

# Service de livraison des commerçants franciliens pendant le confinement

Bonjour,

Alors que la France est confinée et que la plupart des commerces sont fermés depuis le 14 mars 2020, vous avez fait la démarche de vous faire recenser parmi les commerces proposant un service de livraison à la population. Nous avons souhaité avoir des informations sur vos services de livraison, avant le confinement, pendant le confinement, et sur comment ils évolueront à l'avenir.

Merci de votre participation à ce questionnaire. Le temps de réponse est de quelques minutes.

Cette enquête est réalisée par l'Apur (Atelier parisien d'urbanisme) au cours du mois de mai 2020. Les réponses collectées seront analysées dans le cadre d'une étude conduite en 2020 sur les pratiques liées à la vente en ligne. Les études de l'Apur sont consultables sur notre site internet.

L'Atelier parisien d'urbanisme est une association régie par la loi 1901, créée le 3 juillet 1967 par le Conseil de Paris. L'Apur a pour missions de documenter, analyser et développer des stratégies prospectives concernant les évolutions urbaines et sociétales à Paris et dans la Métropole du Grand Paris.



**Atelier parisien d'urbanisme**

**8 rue des pirogues de Bercy**

**75012 Paris**

[www.apur.org](http://www.apur.org)

Il y a 28 questions dans ce questionnaire.

(Version PDF générée à partir du questionnaire en ligne via la plateforme LimeSurvey)

## Informations Générales

### Enseigne du magasin \*

Veillez écrire votre réponse ici :

### Adresse \*

### Activité \*

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Alimentation générale et produits de première nécessité
- Aliments et fournitures pour les animaux de compagnie
- Articles médicaux et orthopédiques
- Blanchisserie-teinturerie
- Boucherie - charcuterie - rôtisserie
- Boulangerie - pâtisserie
- Bricolage
- Commerce de détail de boissons
- Épicerie fine
- Équipements informatiques
- Fromagerie
- Matériels de télécommunication
- Pharmacies et parapharmacies
- Poissonnerie
- Presse et papeterie
- Primeur
- Restaurant
- Traiteur
- Autre

### Depuis quelle année êtes-vous implanté à Paris? \*

Veillez écrire votre réponse ici :

- 

### Avant le confinement le 17 mars 2020, proposiez-vous un système de livraison à domicile ? \*

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Oui
- Non

Si oui, répondez aux questions suivantes, si non, allez à la page 6

## **Avant le confinement**

Comment s'organisaient les livraisons avant le confinement

### **Quelle part des ventes de votre commerce la livraison représentait-elle ? ( en % du CA ou % du nombre de ventes)**

Veillez écrire votre(vos) réponse(s) ici :

- En termes de % du CA
- ET/OU en termes de % de nombre de ventes

### **A combien estimez-vous le nombre moyen de livraisons que vous effectuiez ?**

Veillez écrire votre(vos) réponse(s) ici :

- par mois ?
- ou par semaine ?
- ou par jour ?

### **Qui s'occupait des livraisons ? \***

Veillez choisir toutes les réponses qui conviennent:

- Vous ou vos employés
- Un prestataire
- Autre :

Vous pouvez ajouter des précisions aux réponses sélectionnées

### **Quel(s) mode(s) de déplacement utilisiez-vous ? \***

Veillez choisir toutes les réponses qui conviennent:

- Marche à pied
- Vélo ou vélo électrique
- Triporteur (type vélo-cargo)
- Scooter, moto
- Voiture, camionnette
- Autre :

Vous pouvez ajouter des précisions aux réponses sélectionnées

### **Quelle proportion de vos commandes était effectuée par téléphone / internet / autre?**

Veillez écrire votre(vos) réponse(s) ici :

- Téléphone (% des commandes)
- E-mail (% des commandes)
- Site ou plateforme internet (% des commandes)
- En boutique (% des commandes)

## Pendant le confinement

Comment s'organise votre commerce pendant le confinement

### Le volume (ou CA global) de vos ventes (tous modes confondus) a-t-il ?

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Augmenté pendant le confinement
- Peu évolué pendant le confinement
- Diminué pendant le confinement

### Dans quelle proportion estimez-vous cette variation (en %) ?

*Exemple : si vous ne réalisez plus qu'un quart de vos ventes, indiquez -75*

*Si vous avez doublé vos ventes, indiquez (+)100*

Veillez écrire votre réponse ici :

- 

### Le volume ou CA global de vos ventes en livraison a-t-il ?

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Augmenté pendant le confinement
- Peu évolué pendant le confinement
- Diminué pendant le confinement

### Dans quelle proportion estimez vous cette variation (en %) ?

*Exemple : si vous ne réalisez plus qu'un quart de vos livraisons, indiquez -75*

*Si vous avez doublé vos livraisons, indiquez (+)100*

Veillez écrire votre réponse ici :

- 

Si votre activité de livraison a augmenté, répondez la question suivante :

### **Avez-vous employé des moyens particuliers pour répondre à l'augmentation des livraisons ?**

Veillez choisir toutes les réponses qui conviennent:

- Appel à un prestataire
- Nouvelle embauche
- Acheminement de vos livraisons par un nouveau moyen (précisez lequel)
- Autre :

Vous pouvez apporter des précisions aux réponses sélectionnées

**Quelle part des ventes de votre commerce la livraison représente-elle désormais ? ( en % du CA ou % du nombre de ventes)**

Veillez écrire votre(vos) réponse(s) ici :

- En termes de % du CA
- ET/OU en termes de % du nombre de ventes

**A combien estimez-vous le nombre moyen de livraisons que vous effectuez pendant le confinement ?**

Veillez écrire votre(vos) réponse(s) ici :

- Sur le mois
- ou par semaine ?
- ou par jour ?

**Pendant le confinement, pensez-vous que le nombre de vos clients a augmenté grâce à la présence de votre service de livraison?**

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Oui
- Non

[Allez à la page 8](#)

Si vous ne proposiez pas de livraison avant le confinement, répondez aux questions suivantes :

## **Pendant le confinement**

Comment s'organise votre commerce pendant le confinement

### **Le volume (ou CA global) de vos ventes (tous modes confondus) a-t-il ?**

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Augmenté pendant le confinement
- Peu évolué pendant le confinement
- Diminué pendant le confinement

### **Dans quelle proportion estimez-vous cette variation (en %)**

**Exemple : si vous ne réalisez plus qu'un quart de vos ventes, indiquez -75**

**Si vous avez doublé vos ventes, indiquez (+)100**

Veillez écrire votre réponse ici :

•

### **Au bout de combien de jours de confinement avez-vous mis en place un service de livraison ?**

Veillez écrire votre réponse ici :

•

### **Qui s'occupe des livraisons ? \***

Veillez choisir toutes les réponses qui conviennent et laissez un commentaire :

- Vous ou vos employés
- Un prestataire
- Autre :

Vous pouvez ajouter des précisions aux réponses sélectionnées

### **Quel(s) mode(s) de déplacement utilisez-vous ? \***

Veillez choisir toutes les réponses qui conviennent et laissez un commentaire :

- Marche à pied
- Vélo ou vélo électrique
- Triporteur (type vélo-cargo)
- Scooter, moto
- Voiture, camionnette
- Autre :

Vous pouvez apporter des précisions aux réponses sélectionnées

**Quelle proportion de vos commandes est effectuée par téléphone / internet / autre?**

Veillez écrire votre(vos) réponse(s) ici :

- Téléphone (% des commandes)
- E-mail (% des commandes)
- Site ou plateforme internet (% des commandes)
- En boutique (% des commandes)

La somme doit être égale à 100, ou à 0 si vous ne souhaitez pas répondre

**Quelle part des ventes de votre commerce la livraison représente-elle désormais ? ( en % du CA ou % du nombre de ventes)**

Veillez écrire votre(vos) réponse(s) ici :

- En termes de % du CA
- ET/OU en termes de % du nombre de ventes

**A combien estimez-vous le nombre moyen de livraisons que vous effectuez pendant le confinement ?**

Veillez écrire votre(vos) réponse(s) ici :

- Sur le mois
- ou par semaine ?
- ou par jour ?

**Pendant le confinement, pensez-vous que le nombre de vos clients a augmenté grâce à la présence de votre service de livraison?**

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Oui
- Non

## **Après le confinement**

Comment vous voyez votre activité au retour à la "normale"

### **Après le confinement, pensez-vous continuer à assurer un service de livraison ?**

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Oui
- Non

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- En offrant plus de services que pendant le confinement
- En offrant les mêmes services que pendant le confinement
- En offrant moins de services que pendant le confinement

### **Pour quelle(s) raison(s) ?**

Veillez choisir toutes les réponses qui conviennent :

- Pas assez de commandes
- Pas rentable
- Trop compliqué à organiser
- Personnel trop mobilisé
- Mis en place uniquement pour rendre service pendant le confinement
- Autre:

### **Quel(s) avantage(s) voyez-vous à la livraison à domicile pour vous ?**

Veillez écrire votre réponse ici :

#### **pour vos clients ?**

Veillez écrire votre réponse ici :

#### **Un commentaire à ajouter ?**

Veillez écrire votre réponse ici :

Merci d'avoir complété ce questionnaire.