



AGENCE DE MARKETING DIRECT DÉDIÉE AU SECTEUR DU RETAIL DEPUIS 2007

**SPÉCIALISTE DU MARKETING DIRECT, GOCAD SERVICES
CONÇOIT, FABRIQUE, DÉPLOIE ET DIFFUSE DES OPÉRATIONS
MARKETING AU NIVEAU NATIONAL OU LOCAL.**

EN SAVOIR PLUS SUR GOCAD SERVICES OU VISITER NOS USINES DE PRODUCTION ?

CONTACT PRESSE

Stéphane Pierre
Fondateur et Directeur Général
spierre@gocadservices.fr
06 88 01 94 23

Gocad Services est une filiale du Groupe Diffusion Plus

DOSSIER DE PRESSE

SOMMAIRE

Edito

01 UNE AGENCE DE MARKETING DIRECT SPÉCIALISTE DU RETAIL DEPUIS 2007

- 1.1 La création de Gocad Services
- 1.2 La promesse de Gocad Services
- 1.3 Une équipe expérimentée et spécialiste du marketing direct multicanal
- 1.4 Les secteurs clés
- 1.5 Les plateformes GOCAD et les services proposés par l'agence

02 LA TENDANCE DU MARCHÉ DU MARKETING DIRECT

- 2.1 L'évolution du marketing direct
- 2.2 L'ajout du canal papier dans une vraie stratégie de marketing multicanale
- 2.3 Les investissements en R&D et machines

03 LE GOCAD LAB : UN MIX DE CRÉATIFS, UX DESIGNER ET PRODUITS ET D'EXPERTS FABRICATION

04 LES PLATEFORMES GOCAD

- 4.1 GOCAD Plateforme
- 4.2 GOCAD Automation
- 4.3 GOCAD Studio Mailing

05 GOCAD IMPACT : UN PROJET D'ENTREPRISE ET UNE STRATÉGIE RSE ENGAGÉE

- 5.1 Les 4 piliers de Gocad Impact en interne
- 5.2 Nos propositions pour répondre aux enjeux RSE de nos clients
- 5.3 La mesure de l'empreinte carbone avec Greenly
- 5.4 Une team RSE interne et Groupe

06 LE PROJET DU GROUPE DIFFUSION PLUS : AMBITION 2024

L'Edito par Stéphane Pierre, fondateur et Directeur Général de Gocad Services



Les clients nous sollicitent pour les aider à se différencier dans la masse d'informations et d'offres promotionnelles que leurs clients reçoivent. Depuis 2007, mes équipes regorgent d'imagination pour créer des dispositifs marketing innovants, impactants mais surtout différenciants. Pour les surprendre, nos clients annonceurs doivent être là où leurs concurrents ne sont pas ! Dans la boîte aux lettres de leur client ! Le média courrier est considéré comme non intrusif. Vecteur d'émotion, le mailing porte l'information jusqu'à la boîte aux lettres, dans l'intimité du foyer. Le foyer c'est le lieu de débat et de prise de décision, the place to be !

Par ailleurs, depuis quelques années, je constate une évolution de leur demande. Certes le mailing postal tend à décroître, en revanche une nouvelle tendance est en pleine émergence : la box marketing, la renaissance du canal courrier. Nos clients souhaitent remercier leurs clients les plus fidèles en matérialisant cette reconnaissance par des envois de box marketing. Cette tendance suit la tendance marché, la montée du e-commerce et la réception de colis en forte envolée depuis la période de confinement. L'émotion est au cœur de cette nouvelle stratégie de relation clients. Surprise, joie, bonheur... toutes ces émotions sont condensées et explosent lors de l'ouverture d'un colis que l'on vient de recevoir.

Pour les surprendre, nos clients annonceurs doivent être là où leurs concurrents ne sont pas ! Dans la boîte aux lettres de leur client !

Gocad Services a la particularité d'être une plateforme multicanale d'envoi de communications clients : papier, SMS, email, voicemail. Nous proposons sur une seule et même plateforme la gestion de tous les canaux de communication. En complément, et pour partir à la conquête de nouveaux clients, nous sommes également fournisseur de data de prospection. Notre plateforme est depuis plusieurs années mature mais je reste constamment en veille et à la recherche de nouvelles fonctionnalités à proposer à nos clients et selon leurs remontées terrain.

En 2023, je suis fier d'annoncer la sortie du 1^{er} éditeur en ligne de conception de mailing postal, pour concevoir un mailing postal en ligne aussi simplement qu'un email. Les contraintes postales, les contraintes liées à l'impression et au routage, tous les éléments de personnalisation possibles complexifiaient la possibilité de laisser la main au client. C'est désormais possible avec le GOCAD Studio Mailing ! Par ailleurs, pour se conformer au plan Ambition 2024 de notre groupe, le Groupe Diffusion Plus, j'ai lancé un audit de toutes nos plateformes en fonctionnement afin d'identifier les fonctionnalités les plus utilisées, les moins utilisées, les pages ergonomiques et celles qui le sont moins dans un souci de sobriété numérique et de contenu. Cette année, nous reliftons notre plateforme et nous allons lui faire perdre quelques « kilos numériques ».

Rendez-vous en 2024 pour le bilan de notre projet Ambition 2024 !

1. Une agence de marketing direct spécialiste du retail depuis 2007

1.1 La création de Gocad Services

Comment Gocad Services a démocratisé et simplifié la gestion d'une campagne papier ?

Démarrons par une étude linguistique : Gocad Services soit Gestion Opération Commerciale A Distance pour Gocad et Services pour mettre en lumière notre volonté d'accompagner nos clients.

Gocad Services est né grâce à Anne-Marie Petiteville du groupe General Motors, cliente de Xavier Suzé. C'est à partir de son besoin que tout a commencé. Voici la petite histoire !

Nous sommes en 2005. Anne-Marie Petiteville souhaitait trouver une solution et accompagner les concessions de ses 3 marques (Opel, Saab et Chevrolet) dans leur communication client. Pour lancer une opération de courrier postal, le groupe envoyait à ses 500 concessions des CDROM sur lesquels des modèles de courrier Word à personnaliser étaient enregistrés. Chaque concessionnaire pouvait choisir le modèle de courrier souhaité, le modifier et y apposer son logo puis l'imprimer en interne ou travailler avec un routeur local...

Une logistique très chronophage et sujette à des erreurs de texte ou d'ajout de mauvais logo car les modèles Word étaient facilement modifiables. Le besoin fut énoncé : « comment mettre à disposition d'un réseau une solution qui permette de sécuriser un contenu documentaire, le mettre à disposition et qu'il soit productible dans nos usines » et la réponse Gocad Services était née.

Un travail d'équipe entre DataOne et Gocad Services

Après 6 mois de collaboration, les premiers modèles furent mis en ligne sur GOCAD. Les concessions ont pu se connecter et avoir accès aux courriers papier à personnaliser, les faire imprimer pour envoi au client final. Très vite adopté par tous, GOCAD a rencontré un vif succès !

En 2022, Opel est toujours notre client ! En 12 ans, quasiment l'ensemble des plus grandes marques françaises voire européennes du secteur automobile utilise GOCAD : le Groupe Renault, le Groupe VGF (Skoda, Volkswagen, Audi, Porsche), le Groupe Stellantis (Peugeot, Citroën, DS), le Groupe FCA (Fiat, l'ancien Alfa Romeo, Jeep).

Un élargissement rapide à d'autres marchés

Face à ce succès, nous avons rapidement visé le secteur de la grande distribution ayant les mêmes besoins. Le 1^{er} client fut Auchan, suivi par Carrefour, le Groupe Casino...

La plateforme GOCAD apporte donc une solution pour toutes les enseignes à réseau pour qu'il puisse communiquer en toute autonomie sous le contrôle du siège. La plateforme GOCAD facilite et démocratise l'accès au mailing postal en supprimant les échanges techniques de notre métier. Le client peut facilement ajouter son fichier, voir son « bon à tirer » en ligne ainsi que son devis présentant le coût de production du mailing + le coût d'affranchissement.

1.2 La promesse de Gocad Services : « Le why »

Gocad Services c'est une **agence de marketing direct** spécialiste des opérations multicanales depuis 17 ans pour le retail.

À partir de la **data client** ou de la **data louée**, Gocad Services permet aux **entreprises organisées en réseau, points de vente ou franchisés** de réaliser des **campagnes de fidélisation** et de **conquête client géolocalisées autour de leur zone de chalandise** et des **campagnes d'animation sur leurs points de vente** pour **générer du trafic dans leurs magasins (drive-to-store)**.

Les campagnes de fidélisation et de conquête se font soit **par emails, SMS, courriers adressés ou box marketing adressés** et leur permettent **de mettre en avant des offres personnalisées à leurs clients**. Toutes les données clients récoltées via les cartes de fidélité, leurs historiques d'achat et leurs visites en ligne sont de précieux indicateurs pour proposer des campagnes personnalisées à chaque client, comme par exemple, envoyer des promotions spéciales pour leur anniversaire ou des recommandations en fonction de leurs précédents achats ou intérêts.

En faisant appel à Gocad Services, l'enseigne a 3 possibilités :

- **Faire appel au Gocad Lab : le siège souhaite lancer une opération de marketing événementiel au niveau national** pour augmenter le trafic dans ses magasins et délègue la gestion de toute l'opération à notre agence. L'opération est nationale mais grâce à la data, nous gérons la personnalisation de chaque magasin au niveau local
- **Equiper ses points de vente avec GOCAD Plateforme : le siège souhaite renforcer la communication et donner de l'autonomie au niveau local** sur l'envoi de campagne marketing individualisée et locale et recherche un **outil de marketing direct pour équiper ses points de vente**.
- **Connecter son CRM à GOCAD Automation : le département marketing crée sa bibliothèque de modèles de courrier sur GOCAD Studio Mailing pour scénariser et lancer l'envoi de ses communications papier en automatique** depuis son CRM.

1.3 Une équipe expérimentée et spécialiste du marketing direct multicanal

Une expertise multicanale

Stéphane Pierre, fondateur et Directeur Général est entouré d'une équipe d'experts passionnés du print et du digital. L'Agence est organisée autour des différents métiers du marketing direct multicanal avec une connaissance pointue sur les expertises suivantes :



Print : le Print désigne l'ensemble des supports imprimés utilisés en publicité / marketing comme les catalogues, flyers, affiches, etc.

Voicemail : Le Voicemail est un service d'enregistrement et d'envoi de messages vocaux. Le client reçoit sur son téléphone fixe ou mobile : un message vocal sur son mobile (sans sonnerie) ou un appel direct avec sonnerie (sur poste fixe ou mobile).

Le Gocad Lab : de l'idée à la réalisation !

Le Lab est un espace de collaboration et d'idéation autour d'une idée client. Aucune limite n'est fixée en amont pour partir à la recherche de dispositif marketing innovant et qui auront un impact fort lors de leur découverte par le client final. Sourcing, veille produits, maquette, test de conception, nos équipes Commerce, Marketing, UX Design et Fabrication sont à l'œuvre pour concevoir des dispositifs marketing unique autour de la fidélisation client.

Découvrir le Gocad Lab et sa méthodologie dans la rubrique 3. Le Gocad Lab : un mix de créatifs, UX Designer et Produits et de fabricants

Une connexion directe aux sites de production et de logistique interne

Gocad Services fait partie du Groupe Diffusion Plus, un industriel normand avec 3 sites de production de courriers adressés et personnalisés gérant l'impression, la personnalisation et l'envoi des mailings postaux. Les campagnes de courriers adressés sont gérées chez nous et bénéficient de plus de 35 ans d'expertise et qualité ! Les campagnes digitales sont diffusées depuis notre propre plateforme de diffusion. Nous nous occupons de toute la logistique autour de leurs opérations marketing. Celle-ci est assurée par l'une des usines de production de notre Groupe et pilotée par Gocad Services avec un suivi e-logistique.

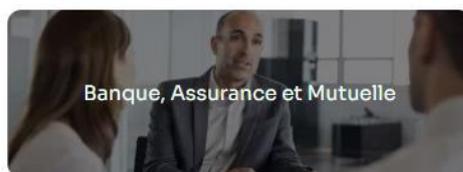
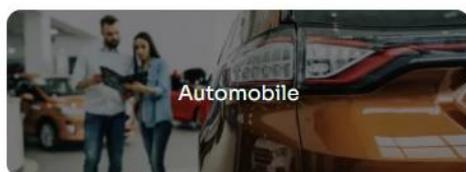
1.4 Les secteurs et présence sur le marché de Gocad Services

Les secteurs clés de Gocad Services

Gocad Services a démarré et lancé sa première plateforme pour donner suite à une demande client dans le secteur Automobile. GOCAD Plateforme a rempli ses promesses car ce client est fidèle depuis 2007.

Le deuxième secteur d'activité représentatif en termes de clients est le secteur de la GSA (Grande Surface Alimentaire).

Voici les secteurs d'activités sur lesquels Gocad Services opère pour le compte de clients grands comptes depuis plus de 17 ans :



Les secteurs à développer

La stratégie de Gocad Services est de se déployer sur d'autres secteurs : Voyage et Tourisme, Loisirs, Hôtel et Restauration.

Gocad Services en chiffres

•27 salariés

•CA : 12 millions d'euros en 2022



1.5 Les plateformes GOCAD et les services proposés par l'agence

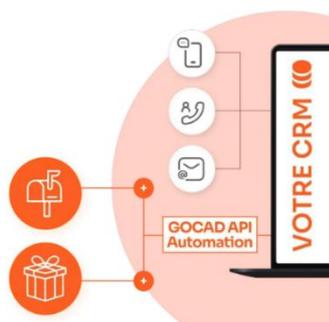
GOCAD Plateforme : la plateforme de marketing direct multicanal



GOCAD Plateforme est une plateforme SaaS de marketing et communication pour créer, personnaliser et lancer la diffusion de ses campagnes de fidélisation, conquête et d'animation en point de vente :

- > Marketing : Mailing postal, emailing, SMS, Voicemail
- > Communication : PLV, print, goodies, kit d'animations commerciales

GOCAD Automation : une connexion directe du CRM vers nos sites de production de mailing postal



GOCAD Automation permet aux clients dotés d'un CRM d'intégrer le canal papier pour construire et scénariser leurs parcours de relance clients, prospects ou relations clients. L'objectif est de proposer une vraie stratégie multicanale incluant le canal papier pour s'adapter au comportement et à l'usage de chacune de ses audiences.

GOCAD Studio Mailing : 1er éditeur en ligne pour créer son mailing postal



Aussi facile à concevoir qu'une campagne d'email, GOCAD Studio Mailing lève les freins à la création d'un mailing postal. Le glisser/déposer, la personnalisation en ligne permettent aux équipes marketing de réaliser un modèle en ligne à partir d'une feuille blanche.

Les services proposés autour de 4 expertises

Gocad Services proposent 4 typologies d'expertise :



**Expertise
Conception**



**Expertise
Data**



**Expertise
Production**



**Expertise
Multicanale**

L'expertise Conception

- **Gocad Lab** : Création des messages, box marketing, landing pages, site web, UX Design, PAO, sourcing des produits et goodies... Notre studio de création interne se charge de tout. Depuis la conception graphique de support ou de campagnes marketing et communication, la prise de brief, les retouches d'images, la préparation de fichiers d'impression à la diffusion, Gocad Lab a une parfaite connaissance de toutes les contraintes techniques digitales, d'impression et de routage pour ne pas être bloqué dans le processus créatif !.
- **Création graphique** : A partir de l'identité visuelle et de la charte graphique du client, les graphistes imaginent un concept qui va impacter la communication et la rendre efficace, lisible et mémorable. Les graphistes connaissent l'ensemble des contraintes techniques associées aux différents supports marketing et de communication : mailing postal, email, box, landing page et web app, support print et PLV.
- **GOCAD Studio Mailing** : Le 1er éditeur de mailing postal qui permet de concevoir son courrier adressé aussi facilement qu'un email et sans aucune compétence technique. Simple à utiliser, un modèle de courrier adressé peut être personnalisé ou démarrer from scratch d'une feuille blanche pour les plus inspirés ! Cet outil de création est puissant et convivial grâce à la fonctionnalité glisser/déposer pour vos textes, images, pictogrammes... Toutes les contraintes postales et la charte graphique du client sont déjà intégrées. L'utilisateur peut prévisualiser instantanément des courriers adressés personnalisés avec ses données clients avant de lancer la production.
- **Gamification marketing** : Gocad Services gère toute la mécanique du jeu : de la stratégie, l'UX/UI, l'animation jusqu'au reporting de cette action disruptive. Jeux à gratter, roue de la fortune pour gagner des offres, calendrier virtuel pour obtenir des gains, des bons de réduction, la mécanique marketing est à déployer en ligne, sur mobile ou sur des bornes interactives disponibles en boutique.
- **Réalité augmentée** : Ajoutés en surimpression du courrier adressé ou support physique, des contenus interactifs à découvrir et à scanner avec un smartphone ou une tablette : visualiser ou déplacer un objet 3D avant un achat, visiter un espace ou un lieu à 360°, jouer à des jeux avec des lots à gagner ou créer une wishlist à partager, s'inscrire à un événement ...
- **Courrier connecté** : Il s'agit du papier "boosté" au digital. Gocad Services propose plusieurs associations qui vont booster la puissance d'une campagne en ajoutant différents call to action dans le courrier : flasher un QR code pour prendre un RDV, être redirigé vers un site web, géolocaliser un point de vente, envoyer un code à un numéro dédié, accéder à une url personnalisée...
- **Scénarisation campagnes multicanales** : A partir de l'étude et de la segmentation de la data client, Gocad Services propose les meilleurs canaux de relance, à la fréquence et aux événements déclencheurs selon la cible et ses appétences en termes de communication. En fonction des objectifs commerciaux et de la valeur client définis par les services marketing de nos clients, Gocad Services propose des campagnes de relance avec des rebonds par email, par SMS ou par courrier adressé. Gocad Services peut par la suite analyser les statistiques des retours des campagnes, de la visibilité et l'ergonomie des communications en vue d'améliorer l'efficacité des scénarios de relance.
- **Programmation hyper personnalisation** : Les nouvelles technologies d'impression numérique permettent la personnalisation du contenu et contenant de chaque message pour le rendre unique avec un départ feuille blanche. En fonction de la data client et des historiques d'achat, de comportement ou de navigation sur le site web de notre client, l'impression numérique permet de personnaliser le message pour s'adapter à l'avancée du client ou prospect dans le tunnel de conversion.

L'expertise Data

- **Audit TIA gratuit des fichiers clients** : Avant chaque envoi de campagne, Gocad Services offre un audit gratuit de sa base de données clients pour optimiser son fichier, éviter les PND et les coûts économiques et écologiques associés. Le client décide ensuite s'il souhaite utiliser ou non le fichier client corrigé.
- **Traitement sur les fichiers clients** : Les experts Gocad Services en Data Quality proposent toutes les solutions qui permettent d'améliorer la qualité des adresses postales et assurer sa contactabilité client.

Objectif : NORMALISER les adresses

- Traitement RNVP pour veiller à la qualité du libellé de l'adresse pour la corriger.
- Dédoublonnage et déduplication des bases

Objectif : IDENTIFIER les déménagés et récupérer les nouvelles adresses

- Traitement Estocade pour identifier les déménagés dans la base pour les écarter.
- Traitement Charade pour identifier les clients ayant déménagés et ajouter leur nouvelle adresse. (57% des clients).

- **Enrichissement Data** : Gocad Services aide à enrichir ses bases avec les :
 - Données géographiques : code IRIS (Îlots Regroupés pour l'Information Statistique : établit une séparation de la France en différentes zones), coordonnées X/Y (longitude et latitude). Ces données permettent d'analyser le comportement des consommateurs notamment dans le cadre d'études de zones de chalandise (géomarketing),
 - Données de contact : adresse email, téléphone fixe et/ou portable. Il est possible également de louer ou acheter des BDD auprès des partenaires de Gocad Services.
 - Il s'agit de données opt-in provenant des partenaires disposant de la traçabilité du consentement RGPD.
- **Location ou achat de data** : Gocad Services propose à l'achat ou à la location des fichiers de prospection ou d'enrichissement pour booster ses campagnes de prospection et d'acquisition client. Gocad Services met à disposition une base de données B2B et B2C complète et qualifiée pour prospecter, réactiver ou fidéliser une clientèle. Toutes ces données sont traitées RNVP, dédoublonnées, dédupliquées, mises à jour tous les jours des Opt-out et Bloctel.
- **Gestion des PND (pli non distribués)** : Gocad Services s'occupe de la gestion industrielle des PND (plis non distribués) : réception, numérisation, remontée des informations avec/sans précision du motif du PND sous forme de fichiers à intégrer dans le CRM du client. Cette prestation est gérée par Regroup'Eure, autre filiale du Groupe Diffusion Plus. Premier centre de tri postal privé français, Regroup'Eure permet la massification physique du plus petit au plus grand lot. Cette prestation donne accès à un tarif d'affranchissement avantageux et gère le traitement des plis retour renvoyés par La Poste. Les PND sont flashés tous les jours. Un fichier sécurisé avec la remontée des PND est mis à la disposition du client, Regroup'Eure gère leur élimination physique et leur recyclage, en toute confidentialité et sécurité.

L'expertise Production

- **Impression numérique et personnalisée** : Grâce à l'impression sur imprimantes numériques HP, le client peut maintenant :
 - Sans surcoût d'impression, personnaliser les textes, éléments graphiques et couleurs sur ses mailings et ses enveloppants.
 - Baisser ses consommations carbone. L'impression numérique se fait à partir d'une bobine blanche et non à partir de bobine pré-imprimer qu'il faut acheminer.
 - Baisser ses taxes Citéo car l'impression se fait à l'exemplaire près.
 - Demander une adaptation jusqu'au dernier moment à tout changement de création ou dû à une urgence car il n'y a plus de délai lié à l'imprimeur.
- **Massification postale** : Gocad Services propose ce service pour faire bénéficier des tarifs les plus avantageux à ses clients dès le 1er pli quelle que soit la volumétrie : cette solution permet, via le tri avant dépôt poste, de transformer des flux « tarifs non industriels » en équivalent « industriels ». La massification postale est gérée par Regroup'Eure, site de regroupement postal multi-clients et de massification postale, filiale également du Groupe Diffusion Plus.
- **Fabrication déléguée** : Un/e expert/e Gocad Services gère toute la fabrication des supports imprimés. Véritable chef d'orchestre, l'expert/e s'occupe de gérer tout ou partie des achats de communication. Il/elle a une parfaite connaissance des produits fabriqués et de leurs contraintes de fabrication pour optimiser un projet de communication en termes de technique, de créativité et de budget. Toute la logistique de la campagne est gérée par ce service et dans les entrepôts du Groupe Diffusion Plus en France.
- **Logistique box personnalisée** : toute la chaîne logistique est gérée dans les entrepôts de notre groupe. Une fois que les éléments de personnalisation des objets et/ou documents ainsi que l'ajout de documents de communication dans la box sont réalisés, les équipes packagent et expédient les box sur site ou directement au client final :
 - Envoi en masse sur site ou multisites pour des événements et opérations spéciales pour générer du drive-to-store.
 - Envoi au consommateur à partir de fichiers clients (demandes en continu au fil des commandes et des événements clients).
- **Logistique PLV** : les points de vente commandent selon leur besoin les PLV sur GOCAD Plateforme à partir de modèle personnalisable. Toute la chaîne logistique est gérée en interne et dans les entrepôts du Groupe Diffusion Plus.
- **Goodies et cadeaux d'affaire** : les experts Goodies accompagnent dès la prise de brief jusqu'à la livraison : Recherche et proposition de goodies, Gestion de la commande jusqu'à la livraison. Gocad Services a également développé le site mafabriqueagoodies.fr (+ 15 000 références, + 500 produits éco-responsables).
- **Développement digital** : GDP.Digital, l'agence de transformation digitale des parcours client et processus métier, filiale également du Groupe Diffusion Plus, est l'architecte de la digitalisation des communications et interactions clients. Les équipes audient, conseillent, développent ou pilotent la mise en œuvre des solutions digitales choisies et définies sur-mesure à l'aide des technologies les plus adaptées et performantes.

L'expertise Diffusion multicanale

- **GOCAD Plateforme** : 1^{ère} place de marketing direct multicanale qui assiste les points de vente. GOCAD Plateforme permet au siège d'aider ses points de vente à développer leur visibilité locale tout en respectant un encadrement éditorial, graphique et une zone de chalandise. À partir d'une bibliothèque de modèles en ligne pour des envois de courriers adressés, emails, SMS, Voicemail, imprimés publicitaires, PLV et goodies, le réseau gère en toute autonomie l'envoi des offres promotionnelles à ses clients et prospects.
- **GOCAD Automation** : 1^{ère} solution pour intégrer le mailing postal à ses parcours clients. GOCAD Automation est une plateforme pour les experts métier du marketing pour une connexion directe de son propre CRM aux usines de production de mailing postal du Groupe Diffusion Plus, expert du mailing postal depuis plus de 35 ans. Un modèle de message et des scénarios de campagnes sont paramétrés pour lancer automatiquement en production les courriers adressés définis dans les relances ou communication client.
- **Hotline Customer Success** : le service Customer Success forme les utilisateurs à GOCAD Plateforme et les accompagne tout au long du parcours de commande et l'utilisation de la plateforme.
- **Push d'appels campagnes réseau** : le service Customer Success se charge de promouvoir GOCAD Plateforme auprès des points de vente et franchisés pour relancer les inscriptions à la plateforme, promouvoir des campagnes stratégiques à utiliser pour les aider à booster leurs chiffres d'affaires et atteindre leurs objectifs de vente grâce à la communication efficace d'offres promotionnelles.

2. La tendance du marché du marketing direct

2.1 L'évolution du marché du marketing direct

Le marketing direct est la plus ancienne méthode marketing. Malgré son grand âge, elle fait toujours ses preuves : le marketing direct est de plus en plus connecté, de plus en plus hyper personnalisé pour capter l'attention du consommateur. La problématique de tous les marketeurs est de capter l'attention, et cela parmi une infobésité croissante. La durée d'attention des consommateurs d'aujourd'hui est extrêmement courte. Souvent, elle est inférieure à trois secondes, en raison du flux constant de nouvelles informations.

Depuis quelques années, le marketing direct est en décroissance. Et cela pour plusieurs raisons : la montée du digital, la hausse des coûts d'affranchissement et depuis 2022 s'ajoutent la hausse des prix du papier, des matières premières et de l'énergie. Ces hausses impactent les budgets communication des clients du mailing postal au profit des campagnes digitales. Selon l'ADN, « *l'ensemble marketing direct se redresse également en 2021 à +13%, mais reste encore à -17% en dessous de sa valeur 2019* ». (<https://data.ladn.eu/blog/actualites/2021-remontee-marche-communication/>)

Malgré cela, le mailing postal continue de se réinventer, il se digitalise, il est plus connecté, il est toujours plus ciblé et personnalisé pour rendre son message plus impactant et engageant pour le client.

Le taux d'ouverture d'un mailing postal est de 98%, et seulement de 22% pour un email. Le papier est tactile, c'est une marque d'attention quand on le reçoit, il est également recommandé pour une cible premium, c'est le média de la prise de décision plus lente et réfléchie. Il est ouvert et lu. Il est conservé plusieurs jours puis jeté et recyclé. Mais surtout, le taux de mémorisation d'un courrier est de 63% de J+3 à J+5, il reste de 56% à J+15, et encore de 53% à J+30. Le courrier marque nos esprits ! (Source : Etude Iligo 2021).

L'email est un support jetable, noyé dans une masse d'information dans la boîte email, c'est le média de l'instantanéité. Il est lu rapidement en diagonale puis supprimé ou oublié dans la boîte email. Le contenu de message n'a pas eu le temps d'être mémorisé sur ordinateur ou smartphone, l'email est plus efficace si le prospect connaît déjà votre offre ou service.

La recommandation de Gocad Services : Papier et digital : le bon mix !

- S'adapter aux usages de sa cible pour communiquer sur le bon canal
- Savoir réagir si sa cible n'est pas réceptive à un canal et rebondir via un autre canal
- Privilégier l'email pour l'instantanéité ou pour des produits coups de cœur
- Privilégier le papier pour faire vivre une expérience d'achat dès l'ouverture de la boîte aux lettres
- Privilégier le papier pour des produits ou services nécessitant des décisions longues car l'offre reste en mémoire
- Connecter le papier au digital avec un QR Code, le support de communication est durable car :
 - o Imprimé sur du papier certifié, recyclé et recyclable
 - o Peut être mis à jour en ligne avec un contenu toujours actualisé

2.2 L'ajout du canal papier dans une vraie stratégie marketing multicanale

Le canal papier continue d'être un élément clé dans une stratégie de marketing direct multicanal, même à l'ère du numérique. Voici 4 raisons pour lesquelles le canal papier est important :

- **Accessibilité** : Tout le monde n'a pas accès à internet, et même ceux qui l'ont ne sont pas toujours en mesure de recevoir des emails ou des notifications. Le canal papier est donc un moyen d'atteindre les clients qui ne sont pas en ligne.
- **Tangibilité** : Les clients peuvent toucher, tenir et voir le contenu imprimé, ce qui peut avoir un impact émotionnel plus fort que le contenu numérique. Le canal papier peut également être conservé plus longtemps et rappeler aux clients votre marque plus tard.
- **Personnalisation** : Le marketing direct multicanal permet de personnaliser les messages pour chaque client. Les imprimés peuvent être personnalisés avec des noms, des images et des offres spéciales, ce qui peut aider à renforcer la relation avec le client.
- **Complémentarité** : Le marketing multicanal implique de toucher les clients par plusieurs canaux différents. Le canal papier peut être utilisé en complément avec les canaux numériques pour atteindre un public plus large et plus diversifié.

2.3 Les investissements en R&D et machines

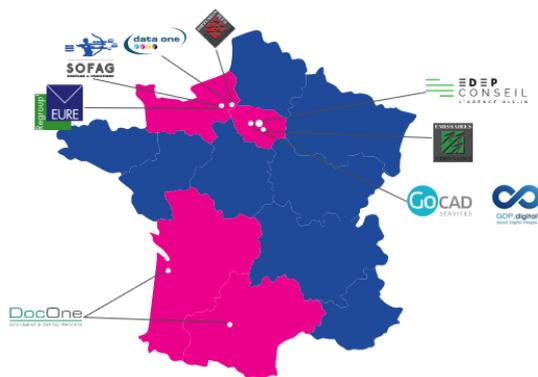
Le secteur du marketing direct est en constante évolution que cela soit au niveau des machines, du parc industriel, des évolutions réglementaires, des nouvelles tendances sociétales et attentes des clients.

Le secteur se veut toujours plus performant, dynamique, innovant avec l'arrivée de nouvelles machines d'impression numérique (produire mieux et avec moins voire 0 gâche papier), de nouvelles typologies de papier (ensemencé, connecté, olfactif, thermosensible...), de nouvelles formes, découpes, finitions possibles ([visiter le site mailmaker.fr pour découvrir les collections de mailing postal du Groupe Diffusion Plus](http://visiter.le.site.mailmaker.fr.pour.decouvrir.les.collections.de.mailing.postal.du.Groupe.Diffusion.Plus)) mais également la mise en place de projets industriels écologiques comme le système de récupération de chaleur des machines pour chauffer l'hiver et refroidir les locaux l'été.

Première européenne, Le Groupe Diffusion Plus a accueilli la toute dernière HP PageWide Advantage 2200 en octobre 2022 sur l'un de ses sites de production Data One à Gaillon en Normandie, filiale gérant l'infrastructure et l'hébergement de GOCAD Plateforme et GOCAD Automation. Un an après avoir installé une HP PageWide T250 pour compléter sa chaîne de production aux côtés de 4 HP T240.

La HP PageWide Advantage 220 atteint une vitesse d'impression HD en couleur inégalée.

Par ailleurs, appartenant au Groupe Diffusion Plus qui détient 9 filiales dans le secteur de la communication et du marketing et toutes les expertises nécessaires, nous proposons à nos clients une solution clé en main pour la gestion complète de son dispositif marketing : conception graphique, fabrication, impression, personnalisation, mise sous pli, diffusion et gestion de la logistique documentaire dans nos propres entrepôts. Ainsi, Gocad Services est le chef d'orchestre !



Impression	SOFAG, DOCONE, EMISSAIRES, DATA ONE
Routage	DIFFUSION PLUS, SOFAG, DOCONE, EMISSAIRES, DATA ONE,
Stockage	SOFAG, DOCONE, EMISSAIRES
Massification	REGROUP'EURE
Communication	EDEP CONSEIL
Digital	GOCAD SERVICES, <u>GDP.Digital</u>

3. Le Gocad Lab : un mix de créatifs, UX Designer et d'experts Fabrication

Collectif d'experts en marketing direct, le Gocad Lab est sollicité par le service commercial de Gocad Services pour tous nouveaux projets de conception de dispositifs marketing demandés par les clients.

Une équipe est dédiée au dispositif et en constante communication autour du projet. A partir d'un brief détaillé ou simplement d'une idée, le collectif de créatifs réfléchit à plusieurs propositions graphiques et sélectionne en interne le Top 3 des meilleures idées graphiques à soumettre au client. Avant la présentation, toutes les contraintes techniques et postales liées au canal de communication choisi sont étudiées et adaptées à la créa. Des itérations entre le service graphisme et le service fabrication permettent de s'assurer de la faisabilité technique et la réalisation de tests et de prototypes permettent de la confirmer. La présentation des pistes graphiques retenues est ensuite faite au client avec une visualisation sous forme de mock up pour mieux projeter le rendu final. Suite à cet échange, le graphiste du projet travaille directement avec le client pour coller au mieux à ses attentes, affiner le brief graphique initial et donc la proposition graphique retenue.

4. Les plateformes GOCAD

4.1 GOCAD Plateforme

GOCAD Plateforme permet de créer, personnaliser et lancer la production et la diffusion de courriers marketing ou administratifs depuis une interface unique (du siège aux établissements). La plateforme permet le pilotage et le suivi de l'ensemble des campagnes tant pour un utilisateur que pour le siège qui aura quant à lui une vue globale.

GOCAD Plateforme permet l'automatisation des BAT, de planifier les dépôts poste, de consulter l'historique des flux d'impression, de consulter son suivi de production (prise en compte des fichiers, impression et routage, dépôt poste) et la gestion des stocks de documents.



Découvrez notre plateforme en vidéo :

https://datas.gocadservices.com/host/demo/demo_gocad.mp4

Les utilisateurs de GOCAD Plateforme

GOCAD Plateforme s'adresse à 2 typologies d'utilisateurs : le siège et ses points de vente.

- **Le siège** : en collaboration avec les équipes Gocad Services, le siège met à disposition de ses points de vente une bibliothèque de modèles de messages prêts à l'emploi à personnaliser sur la plateforme (nom du magasin, date et montant de l'offre promotionnelle). Les équipes du siège ont la possibilité d'avoir une vue d'ensemble des statistiques et suivi des campagnes de l'ensemble de son réseau.
- **Les points de vente** : le point de vente passe commande en quelques clics sur la plateforme pour personnaliser un modèle de message. Le point de vente obtient un devis avant de lancer la production des courriers adressés ou la diffusion de sa campagne d'email, SMS ou Voicemail. Il suit également ses statistiques d'envoi depuis son espace client. Le point de vente utilise GOCAD Plateforme pour gérer ses commandes, ses budgets et ses réapprovisionnements de PLV, kit d'animation commercial proposés par le siège pour leurs animations en point de vente. Chaque produit est détaillé (image, caractéristiques) et peut être commandé en ligne. Pour personnaliser le produit, le point de vente suit les étapes de personnalisation et peut renseigner des dates et heures spécifiques à son événement, l'adresse de son magasin, une offre promotionnelle à afficher. Une fois la quantité souhaitée renseignée, il visualise le montant total de sa commande avant validation. Nous stockons ces articles dans nos entrepôts ou les imprimons à la demande. Le siège peut visualiser en temps réel l'état des stocks avec une gestion d'alertes pour les réapprovisionnements.

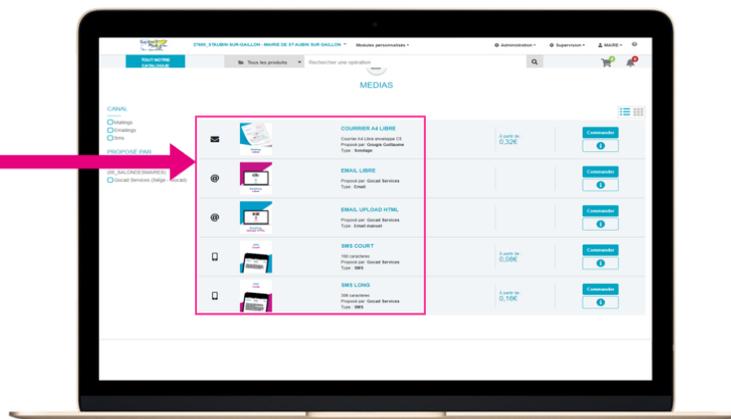
La commande de mailing postal, SMS, email ou Voicemail

Le principe du guidage par étape permet une facilité de saisie en minimisant le risque d'erreur.

- Etape 1 : Choix de l'opération à personnaliser en ligne

Sélectionnez le modèle souhaité dans la bibliothèque de modèles à disposition

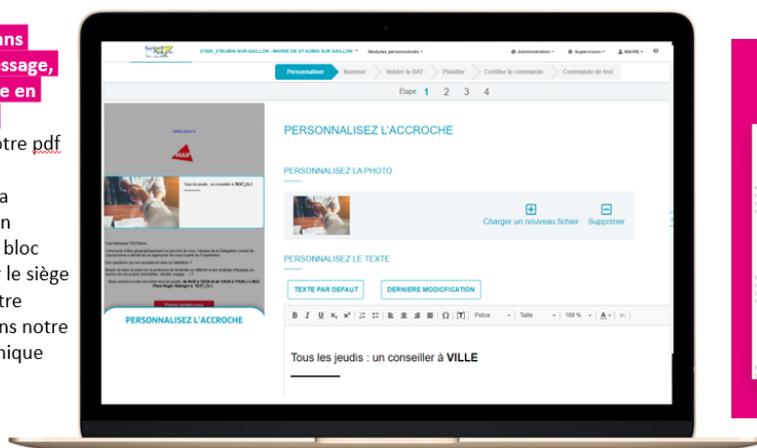
Quelque soit le mode de communication nous avons le média adapté : courrier, email, SMS...



o Etape 2 : Personnalisation en ligne

Directement dans l'éditeur du message, personnalisez-le en quelques clics :

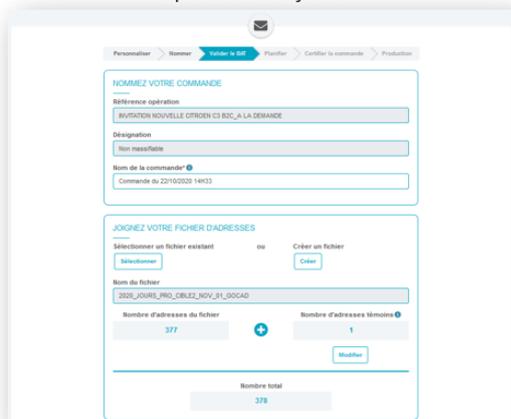
- Upload your pdf already ready
- Or thanks to the scenarisation assisted by block delimited by the seat
- Or create your message in our graphic workshop



o Etape 3 : Ciblage de l'opération

Associez le fichier d'adresse client à votre campagne par import de fichier ou en utilisant le ciblage en ligne avec GOCAD

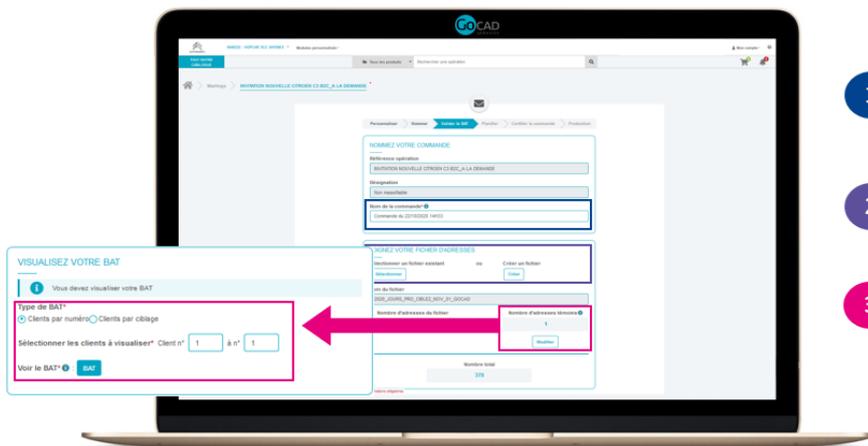
Import de votre fichier



Sélection de vos cibles (issues de votre base client ou de bases partenaires optin)

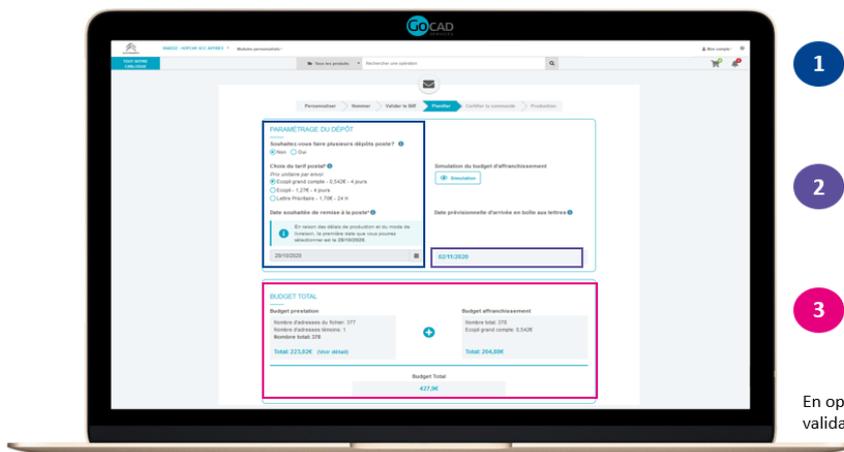


o Etape 4 : Validation du BAT en ligne



- 1 **Nommez votre commande**
et facilitez ainsi la lecture de vos reportings et la gestion de votre facturation.
- 2 **Ajoutez vos adresses témoins**
À partir de votre base témoins Gocad.
- 3 **Visualisez et validez votre BAT**
En ayant la possibilité de l'afficher selon le ciblage souhaité à partir des variables de votre fichier client.

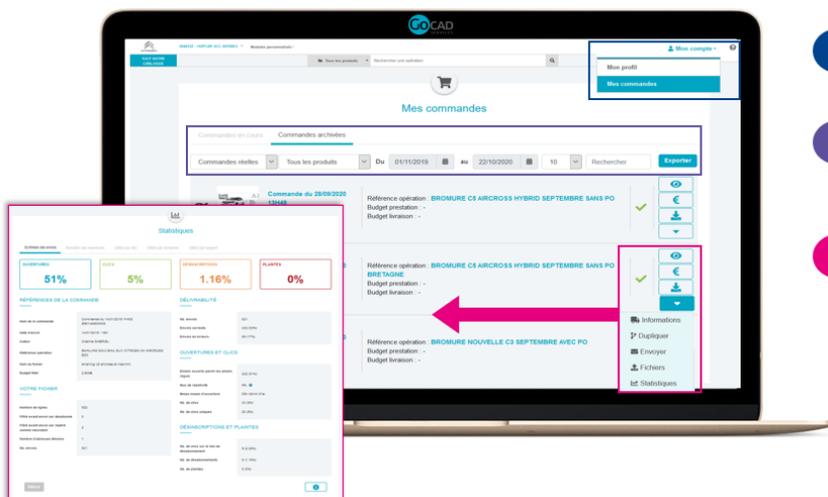
○ Etape 5 : Validation de la commande et lancement de la production



- 1 **Paramétrez le dépôt** de votre commande :
 - Tarifs d'affranchissement
 - Date de dépôt
 - Multi-dépôts
- 2 **Visualisez la date de réception de votre commande** tenant compte des délais de production et de routage de votre commande.
- 3 **Présentation du budget total** de la commande comprenant la prestation et le routage.

En option : possibilité de demander une validation d'une commande avant production

○ Etape 6 : Suivi des statistiques et reporting



- 1 **Mes commandes**
Accédez à vos commandes en cours et à vos commandes archivées
- 2 **Filtrez et exportez**
de manière détaillée et sous format Excel vos commandes selon la période et ou le canal souhaités.
- 3 **Retrouvez toutes les informations d'une commande**
 - BAT
 - Bon de commande
 - Fichier cible utilisé
 - Informations complémentaires
 - Dupliquer la commande
 - Envoyer un BAT par email
 - Statistiques (canal email et SMS)

Les avantages de GOCAD Plateforme

Les avantages pour la direction marketing :

- Donner des outils faciles à utiliser, harmoniser et faire respecter la charte graphique
- Aider son réseau à communiquer selon leur cible et à développer son chiffre d'affaires
- Mutualiser les coûts des campagnes marketing
- Suivre les activités marketing de ses points de vente

Les avantages pour le réseau :

- Choix du canal de diffusion le plus approprié selon leurs objectifs
- Personnalisation rapide en ligne à partir de modèles
- Prospection simple grâce à la location de data et au ciblage en ligne
- Respect de son budget avant chaque commande
- Gain de temps, autonomie et suivi des campagnes et de leur efficacité en temps réel

4.2 GOCAD Automation

L'ajout du canal papier dans une vraie stratégie de marketing multicanale

Gocad Services propose un connecteur « Courrier Automation » au CRM client pour ajouter le canal papier dans sa stratégie de communication client multicanale. La force de Gocad Services réside dans la proposition du canal papier dans une stratégie de rebond et de relance pour des campagnes de fidélisation ou de conquête client. Le client peut ainsi adapter le canal de communication aux habitudes et usage de sa cible selon son âge, ses préférences de communication, sa valeur client...

98% des Français ont une boîte aux lettres et la boîte aux lettres est vide de communication. Le message sera donc vu et lu !



Les utilisateurs

GOCAD Automation est à destination des services marketing des clients Grands Comptes. Grâce à GOCAD Studio Mailing, le marketeur a la main pour modifier un template voire créer un nouveau modèle de message depuis l'éditeur. Au quotidien, le marketeur peut également à tout moment suivre le budget, arrêter un envoi en cours, gérer les PND (plis non distribués).

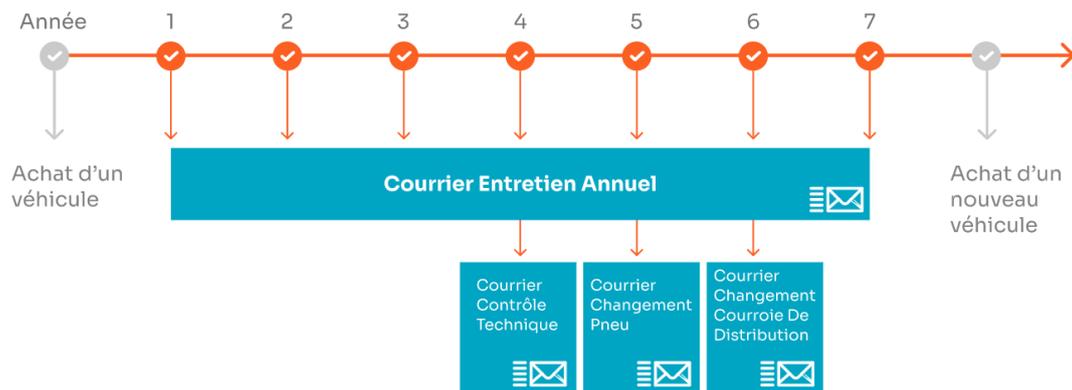
Une connexion directe aux CRM des clients et une mise en place rapide

Le CRM client est directement branché vers les plateformes de routage postal du Groupe Diffusion Plus (trois sites de production : Diffusion Plus, Emissaires et Sofag) et digital (Gocad Services). En amont, l'équipe projet définit avec le client les flux et les modalités d'échanges sécurisés puis paramètre les modèles de message avec les éléments de personnalisation souhaités pour créer une bibliothèque de message par canal.

Au quotidien, les fichiers sont transmis par le CRM client à la plateforme GOCAD Automation pour déclencher automatiquement les productions et envois des courriers ou diffusion des campagnes marketing.

Trois exemples de scenarios de relances multicanales

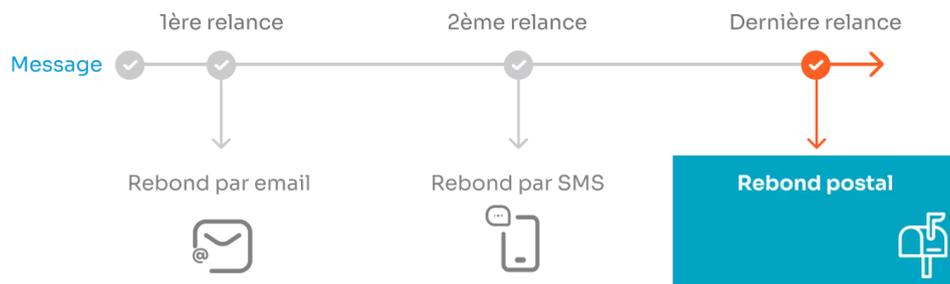
Exemple n°1 d'un scenario prédictif : Garder le contact avec le client pendant la phase après-vente en proposant de prendre un RDV en concession



Exemple n°2 d'un scenario de retargeting postal : Rester dans la mémoire du prospect et lui rappeler les produits marquant son intérêt lors de sa visite online



Exemple n°3 d'un scénario de rebond postal : Relancer des clients ou prospects à fortes valeurs ajoutées ou récupérer des documents réglementaires via un mix de plusieurs canaux de relance



4.3 Le GOCAD Studio Mailing : une innovation marché en 2023

Les fonctionnalités de GOCAD Studio Mailing, 1^{er} éditeur en ligne de mailing postal

« **Le GOCAD Studio Mailing** », l'outil de création de courriers adressés proposé par Gocad Services pour concevoir son mailing postal aussi simplement qu'un email et sans aucune compétence technique. Facile à utiliser, personnalisez un modèle de courrier adressé ou démarrez from scratch d'une feuille blanche pour les plus inspirés !

- Editeur de mailing postal puissant et convivial grâce à la fonctionnalité glisser/déposer + éditeur de photos intégrées pour « catcher » l'œil du lecteur
- Contraintes postales et charte graphique déjà intégrées
- Prévisualisation instantanée des courriers personnalisés avec vos données clients récupérées avant envoi
- Connexion à votre CRM grâce à notre API Courrier automation qui vous branche directement à nos usines de production

Les avantages de GOCAD Studio Mailing pour nos utilisateurs



Tellement simple à prendre en main, sans effort et intuitif



Zéro compétence technique ni connaissance des contraintes postales requises



Bibliothèque de modèles de courriers à personnaliser en ligne

Une innovation pour le mailing postal : aussi simple qu'un email !

En travaillant avec ses équipes développement et UX Produit, Gocad Services a souhaité rendre la conception du courrier adressé aussi simple que la création d'une campagne d'email sur un outil en ligne. GOCAD Studio Mailing est une solution clé pour la gestion complète en ligne de sa campagne de courrier postal.

- Personnalisation du modèle en ligne avec insertion des éléments de personnalisation
- BAT en ligne, validation et lancement de la production
- Suivi de la production

Le client est ainsi directement connecté aux usines de production du Groupe Diffusion Plus pour gagner en temps, en rapidité et en agilité pour ses campagnes papier. La création du courrier et le lancement en production peuvent désormais être réalisés le même jour !

Le client n'a plus de contraintes techniques lui empêchant d'intégrer le canal papier à sa stratégie marketing multicanale.

Toutes les contraintes postales et celles liées à l'impression et au routage sont déjà incluses dans le modèle à personnaliser. Des zones réservées à celles-ci se trouvent dans le modèle, empêchant l'utilisateur d'y toucher, d'y insérer du texte ou une image.

5. Gocad Impact : un projet d'entreprise et une stratégie RSE engagée



Pour limiter le réchauffement climatique que nous vivons, chaque entreprise doit s'engager sur une trajectoire de réduction. C'est notre démarche engagée depuis 2006 avec une accélération début 2022 suite à la sélection de Greenly, startup qui calcule notre empreinte carbone, nous aide à piloter et réduire notre impact.

Gocad Services c'est également une équipe dont je suis fier, qui a su faire évoluer ses compétences en fonction des demandes de ses clients et des évolutions du marché. Afin de se transformer tout au long de sa carrière chez nous grâce aux passerelles entre les métiers au sein même de notre entreprise mais également entre les filiales du Groupe Diffusion Plus, nous avons monté en 2022 la Gocad Académie.

5.1 Les 4 piliers de Gocad Impact en interne



Gocad Services a choisi de travailler sur 4 piliers de la RSE : l'environnement, la gouvernance, le social et les achats responsables.

Depuis 2006, de nombreuses actions sur ces 4 piliers ont déjà été réalisés. En parallèle, Gocad Services mesure chaque année depuis 2020 ses évolutions et axes d'amélioration sur le thème de la RSE grâce aux indicateurs de suivi ESG (environnement, social et gouvernance) et achats responsables.

5.2 Les propositions pour répondre aux enjeux RSE des clients



1/ Mesurer : Gocad Services a développé une calculatrice carbone avec Greenly afin de permettre à ses clients de connaître l'empreinte carbone de leur dispositif marketing.



2/ Identifier : A partir de ce calcul, Gocad Services leur propose plusieurs pistes d'amélioration pour faire baisser le score.



3/ Appliquer : Le client choisit les pistes d'amélioration qu'il souhaite mettre en place avec Gocad Services.

5.3 La mesure de l'empreinte carbone avec Greenly

Gocad Services travaille avec la startup Greenly afin de calculer son empreinte carbone et recevoir le Bilan GES conforme aux normes réglementaires (scopes 1, 2 et 3 inclus). L'objectif est de connaître la consommation carbone de l'agence et d'étudier les pistes d'amélioration proposée par Greenly. Un expert Climat dédié accompagne l'agence dans cette stratégie climat.

5.4 Une team RSE interne et Groupe

Depuis 2021, un référent RSE interne travaille sur les actions à mener pour le projet Gocad Impact. Ce référent suit les projets RSE interne et est présent au COPIL RSE Groupe afin de présenter les actions menées chez Gocad Services et observer les actions menées dans les autres filiales du Groupe afin de capitaliser sur l'existant et bénéficier de l'expérience des autres filiales.

6. Le projet du Groupe Diffusion Plus : Ambition 2024

Depuis 2021, la direction du Groupe Diffusion Plus a engagé un projet de transformation d'entreprise, le projet *Ambition 2024*. Le projet *Ambition 2024* porte sur 3 axes fondateurs de la stratégie et de la conduite de nouveaux projets au sein du Groupe et de ses filiales.

- Être un acteur incontournable
- Être un acteur moderne
- Être un acteur éco-socio responsable

Notre ambition : rester la référence du marché du courrier adressé, des canaux digitaux avec Gocad Services. Fédérateur, le projet *Ambition 2024* du Groupe engage Gocad Services et ses équipes sur tous les projets internes et les projets clients pour innover, réinventer les expériences clients sur tous les canaux de communication tout en respectant et gardant en tête les enjeux RSE.



**Envie de découvrir l'univers de Gocad Services et
les coulisses de fabrication d'un mailing postal
chez Groupe Diffusion Plus ?**

**Votre contact :
Stéphane Pierre**

**Directeur Général et fondateur de Gocad Services
spierre@gocadservices.fr**

06 88 01 94 23