



PAPERSCOPE

Sens et science du média courrier

Observatoire des créateurs d'entreprises

Découvrez
tout le potentiel
du média courrier



LA POSTE
SOLUTIONS
BUSINESS

Moments de vie

CONTEXTE

2018 a été une année record pour la création d'entreprises en France.

En 2018, 691 300 entreprises ont été créées en France, soit 17% de plus qu'en 2017.

La création d'entreprises reste pourtant une expérience contrastée, entre euphorie et angoisses, tout au long de laquelle le besoin d'accompagnement est fort.

OBJECTIF

IDENTIFIER le profil de créateurs d'entreprises.

COMPRENDRE ET MESURER leurs rêves et craintes, leurs usages, leurs besoins et attentes au quotidien, notamment en matière d'information, de guidage, d'achat/souscription et par conséquent, quels points de contacts leurs ont été utiles ou auraient pu l'être.

MÉTHODOLOGIE

Étude quantitatives

2 cibles étudiées :

- 253 créateurs d'entreprise ayant commencé leur activité au cours des 12 derniers mois.
- 101 futurs créateurs dans les 12 prochains mois, ayant une idée précise de leur projet.

Questionnaire.

Online (18 minutes) administré du 25 Avril au 13 Mai 2019.

Étude qualitative

8 entretiens individuels d'une heure auprès de jeunes créateurs d'entreprises (12 derniers mois), réalisés en Juin 2019.

Étude réalisée par Harris Interactive.

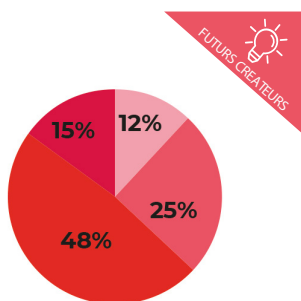
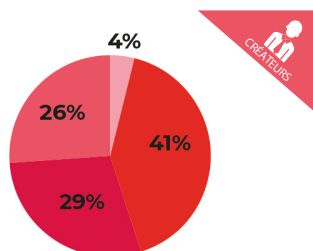
RÉSULTATS

Profil des entreprises.

De nouvelles entreprise très hétérogènes : que ce soit en termes de statut ou de secteur.

Statut de l'entreprise créée / envisagée

- Micro-entreprises ou auto-entreprises
- Entreprises individuelles
- Sociétés
- Autres



- Micro-entreprises ou auto-entreprises
- Entreprises individuelles
- Sociétés
- Ne sait pas

A101. Quel est le statut juridique de votre entreprise / micro-entreprise ? (aux créateurs d'entreprise : 253).

A1002. Sous quel statut juridique pensez-vous créer ou reprendre votre entreprise / micro-entreprise ? (aux futurs créateurs : 101)

La création de l'entreprise : ressenti et démarche effectuées

Bien que jugée par certains comme compliqué et stressant, le processus de création reste vécu positivement à chacune de ces étapes.

Top 3 des émotions ressenties à chaque étape. (Sur 8 : 4 positives et 4 négatives)

Préparation

#1

42%

Enthousiaste

#2

36%

Impatient / Excité

#3

34%

Confiant / Serein

Création

#1

40%

Confiant / Serein

#2

40%

Impatient / Excité

#3

39%

Enthousiaste

Gestion

#1

45%

Confiant / Serein

#2

36%

Enthousiaste

#3

34%

Satisfait / Bien-être

Q100. Lors de votre préparation de création ou de reprise d'entreprise / micro-entreprise, quelles émotions avez-vous ressenties ?

Q200. Lorsque vous avez lancé votre entreprise / micro-entreprise, c'est-à-dire les premiers jours où vous avez commencé votre activité, quelles émotions avez-vous ressenties ?

Q300. Enfin, quelles émotions ressentez-vous au quotidien lorsque vous gérez ou développez votre entreprise / micro-entreprise ?
(aux créateurs d'entreprise : 253)

Observatoire des créateurs d'entreprises

La phase de préparation est celle pendant laquelle les créateurs recherchent le plus d'informations. Les principales informations recherchées pendant cette phase sont de nature administratives. Les informations personnalisées ainsi que les avis et conseils d'experts sont très appréciés.

■ Top 5 des informations recherchées lors de la phase de préparation.(sur 9)

71%

Administratif /
Juridique

68%

Banque /
Finance

52%

Assurance

46%

Acaht de matériel,
équipement

41%

Santé /
Caisse de retraite

Q101. Lors de la phase de préparation, quelles sont les démarches pour lesquelles vous avez recherché des informations ? (aux créateurs d'entreprise : 253).

■ Top 3 de la nature des informations recherchées.(Sur 7)

36%

Une information personnalisée et
adaptée à votre situation

33%

Des avis d'experts, des
conseils

29%

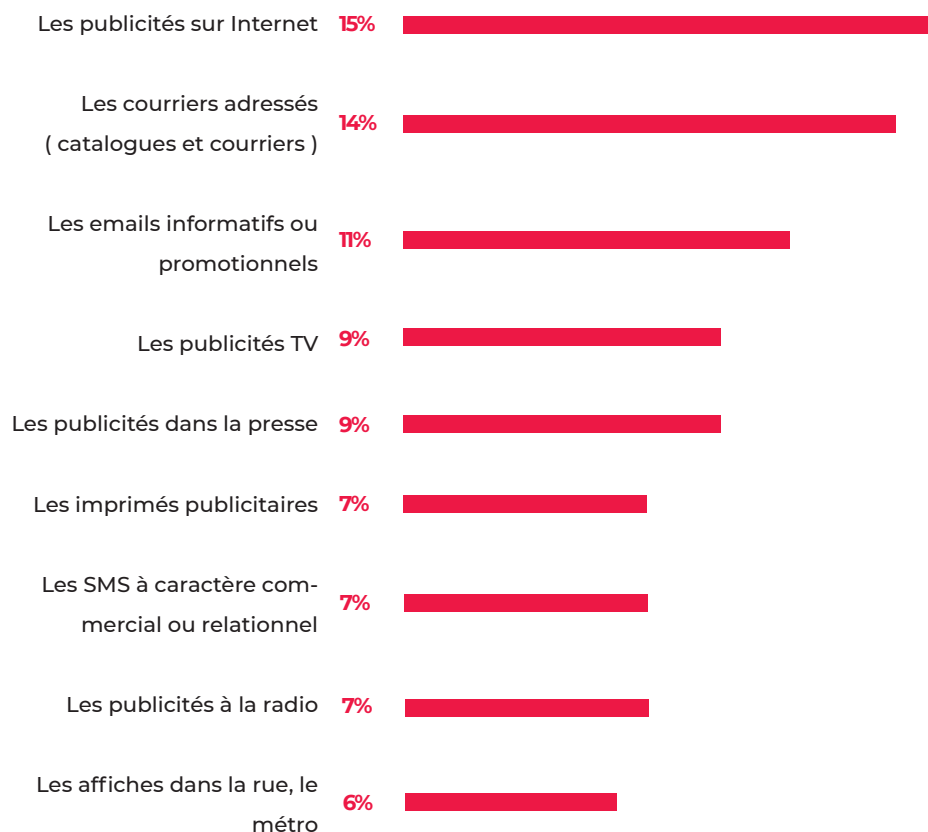
Le prix

Q402. Au sujet des besoins d'informations que vous avez eu lors de votre processus de création ou reprise d'entreprise / micro-entreprise, quelle était la nature des informations recherchées concernant...? (aux créateurs d'entreprise : 253)

La place des points de contact et leur fonction dans leur création d'entreprise

Quel que soit le besoin, les points de contact paid les plus utilisés par les créateurs d'entreprise sont les publicités sur Internet et les courriers adressés.

Ranking des points de contacts paid utilisés pour se renseigner.

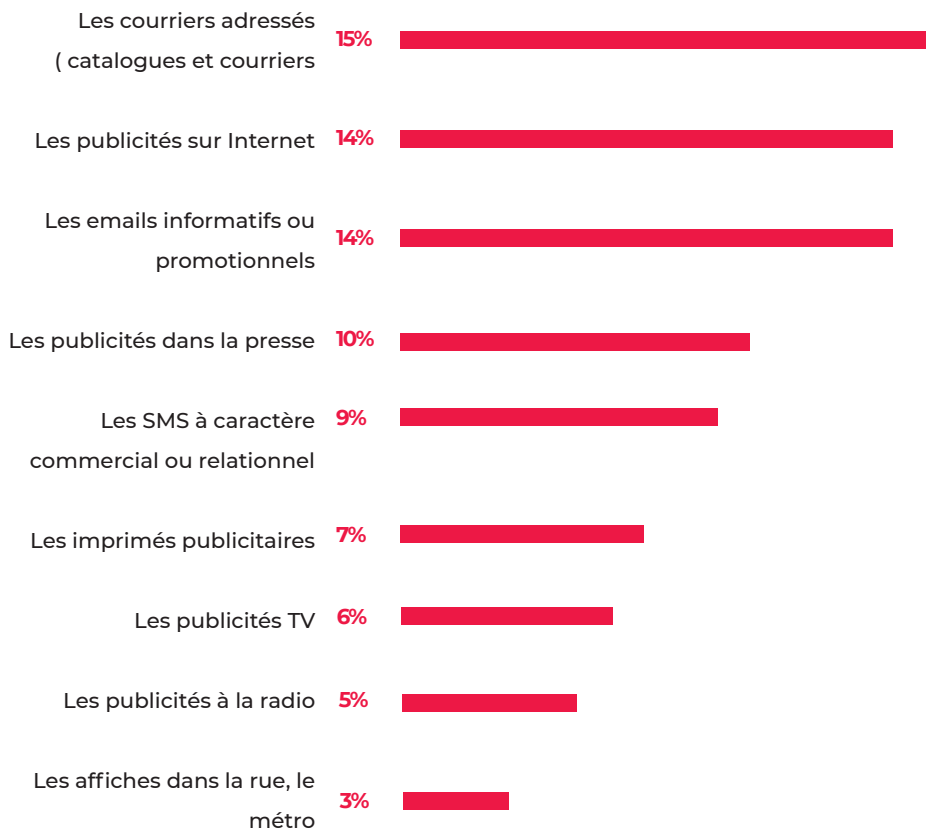


Q403. Et par quel(s) moyen(s) vous êtes-vous renseigné concernant... (aux créateurs : 253)

Observatoire des créateurs d'entreprises

Idéalement, pour ces recherches, des attentes plus marquées pour les courriers adressés.

■ Ranking des points de contact paid idéaux pour se renseigner



Q502. Idéalement, en repensant à l'ensemble des étapes de votre création / reprise d'entreprise, quel(s) moyen(s) auriez-vous souhaité utiliser pour vous renseigner ?
(aux créateurs : 253)

Plusieurs bénéfices associés aux courriers : confiance et renseignement, mais aussi fiabilité et importance.

Top 3 des points de contact qui ont le mieux rempli les fonctions suivantes (sur 11)

	#1	#2	#3
Ont donné des informations fiables	Les emails informatifs ou promotionnels	Les courriers adressés	Les publicités sur internet
Ont permis de se renseigner	Les imprimés publicitaire	Les courriers adressés	Les publicités sur les réseaux sociaux
Inspirent confiance	Les catalogues adressés	Les courriers adressés	Les publicités dans un magazine et les affiches
Sont les plus importants	Les emails informatifs ou promotionnels	Les courriers adressés	Les catalogues adressés

Q405. Selon vous, pendant vos recherches d'informations, quel(s) sont le(s) support(s) publicitaire(s) qui ont le mieux rempli les fonctions suivantes ? (aux créateurs d'entreprise : 253).

Les attentes vis-à-vis du courrier adressé

Pour se renseigner, les créateurs attendent avant tout des courriers qu'ils leur fournissent des informations fiables et instructives, mais aussi qu'ils soient exhaustifs et personnalisés.

Top 4 des critères importants des courriers publicitaires. (sur 9 critères – Note moyenne sur 10)

#1

Qu'il donne des informations fiables (7,4)

#2

Qu'il m'apprenne des choses (7,3)

#3

Qu'il me renseigne bien sur le produit qu'il présente (7,2)

#4

Qu'il soit adapté à ma situation personnelle (7,2)

Q504. Quelle importance donnez-vous à chacun des critères suivants concernant ces courriers publicitaires ? (aux créateurs d'entreprise : 253)

Résultats de l'étude quantitative également disponibles auprès des futurs créateurs d'entreprise.

COMMENT NOUS CONTACTER ?

PAR TÉLÉPHONE



Nos 650 spécialistes entreprises
sont à votre écoute du
lundi au vendredi de 9h à 18h

(0,30€ TTC/min, à partir d'un téléphone fixe)

PAR CHAT

www.laposte.fr/entreprise

**Posez toutes vos questions
et dialoguez en direct**
avec nos conseillers
La Poste Solutions Business
via le chat

PAR COURRIEL

service.clients@laposte.fr

Pour des informations sur nos
produits, nos services ou nous
faire part de vos remarques
ou suggestions

PAR COURRIER

**Service Clients
Courrier Entreprises
99999 LAPOSTE**

Des **formulaires et
enveloppes T gratuites** sont
à votre disposition dans les
établissements de La Poste



**eco
logic** Neutralité
Carbone

LA POSTE - S.A. au capital de 3 800 000 000 € - 356 000 000 RCS PARIS -
Siège social : 9 RUE DU COLONEL PIERRE AVIA - 75015 PARIS - Janvier 2019
Conception : BestDoc

Imprimé par BestDoc sur du papier issu de forêts gérées durablement.



Crédits photos : Andresr, Gilaxia, Djiledesign, Yulkapopkova, Master1305, Skynesher, Geber86,
Aleksandar Nacic/iStock, JackF/Adobe Stock.



LA POSTE
SOLUTIONS
BUSINESS