. En juillet 2021, InPost a conclu avec succès l'acquisition de Mondial Relay pour créer le premier réseau européen de livraison hors domicile pour le e-commerce.



Contact presse Mondial Relay : Agence Oxygen

Sidonie Legrand / Lara Van Campenhout

mondialrelay@oxygen-rp.com / 06 72 20 49 22 et 06 89 50 33 17