



Communiqué de presse
20 décembre 2022

BAROMÈTRE DE SATISFACTION - PICKUP x IPSOS

PICKUP, RÉSEAU DE RELAIS PRÉFÉRÉ DES COMMERCANTS FRANÇAIS

Face à la croissance des flux e-commerce, Pickup, filiale du Groupe La Poste et réseau n°1 de relais et consignes en France, a largement étoffé son maillage ces dernières années, jusqu'à atteindre un réseau de plus de 16 000 relais commerçants aujourd'hui. Pour toujours mieux satisfaire ses relais, mais aussi pour comprendre son positionnement dans un marché concurrentiel, Pickup a fait appel à Ipsos. La société d'études a ainsi interrogé près de 1 000 relais commerçants* à travers la France concernant la relation qu'ils entretiennent avec leur réseau de relais. Après près de 2 semaines d'enquête téléphonique, le résultat est sans appel : Pickup est le réseau de relais préféré des commerçants français.

Pickup largement plébiscité

Pour comparer le niveau de satisfaction des relais français vis-à-vis des principaux opérateurs de réseau sur le marché, Ipsos s'est d'abord basé sur des indicateurs globaux de performance tels que : la recommandation, la correspondance de l'expérience actuelle des relais à leurs attentes initiales, et leur sentiment d'attachement.

Cette première partie d'analyse révèle que **Pickup est l'opérateur le plus recommandé par les relais sur le marché**. Avec un NPS¹ de 48, le réseau de relais du Groupe La Poste se démarque nettement de la concurrence, qu'il distance d'au moins 20 points. Un score élevé qui fait écho à la satisfaction des relais Pickup : 91% d'entre eux estiment que l'expérience Pickup est au niveau de leurs attentes voire plus. On notera aussi que les ¾ des relais Pickup sont attachés ou très attachés à Pickup.

Résultats détaillés sur les thématiques clés : Accompagnement global, Service Clients et Application Relais

Ipsos a étudié par ailleurs les différents aspects de la relation entre les commerçants interrogés et leur réseau de relais. À l'issue de cette 2^e partie d'analyse, Pickup sort grand vainqueur sur

¹ NPS : Le Net Promotor Score est un indicateur de la satisfaction et fidélité client. Plus précisément, il reflète la propension ou probabilité de recommandation d'un produit, marque ou service par ses clients ou utilisateurs.

plusieurs des thématiques évaluées : le réseau est n°1 sur l'accompagnement global des relais, n°1 sur le service clients, et n°1 sur l'application PDA².

Pickup, n°1 sur l'accompagnement global

Pickup affiche un score de satisfaction de 88% concernant l'accompagnement global de ses relais. Un taux nettement meilleur que tous les autres opérateurs pour cette thématique, ce qui constitue une vraie force pour le réseau de relais du Groupe La Poste. Ce résultat prend en compte plusieurs dimensions de l'assistance fournie par Pickup aux commerçants partenaires :

- La rapidité de résolution des problèmes par le réseau de relais (88% de satisfaction)
- La qualité des informations transmises dans les modules de formations mis à disposition (90%)
- Les outils disponibles pour mener à bien leur activité (86%)

Tout est ainsi pensé pour épauler au mieux les relais commerçants dans l'exercice de leur activité colis. Pickup veille tout particulièrement à ne pas surcharger ses relais, pour que leur activité nominale ne soit en aucun cas impactée.

N°1 sur le service clients

93% des relais Pickup sont satisfaits ou très satisfaits du service clients Pickup. Le service clients apparaît comme un point vraiment différenciant pour Pickup, compte tenu du très fort écart avec ses concurrents sur tous les aspects du service clients étudiés :

- L'amabilité et l'écoute des conseillers (98%)
- La joignabilité et rapidité de prise en charge par un conseiller (93%)
- La capacité à résoudre les demandes et qualité des informations communiquées (94%)

Des scores très élevés qui témoignent une fois encore du fort engagement et disponibilité des équipes Pickup vis à vis de leurs commerçants relais.

N°1 sur l'application Relais

En termes d'outils, 83% des relais interrogés sont satisfaits de l'application relative au PDA Pickup. Cela reflète la simplicité du parcours client en cas de dépôt (95%) ou retrait de colis (92%), mais aussi la facilité d'utilisation et navigation dans l'outil (90%). De manière générale, la satisfaction à l'égard du PDA et de son application est nettement plus forte chez Pickup que chez ses concurrents.

« Chez Pickup, nous accordons une grande importance à la relation que nous entretenons avec nos relais commerçants. Les résultats positifs de ce baromètre sont une reconnaissance de notre travail quotidien et des actions que nous menons pour eux, et avec eux, depuis plus de 20 ans maintenant. Nous comptons bien sûr poursuivre nos efforts dans ce sens, et restons à leur côté pour les aider à développer leur business et faciliter l'exercice de leur activité colis au quotidien. »

Maxime d'Hauteville, Président de Pickup

En pleine Peak Period – le temps fort annuel du e-commerce, la qualité de l'accompagnement des relais par leur réseau s'avère plus que jamais déterminante. Pour absorber ce boom des livraisons dans les meilleures conditions, et assurer une expérience optimale aux relais comme aux clients, le réseau Pickup renforce son accompagnement sur la période. Les effectifs du service clients sont accrus de 30% et les horaires de la hotline Pickup se voient étendus de 8h à 20h (au lieu de 9h-19h) du lundi au vendredi et de 8h à 17h le samedi (au lieu de 9h-17h hors Peak Period), pour assister au mieux les relais commerçants lors de ces mois de forte activité, et leur éviter toute surcharge.

² PDA (Personal Digital Assistant) : en d'autres termes, l'appareil servant aux relais commerçants à suivre et à scanner les colis.

* Méthodologie :

Enquête de satisfaction quantitative menée par téléphone par Ipsos France du 21 avril au 2 mai 2022 auprès de 961 répondants sur un échantillon représentatif des commerçants français affiliés à un réseau de relais, par la méthode des quotas.

Questions :

« Sur une échelle de 0 à 10, recommanderiez-vous [RESEAU] comme réseau de relais à d'autres commerçants ? Dans quelle mesure estimez-vous que votre expérience actuelle avec [RESEAU] correspond bien à vos attentes initiales au moment d'entamer votre relation avec ce réseau ? Sur une échelle de 0 à 10, dans quelle mesure êtes-vous satisfait du flux de clients apporté par l'activité colis avec [RESEAU] ? De manière générale, sur une échelle de 0 à 10, comment évalueriez-vous le service clients [RESEAU] ? De manière générale, comment évalueriez-vous l'accompagnement de [RESEAU], sur une échelle de 0 à 10 ? De manière générale, sur une échelle de 0 à 10, comment évalueriez-vous le PDA qui vous a été fourni ? Dans quelle mesure vous sentez-vous attaché au réseau [RESEAU], sur une échelle de 0 à 10 ? »

À propos de Pickup

Filiale du Groupe La Poste via sa filiale GeoPost/DPDgroup, Pickup est l'opérateur du réseau de relais leader en France avec ses 16 000 relais et ses 1 000 consignes. Les relais Pickup sont livrés quotidiennement par les opérateurs de transport Colissimo, Chronopost et DPD France. L'offre de livraison en point Pickup est proposée par plus de 90 000 e-commerçants comme : Vinted, Veepee, Showroomprivé, Sarenza, CDiscount, Zalando, Amazon, Orange, Nespresso, i.run, Sephora, Mango, Decathlon... Pickup développe également de nombreuses solutions permettant de répondre aux enjeux de la logistique urbaine notamment en partenariat avec les acteurs du retail et de la Grande Distribution. À travers les différentes entités DPDgroup, réseau international de livraison de colis du Groupe La Poste et numéro 1 en Europe, le réseau Pickup est également présent dans 31 pays à travers le monde, avec près de 70 000 points. Pickup, dont le siège est basé en région parisienne, regroupe 350 collaborateurs.

Plus d'informations sur le [site internet Pickup](#)

À propos d'Ipsos

Ipsos est l'un des leaders mondiaux des études de marché et des sondages d'opinion, présent dans 90 marchés et comptant plus de 18 000 collaborateurs.

Nos chercheurs, analystes et scientifiques sont passionnément curieux et ont développé des capacités multi-spécialistes qui permettent de fournir des informations et des analyses poussées sur les actions, les opinions et les motivations des citoyens, des consommateurs, des patients, des clients et des employés. Nos 75 solutions s'appuient sur des données primaires provenant de nos enquêtes, de notre suivi des réseaux sociaux et de techniques qualitatives ou observationnelles.

Notre signature « Game Changers » résume bien notre ambition d'aider nos 5 000 clients à évoluer avec confiance dans un monde en rapide évolution.

Créé en France en 1975, Ipsos est coté à l'Euronext Paris depuis le 1er juillet 1999. L'entreprise fait partie des indices SPF 120 et Mid-60 et est éligible au service de règlement différé (SRD). ISIN code FR0000073298, Reuters ISOS.PA, Bloomberg IPS:FP.

www.ipsos.com

Contact presse Pickup : Agence Profile

Olivia Chabbert / Anna Lesbros - pickup@agence-profile.com | 01 56 26 72 00