

## 10 POINTS À RETENIR SUR

### L'ÉTUDE EMA B2C 2019

# 1

#### QUELS SONT LES ÉQUIPEMENTS QUE VOUS UTILISEZ POUR VOUS CONNECTER À INTERNET ?

Mon ordinateur 88%  
Mon smartphone 74%  
Ma tablette 40%

« En moyenne les internautes utilisent 3 équipements »



#### 2 QUELS SUPPORT PRÉFÉREZ-VOUS POUR LES COMMUNICATIONS DES ENSEIGNES ?

L'email

# 32%

« Devant le courrier adressé à mon nom 31% et le SMS 14% »



# 3

#### AVEZ-VOUS ACHETÉ SUR INTERNET LORS DES 6 DERNIERS MOIS ?

Oui  

# 90%

« Non à 10% »



#### 4 QUEL SUPPORT ONLINE VOUS INCITENT LE PLUS À VISITER UN SITE INTERNET OU À VOUS RENDRE EN BOUTIQUE ?

L'email

# 26%

« En 3<sup>ème</sup> position du classement des canaux online »



# 5

#### A QUELLE FRÉQUENCE CONSULTEZ-VOUS VOTRE BOITE DE MESSAGERIE ?

Je la consulte au moins 1 fois par jour

# 88%



#### 6 A QUELS MOMENTS PRÉFÉREZ-VOUS LIRE VOS EMAILS ?

Dès que je sors du lit

Ou le soir au coucher

# 21% 20%

« Pendant les repas/pauses 16% »



# 7

#### QU'EST-CE QUI VOUS FAIT OUVRIR UN EMAIL ?

J'ai confiance en la marque.

Je reçois l'email en boîte de réception (inbox)



#### 8 QUE FAITES-VOUS QUAND UN EMAIL NE VOUS INTÉRESSE PLUS ?

Je cherche le lien de désinscription

# 72%

Je déclare le message comme courrier indésirable

# 33%

« J'utilise le lien de désabonnement proposé par l'outil de messagerie (30%) »

# 9

#### POUR QUELLES RAISONS VOUS VOUS DÉSABONNEZ ?

Car je reçois trop de messages d'un expéditeur

# 65%

Car je reçois des offres qui ne correspondent pas à mes attentes

# 60%

« 30% des répondants déclarent avoir acheté de nouveau auprès d'une marque après s'être désabonné »



#### 10 POUR VOUS QU'EST-CE QU'UN SPAM ?

Un email que je n'ai pas demandé à recevoir

# 74%

Un email provenant d'un expéditeur que je ne connais

# 49%



« 49% des répondants déclarent être satisfait du classement des emails en courrier indésirable »