



Les comportements d'achat des habitants de Nantes Métropole et leurs impacts en termes de déplacements

3^{ème} Colloque de Logistique urbaine - 27 juin 2013



Le comportement d'achat des ménages habitant Nantes Métropole



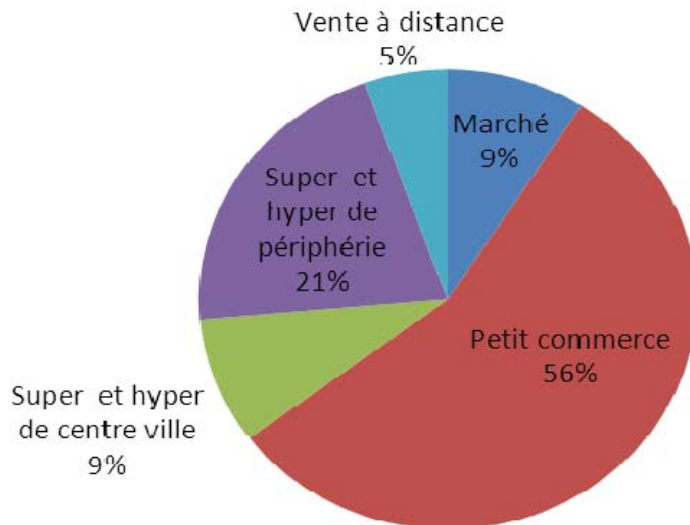


Le comportement d'achat des habitants de Nantes Métropole

De 1 200 000 et 1 400 000 actes d'achat par semaine sur NM

Enquête auprès des ménages

Nombre d'actes d'achat par formes de vente au cours des 8 derniers jours (tous modes de déplacements)



Un acte d'achat = un achat réalisé par un membre du ménage en magasin ou à distance. Tous les produits sont concernés allant de la baguette de pain à un caddie plein, le volume des produits acheté n'étant pas considéré dans le cadre de cette étude.

4.8 achats par ménage par semaine

L'achat à distance représente 5 % de l'ensemble des actes d'achat.

(Poids comparable par rapport aux chiffres nationaux).

- Les ménages achètent autant quel que soit leur lieu de résidence (un peu plus pour les habitants de l'extra périphérique).
- Des profils d'achat très proches sur tous les territoires
- Toutes les formes d'achat sont utilisées, le lieu de résidence n'impacte que peu le comportement d'achat



Déplacements générés par les actes d'achat "classiques"

Des modes de déplacements différents selon les formes de vente

Enquête auprès des ménages

Marché :

- **40 % des ménages qui vont au marché, se déplacent à pied ou à vélo** (60 % pour les ménages résidant en centre-agglo),
- La part des déplacements réalisés en voiture est de 45 % sur NM, plus de 60 % pour les habitants de l'extra-périphérique,
- Les ménages parcourent en moyenne **2.8 km** pour aller au marché.

Petits commerces de centre-ville :

- **Plus de la moitié des déplacements sont réalisés à pied ou à vélo** (80 % pour les ménages du centre-agglo),
- Faible utilisation des TC (5 %) au profit des modes actifs,
- Les ménages parcourent en moyenne **2.7 km** pour aller dans les petits commerces.

Super-Hyper marché de centre-ville :

- **Près de 60 % des déplacements, à destination des supers-hyper de centre-ville, sont réalisés en voiture** (85 % pour les ménages habitants en extra-périphérique),
- **La part des TC représente 20 %** des déplacements à destination des supers-hyper de centre-ville,
- **En centre-agglo, les modes actifs représentent la moitié des déplacements.**
- Les ménages parcourent en moyenne **4.8 km** pour aller dans les supers-hypers de centre-ville (3.8 km pour les résidents de l'intra-périphérique, 6.1 km pour les résidents de l'extra-périphérique).

Super-hyper marché de périphérie :

- **80 % des déplacements sont réalisés en voiture,**
- Les ménages parcourent en moyenne **4.2 km** pour aller dans les supers-hypers de périphérie (5.1 km pour les résidents du centre-agglo, 4.1 km pour les résidents de l'extra-périphérique).

De 1 200 000 et 1 400 000 actes d'achat par semaine sur NM

Les pratiques d'achat à distance



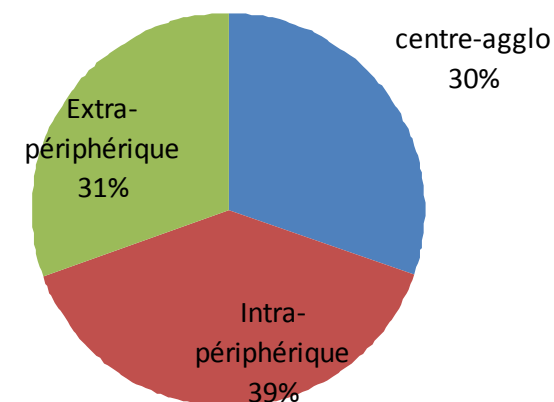


L'achat à distance représente aujourd'hui 5 % de l'ensemble des actes d'achat
70 % des ménages de Nantes Métropole achètent à distance (comparable aux chiffres nationaux)

Sur les 7 jours de l'enquête :

- 17 % des ménages ont acheté à distance,
- Cela représente environ 70 000 actes d'achat à distance par semaine à l'échelle de l'agglomération
- Des comportements différents selon le lieu de résidence : davantage d'actes d'achat à distance par ménage pour les résidents du centre-agglomération (1.28 achat à distance par ménage contre 0.25 en moyenne sur NM),

Répartition du nombre d'achats à distance en fonction du lieu de résidence des ménages



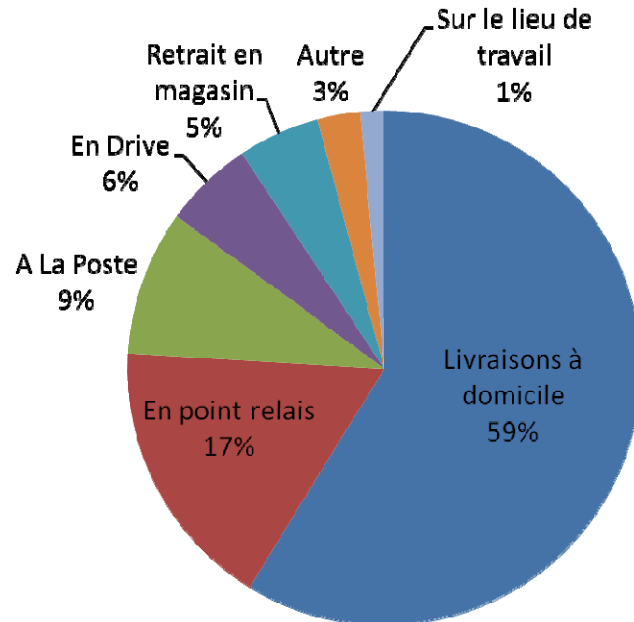
Caractéristiques sociologiques :

- **Plus le ménage a une taille importante, plus il a tendance à réaliser des achats à distance**
- **Plus on est jeune, plus on achète à distance :**
 - 70 % des ménages de NM achètent à distance,
 - ils sont 84 % quand le référent du ménage a moins de 40 ans,
 - Moins de 50% lorsque le référent du ménage est retraité.
- **90 % des ménages dont le référent est artisan, commerçant ou cadre achètent à distance.**



Près de 60 % des ménages réceptionnent leur colis à domicile, 17 % en point relais

Mode de réception des colis achetés à distance



On note la très faible part des livraisons sur le lieu de travail

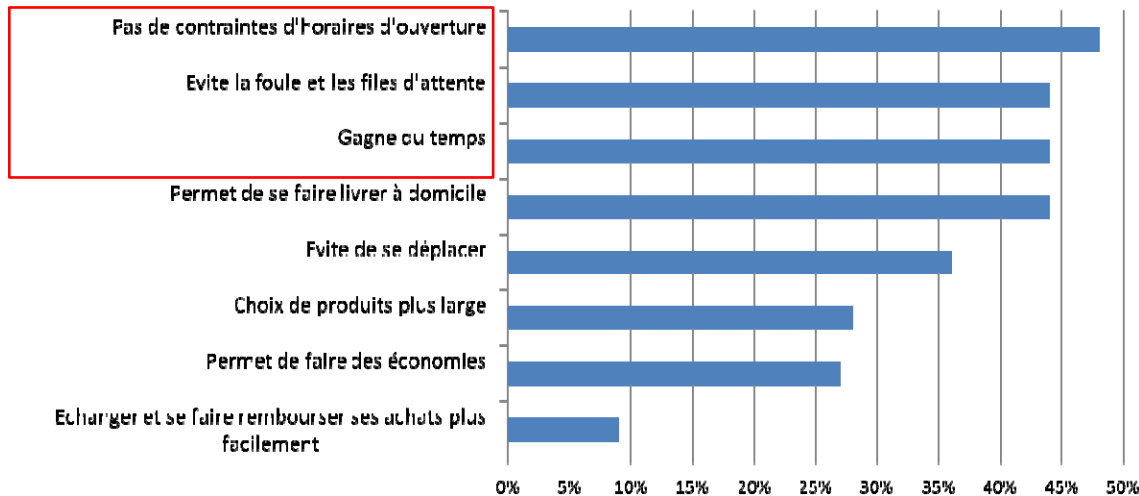
Quelques différences selon les lieux d'habitation :

- **La part de la Livraison à Domicile (LAD) est supérieure en centre-agglo (70 %)**, malgré davantage de contraintes pour être livré (notamment en matière de circulation et de stationnement),
- **La part de retrait en points relais est supérieure en périphérie (23 %)**, malgré un maillage des réseaux de points relais plus dispersé.
- **Le Drive est également une pratique utilisée davantage en périphérie** qu'en centre-ville. (8 % des achats à distance sont réceptionnés en Drive pour les ménages résidant en extra-périphérie contre seulement 2 % pour ceux du centre-agglo). Il existe aujourd'hui 17 drive sur l'agglomération



Des avantages concurrentiels par rapport aux prestations des magasins

avantages de l'achat à distance

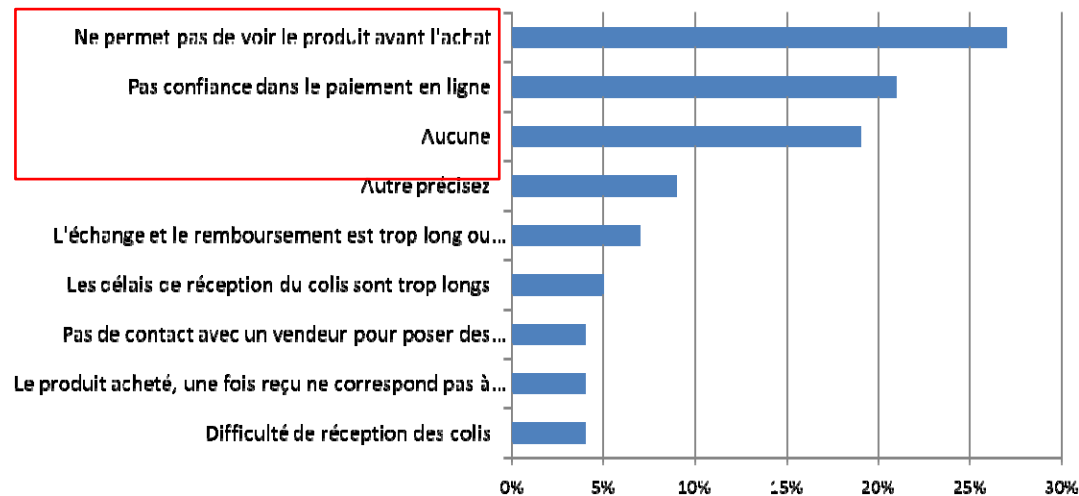


Rationalisation des déplacements des ménages, de leur gestion du temps



Les achats à distance tendent à progresser : 23 % des répondants pensent qu'ils vont acheter davantage à l'avenir alors que seulement 5 % d'entre eux pensent qu'ils vont moins acheter à distance.

contraintes pour l'achat à distance



La livraison à domicile





C'est le mode de réception privilégié par les ménages

60 % des ménages réceptionnent leurs colis à domicile, **soit plus de 40 000 Livraisons à domicile générées par semaine sur**

Nantes Métropole.

Zone d'habitation des ménages	Estimation du nombre de livraison à domicile (par semaine)	Estimation du nombre de déplacement induits par les avis de passage
Centre-agglo	14 400	4 600
Intra-périphérique	14 400	3 700
Extra-périphérique	12 300	3 300
Total	41 100	11 600

Ce sont des prestataires de transport qui assurent la livraison à domicile

- Le taux de non distribution des colis car le particulier est absent est de l'ordre de 40 %.

→ Cela représente environ 12 000 points à livrer au moins une seconde fois.

- Pour pallier ces absences, certains transporteurs organisent une prise de rendez-vous, ou des livraisons en soirée

Environ 30% des ménages du centre-agglo ont leur boîte aux lettres accessibles depuis l'extérieur, contre 80% des habitants de l'extra périphérique

Le dépôt des colis dans les boîtes aux lettres par les transporteurs sont plus contraintes dans ce secteur.

Les points relais





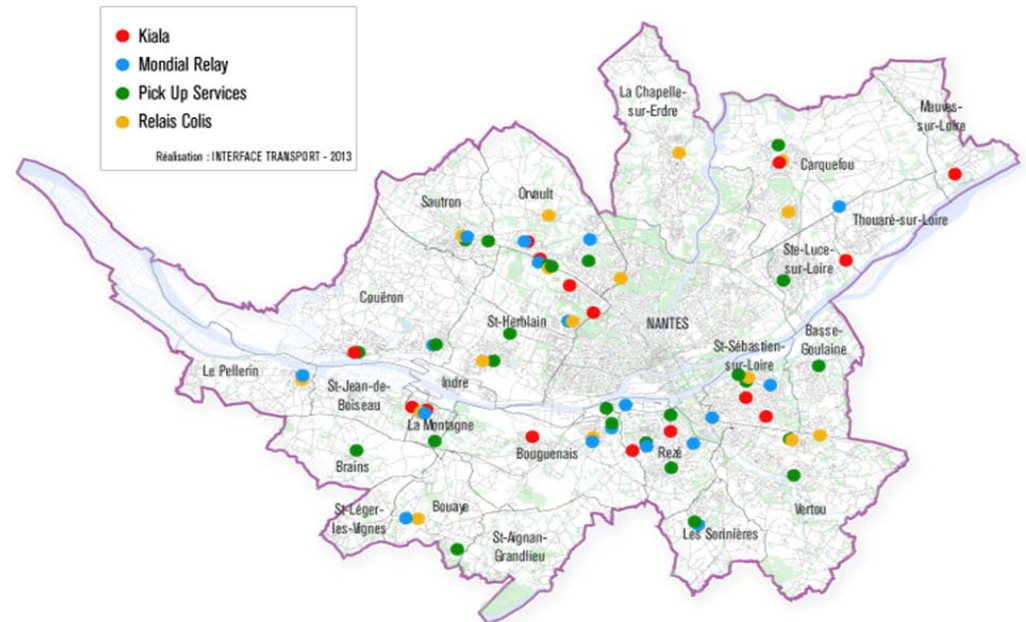
Le maillage des points relais de Nantes Métropole

70 % des ménages réalisant des achats à distance ont déjà utilisé les points relais,
35% régulièrement ou pour tous leurs achats

Répartition géographique et caractérisation des points relais présents sur Nantes



Répartition géographique et caractérisation des points relais présents sur Nantes Métropole



**En moyenne, 3 800 habitants par point relais,
de fortes inégalités selon les territoires**

Une organisation très concurrentielle, ne permettant pas de mutualiser un même point relais pour tous les e-commerçants



12 000 déplacements par semaine sont réalisés par les particuliers pour aller récupérer leur colis,

84 % des points relais utilisés sont situés à proximité du lieu de résidence, 9 % sur le trajet domicile-travail, 3 % à proximité du lieu de travail.

Les destinataires viennent retirer leurs colis plutôt en fin de semaine et en fin de journée entre 17h et 19h.

Les particuliers récupèrent leur colis en moyenne 2 jours après réception du point relais.

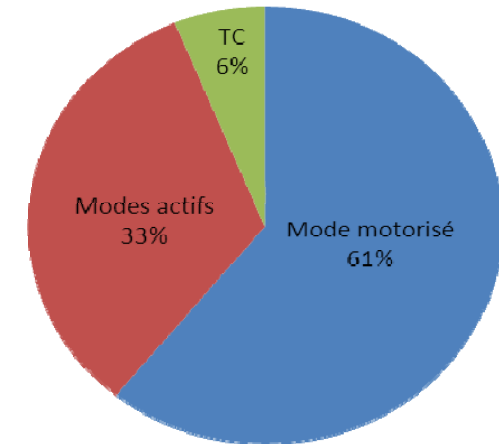
Le retour des colis :

- 41 % des ménages ont déjà retourné un produit acheté à distance,
- La moitié des retours de colis transitent par les points relais.

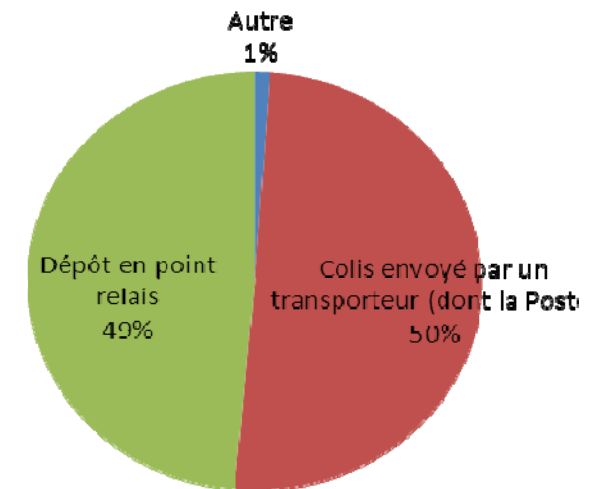
Activité principale des points relais : Une majorité de bar/tabac/presse/loto, d'autres commerces de détail, d'alimentation générale et de fleuristes.

- 6m² de stockage
- Entre 10 et 25 colis par livraison, du mardi au samedi

Part modale pour récupérer son colis en point relais



Mode de retour des colis



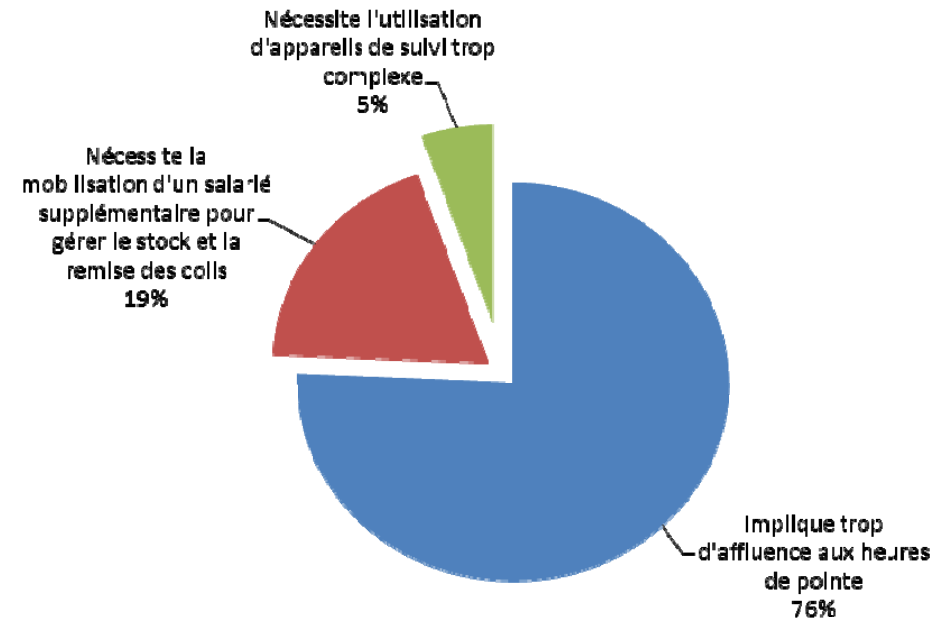


Les avantages et inconvénients déclarés par les commerçants points relais

Principal avantage



Principal inconvénient



→ Manière de faire connaître le commerce et de diversifier sa clientèle

→ Activité point-relais parfois en conflit avec l'activité du commerce

Et maintenant ?





Pistes à explorer après ces constats

- Question de la non distribution des colis aux particuliers à leur domicile : quelles solutions alternatives à la livraison à domicile ?
- Les points relais ne représentent aujourd'hui que 17% des livraisons
- Distribution sur ou à proximité du lieu de travail très marginale
- Adaptation progressive des transporteurs face à cette nouvelle réalité (tournées dédiées, rdv, créneaux spécifiques, spécialisation etc.)
- Evolution de la réglementation doit prendre en compte ces changements de comportements
- Services logistiques de proximité à l'échelle d'un quartier, plateforme de distribution urbaine ?

Merci de votre attention

