

## COMMUNIQUE DE PRESSE

Paris, le 27 octobre 2009

### **CONTACTLAB présente les résultats de son étude inédite sur les internautes européens et l'e-mailing: « European E-mail Marketing Consumer Report 2009 »**

**Quel est le pays européen qui détient le nombre record de boîtes mail  
par internaute ? Combien d'internautes lisent leurs e-mails depuis un mobile ?  
Comment les internautes français se différencient-ils de leurs voisins européens?**

A l'instar de son développement paneuropéen, ContactLab a mené en 2009 une étude<sup>1</sup> sur cinq pays (France, Allemagne, Italie, Espagne et Royaume Uni) afin d'identifier les tendances européennes quant aux habitudes et comportements des internautes vis-à-vis des e-mails et des newsletters, comparer les pays entre eux pour mettre en exergue les différences et les similitudes et tirer des enseignements pour perfectionner les campagnes d'e-mail marketing.

#### **Les internautes français utilisent de plus en plus leur téléphone portable pour lire leurs e-mails, mais ils sont encore loin derrière leurs voisins européens.**

L'utilisation des services e-mail en situation de mobilité (via l'iPhone, Smartphone, BlackBerry, etc) paraît plus timide en France que dans les autres pays. On enregistre en France le taux de pénétration de marché le plus bas, soit seulement 8% contre une moyenne générale de 13%, et plus spécifiquement 18% en Italie, 13,5% en Allemagne, 13% au Royaume Uni et 12% en Espagne. Le nombre total d'internautes, dans les 5 pays étudiés, qui se connecte régulièrement à Internet avec un téléphone mobile est environ 20 millions.

#### **En France, 58 millions de boîtes électroniques avec 2 adresses actives par utilisateur... Quel est le fournisseur d'accès Internet qui a le plus la cote ?**

Parmi les internautes qui déclarent utiliser plus d'une boîte mail, Microsoft (principalement avec le service Hotmail), est le fournisseur d'accès Internet le plus populaire (66%), suivi par Orange (33%), Yahoo! (22%) et Gmail (20%). Fait surprenant: contrairement aux lieux communs, les allemands semblent plus patriotiques que les français dans le choix de leur FAI et les italiens le sont encore plus : Libero/lol (30,3%) + Alice/Virgilio/Tin.it (24,1%).

#### **La France en tête, avec une moyenne de 10 newsletters par internaute contre 7 dans les autres pays européens.**

Les thèmes plus répandus des newsletters auxquelles les internautes s'abonnent sont les services e-commerce, surtout les offres de voyage et de tourisme (67%) et les services d'informations (actualité, sport et finance 63%). Suivent les intérêts personnels (dans 37% des cas il s'agit de réseaux sociaux, communautés online, associations, etc.). En France, dans 75% des cas, la souscription aux newsletters se fait avec l'adresse e-mail principale, contre 58% en Italie, pays où 30% des internautes utilisent une adresse e-mail secondaire ou créée spécifiquement pour les newsletters.

<sup>1</sup> Etude commandée par ContactLab en juillet 2009 à Human Highway, Institut de recherche spécialisé dans les enquêtes Internet.

<sup>2</sup> Chiffre Eurostat

<sup>3</sup> Chiffre [www.insee.fr](http://www.insee.fr) pour la France et [www.statistics.gov.uk](http://www.statistics.gov.uk) pour le Royaume-Uni

**Les cinq pays européens comptent plus de 144 millions d'internautes, 4 milliards d'e-mails reçus chaque jour pour plus de 300 millions de boîtes électroniques.**

L'Allemagne est à l'origine de 30% du volume d'e-mails généré dans les cinq pays analysés et représente le marché le plus important, avec plus de 44 millions<sup>2</sup> d'internautes, suivi par la France et le Royaume Uni avec environ 30 millions<sup>3</sup> d'internautes. Les internautes italiens et espagnols reçoivent en moyenne 20 e-mails par jour, les anglais 30 et les français 35 !

**Il y a une évolution claire dans les habitudes des Internautes et les e-marketeurs doivent adapter leur façon de communiquer.**

Les internautes sont de plus en plus sollicités, ils doivent être rassurés par les courriers qu'ils reçoivent. Compte tenu des volumes importants d'e-mails reçus chaque jour, les e-marketeurs se doivent de faire la différence avec des messages pertinents, à forte valeur ajoutée et non seulement à but commercial. En effet, la segmentation, la personnalisation et l'observation du comportement des internautes est indispensable pour le succès d'une campagne d'e-mail marketing.

**Les éditions européenne et française de l'étude « E-mail Marketing Consumer Report 2009 » sont disponibles et téléchargeables gratuitement sur le site Internet de ContactLab: <http://www.fr.contactlab.com/>**

---

#### **A propos de la méthodologie de la recherche**

La recherche a été commissionnée par ContactLab et menée par Human Highway. L'échantillon global est constitué de 4 745 individus, il représente l'ensemble des internautes, sur une période hebdomadaire, d'un âge compris entre 18 et 74 ans, résidant dans un des cinq pays sélectionnés et se connectant au moins une fois par semaine à Internet. La recherche a été réalisée auprès d'individus appartenant aux panels OnLine de Human Highway en Italie, Toluna en Espagne et SSI en France, en Allemagne et au Royaume- Uni.

#### **A propos de Human Highway**

Human Highway est un Institut de Recherche spécialisé dans les analyses sur les thèmes liés aux services, à la communication et au marketing online. L'activité de recherche se développe principalement sur le web, à travers des enquêtes sur un panel représentatif de la population Internet (OpLine) et une série innovante d'outils de recherche, pour l'étude de n'importe quel segment d'internautes et de base de données d'utilisateurs.

#### **A propos de ContactLab**

ContactLab est depuis 2000 le leader de l'e-mail marketing sur le marché italien. Avec une plateforme multi-canal (e-mails, SMS, MMS, faxes et sondages), plus de 300 campagnes et 20 millions d'e-mails envoyés chaque jour, ContactLab offre un concentré d'expérience inégalée. ContactLab gère un portefeuille de plus de 800 clients italiens et internationaux, tous secteurs confondus. ContactLab a son siège à Milan, des bureaux à Paris, Londres, Munich et Madrid.

#### **Bureau de presse ContactLab France**

Amanda Bertrandias - Port. : +33 (0) 6 99 74 20 64 - [relations.presse@contactlab.com](mailto:relations.presse@contactlab.com)

---

<sup>1</sup> Etude commandée par ContactLab en juillet 2009 à Human Highway, Institut de recherche spécialisé dans les enquêtes Internet.

<sup>2</sup> Chiffre Eurostat

<sup>3</sup> Chiffre [www.insee.fr](http://www.insee.fr) pour la France et [www.statistics.gov.uk](http://www.statistics.gov.uk) pour le Royaume-Uni