



UPU UNION
POSTALE
UNIVERSELLE

Bureau international

Weltpoststrasse 4
Case postale 312
3000 BERNE 15
SUISSE

T +41 31 350 31 11
F +41 31 350 31 10
www.upu.int

Contact: Raquel Ferrari
T +41 31 350 35 34
raquel.ferrari@upu.int

- Aux opérateurs désignés des Pays-membres de l'Union

Pour information:

- Aux Coordonnateurs régionaux de projet de l'UPU
- Aux Unions restreintes

Berne, le 14 juillet 2017

Référence: 4465(DMR.MKD)1092

Objet: enquête du Forum pour le développement du marketing direct sur les produits et services de marketing direct et numérique

Madame, Monsieur,

Le Forum pour le développement du marketing direct (FDMD) mène son enquête 2017 sur les produits et services de marketing direct et numérique fournis par les opérateurs désignés.

Tous les opérateurs désignés sont invités à remplir le questionnaire de 2017, même s'ils ont déjà rempli des questionnaires similaires par le passé. En outre, les opérateurs désignés qui ne proposent aucun produit ou service de ce type sont également invités à répondre au questionnaire. Cela nous aidera à planifier des activités de développement dans leur région.

À titre d'information, les résultats des enquêtes des années précédentes sont publiés sur les pages du site Web de l'UPU (www.upu.int) consacrées au FDMD (rubrique «Enquête sur les produits et services»). Ces résultats sont publiés en tant que résultats agrégés (au niveau régional), mais également sous forme de fiches par pays lorsque les opérateurs désignés ont autorisé la publication de leurs données.

Étant donné que ces informations constituent un outil de travail précieux, elles peuvent être partagées avec d'autres programmes du Bureau international et groupes de l'UPU ayant des intérêts communs.

/ Un questionnaire simple a été mis au point (v. annexe 2). Il est également possible d'y répondre en ligne en tapant l'adresse suivante dans votre navigateur Internet:

- Questionnaire en anglais: <https://fr.surveymonkey.com/r/SRBPQDK>
- Questionnaire en français: <https://fr.surveymonkey.com/r/SR6QZP2>

Chaque question de l'enquête appelle une réponse par «oui» ou par «non». Les répondants sont vivement encouragés à apporter des informations plus détaillées sur les produits et services proposés par l'opérateur désignés afin de préciser notamment:

- si les produits et services sont fournis «en interne» ou en partenariat avec un fournisseur externe;
- les conditions selon lesquelles un produit ou service est fourni;
- si l'opérateur désigné prévoit de lancer un produit ou service dans un avenir proche.

Étant donné que certains concepts abordés dans le questionnaire sont exprimés en des termes spécifiques au secteur du marketing direct, vous trouverez ci-joint un glossaire pour vous aider à répondre à ce questionnaire (v. annexe 1). Nous vous encourageons vivement à lire ce glossaire avant d'examiner les questions. Les concepts y ont été définis le plus simplement et le plus spécifiquement possible aux fins du questionnaire, en tenant compte de la diversité des régions, des langues et des niveaux de développement des Pays-membres de l'UPU. Actuellement, l'enquête porte uniquement sur le régime intérieur.

Le questionnaire a été révisé pour intégrer des questions relatives aux produits et services de marketing direct et numérique. Nous vous serions reconnaissants de bien vouloir nous donner votre avis sur ce nouveau questionnaire et l'outil en ligne dans la partie «Commentaires d'ordre général» prévue à la fin du questionnaire.

Nous vous saurions gré de répondre à ce questionnaire dans les meilleurs délais et de nous renvoyer vos réponses **au plus tard le 15 septembre 2017**, aux coordonnées ci-dessous:

Abby Bossart
Assistante «Marketing direct»
Union postale universelle
Case postale 312
3000 BERNE 15
SUISSE

Télécopie: (+41 31) 351 02 66
Adresse électronique: abby.bossart@upu.int

Pour toute demande de renseignement complémentaire, n'hésitez pas à prendre contact avec Raquel Ferrari, Chef du programme «Facilitation du commerce et marketing direct» (v. coordonnées au début de la lettre), ou Abby Bossart.

Je vous remercie d'avance de votre coopération.

Dans l'attente de votre réponse, je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'assurance de ma haute considération.

Le Directeur du développement des marchés
et de la régulation,

(Signé)

Siva Somasundram