



De plus en plus d'organisations, comme les banques, les services publics ou les opérateurs télécom taxent les consommateurs lorsque ceux-ci demandent à recevoir des relevés papier. Et pourtant le passage exclusif au digital n'est pas aussi bien accueilli qu'on le croit.

84% des consommateurs se déclarent mécontents lorsque les entreprises s'autorisent d'elles-mêmes à choisir le moyen qu'elles utiliseront pour communiquer avec eux.

Sondage Keep Me Posted, Royaume-Uni, 2013

Two Sides comprend la valeur et l'opportunité que représente la révolution numérique, tout en estimant que les citoyens doivent continuer à avoir le droit de recevoir leurs factures et autres relevés sur papier, sans pénalités, frais supplémentaires ou difficultés.

87% des consommateurs conviennent que la raison principale qui pousse les entreprises à communiquer de manière électronique, c'est d'économiser de l'argent – et non pas la raison fréquemment avancée : l'environnement.

Two Sides, Enquête de l'agence Toluna, 2013

Des enquêtes indépendantes montrent que les personnes les plus vulnérables sont aussi celles qui ont le plus recours au courrier postal traditionnel. Le passage exclusivement en ligne de l'ensemble de notre société risquerait de laisser de côté les personnes âgées, celles souffrant de handicap, les habitants en milieu rural et les personnes à faible revenu.

« L'accès aux services bancaires de base et aux moyens de paiement traditionnels – tels que les paiements en espèces ou les transactions sur papier – doit devenir un droit universel. »

Evelyn Gebhardt, députée européenne, Fondation européenne pour l'inclusion financière, mai 2013

- 19% des ménages au sein de l'UE n'ont pas accès à internet
- Seulement 18% des zones rurales de l'UE disposent d'une connexion haut débit d'au moins 30 mbps
- 43% de ces personnes connectées à internet estiment que la vitesse est insuffisante

Eurostat, 2014
Commission européenne, mai 2013
Eurobaromètre, janvier 2014



« 60% des citoyens ne choisiraient pas une entreprise ne proposant pas une facture papier. »

Sondage Keep Me Posted, Union Européenne, 2014

Il est crucial que les pouvoirs publics reconnaissent que l'information sur papier est préférée par de nombreux consommateurs et qu'elle reçoit souvent plus d'attention. Les consommateurs souhaitent conserver le choix entre communication sur papier et par voie électronique.

84% des gens estiment qu'ils comprennent, retiennent et utilisent mieux les informations quand ils les lisent sur papier.

Two Sides, Enquête de l'agence Toluna, 2015

En réalité, nous vivons dans un monde de plus en plus numérique où les communications électroniques et sur papier coexistent et sont souvent complémentaires. Les stratégies de communication ne doivent pas seulement être tournées vers la rentabilité, mais reconnaître l'importance du choix des citoyens. Il existe de nombreux avantages tangibles offerts par la communication sur papier ; le fait qu'elle soit privilégiée par de nombreux consommateurs doit ainsi être pris en compte dans toute démarche de planning digital.