



**ACHATS AVEC LIVRAISONS  
DES MÉNAGES DE LA  
MÉTROPOLE DE LYON :  
QUELS IMPACTS  
LOGISTIQUES ?**



## Avant propos

### La nécessité de mieux comprendre les pratiques d'achats des ménages métropolitains

Les pratiques d'achat des ménages français ont profondément évolué en lien avec le boom du e-commerce. Aujourd'hui **38,8 millions de français réalisent des achats sur internet** (source : FEVAD 2019), représentant un total de près de 9 millions de livraisons par semaine sur le territoire national.

Depuis plus de 20 ans, la Métropole Lyonnaise s'investit sur le transport des marchandises et a souhaité, face à l'absence de données en la matière, étudier les impacts des livraisons des ménages sur la mobilité.

En effet les pratiques de consommation consistant à se faire livrer à domicile ou dans un tiers lieu choisi au préalable ont des incidences à la fois sur la mobilité des personnes (quelle boucle de déplacements, mode choisi...) mais également celle des livreurs (organisation des tournées, rendez-vous avec les destinataires...).



Crédit photo Interface



## Quels impacts du "e-commerce" en matière de mobilité des ménages ?

En l'absence de données sur la mobilité associée aux achats réalisés sur internet, la réponse à cette question a nécessité de réaliser une enquête spécifique sur le territoire de la Métropole. A cette fin, la Métropole de Lyon accompagnée du Laboratoire Aménagement Economie Transports (LAET) a conçu une méthodologie innovante apte à rendre compte des flux liés aux livraisons à destination des ménages. Cette méthodologie a permis de prendre en compte le e-commerce, mais aussi d'intégrer tout achat donnant lieu à une livraison, que la commande soit faite en ligne, par téléphone, courrier ou en magasin. Sur la base de cette méthodologie 2000 ménages grand lyonnais ont été enquêtés en 2018.

L'objectif de cette enquête est d'élaborer une base de connaissances et une source de données pour accompagner la Métropole de Lyon dans **ses choix d'aménagements en matière de mobilité**. Grâce à une compréhension des pratiques liées aux achats avec livraison des ménages la Métropole peut agir sur :



Environnement et écologie

- **L'aménagement** : implanter au bon endroit des lieux de récupération des colis ou des aires de livraison pour les livraisons à domicile (espace public et privé – à travers des prescriptions d'aménagement) ;
- **La réglementation** : accessibilité de certains véhicules aux aires piétonnes, avec paramètre environnemental ;
- **La communication** : inciter le consommateur à modifier ses pratiques en retirant ses achats dans des lieux définis.
- **L'économie du territoire** : intégration des nouvelles pratiques de consommation dans les stratégies de développement des activités commerciales et servicielles.

## Qu'est qu'un « achat avec livraison » ?



Un achat avec livraison est un achat pour lequel l'acte d'achat de la marchandise (la commande) est "découplé" de sa récupération (la réception du bien). Ce découplage se caractérise par un achat et une récupération réalisés dans des temps ou dans des espaces différents.

*Le e-commerce est donc un achat découplé tout comme l'est une livraison d'un appareil électroménager ou d'un panier alimentaire acheté en magasin et livré à domicile par la suite.*



## Un exemple concret de ces enjeux

### La récupération des colis dans un nouveau quartier

Dans un quartier lyonnais, une conciergerie associative a récemment proposé un service de réception de colis des habitants (point relais), mais face à une trop forte demande elle n'a pas pu le pérenniser dans de bonnes conditions.

Alors qu'un besoin existe, les offres de services permettant la récupération de colis restent encore à développer.

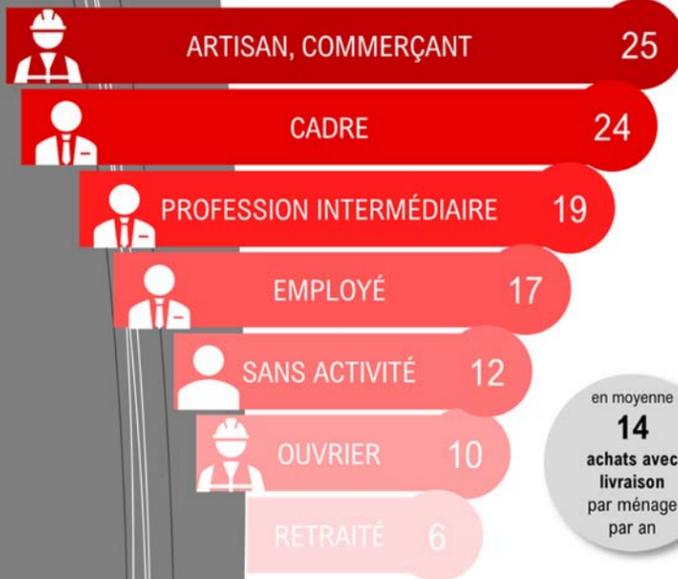
**L'enquête permet de fournir les données nécessaires à l'anticipation des besoins d'un quartier en matière de livraisons des ménages et ainsi leur proposer les services adéquats.**



Crédit photo Raphaël K.

# PRINCIPAUX RESULTATS DE L'ENQUÊTE

Nombre d'achats avec livraison, par an



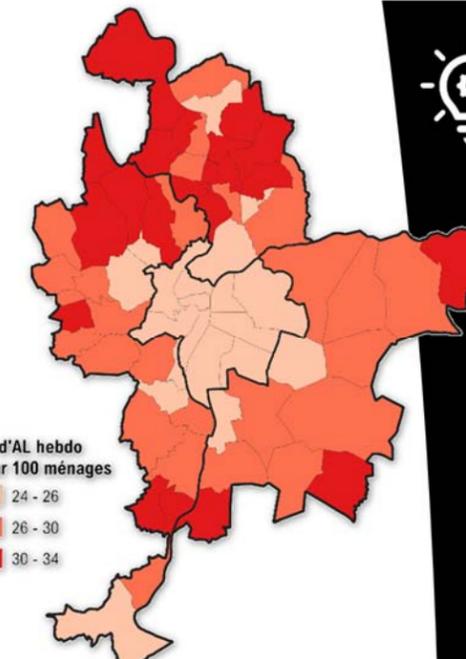
en moyenne  
**14**  
achats avec livraison  
par ménage  
par an

## 63% DES MENAGES DU GRAND LYON DECLARENT REALISER DES ACHATS AVEC LIVRAISON : QUI SONT-ILS ?

Les pratiques d'achat sont assez disparates en fonction de la typologie de ménage concernée : un ménage dont le représentant est un salarié réalisera en moyenne 17 achats avec livraison par an tandis qu'un ménage sans activité en réalisera 12 en moyenne par an

On observe également une forte propension des ménages vivant en périphérie à réaliser des achats avec livraison, notamment sur les secteurs Nord et Ouest, où l'on dénombre jusqu'à 34 achats avec livraison hebdomadaires pour 100 ménages (moyenne Métropole de Lyon à 26 achats hebdo pour 100 ménages).

Cette connaissance permettra de tenir compte des disparités socio-démographiques territoriales dans l'estimation des livraisons actuelles et futures générées par les ménages, ainsi que les tendances qui en découlent.



**A L'ECHELLE NATIONALE, LA FEVAD\* ESTIME UN TOTAL DE 505 MILLIONS DE COLIS LIVRES EN FRANCE (2017).**

\*Fédération du e-commerce et de la vente à distance

## POURQUOI SE FAIRE LIVRER ?



**Pour ne pas se déplacer** et ainsi par éviter un déplacement d'achat en magasin et bénéficier d'une livraison à domicile



**Pour gagner du temps**  
La souplesse des modes de récupérations actuellement proposés sont des éléments favorisant les ADM et permettent aux ménages d'incorporer ces pratiques aux mieux dans leur rythme de vie.



**Pour payer moins cher**  
Le prix est le second élément de motivation pour les ménages qui sont plus à même de mettre en concurrence les marchands et de dégager les tarifs les plus intéressants pour leurs produits

## ...ET DANS LES FAITS

66% des déplacements pour récupérer les colis sont des trajets dédiés.

Les tiers lieux de récupération des marchandises n'ont pas forcément des horaires adaptés aux besoins des ménages.

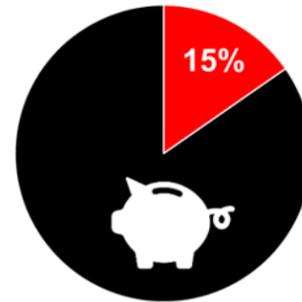
En 2016, une étude du MIT\* a montré que pour un même produit, dans 72% des cas les prix pratiqués sur internet sont quasiment identiques à ceux des magasins physiques d'une même enseigne.

\*Minnesota Institute of Technology

En 2018, un total de **8.2 millions** d'achats avec livraison ont été réalisés par près de **386 000 ménages** de la Métropole.

## Comment achètent les ménages ?

Un ménage réalise en moyenne **14 achats avec livraison par an**, soit un peu plus d'un par mois. Cependant il existe de périodes où ces achats sont plus nombreux, notamment en fin d'année.



D'après la 10<sup>ème</sup> enquête consommateurs de la CCI Lyon Métropole, les ménages dépensent en moyenne 12 700 € par an à leurs achats (alimentaires et non alimentaires).

Les dépenses liées aux achats avec livraison sont d'une valeur moyenne de **1 950 € par an**, soit environ 15% du budget total moyen des ménages du Grand Lyon.

## Quels produits sont achetés ?



Ce sont les achats de produits **high-tech**, les **vêtements** et **accessoires** qui donnent lieu au plus de livraisons. Ce sont donc en général de petits et moyens colis.

Viennent ensuite les **produits alimentaires** qui imposent des contraintes de chaîne de froid pour leur livraison et des volumes relativement plus importants.



## Un exemple concret de ces enseignements

### > PRISE EN COMPTE DES DIFFERENTS MENAGES AU SEIN D'UN QUARTIER

Un nouveau quartier attire une diversité de ménages en lien avec la typologie de logements proposés (logements sociaux, locatif privé, résidences senior, résidences étudiantes...)

### > ESTIMATION DES ACHATS FUTURS

Connaissant la population future du quartier, il est alors possible d'estimer, sur les différentes périodes de l'année le nombre d'achats avec livraison qui seront réalisés.

### PAR EXEMPLE

Sur Confluence, les ZAC 1 (existante) et 2 (en construction) représenteront à terme 2 400 logements, soit 1 160 achats avec livraison.



Crédit photo Interface Transport

## LE SAVIEZ-VOUS ?

Sur la Métropole de Lyon on estime que les achats avec livraison à destination des ménages représentent 18% du total des livraisons. Le reste, soit 82%, relève des livraisons à destination des entreprises et administrations.

### Chiffres clefs Métropole de Lyon – LAET\* :

- 140 000 livraisons-enlèvements / jour pour les entreprises et administrations
- 30 000 livraisons / jour pour les ménages

\*Laboratoire d'Aménagement et d'Economie du Transport

## Un exemple concret de ces enseignements



### > ANTICIPATION DES BESOINS D'ESPACES D'ACCUEIL DES VEHICULES DE LIVRAISON

Les livraisons s'effectuant au domicile des ménages engendrent une demande en stationnement des véhicules venant livrer. Ces flux doivent être intégrés au dimensionnement du nombre et de la localisation des aires de livraison du quartier.



### DIMENSIONNEMENT D'ESPACES LOGISTIQUES URBAINS

La connaissance des habitudes de récupération permet d'estimer à l'échelle d'un quartier le nombre de colis qui seront susceptibles d'être retirés en dehors du domicile. Ainsi, un dimensionnement de différents espaces peut être réalisé : points relais, consignes automatiques, conciergerie de quartier, espace logistique de proximité... Ces espaces pouvant être implantés sur du foncier privé ou public.

### IMPACT ENVIRONNEMENTAL DES ACHATS AVEC LIVRAISON DES MENAGES

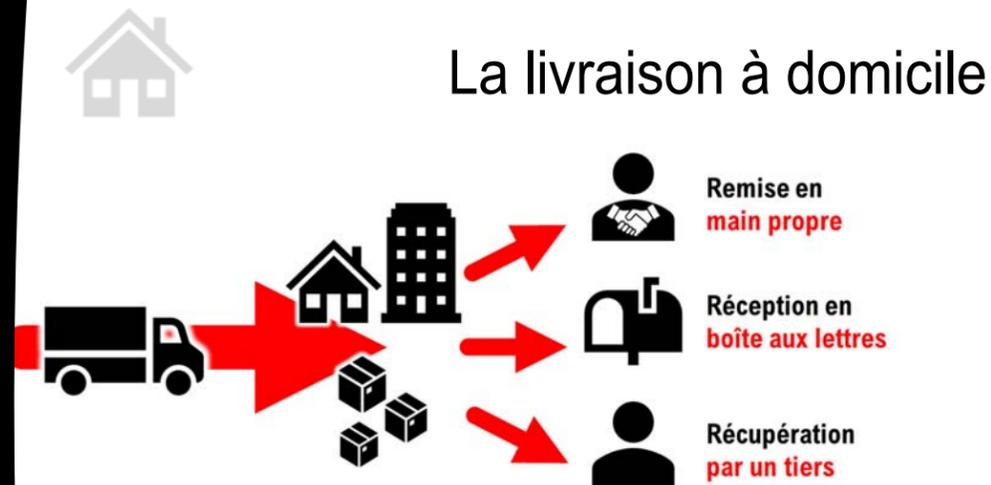
La connaissance de l'impact environnemental des livraisons générées par les futurs ménages du quartier peut être un argument au lancement d'expérimentations en vue de réduire ce bilan : massification, contraintes réglementaires, modes doux de livraison...

# PRINCIPAUX RESULTATS DE L'ENQUÊTE

## La récupération des achats

Aujourd'hui les livraisons des biens achetés s'opèrent selon deux modes principaux :

- La livraison à domicile,
  - après un achat à distance (internet par exemple)
  - après un achat en magasin (au supermarché par exemple)
- La livraison hors domicile : en point relais, consignes, sur le lieu de travail,...



### UNE TENTATIVE DE LIVRAISON A DOMICILE GENERE EN MOYENNE 1.3 KM SUPPLEMENTAIRE EN VEHICULE DE LIVRAISON (VUL OU PL) Source LAET

Lors d'une réception en mains propres, un livreur doit se présenter plusieurs fois pour finaliser la livraison. Il y a alors une tendance à la multiplication de flux de véhicules circulant sur le territoire en lien direct avec ce choix de livraison.

Cette génération de flux vient alors occuper l'espace public (aire de livraison, double-file, stationnement gênant...). On peut estimer environ **13 jours** par an a minima d'occupation cumulée de l'espace public due à ces flux.

(Hyp. 5 minutes par livraison à domicile)

## Le bilan environnemental des achats avec livraisons

### LES ACHATS AVEC LIVRAISON DES MENAGES DU GRAND LYON GENERENT A MINIMA 11 300 TONNES DE CO<sub>2</sub> PAR AN

En considérant les kilomètres parcourus par les professionnels du transport et les particuliers (trajets uniques LHD) et les émissions moyennes des véhicules, il est possible d'estimer le volume de CO<sub>2</sub> émis par les livraisons des achats réalisés par les ménages.

## La livraison hors domicile



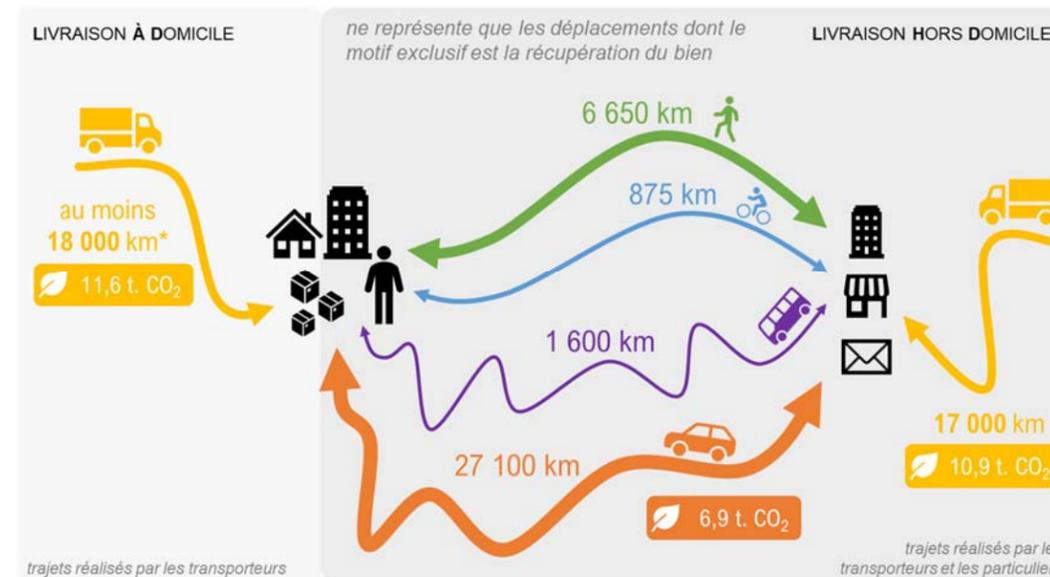
### LA LIVRAISON HORS DOMICILE GENERE 10 000 DEPLACEMENTS DEDIES SUPPLEMENTAIRES DE PARTICULIERS PAR JOUR SUR LA METROPOLE

Près de 2/3 des récupérations des achats génère un déplacement dédié (la récupération du bien est le seul motif). Sur ces « nouveaux » déplacements, presque la moitié est réalisée en véhicule particulier, pour une distance moyenne comprise entre 5 et 9 km.

En moyenne selon le type de bien acheté il se passe entre 3 et 11 jours entre l'acte d'achat et la récupération. Cet écart s'explique à la fois par les délais de préparation et de livraison des marchandises mais également par le temps de récupération des marchandises par leur destinataire lorsque ceux-ci sont livrés en points relais ou consigne. Dans tous les cas l'accélération des flux proposant des services de livraison toujours plus courts est à relativiser (la durée de stockage ne peut pas être estimée dans le cadre de cette enquête).

- ▶ Dans le cas d'un point relais, le commerçant doit stocker à ses frais directement dans sa boutique.
- ▶ Dans le cas d'une consigne, le modèle économique de l'équipement est dégradé.

### Les trajets dédiés aux achats avec livraison (distances parcourues par jour, selon mode de transport)



# Que retenir de cette enquête ?

## Des pratiques à intégrer aux réflexions de la Métropole

Les connaissances produites par l'enquête permettent d'éclairer la Métropole de Lyon sur les impacts en matière de mobilité liées aux pratiques d'achats des ménages.

Ces achats, réalisés pour la plupart "à distance" génèrent sur le territoire métropolitain, à la fois des flux de marchandises et des déplacements de personnes. **Ces "nouveaux" déplacements viennent s'ajouter à ceux déjà bien connus**, tels que les trajets domicile-travail ou encore l'approvisionnement des établissements économiques en marchandises. Leur prise en compte par la Métropole est nécessaire, notamment dans le cadre de réflexions liées à l'aménagement de la voirie et des espaces publics, au plan de circulation ou encore au stationnement... mais également sur les questions de l'habitat, de l'environnement et du développement économique.

**En intégrant correctement ces nouveaux besoins et ses évolutions, la Métropole aura une vision plus exhaustive des enjeux à considérer à différentes échelles, du quartier à l'échelle métropolitaine (ZFEm, PDU, ...).**



## Mémo chiffres clés\*

14

achats avec livraison par ménage par an

2/3

des achats avec LHD génèrent un déplacement unique

50%

de ces déplacements sont faits en véhicule particulier

1950€

budget annuel moyen par ménage pour les achats avec livraison

11 300 t

de CO<sub>2</sub> par an rejetées a minima par les déplacements motorisés liés aux achats avec livraisons des ménages du Grand Lyon

\* à l'échelle de la Métropole de Lyon



Crédit photo Interface

## METHODOLOGIE



## Une enquête innovante

