



Précarité, pénibilité, uberisation...

Le soutien des Français à une amélioration des conditions de travail des livreurs à domicile

Rapport d'étude pour

**Hello
my
business**

Jun 2022

Contacts ifop :

Pôle « Politique / Actualités »

François KRAUS - Tel. : 06 61 00 37 76 - mail : francois.kraus@ifop.com

Gautier JARDON - Tel. : 01 72 34 94 34 - mail : gautier.jardon@ifop.com

Marie-Agathe DEFFAIN



Etude réalisée par l'ifop pour

Hello
my
business

Echantillon



L'enquête a été menée auprès d'un échantillon de **1 011** personnes âgées de 18 ans et plus, représentatif de la population de France métropolitaine.

Méthodologie



La représentativité de l'échantillon a été assurée par la méthode des quotas au regard :

- De **critères sociodémographiques** : sexe, âge de l'individu, statut marital,
- De **critères socioprofessionnels** : profession de l'individu
- De **critères géographiques** : région et taille de l'unité urbaine de la commune résidence

Mode de recueil



Les interviews ont été réalisées par questionnaire auto-administré en ligne **du 24 au 25 mai 2022**.

POUR CITER CETTE ETUDE, IL FAUT UTILISER A MINIMA LA FORMULATION SUIVANTE :

« Étude ifop pour [HelloMyBusiness.fr](https://www.hellomybusiness.fr) réalisée par questionnaire auto-administré en ligne du 24 au 25 mai 2022 auprès de 1 011 personnes représentatif de la population âgées de 18 ans et plus résidant en France métropolitaine) ».

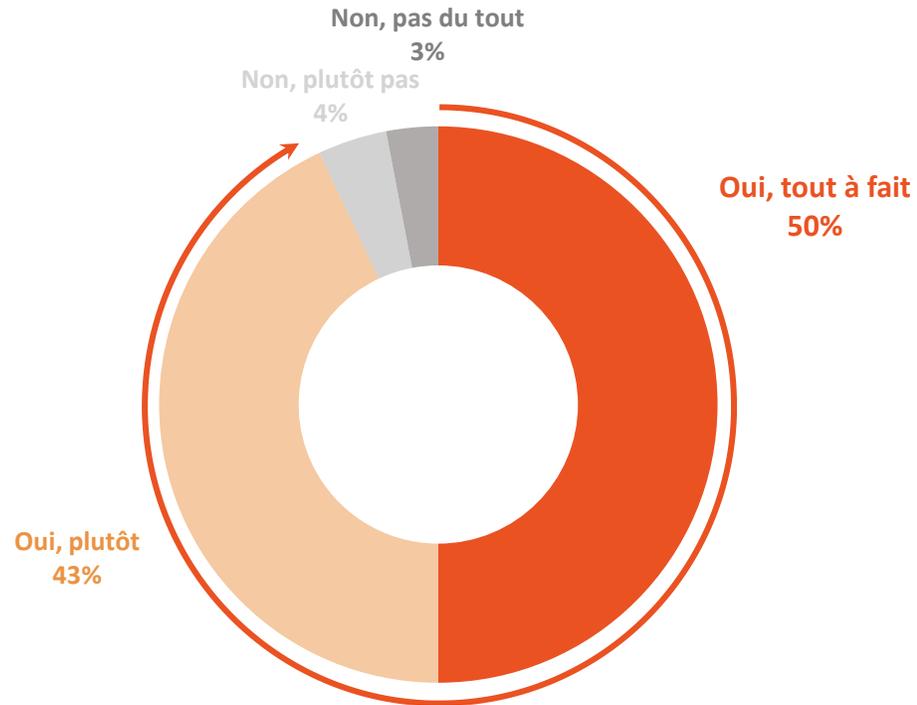
A | PERCEPTION ET PISTES D'AMÉLIORATIONS DES CONDITIONS DE TRAVAIL DES LIVREURS



L'adhésion à l'alignement du statut des livreurs à domicile sur les conditions de travail des salariés

Question : Êtes-vous d'accord avec chacune des affirmations suivantes ? Le métier de livreur à domicile devrait voir son statut aligné sur les conditions de travail des salariés

Base : A tous



93% des Français

estiment que le métier de livreur à domicile devrait voir son statut aligné sur les conditions de travail des salariés

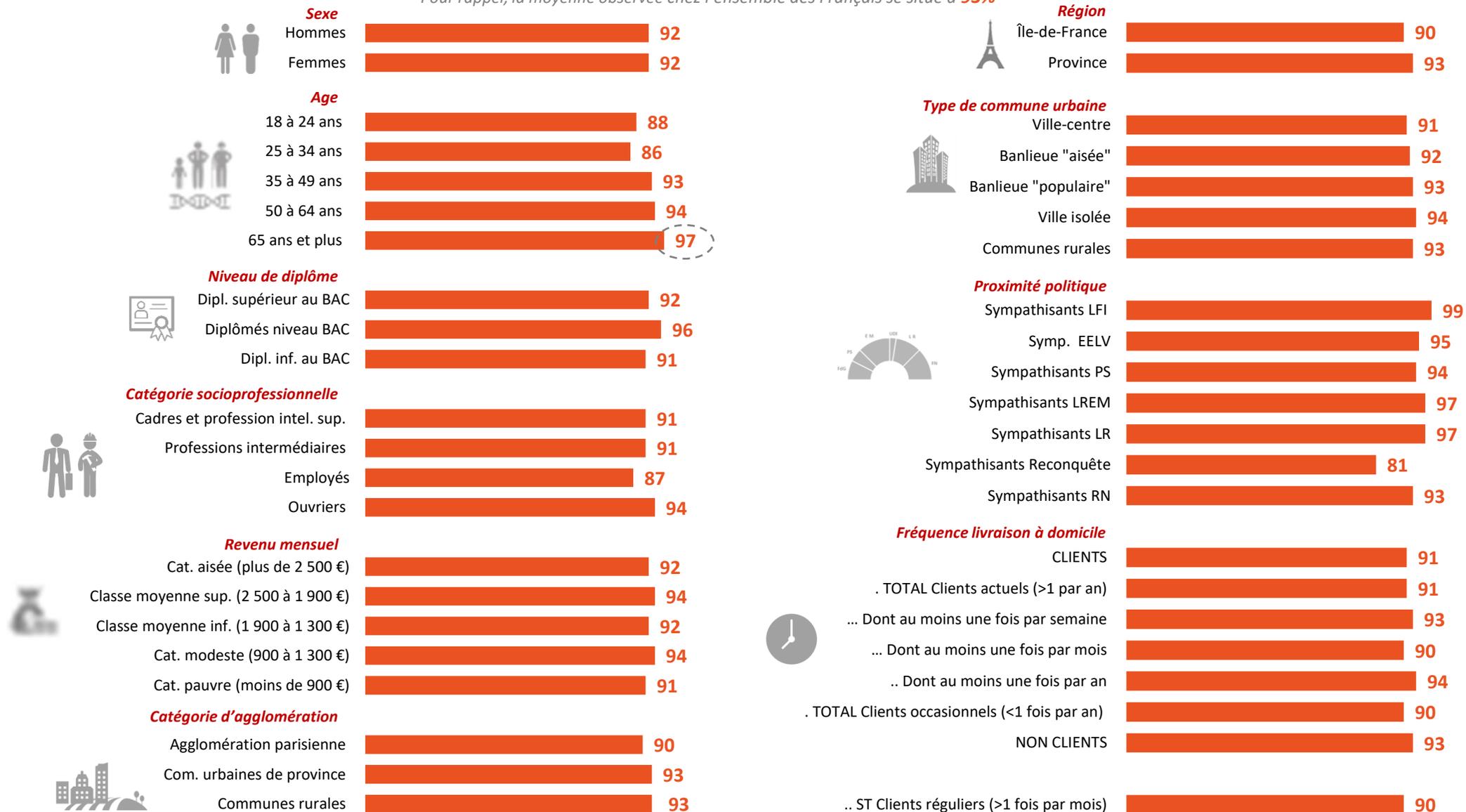


Zoom sur le profil des Français estimant que le métier de livreur devrait voir son statut aligné sur les conditions de travail des salariés



Note de lecture : 97% des 65 ans et plus sont dans cette situation

Pour rappel, la moyenne observée chez l'ensemble des Français se situe à **93%**

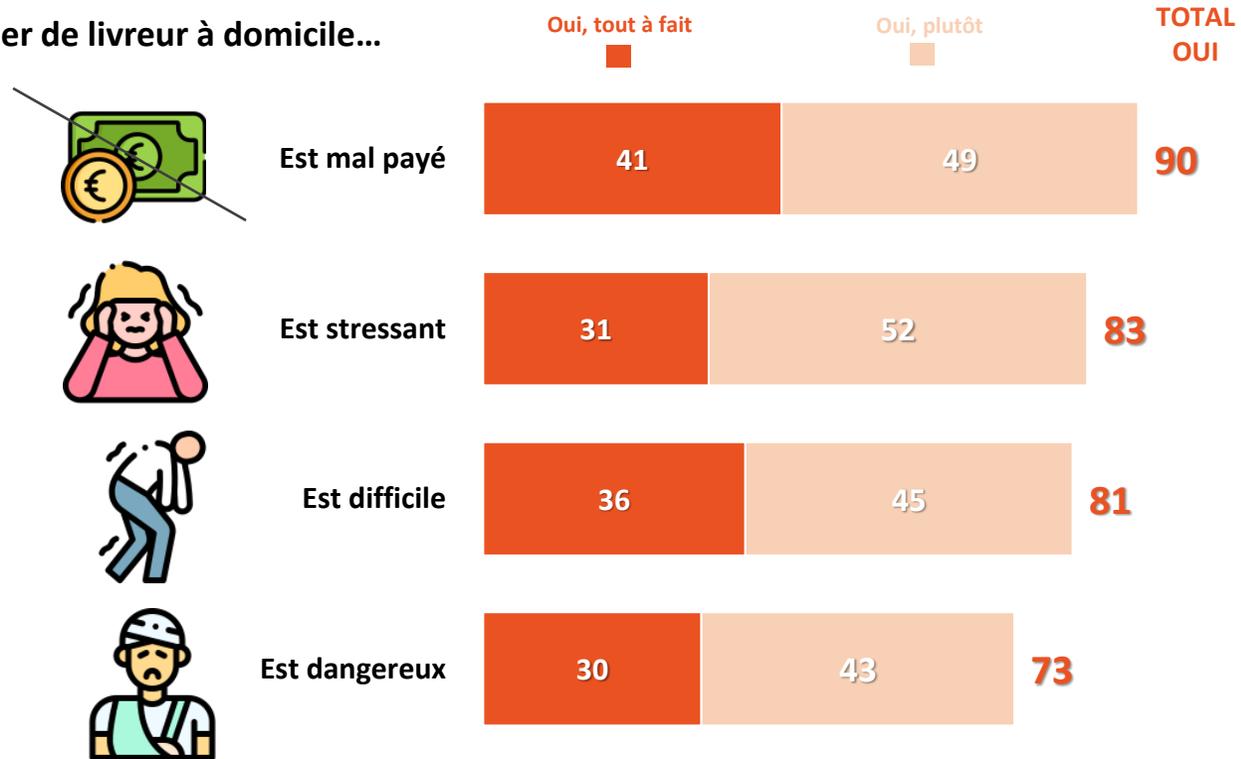


L'adhésion à différentes affirmations sur les conditions de travail des livreurs à domicile

Question : Êtes-vous d'accord avec chacune des affirmations suivantes ?

Base : A tous

Le métier de livreur à domicile...



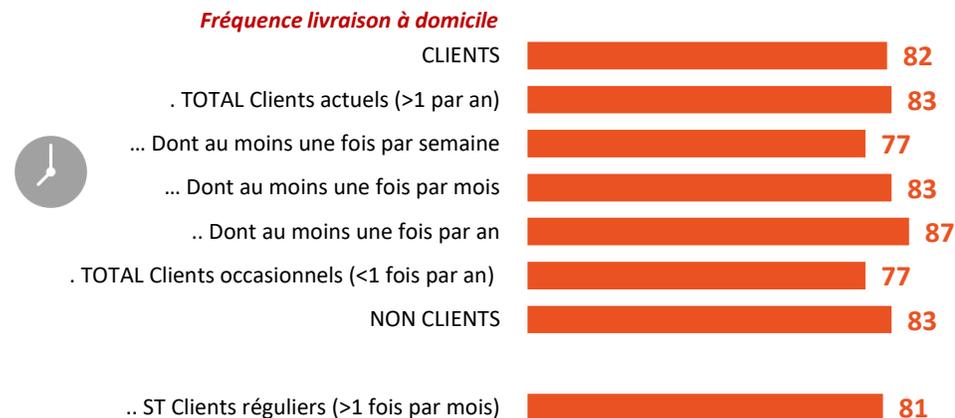
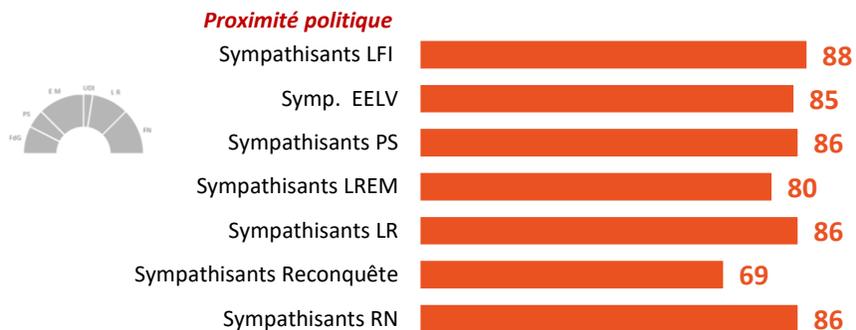
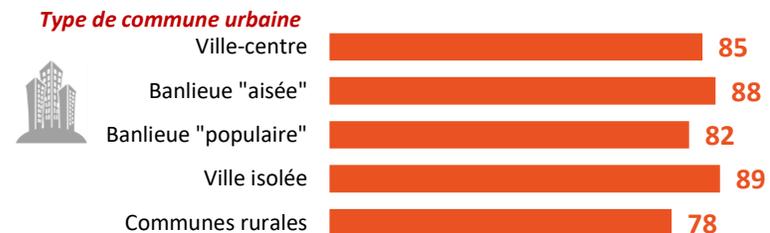
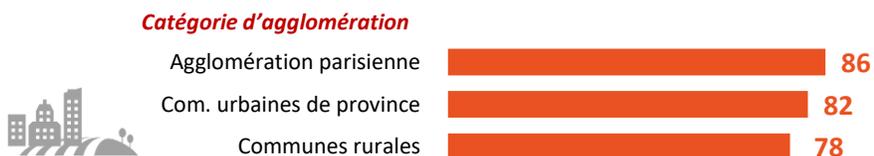
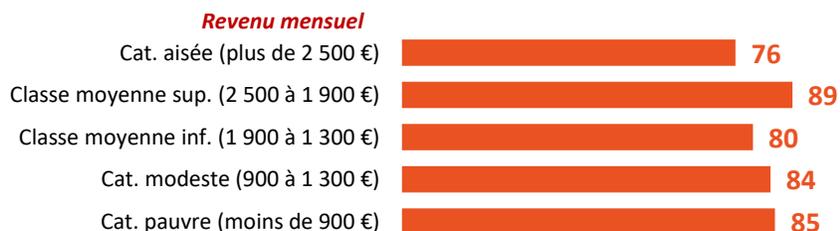
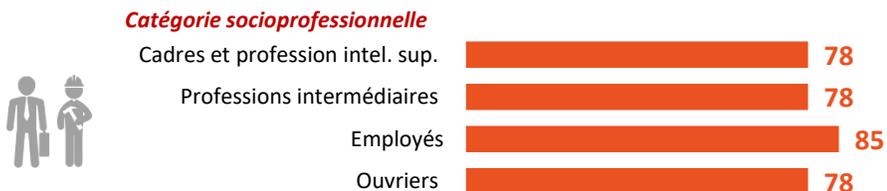
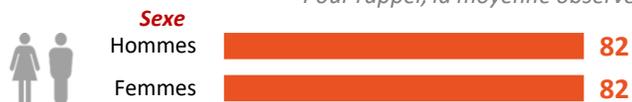


Zoom sur le profil des Français estimant que le métier de livreur est stressant



Note de lecture : 87% des habitants d'Ile-de-France sont dans cette situation

Pour rappel, la moyenne observée chez l'ensemble des Français se situe à **83%**



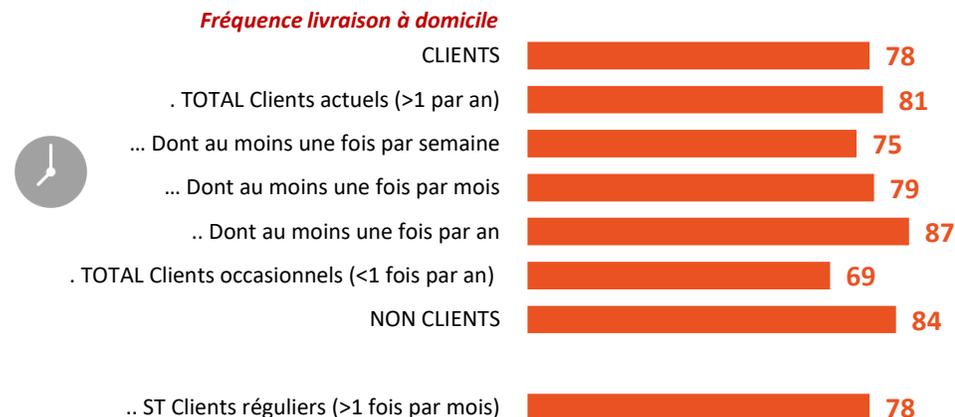
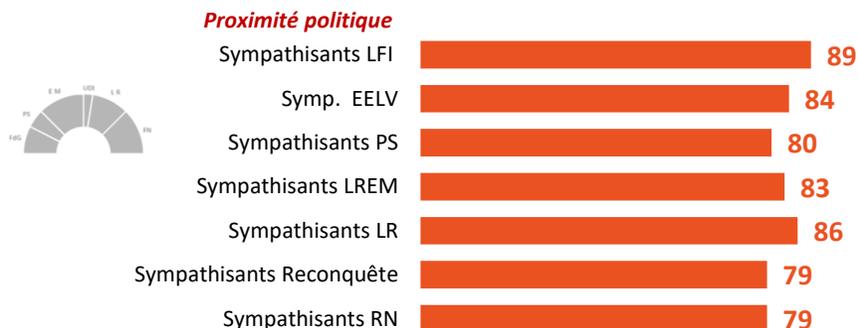
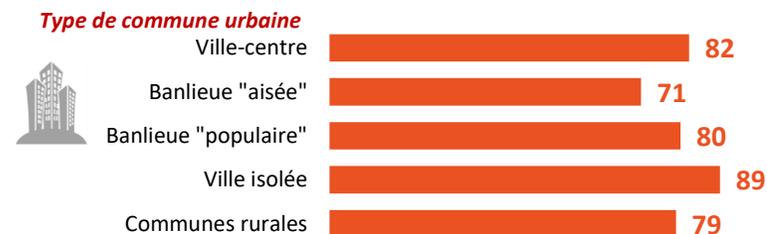
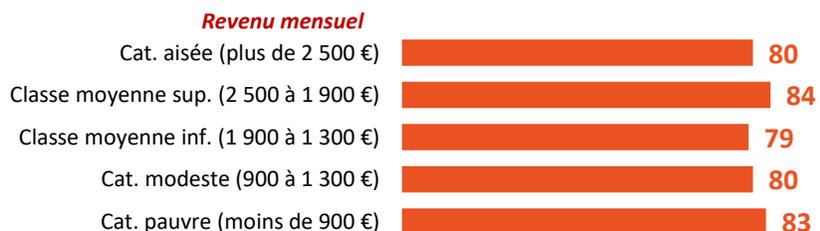
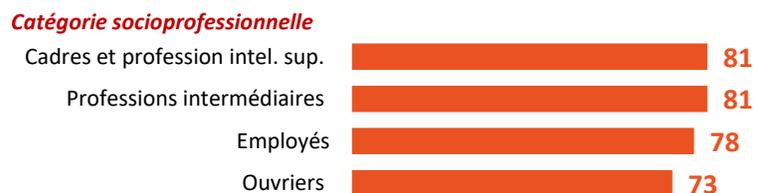
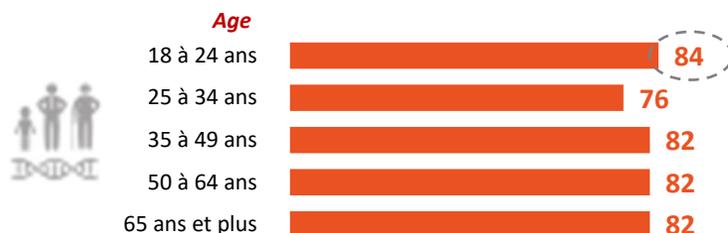
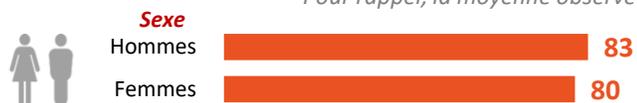


Zoom sur le profil des Français estimant que le métier de livreur est difficile



Note de lecture : 84% des 18-24 ans sont dans cette situation

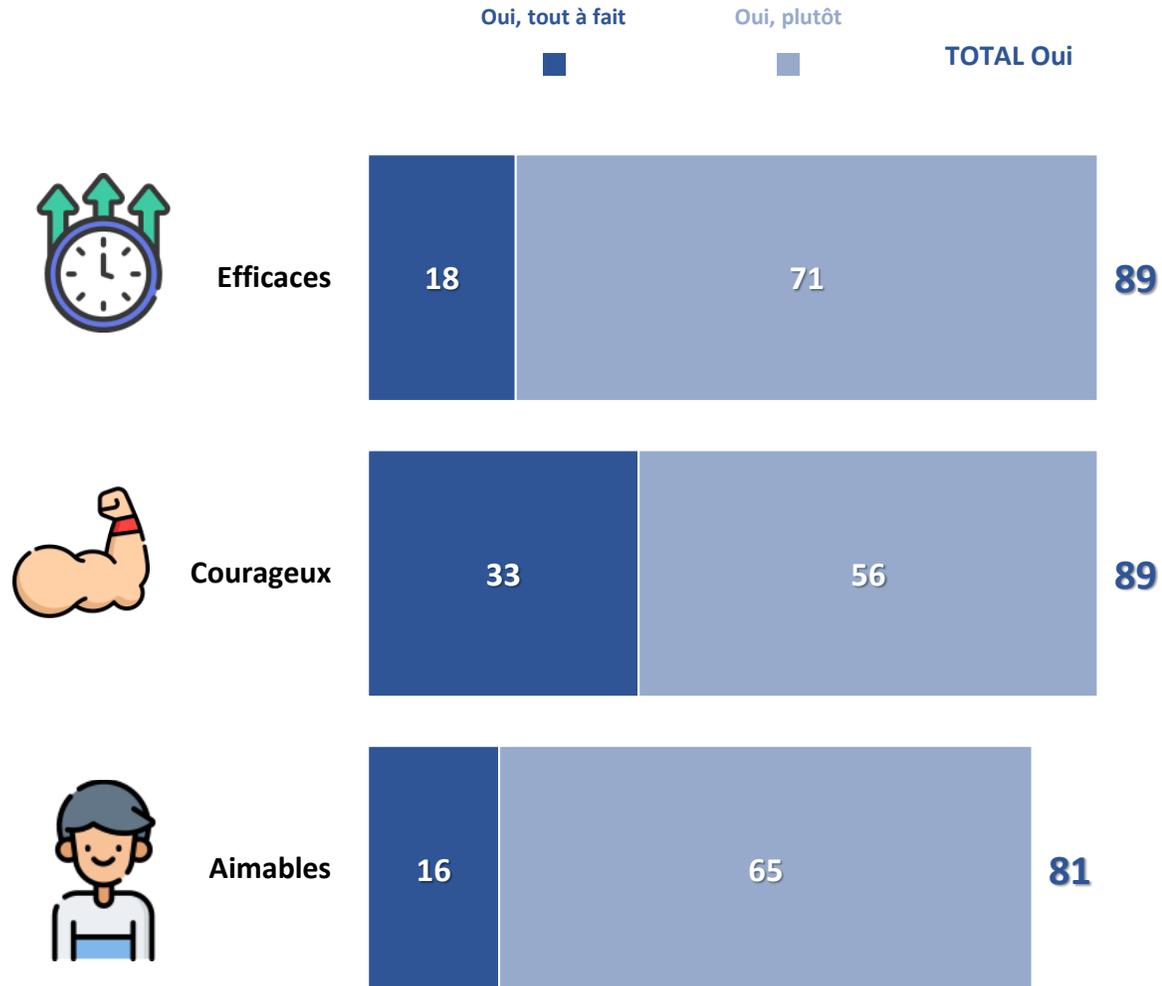
Pour rappel, la moyenne observée chez l'ensemble des Français se situe à **81%**



Les représentations positives associées aux livreurs à domicile

Question : Selon-vous, chacun des qualificatifs suivants décrit-il bien les livreurs à domicile en général ?

Base : A tous



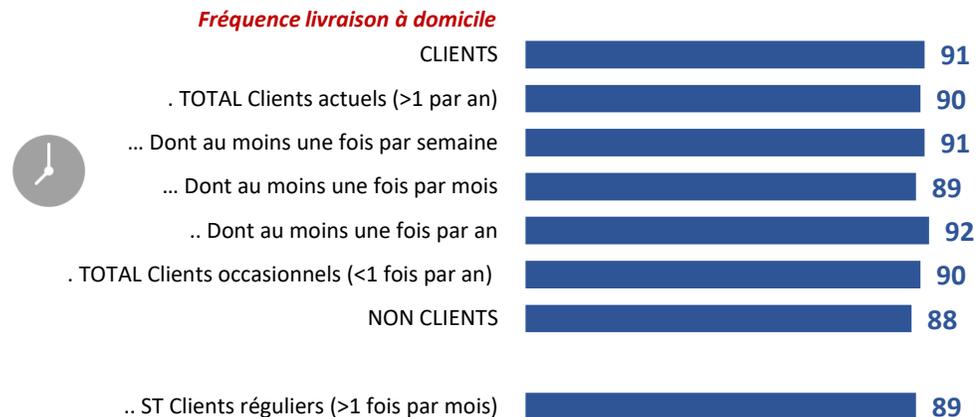
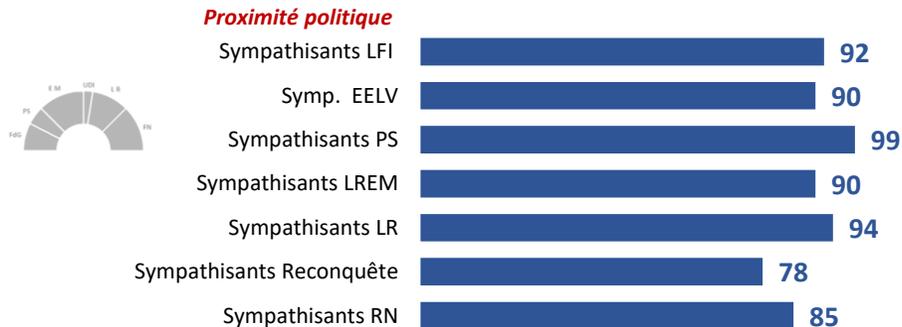
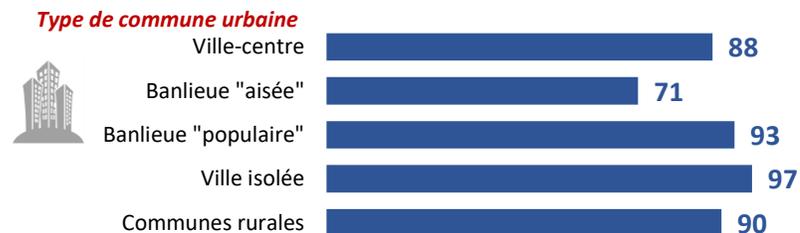
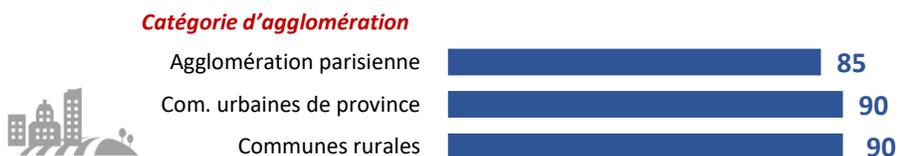
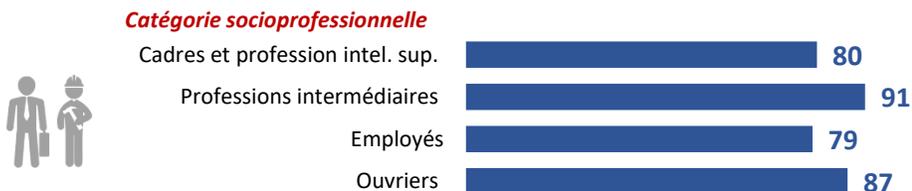


Zoom sur le profil des Français estimant que les livreurs sont efficaces



Note de lecture : 96% des 65 ans et plus sont dans cette situation

Pour rappel, la moyenne observée chez l'ensemble des Français se situe à **89%**



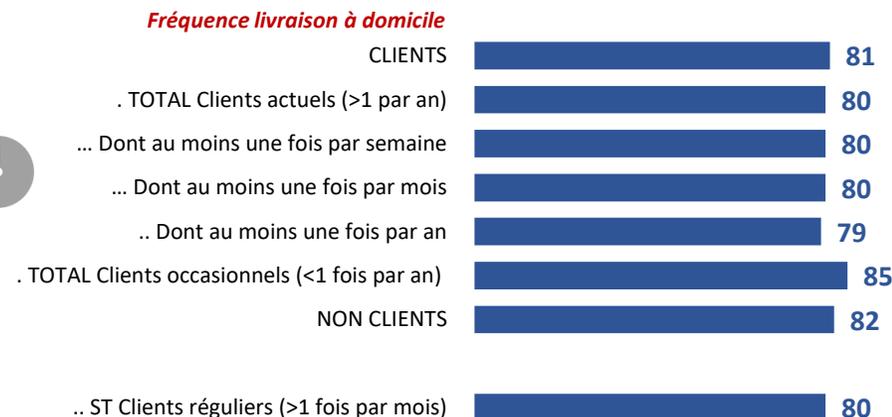
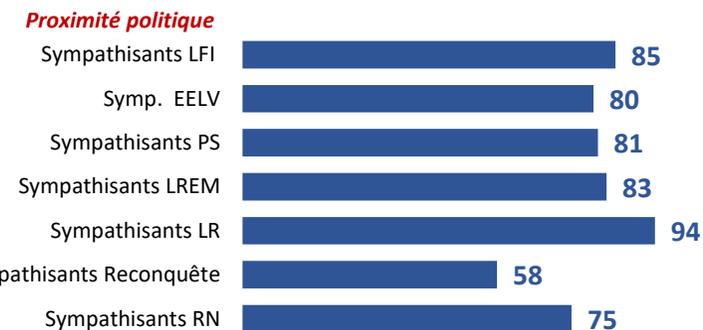
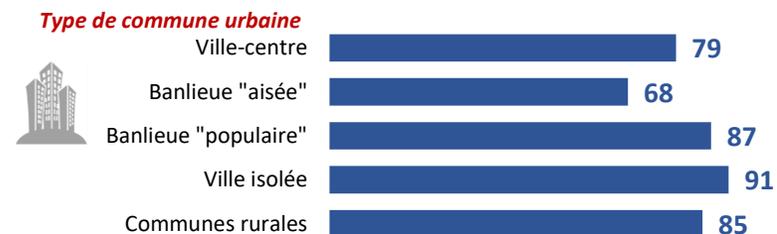
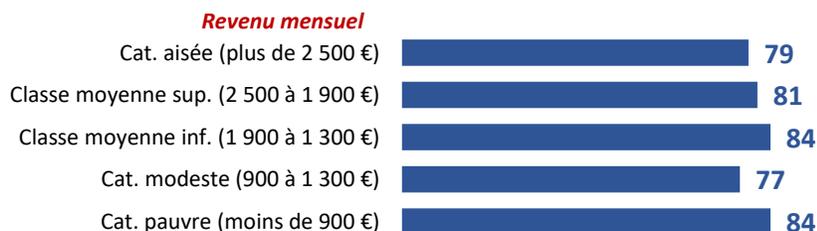
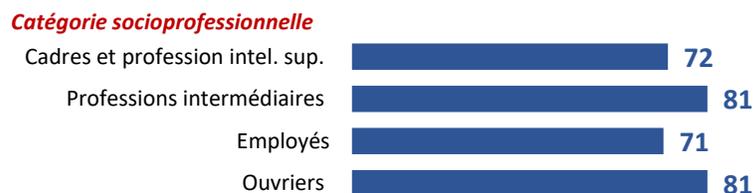


Zoom sur le profil des Français estimant que les livreurs sont aimables



Note de lecture : 93% des 65 ans et plus sont dans cette situation

Pour rappel, la moyenne observée chez l'ensemble des Français se situe à **81%**

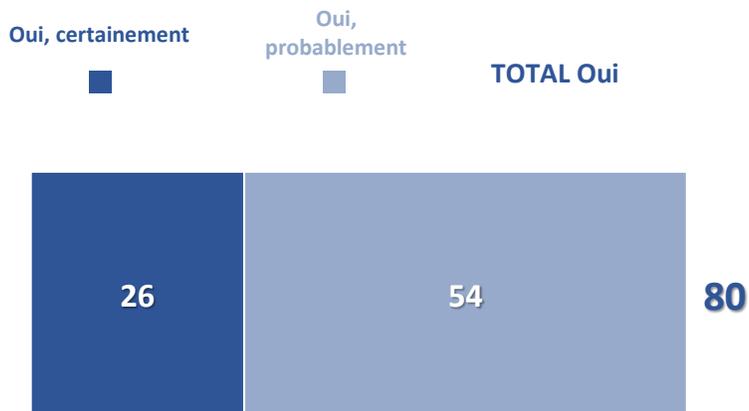


Question : Dans le cadre d'une livraison à domicile, seriez-vous prêt à payer davantage pour que... ?

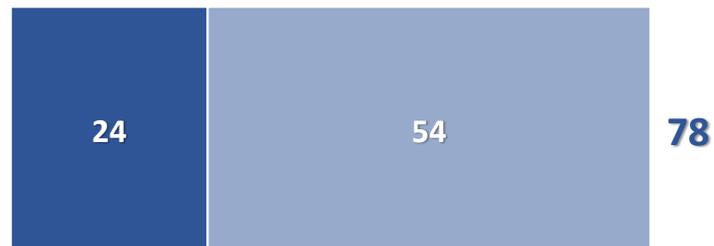
Base : personnes se faisant livrer à domicile au moins une fois par an (33% de l'échantillon)



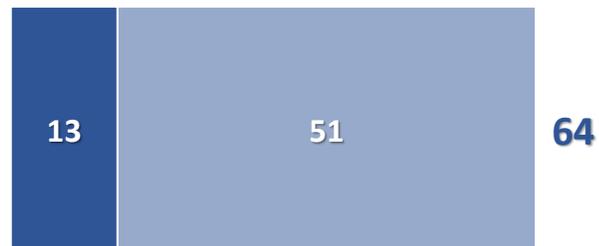
Le livreur ait de meilleures conditions de travail



Le livreur soit davantage rémunéré

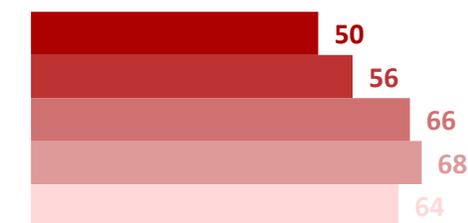


Le livreur utilise un mode de transport écologique



PROPORTION DE CLIENTS PRÊTS À PAYER D'AVANTAGE SELON LE NIVEAU DE REVENU

- Catégorie aisée (plus de 2 500 €)
- Classe moyenne sup. (1 900 à 2 500 €)
- Classe moyenne inf. (1 300 à 1 900 €)
- Cat. modeste (900 à 1 300 €)
- Cat. pauvre (moins de 900 €)



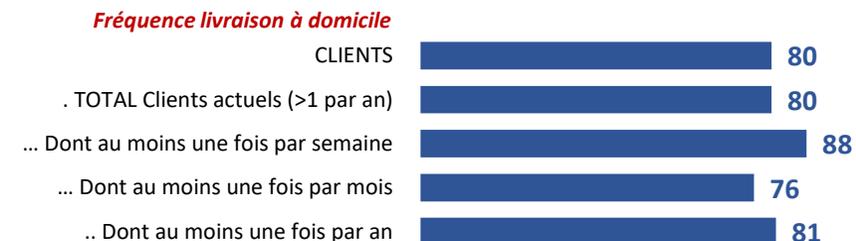
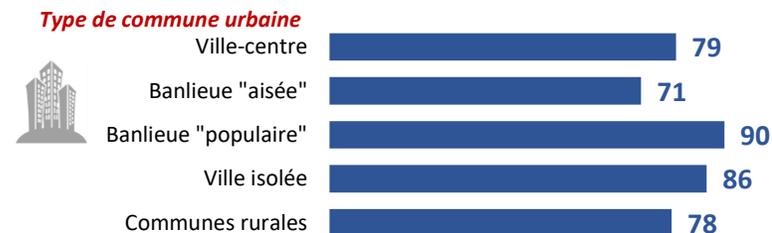
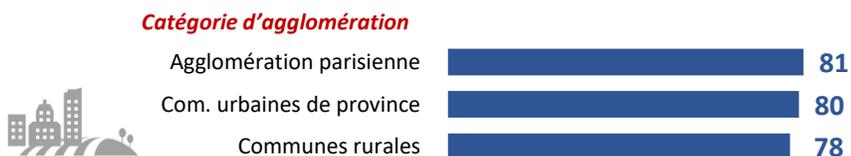
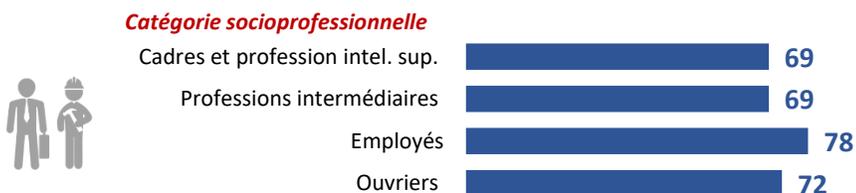
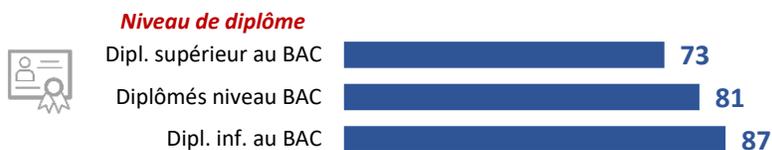


Zoom sur le profil des clients prêts à payer davantage pour que le livreur ait de meilleures conditions de travail



Note de lecture : 96% des 65 ans et plus sont dans cette situation

Pour rappel, la moyenne observée chez l'ensemble des Français se situe à **80%**



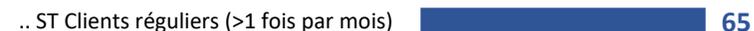
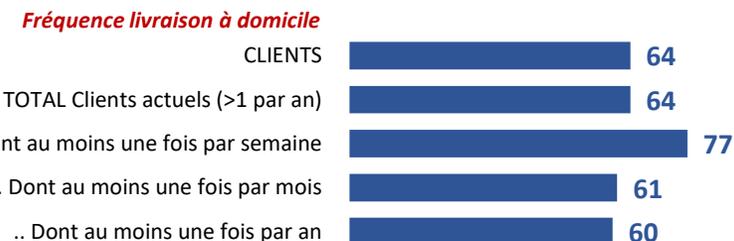
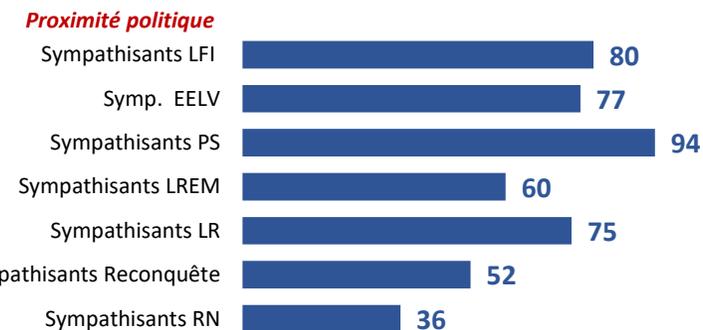
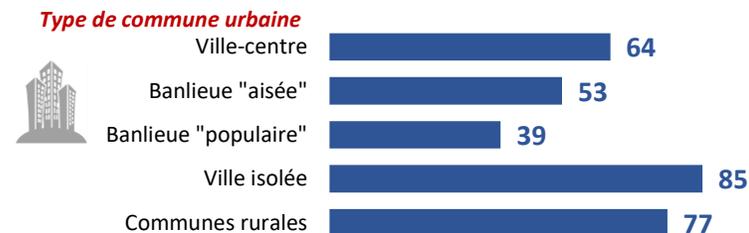
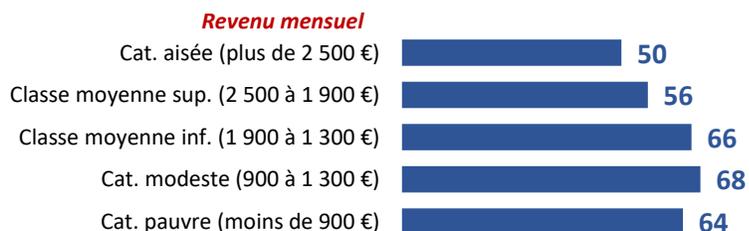
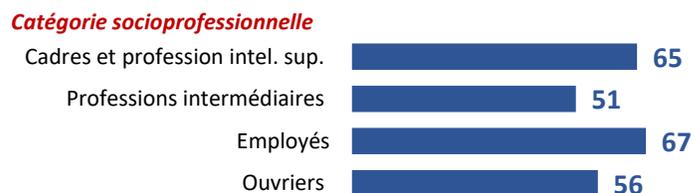
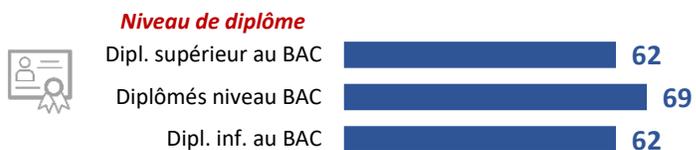
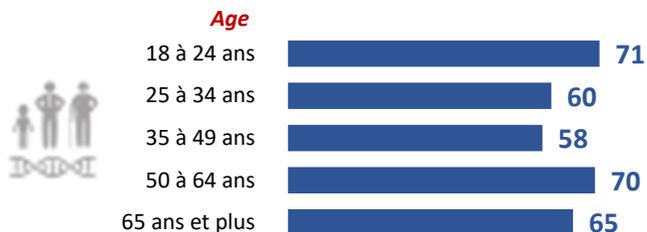


Zoom sur le profil des clients prêts à payer davantage pour que le livreur utilise un mode de transport écologique

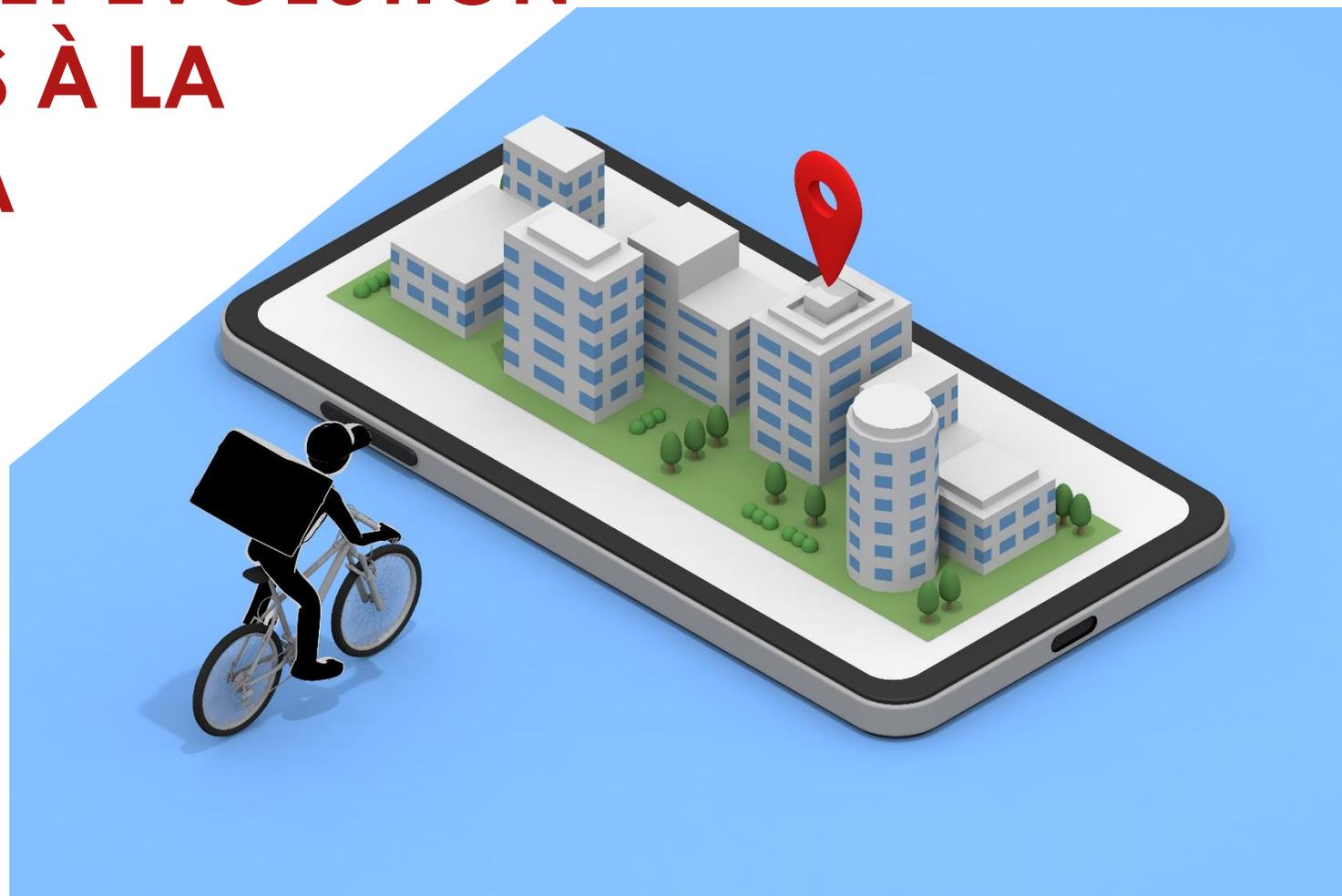


Note de lecture : 77% des habitants de communes rurales sont dans cette situation

Pour rappel, la moyenne observée chez l'ensemble des Français se situe à 64%

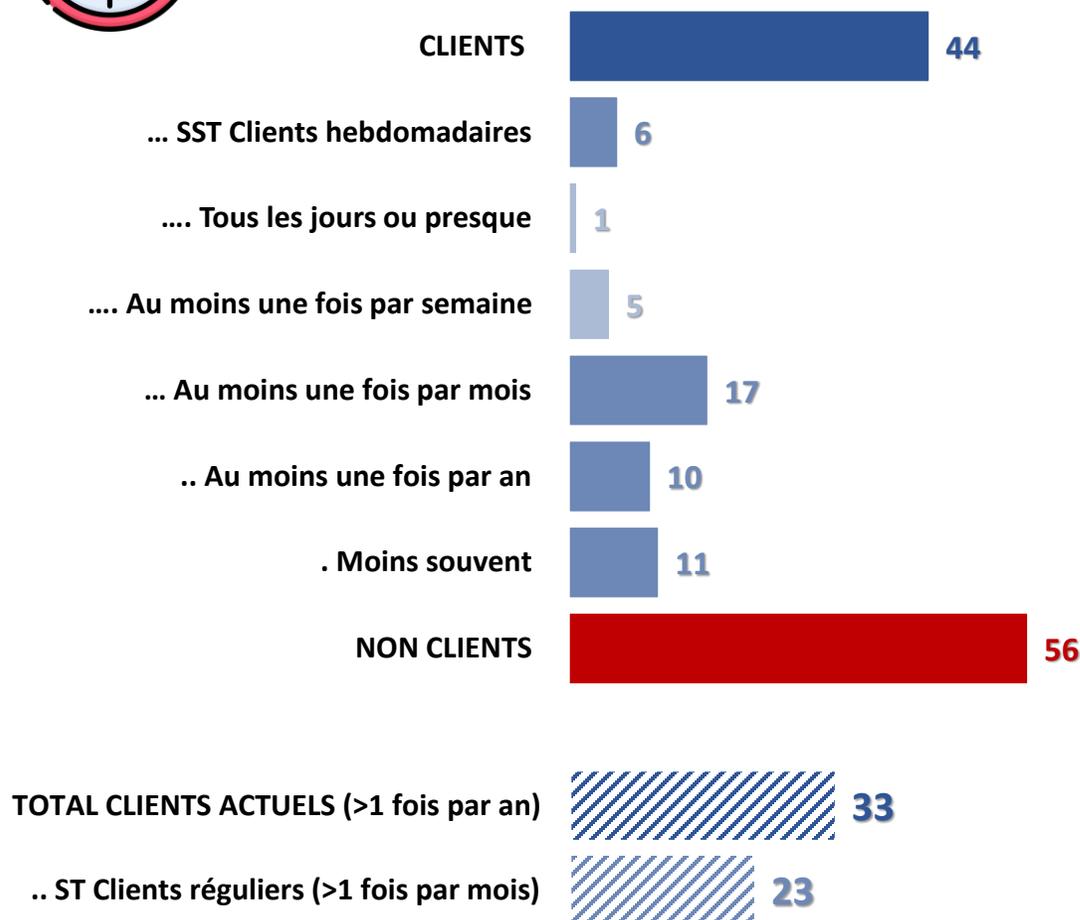


B I FRÉQUENCE ET ÉVOLUTION DU RECOURS À LA LIVRAISON À DOMICILE



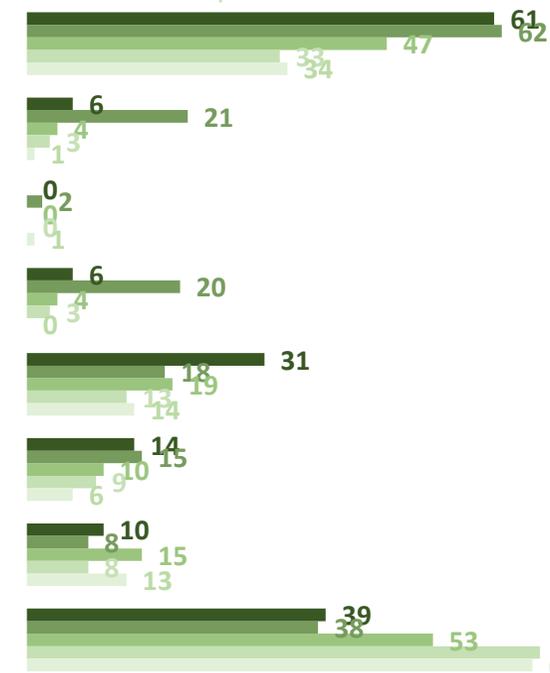
Question : A quelle fréquence commandez-vous des plats ou faites-vous des courses alimentaires avec livraison à domicile ?

Base : A tous



REPONSES SELON LA TRANCHE D'ÂGE DE L'INTERVIEWÉ

18-24 ans
 25-34 ans
 35-49 ans
 50 à 64 ans
 65 ans et plus



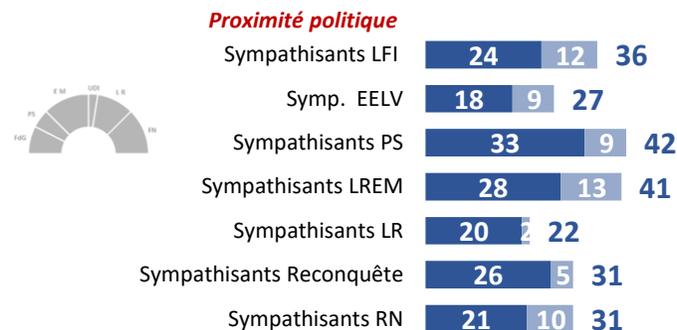
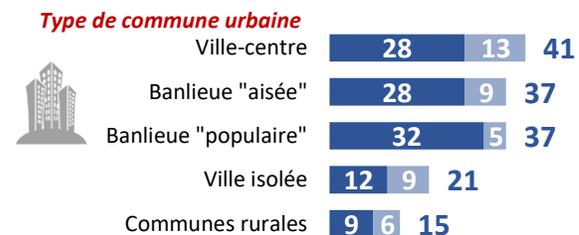
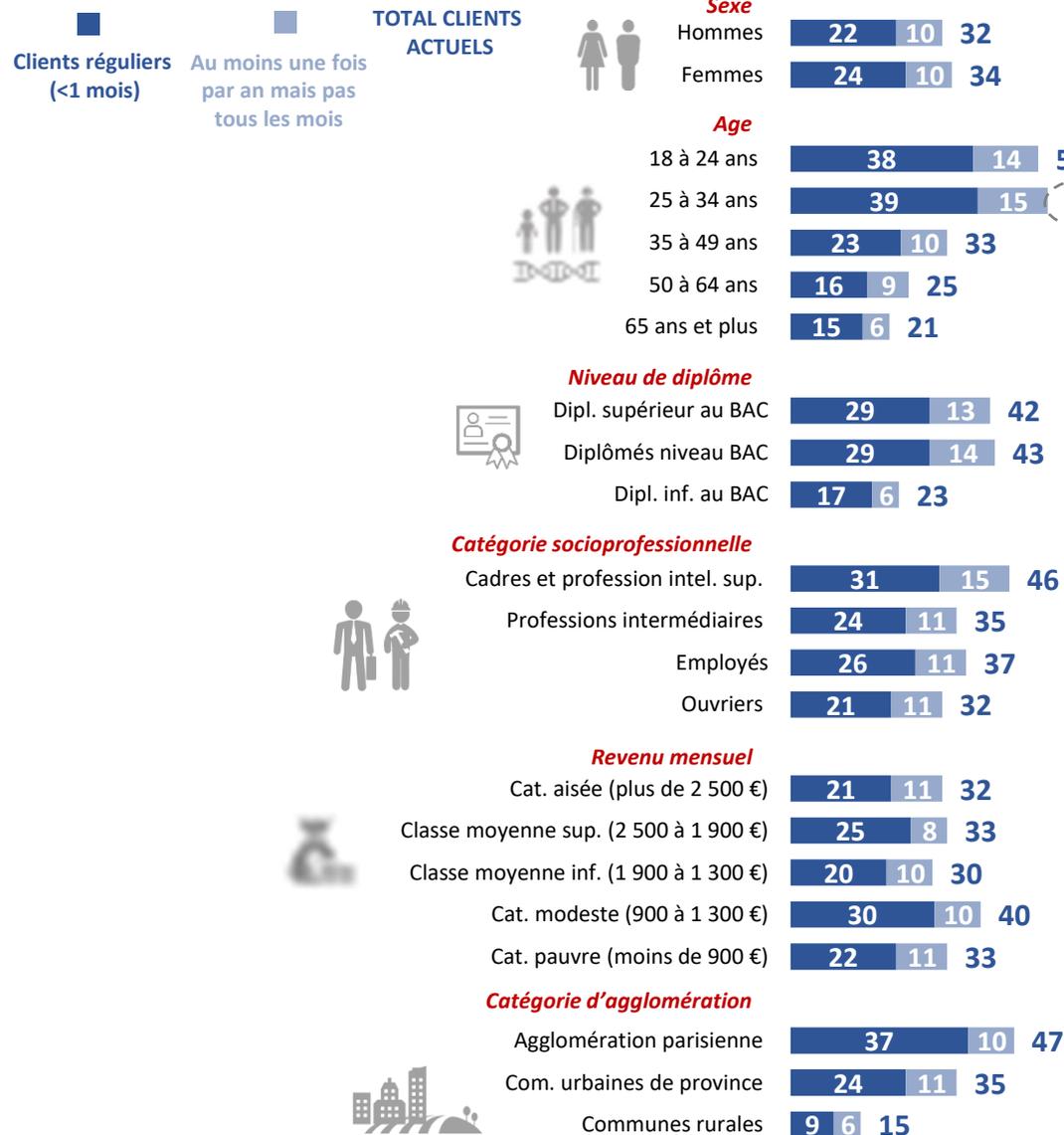


Zoom sur le profil des clients actuels de livraison à domicile de commandes alimentaires



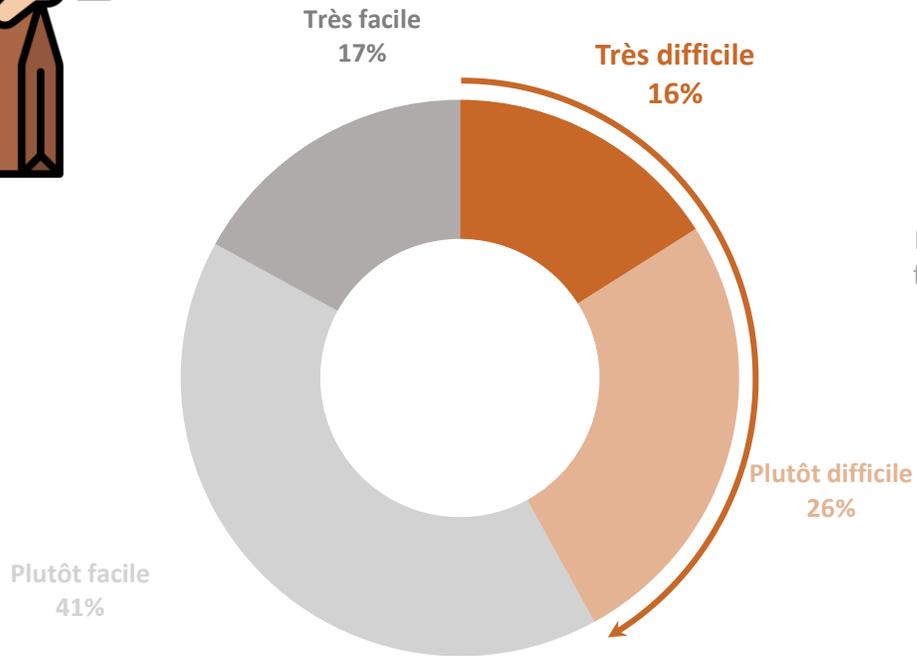
Note de lecture : 54% des 25-34 ans et plus sont dans cette situation

Pour rappel, la moyenne observée chez l'ensemble des Français se situe à 33%



Question : Pour vous personnellement, est-il facile ou difficile de recourir à la livraison à domicile pour vos courses alimentaires ou pour commander des plats ?

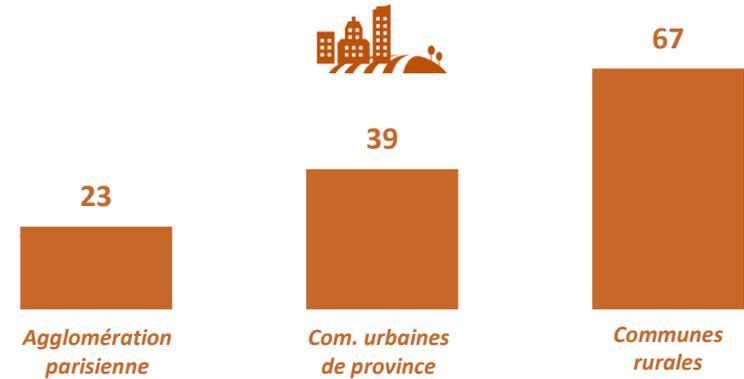
Base : A tous



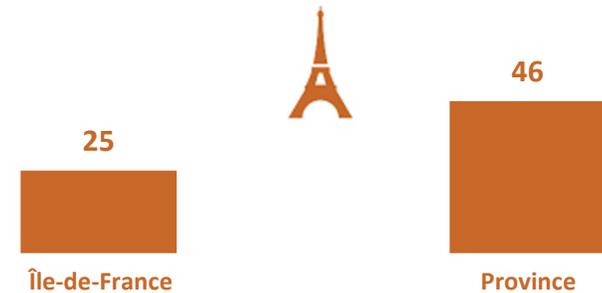
42% des Français jugent difficile de recourir à la livraison à domicile pour leurs courses alimentaires ou pour commander des plats

Proportion de Français qui jugent **DIFFICILE** de recourir à la livraison à domicile

Proportion de Français en fonction de leur catégorie d'agglomération



Proportion de Français en fonction de leur région



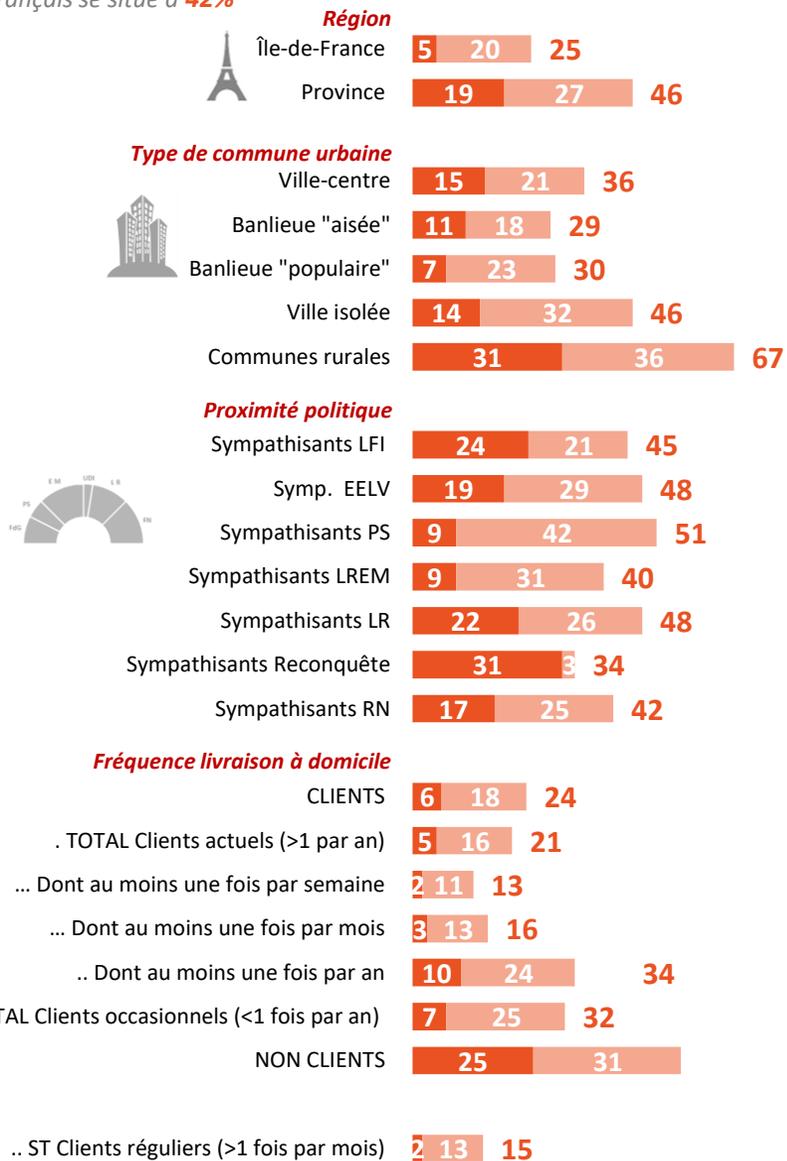
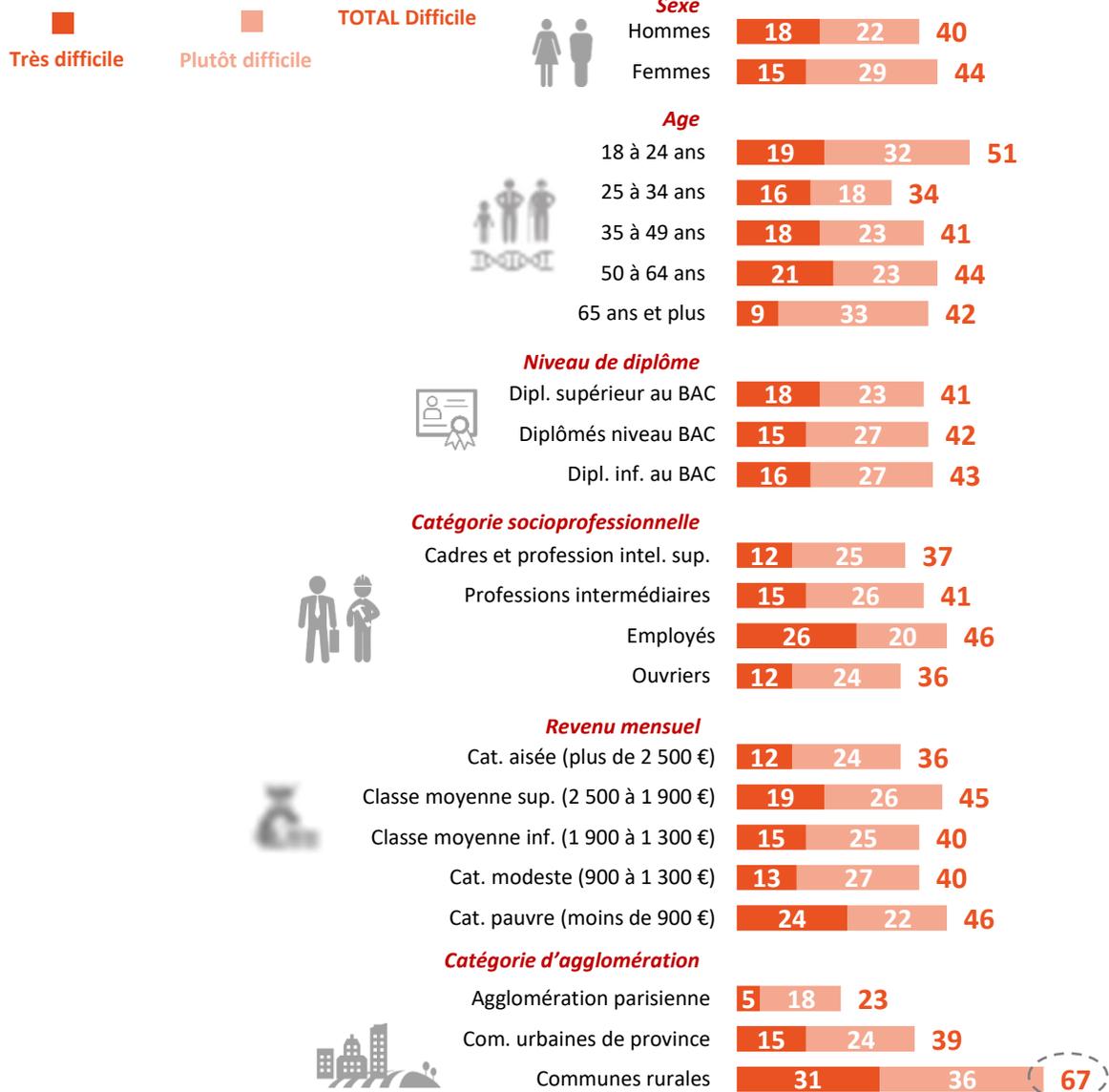


Zoom sur le profil des Français pour qui il est difficile de se faire livrer à domicile



Note de lecture : 67% des habitants de communes rurales sont dans cette situation

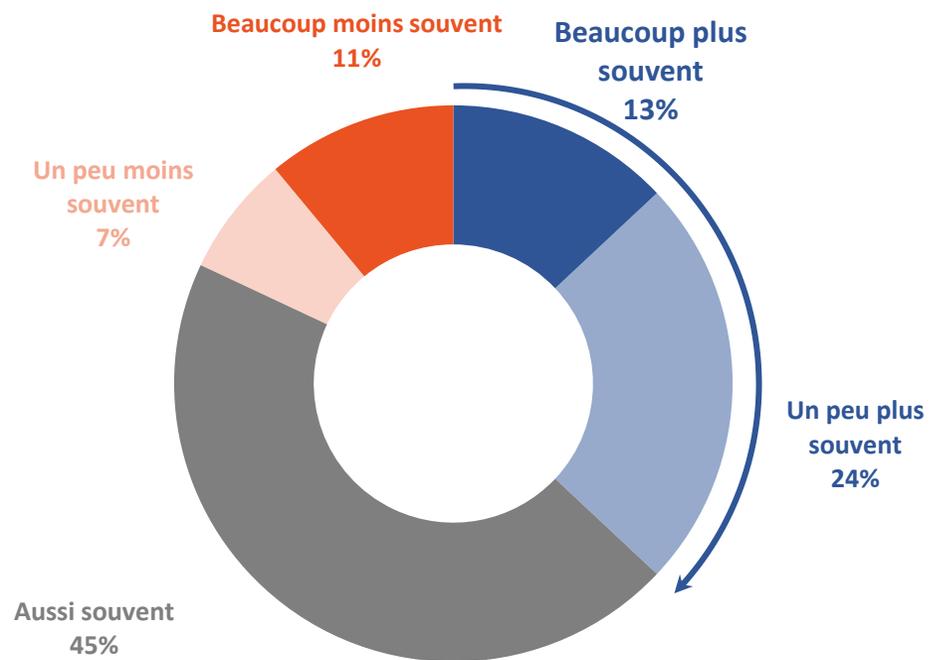
Pour rappel, la moyenne observée chez l'ensemble des Français se situe à **42%**



L'impact des confinements sur la fréquence de recours à la livraison à domicile

Question : Diriez-vous qu'aujourd'hui, par rapport à avant le premier confinement (qui avait commencé le 17 mars 2020), vous vous faites livrer à domicile des plats ou vos courses alimentaires... ?

Base : personnes se faisant livrer à domicile au moins une fois par an (33% de l'échantillon)



37% des Français
se font livrer plus souvent aujourd'hui
qu'avant le premier confinement

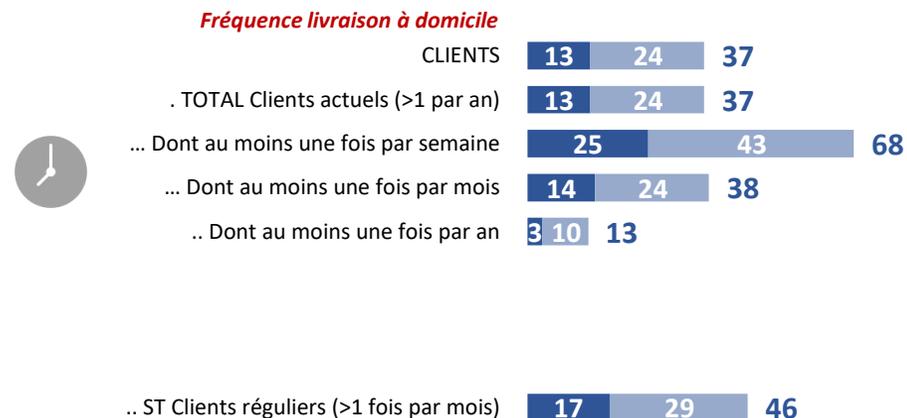
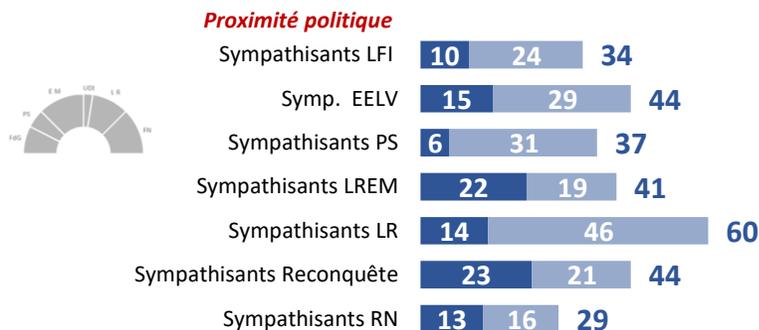
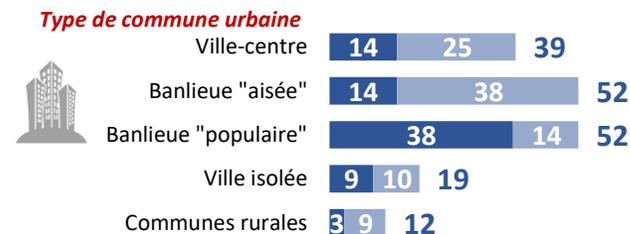
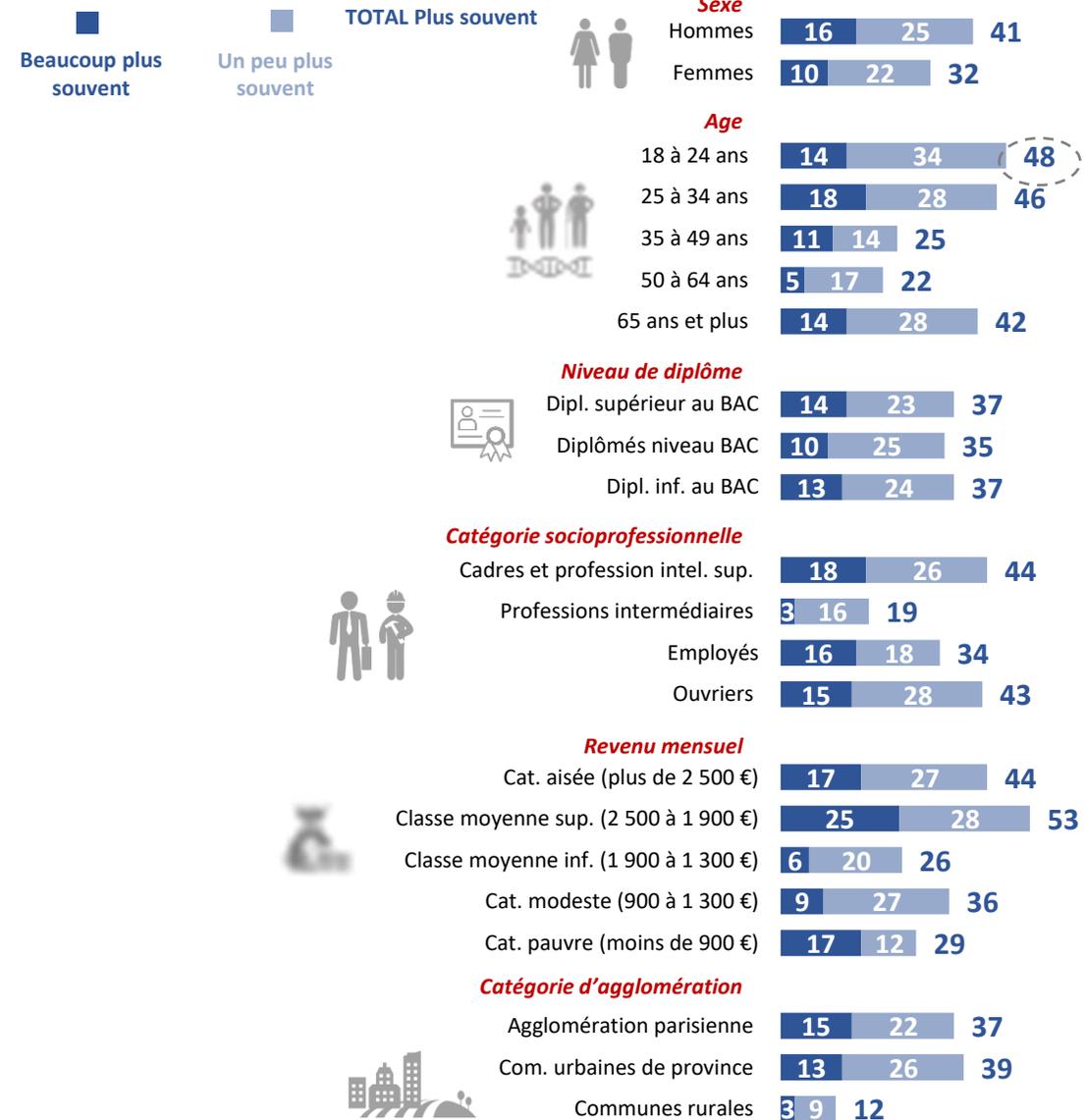


Zoom sur le profil des clients se faisant davantage livrer depuis le premier confinement



Note de lecture : 48% des 18-24 ans et plus sont dans cette situation

Pour rappel, la moyenne observée chez l'ensemble des Français se situe à 37%

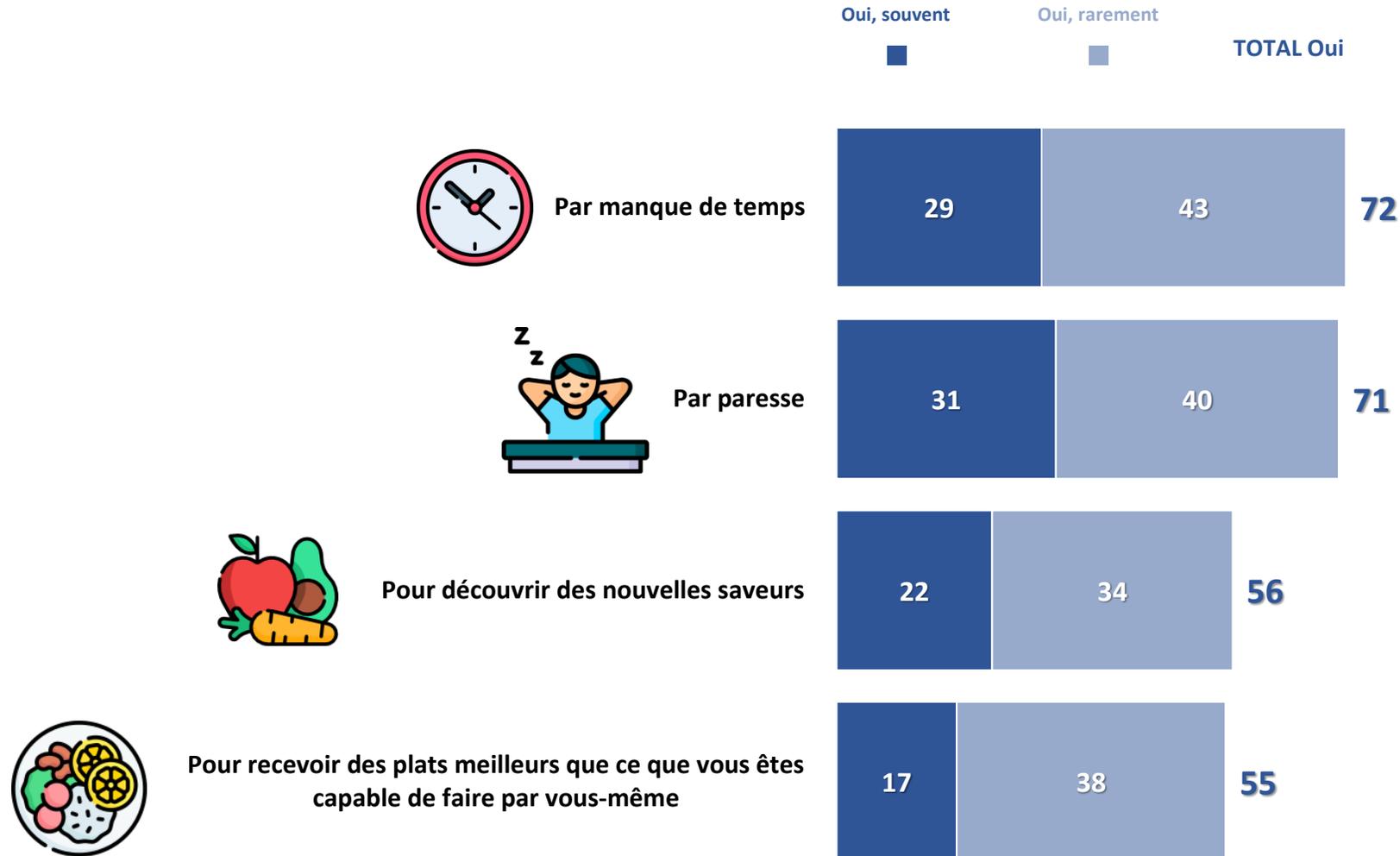


C | POURQUOI ? COMMENT ? LES MOTIFS ET MODALITÉS DE CONTACTS AVEC DES LIVREURS



Question : Cela vous arrive-t-il d'avoir recours à la livraison à domicile pour commander des plats pour chacune des raisons suivantes ?

Base : personnes se faisant livrer à domicile au moins une fois par an (33% de l'échantillon)



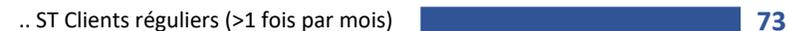
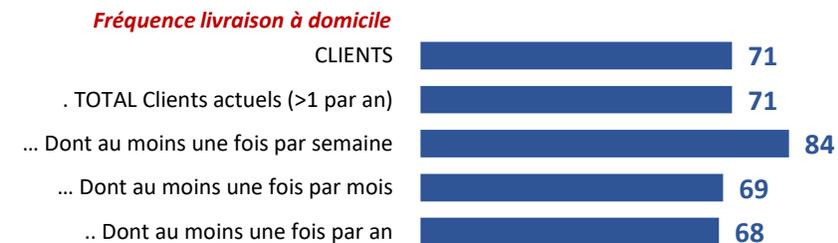
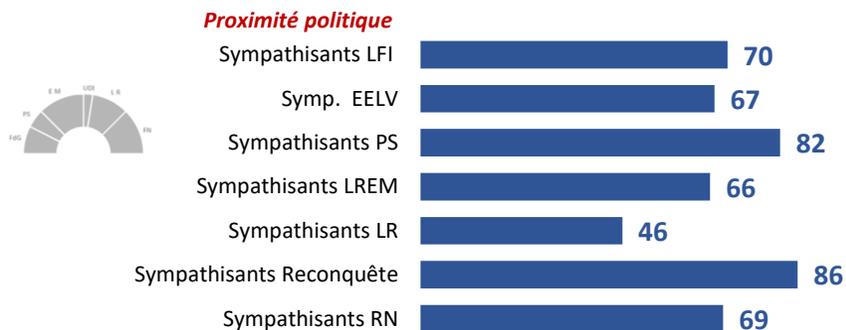
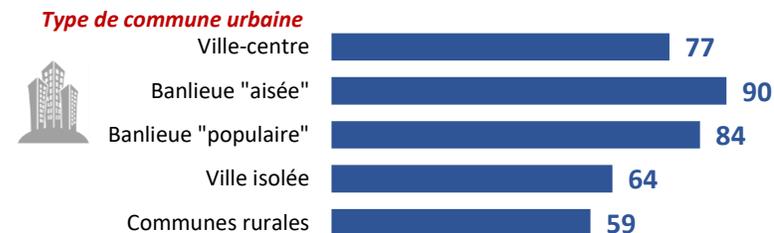
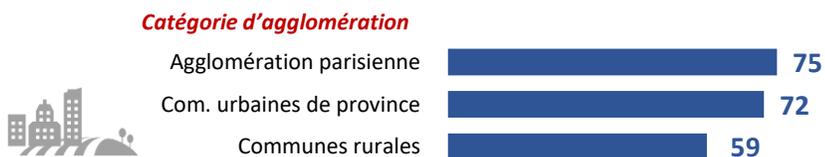
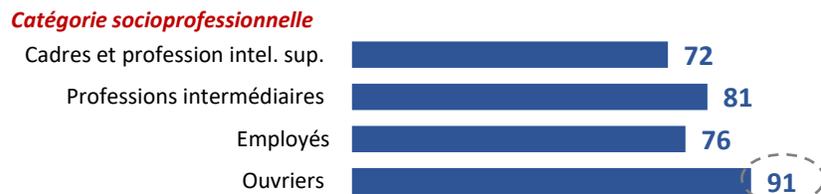
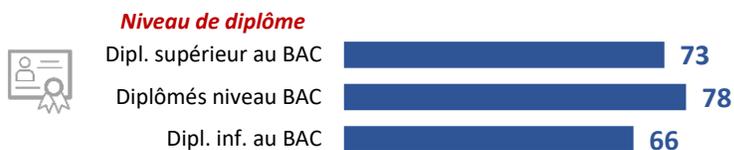
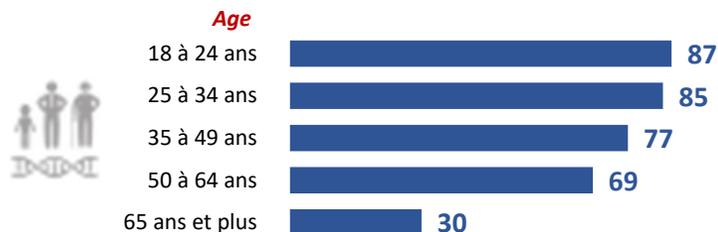


Zoom sur le profil des clients se faisant livrer par paresse



Note de lecture : 91% des ouvriers sont dans cette situation

Pour rappel, la moyenne observée chez l'ensemble des Français se situe à **71%**



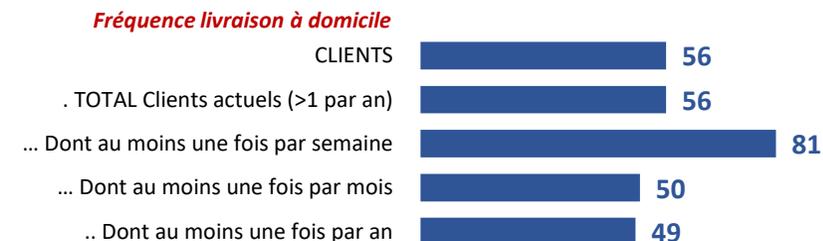
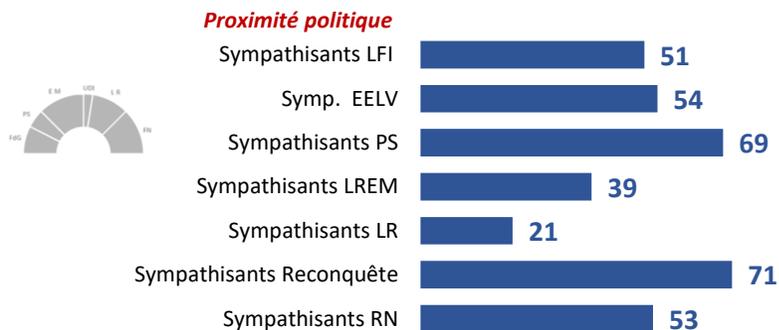
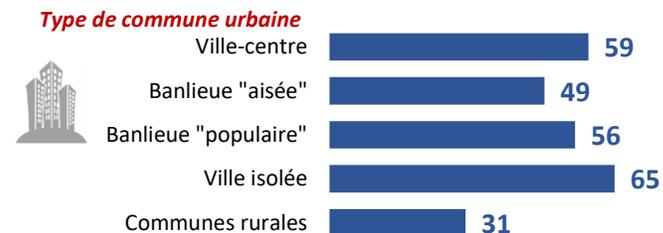
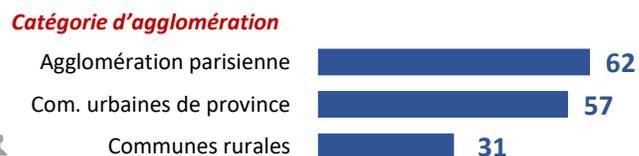
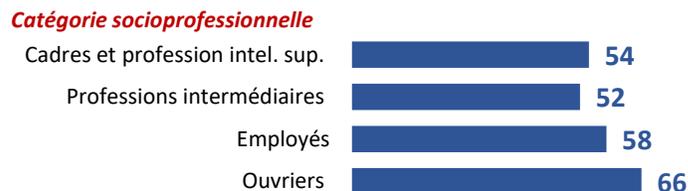
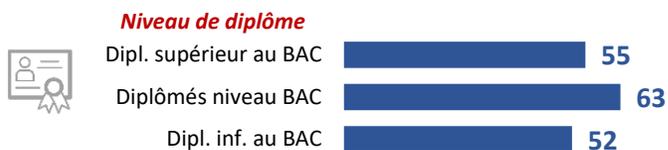
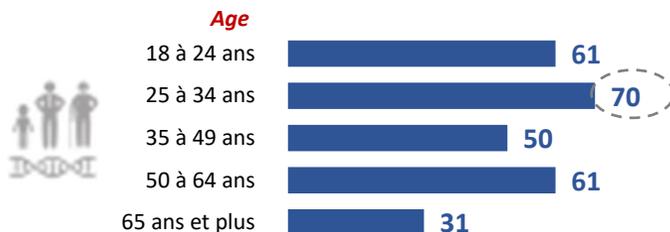


Zoom sur le profil des clients se faisant livrer pour découvrir des nouvelles saveurs



Note de lecture : 70% des 25-34 ans sont dans cette situation

Pour rappel, la moyenne observée chez l'ensemble des Français se situe à **56%**

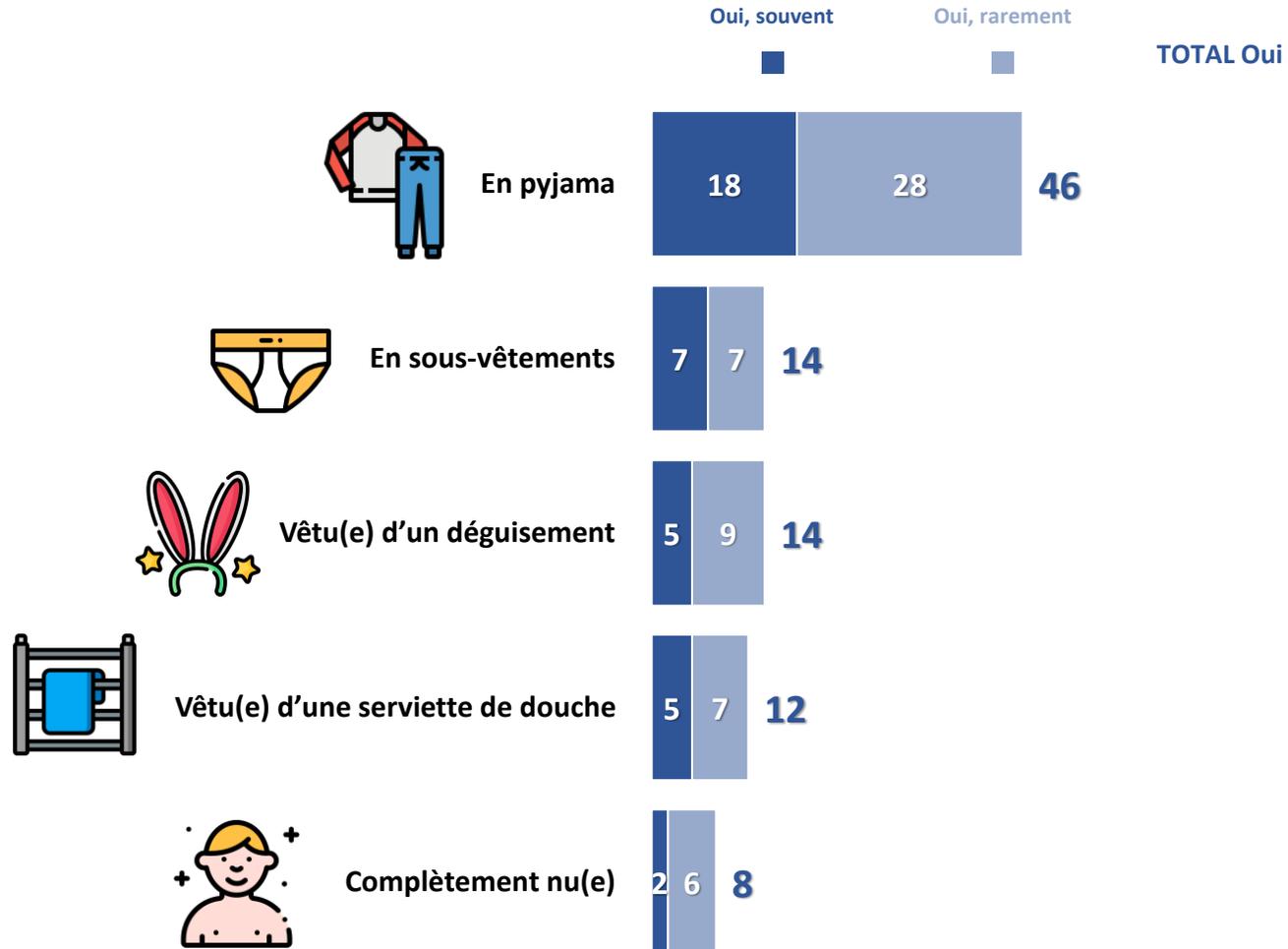


.. ST Clients réguliers (>1 fois par mois) 58

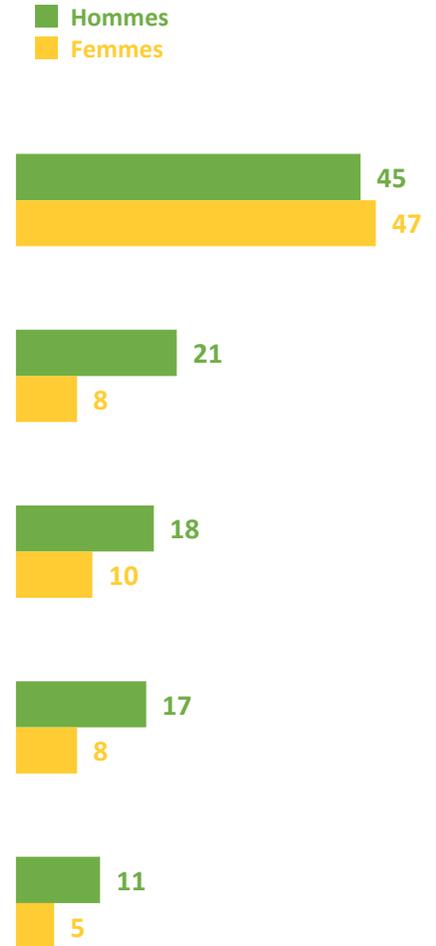
Les situations insolites vécues avec des livreurs à domicile

Question : Vous personnellement, vous est-il déjà arrivé lors de la venue d'un livreur à domicile de lui ouvrir la porte alors que vous étiez... ?

Base : personnes se faisant livrer à domicile au moins une fois par an (33% de l'échantillon)



PROPORTION CLIENTS AYANT DÉJÀ OUVERT A UN LIVREUR DANS CETTE TENUE SELON LE SEXE



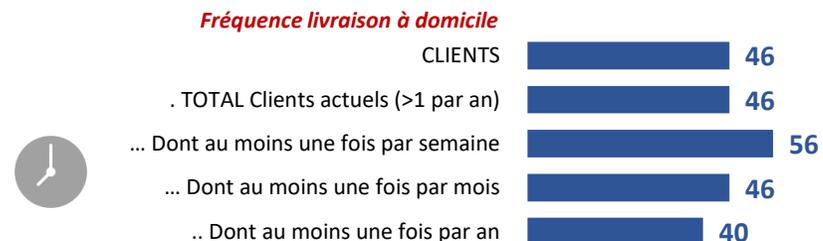
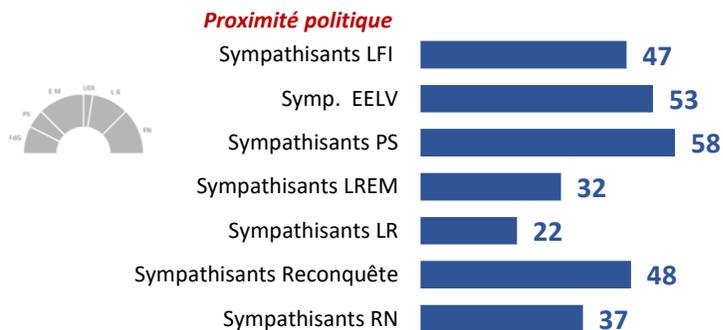
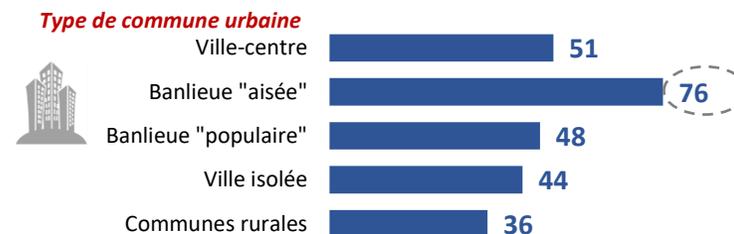
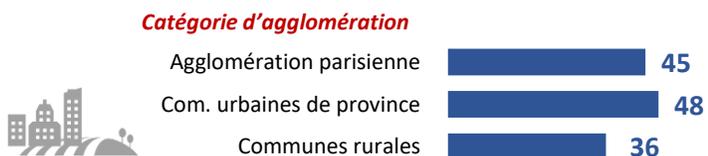
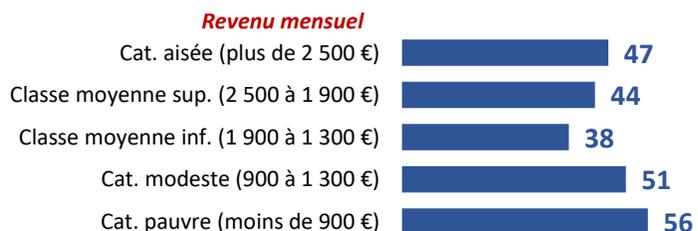
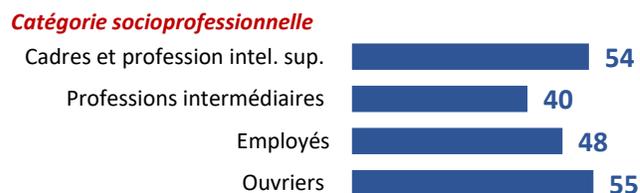
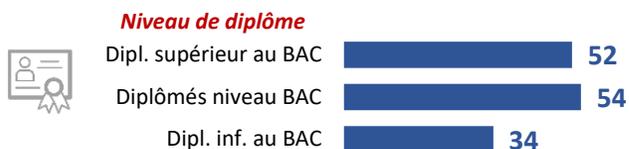
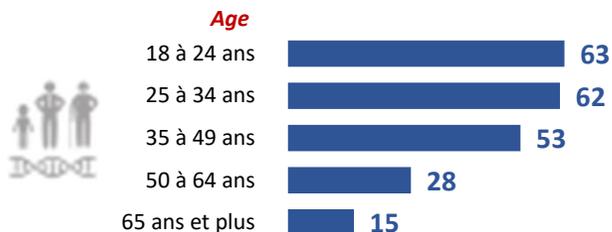
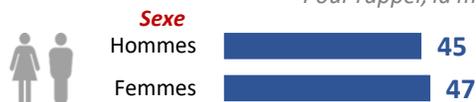


Zoom sur le profil des clients ayant déjà ouvert à un livreur en pyjama



Note de lecture : 76% des habitants de banlieue aisée sont dans cette situation

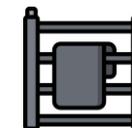
Pour rappel, la moyenne observée chez l'ensemble des Français se situe à 46%



.. ST Clients réguliers (>1 fois par mois) 49



Zoom sur le profil des clients ayant déjà ouvert à un livreur en pyjama vêtus d'une serviette de douche



Note de lecture : 23% des habitants de banlieue aisée sont dans cette situation

Pour rappel, la moyenne observée chez l'ensemble des Français se situe à **12%**

