



Observatoire des usages du courrier

Vague 3 - 2010

Présentation du 30 juin 2010

2, rue de Choiseul • CS 70215 • 75086 Paris Cedex 02
Tél. : (33) **01 44 94 40 00** • Fax : (33) 01 44 94 40 01
www.csa.eu

SA au capital de 3 387 456 € • Siren 308 293 430 • RCS Paris : 308 293 430 • APE 741 E
TVA intracommunautaire FR 46 308 293 430



Rappel méthodologique : étude quantitative réalisées par téléphone sur système CATI (interview téléphonique assistée par ordinateur)

Échantillon grand public : 800 Français âgés de 18 ans et plus, représentatifs de la population française (méthode des quotas : sexe, âge, PCF, région et habitat)

Date de terrain : les Français ont été interrogés à leur domicile, entre 19h et 21h du **3 au 15 juin 2010**

80% des personnes interrogées sont connectées à Internet

94% des Internautes disposent d'une boîte mail, avec une moyenne de 1,9 adresse

87% s'y connectent quotidiennement, dont près des $\frac{3}{4}$ plusieurs fois par jour.

Vous personnellement, aimez-vous recevoir... ?

du courrier dans votre
boîte aux lettres



89% (-4)

Internautes

65%

*Non
internautes*

68%

des e-mails dans votre
messagerie électronique
personnelle



62% (-2)

Je regarde et je vide le
contenu de ma boîte aux
lettres tous les jours



89% (-2)

Internautes

88%

*Non
internautes*

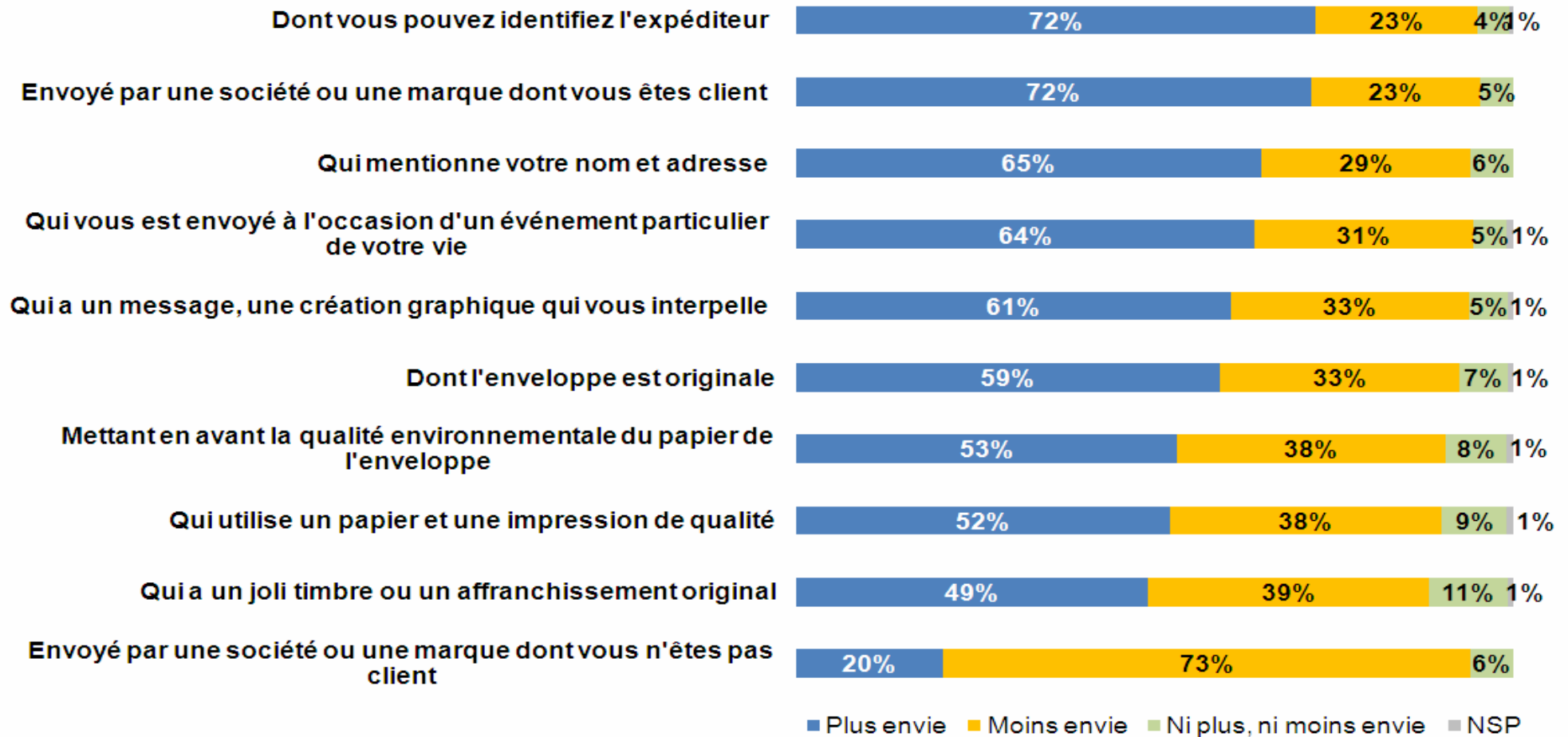
93%

Je me connecte tous les
jours ou presque sur ma
messagerie personnelle

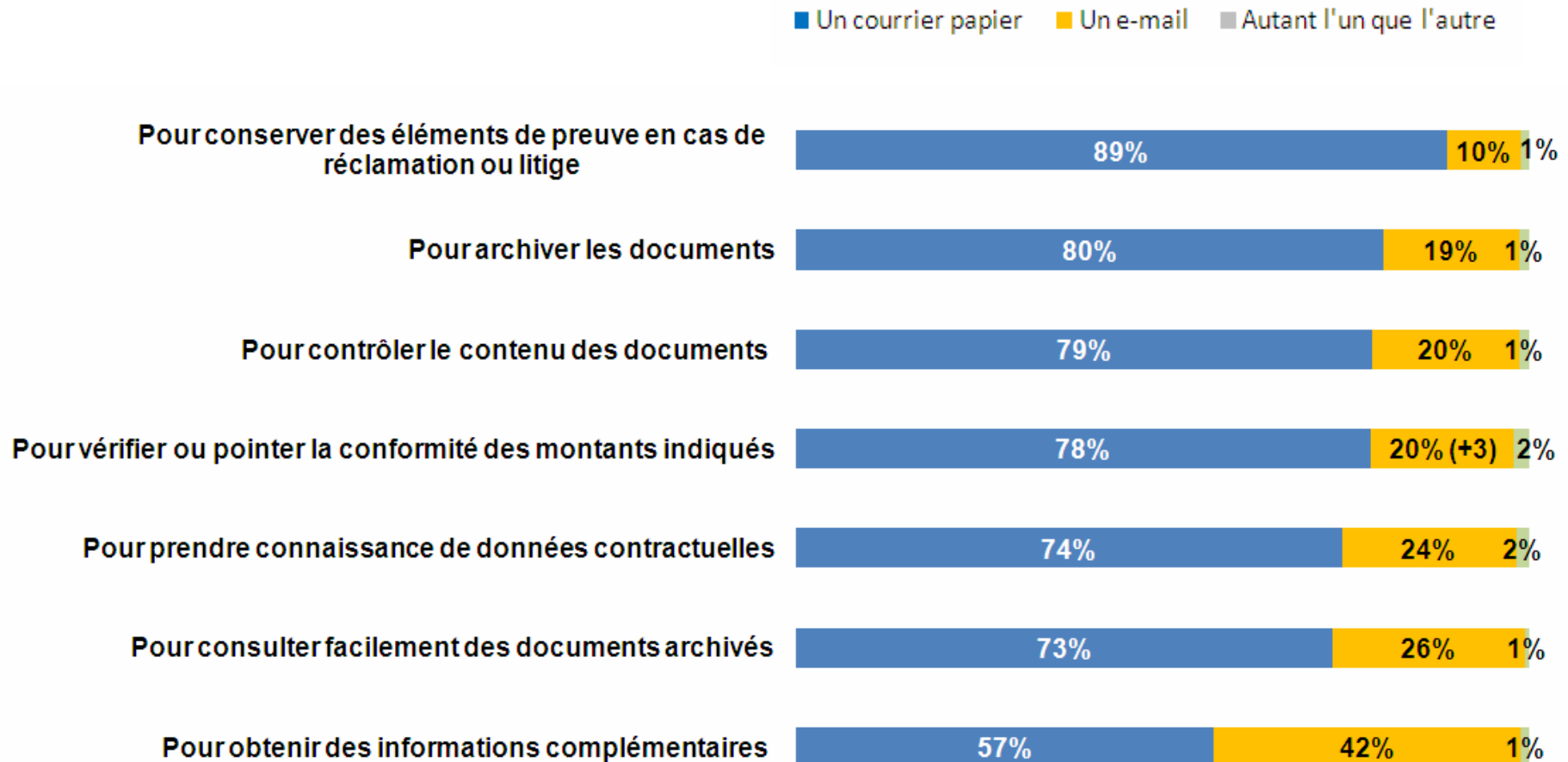


87%

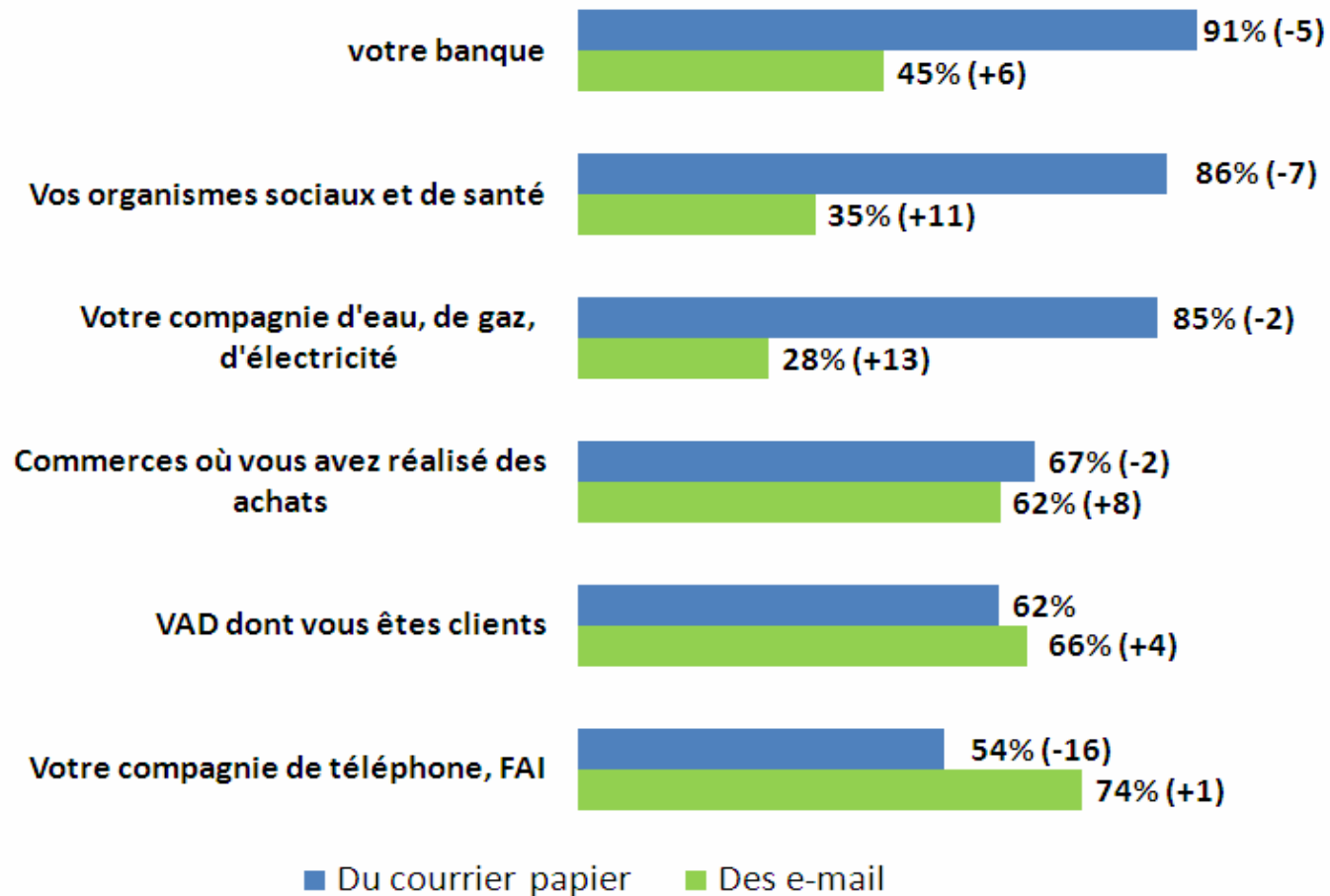
Avez-vous plus ou moins envie d'ouvrir un courrier papier... ?



A propos du courrier de gestion, pour chacune des dimensions suivantes, préférez-vous recevoir ...?



Vous-même, recevez-vous ne serait-ce qu'occasionnellement du courrier papier / des e-mails de la part de ... ?



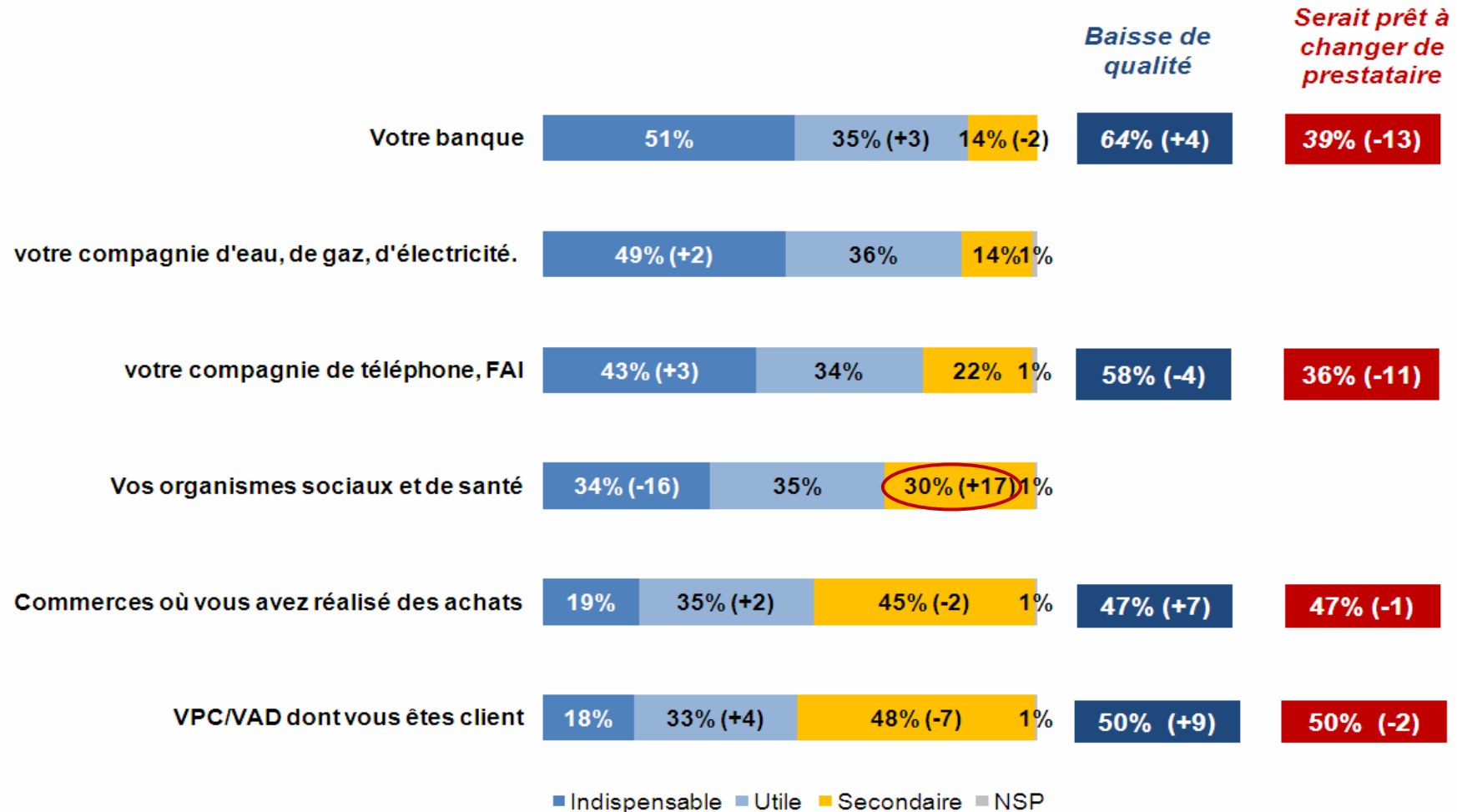


Perception de la dématérialisation

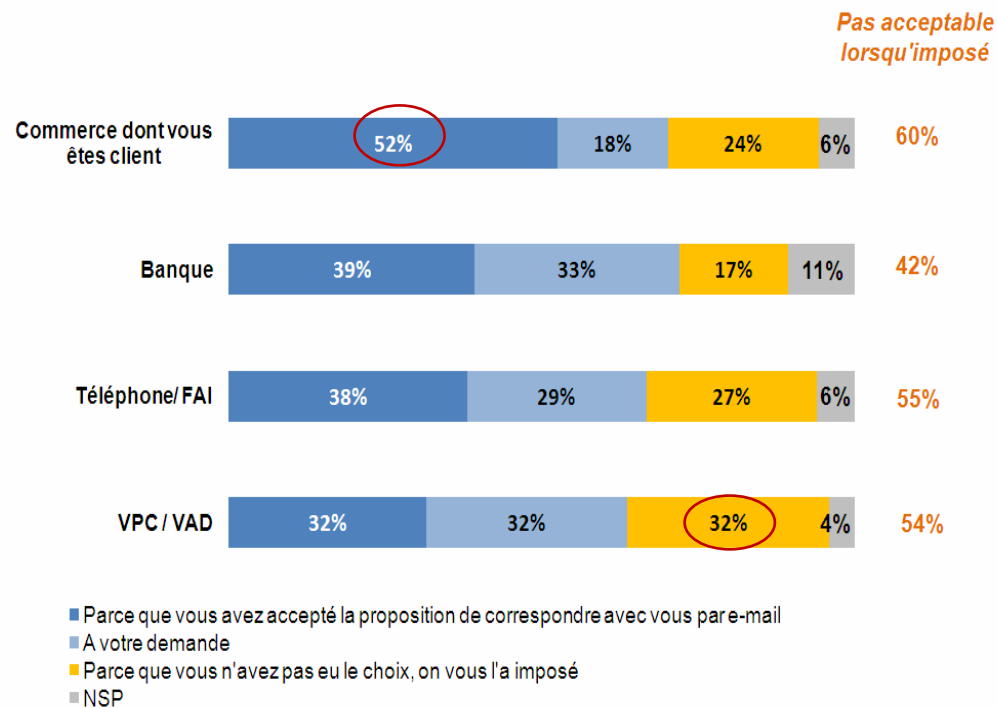
Pour vous, est-il indispensable, utile, ou secondaire de recevoir sous forme de courrier papier les courriers de gestion en provenance de... ?

Considérez-vous que le fait de ne plus recevoir de courrier de gestion papier serait une baisse de qualité ?

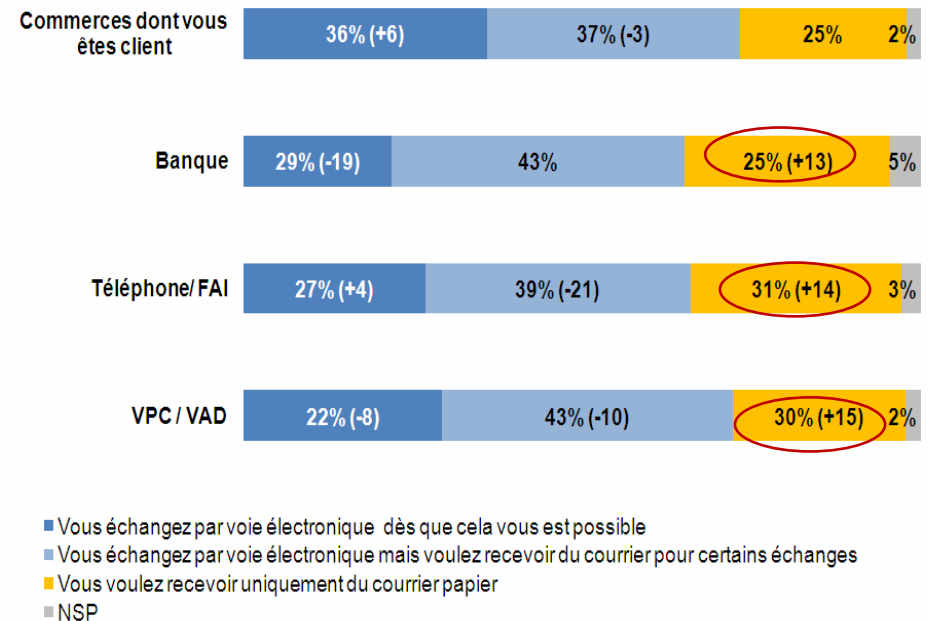
Si vous ne receviez plus de courrier de gestion sous format papier, seriez-vous prêt à changer ?



**Vous recevez des e-mails de gestion de la part de... ?
(Si imposé) Diriez-vous que pour vous cette pratique
d'imposer des courriers de gestion par e-mail est
acceptable ?**



Quelle est exactement votre situation ?



Créativité

Personnalisation

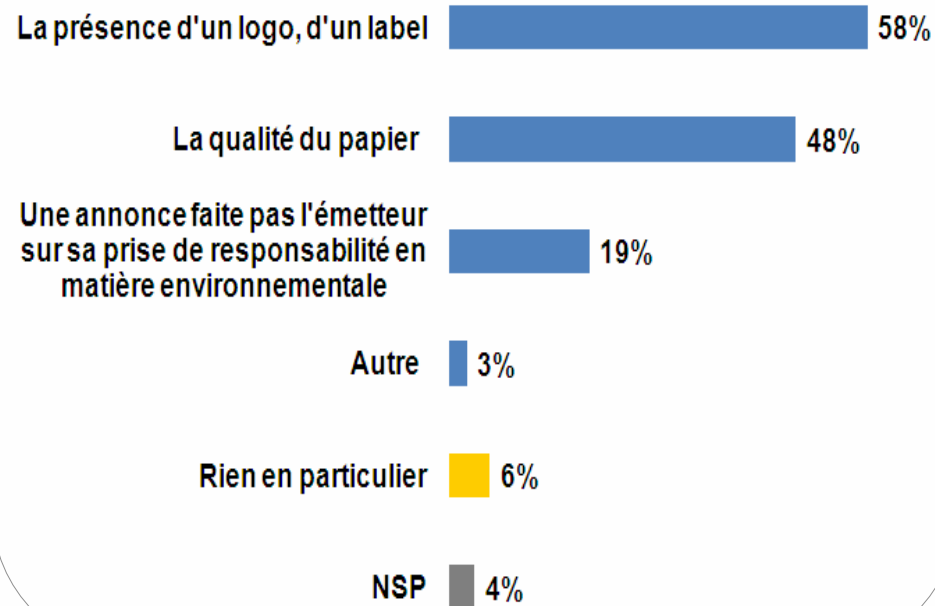
Réassurance

Réduire l'écart entre les pratiques et les souhaits

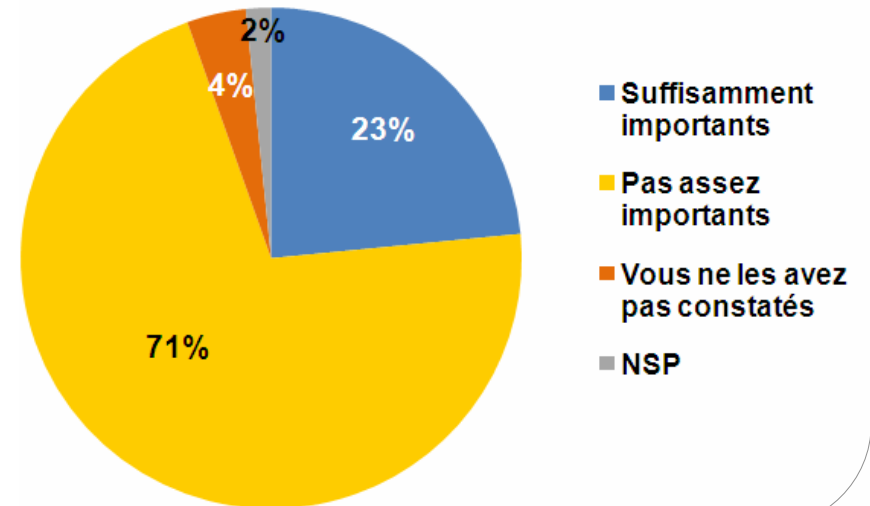
73% des Français recyclent leur courrier

61% des Français ont remarqué que certaines entreprises mentionnent sur leur courrier qu'il s'agit de courrier éco-responsable.

Plus précisément, qu'avez-vous remarqué sur ce type de courrier ? (base : ont remarqué les courriers éco-responsables)



Et diriez-vous que les efforts fournis par les entreprises sur ces courriers éco-responsables sont ... ? (base : Se posent la question de l'impact environnemental)





Observatoire du Club Courier
Pratiques des entreprises en matière
de marketing direct
Présentation du 30 juin 2010

2, rue de Choiseul • CS 70215 • 75086 Paris Cedex 02
Tél. : (33) **01 44 94 40 00** • Fax : (33) 01 44 94 40 01
www.csa.eu

SA au capital de 3 387 456 € • Siren 308 293 430 • RCS Paris : 308 293 430 • APE 741 E
TVA intracommunautaire FR 46 308 293 430

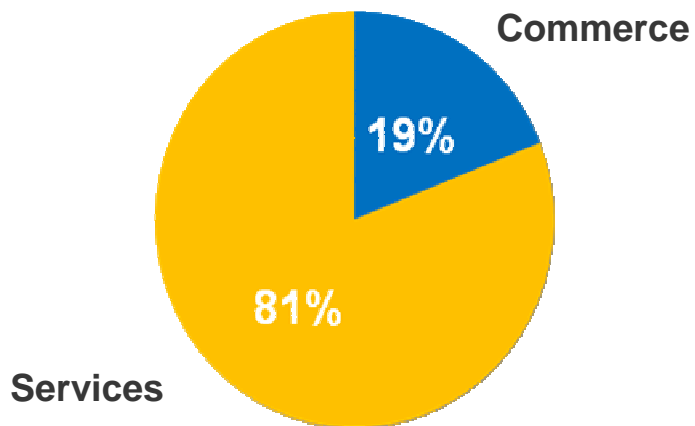


Rappel méthodologique : étude quantitative réalisées par téléphone sur système CATI (interview téléphonique assistée par ordinateur).

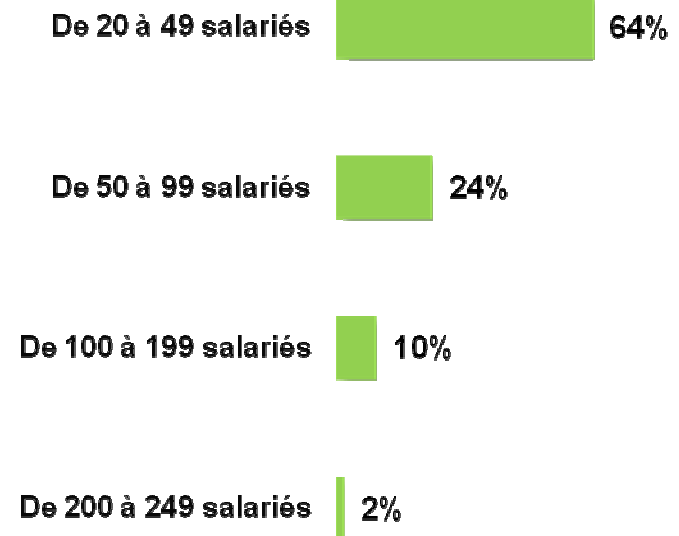
Échantillon entreprises : **401 entreprises** ont été interrogées selon la méthode des quotas : secteur (services et commerces) et taille d'entreprise (entreprises de plus de 20 salariés).

Date de terrain : les professionnels ont été interrogés sur leur lieu de travail, entre 9h et 17h dans la période du **3 au 15 juin 2010**.

Secteur d'activité



Taille salariale

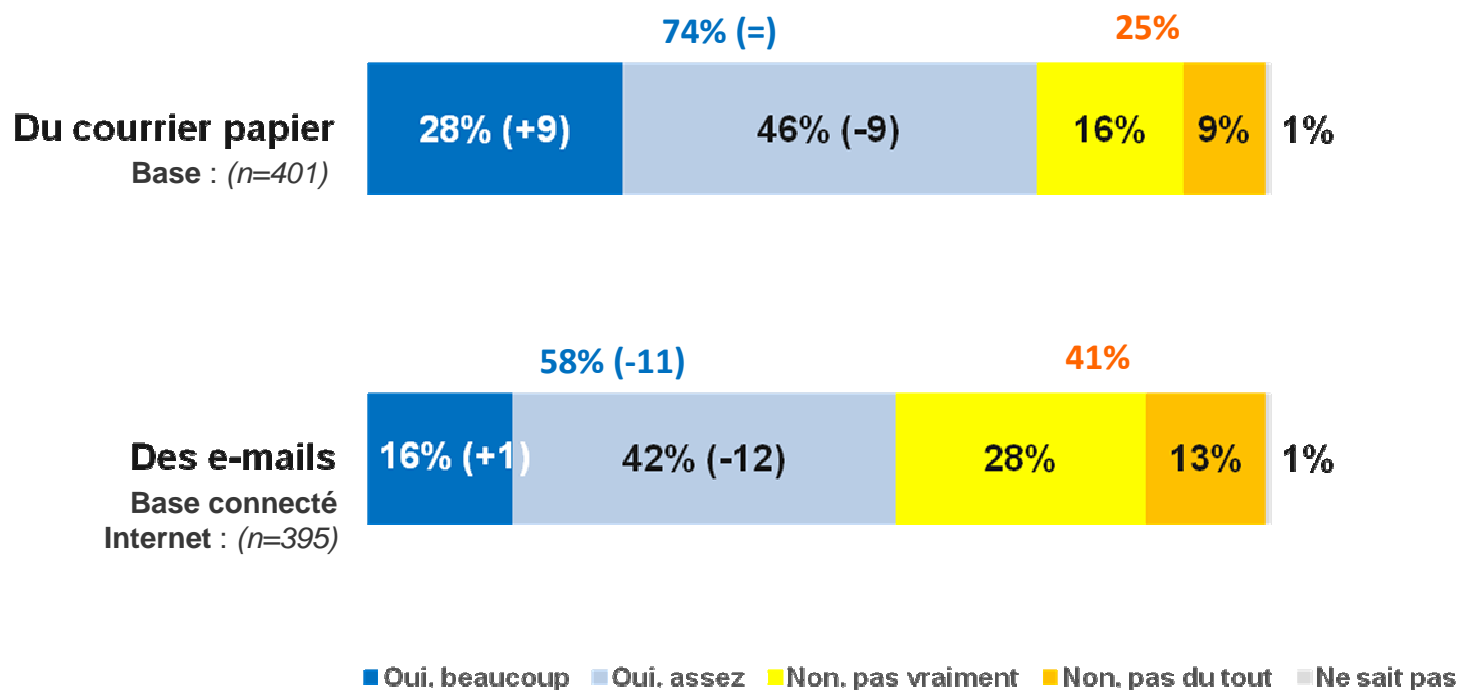




Perception du courrier papier



Vous personnellement, aimez-vous recevoir ...



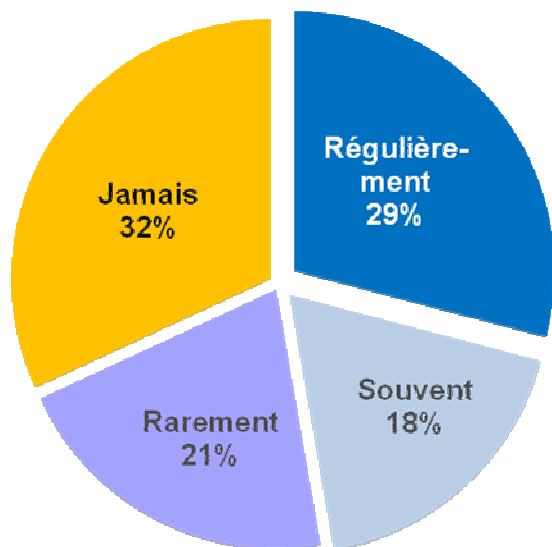


Les opérations de marketing direct



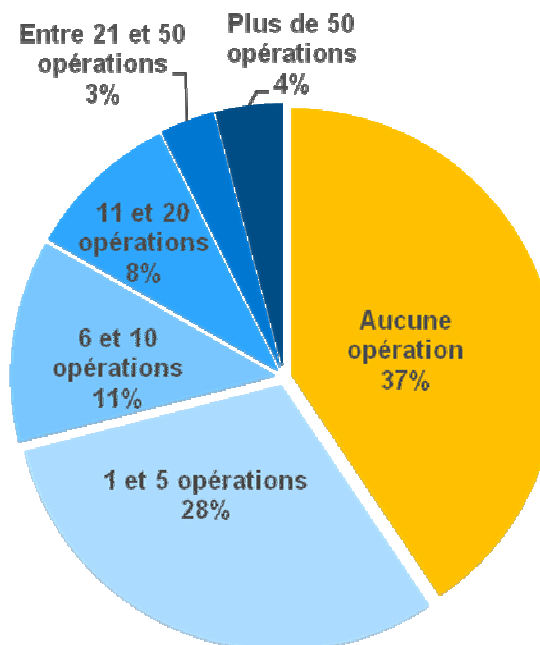
Vous arrive-t-il de réaliser des opérations de marketing direct pour fidéliser vos clients ou en prospector de nouveaux ?

47% régulièrement ou souvent



Au cours des 12 derniers mois, combien d'opérations de marketing direct avez-vous réalisé, tous supports confondus ?

Moyenne annuelle : 11.2 opérations de marketing direct,



Base : ensemble (n=401)

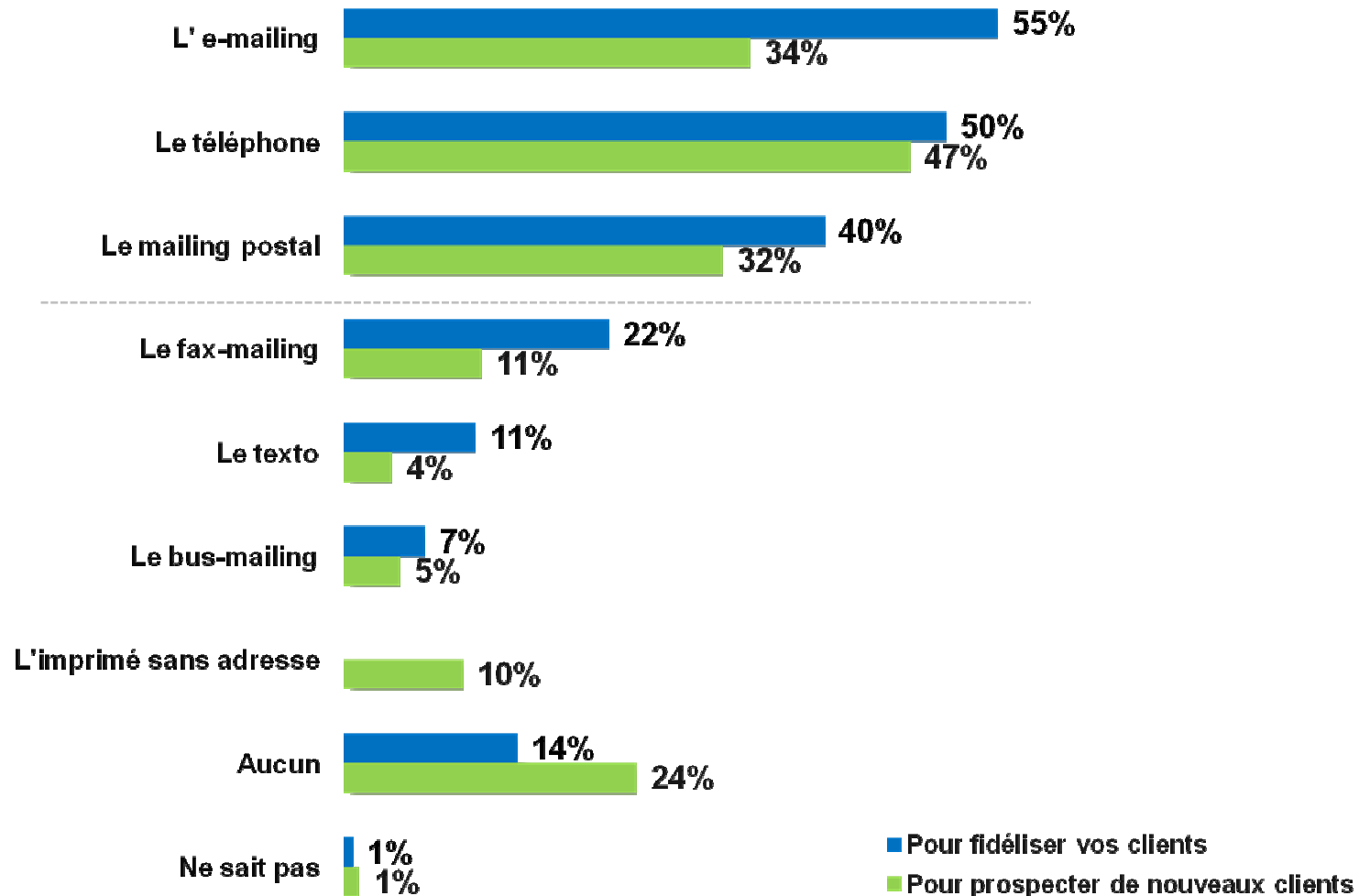
Pour quelles raisons ne réalisez-vous pas d'opération de marketing direct ?

32% des entreprises déclarent ne jamais réaliser d'opérations de marketing direct



Base : entreprises qui ne réalisent pas d'opération de marketing direct (n=149)

Je vais vous citer une liste de supports de communication utilisés en marketing direct. Pour chacun d'eux vous me direz si vous l'avez déjà utilisé, que ce soit dans votre entreprise actuelle ou dans une autre entreprise ?

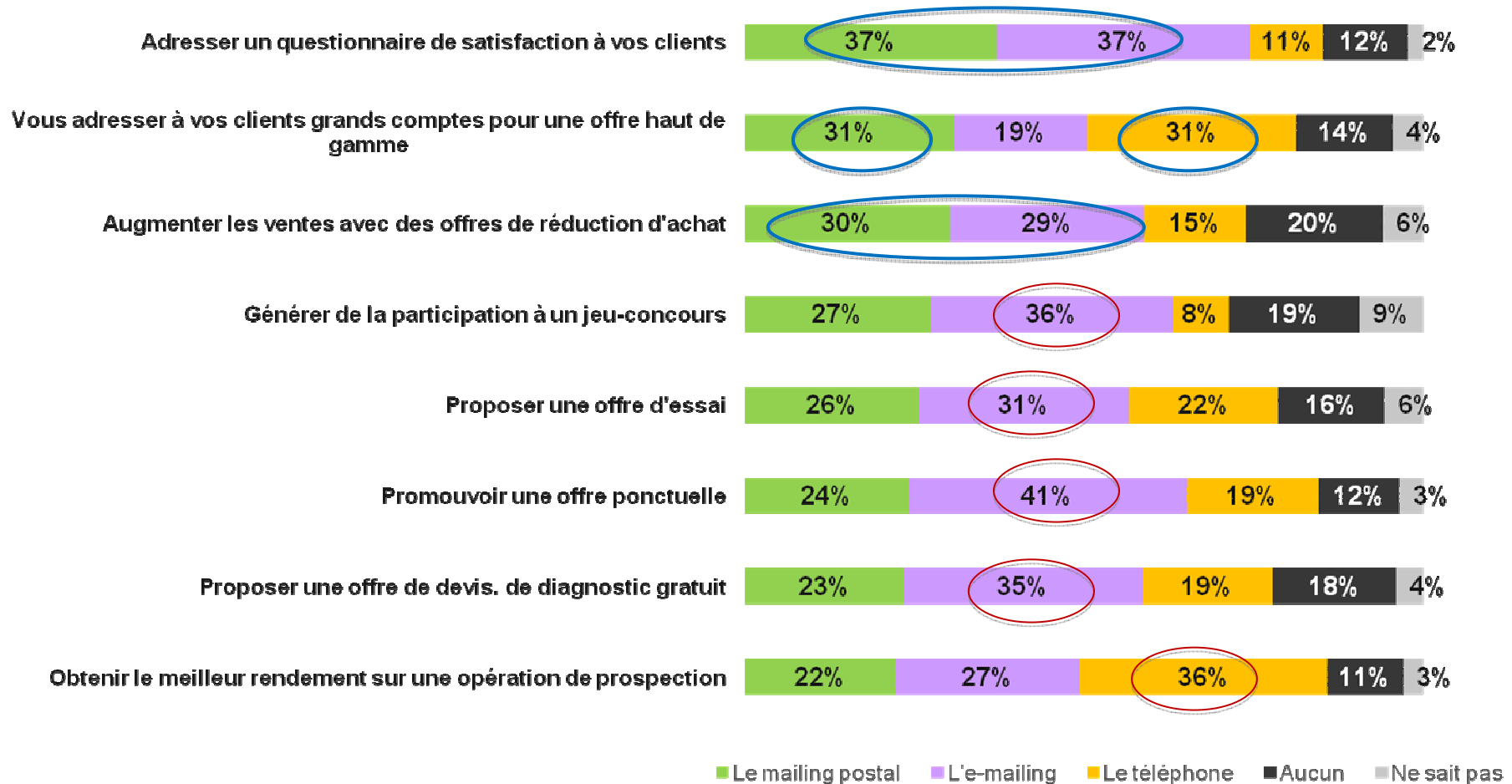


Base : ensemble (n=401)



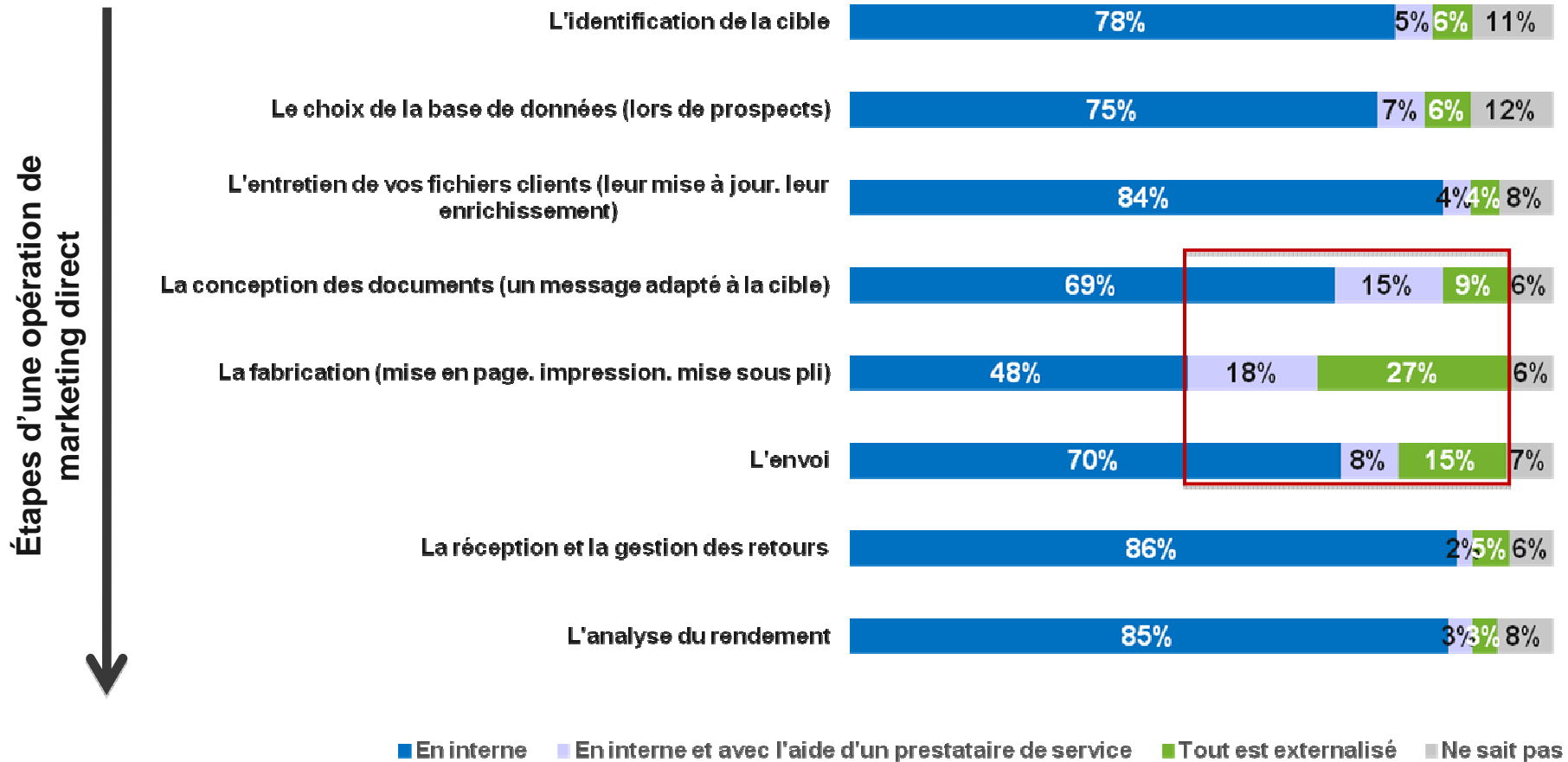
Choix des supports de communication selon l'objectif marketing

Je vais vous citer plusieurs situations d'opération de marketing direct, pour chacune d'elle, vous m'indiquerez quel type de support vous semble le plus approprié.



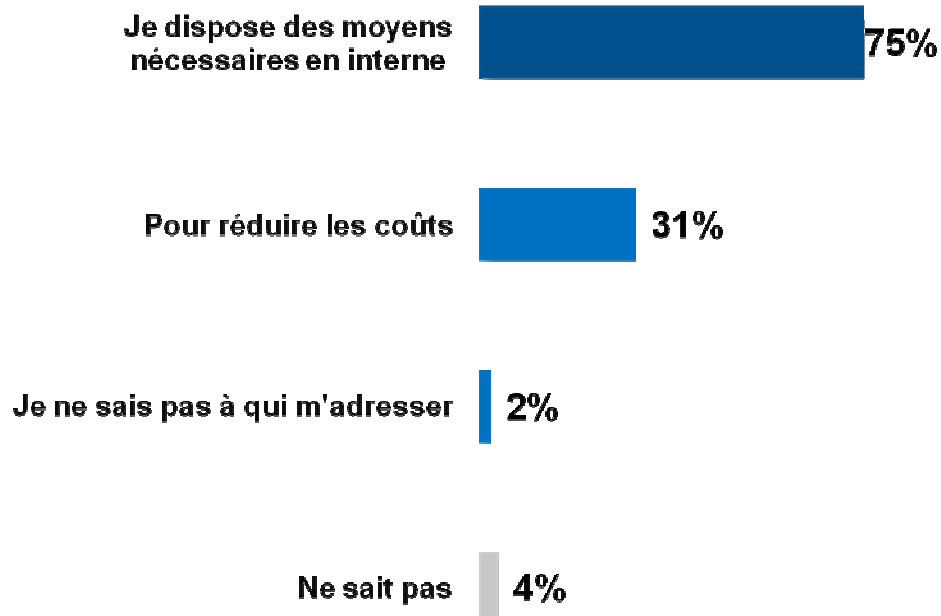
Base : ensemble (n=401)

Je vais vous citer plusieurs phases nécessaires à la mise en place d'une opération de marketing direct courrier. Pour chacune d'elle vous me direz si vous réalisez ces différentes phases en interne ou avec l'aide d'un prestataire de service.

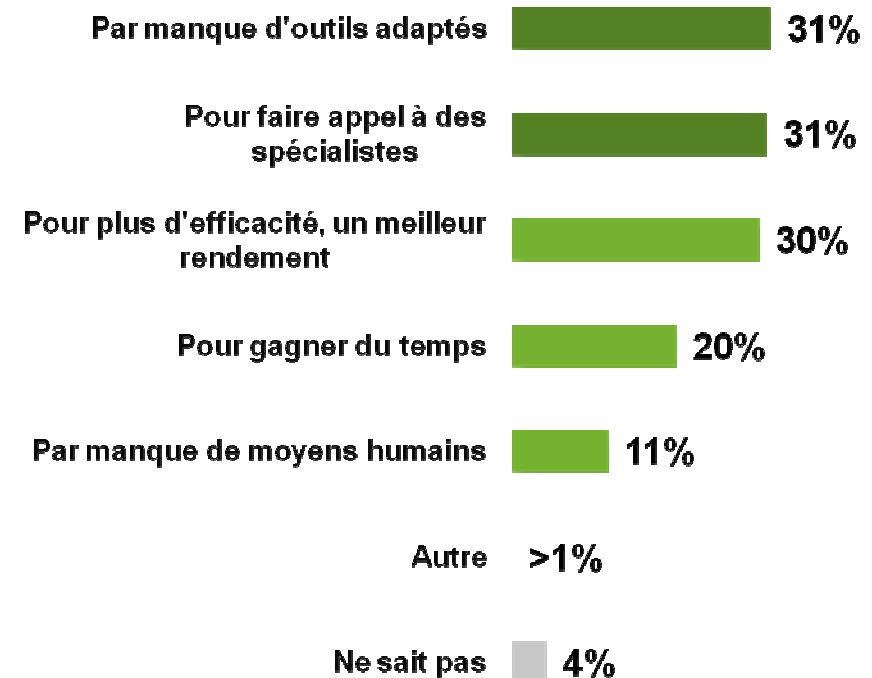


Base : ensemble (n=401)

37% des entreprises internalisent l'ensemble du processus de leurs opérations de marketing direct postal

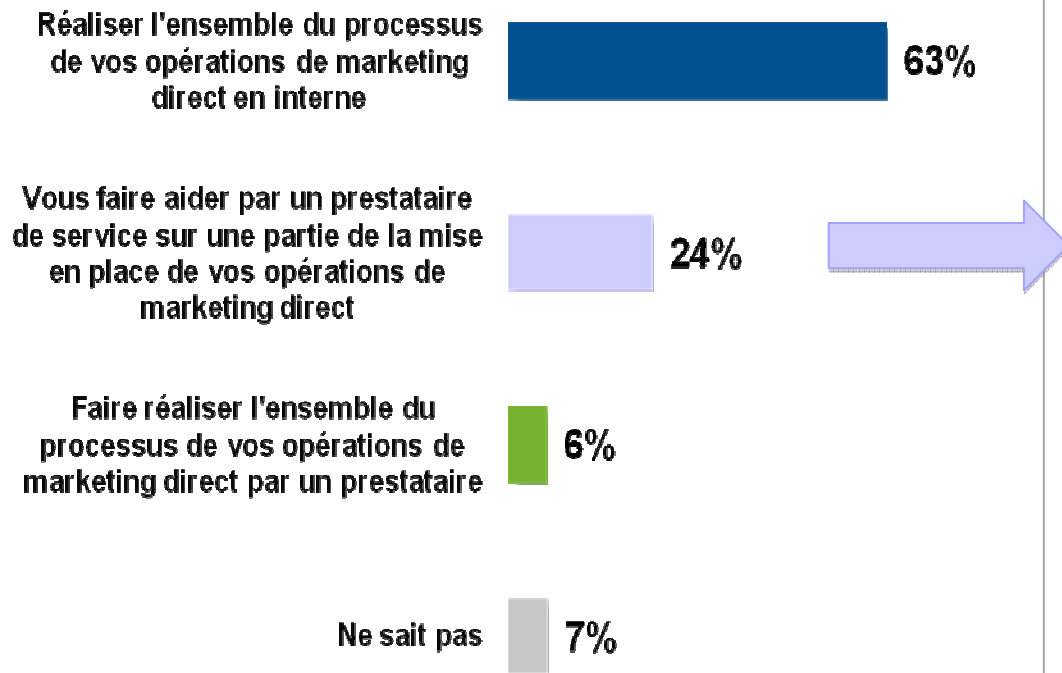


63% des entreprises font appel (partiellement ou totalement) à un prestataire externe pour leurs opérations de marketing direct postal

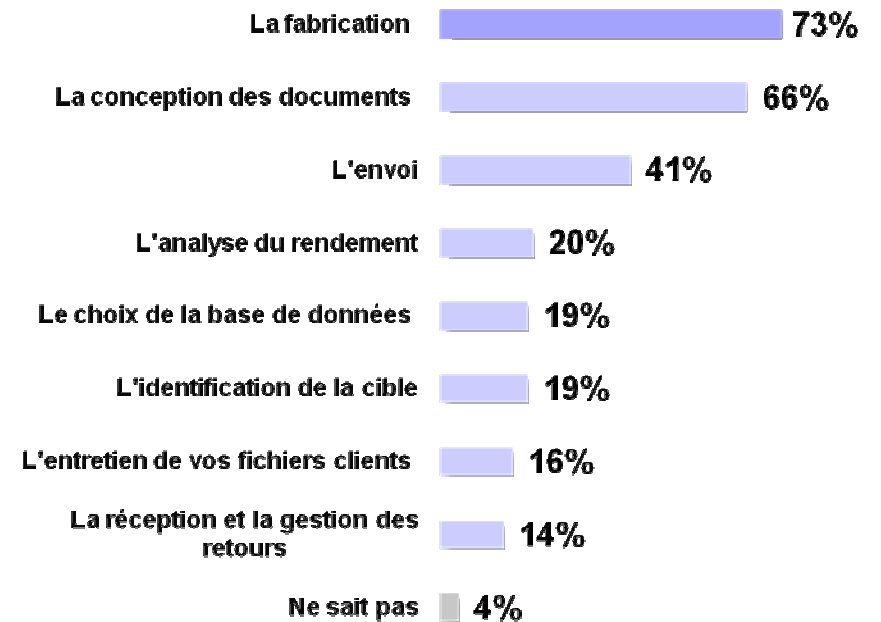


Base : ensemble (n=401)

A terme, souhaitez-vous... ?



Plus particulièrement, quelle(s) phase(s) souhaiteriez-vous déléguer à un prestataire de service ?



Base : ensemble (n=401)

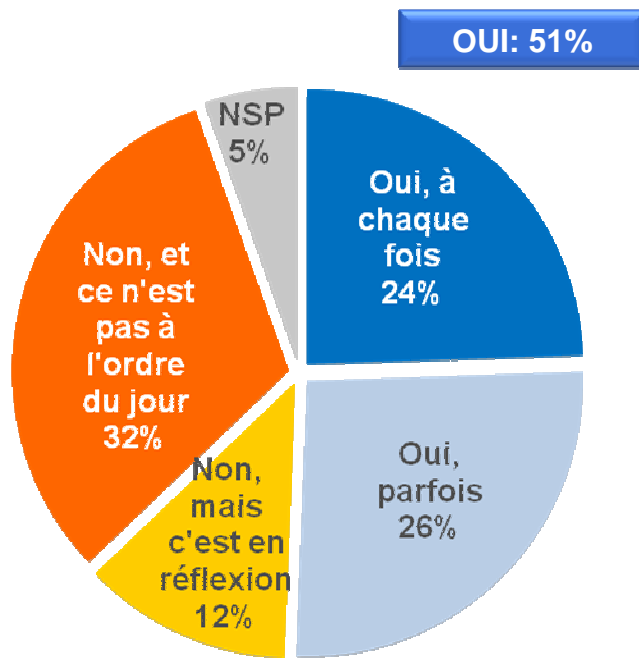
Base : entreprises qui souhaitent confier une partie de leurs opérations de marketing direct à un prestataire (n=96)



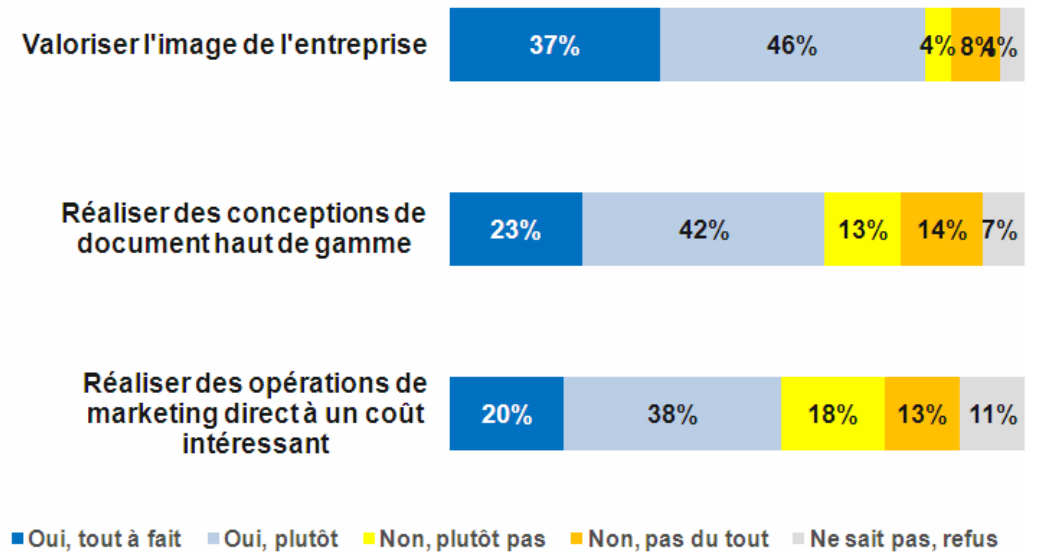
Préoccupations environnementales



L'impact environnemental d'une opération de marketing direct est-il pris en compte dans vos choix du support de communication ?



Diriez-vous que les opérations postales de marketing direct éco-responsables permettent de ... ?



Base : ensemble (n=401)