

EUROPEAN E-MAIL MARKETING CONSUMER REPORT 2009

▶ REPORT EUROPE

Habitudes et comportements vis-à-vis des e-mails et des newsletters: étude comparative entre Italie, Espagne, France, Allemagne et Royaume-Uni

- ▶ REPORT ITALY
- ▶ REPORT SPAIN
- ▶ REPORT FRANCE
- ▶ REPORT GERMANY
- ▶ REPORT UNITED KINGDOM



ContactLab est le leader italien en e-mail marketing, spécialisé dans l'offre de solutions et de services professionnels au moyen d'outils tels que **les e-mails, les sms et le marketing direct digital.**

L'expérience acquise depuis 2000 par la gestion d'un portefeuille de plus de 800 clients, tous secteurs confondus, a permis de développer un savoir-faire dans la technologie et le conseil, dont l'offre varie de solutions "clés en main", à des personnalisations avancées pour la gestion globale de campagnes internationales.

ContactLab propose :

- des services de conseil en marketing direct (réalisation de newsletters et de campagnes de Direct E-mail Marketing) ;
- des technologies pour la gestion des campagnes e-mail (plus de 20 millions d'envois par jour), sms, mms, fax et sondages, ainsi que des analyses statistiques comparatives et de performance ;
- des services de conseil pour la création de campagnes visant l'acquisition de nouveaux utilisateurs, des concours et des jeux en ligne, afin d'augmenter le nombre de contacts dans la base de données, ainsi que des programmes de promotion et de fidélisation.

ContactLab dispose d'une équipe de plus de 50 professionnels spécialisés dans les technologies et les systèmes d'information, communication et marketing, le *business development*, Internet et les stratégies par e-mail.

L'action de la recherche

- Un monde d'enquêtes et de méthodologie

Les résultats de l'analyse

- Structure du sondage par l'échantillon
- Volume et profil d'utilisation des e-mails
- Le rapport vis-à-vis des newsletters
- L'utilisation des e-mails en situation de mobilité

Conclusions

- Résultats et conclusions



L'échantillon utilisé dans cette recherche représente **l'ensemble des Internautes**, sur une période hebdomadaire, d'un âge compris entre 18 et 74 ans, résidants **dans les cinq grands pays de l'Europe occidentale**.

Sur la base susmentionnée, la population analysée dans son ensemble est composée de **144,2 millions d'individus**.

L'échantillon global est constitué de **4.745 cas** et il a été sélectionné d'après le sexe et l'âge (en cinq groupes) conformément aux indications de l'Etude de Base utilisée dans chaque pays.

Cette étude a pour objectif de décrire le phénomène important de la connexion Internet, dont la grande particularité est **l'intensité d'utilisation** de ce moyen de communication. C'est la raison pour laquelle, l'échantillon des sujets a été traité de manière statistique en tenant compte, non seulement de la distinction par sexe et par âge évoquée ci-dessus, mais également de la **fréquence de la connexion** à Internet.

Cette recherche a été réalisée sur des individus appartenant au panel OnLine de Human Highway en Italie, à celui de Toluna en Espagne, ainsi qu' à ceux de SSI en France, en Allemagne et au Royaume-Uni.

L'action de la recherche

- Un monde d'enquêtes et de méthodologie

Les résultats de l'analyse

- Structure du sondage par l'échantillon
- Volume et profil d'utilisation des e-mails
- Le rapport vis-à-vis des newsletters
- Utilisation des e-mails en situation de mobilité

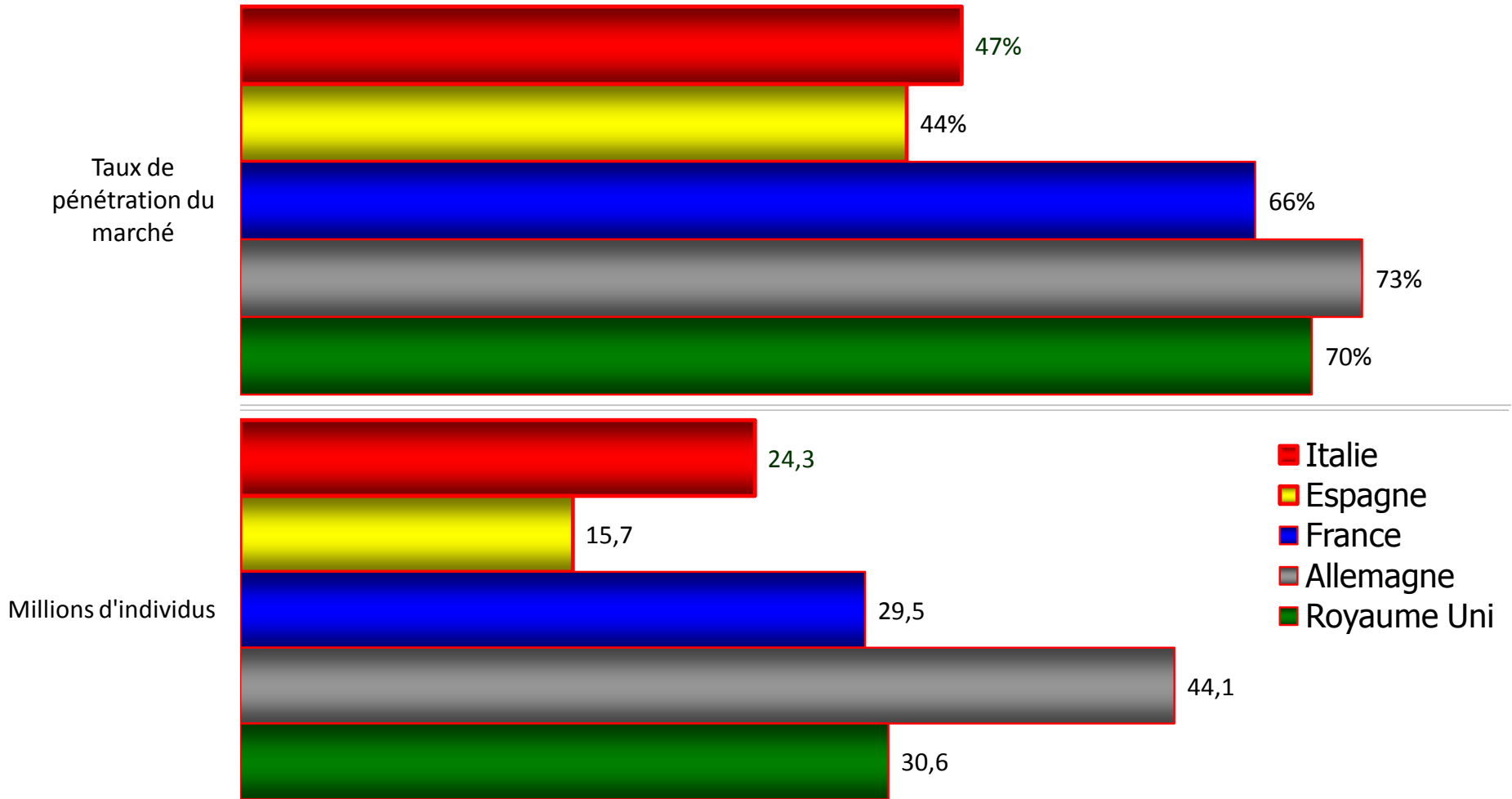
Conclusions

- Résultats et conclusions



Les usagers Internet dans les cinq grands pays européens

Dimensions



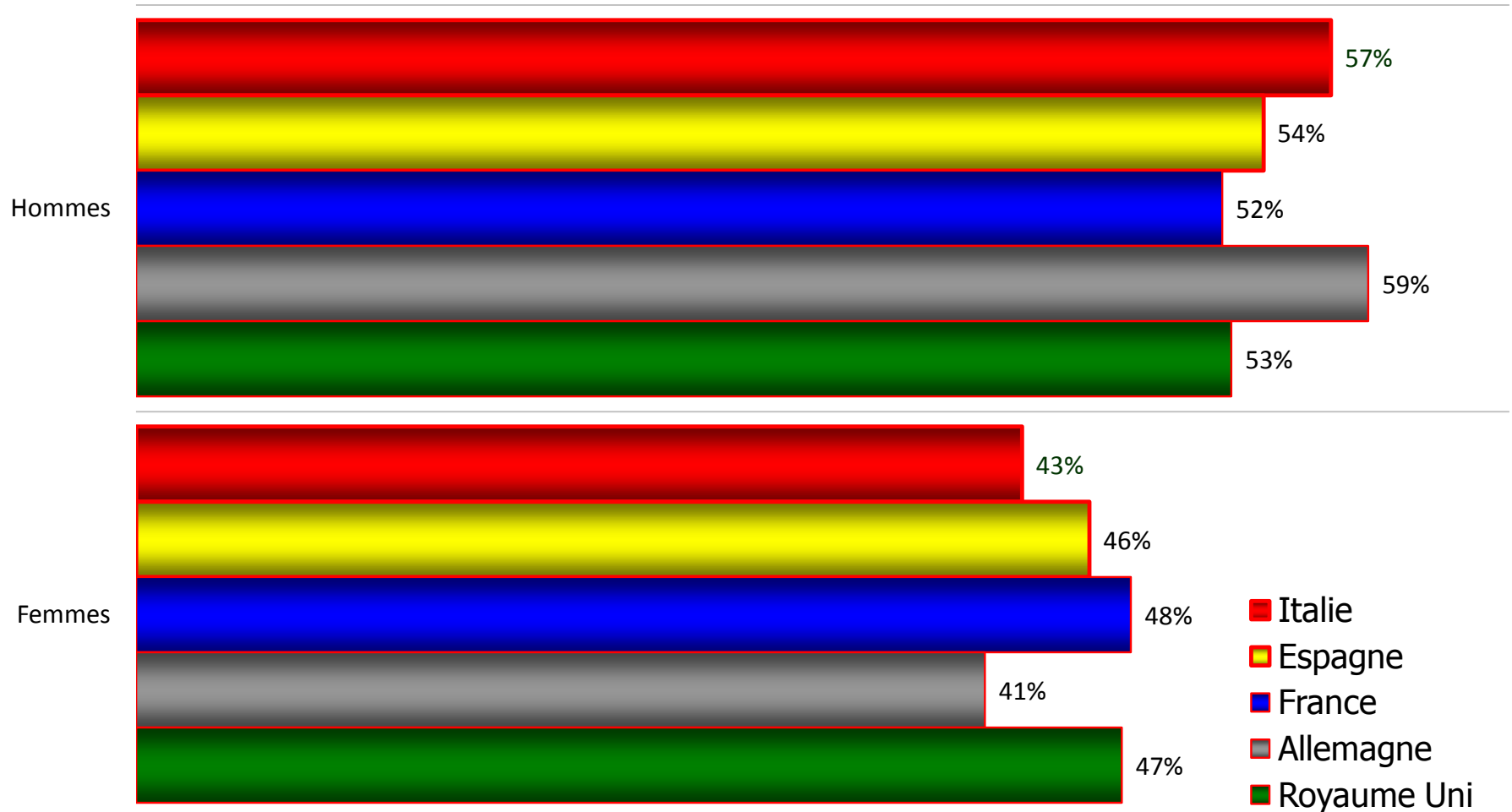
Base de l'échantillon : Italie : 914 / Espagne : 769 / France : 927 / Allemagne: 1.122 / Royaume Uni : 1.013

Le taux de pénétration du marché de l'utilisation d'Internet est calculé sur le nombre total d'habitants, d'un âge compris entre 18 et 74 ans, pour chaque pays.



Les usagers Internet dans les cinq grands pays européens

Profil selon le sexe

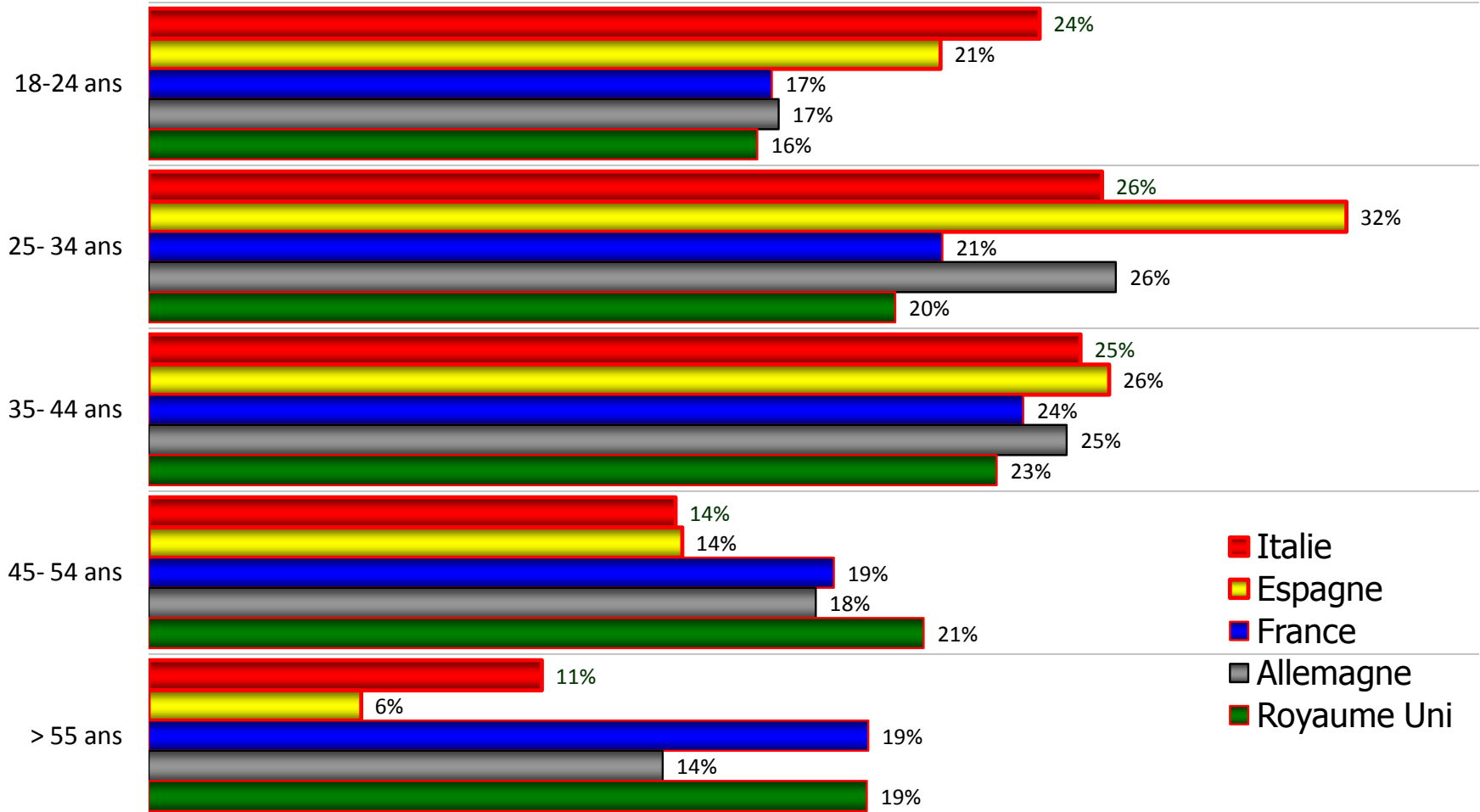


Base de l'échantillon : Italie : 914 / Espagne : 769 / France : 927 / Allemagne : 1.122 / Royaume-Uni: 1.013



Les usagers Internet dans les cinq grands pays européens

Profil selon l'âge



Base de l'échantillon : Italie : 914 / Espagne : 769 / France : 927 / Allemagne : 1.122 / Royaume Uni : 1.013

Les cinq pays indiquent des profils particulièrement différents selon l'âge : dans les pays où Internet a été adopté plus récemment (Italie et Espagne), le segment le plus important est celui des internautes plus jeunes.

L'action de la recherche

- Un monde d'enquêtes et de méthodologie

Les résultats de l'analyse

- Structure du sondage par l'échantillon
- Volume et profil d'utilisation des e-mails
- Le rapport vis-à-vis des newsletters
- Utilisation des e-mails en situation de mobilité

Conclusions

- Résultats et conclusions

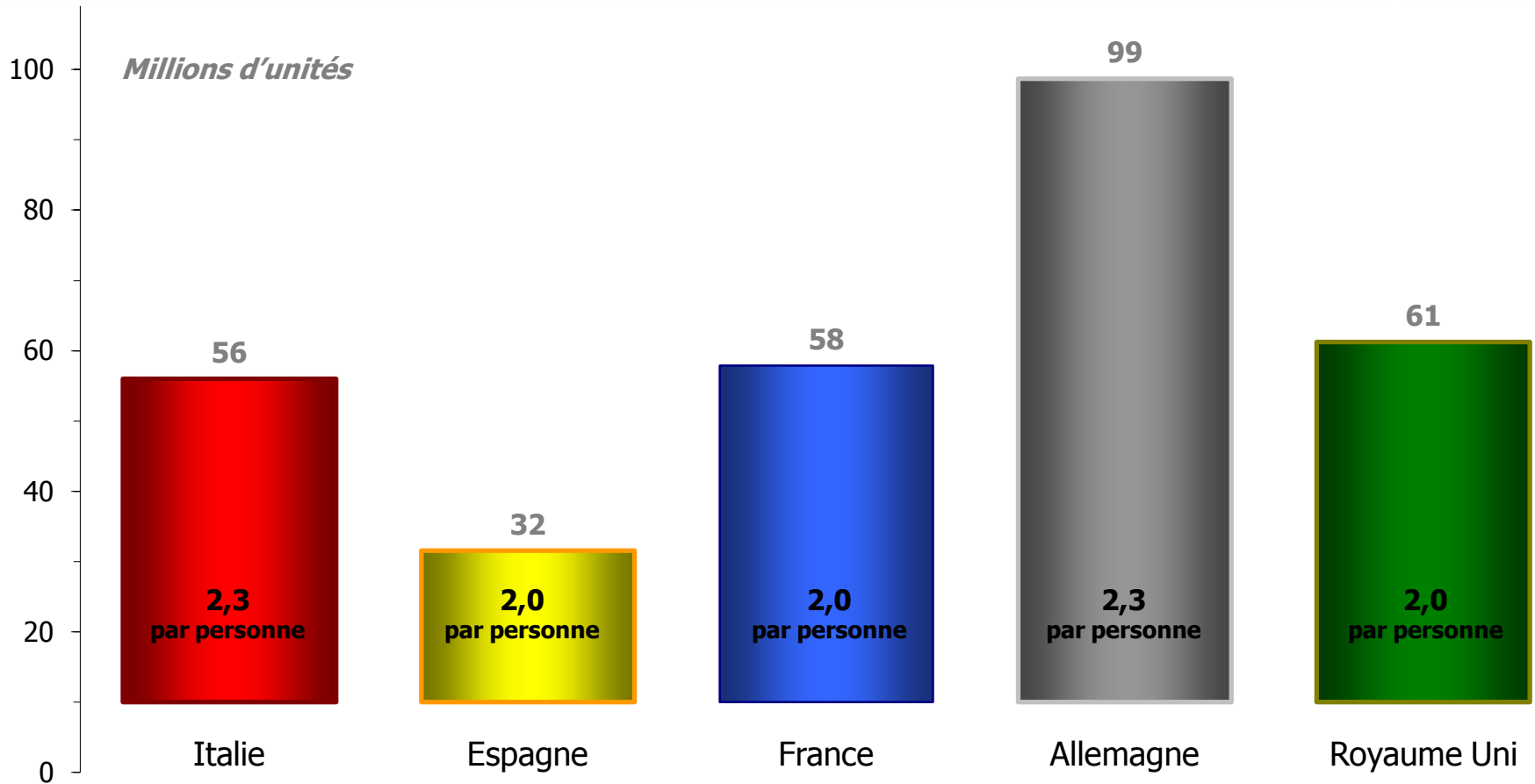


Utilisation habituelle de l'e-mail

Nombre de boîtes aux lettres électroniques utilisées

*Nous nous intéressons aux boîtes aux lettres électroniques et à l'utilisation que vous en faites.
Combien de boîtes aux lettres utilisez-vous habituellement ?*

Base :
échantillon total
4.745 cas



Le nombre de boîtes aux lettres par personne, utilisées régulièrement, est très semblable dans les différents pays analysés. Cependant l'Allemagne et l'Italie se distinguent par une quote-part individuelle supérieure à la moyenne.



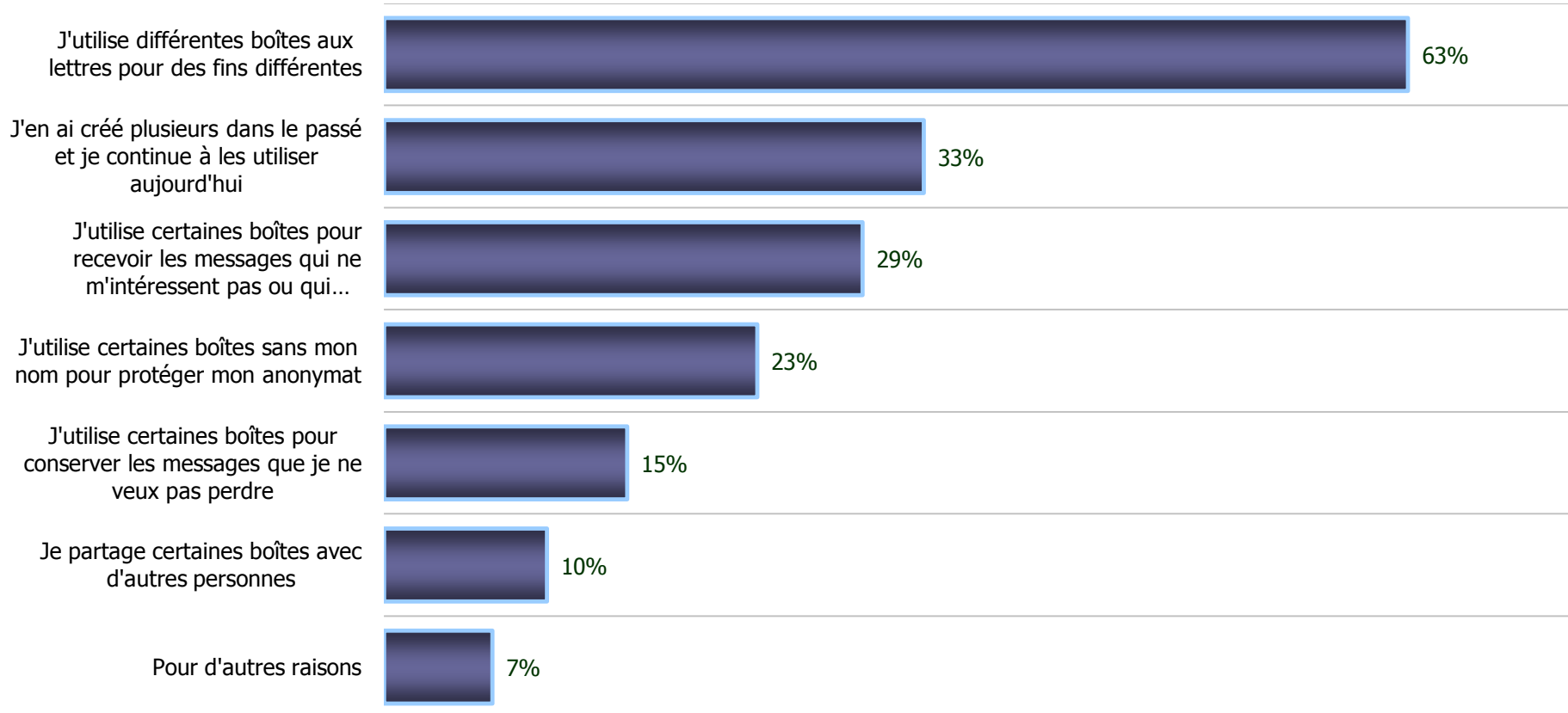
Utilisation habituelle de l'e-mail

Motifs de l'utilisation de plus d'une boîte aux lettres électronique

Vous nous avez dit que vous utilisez plusieurs boîtes aux lettres électroniques. Pourriez-vous nous dire pour lesquelles des raisons suivantes, vous utilisez plusieurs boîtes ?

[Cochez toutes les réponses où vous vous reconnaissez ; veuillez en cocher au moins une]

Base : échantillon qui possède plus d'une boîte aux lettres : 2.882 cas



Parmi les raisons qui encouragent à avoir plusieurs boîtes aux lettres, prévalent des raisons/utilisations différentes.



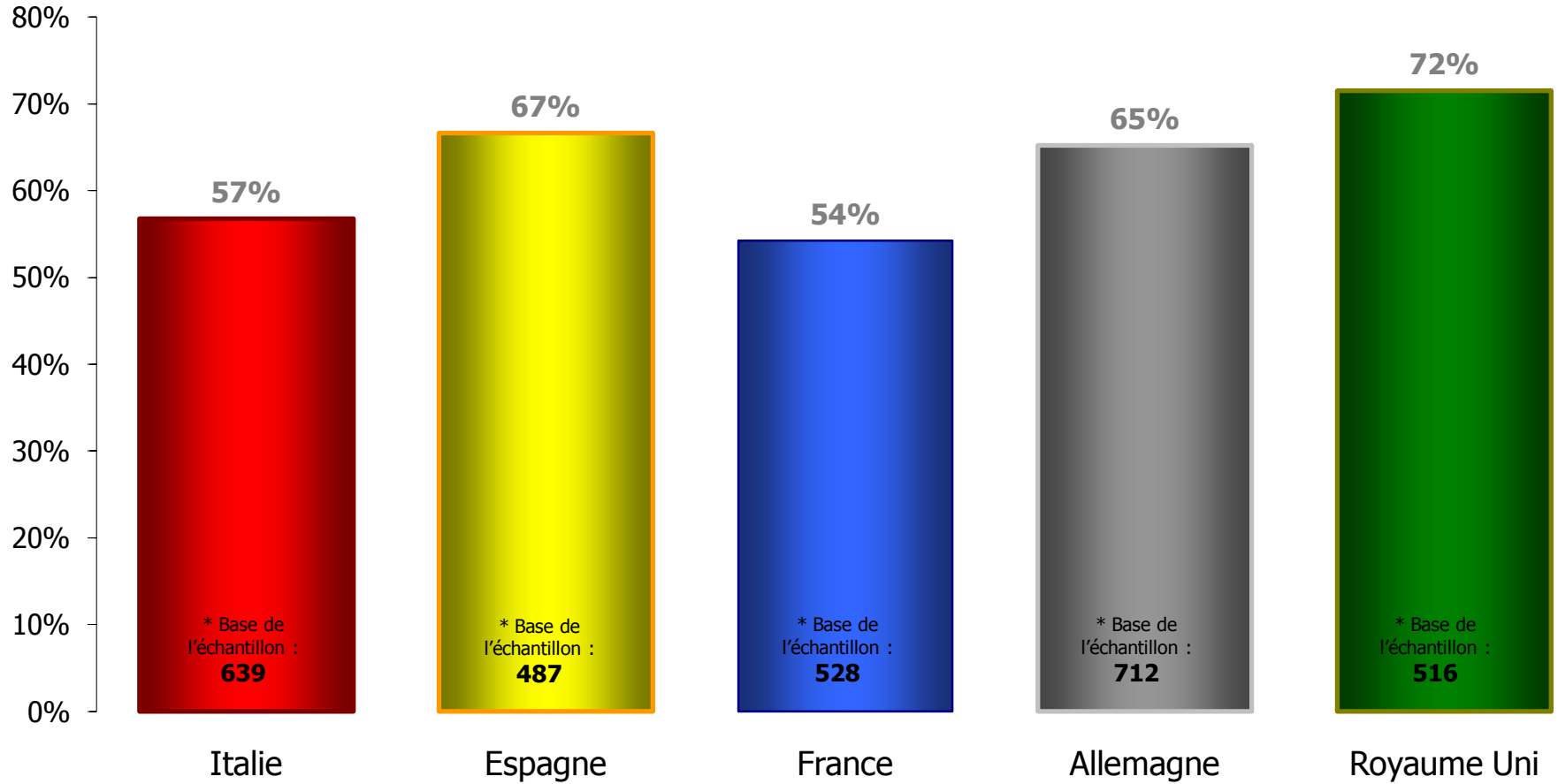
Utilisation habituelle de l'e-mail

Motifs de l'utilisation de plus d'une boîte aux lettres électronique (1/6)

Vous nous avez dit que vous utilisez plusieurs boîtes aux lettres électroniques. Pourriez-vous nous dire pour lesquelles des raisons suivantes, vous utilisez plusieurs boîtes ?

[J'utilise différentes boîtes aux lettres pour des fins différentes]

Base : échantillon qui possède plus d'une boîte aux lettres : 2.882 cas *



J'utilise différentes boîtes aux lettres pour des fins différentes



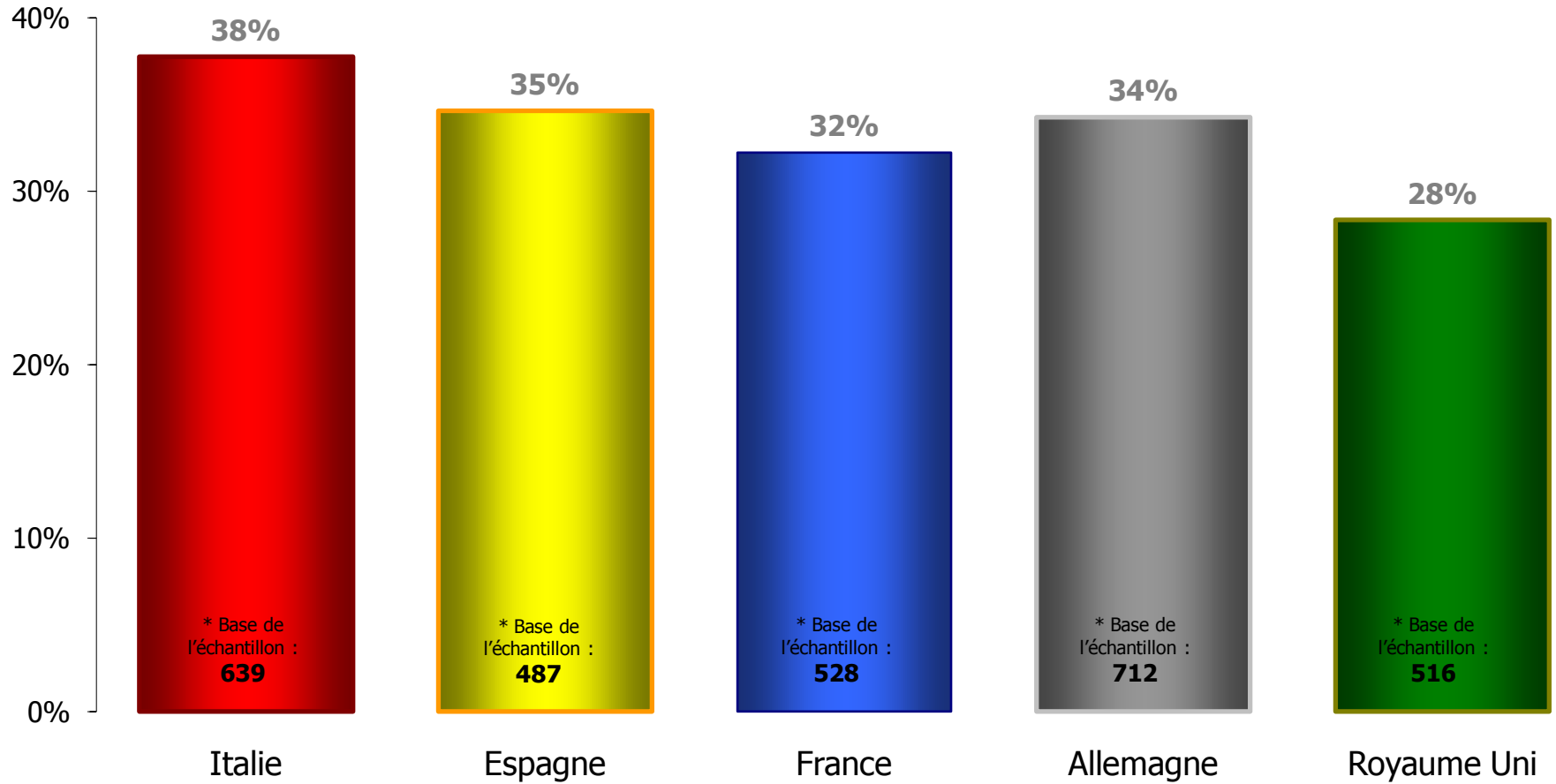
Utilisation habituelle de l'e-mail

Motifs de l'utilisation de plus d'une boîte aux lettres électronique (2/6)

Vous nous avez dit que vous utilisez plusieurs boîtes aux lettres électroniques. Pourriez-vous nous dire pour lesquelles des raisons suivantes, vous utilisez plusieurs boîtes ?

[J'en ai créé plusieurs dans le passé et je continue à les utiliser aujourd'hui]

Base : échantillon qui possède plus d'une boîte aux lettres : 2.882 cas *



J'en ai créé plusieurs dans le passé et je continue à les utiliser aujourd'hui



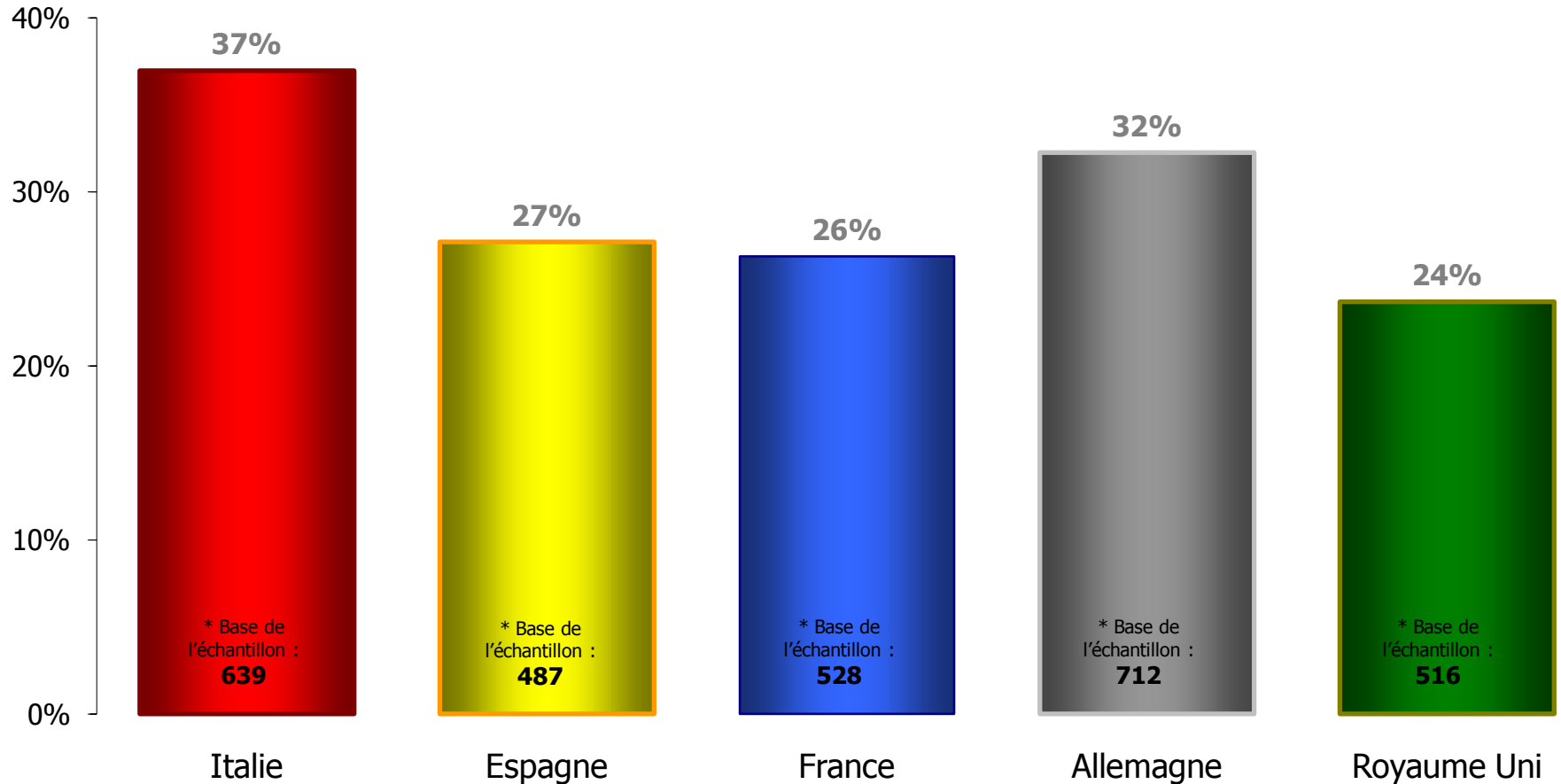
Utilisation habituelle de l'e-mail

Motifs de l'utilisation de plus d'une boîte aux lettres électronique (3/6)

Vous nous avez dit que vous utilisez plusieurs boîtes aux lettres électroniques. Pourriez-vous nous dire pour lesquelles des raisons suivantes, vous utilisez plusieurs boîtes ?

[J'utilise certaines boîtes pour recevoir les messages qui ne m'intéressent pas ou qui m'intéressent peu]

Base : échantillon qui possède plus d'une boîte aux lettres : 2.882 cas *



J'utilise certaines boîtes pour recevoir les messages qui ne m'intéressent pas ou qui m'intéressent peu



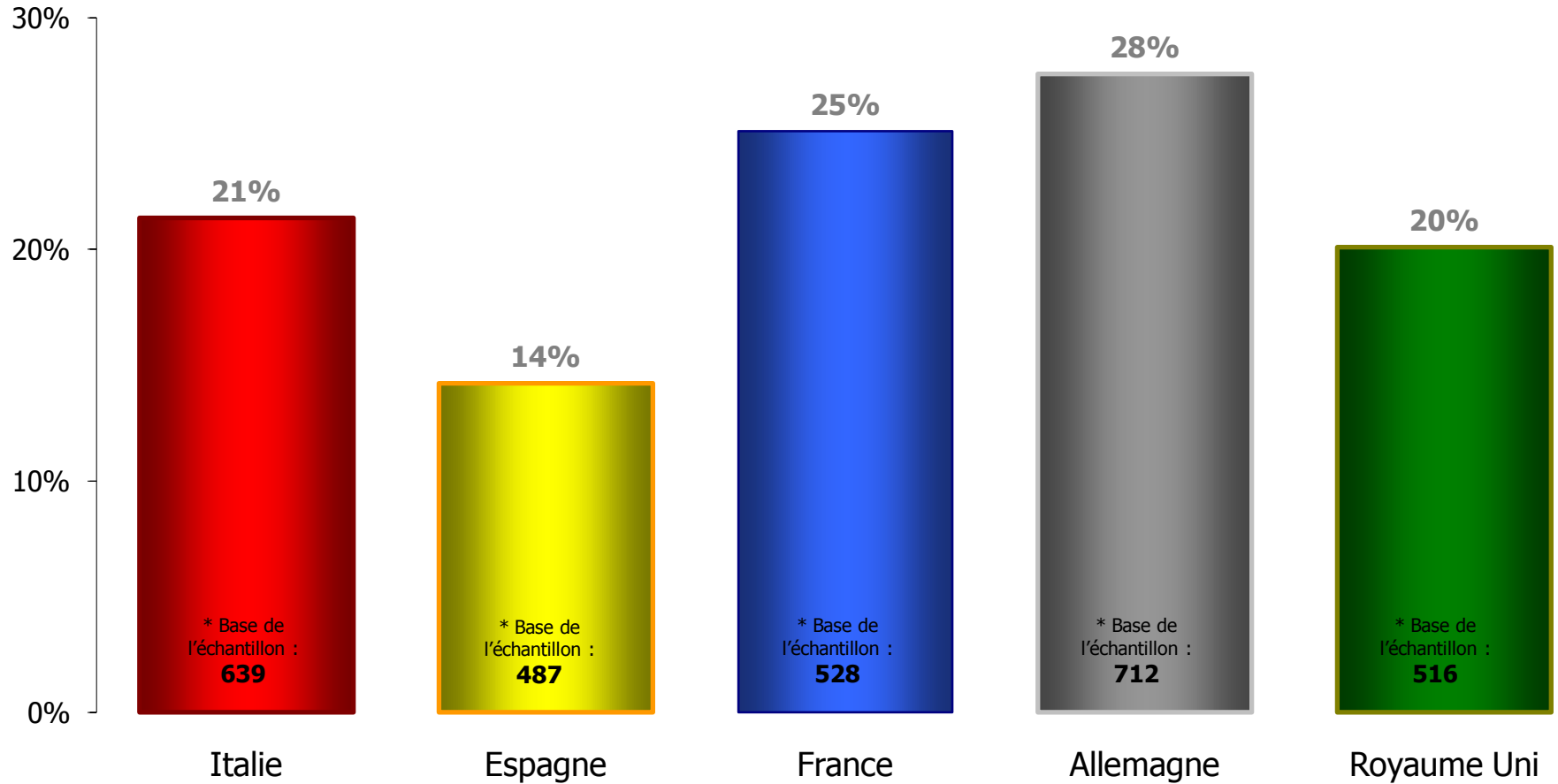
Utilisation habituelle de l'e-mail

Motifs de l'utilisation de plus d'une boîte aux lettres électronique (4/6)

Vous nous avez dit que vous utilisez plusieurs boîtes aux lettres électroniques. Pourriez-vous nous dire pour lesquelles des raisons suivantes, vous utilisez plusieurs boîtes ?

[J'utilise certaines boîtes sans mon nom pour protéger mon anonymat]

Base : échantillon qui possède plus d'une boîte aux lettres : 2.882 cas *



J'utilise certaines boîtes sans mon nom pour protéger mon anonymat



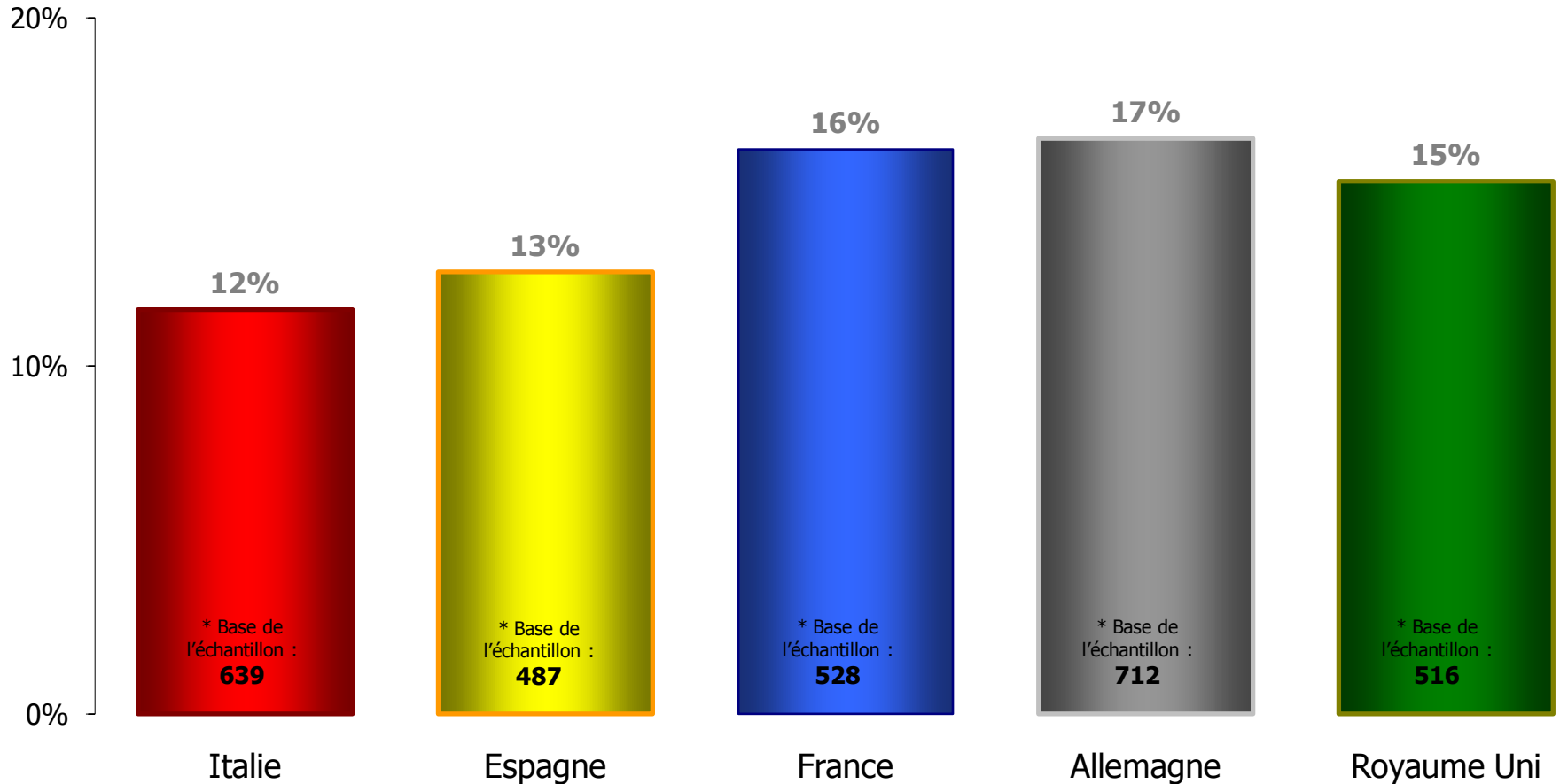
Utilisation habituelle de l'e-mail

Motifs de l'utilisation de plus d'une boîte aux lettres électronique (5/6)

Vous nous avez dit que vous utilisez plusieurs boîtes aux lettres électroniques. Pourriez-vous nous dire pour lesquelles des raisons suivantes, vous utilisez plusieurs boîtes ?

[J'utilise certaines boîtes pour conserver les messages que je ne veux pas perdre]

Base : échantillon qui possède plus d'une boîte aux lettres : 2.882 cas *



J'utilise certaines boîtes pour conserver les messages que je ne veux pas perdre



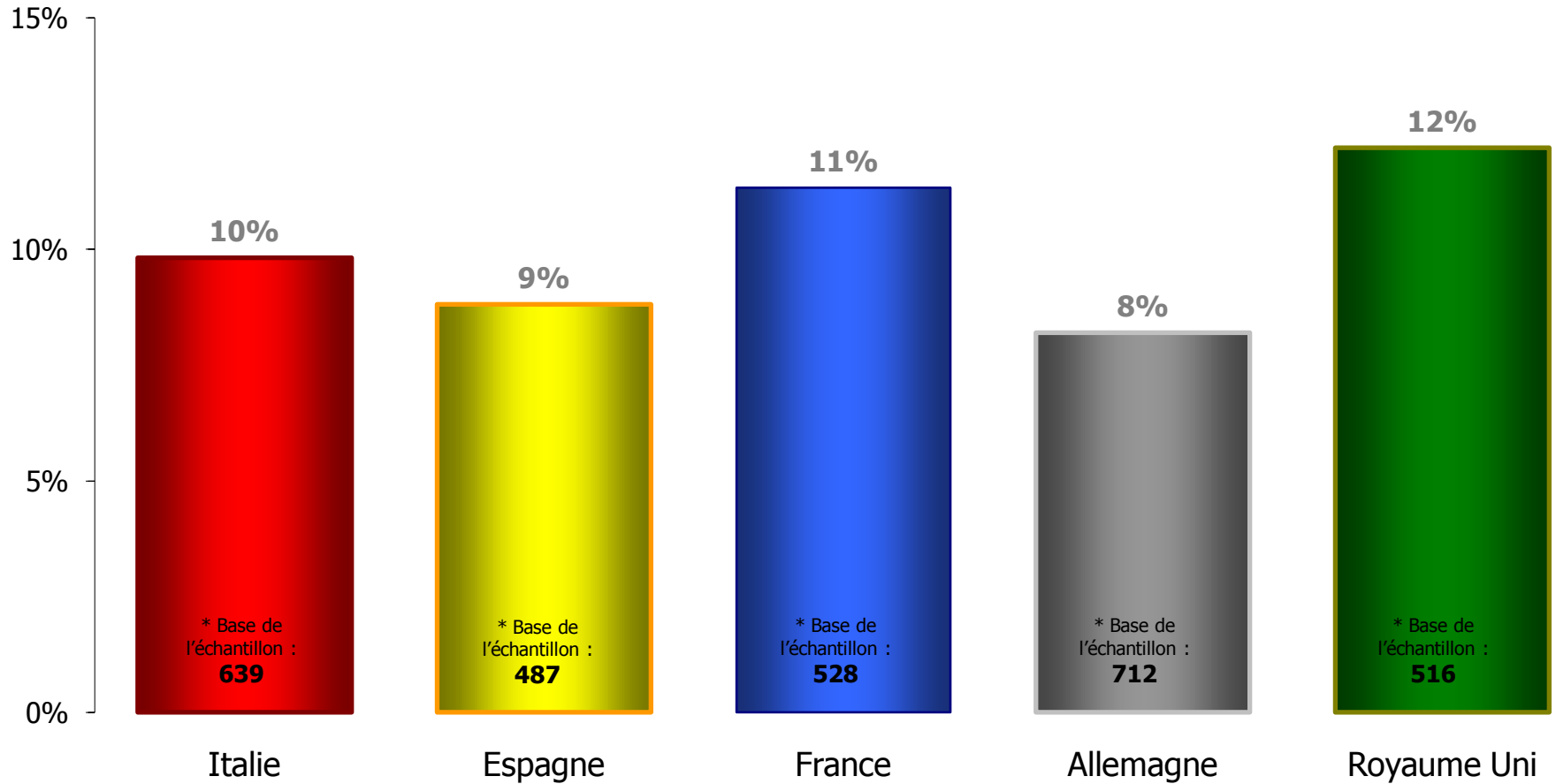
Utilisation habituelle de l'e-mai

Motifs de l'utilisation de plus d'une boîte aux lettres électronique (6/6)

Vous nous avez dit que vous utilisez plusieurs boîtes aux lettres électroniques. Pourriez-vous nous dire pour lesquelles des raisons suivantes, vous utilisez plusieurs boîtes ?

[Je partage certaines boîtes avec d'autres personnes]

Base : échantillon qui possède plus d'une boîte aux lettres : 2.882 cas *



Je partage certaines boîtes avec d'autres personnes

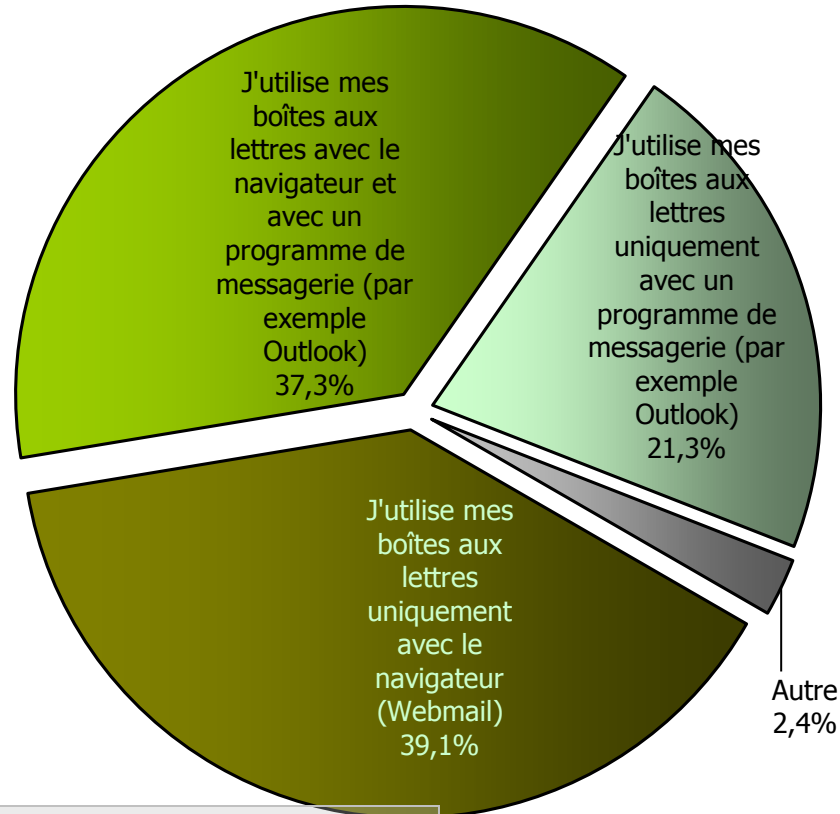


Utilisation habituelle de l' e-mail

Modalités de consultation de la boîte aux lettres électronique

Lequel parmi ces comportements, se rapproche le plus de votre mode habituel d'utilisation d'une boîte aux lettres électronique ?

Base :
échantillon total
4.745 cas



Total sur 5 pays



Utilisation habituelle de l' e-mail

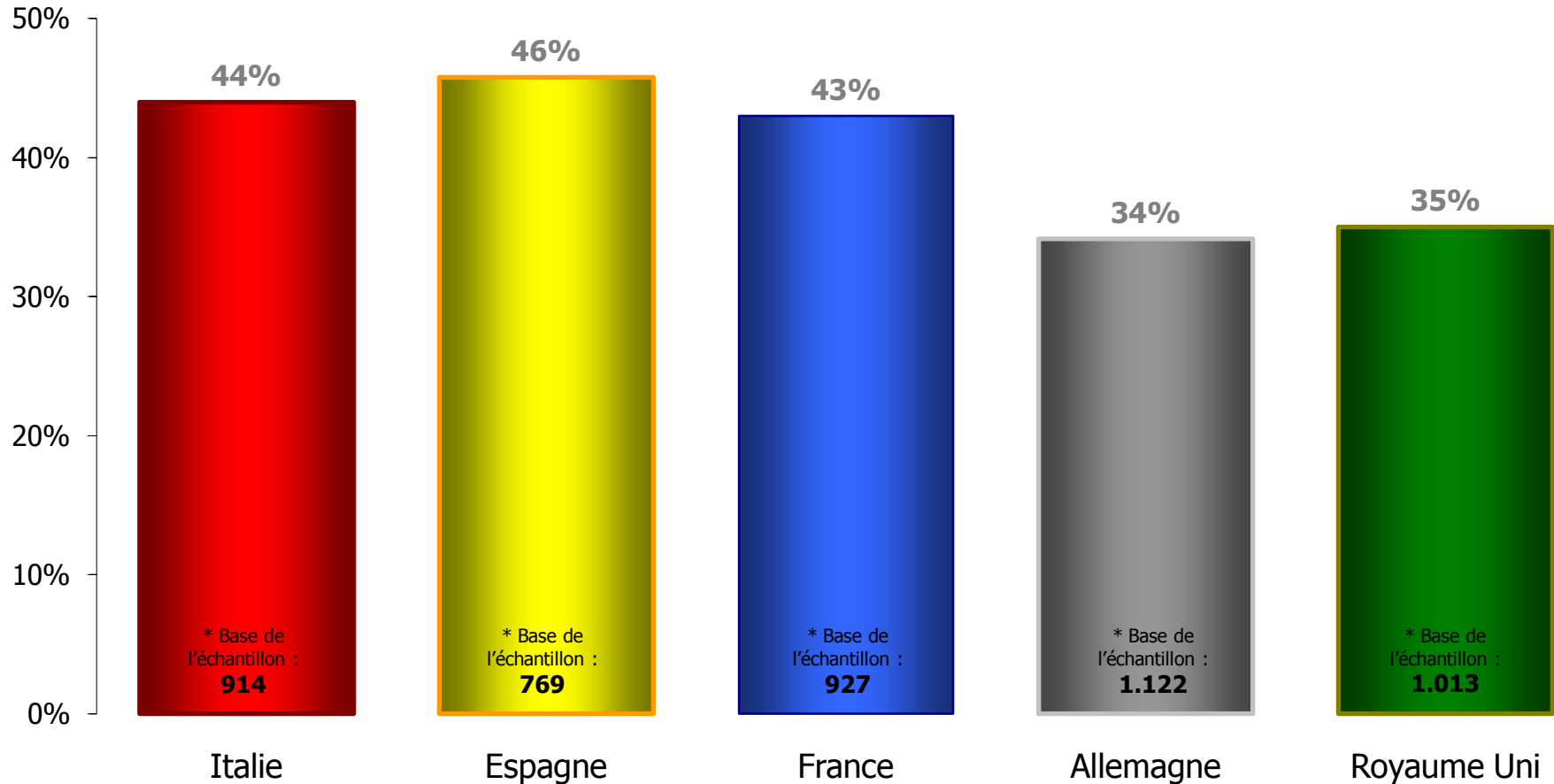
Modalités de consultation de la boîte aux lettres électronique

Navigateur

Lequel parmi ces comportements, se rapproche le plus de votre mode habituel d'utilisation d'une boîte aux lettres électronique ?

[J'utilise mes boîtes aux lettres uniquement avec le navigateur]

Base :
échantillon total
4.745 cas *



J'utilise mes boîtes aux lettres uniquement avec le navigateur (Webmail)



Utilisation habituelle de l' e-mail

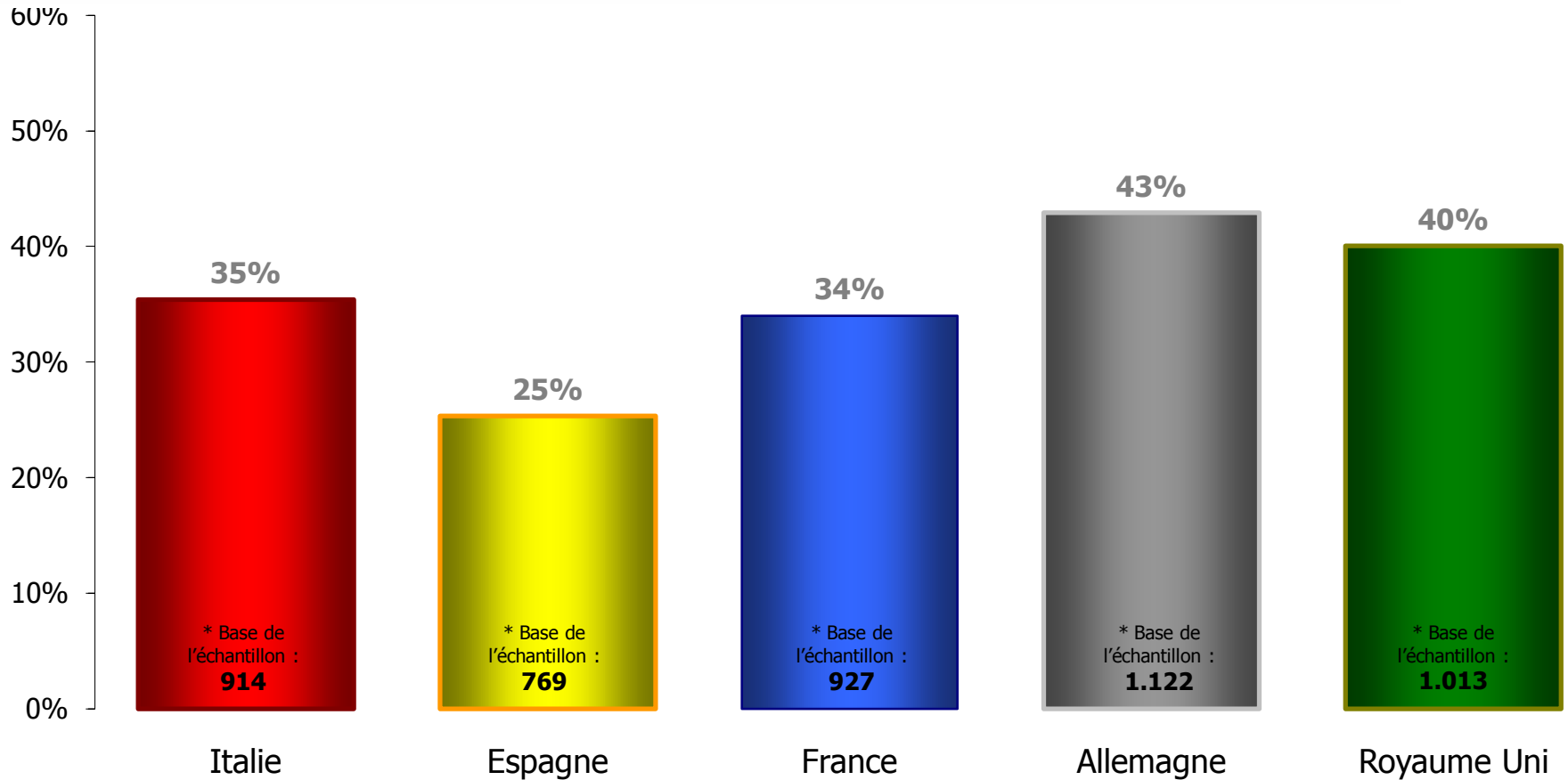
Modalités de consultation de la boîte aux lettres électronique

Navigateur & programme de messagerie

Lequel parmi ces comportements, se rapproche le plus de votre mode habituel d'utilisation d'une boîte aux lettres électronique ?

[J'utilise mes boîtes aux lettres avec le navigateur et avec un programme de messagerie]

Base :
échantillon total
4.745 cas *



J'utilise mes boîtes aux lettres avec le navigateur et avec un programme de messagerie (par exemple Outlook)



Utilisation habituelle de l' e-mail

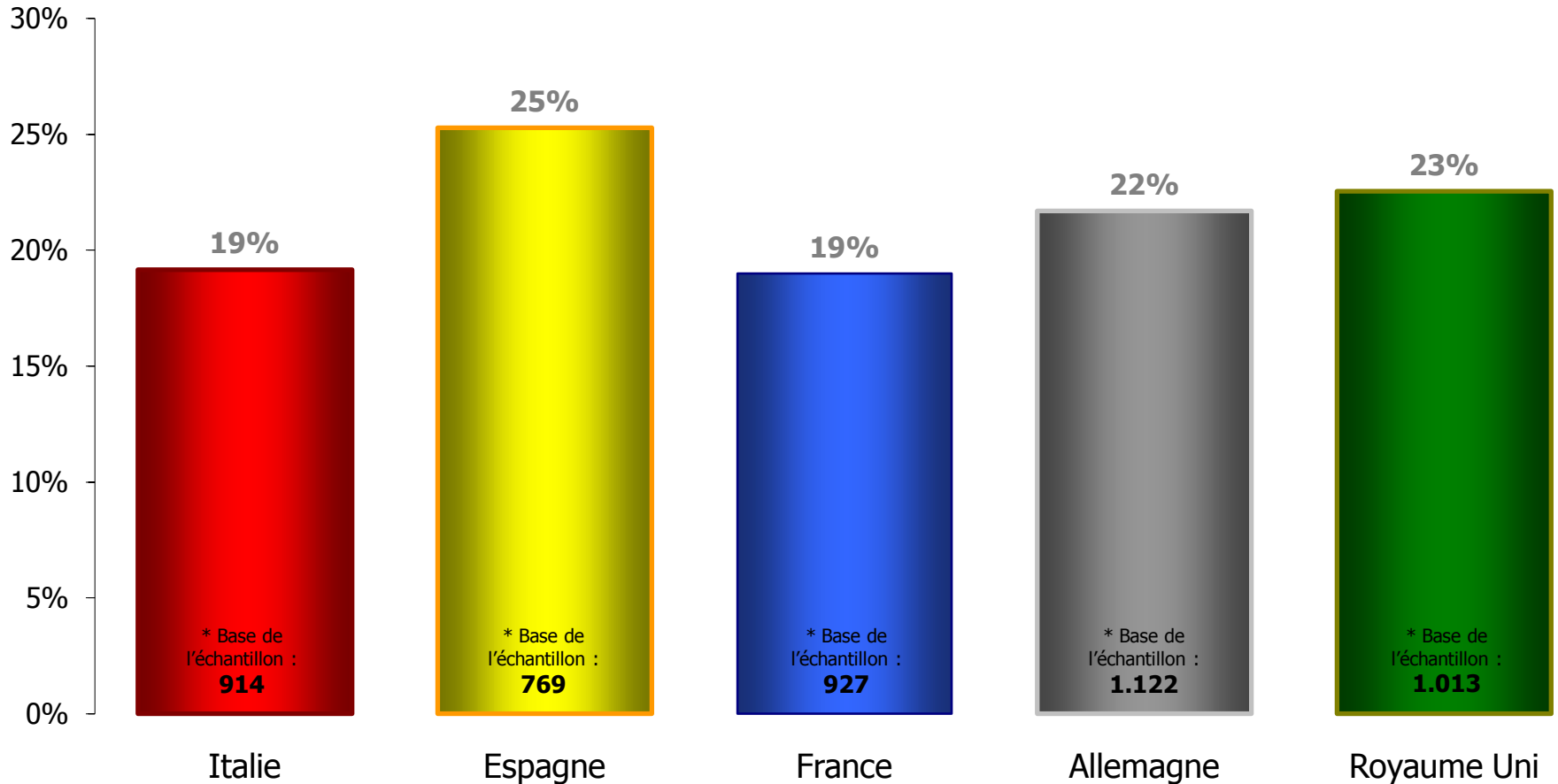
Modalités de consultation de la boîte aux lettres électronique

Programme de messagerie

Lequel parmi ces comportements, se rapproche le plus de votre mode habituel d'utilisation d'une boîte aux lettres électronique ?

Base :
échantillon total
4.745 cas *

[J'utilise mes boîtes aux lettres uniquement avec un programme de messagerie (par exemple Outlook)]



J'utilise mes boîtes aux lettres uniquement avec un programme de messagerie (par exemple Outlook)

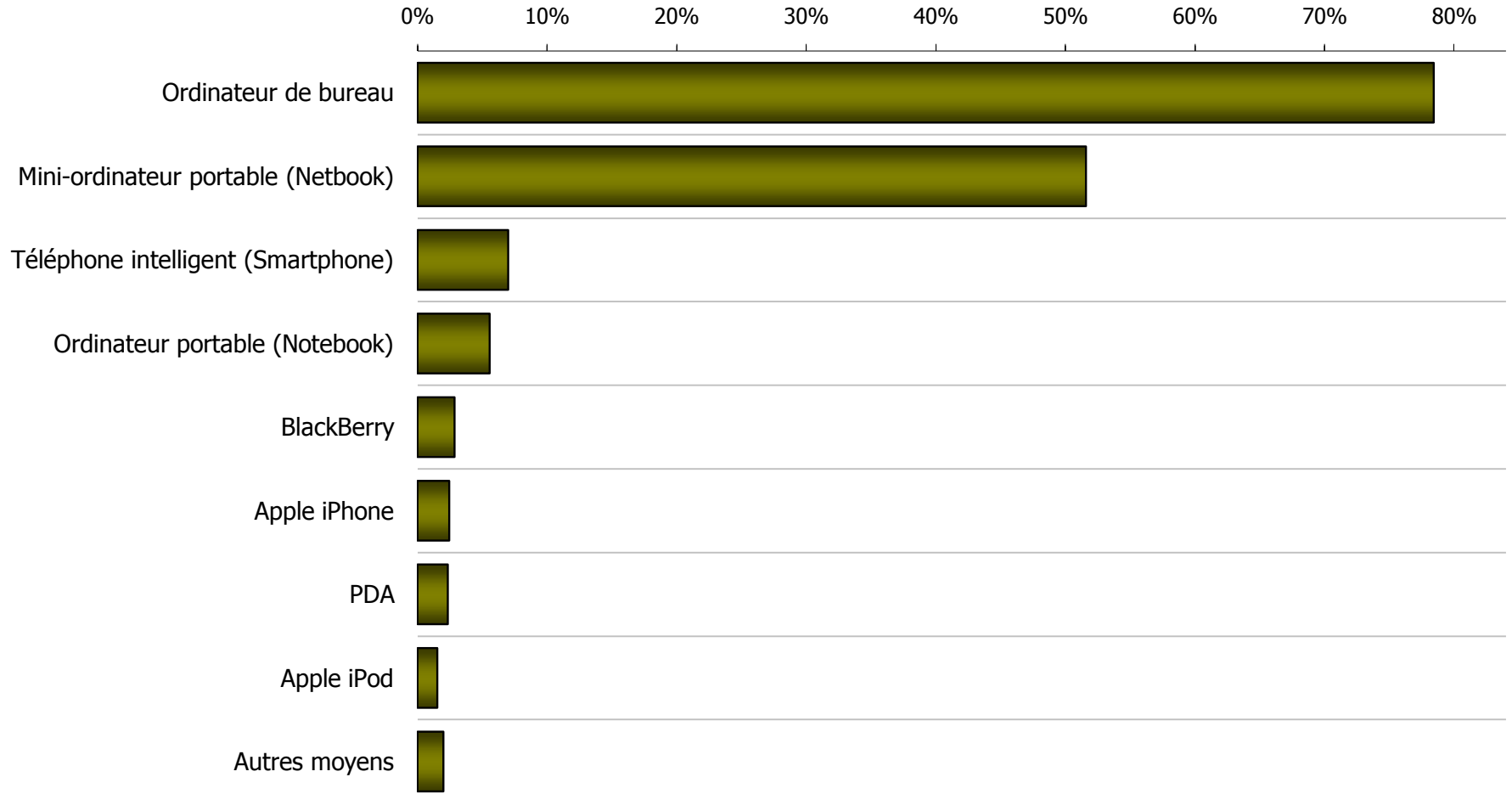


Utilisation habituelle de l'e-mail

Moyens utilisés pour consulter la boîte aux lettres électronique

Quels moyens utilisez-vous pour consulter vos boîtes aux lettres ?
[indiquez tous les moyens que vous possédez et utilisez pour consulter vos boîtes aux lettres]

Base :
échantillon total
4.745 cas





Utilisation habituelle de l'e-mail

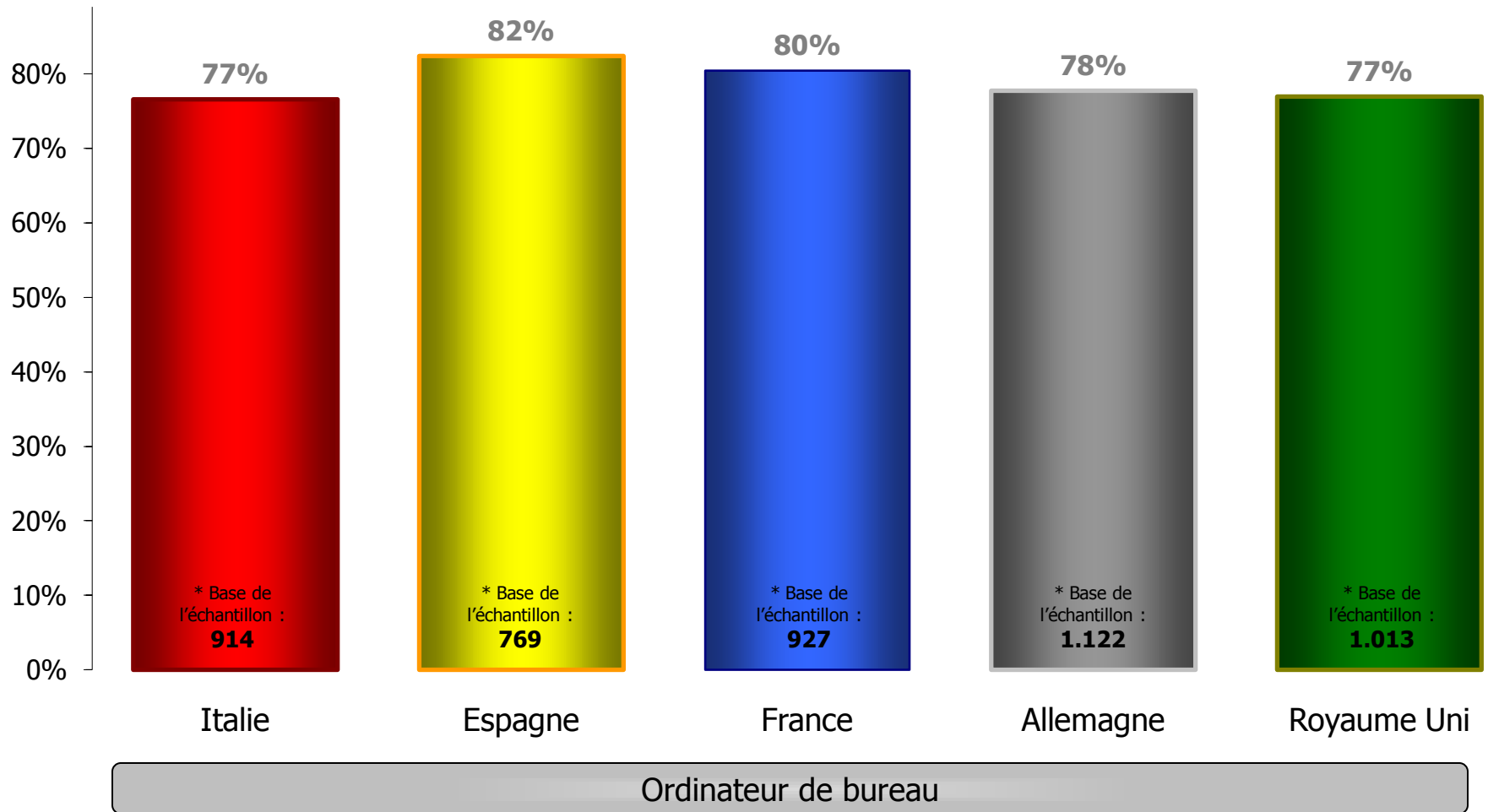
Moyens utilisés pour consulter la boîte aux lettres électronique

Ordinateur de bureau

Quels moyens utilisez-vous pour consulter vos boîtes aux lettres ?

[Ordinateur de bureau]

Base :
échantillon total
4.745 cas *





Utilisation habituelle de l'e-mail

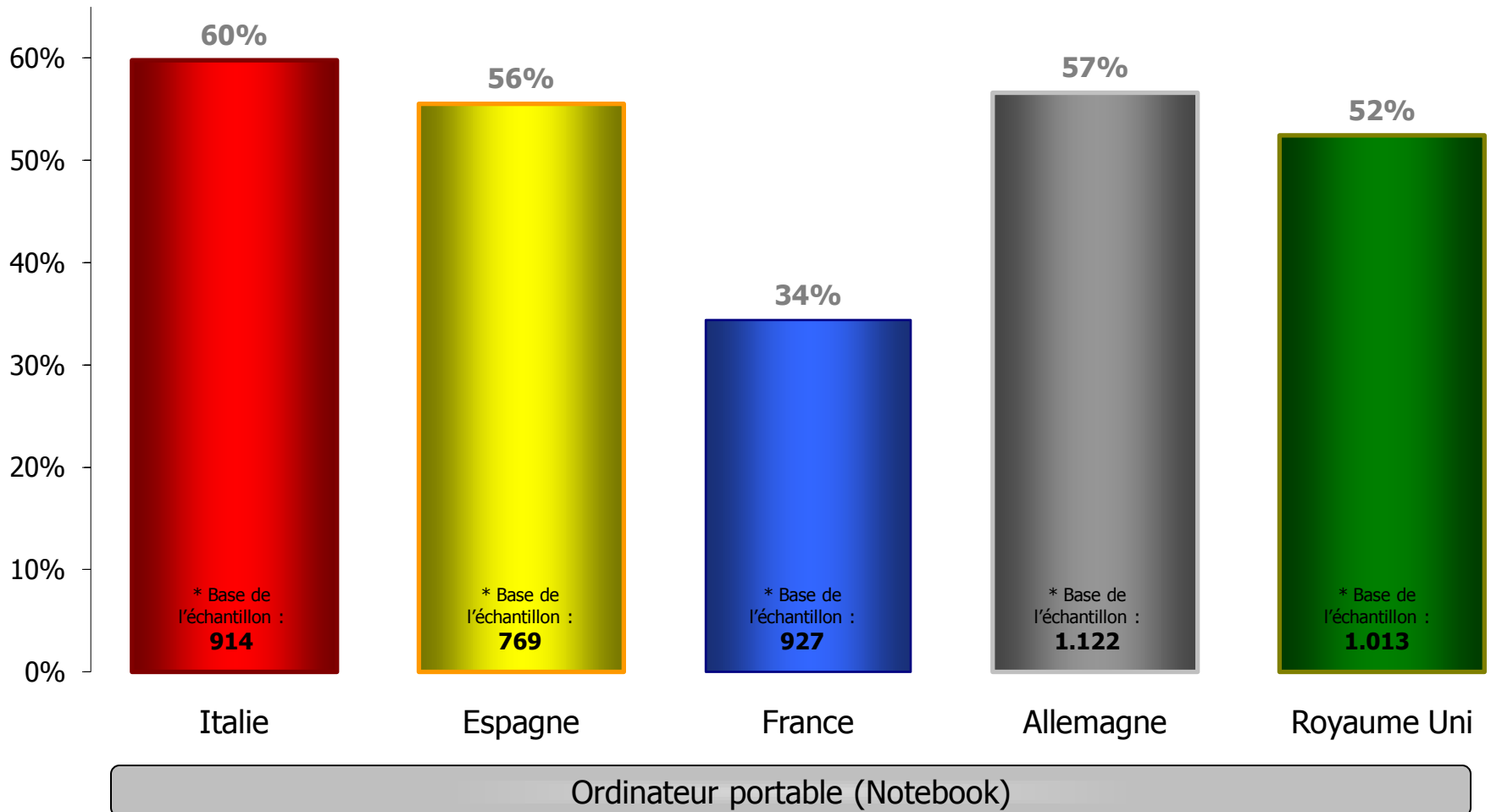
Moyens utilisés pour consulter la boîte aux lettres électronique

Ordinateur portable (Notebook)

Quels moyens utilisez-vous pour consulter vos boîtes aux lettres ?

[Notebook]

Base :
échantillon total
4.745 cas *





Utilisation habituelle de l'e-mail

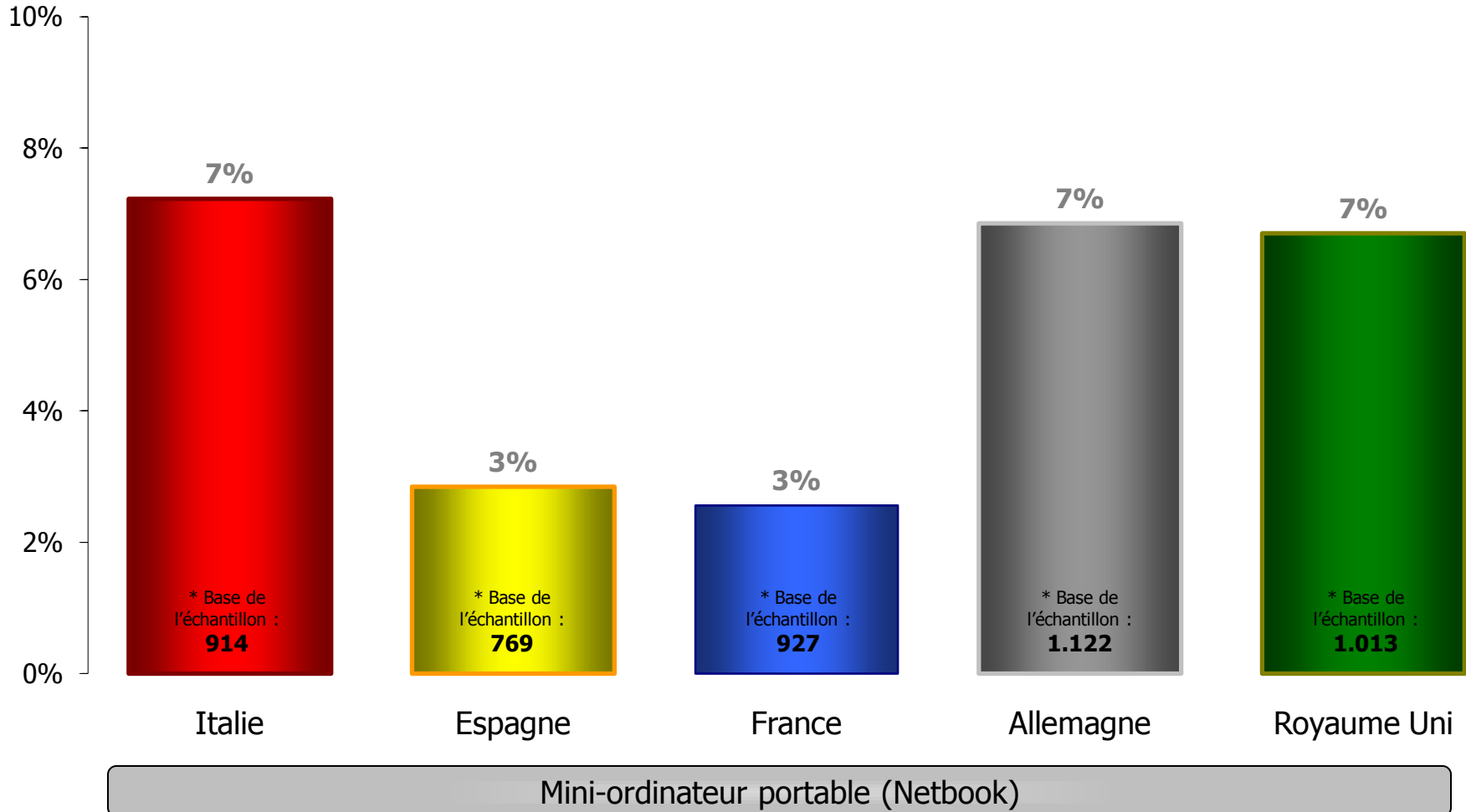
Moyens utilisés pour consulter la boîte aux lettres électronique

Mini-ordinateur portable (Netbook)

Quels moyens utilisez-vous pour consulter vos boîtes aux lettres ?

[Netbook]

Base :
échantillon total
4.745 cas *





Utilisation habituelle de l'e-mail

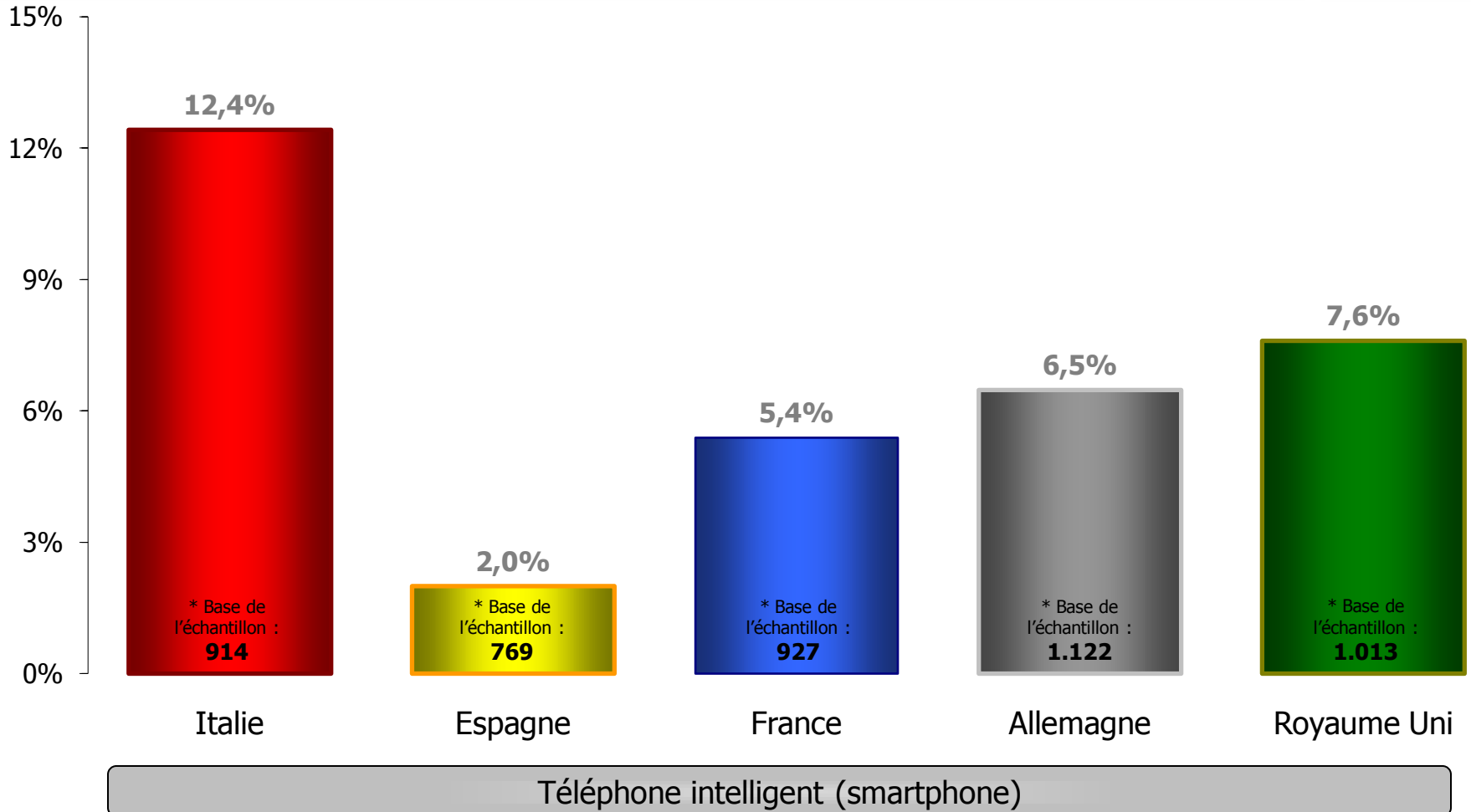
Moyens utilisés pour consulter la boîte aux lettres électronique

Téléphone intelligent (smartphone)

Quels moyens utilisez-vous pour consulter vos boîtes aux lettres ?

[Smartphone]

Base :
échantillon total
4.745 cas *





Utilisation habituelle de l'e-mail

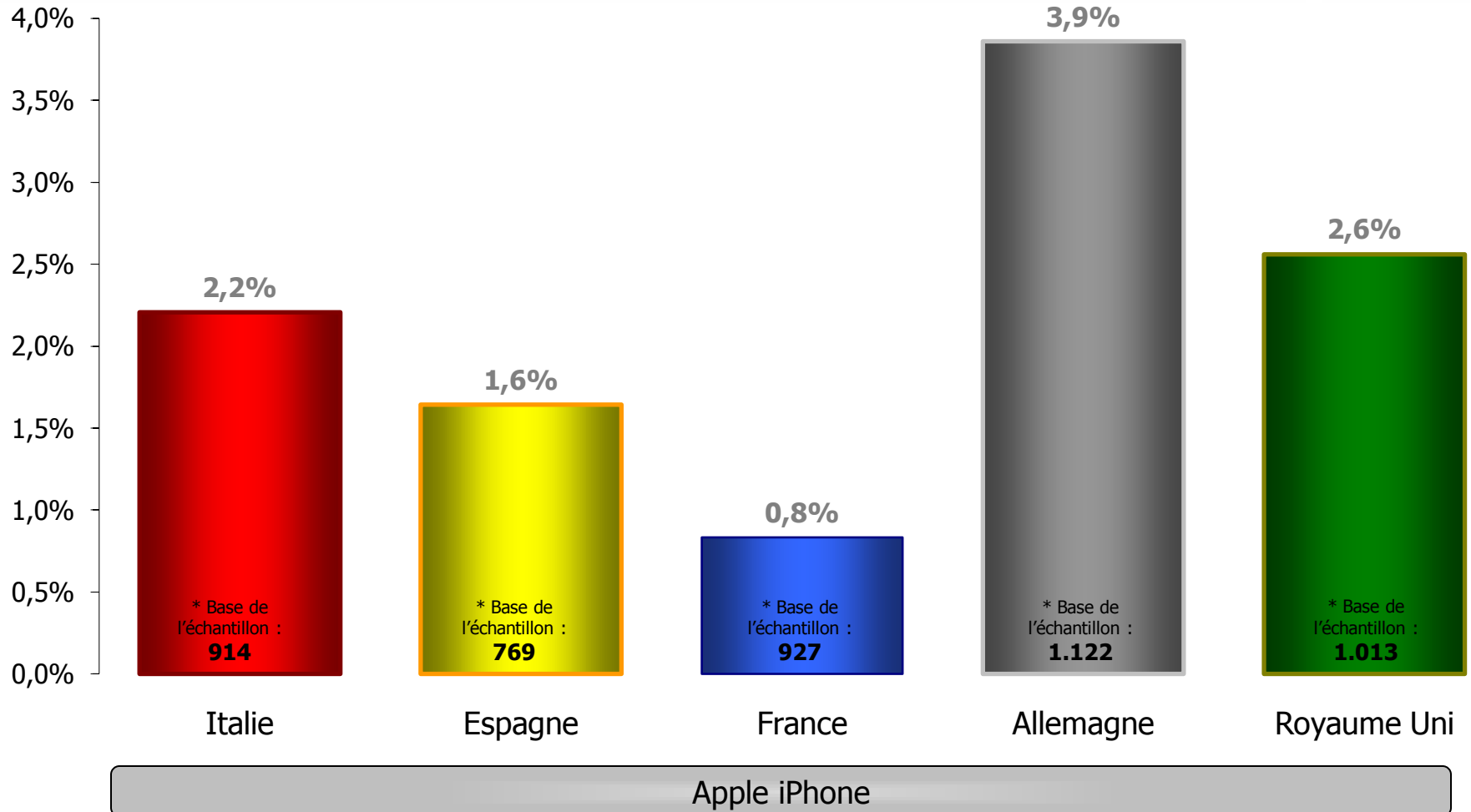
Moyens utilisés pour consulter la boîte aux lettres électronique

Apple iPhone

Quels moyens utilisez-vous pour consulter vos boîtes aux lettres ?

[Apple iPhone]

Base :
échantillon total
4.745 cas *





Utilisation habituelle de l'e-mail

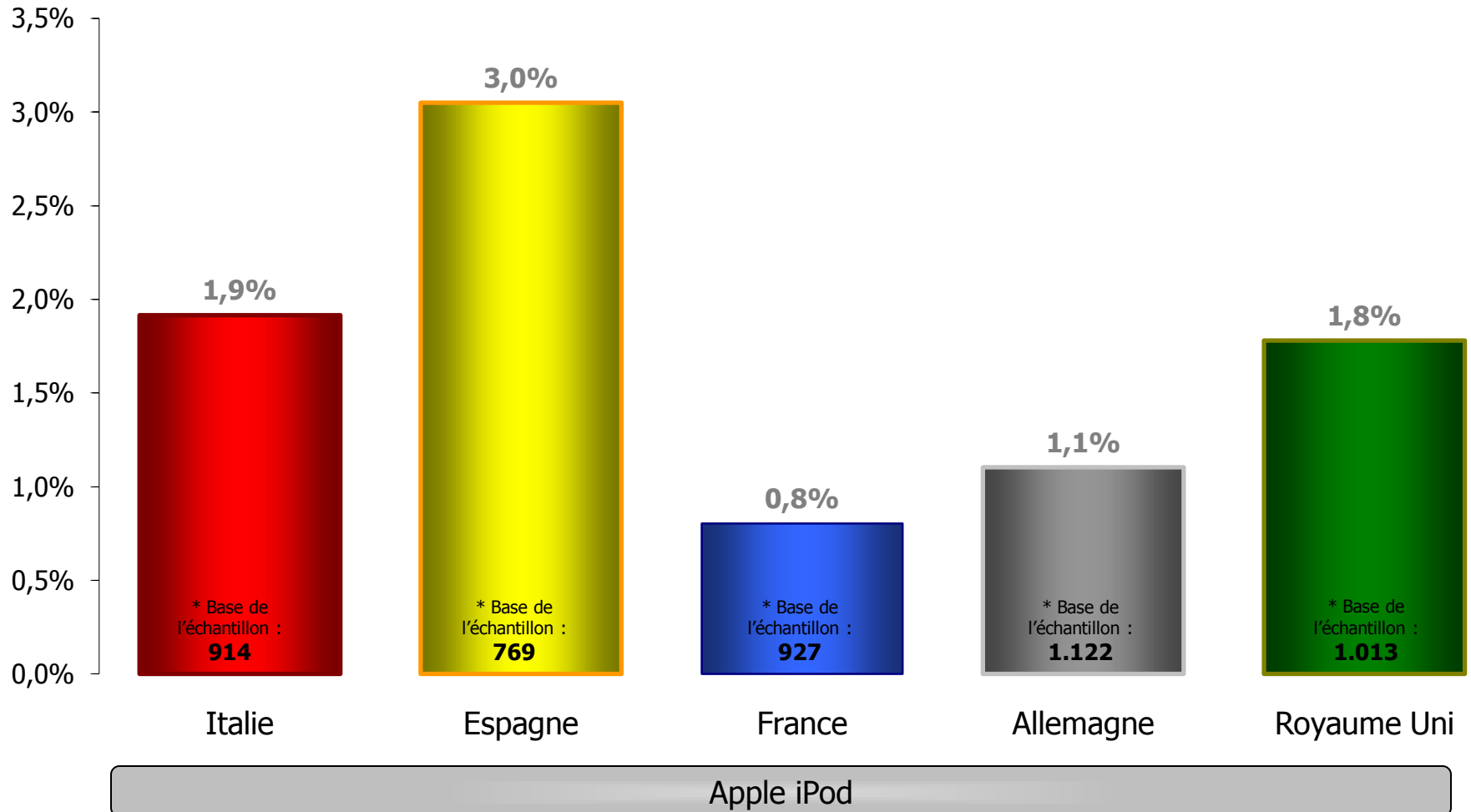
Moyens utilisés pour consulter la boîte aux lettres électronique

Apple iPod

Quels moyens utilisez-vous pour consulter vos boîtes aux lettres ?

[Apple iPod]

Base :
échantillon total
4.745 cas *





Utilisation habituelle de l'e-mail

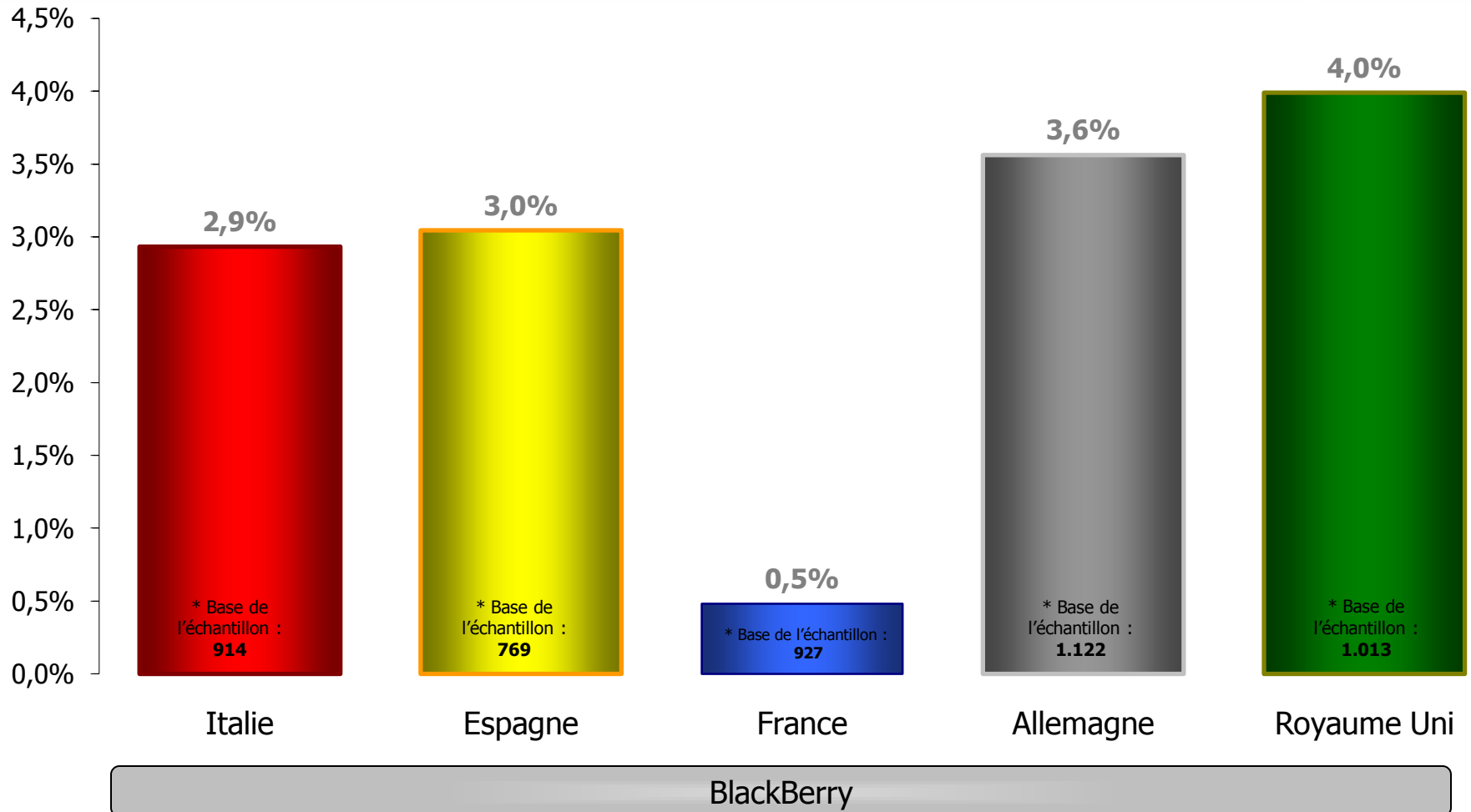
Moyens utilisés pour consulter la boîte aux lettres électronique

BlackBerry

Quels moyens utilisez-vous pour consulter vos boîtes aux lettres ?

[BlackBerry]

Base :
échantillon total
4.745 cas *





Utilisation habituelle de l'e-mail

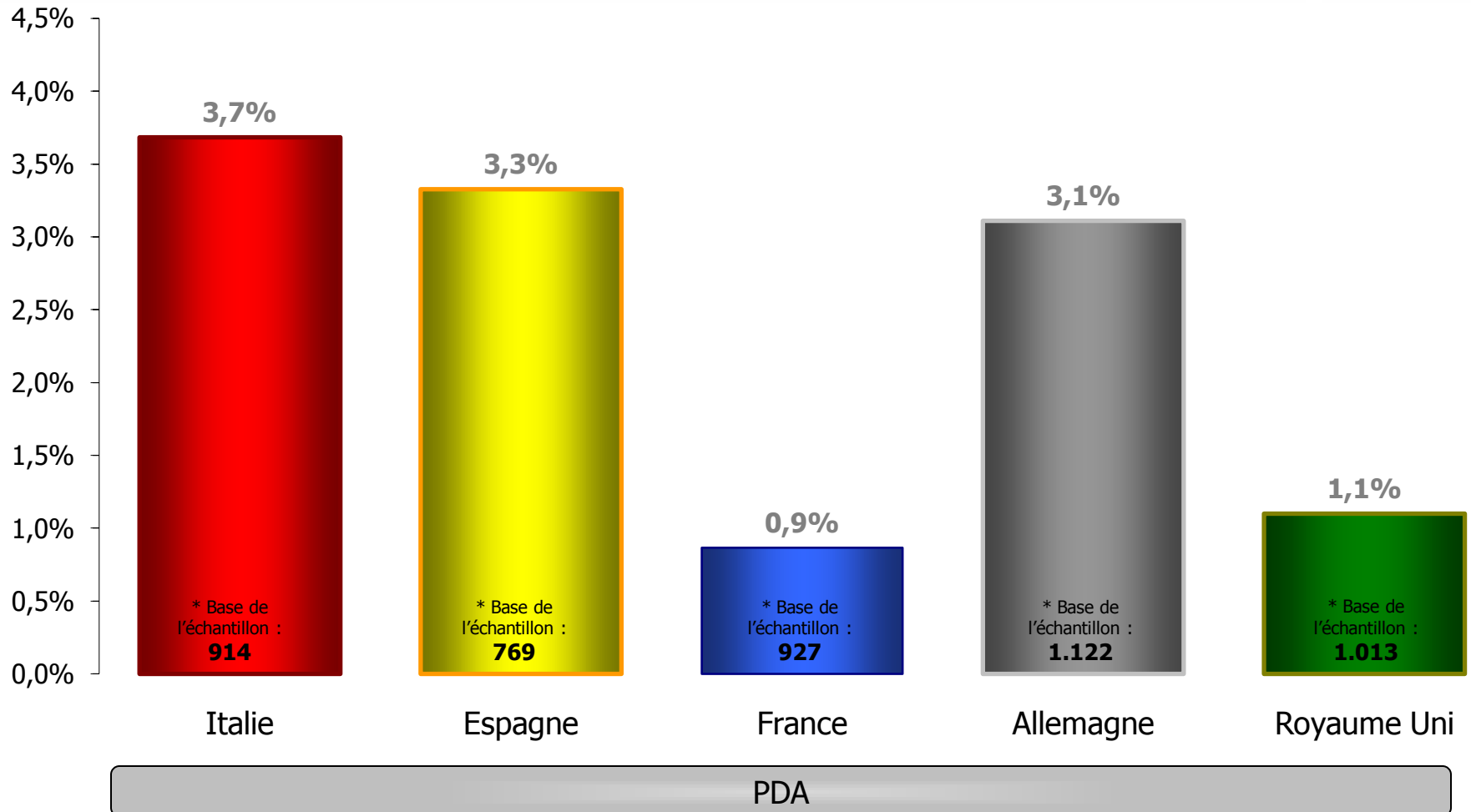
Moyens utilisés pour consulter la boîte aux lettres électronique

PDA

Quels moyens utilisez-vous pour consulter vos boîtes aux lettres ?

[PDA]

Base :
échantillon total
4.745 cas *



L'action de la recherche

- Un monde d'enquêtes et de méthodologie

Les résultats de l'analyse

- Structure du sondage par l'échantillon
- Volume et profil d'utilisation des e-mails
- **Le rapport vis-à-vis des newsletters**
- Utilisation des e-mails en situation de mobilité

Conclusions

- Résultats et conclusions

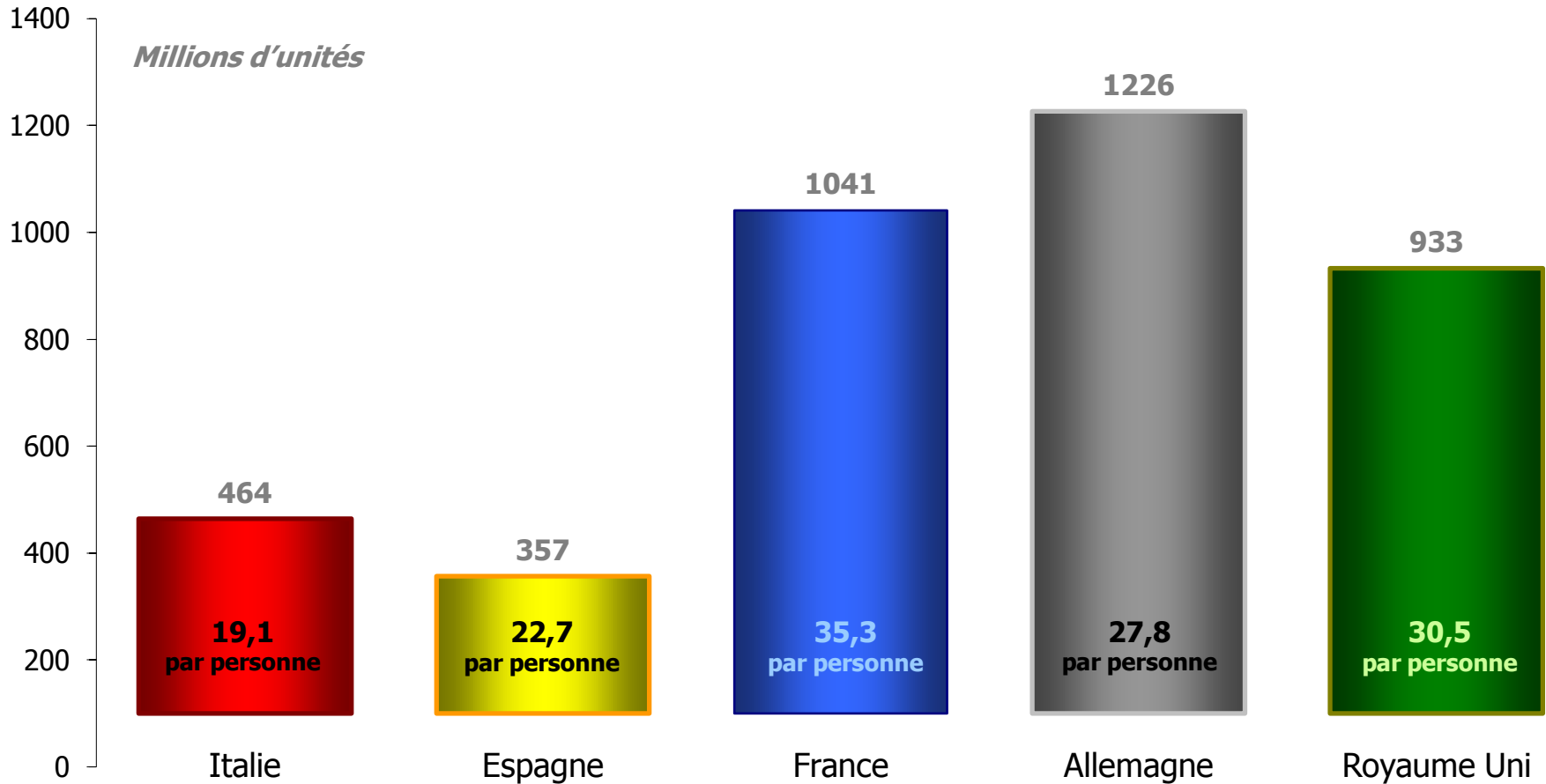


Utilisation habituelle de l'e-mail

E-mails reçus en moyenne au cours d'une journée moyenne

Essayez de vous rappeler de tous les e-mails que vous avez reçus hier, quels qu'ils soient (travail, personnels, envoyés par des systèmes automatiques, etc.). Approximativement, combien d'e-mails avez-vous reçus hier dans toutes les boîtes aux lettres que vous utilisez habituellement ?

Base :
échantillon total
4.745 cas



Le trafic d'e-mail dans les cinq pays est estimé à environ 4 milliards d'unités des messages quotidiens.

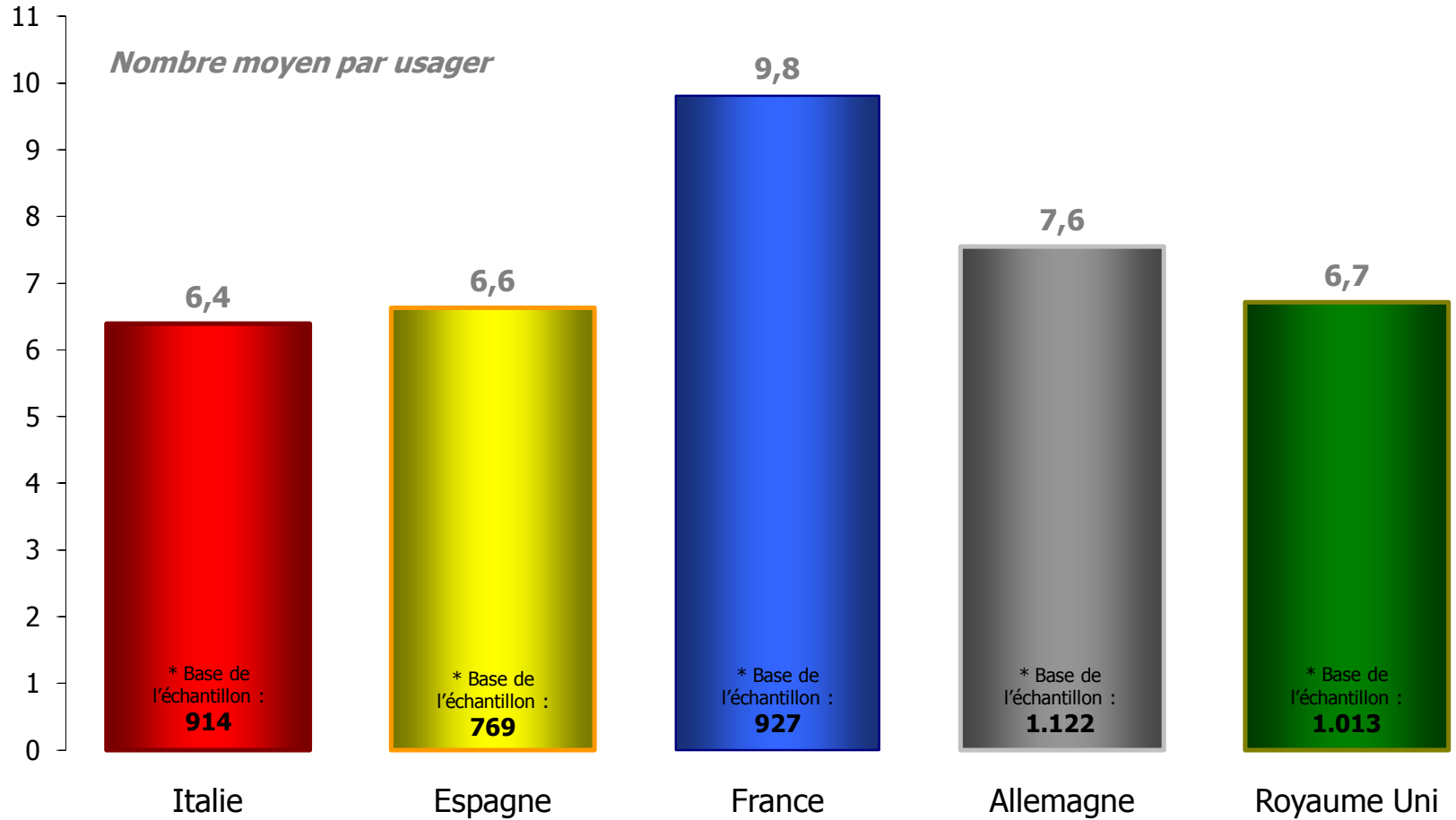


Utilisation habituelle de l'e-mail

Nombre de newsletters auxquelles les personnes interrogées sont inscrites

Certains e-mails que vous recevez sont peut-être envoyés non pas par des personnes que vous connaissez mais par des entreprises, des associations, des organismes publics, des FAI, des sites Internet, etc. Il s'agit donc d'e-mails envoyés à ceux qui se sont inscrits à une newsletter. Pensez aux e-mails que vous recevez et essayez de faire le compte : à combien de ces newsletters êtes-vous inscrit ?

Base :
échantillon total
4.745 cas *



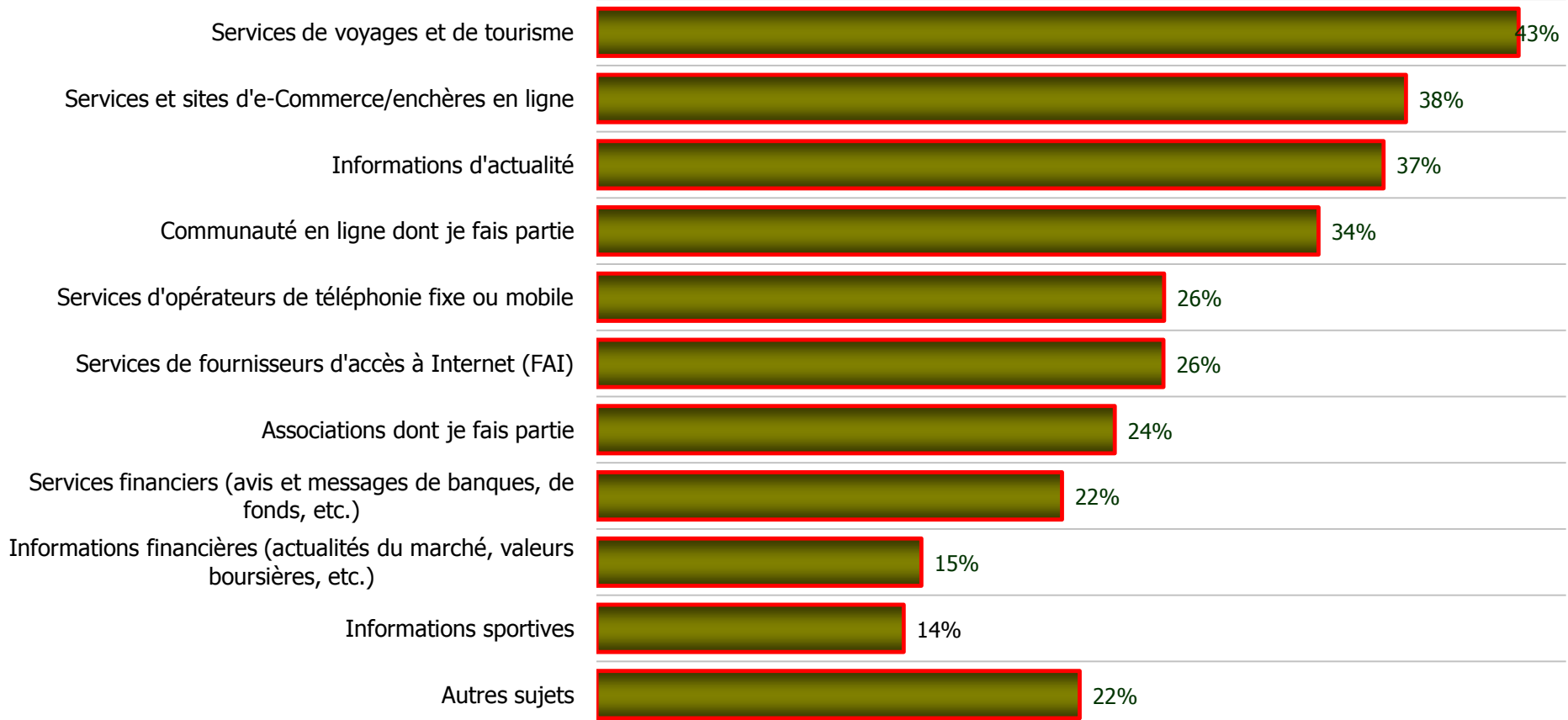


Contenus et services des newsletters

Sujets traités dans les newsletters

En pensant à toutes les newsletters auxquelles vous êtes inscrit, quel en est le sujet ?

Base : échantillon des personnes qui sont inscrites à une newsletter au moins : 4.420 cas



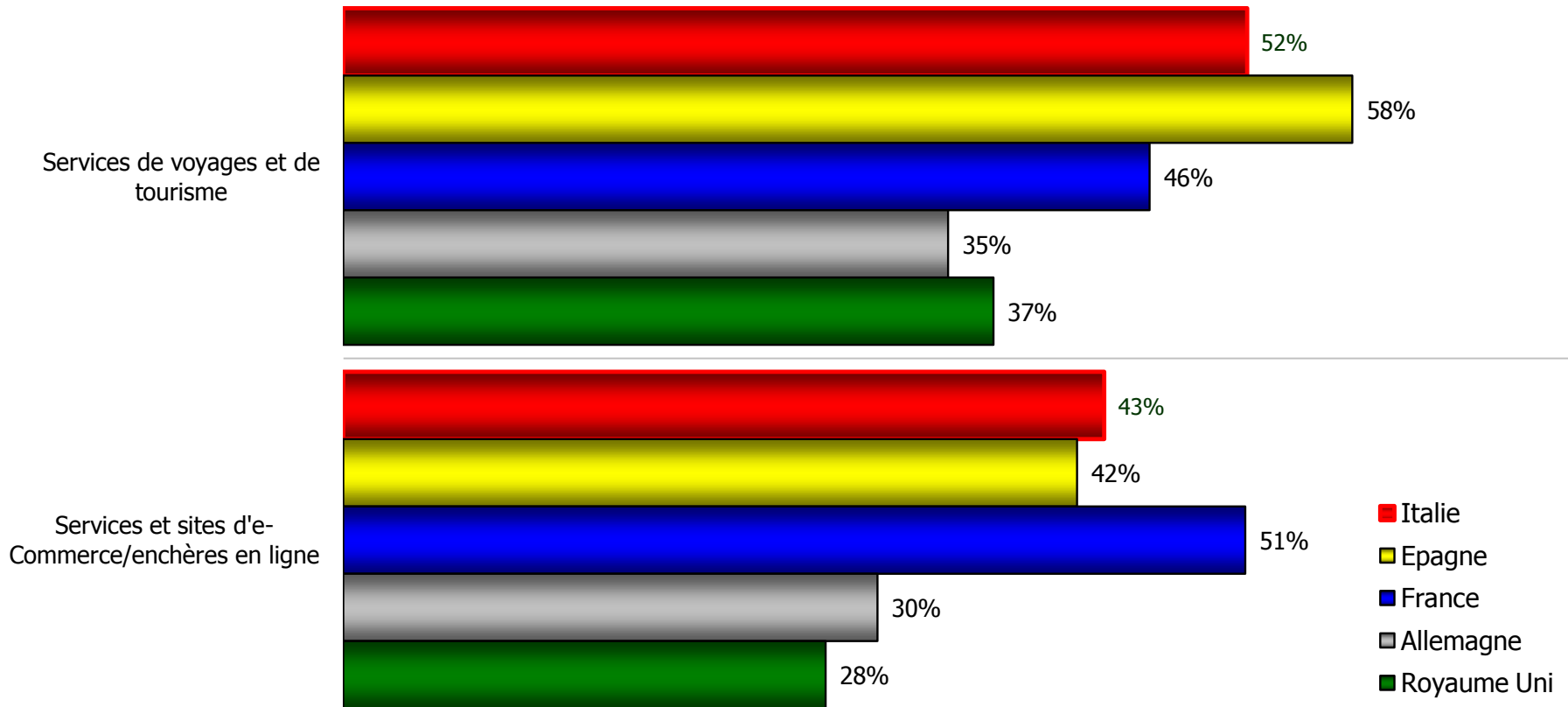


Contenus et services des newsletters

Sujets traités dans les newsletters (1/5)

En pensant à toutes les newsletters auxquelles vous êtes inscrit, quel en est le sujet ?

Base : échantillon des personnes qui sont inscrites à une newsletter au moins : 4.420 cas



Base de l'échantillon : Italie : 863 / Espagne : 724 / France : 893 / Allemagne : 1.074 / Royaume Uni: 901

Les rubriques qui prévalent sont "Voyages et Tourisme" pour l'Espagne et "E-Commerce" pour la France.



Contenus et services des newsletters

Sujets traités dans les newsletters (1/5 bis)

En pensant à toutes les newsletters auxquelles vous êtes inscrit, quel en est le sujet ?

Base : échantillon des personnes qui sont inscrites à une newsletter au moins : 4.420 cas



Base de l'échantillon : Italie : 863 / Espagne : 724 / France : 893 / Allemagne : 1.074 / Royaume Uni: 901

L'association des deux typologies de newsletter « Voyages et Tourisme » et « E-Commerce / ventes online » génère une définition plus étendue des newsletter qui font la promotion de la vente de services et de produits online.

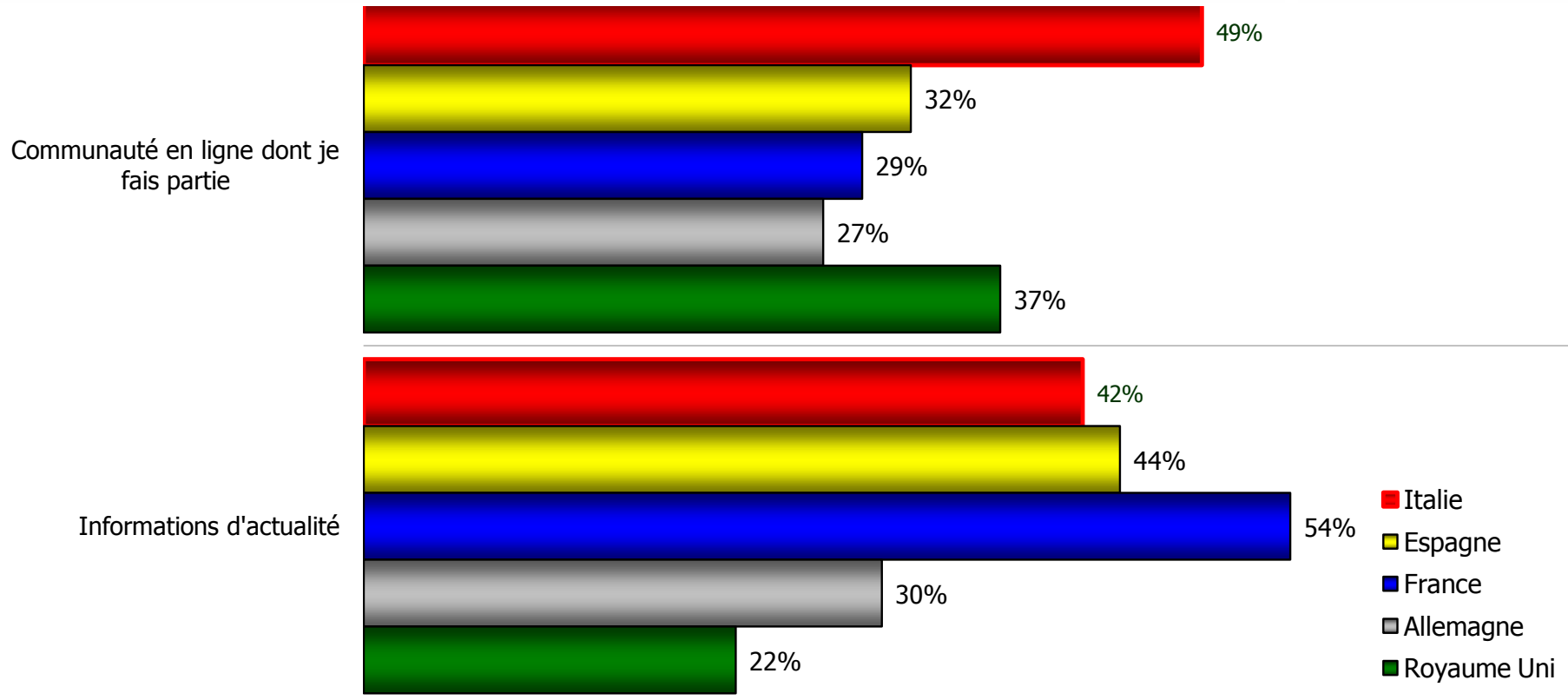


Contenus et services des newsletters

Sujets traités dans les newsletters (2/5)

En pensant à toutes les newsletters auxquelles vous êtes inscrit, quel en est le sujet ?

Base : échantillon des personnes qui sont inscrites à une newsletter au moins : 4.420 cas



Base de l'échantillon : Italie : 863 / Espagne : 724 / France : 893 / Allemagne : 1.074 / Royaume Uni: 901

La France détient la majorité pour l'information et les service de E-Commerce. L'Italie pour les « réseaux online ».

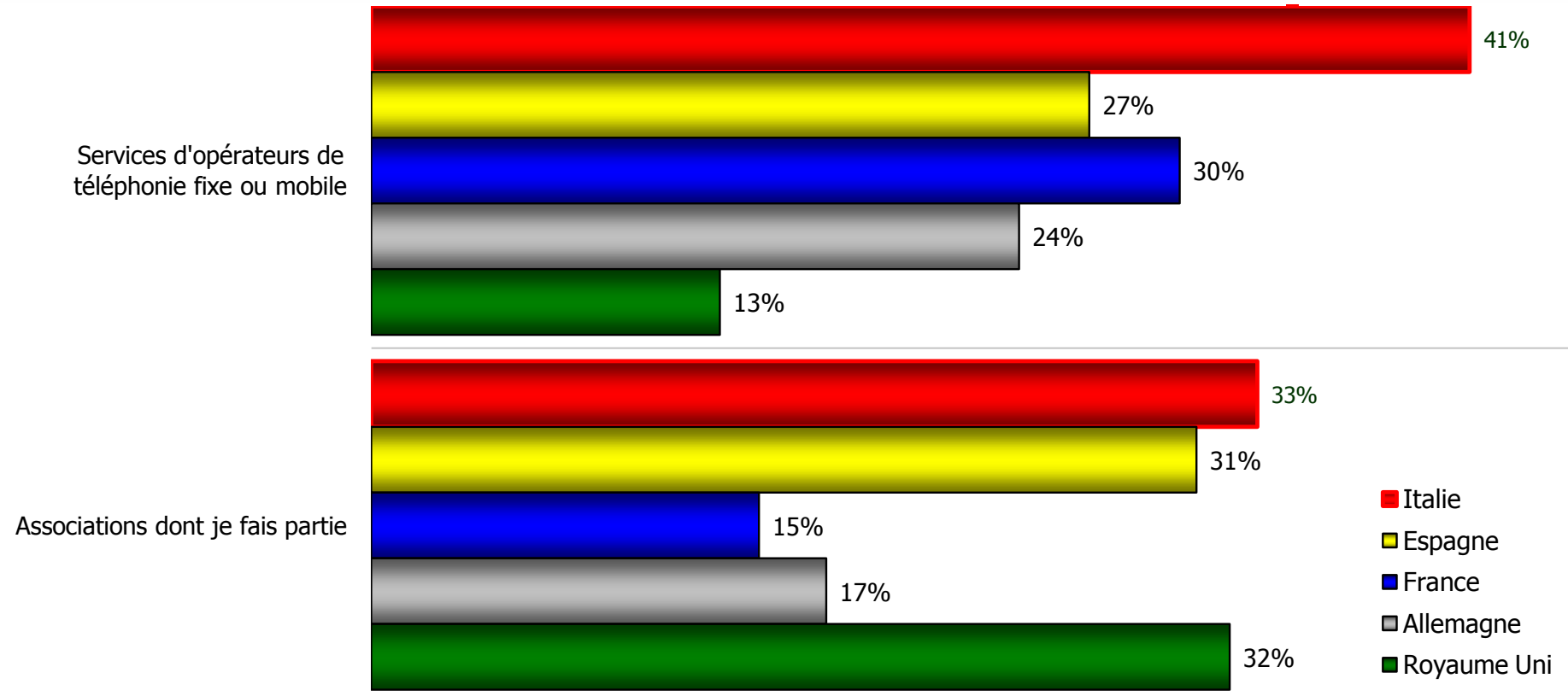


Contenus et services des newsletters

Sujets traités dans les newsletters (3/5)

En pensant à toutes les newsletters auxquelles vous êtes inscrit, quel en est le sujet ?

Base : échantillon des personnes qui sont inscrites à une newsletter au moins : 4.420 cas



Base de l'échantillon : Italie : 863 / Espagne : 724 / France : 893 / Allemagne : 1.074 / Royaume Uni: 901

Les italiens sont très attachés aux services de communication par e-mail des opérateurs de téléphonie mobile.

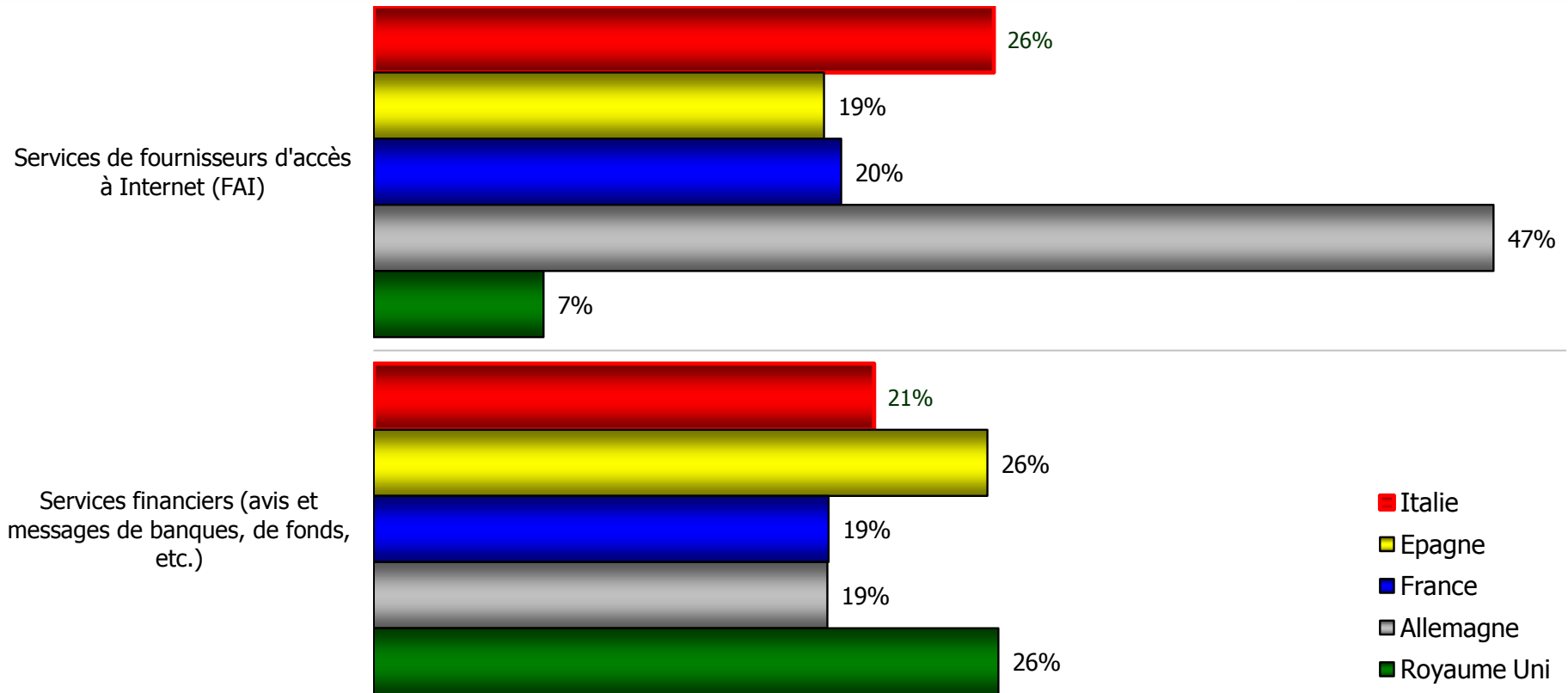


Contenus et services des newsletters

Sujets traités dans les newsletters (4/5)

En pensant à toutes les newsletters auxquelles vous êtes inscrit, quel en est le sujet ?

Base : échantillon des personnes qui sont inscrites à une newsletter au moins : 4.420 cas



Base de l'échantillon : Italie : 863 / Espagne : 724 / France : 893 / Allemagne : 1.074 / Royaume Uni: 901

On remarque une grande différence entre l'Allemagne et tous les autres pays à propos des services de connexion Internet.

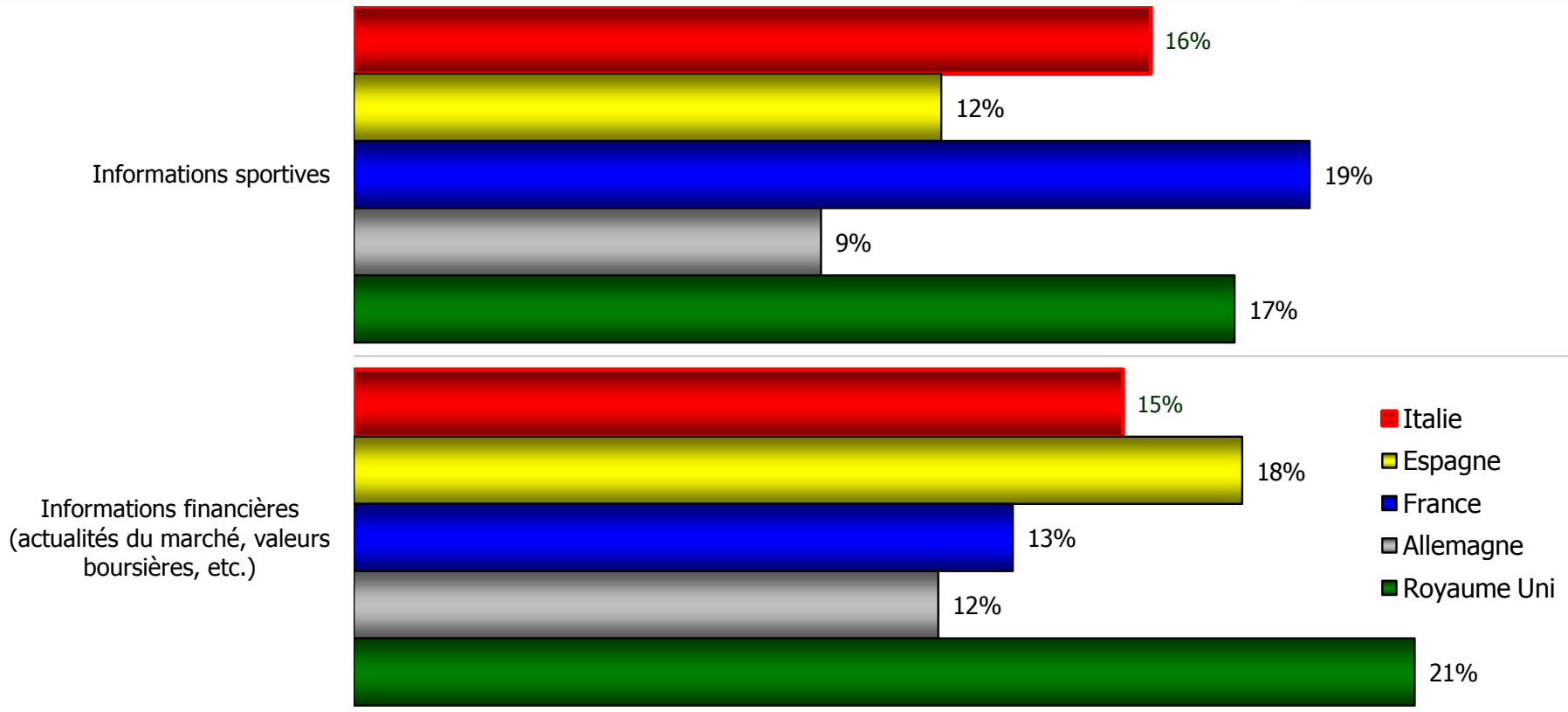


Contenus et services des newsletters

Sujets traités dans les newsletters (5/5)

En pensant à toutes les newsletters auxquelles vous êtes inscrit, quel en est le sujet ?

Base : échantillon des personnes qui sont inscrites à une newsletter au moins : 4.420 cas



Base de l'échantillon : Italie : 863 / Espagne : 724 / France : 893 / Allemagne : 1.074 / Royaume Uni: 901

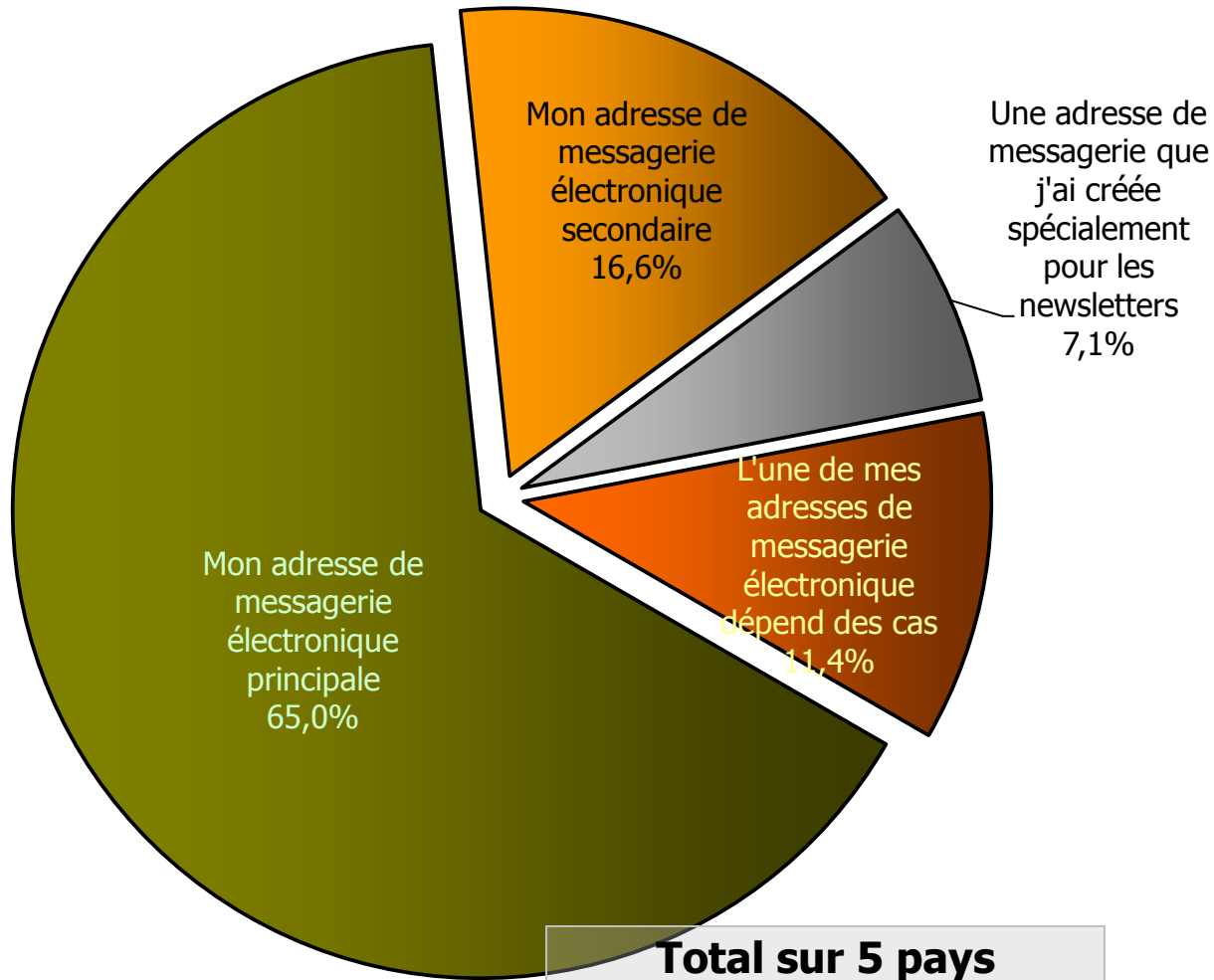
Le Royaume-Uni ne montre pas de valeurs élevées en ce qui concerne l'information généraliste et d'actualité, mais se distingue pour l'information sportive et financière.



Adresse utilisée pour les newsletters Principale, secondaire ou adresse créée à cet effet

En règle générale, l'adresse que vous fournissez pour vous inscrire à une newsletter est...

Base : échantillon des personnes qui sont inscrites au moins à une newsletter : 4.420 cas



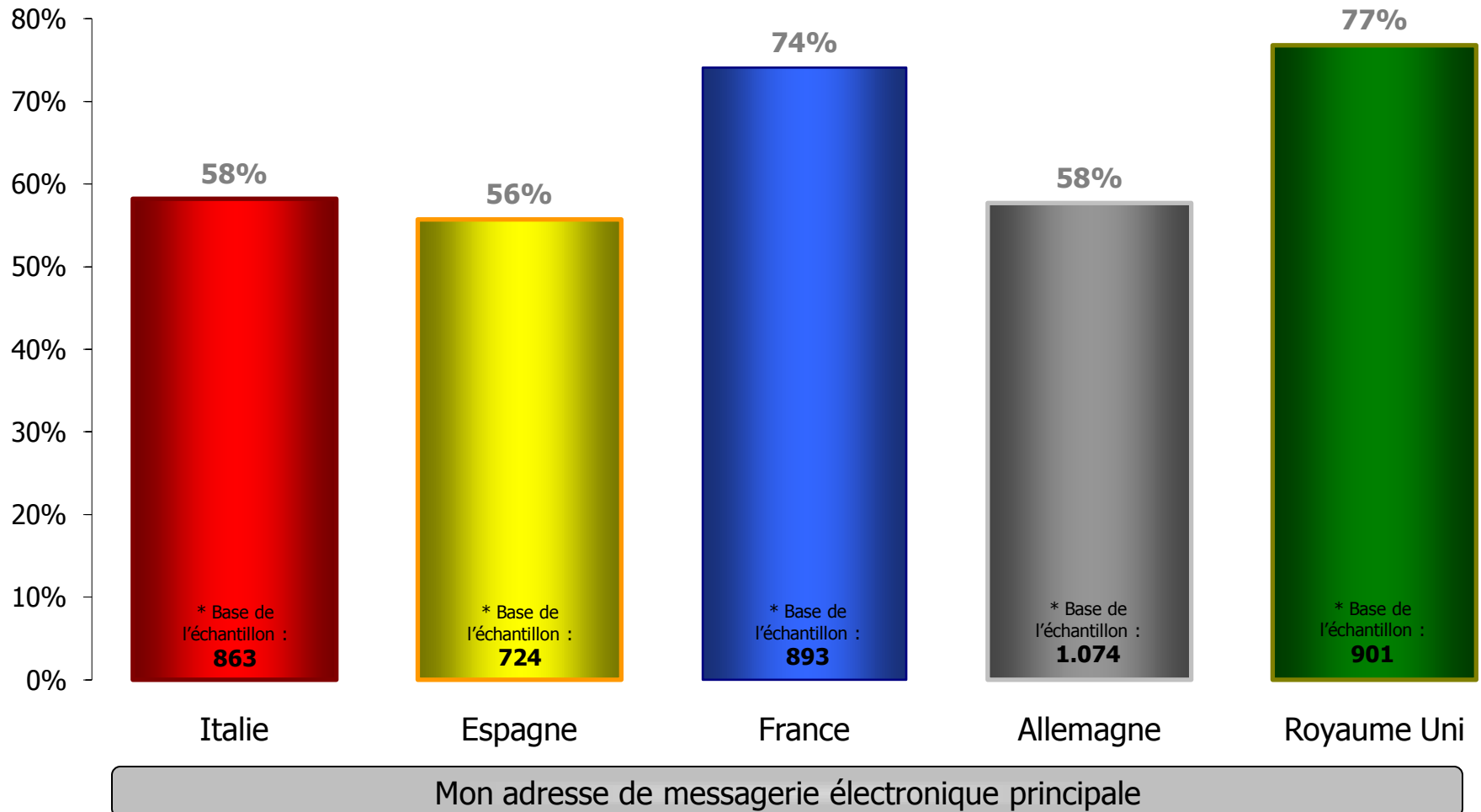


Adresse utilisée pour les newsletters

Adresse principale

En règle générale, l'adresse que vous fournissez pour vous inscrire à une newsletter est..
[Mon adresse de messagerie électronique principale]

Base : échantillon des personnes qui sont inscrites au moins à une newsletter : 4.420 cas *



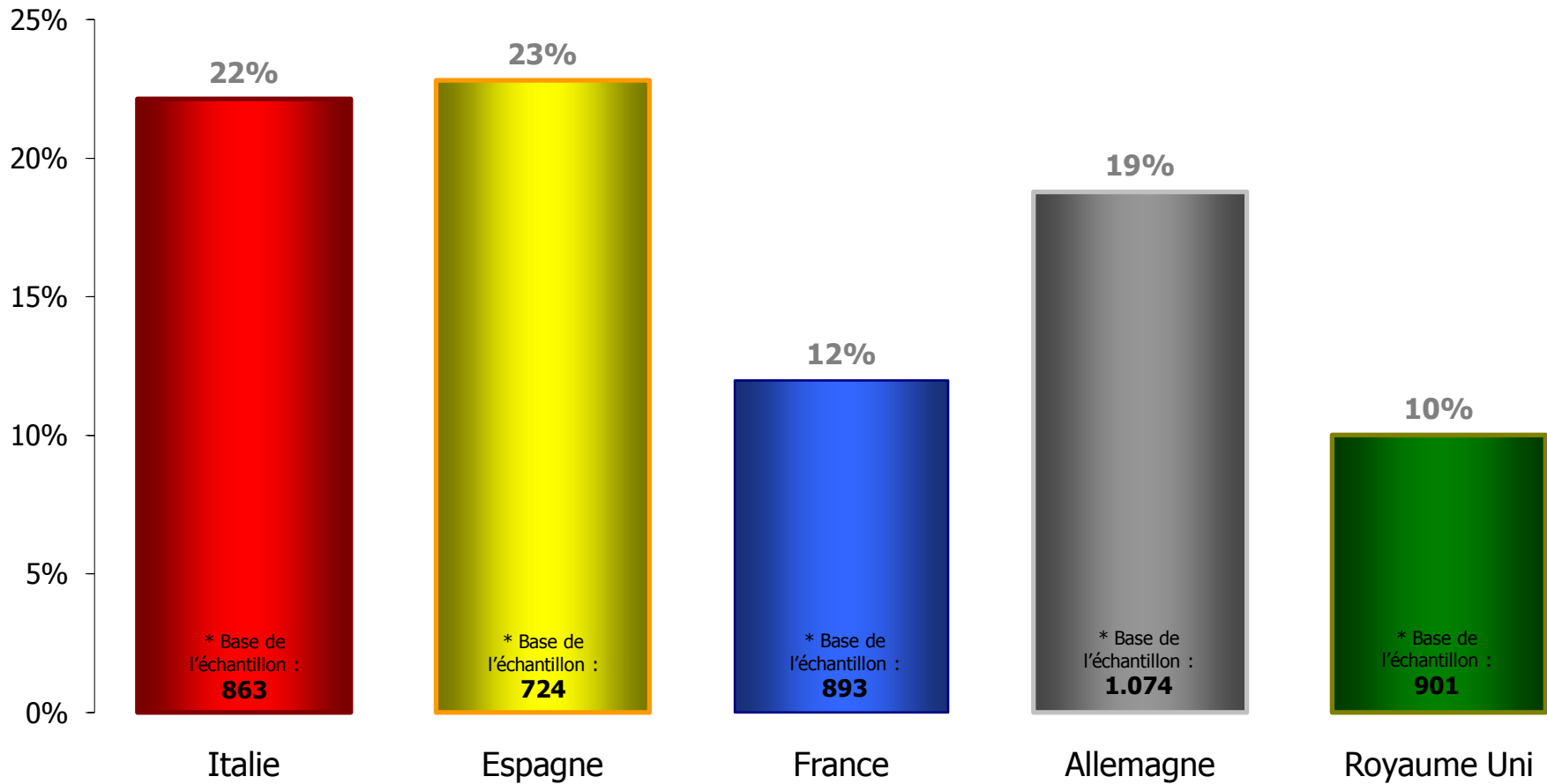


Adresse utilisée pour les newsletters

Adresse secondaire

En règle générale, l'adresse que vous fournissez pour vous inscrire à une newsletter est..
[Mon adresse de messagerie électronique secondaire]

Base : échantillon des personnes qui sont inscrites au moins à une newsletter : 4.420 cas *



Mon adresse de messagerie électronique secondaire

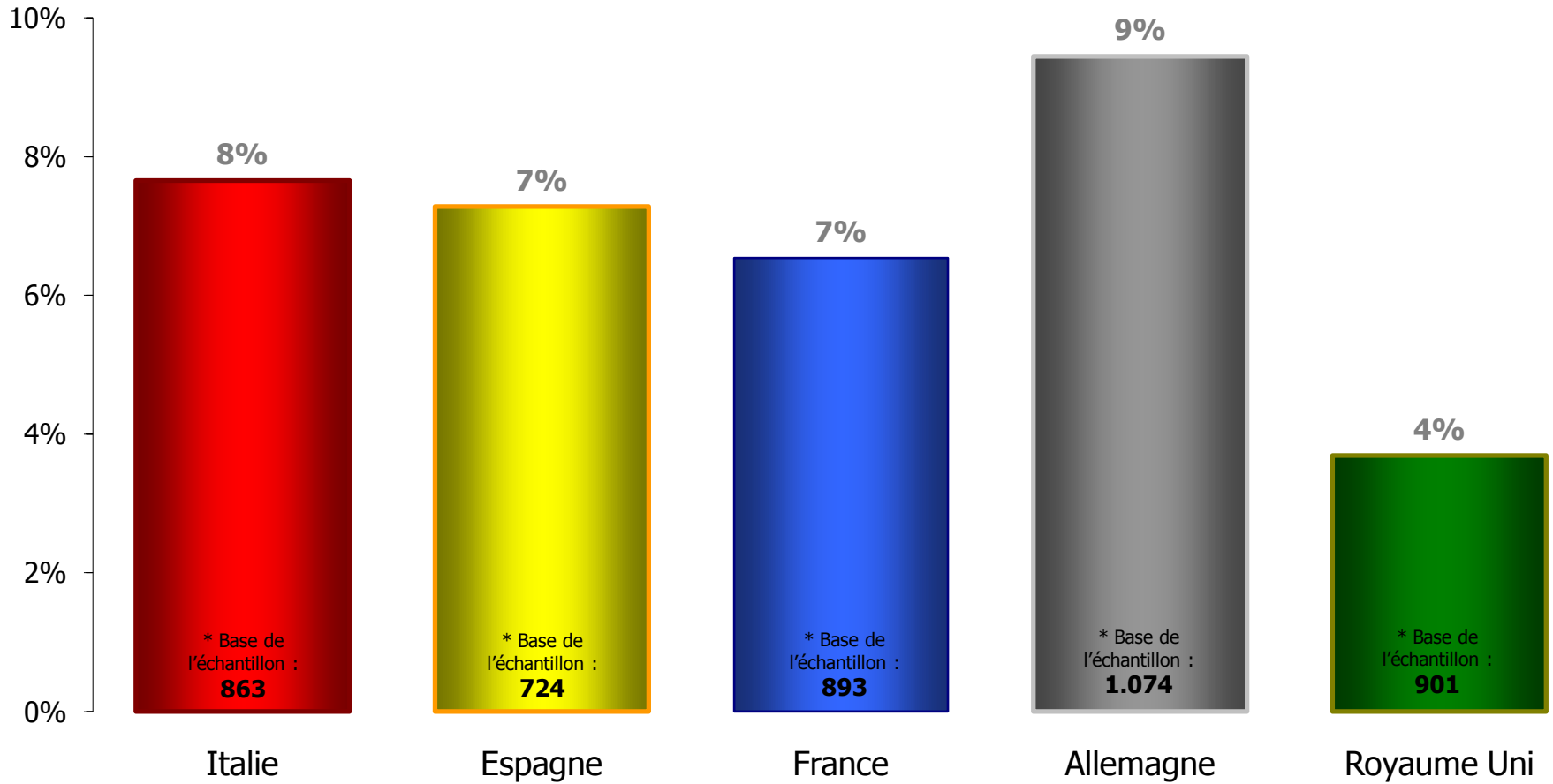


Adresse utilisée pour les newsletters

Adresse créée spécialement pour les newsletters

En règle générale, l'adresse que vous fournissez pour vous inscrire à une newsletter est..
[Une adresse de messagerie que j'ai créée spécialement pour les newsletters]

Base : échantillon des personnes qui sont inscrites au moins à une newsletter : 4.420 cas *



Une adresse de messagerie que j'ai créée spécialement pour les newsletters

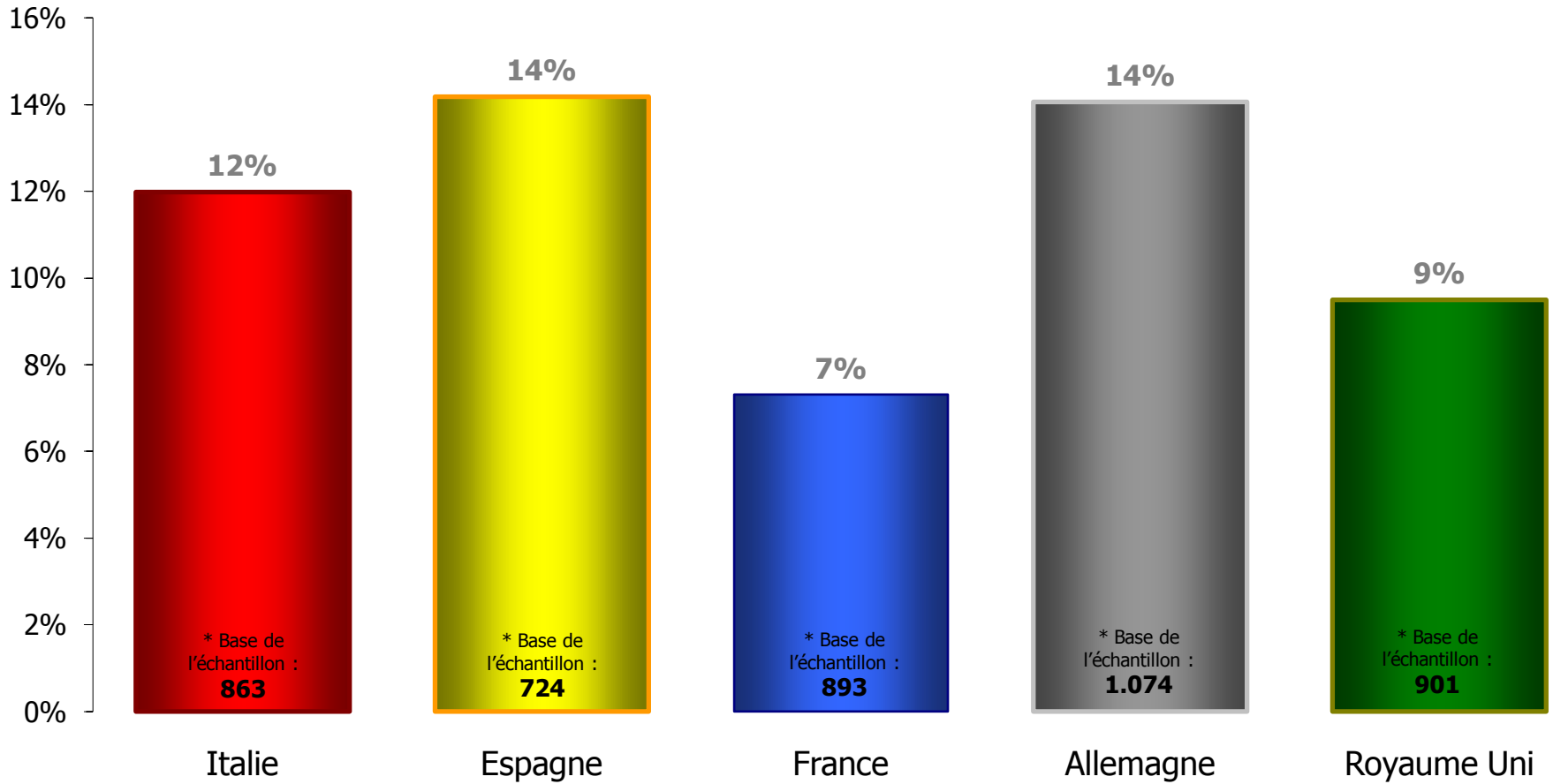


Adresse utilisée pour les newsletters

L'une des adresses dépend des cas

En règle générale, l'adresse que vous fournissez pour vous inscrire à une newsletter est..
[L'une de mes adresses de messagerie électronique dépend des cas]

Base : échantillon des personnes qui sont inscrites au moins à une newsletter : 4.420 cas *



L'une de mes adresses de messagerie électronique dépend des cas

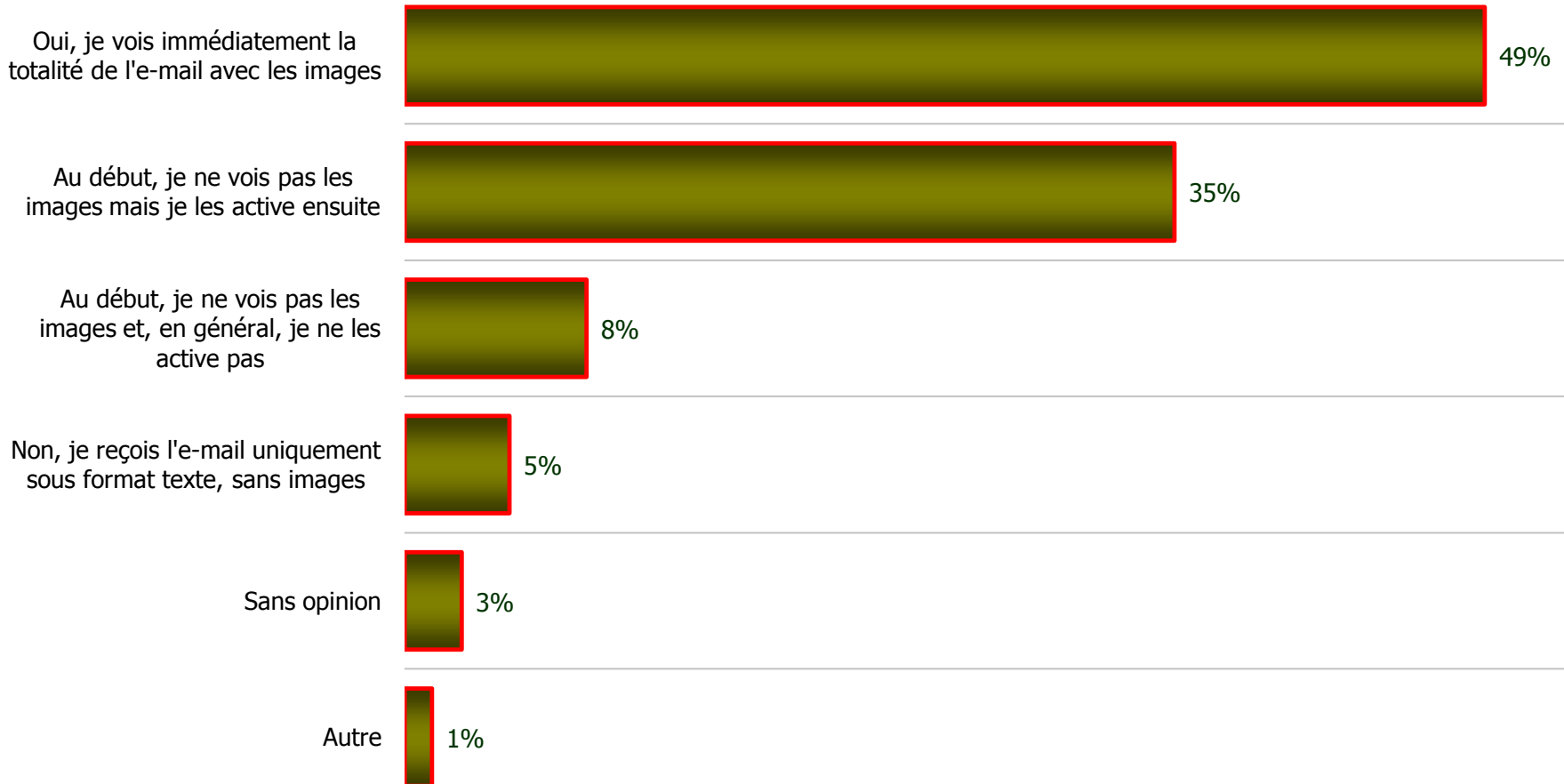


Utilisation des images

Comportement à l'égard des newsletters en format HTML contenant des images

Lorsque vous recevez une newsletter composée d'un texte et d'images dans votre boîte aux lettres principale, voyez-vous les images qui sont contenues dans le message ?

Base : échantillon des personnes qui sont inscrites au moins à une newsletter : 4.420 cas





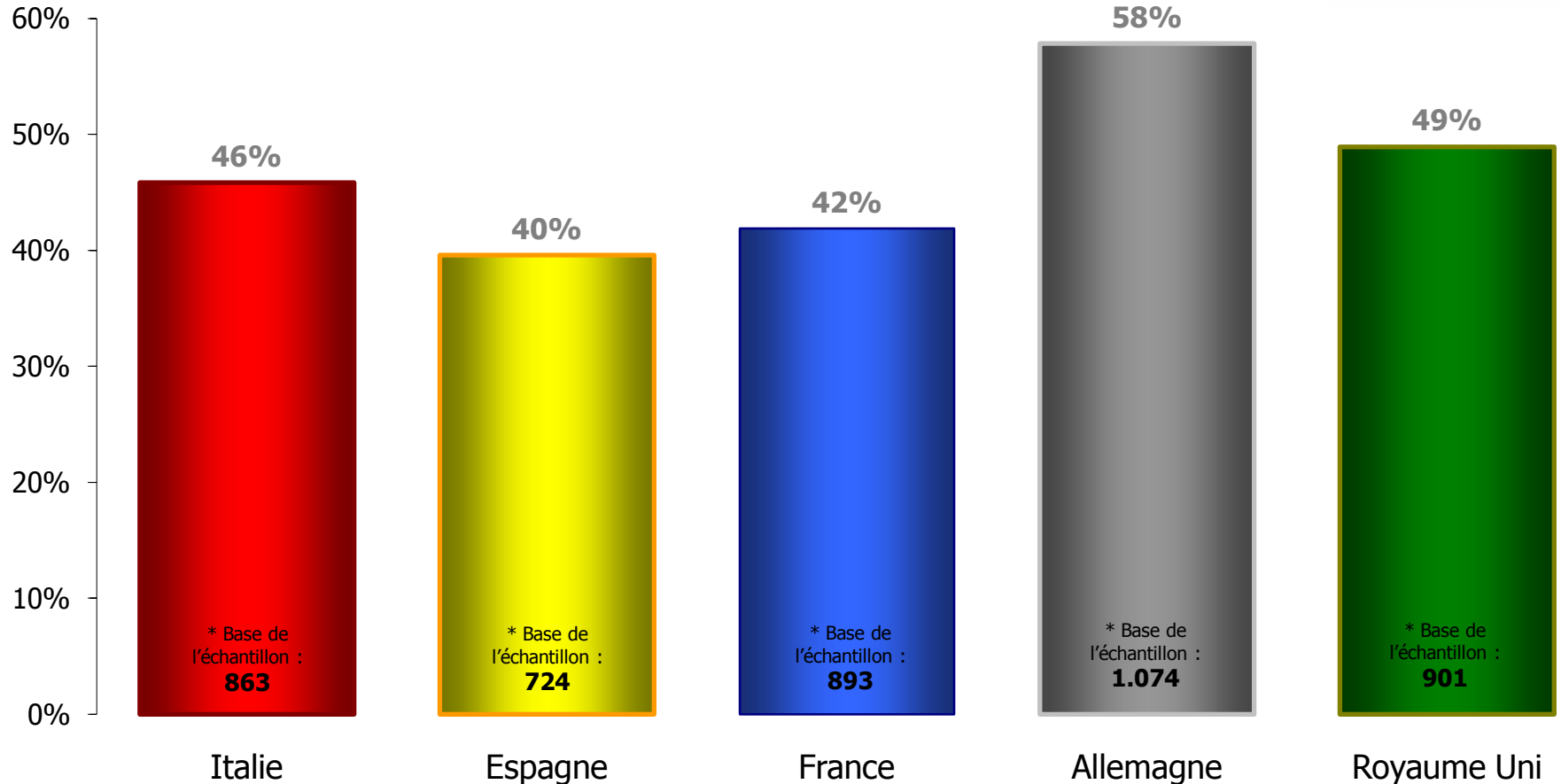
Utilisation des images

Newsletter en format HTML : affichage immédiat des images

Lorsque vous recevez une newsletter composée d'un texte et d'images dans votre boîte aux lettres principale, voyez-vous les images qui sont contenues dans le message ?

[Oui, je vois immédiatement la totalité de l'e-mail avec les images]

Base : échantillon des personnes qui sont inscrites au moins à une newsletter : 4.420 cas *



Oui, je vois immédiatement la totalité de l'e-mail avec les images



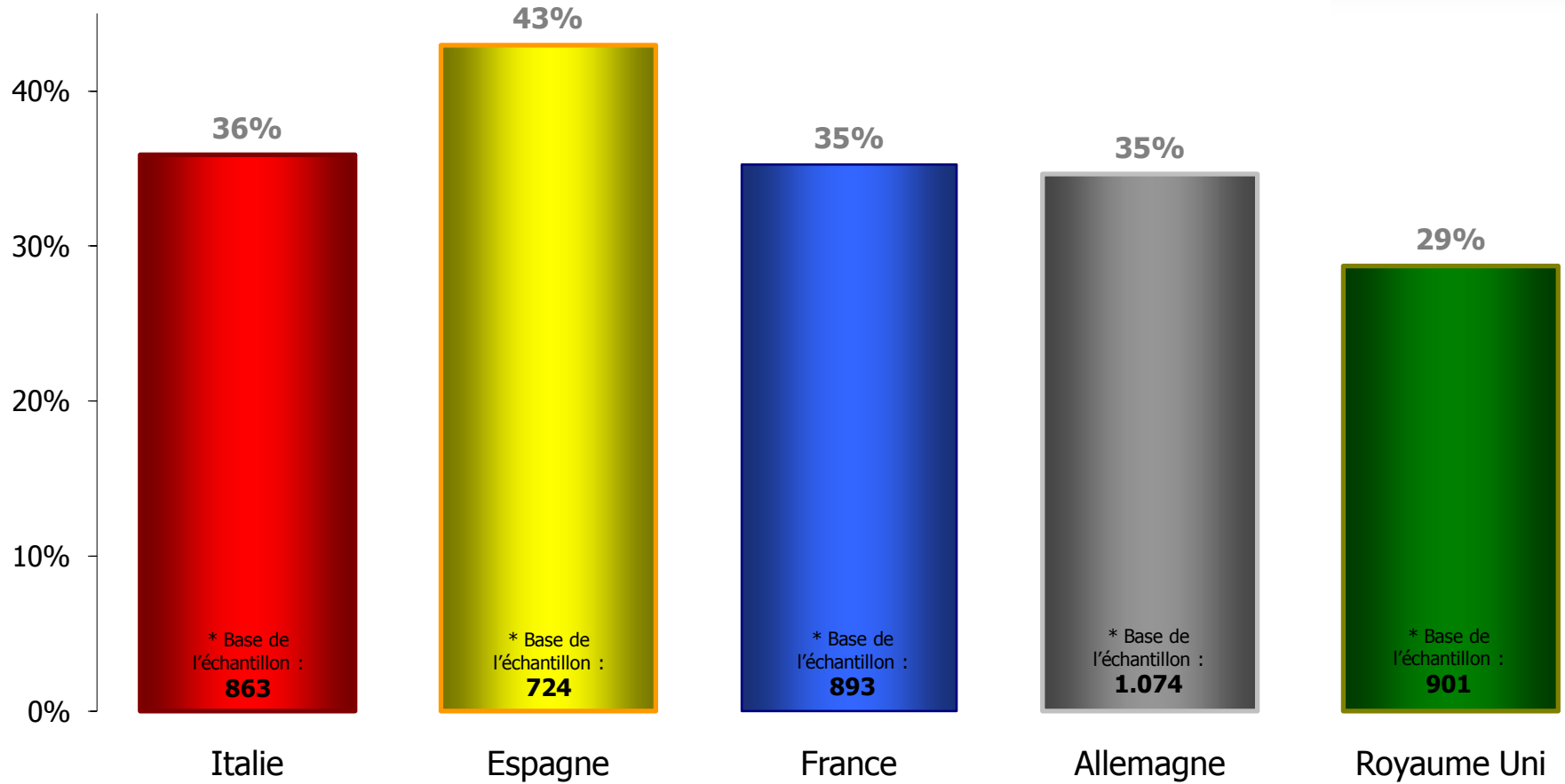
Utilisation des images

Newsletter en format HTML : images affichées successivement

Lorsque vous recevez une newsletter composée d'un texte et d'images dans votre boîte aux lettres principale, voyez-vous les images qui sont contenues dans le message ?

[Au début, je ne vois pas les images mais je les active ensuite]

Base : échantillon des personnes qui sont inscrites au moins à une newsletter : 4.420 cas *



Au début, je ne vois pas les images mais je les active ensuite



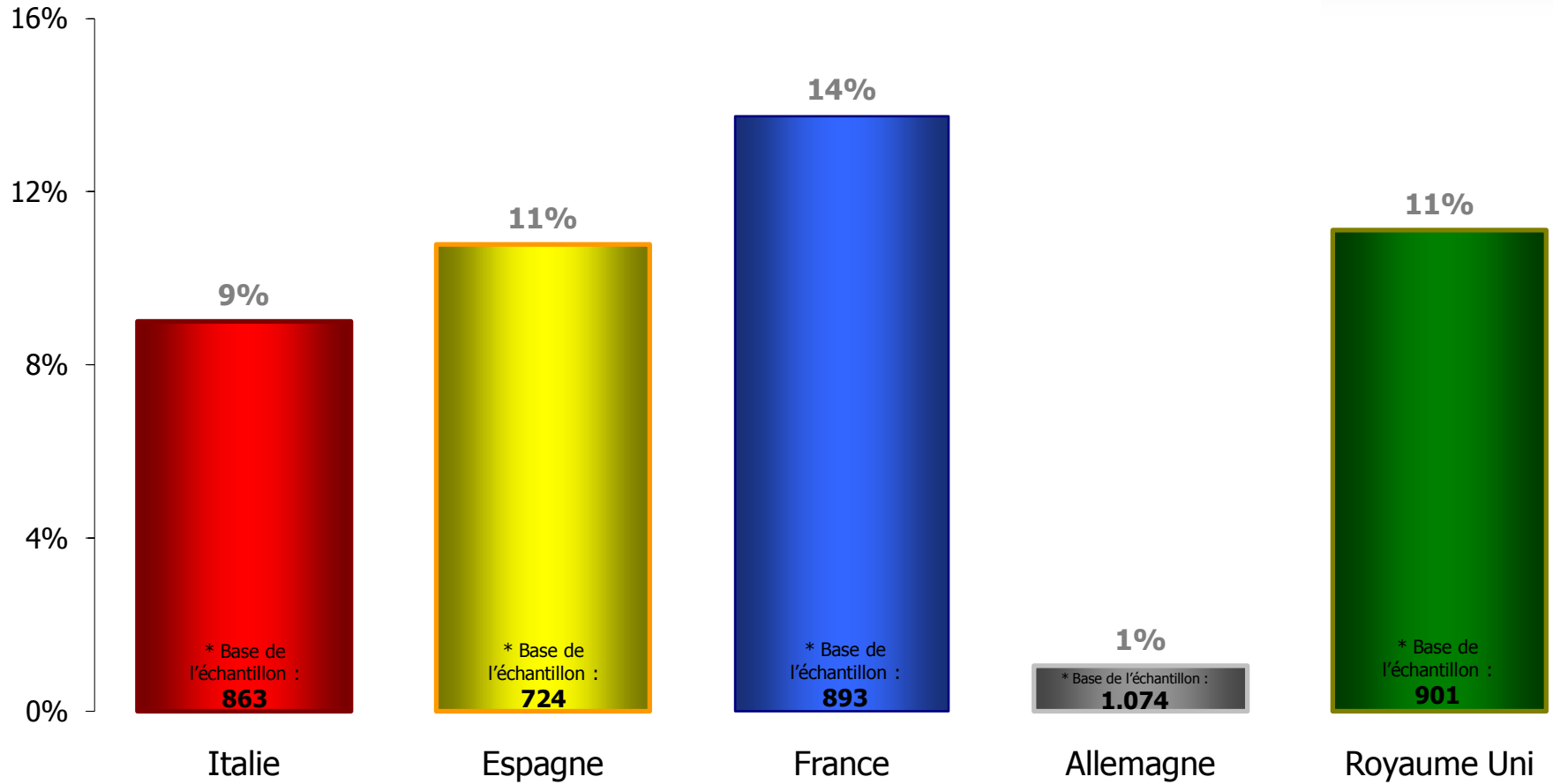
Utilisation des images

Newsletter en format HTML : images généralement désactivées

Lorsque vous recevez une newsletter composée d'un texte et d'images dans votre boîte aux lettres principale, voyez-vous les images qui sont contenues dans le message ?

[Au début, je ne vois pas les images et, en général, je ne les active pas]

Base : échantillon des personnes qui sont inscrites au moins à une newsletter : 4.420 cas *



Au début, je ne vois pas les images et, en général, je ne les active pas



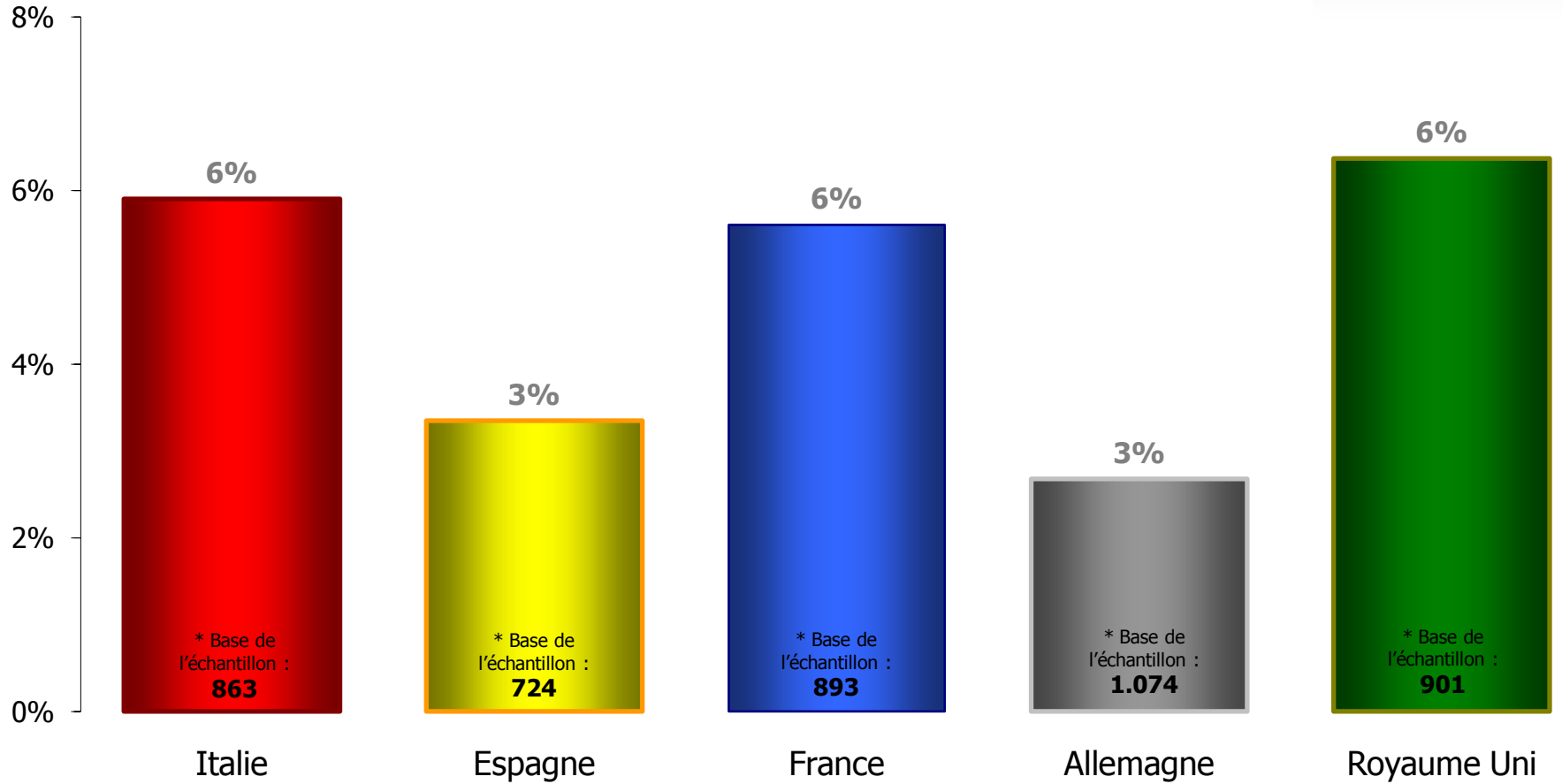
Utilizzo delle immagini

Newsletter en format HTML avec images : e-mail uniquement en format texte

Lorsque vous recevez une newsletter composée d'un texte et d'images dans votre boîte aux lettres principale, voyez-vous les images qui sont contenues dans le message ?

[Non, je reçois l'e-mail uniquement sous format texte, sans images]

Base : échantillon des personnes qui sont inscrites au moins à une newsletter : 4.420 cas *



Non, je reçois l'e-mail uniquement sous format texte, sans images

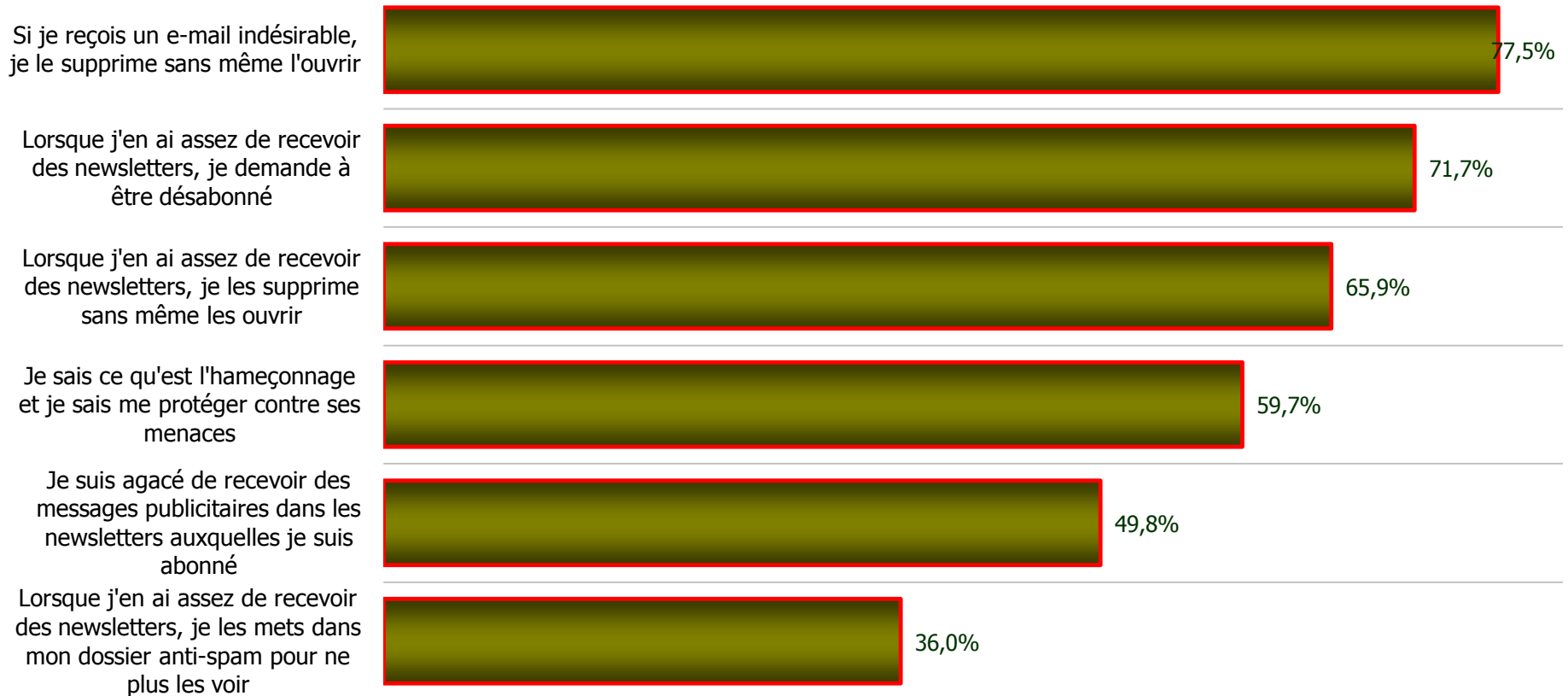


Attitudes à l'égard des newsletters

Répartition des « d'accord » selon un ensemble d'attitudes

Nous vous présentons quelques phrases qui décrivent le comportement d'autres personnes qui, comme vous, sont inscrites au moins à une newsletter. Pourriez-vous nous indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord avec chacune de ces phrases ?

Base : échantillon des personnes qui sont inscrites au moins à une newsletter : 4.420 cas





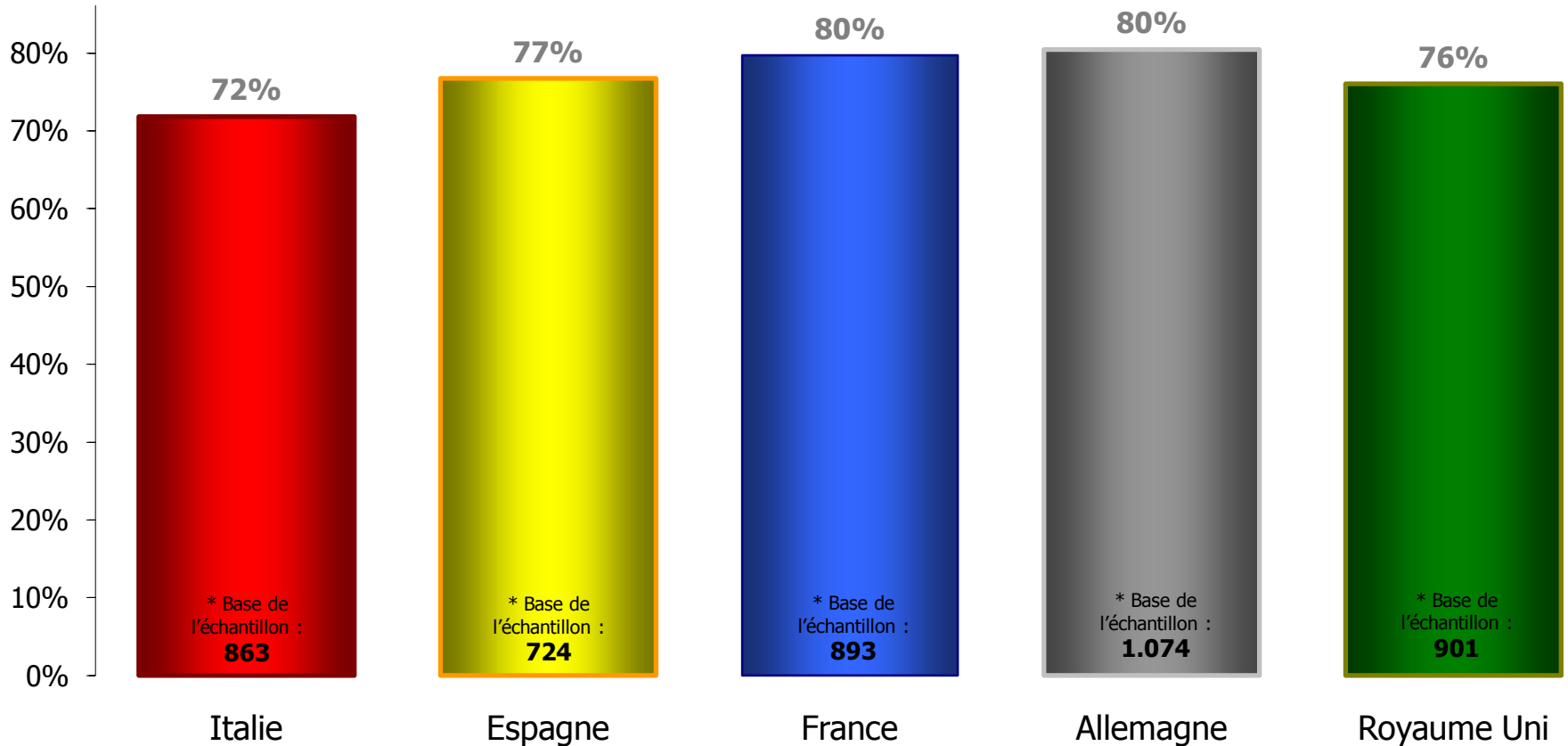
Attitudes à l'égard des newsletters

Répartition des « d'accord » – N'ouvre pas le courrier indésirable

Nous vous présentons quelques phrases qui décrivent le comportement d'autres personnes qui, comme vous, sont inscrites au moins à une newsletter. Pourriez-vous nous indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord avec chacune de ces phrases ?

[Si je reçois un e-mail indésirable, je le supprime sans même l'ouvrir]

Base : échantillon des personnes qui sont inscrites au moins à une newsletter : 4.420 cas *



Si je reçois un e-mail indésirable, je le supprime sans même l'ouvrir



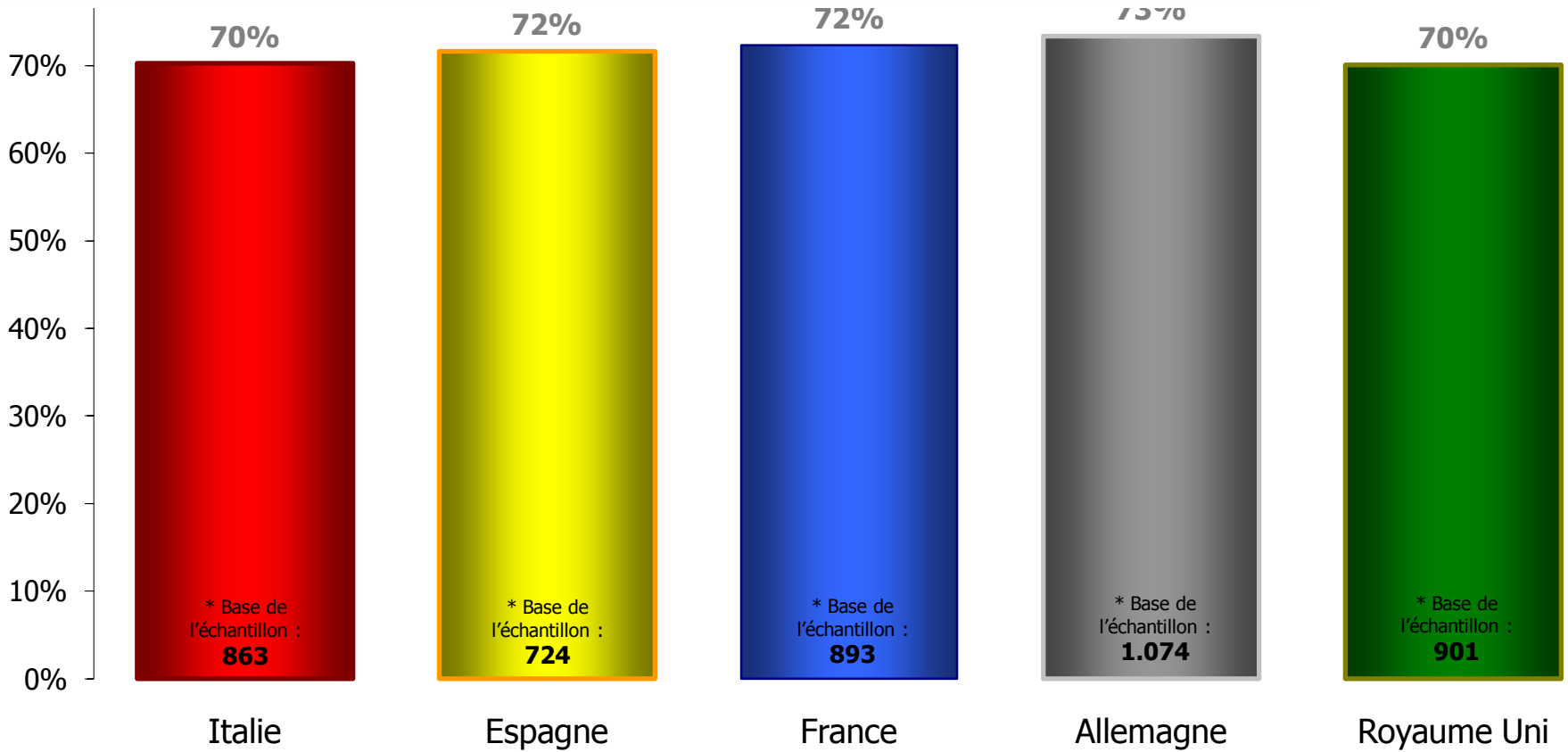
Attitudes à l'égard des newsletters

Répartition des « d'accord » - Désabonnement

Nous vous présentons quelques phrases qui décrivent le comportement d'autres personnes qui, comme vous, sont inscrites au moins à une newsletter. Pourriez-vous nous indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord avec chacune de ces phrases ?

[Lorsque j'en ai assez de recevoir des newsletters, je demande à être désabonné]

Base : échantillon des personnes qui sont inscrites au moins à une newsletter : 4.420 cas *



Lorsque j'en ai assez de recevoir des newsletters, je demande à être désabonné



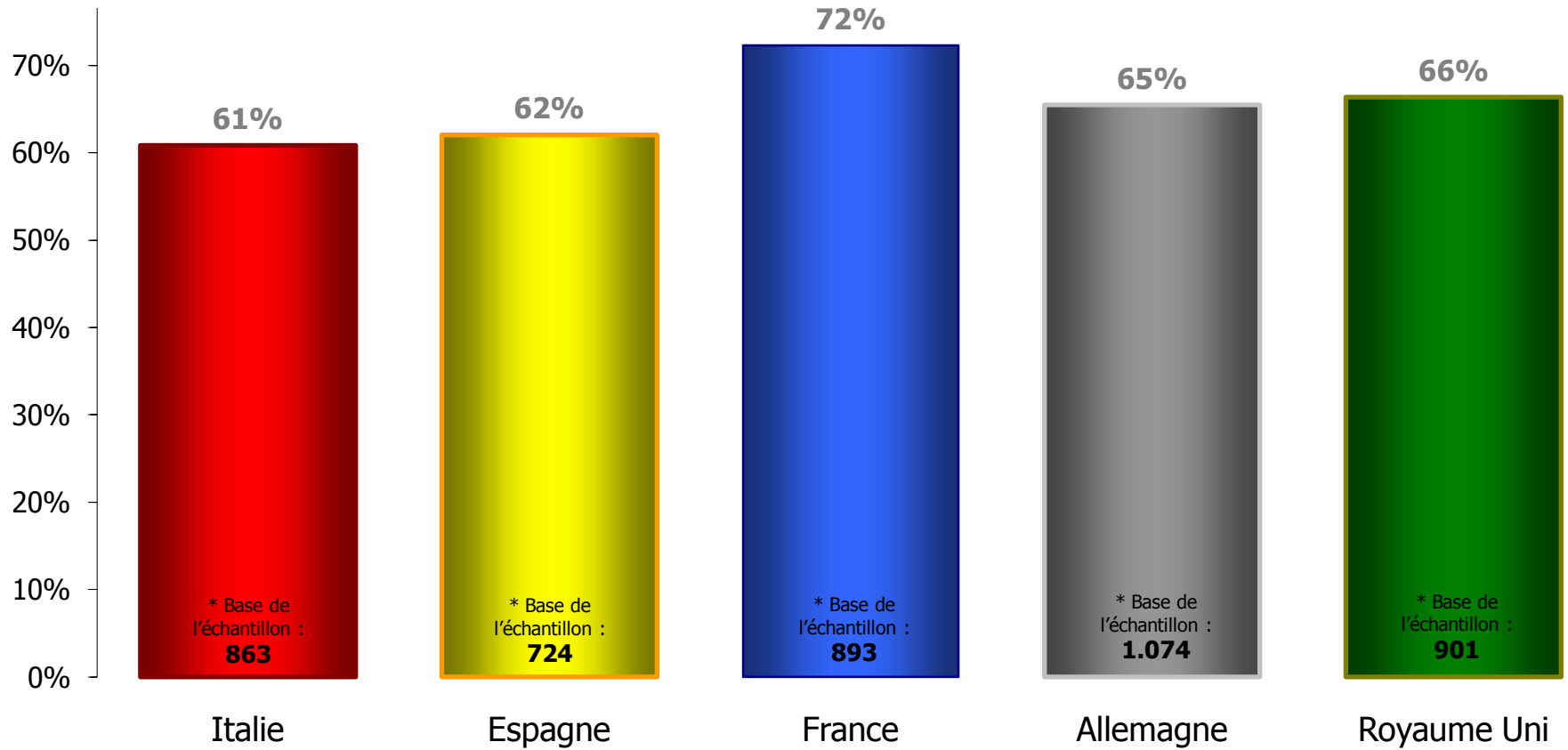
Attitudes à l'égard des newsletters

Répartition des « d'accord » - Elimination des newsletters pas ouvertes

Nous vous présentons quelques phrases qui décrivent le comportement d'autres personnes qui, comme vous, sont inscrites au moins à une newsletter. Pourriez-vous nous indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord avec chacune de ces phrases ?

[Lorsque j'en ai assez de recevoir des newsletters, je les supprime sans même les ouvrir]

Base : échantillon des personnes qui sont inscrites au moins à une newsletter : 4.420 cas *



Lorsque j'en ai assez de recevoir des newsletters, je les supprime sans même les ouvrir



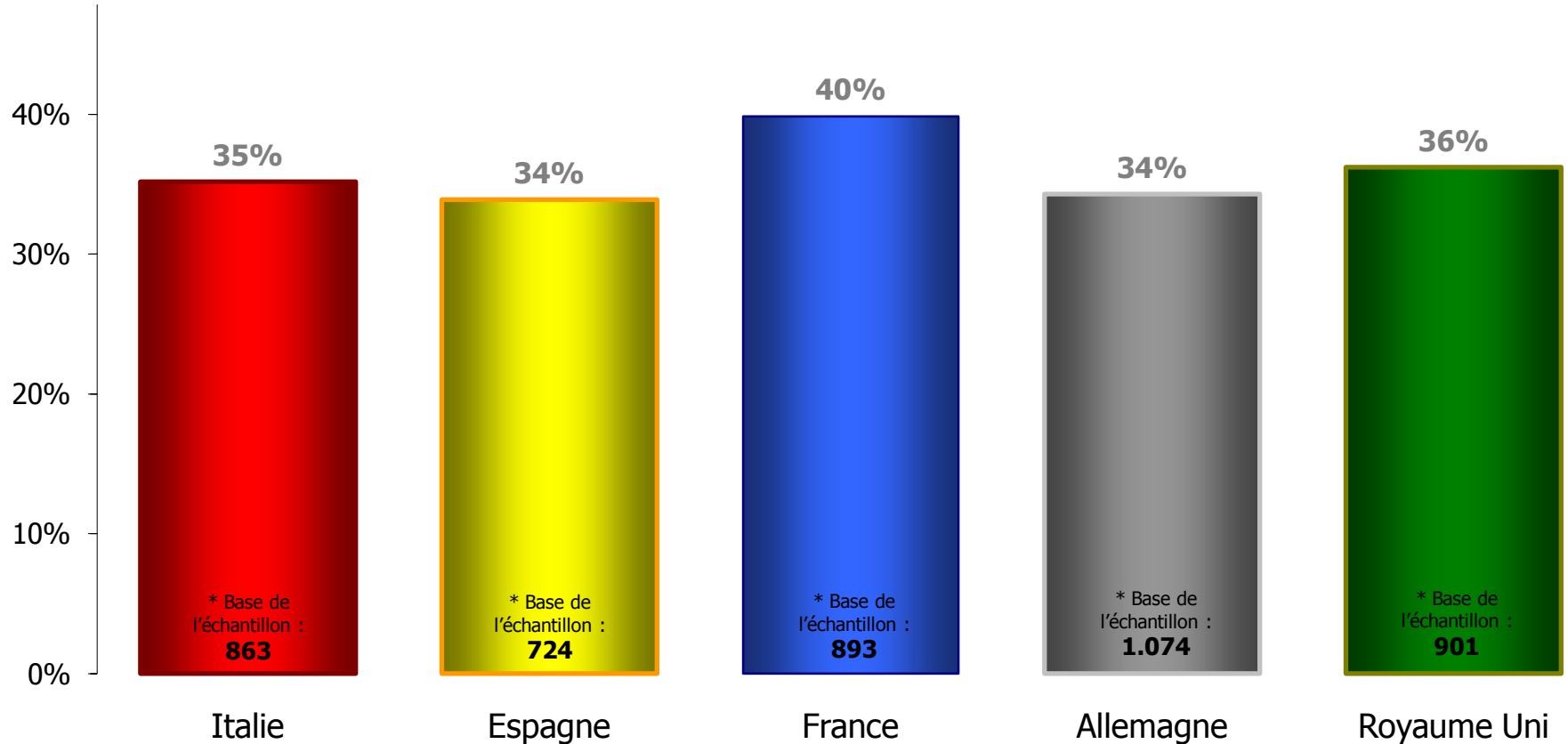
Attitudes à l'égard des newsletters

Répartition des « d'accord » - Utilisation du dossier anti-spam

Nous vous présentons quelques phrases qui décrivent le comportement d'autres personnes qui, comme vous, sont inscrites au moins à une newsletter. Pourriez-vous nous indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord avec chacune de ces phrases ?

[Lorsque j'en ai assez de recevoir des newsletters, je les mets dans mon dossier anti-spam pour ne plus les voir]

Base : échantillon des personnes qui sont inscrites au moins à une newsletter : 4.420 cas *



Lorsque j'en ai assez de recevoir des newsletters, je les mets dans mon dossier anti-spam pour ne plus les voir

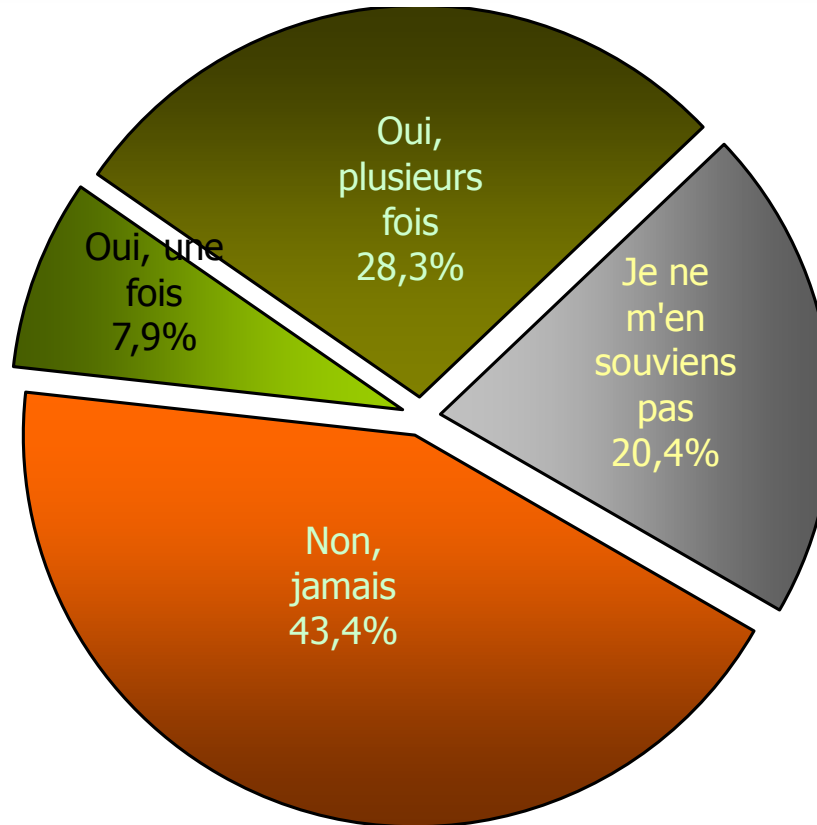


Réception d'un vidéo-mail

Expérience vécue

Avez-vous déjà reçu un "vidéo-mail", c'est-à-dire un message de courrier électronique qui contenait une vidéo ?

Base : échantillon des personnes qui sont inscrites au moins à une newsletter : 4.420 cas



Total sur 5 pays



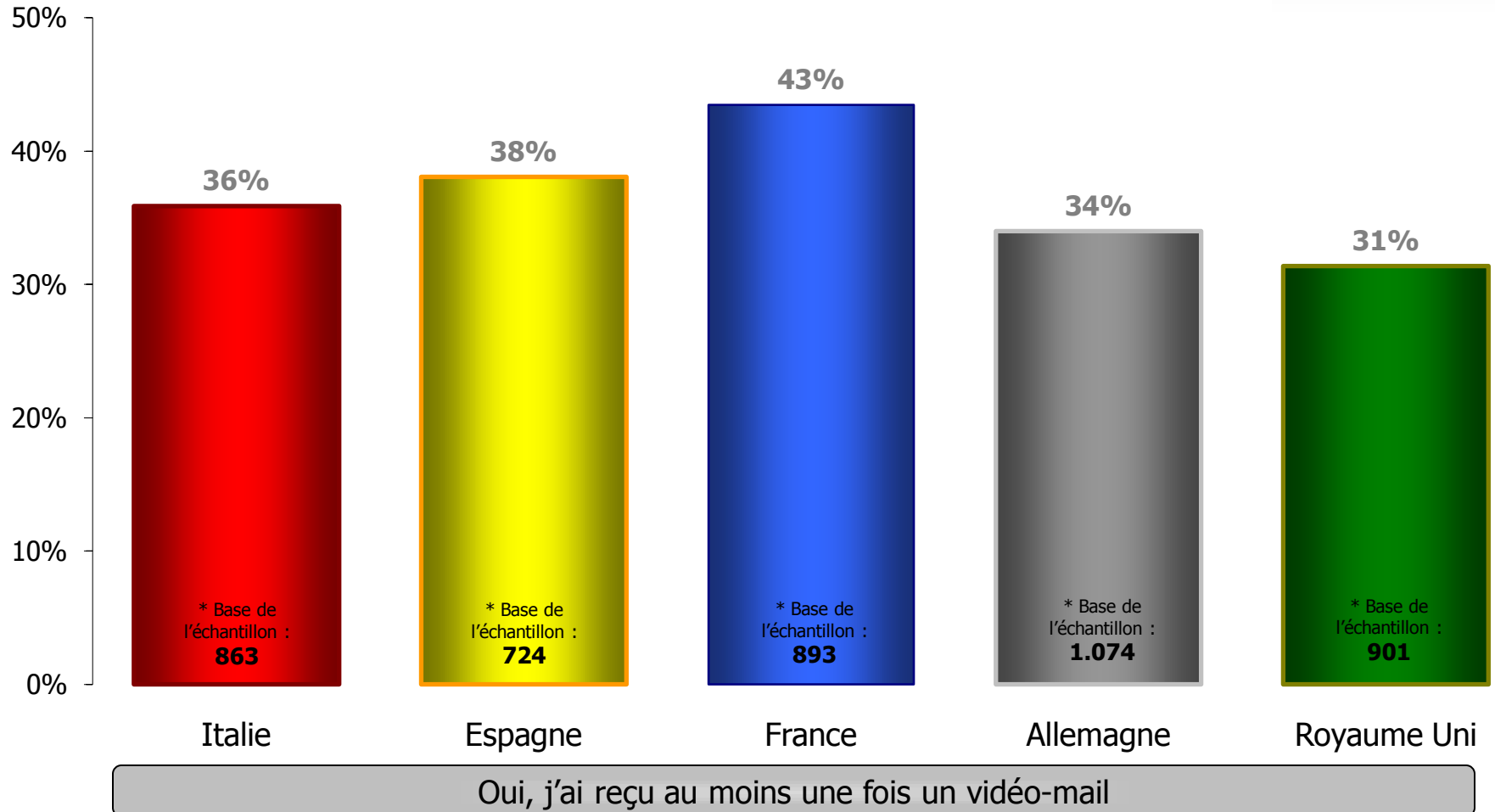
Réception d'un vidéo-mail

Expérience vécue : « Oui, j'ai reçu au moins une fois un vidéo-mail »

Avez-vous déjà reçu un "vidéo-mail", c'est-à-dire un message de courrier électronique qui contenait une vidéo ?

[Oui, j'ai reçu au moins une fois un vidéo-mail]

Base : échantillon des personnes qui sont inscrites au moins à une newsletter : 4.420 cas *





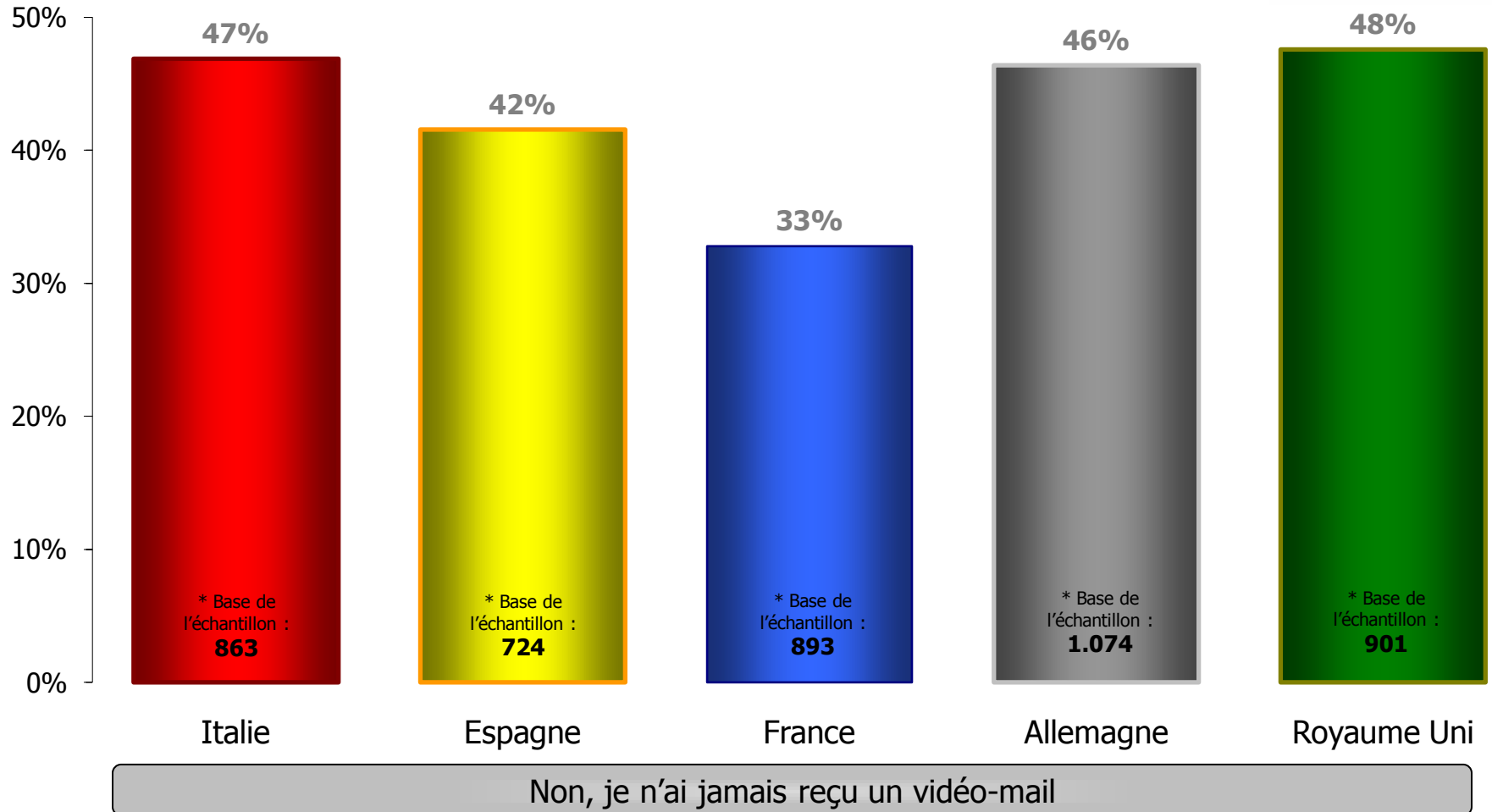
Réception d'un vidéo-mail

Expérience vécue : « Non, je n'ai jamais reçu un vidéo-mail »

Avez-vous déjà reçu un "vidéo-mail", c'est-à-dire un message de courrier électronique qui contenait une vidéo ?

[Non, je n'ai jamais reçu un vidéo-mail]

Base : échantillon des personnes qui sont inscrites au moins à une newsletter : 4.420 cas *





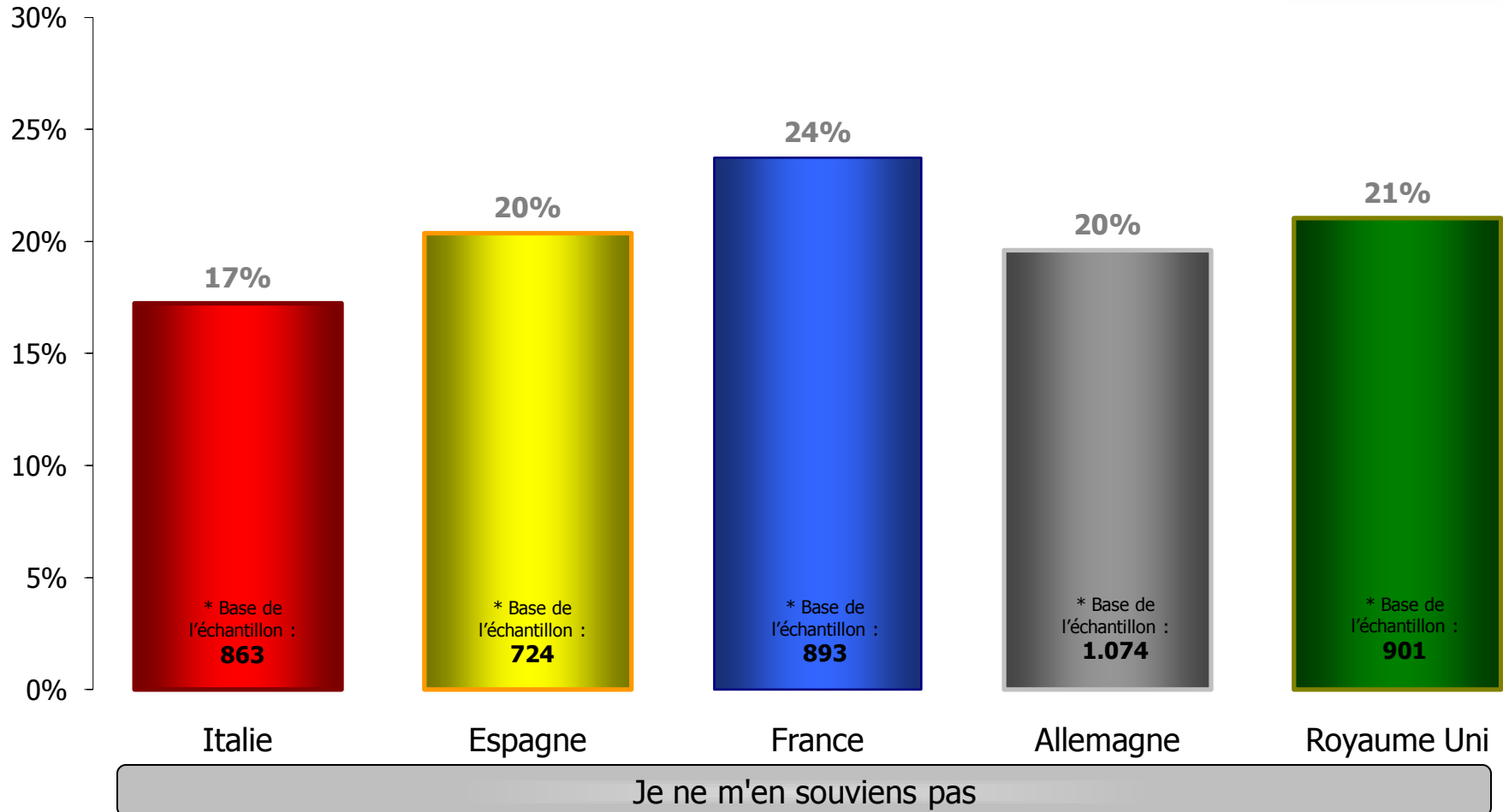
Réception d'un vidéo-mail

Expérience vécue : « Je ne m'en souviens pas »

Avez-vous déjà reçu un "vidéo-mail", c'est-à-dire un message de courrier électronique qui contenait une vidéo ?

[Je ne m'en souviens pas]

Base : échantillon des personnes qui sont inscrites au moins à une newsletter : 4.420 cas *



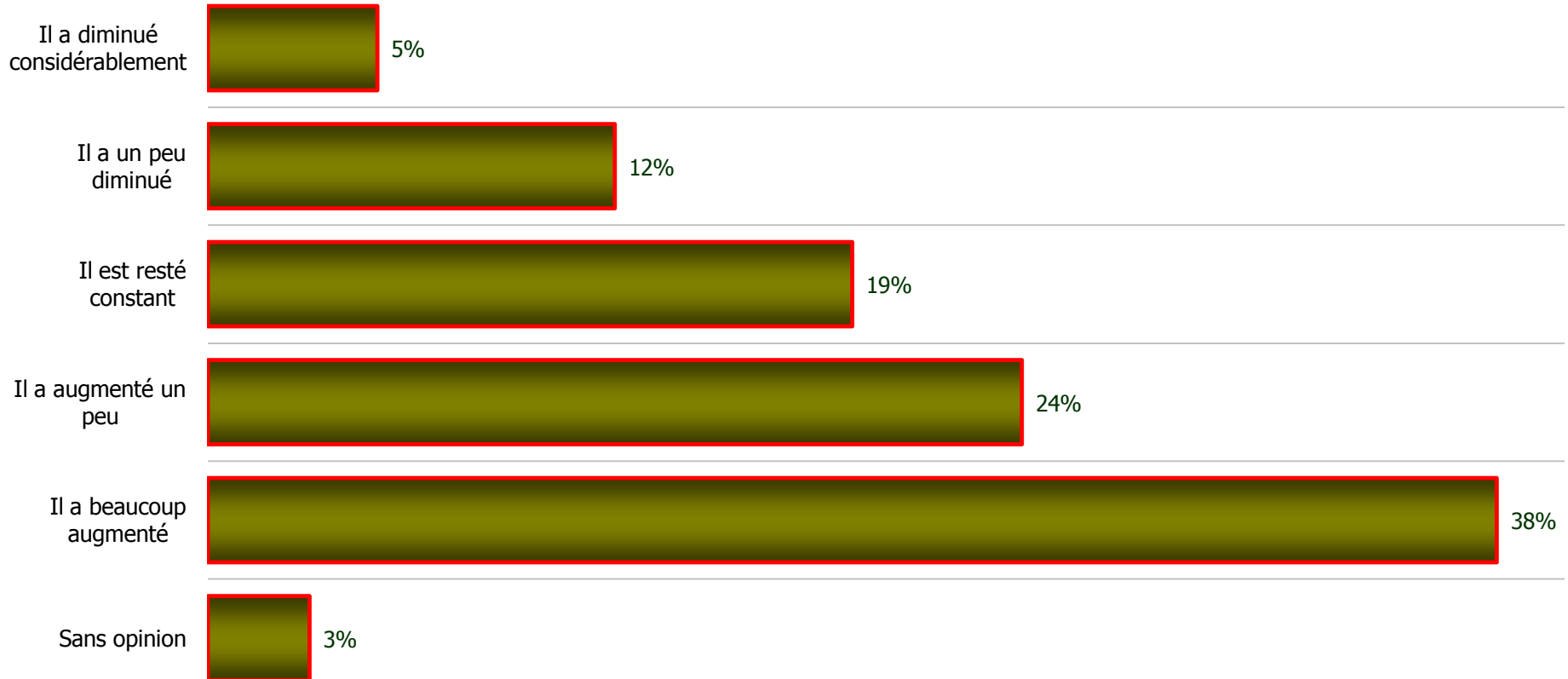


Courriers indésirables

Perception du nombre de courriers indésirables reçus

En vous basant sur votre expérience au cours des deux ou trois dernières années, le nombre de courriers indésirables (spam, messages indésirables) que vous recevez a-t-il augmenté ou diminué ?

Base :
échantillon total
4.745 cas



La perception d'une considérable augmentation du volume de Junk mail (ou pourriel) est ressentie dans les cinq pays européens : deux internautes sur trois pensent que le spam est en augmentation.

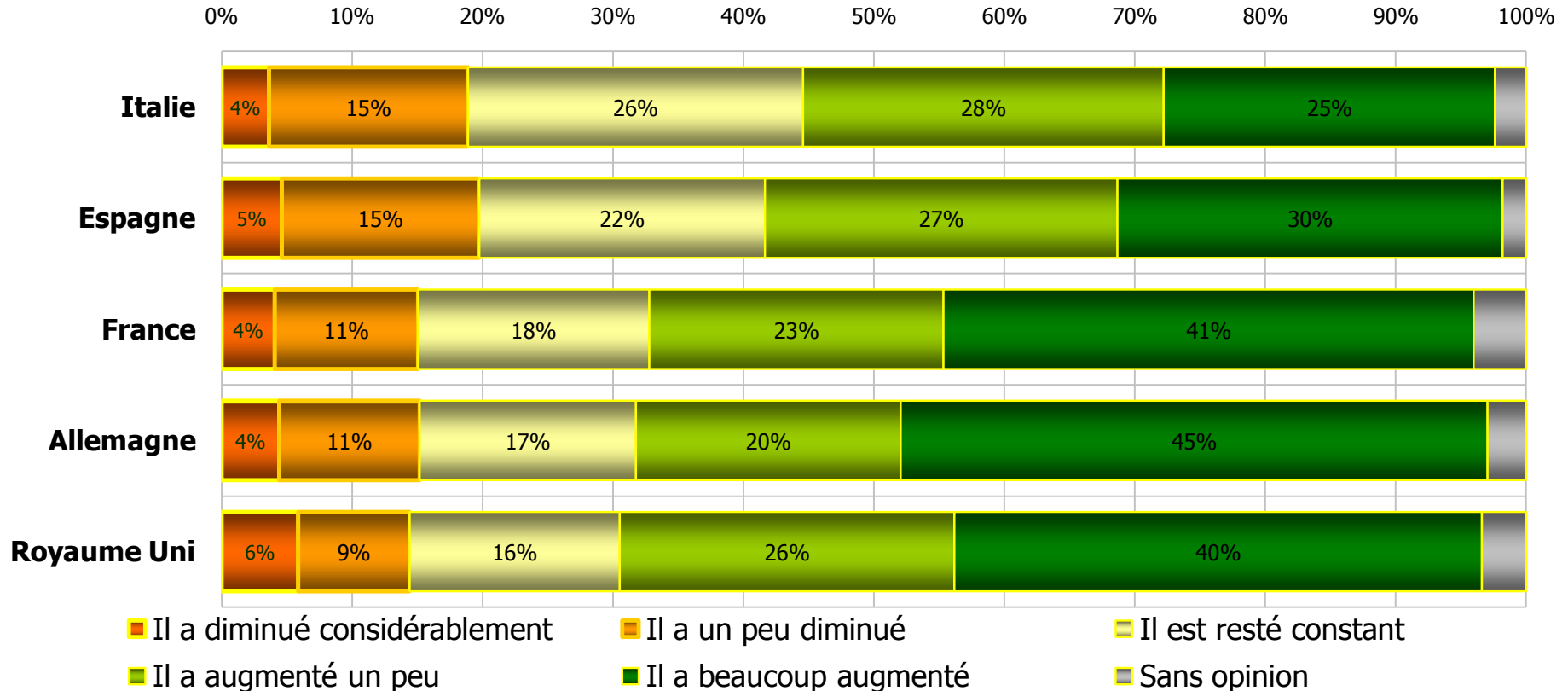


Courriers indésirables

Perception du nombre de courriers indésirables reçus

En vous basant sur votre expérience au cours des deux ou trois dernières années, le nombre de courriers indésirables (spam, messages indésirables) que vous recevez a-t-il augmenté ou diminué ?

Base :
échantillon total
4.745 cas



Les pays les plus avancés dans l'emploi d'Internet perçoivent d'avantage l'augmentation du volume des spam.

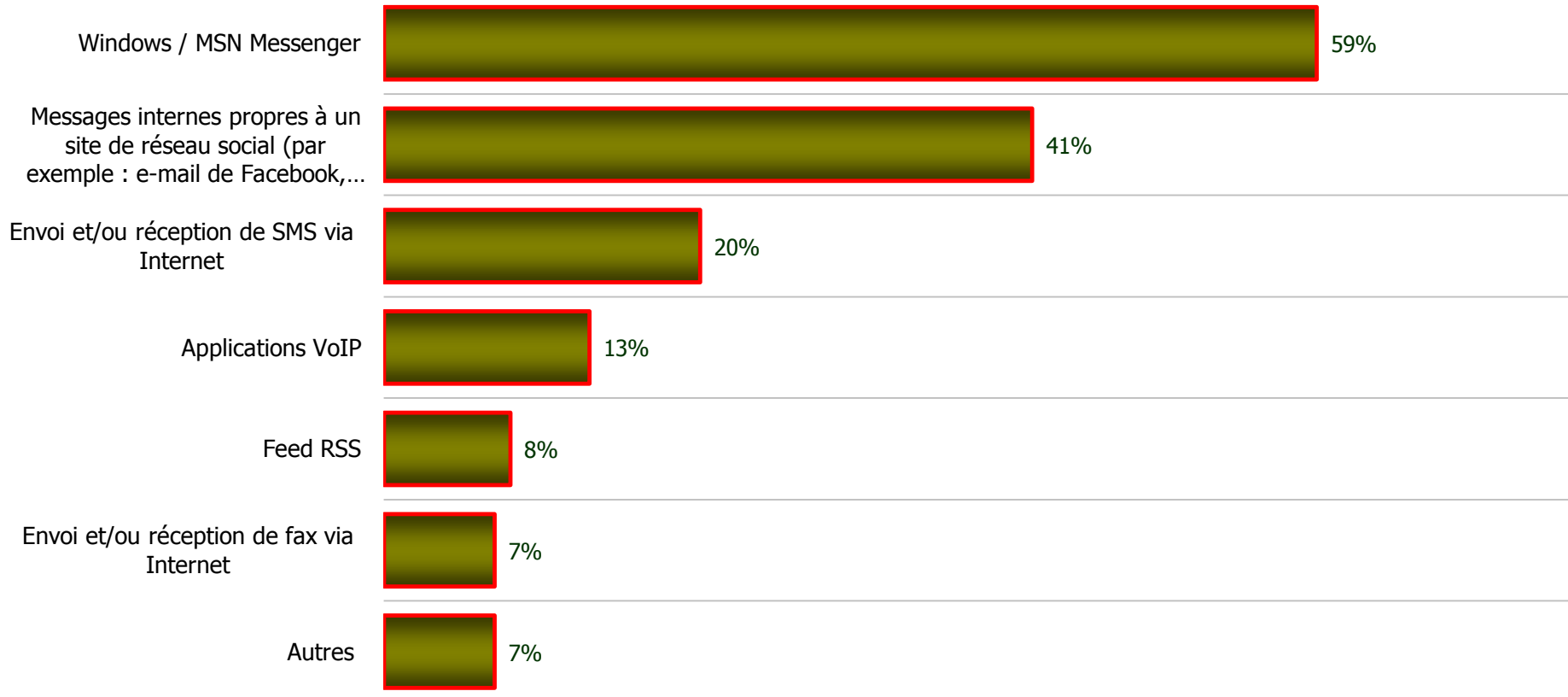


Systemes de messagerie et de communication

Utilisation de solutions autres que l'e-mail

Outre l'e-mail, quels sont, parmi les autres systemes de messagerie et de communication, ceux que vous utilisez habituellement sur Internet ?

Base :
échantillon total
4.745 cas





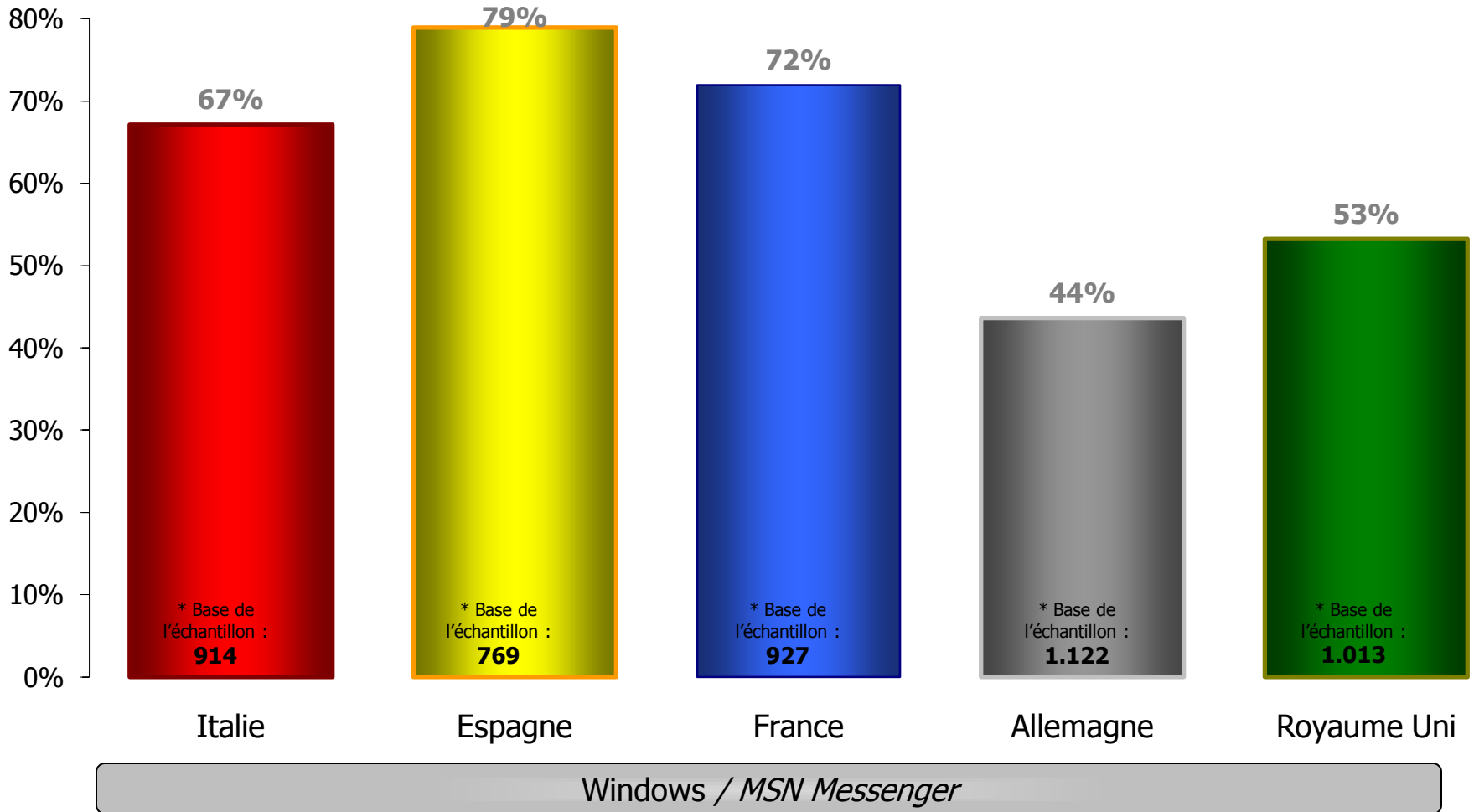
Systemes de messagerie et de communication

Utilisation de solutions autres que l'e-mail : Windows / MSN Messenger

Outre l'e-mail, quels sont, parmi les autres systemes de messagerie et de communication, ceux que vous utilisez habituellement sur Internet ?

Base :
échantillon total
4.745 cas *

[Windows / MSN Messenger]





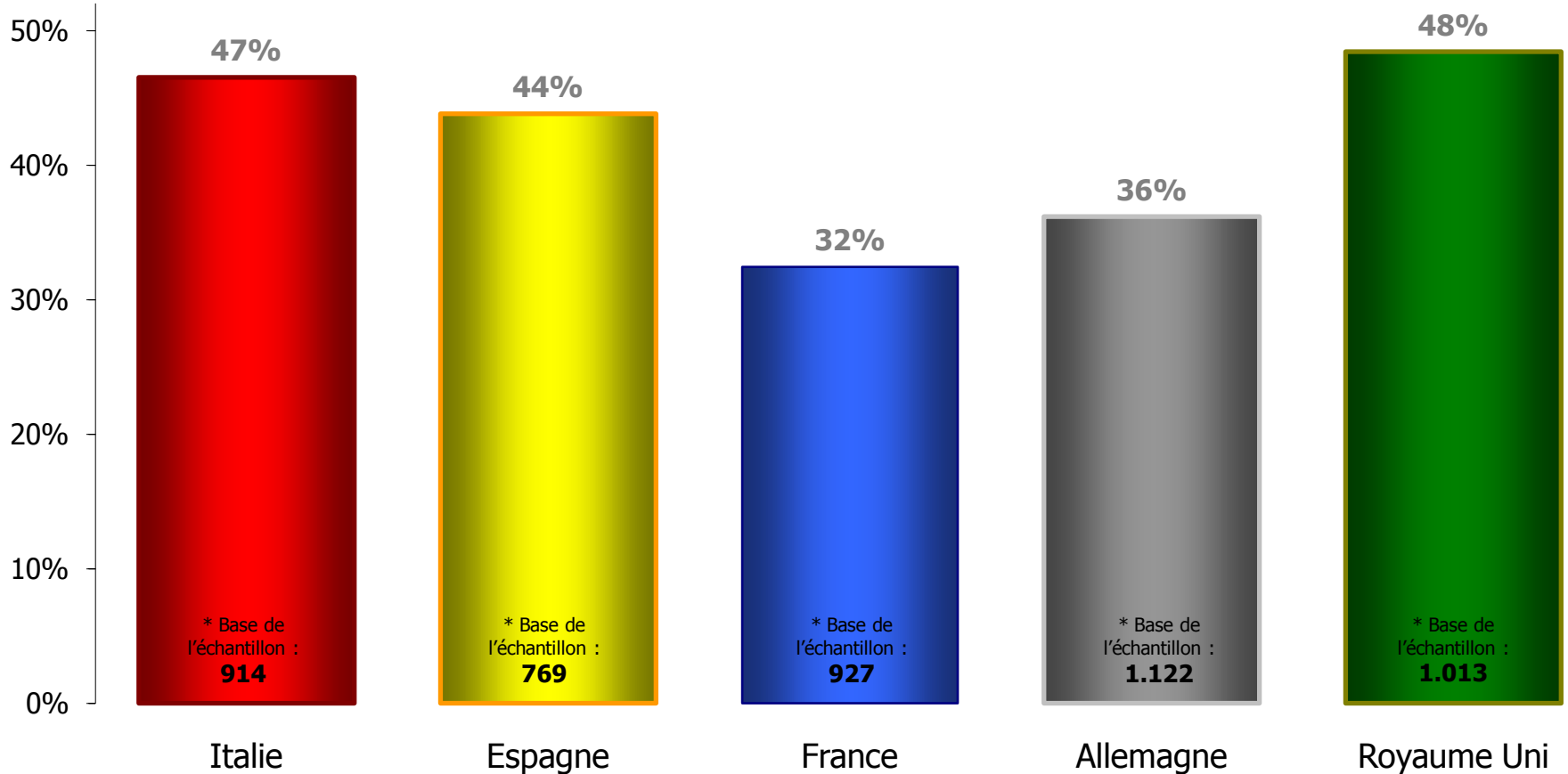
Systemes de messagerie et de communication

Utilisation de solutions autres que l'e-mail : sites de réseau social

Outre l'e-mail, quels sont, parmi les autres systèmes de messagerie et de communication, ceux que vous utilisez habituellement sur Internet ?

[Messages internes propres à un site de réseau social]

Base :
échantillon total
4.745 cas *



Messages internes propres à un site de réseau social (par exemple : e-mail de Facebook, MySpace etc...)

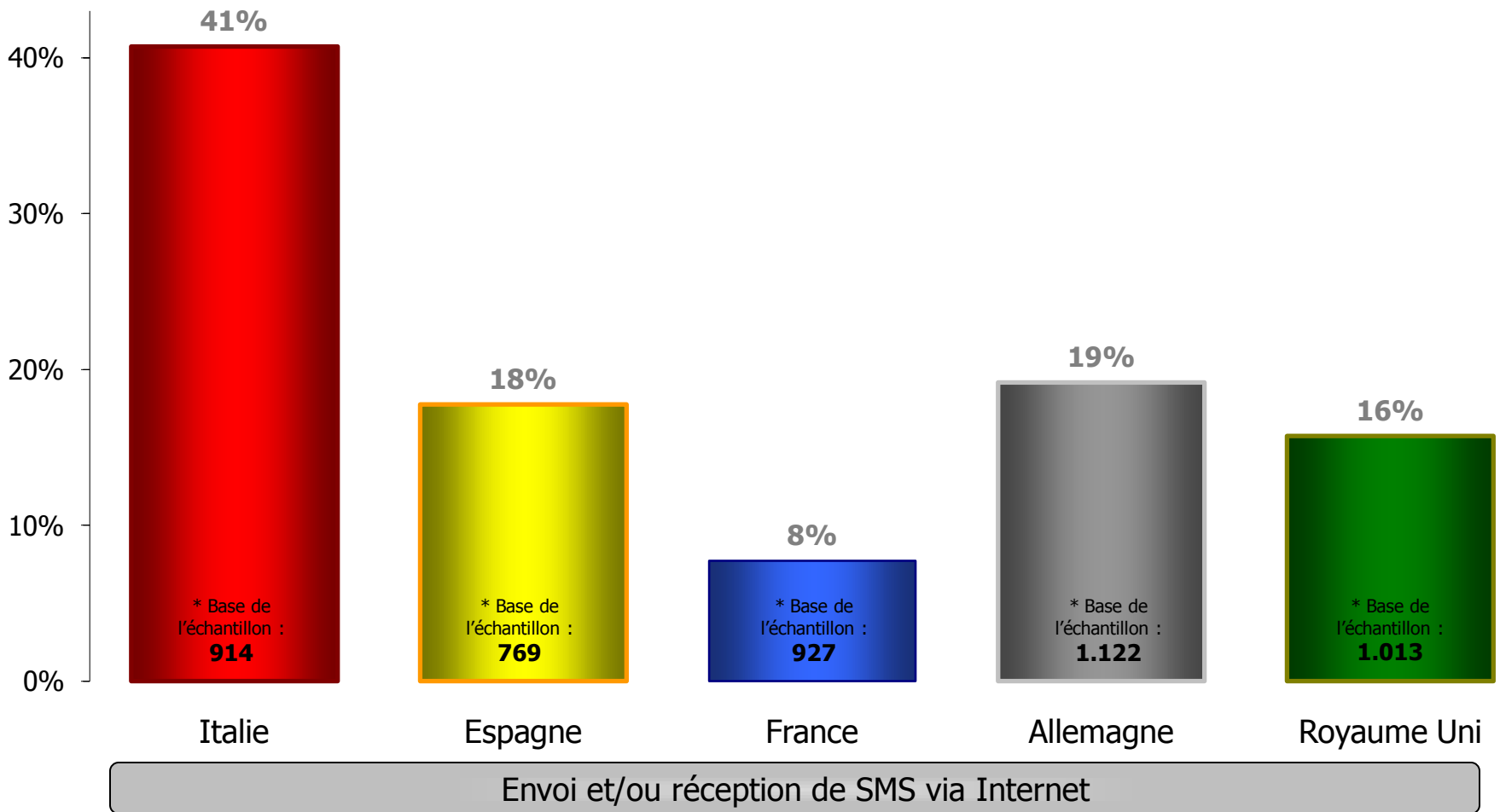


Systemes de messagerie et de communication

Utilisation de solutions autres que l'e-mail : SMS via Internet

Outre l'e-mail, quels sont, parmi les autres systemes de messagerie et de communication, ceux que vous utilisez habituellement sur Internet ?
[Envoi et/ou reception de SMS via Internet]

Base :
echantillon total
4.745 cas *





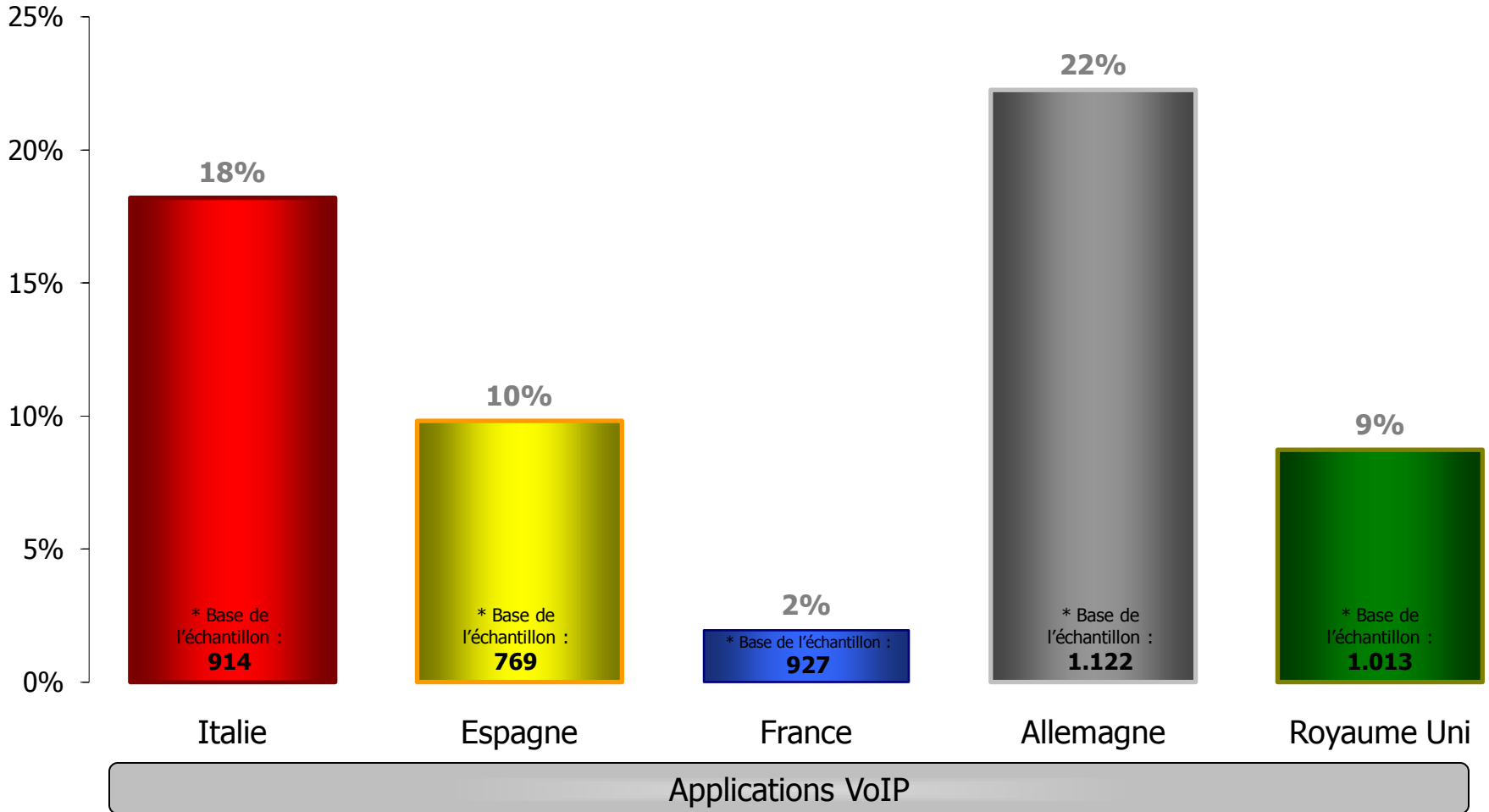
Systemes de messagerie et de communication

Utilisation de solutions autres que l'e-mail : Applications VoIP

Outre l'e-mail, quels sont, parmi les autres systemes de messagerie et de communication, ceux que vous utilisez habituellement sur Internet ?

Base : échantillon total 4.745 cas *

[Applications VoIP]





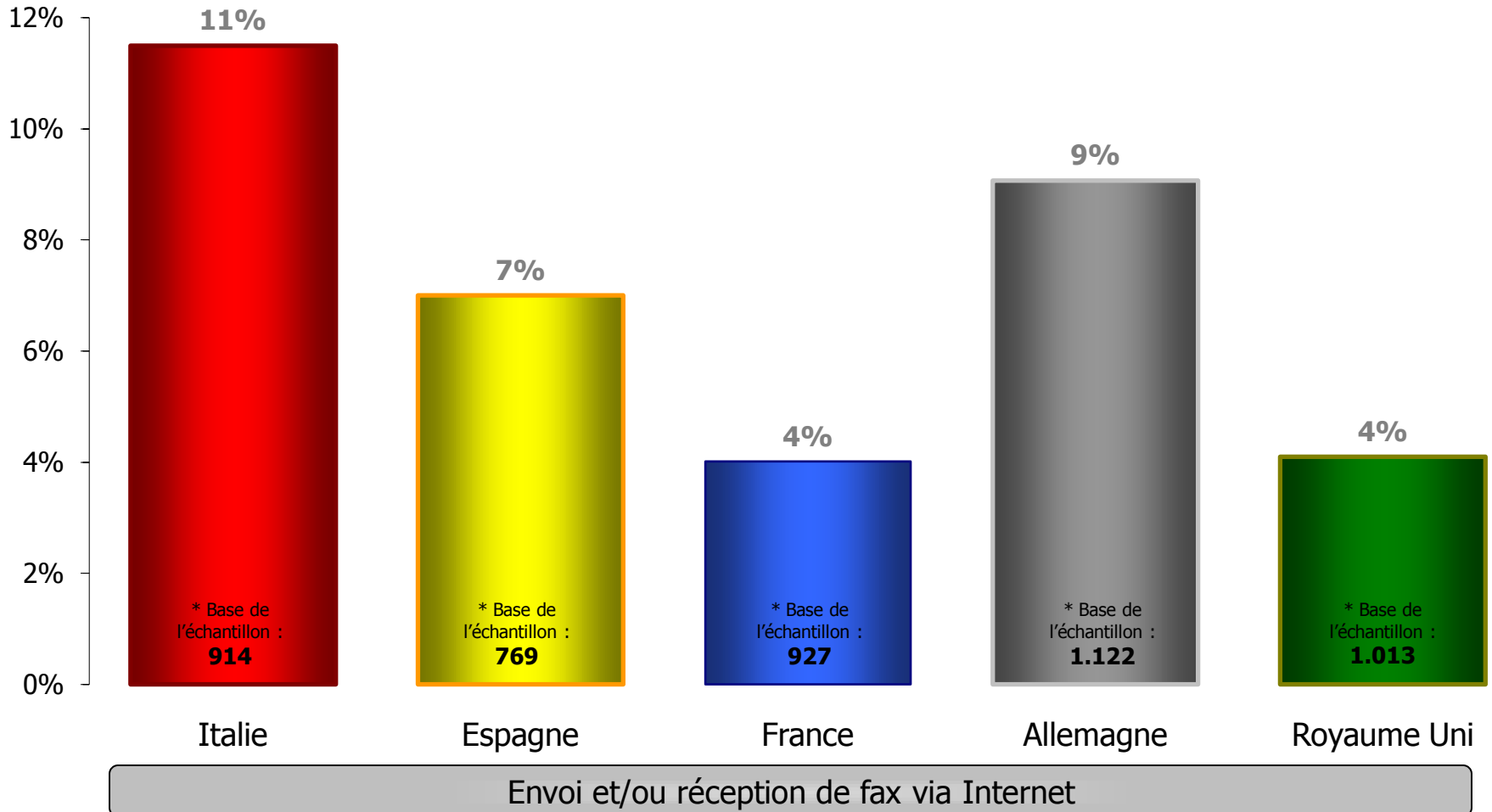
Systemes de messagerie et de communication

Utilisation de solutions autres que l'e-mail : fax via Internet

Outre l'e-mail, quels sont, parmi les autres systemes de messagerie et de communication, ceux que vous utilisez habituellement sur Internet ?

[Envoi et/ou reception de fax via Internet]

Base :
échantillon total
4.745 cas *





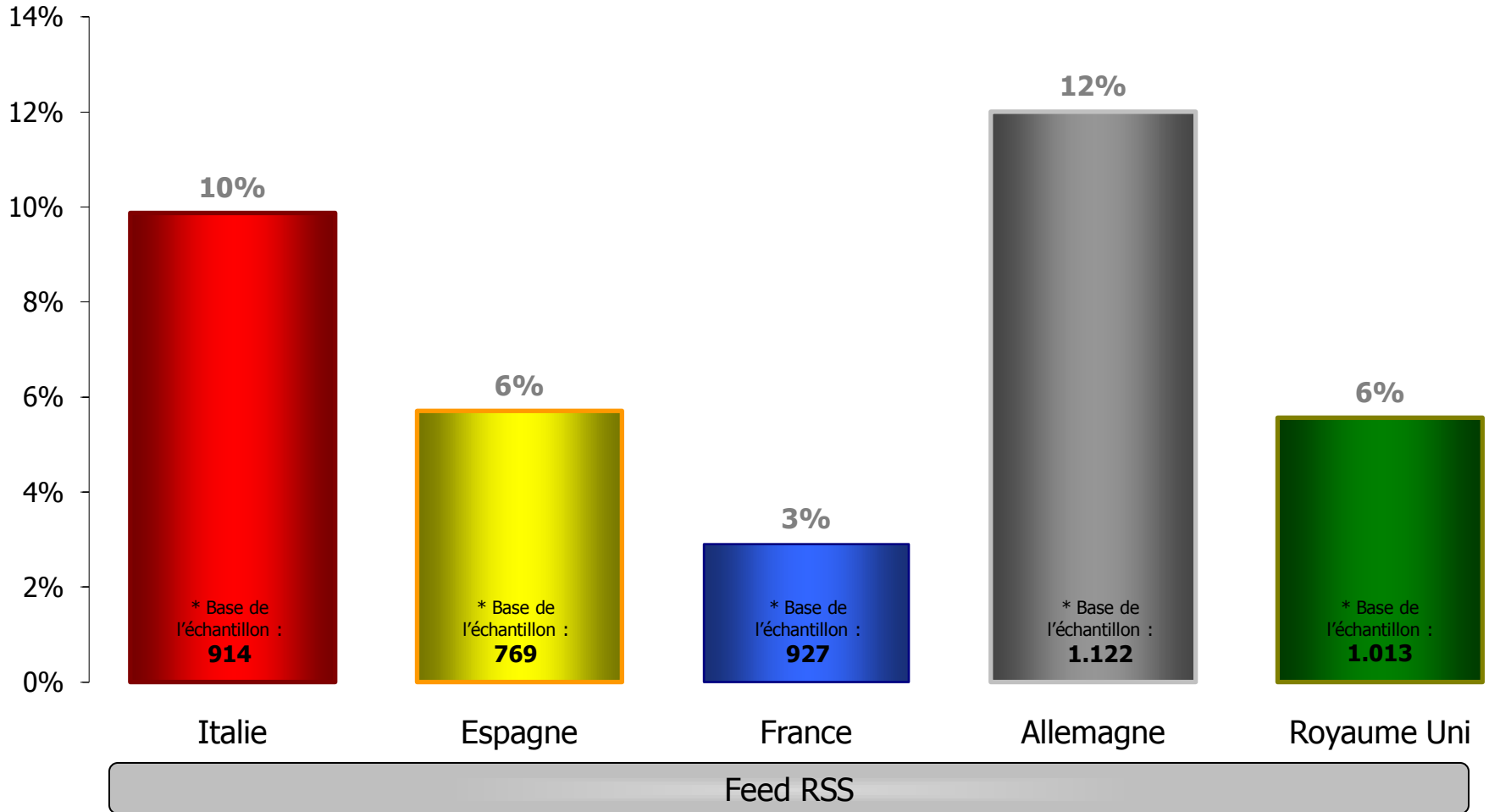
Systemes de messagerie et de communication

Utilisation de solutions autres que l'e-mail : Feed RSS

Outre l'e-mail, quels sont, parmi les autres systemes de messagerie et de communication, ceux que vous utilisez habituellement sur Internet ?

Base :
échantillon total
4.745 cas *

[Feed RSS]



L'action de la recherche

- Un monde d'enquêtes et de méthodologie

Les résultats de l'analyse

- Structure du sondage par l'échantillon
- Volume et profil d'utilisation des e-mails
- Le rapport vis-à-vis des newsletters
- Utilisation des e-mails en situation de mobilité

Conclusions

- Résultats et conclusions



Utilisation habituelle de l'e-mail

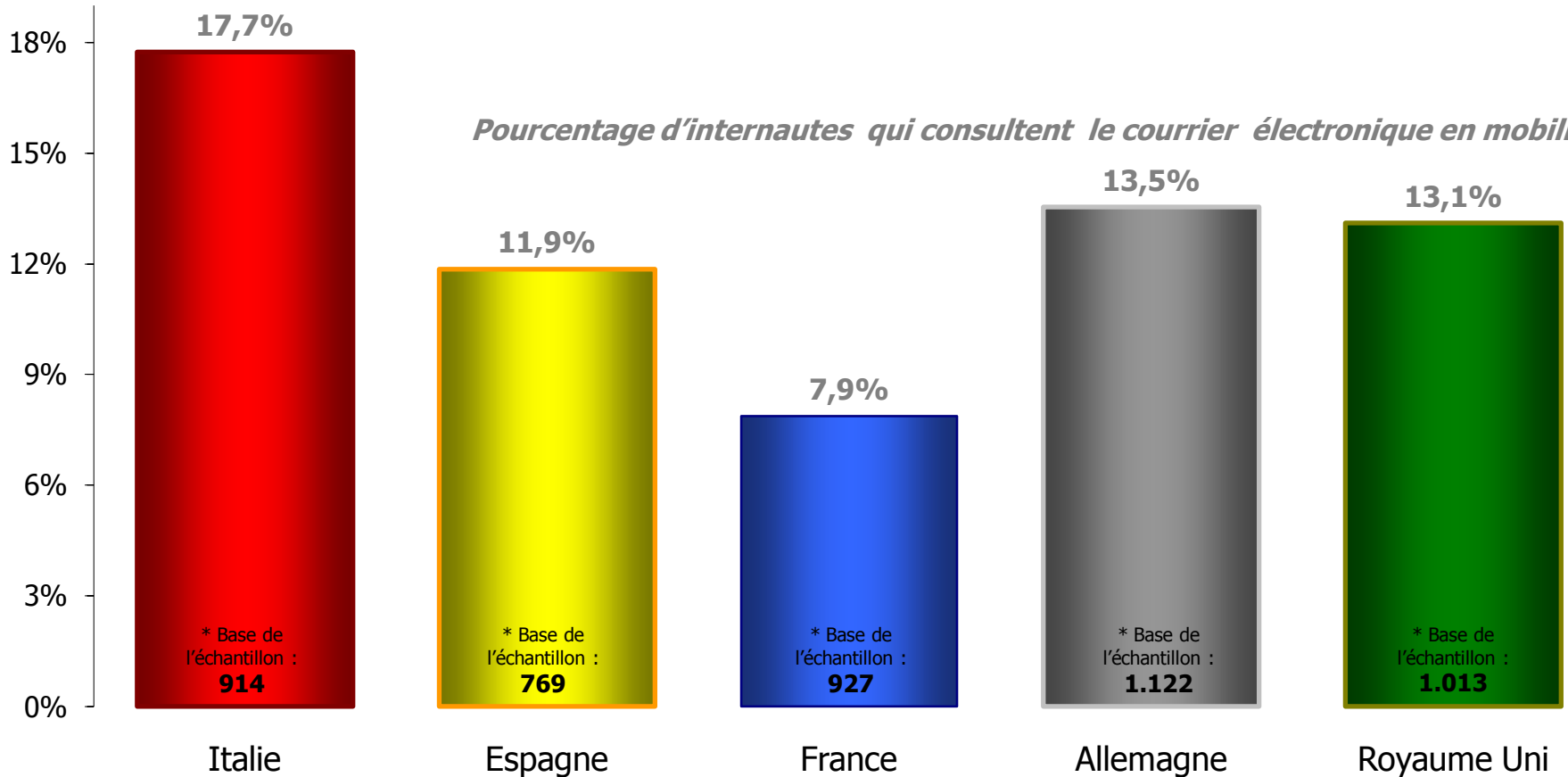
Moyens utilisés pour consulter le courrier électronique

Quels moyens utilisez-vous pour consulter vos boîtes aux lettres ?

[Appareil mobile : iPhone, BlackBerry, smartphones...]

Base :
échantillon total
4.745 cas *

Pourcentage d'internautes qui consultent le courrier électronique en mobilité



Appareil mobile : iPhone, BlackBerry, smartphones...



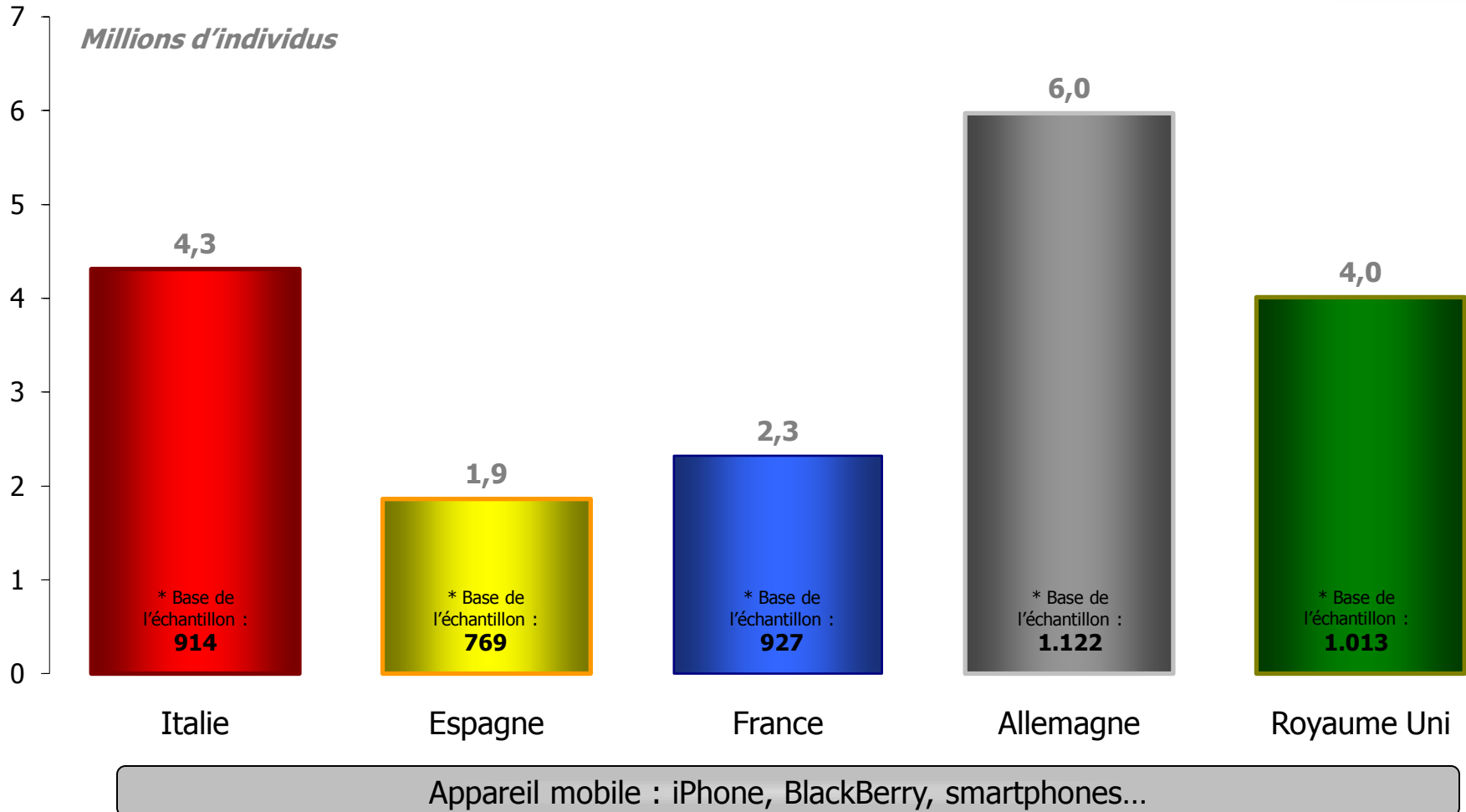
Utilisation habituelle de l'e-mail

Consultation du courrier avec un appareil mobile

Quels moyens utilisez-vous pour consulter vos boîtes aux lettres ?

[Appareil mobile : iPhone, BlackBerry, smartphones...]

Base :
échantillon total
4.745 cas *



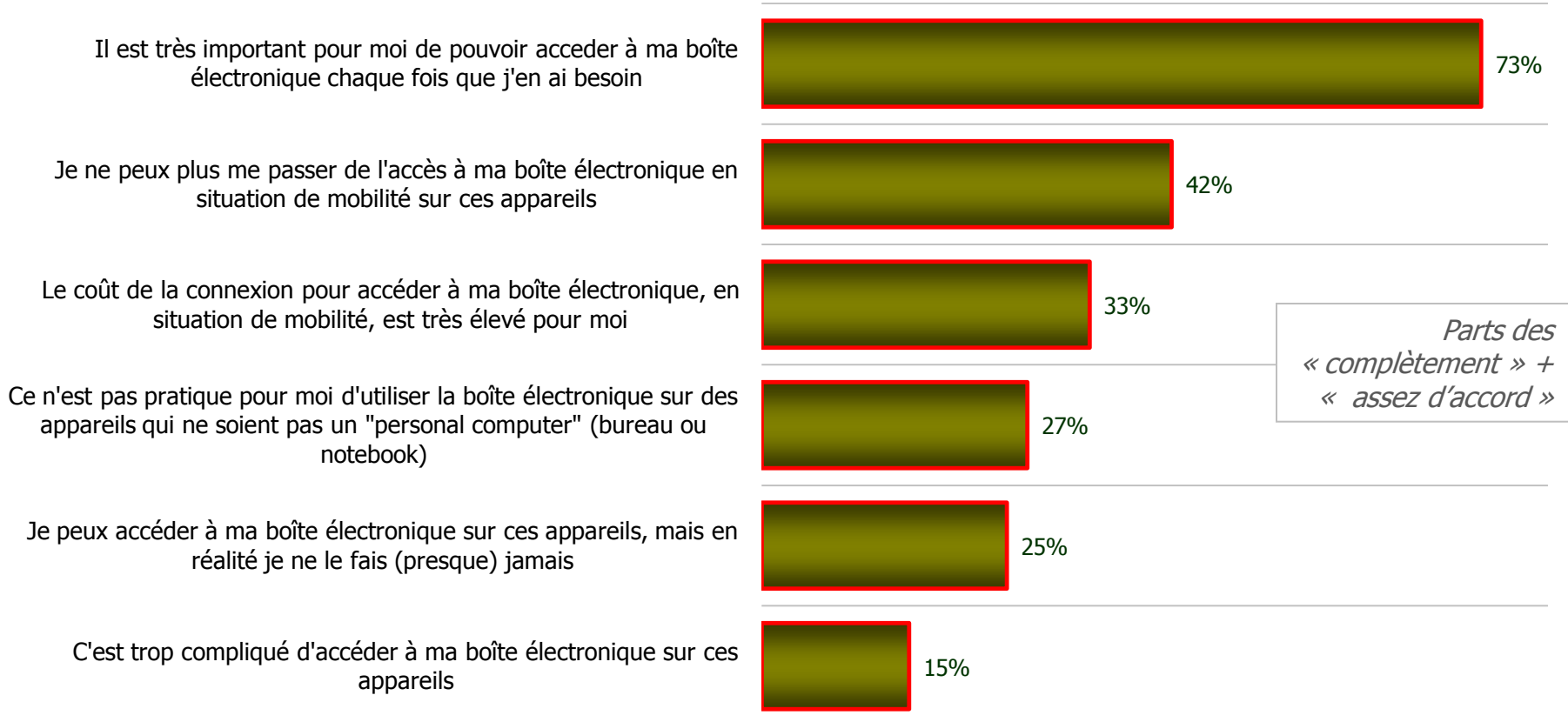


Comportements vis-à-vis des appareils mobiles

Répartition du degré des « d'accord » - Usagers

Certaines personnes, qui utilisent comme vous des appareils pour lire leurs e-mails en situation de mobilité, nous ont transmis les phrases que vous trouverez ci-dessous. Pouvez-vous s'il vous plait nous dire quand vous êtes d'accord avec chacune d'entre elles?

Base: échantillon des usagers qui utilisent au moins, un appareil évolué : 493 cas





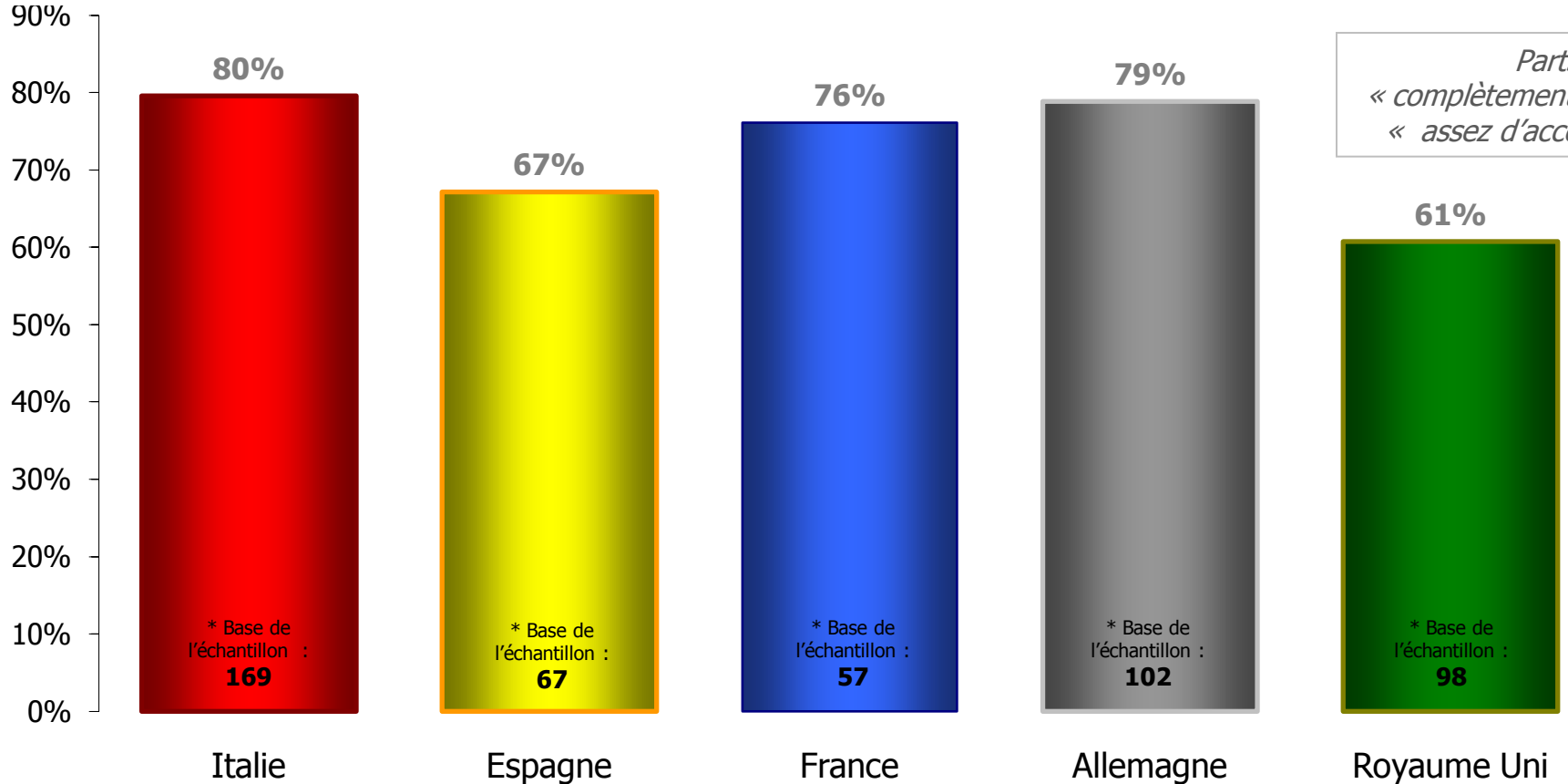
Comportements vis-à-vis des appareils mobiles

Répartition du degré des « d'accord » - Usagers (1/6)

Certaines personnes, qui utilisent comme vous des appareils pour lire leurs e-mails en situation de mobilité, nous ont transmis les phrases que vous trouverez ci-dessous. Pouvez-vous s'il vous plait nous dire quand vous êtes d'accord avec chacune d'entre elles?

[Il est très important pour moi de pouvoir accéder à ma boîte électronique chaque fois que j'en ai besoin]

Base: échantillon des usagers qui utilisent au moins, un appareil évolué : 493 cas



Il est très important pour moi de pouvoir accéder à ma boîte électronique chaque fois que j'en ai besoin



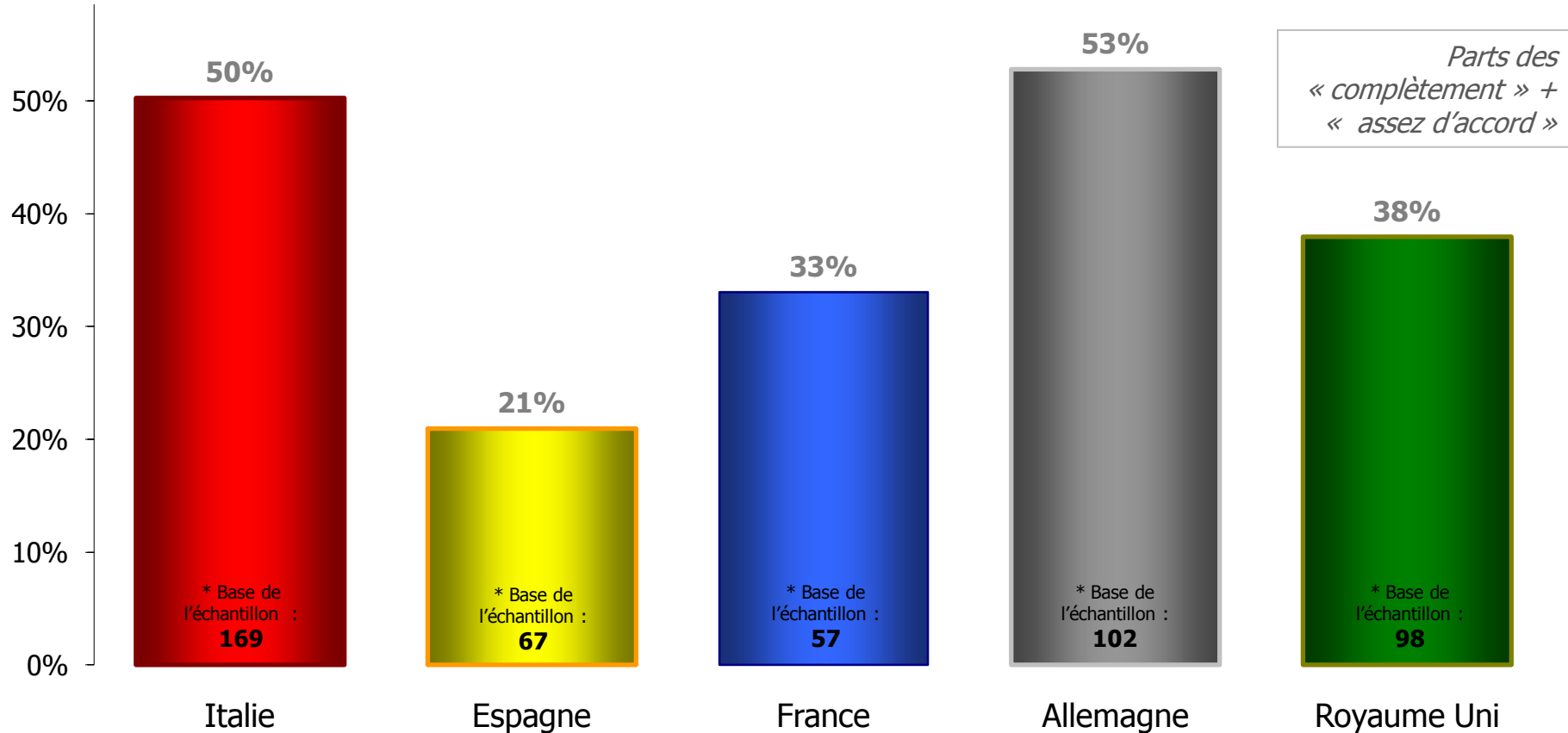
Comportements vis-à-vis des appareils mobiles

Répartition du degré des « d'accord » - Usagers (2/6)

Certaines personnes, qui utilisent comme vous des appareils pour lire leurs e-mails en situation de mobilité, nous ont transmis les phrases que vous trouverez ci-dessous. Pouvez-vous s'il vous plait nous dire quand vous êtes d'accord avec chacune d'entre elles?

[Je ne peux plus me passer de l'accès à ma boîte électronique en situation de mobilité sur ces appareils]

Base: échantillon des usagers qui utilisent au moins, un appareil évolué : 493 cas



Je ne peux plus me passer de l'accès à ma boîte électronique en situation de mobilité sur ces appareils



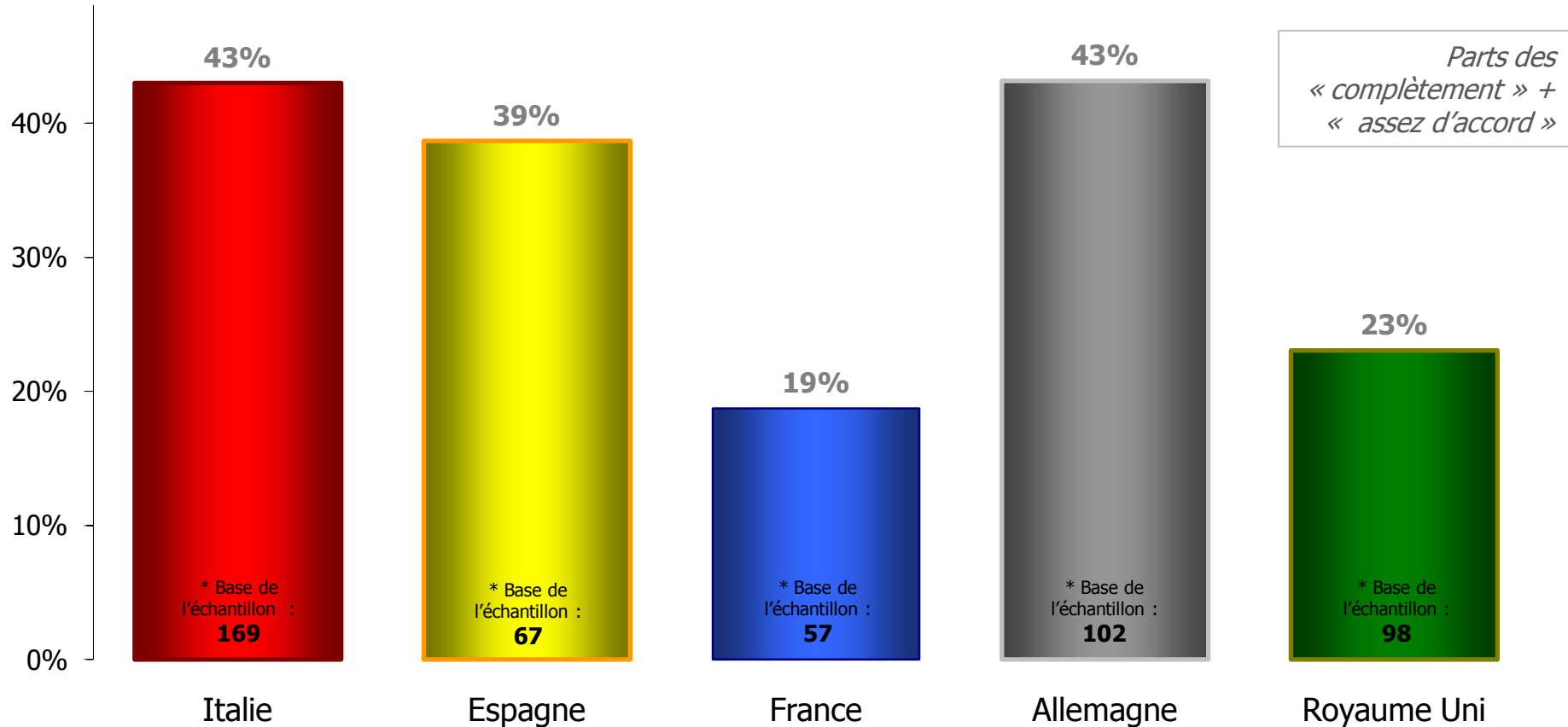
Comportements vis-à-vis des appareils mobiles

Répartition du degré des « d'accord » - Usagers (3/6)

Certaines personnes, qui utilisent comme vous des appareils pour lire leurs e-mails en situation de mobilité, nous ont transmis les phrases que vous trouverez ci-dessous. Pouvez-vous s'il vous plait nous dire quand vous êtes d'accord avec chacune d'entre elles?

[Le coût de la connexion pour accéder à ma boîte électronique, en situation de mobilité, est très élevé pour moi]

Base: échantillon des usagers qui utilisent au moins, un appareil évolué : 493 cas



Le coût de la connexion pour accéder à ma boîte électronique, en situation de mobilité, est très élevé pour moi



Comportements vis-à-vis des appareils mobiles

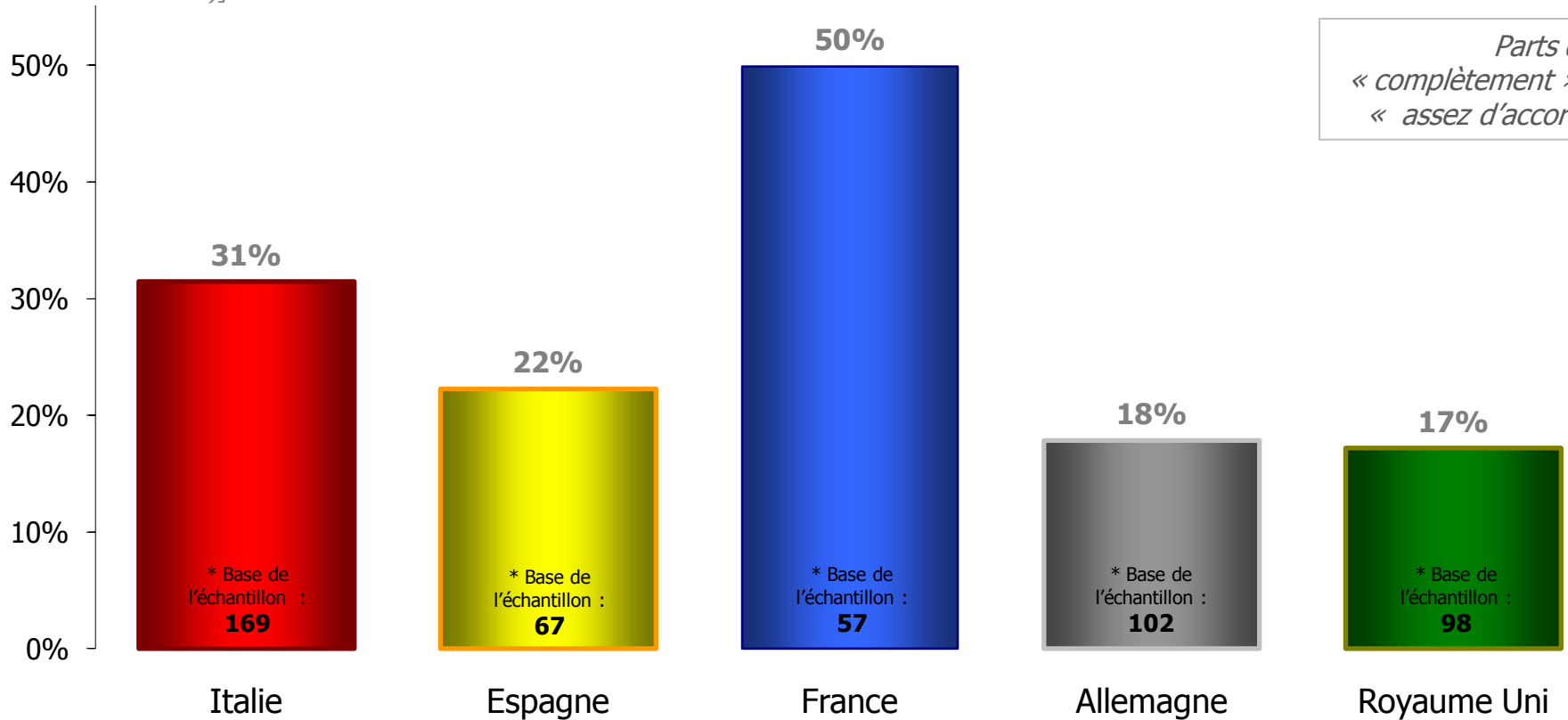
Répartition du degré des « d'accord » - Usagers (4/6)

Certaines personnes, qui utilisent comme vous des appareils pour lire leurs e-mails en situation de mobilité, nous ont transmis les phrases que vous trouverez ci-dessous. Pouvez-vous s'il vous plait nous dire quand vous êtes d'accord avec chacune d'entre elles?

[Ce n'est pas pratique pour moi d'utiliser la boîte électronique sur des appareils qui ne soient pas un "personal computer" (bureau ou notebook)]

Base: échantillon des usagers qui utilisent au moins, un appareil évolué : 493 cas

Parts des « complètement » + « assez d'accord »



Ce n'est pas pratique pour moi d'utiliser la boîte électronique sur des appareils qui ne soient pas un "personal computer"



Comportements vis-à-vis des appareils mobiles

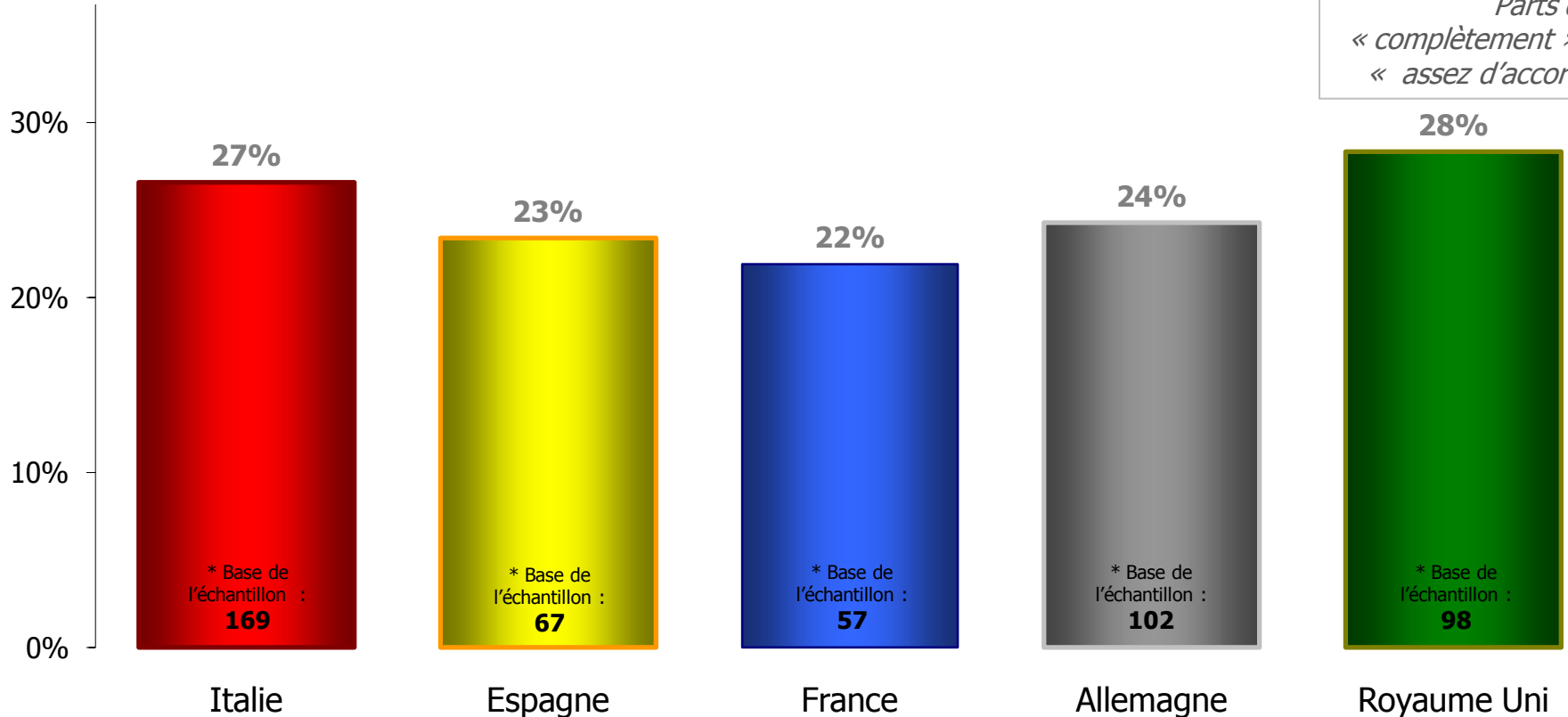
Répartition du degré des « d'accord » - Usagers (5/6)

Certaines personnes, qui utilisent comme vous des appareils pour lire leurs e-mails en situation de mobilité, nous ont transmis les phrases que vous trouverez ci-dessous. Pouvez-vous s'il vous plait nous dire quand vous êtes d'accord avec chacune d'entre elles?

[Je peux accéder à ma boîte électronique sur ces appareils, mais en réalité je ne le fais (presque) jamais]

Base: échantillon des usagers qui utilisent au moins, un appareil évolué : 493 cas

Parts des « complètement » + « assez d'accord »



Je peux accéder à ma boîte électronique sur ces appareils, mais en réalité je ne le fais (presque) jamais



Comportements vis-à-vis des appareils mobiles

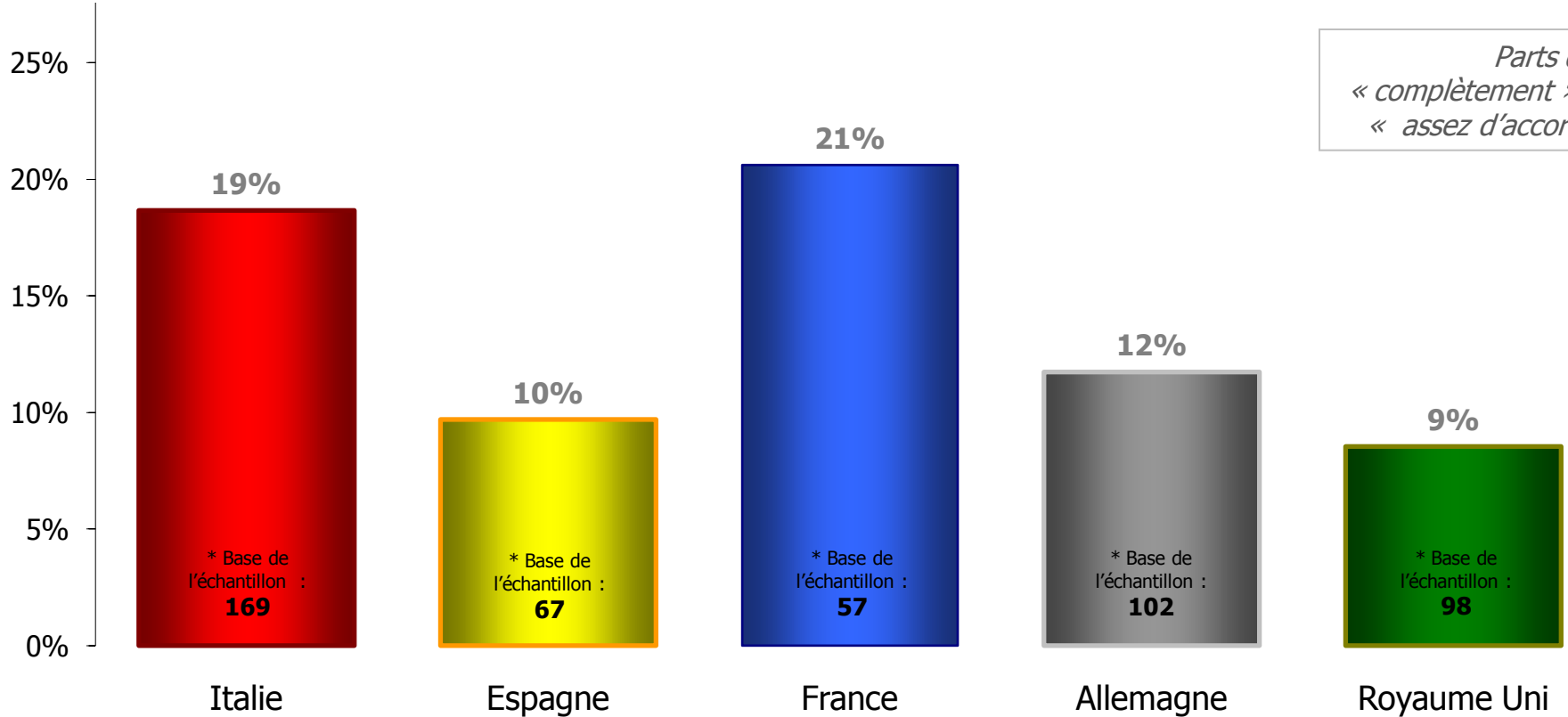
Répartition du degré des « d'accord » - Usagers (6/6)

Certaines personnes, qui utilisent comme vous des appareils pour lire leurs e-mails en situation de mobilité, nous ont transmis les phrases que vous trouverez ci-dessous. Pouvez-vous s'il vous plaît nous dire quand vous êtes d'accord avec chacune d'entre elles?

[C'est trop compliqué d'accéder à ma boîte électronique sur ces appareils]

Base: échantillon des usagers qui utilisent au moins, un appareil évolué : 493 cas

Parts des « complètement » + « assez d'accord »



C'est trop compliqué d'accéder à ma boîte électronique sur ces appareils

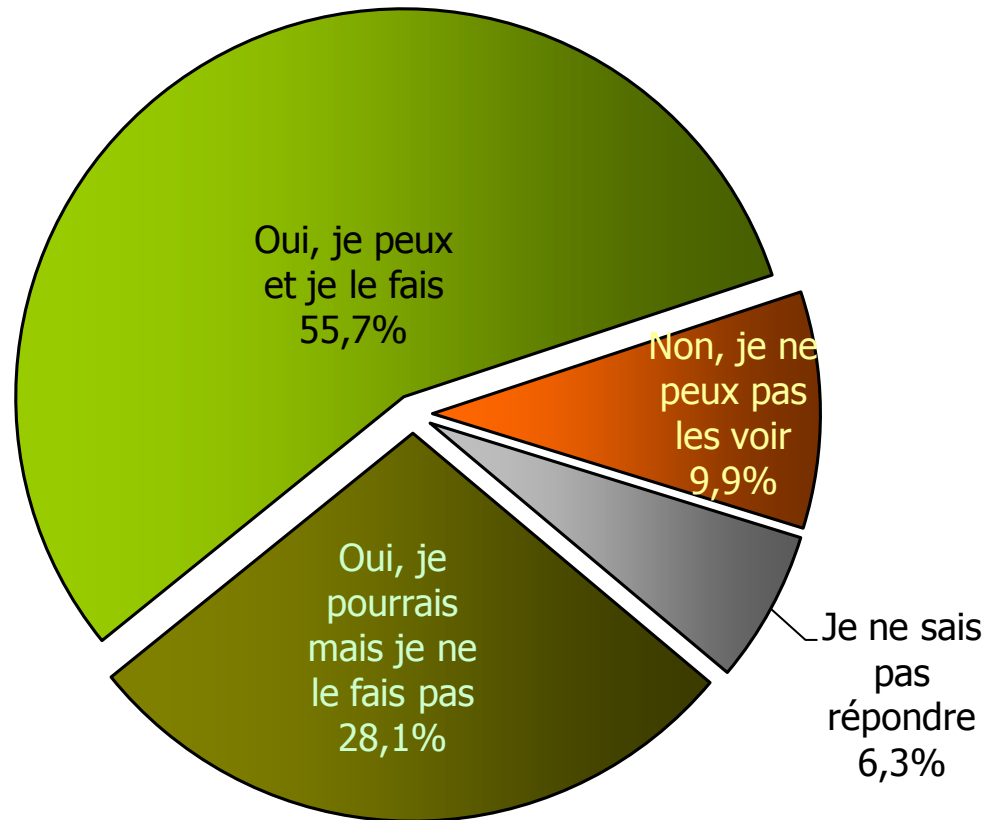


Fonctionnalité et utilisation des appareils mobiles

Visualisation des images contenues dans les e-mails

Lorsque vous recevez un e-mail sur votre appareil mobile que vous nous avez dit utiliser, pouvez-vous visualiser les images contenues dans les e-mails?

Base: échantillon des usagers qui utilisent au moins un appareil évolué : 493 cas



Total sur 5 pays



Fonctionnalité et utilisation des appareils mobiles

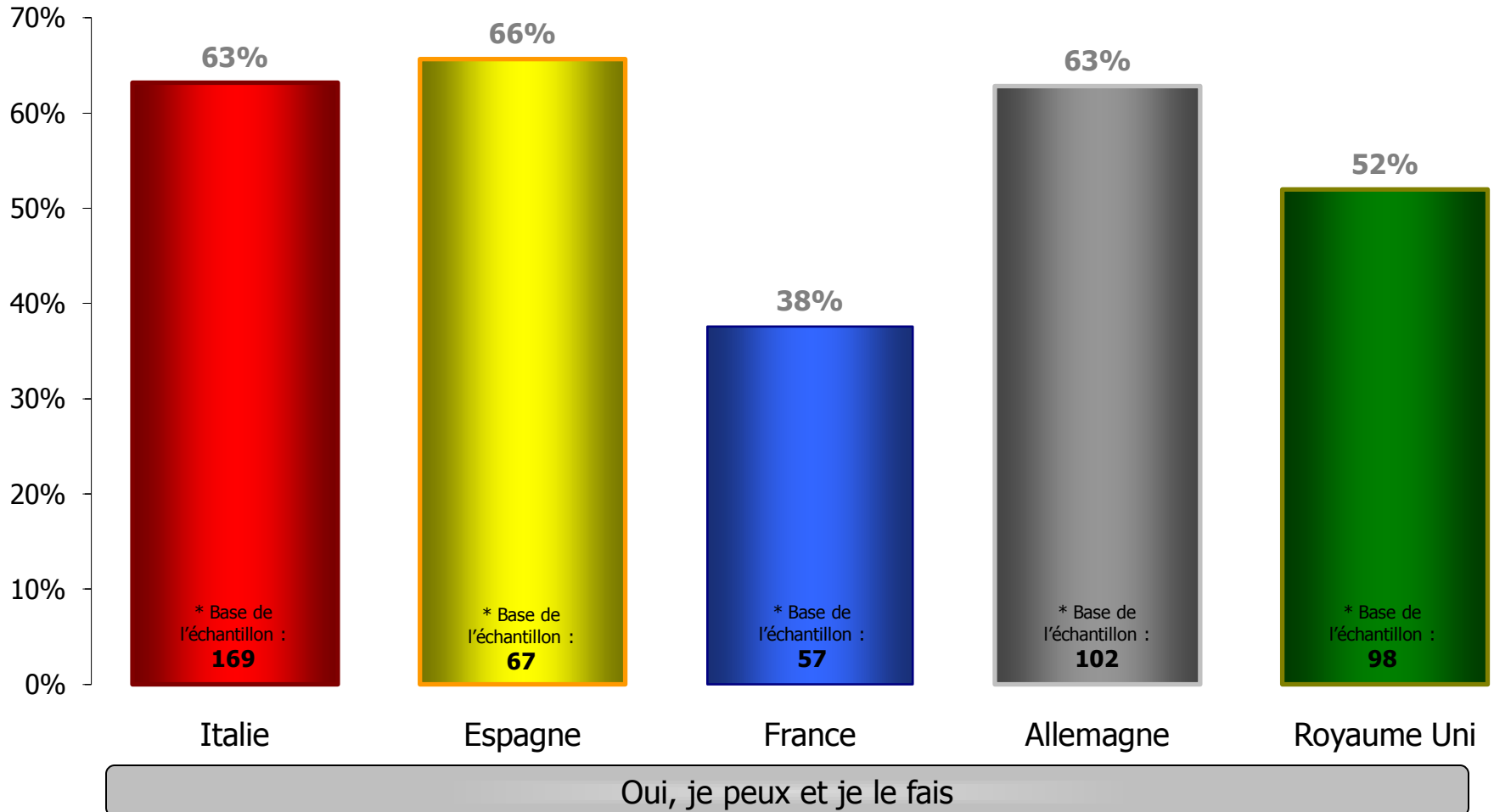
Visualisation des images contenues dans les e-mails

«Oui, je peux et je le fais »

Lorsque vous recevez un e-mail sur votre appareil mobile que vous nous avez dit utiliser, pouvez-vous visualiser les images contenues dans les e-mails?

[Oui, je peux et je le fais]

Base: échantillon des usagers qui utilisent au moins un appareil évolué : 493 cas *





Fonctionnalité et utilisation des appareils mobiles

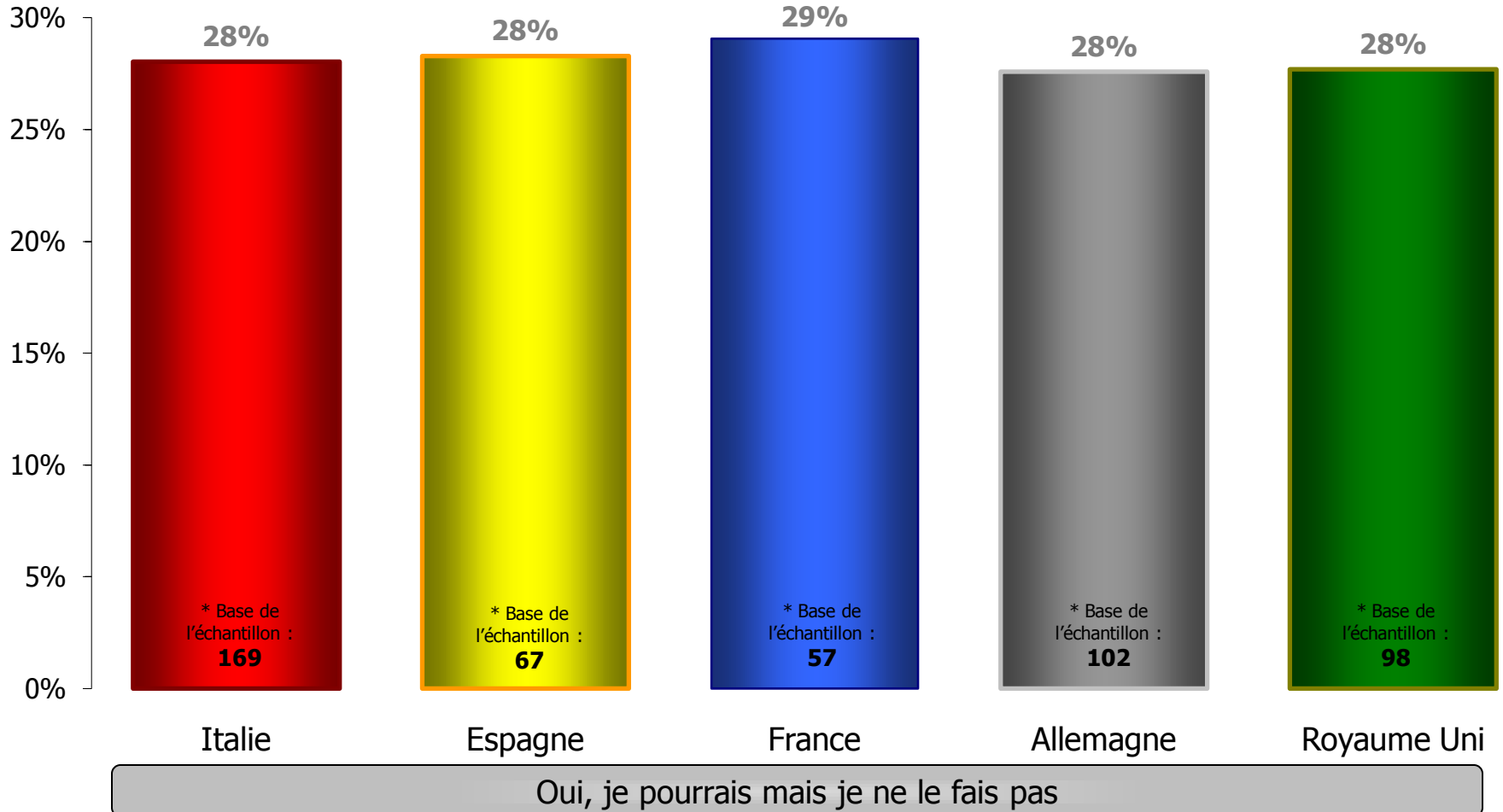
Visualisation des images contenues dans les e-mails

«Oui, je pourrais mais je ne le fais pas»

Lorsque vous recevez un e-mail sur votre appareil mobile que vous nous avez dit utiliser, pouvez-vous visualiser les images contenues dans les e-mails?

[Oui, je pourrais mais je ne le fais pas]

Base: échantillon des usagers qui utilisent au moins un appareil évolué : 493 cas *





Fonctionnalité et utilisation des appareils mobiles

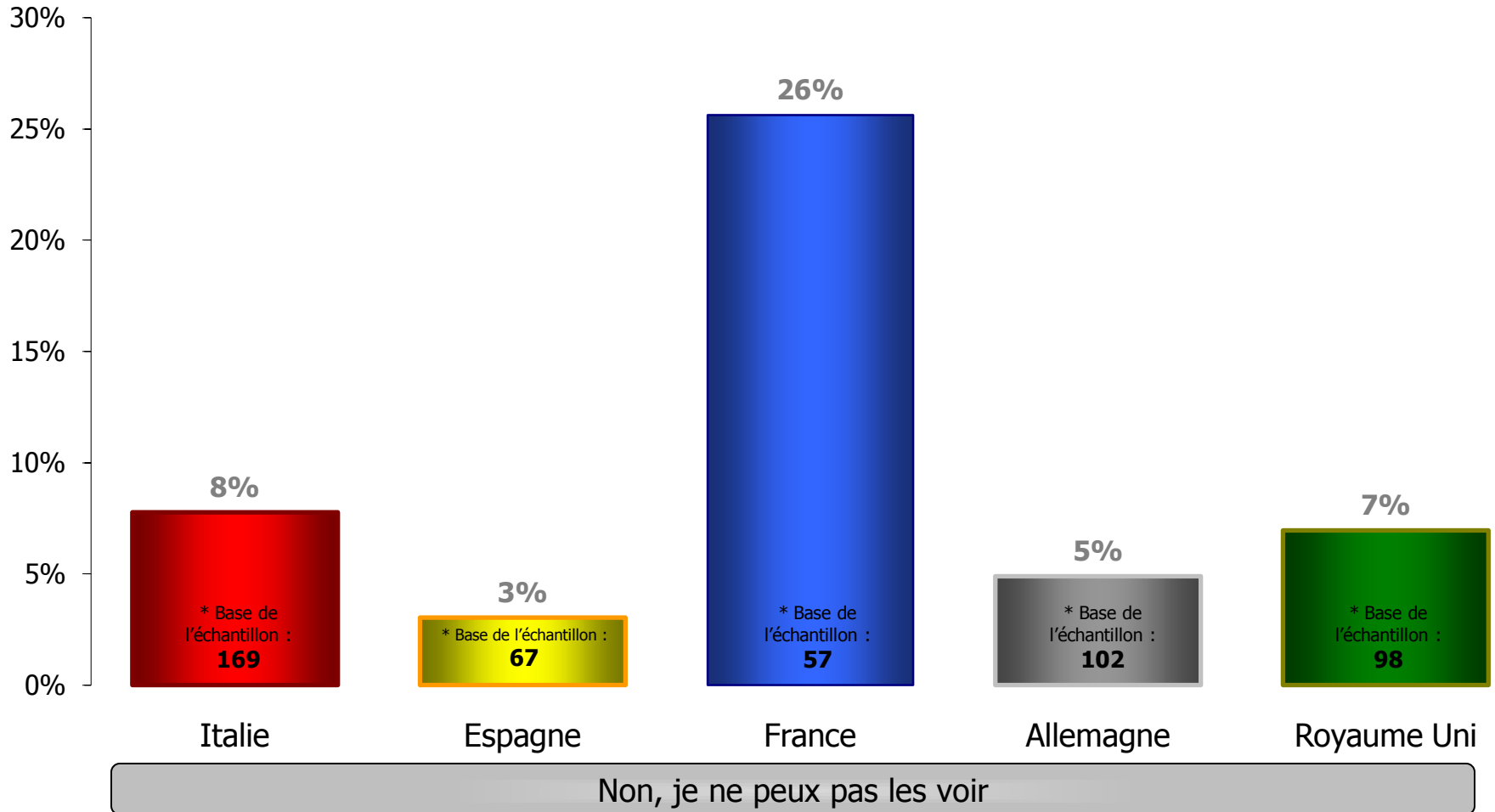
Visualisation des images contenues dans les e-mails

«Non, je ne peux pas les voir»

Lorsque vous recevez un e-mail sur votre appareil mobile que vous nous avez dit utiliser, pouvez-vous visualiser les images contenues dans les e-mails?

[Non, je ne peux pas les voir]

Base: échantillon des usagers qui utilisent au moins un appareil évolué : 493 cas *



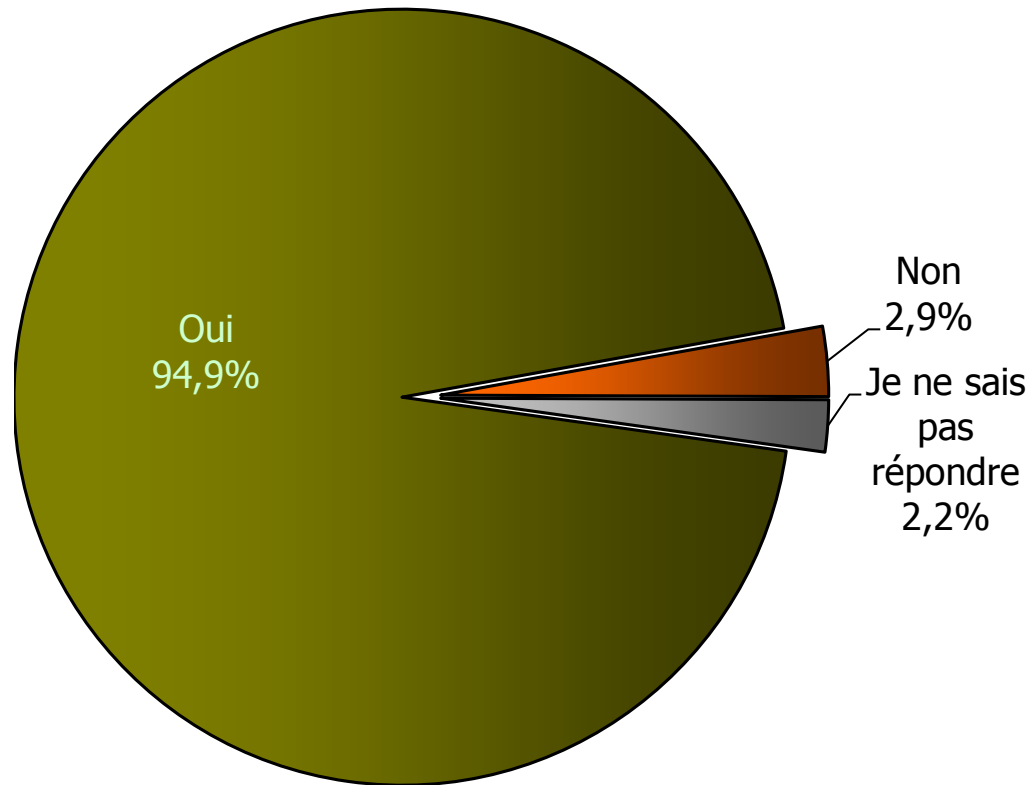


Fonctionnalité et utilisation des appareils mobiles

Navigation sur le Web

En plus de l'utilisation du courrier électronique, sur l'appareil mobile que vous nous avez dit utiliser, pouvez-vous également naviguer sur le Web?

Base: échantillon des usagers qui utilisent au moins un appareil évolué : 493 cas



Total sur 5 pays



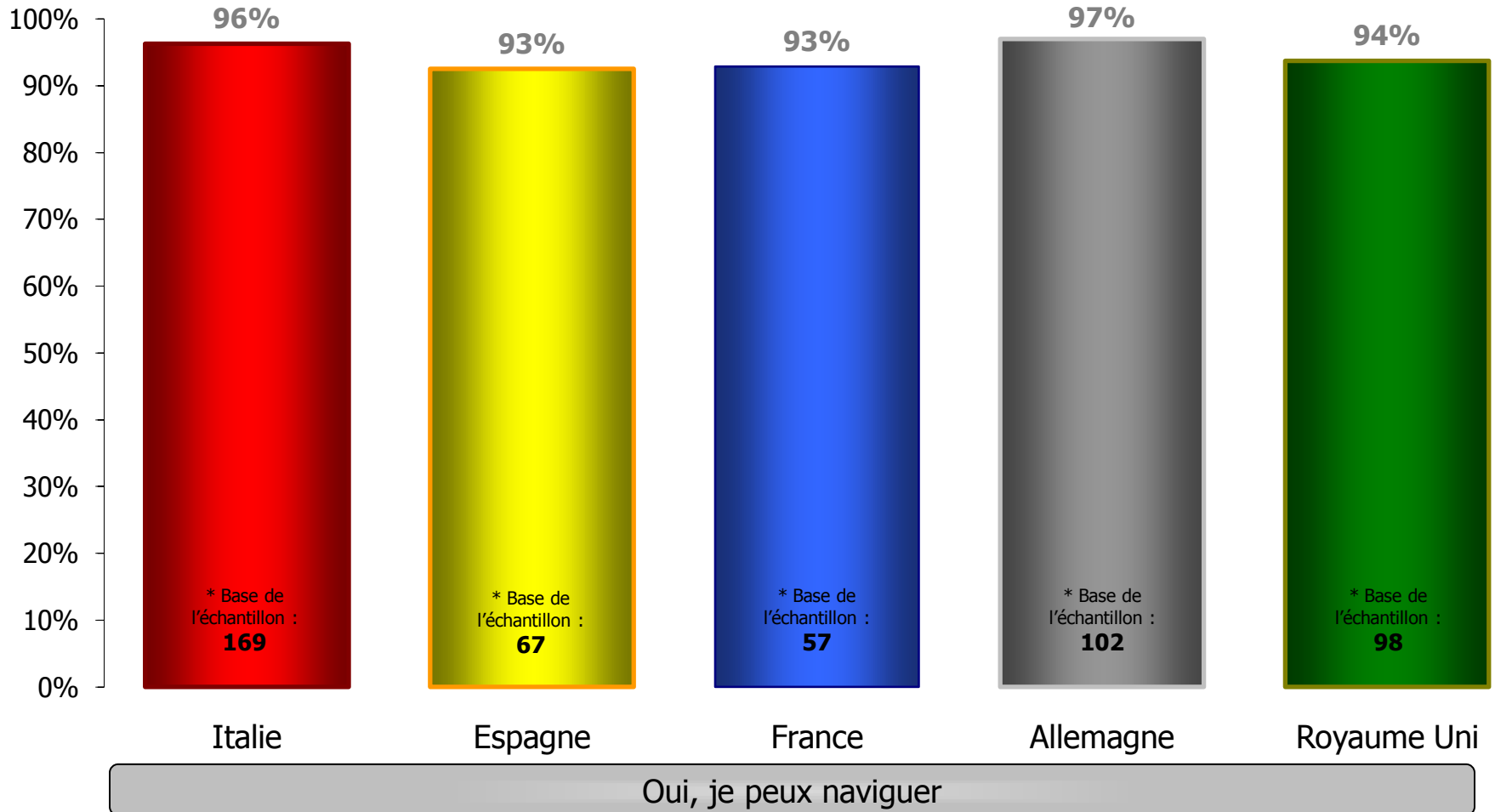
Fonctionnalité et utilisation des appareils mobiles

Navigation sur le Web : « Oui »

En plus de l'utilisation du courrier électronique, sur l'appareil mobile que vous nous avez dit utiliser, pouvez-vous également naviguer sur le Web?

[Oui, je peux naviguer]

Base: échantillon des usagers qui utilisent au moins un appareil évolué : 493 cas *





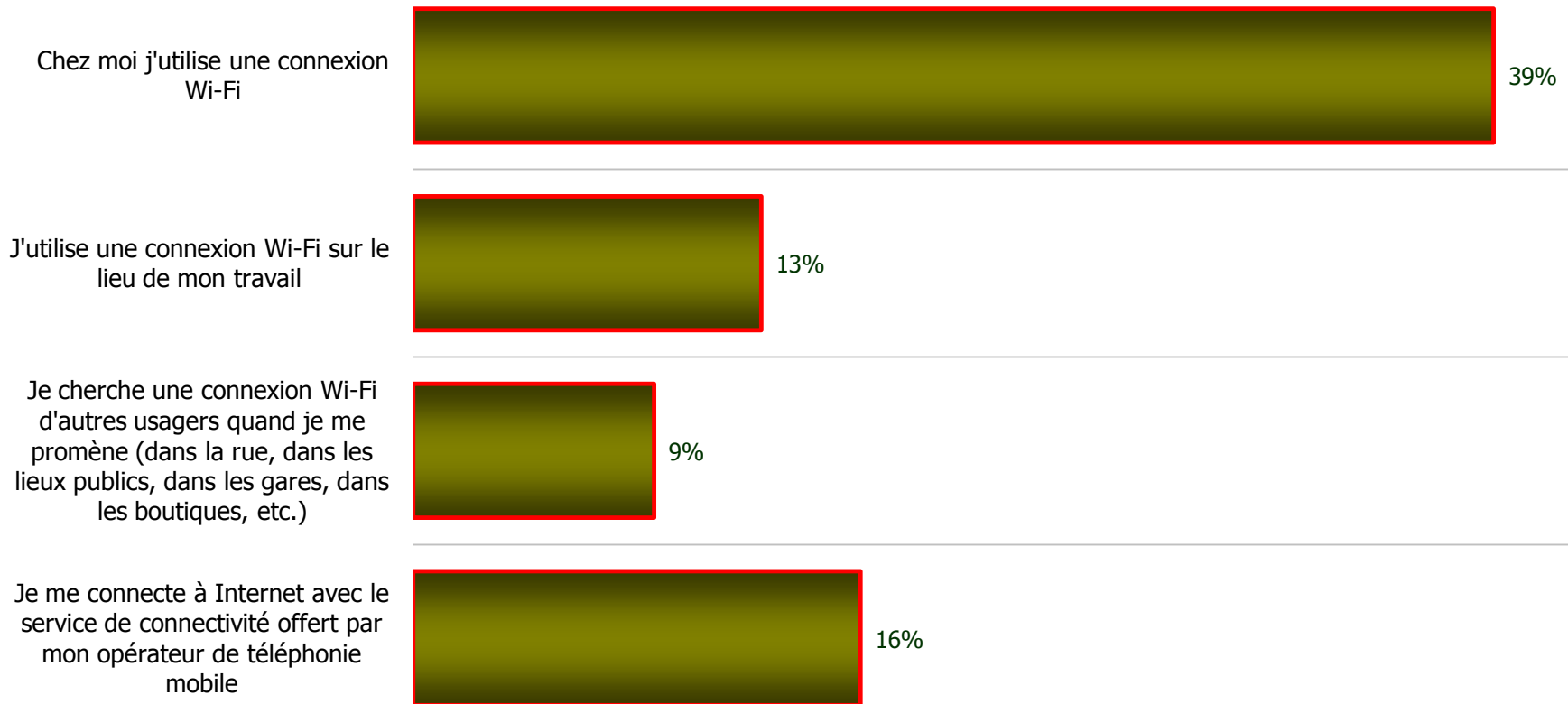
Connexion sans fils à Internet

Cas typiques

Nous vous présentons maintenant des cas typiques où l'on peut se connecter à Internet pour consulter et écrire des e-mails. Pouvez-vous nous dire avec quelle fréquence vous vivez ce genre de situation?

[Cochez tous ceux que vous utilisez habituellement]

Base :
échantillon total
4.745 cas





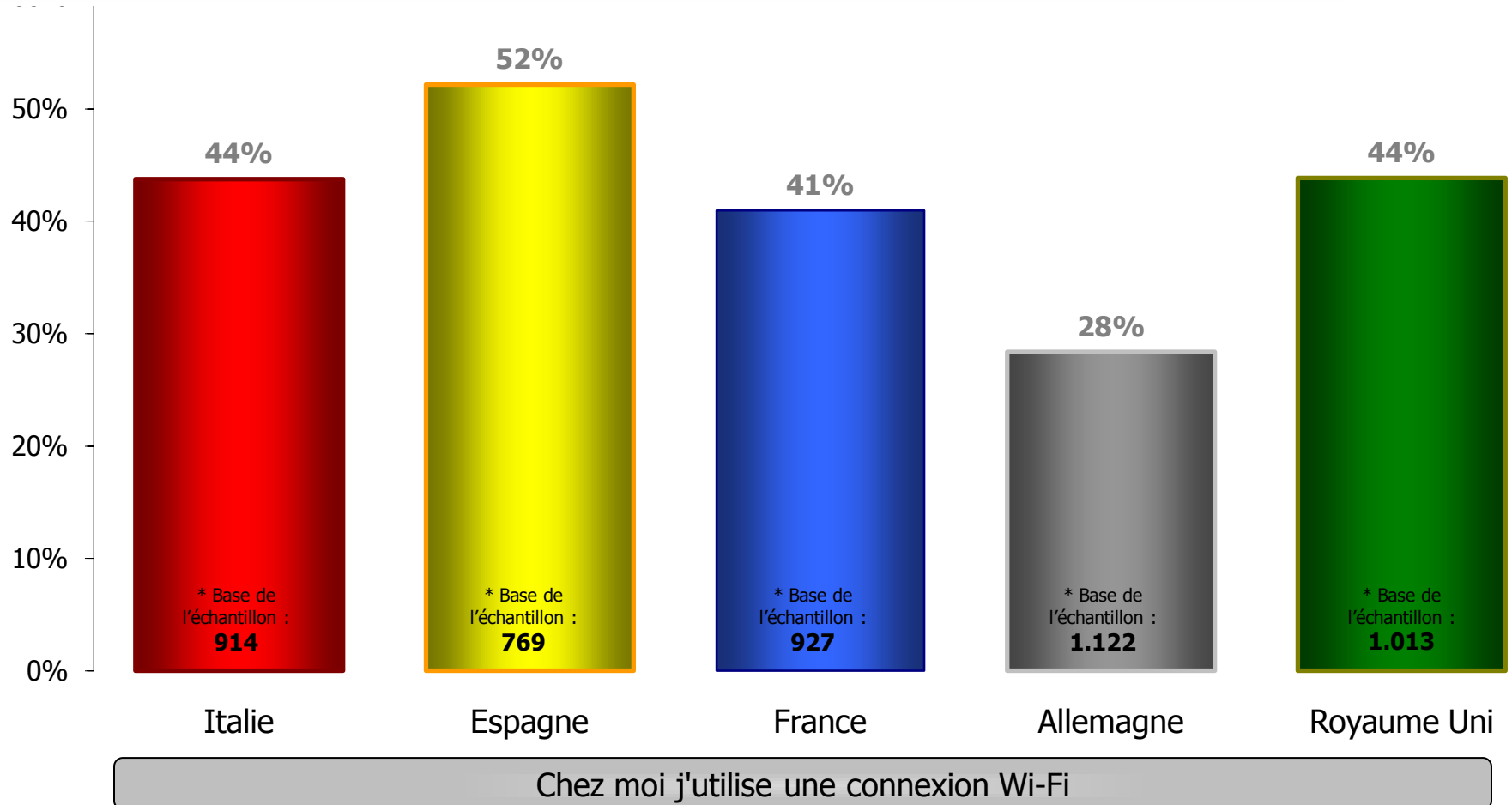
Connexion sans fils à Internet

Wi-Fi à la maison

Nous vous présentons maintenant des cas typiques où l'on peut se connecter à Internet pour consulter et écrire des e-mails. Pouvez-vous nous dire avec quelle fréquence vous vivez ce genre de situation?

[Chez moi j'utilise une connexion Wi-Fi]

Base :
échantillon total
4.745 cas *



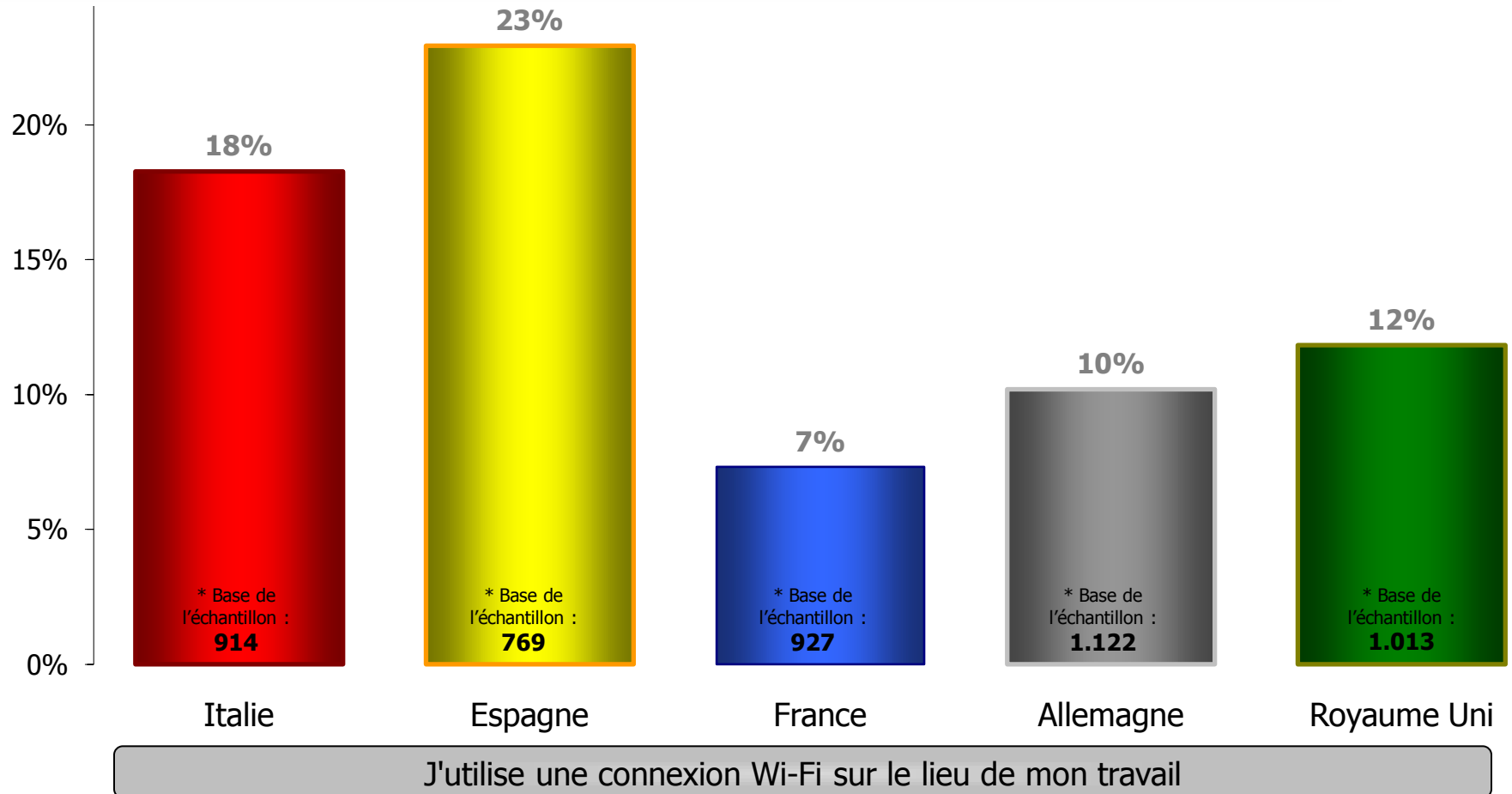


Connexion sans fils à Internet Wi-Fi sur le lieu de travail

Nous vous présentons maintenant des cas typiques où l'on peut se connecter à Internet pour consulter et écrire des e-mails. Pouvez-vous nous dire avec quelle fréquence vous vivez ce genre de situation?

[J'utilise une connexion Wi-Fi sur le lieu de mon travail]

Base :
échantillon total
4.745 cas *



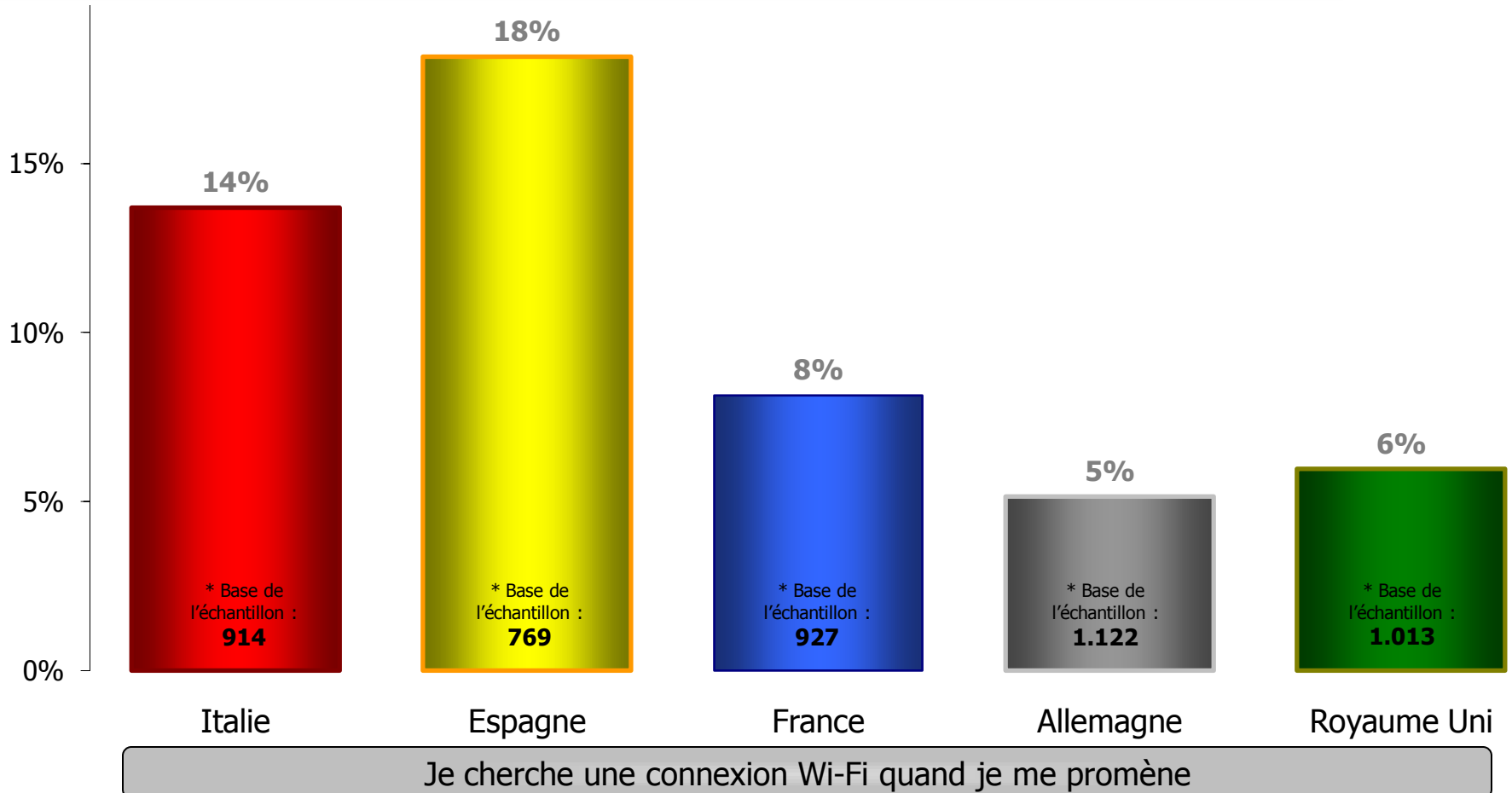


Connexion sans fils à Internet Wi-Fi dans les lieux publics

Nous vous présentons maintenant des cas typiques où l'on peut se connecter à Internet pour consulter et écrire des e-mails. Pouvez-vous nous dire avec quelle fréquence vous vivez ce genre de situation?

[Je cherche une connexion Wi-Fi d'autres usagers quand je me promène (dans la rue, dans les lieux publics, dans les gares, dans les boutiques, etc.)

Base :
échantillon total
4.745 cas *





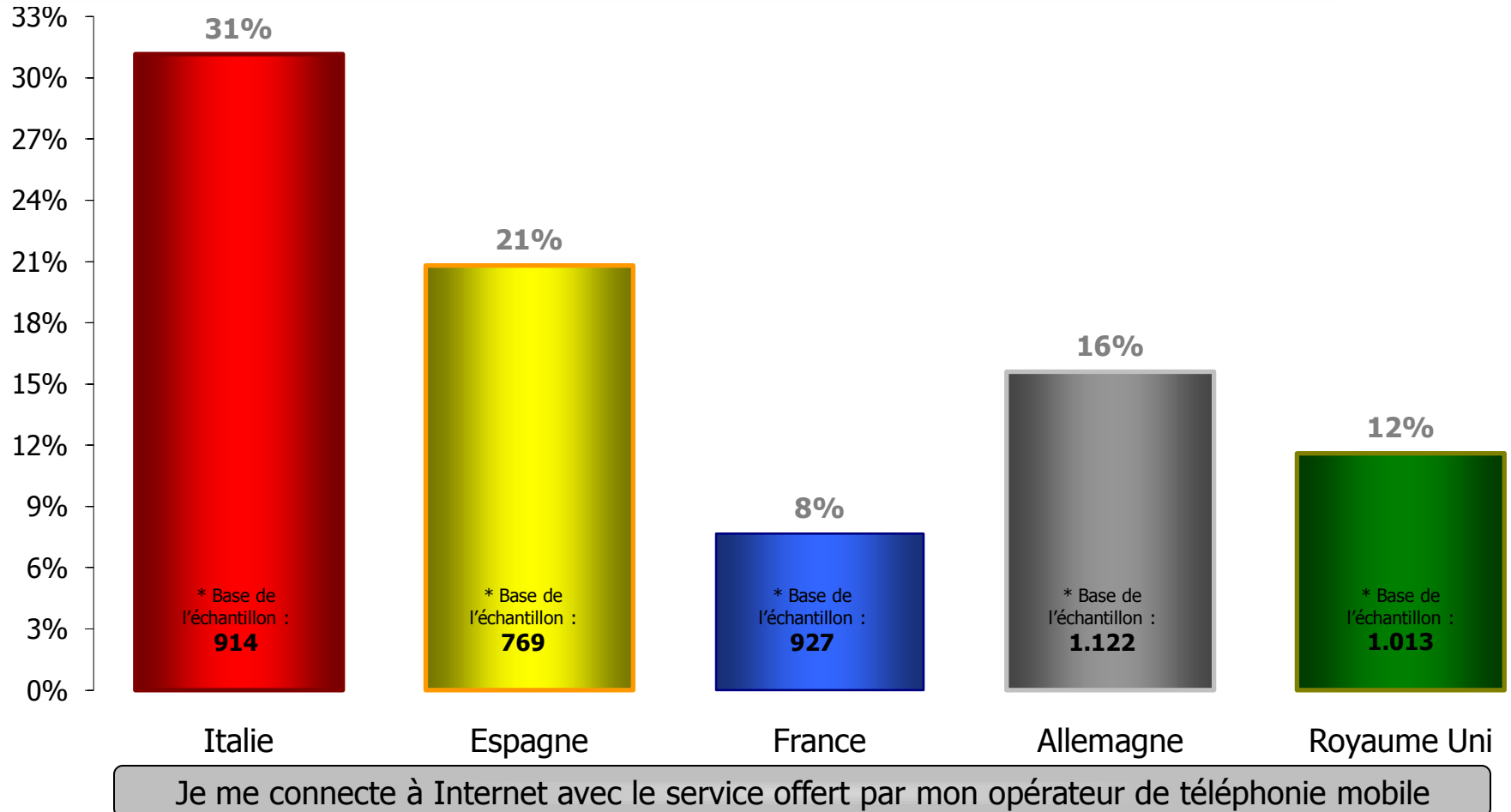
Connexion sans fils à Internet

Connectivité offerte par les opérateurs de téléphonie mobile

Nous vous présentons maintenant des cas typiques où l'on peut se connecter à Internet pour consulter et écrire des e-mails. Pouvez-vous nous dire avec quelle fréquence vous vivez ce genre de situation?

[Je me connecte à Internet avec le service de connectivité offert par mon opérateur de téléphonie mobile]

Base :
échantillon total
4.745 cas *



L'action de la recherche

- Un monde d'enquêtes et de méthodologie

Les résultats de l'analyse

- Structure du sondage par l'échantillon
- Volume et profil d'utilisation des e-mails
- Le rapport vis-à-vis des newsletters
- Utilisation des e-mails en situation de mobilité

Conclusions

- Résultats et conclusions



Résultats et conclusions

Les données du scénario

- Parmi les cinq pays analysés on remarque une forte différence dans le taux de pénétration et du profil des usagers Internet : l'Espagne et l'Italie forment un groupe homogène en comparaison avec un deuxième groupe composé par la France, l'Allemagne et le Royaume-Uni
- **L'Allemagne** est à l'origine des **30% du volume d'e-mail généré dans les cinq pays**, suivie du Royaume-Uni et de la France. Le volume en Italie correspond à environ 10% du total des 5 pays
- Tous les jours, dans les 5 pays, chaque internaute reçoit en moyenne **28 messages e-mail**, en chiffre net par rapport au volume des messages spam et de tout le pourriel (Junk mail) filtré sur les serveurs d'email, en amont de la remise du courrier dans la boîte électronique
- On constate qu'à l'augmentation du taux de pénétration d'Internet correspond une croissance de messages échangés, en accord avec la règle selon la quelle, la valeur d'un réseau dépend du nombre de ses nœuds. Ceci détermine en moyenne un nombre de messages quotidiens allant de 20 environ en Italie et en Espagne, à 30 au Royaume-Uni, jusqu'à 35 en France
- Le nombre total de **boîtes aux lettres électroniques**, actives dans les 5 pays, est supérieur à **300 millions**, soit à peine plus que deux boîtes aux lettres par internaute. Il s'agit de boîtes différentes, utilisées régulièrement par les internautes et, dont le nombre en moyenne par personne, qui varie entre 2 et 2,3, est très semblable dans les 5 pays



Résultats et conclusions

Utilisations et comportements

- La technologie de connexion, basée sur le **WI-FI**, est plus connue en Espagne: presque la moitié des internautes se connectent sans fil via WI-FI à la maison et la différence est encore plus importante par rapport à la connexion sans fil dans le lieu de travail, (20% en Italie et en Espagne, par rapport à un pourcentage de 10% dans les trois autres pays analysés)
- Les moyens utilisés pour la lecture des e-mails sont les **PC fixes** (78%) et **portables** (52%). L'arrivée des Netbooks s'est révélée intéressante, il s'agit d'un phénomène qui concerne actuellement 7% des usagers dans les 5 pays, en forte expansion en Italie, au Royaume-Uni et en Allemagne
- On remarque une répartition très variable d'usagers qui se connectent à leur propre boîte de courrier électronique avec des **appareils mobiles** (par exemple : l'iPhone, le smartphone, le BlackBerry, le PDA etc....) avec un taux de pénétration dans le marché qui va de 8% en France, à 18% en Italie, pays phare pour l'utilisation des e-mail en situation de mobilité, avec l'Allemagne et le Royaume-Uni. Le nombre total d'usagers dans les 5 pays, qui se connecte régulièrement au Réseau avec un appareil mobile est d'environ **20 millions** d'unités : six en Allemagne, en peu plus que 4 en Italie et 4 au Royaume-Uni. Le pays le moins intéressé par la lecture des e-mail par un mobile est la France, avec un pourcentage de moins de 8% des usagers Internet
- On observe **en Italie** le plus haut taux de pénétration dans le marché d'appareils mobiles pour l'accès à Internet



Résultats et conclusions

Utilisations et comportements

- Dans plus de quatre cas sur cinq, les internautes chargent les **images dans les e-mails**, ils savent généralement reconnaître et se défendre des spam et du phishing et ont appris à éliminer leur propre inscription (unsubscribe) des newsletters qu'ils ne considèrent plus de leur intérêt. En règle générale, l'utilisation et les attitudes vis-à-vis des e-mails, représentent un comportement très uniforme, dans les différents pays
- La perception des volumes du spam est en augmentation dans les cinq pays, plus prononcée en France, Allemagne et au Royaume-Uni
- Parmi les moyens alternatifs aux e-mail, pour la communication sur Internet, **Windows/MSN Messenger** l'emporte amplement, utilisé par presque **60%** des internautes, plus particulièrement en Espagne, en France et en Italie. En effet, en Italie, on distingue le nombre le plus élevé d'internautes, qui expédient des **sms par le Web** (40%), utilisent le Fax via Internet (10%), et avec l'Allemagne, appliquent l'utilisation du **VoIP** (20% environ)



Résultats et conclusions

Utilisations et comportements

- La souscription aux **newsletters** se fait, dans la plus part des cas, avec l'**adresse e-mail principale**, mais lorsque le nombre personnel de boîtes aux lettres utilisées, devient plus important, on constate l'augmentation de boîtes secondaires, dédiées aux inscriptions aux newsletters
- La typologie de newsletter à la quelle on s'inscrit est différente dans chacun des 5 pays, elle est la conséquence d'éléments socioculturels (par exemple, l'important taux de pénétration dans le marché d'Associations en Italie et au Royaume-Uni) et l'utilisation usuelle du Réseau. Les sujets les plus populaires des newsletters aux quelles on s'inscrit, sont les services online de "**Voyage et Tourisme**" (43% de la totalité de l'échantillon), l'**E-Commerce** (38%), l'**Information d'actualité**" (37%). En associant les deux typologies de newsletter « Voyage et Tourisme » avec « E-Commerce », on obtient la catégorie la plus appréciée, avec un taux de 53% au Royaume-Uni et 68% en Italie
- En règle générale, **les français** apprécient tout particulièrement les newsletters : moyennement, ils sont inscrits à environ **10 newsletter** par personne, par rapport à une **moyenne de 7** pour les autres quatre pays. La souscription aux newsletters se fait de façon très naturelle, dans le 75% des cas, avec l'adresse e-mail principale, (contre 58% en Italie, pays où le 30% des usagers utilisent par contre, une adresse de courrier électronique secondaire ou bien ils ont créé une adresse spécifique pour les newsletters)



Nous vous rappelons qu'une recherche détaillée sur les comportements des internautes français vis-à-vis des e-mails et des newsletters est également disponible

E-mail Marketing Consumer Report 2009 – France

Téléchargement gratuit sur le site

www.fr.contactlab.com

Une recherche détaillée sur chaque pays est disponible en anglais :

E-Mail Marketing Consumer Report – Italy

E-Mail Marketing Consumer Report – Spain

E-Mail Marketing Consumer Report – France

E-Mail Marketing Consumer Report – Germany

E-Mail Marketing Consumer Report – United Kingdom

www.en.contactlab.com

Merci de votre intérêt et à bientôt!

E-mail Marketing Consumer Report 2009

Copyright

- *Tous les contenus, les données et les informations publiés dans l'enquête "E-mail Marketing Consumer Report 2009" **ne sont pas protégés par un copyright** : c'est-à-dire qu'ils peuvent être reproduits, distribués, transmis, publiés à nouveau ou utilisés différemment, en tout ou en partie, sans l'accord préalable de ContactLab, à condition que ces utilisations soient réalisées à des fins personnelles, d'études, d'enquête ou, dans tous les cas, à des fins non commerciales et que la source soit citée avec la mention suivante imprimée en caractères bien visibles :
"www.contactlab.com"*
- *Si la recherche est reproduite intégralement, la mention "Enquête publiée par ContactLab" doit être reportée. Si l'enquête est uniquement citée ou publiée de manière partielle, il suffit d'indiquer l'adresse Internet de notre site. Dans le cas où les articles ne seraient pas publiés intégralement, il est nécessaire de spécifier que seules des parties en sont utilisées (par exemple par des points de suspension) et d'indiquer distinctement que l'étude intégrale est disponible sur le site www.contactlab.com. L'altération, aussi infime soit elle, du texte original n'est en aucun cas autorisée.*
- *Si les contenus, les données ou les informations sont utilisés sous forme numérique, la citation de la source doit être effectuée de manière à permettre un lien hypertexte la page d'accueil www.contactlab.com*
- *En tout état de cause, il y a lieu de communiquer dans les plus brefs délais la reproduction des contenus traités par www.contactlab.com en envoyant un e-mail à l'adresse suivante : marketing@contactlab.com, en joignant, si possible, une copie électronique de l'article dans lequel les contenus ont été reproduits.*

*La recherche a été réalisée par Human Highway,
ce dernier est responsable de tous les contenus présents dans la recherche.*



18 rue Pasquier

75008 Paris

Tèl: + 33 (0) 1 78 41 41 25

Fax: + 33 (0) 1 78 41 44 40

Info_fr@contactlab.com

www.fr.contactlab.com

Milan - Rome

Londres - Madrid - Munich - Paris