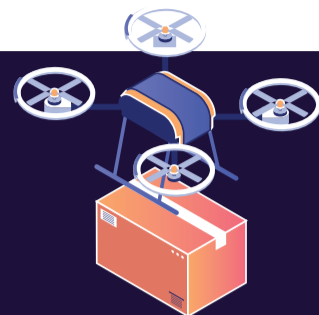




RÉSULTATS DE LA CONSULTATION EN LIGNE SUR L'IMPACT ENVIRONNEMENTAL DES LIVRAISONS DU E-COMMERCE

LE PROFIL DES RÉPONDANTS

2 709 répondants



- La majorité (62 %) des répondants ont entre 20 ans et 40 ans (36 % ont entre 20 et 30 ans et 26,3 % entre 30 et 40 ans), tandis que 12,8 % ont entre 40 et 50 ans et 15,7 % entre 50 et 65 ans. Seuls 6,6 % des répondants ont plus de 65 ans
- Plus de la moitié des répondants vivent en milieu urbain (58 %), un quart en zone rurale (26 %) et 15 % à la périphérie d'une ville ou d'une agglomération
- 60 % des répondants achètent sur internet une ou plusieurs fois par mois, dont 13 % une ou plusieurs fois par semaine
- La livraison à domicile est la plus populaire (57 %), suivie du point relais (39 %). Le « click and collect » n'est pas rentré dans les habitudes (1,7 %)

LES RÉSULTATS DE LA CONSULTATION

Les répondants se considèrent insuffisamment informés sur l'impact environnemental de leur livraison

- 93 % des personnes interrogées estiment être insuffisamment informées sur l'impact environnemental de leur livraison lorsqu'elles effectuent un achat sur internet
- 90 % des répondants souhaiteraient avoir connaissance de l'impact environnemental des différentes solutions de livraison qui leur sont proposées



Exemple de propositions sur la forme suivant laquelle ils souhaiteraient être informés :

« Estimation des émissions de CO₂ induites par chaque solution de livraison / proposition d'une solution de livraison « éco-responsable » parmi les options de livraison disponibles »

« Pour toutes les estimations d'émissions de CO₂ des équivalents parlants (par exemple équivalent en km de trajets de voiture effectués ou d'ampoule allumée) »

« Peu importe la forme du moment que l'information est claire, uniformisée sur tous les sites »

Cette information serait de nature à influencer leurs choix

- Pour 71 % des répondants, cette information est susceptible d'influencer leur choix d'acheter ou non le produit
- Cette information influencerait également le choix du type de livraison pour 87 % des répondants

Plusieurs facteurs entrent en compte dans le choix des répondants en matière de livraison

- La gratuité de la livraison est un critère important pour 64 % des répondants
- 87 % des répondants seraient prêts à choisir un mode de livraison plus lent s'ils en avaient la possibilité