



Notre planète mobile : France

Mieux comprendre les utilisateurs
de mobiles

Mai 2012



Ipsos OTX MediaCT
The Media, Content and Technology Research Specialists

Synthèse



Les smartphones font désormais partie intégrante de notre vie quotidienne. En France, le taux de pénétration du smartphone est de 38% et ses utilisateurs en deviennent de plus en plus dépendants. 77% consultent Internet tous les jours depuis leur smartphone et la plupart ne sortent jamais sans. **Conséquence :** les entreprises qui placent le mobile au centre de leur stratégie peuvent tirer parti du phénomène pour susciter l'intérêt de ces nouveaux consommateurs, connectés en permanence.



Les smartphones ont transformé le comportement des consommateurs. On assiste à une explosion de recherches sur mobile, ainsi que de consultations de vidéos, d'utilisation d'applications pour mobile et de fréquentation de sites de réseaux sociaux. Les utilisateurs de smartphones pratiquent le multitâche. 76% utilisent leur téléphone tout en faisant autre chose (par exemple, 53% consultent leur smartphone tout en regardant la télévision). **Conséquence :** la publicité pour mobile et la mise en œuvre de campagnes plurimédia constituent des stratégies particulièrement efficaces pour capter l'attention des consommateurs d'aujourd'hui.



Les smartphones relient leurs utilisateurs au monde entier. Il est primordial, pour les entreprises locales, d'être visibles sur les smartphones. En effet, 85% des utilisateurs utilisent leur smartphone pour rechercher des informations locales. Parmi eux, 81% effectuent ensuite un achat ou contactent une entreprise. **Conséquence :** pour permettre au consommateur de contacter directement une entreprise depuis son smartphone, il est important que des numéros de téléphone apparaissent dans les résultats de recherche sur mobile et de tirer au mieux parti des opportunités des services géolocalisés.



Les smartphones ont transformé les habitudes de consommation. Les smartphones sont devenus un outil de consommation indispensable : 70% des utilisateurs ont déjà utilisé leur téléphone pour rechercher un produit ou un service. La recherche sur smartphone influe sur les décisions d'achat des consommateurs via les différents canaux. 25% des utilisateurs de smartphones ont déjà effectué un achat à partir de leur téléphone. **Conséquence :** pour susciter l'intérêt des consommateurs à travers les différents canaux de distribution, il est nécessaire de créer un site Web optimisé pour les mobiles et de développer une stratégie de vente multicanal.



Les smartphones constituent une plate-forme par laquelle les annonceurs peuvent entrer en contact avec les consommateurs. Les annonces pour mobile sont vues par 85% des utilisateurs de smartphones. Le smartphone constitue également un élément essentiel de la publicité traditionnelle, puisque 47% des utilisateurs ont effectué une recherche sur leur smartphone après avoir vu une annonce hors ligne. **Conséquence :** une stratégie de marketing comportant de la publicité sur mobile peut accroître l'intérêt des consommateurs.

Mieux comprendre les utilisateurs de mobiles

Cette enquête analyse la façon dont les consommateurs utilisent Internet sur leur smartphone

Plus précisément :

- Données et statistiques sur l'adoption et l'utilisation de smartphones
- Utilisation d'Internet en général, comportements des utilisateurs de smartphones en matière de recherches, vidéos, réseaux sociaux, publicités pour mobile et commerce sur mobile ("m-commerce")
- Ce rapport sur les consommateurs français s'inscrit dans le cadre d'une étude mondiale réalisée dans différents pays. Visitez OurMobilePlanet.com pour avoir accès à davantage d'outils et d'informations.



Comment les consommateurs utilisent leur smartphone **au quotidien** ?



Les consommateurs utilisent-ils leur smartphone tout en effectuant **différentes tâches** ?



Quelles **actions** les consommateurs effectuent-ils sur leur smartphone ?



Quel est le rôle des smartphones dans le processus d'**achat** ?



De quelle façon les consommateurs répondent-ils aux **annonces**, aussi bien hors ligne que sur leur mobile ?

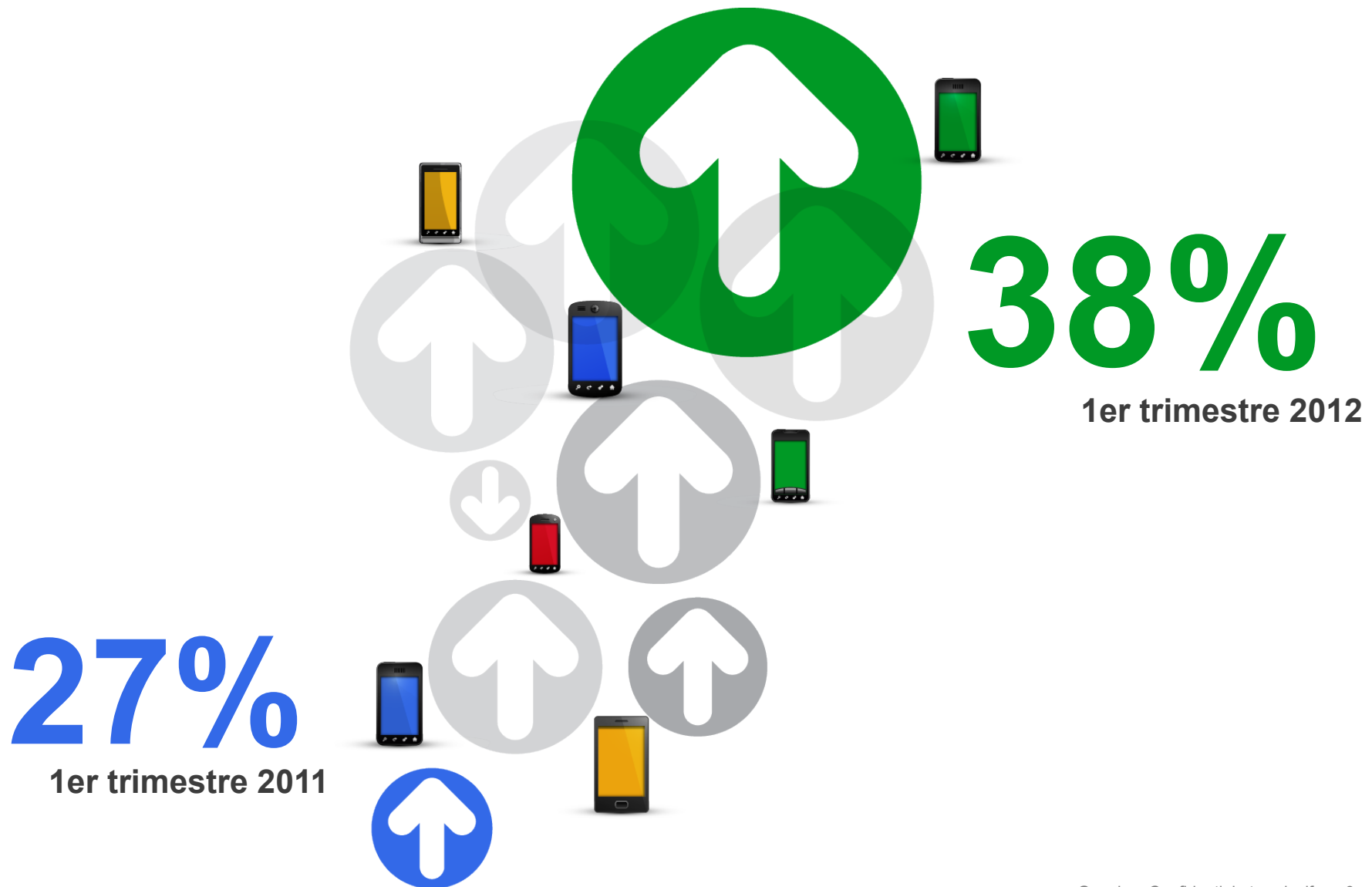
Sommaire

- 1** Les smartphones font partie intégrante de notre vie quotidienne
- 2** Les smartphones ont transformé le comportement des consommateurs
- 3** Les smartphones relient leurs utilisateurs au monde entier
- 4** Les smartphones ont transformé les habitudes de consommation
- 5** Les smartphones constituent une plate-forme par laquelle les annonceurs peuvent entrer en contact avec les consommateurs

LES SMARTPHONES
FONT PARTIE
INTÉGRANTE DE
NOTRE VIE QUOTIDIENNE



Le taux de pénétration du smartphone est en hausse



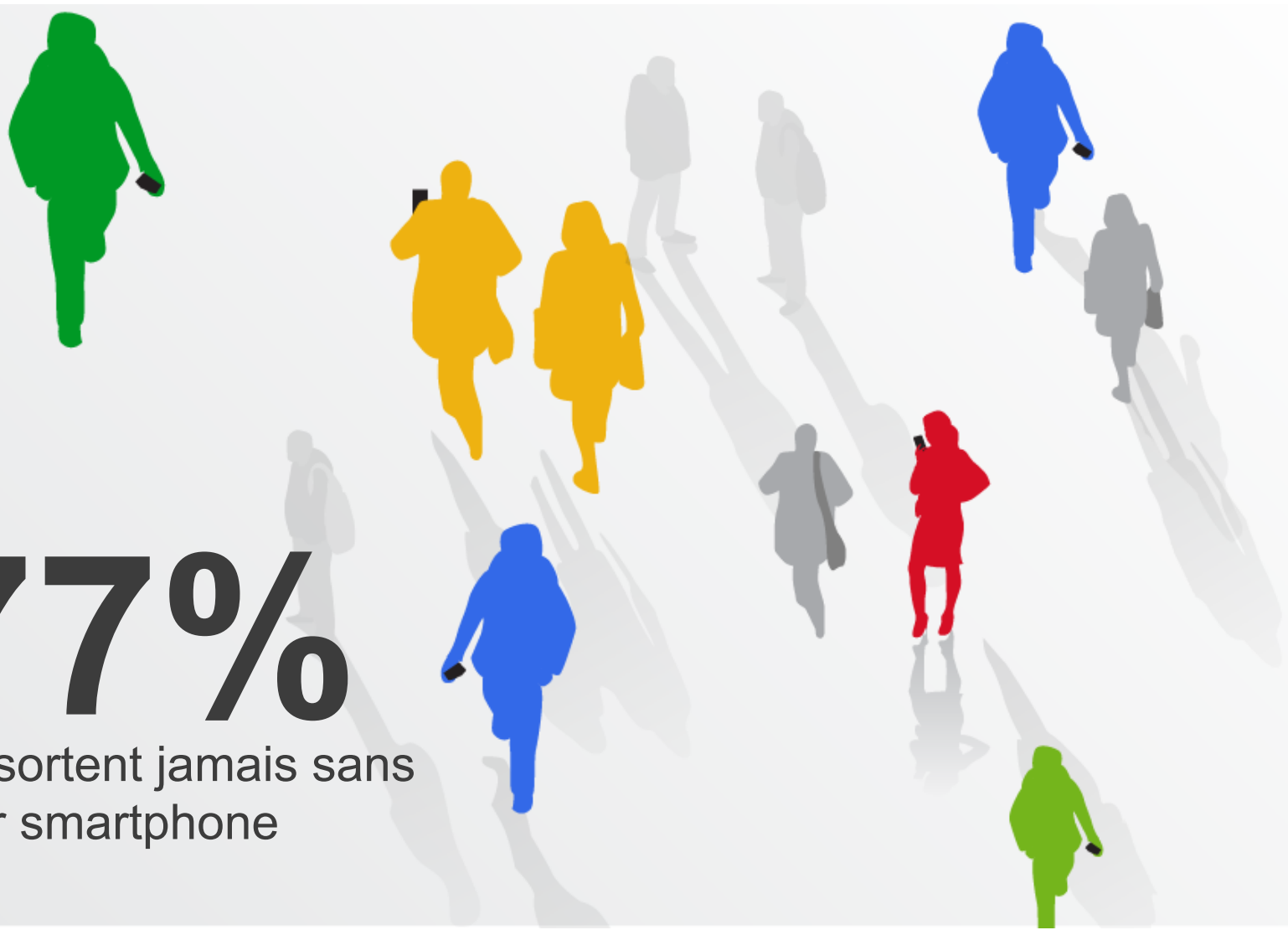
Le smartphone occupe une place centrale dans notre quotidien

57%

ont utilisé leur smartphone
tous les jours au cours des
7 derniers jours

Échantillon de 1 000 utilisateurs de smartphones, qui consultent Internet de façon générale et à titre privé
Q18 : Au cours des sept derniers jours, combien de fois avez-vous utilisé votre ... pour accéder à Internet ?

Les smartphones sont toujours allumés, toujours à portée de main

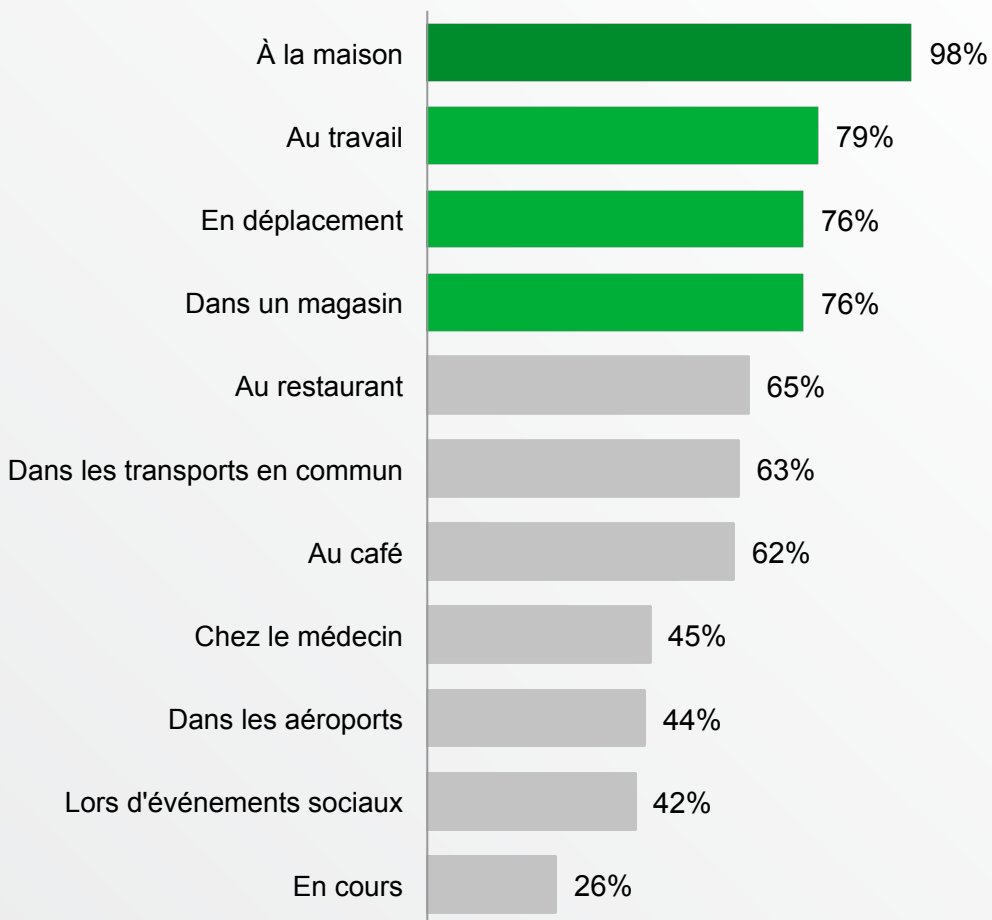
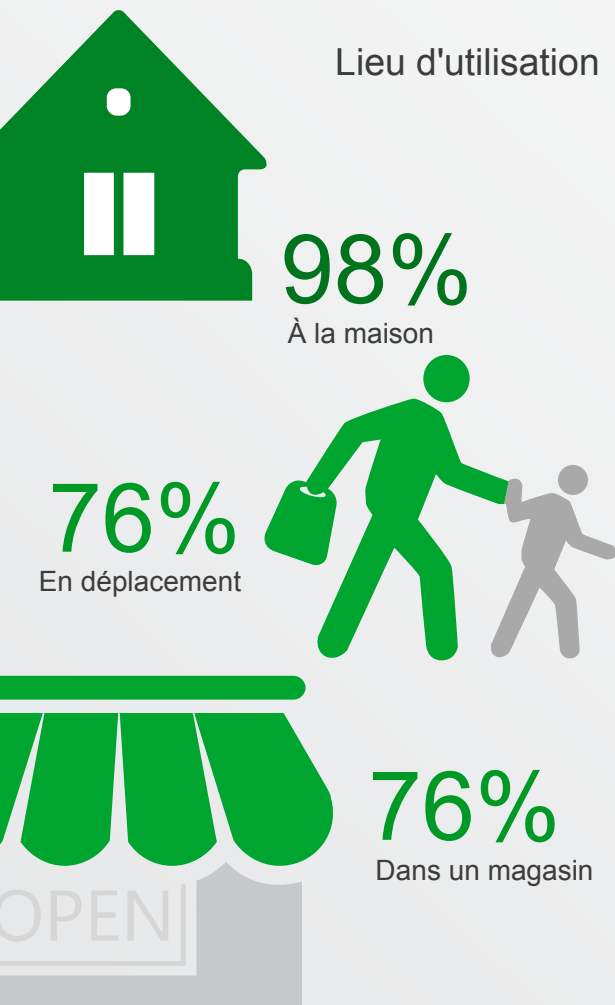


77%
ne sortent jamais sans
leur smartphone

Échantillon de 1 000 utilisateurs de smartphones, qui consultent Internet de façon générale et à titre privé

Q52 : Dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec chacune des déclarations suivantes ? (2 premières cases ; sur une échelle de 5 – entièrement d'accord – à 1 – pas du tout d'accord). "Je ne quitte jamais la maison sans mon smartphone."

Les smartphones s'utilisent partout

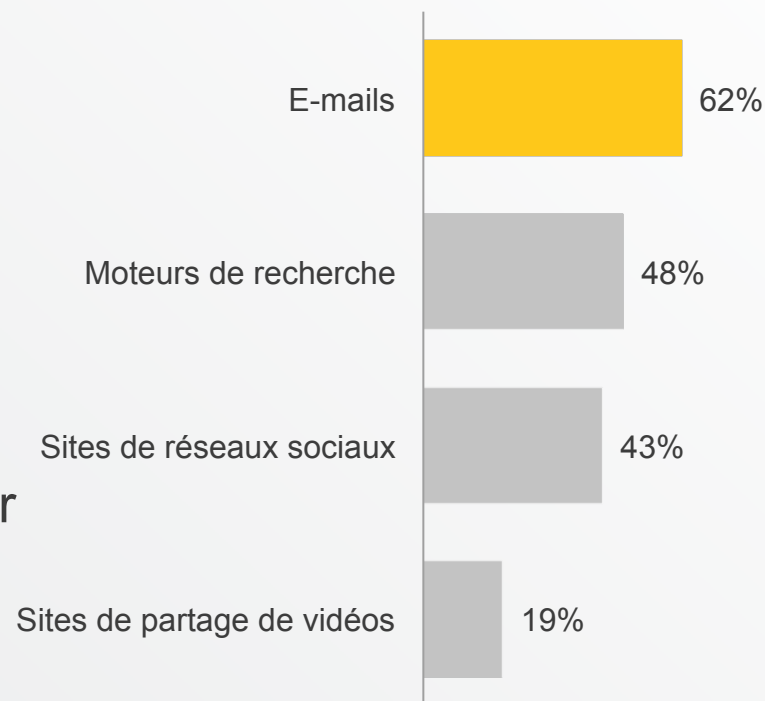


Les smartphones permettent aux utilisateurs d'être connectés en permanence



55%

consultent Internet sur
leur smartphone au
moins une fois
par jour



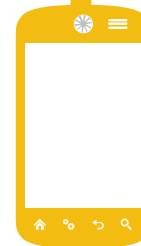
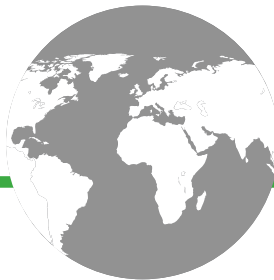
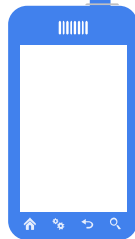
Échantillon de 1 000 utilisateurs de smartphones, qui consultent Internet de façon générale et à titre privé

Q9 : À l'aide de l'échelle de notation ci-dessous, indiquez approximativement à quelle fréquence vous utilisez Internet ainsi que des services et sites Web spécifiques via le navigateur ou les applications de votre smartphone. Les réponses fournies font état d'au moins une fois par jour.

L'utilisation de smartphones devrait continuer de croître

23%

ont l'intention
d'utiliser davantage
leur smartphone pour
consulter Internet



Les smartphones sont devenus tellement importants pour les consommateurs que...

23%

renonceraient à la **télévision** plutôt qu'à leur smartphone



Échantillon de 1 000 utilisateurs de smartphones, qui consultent Internet de façon générale et à titre privé

Q52 : Dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec chacune des déclarations suivantes ? (2 premières cases – échelle de 5 – entièrement d'accord – à 1 – pas du tout d'accord). "Je préfère renoncer à la télévision plutôt qu'à mon smartphone." "Je préfère renoncer à mon ordinateur/la télévision plutôt qu'à mon smartphone".

LES SMARTPHONES ONT TRANSFORMÉ **LE COMPORTEMENT DES CONSOMMATEURS**



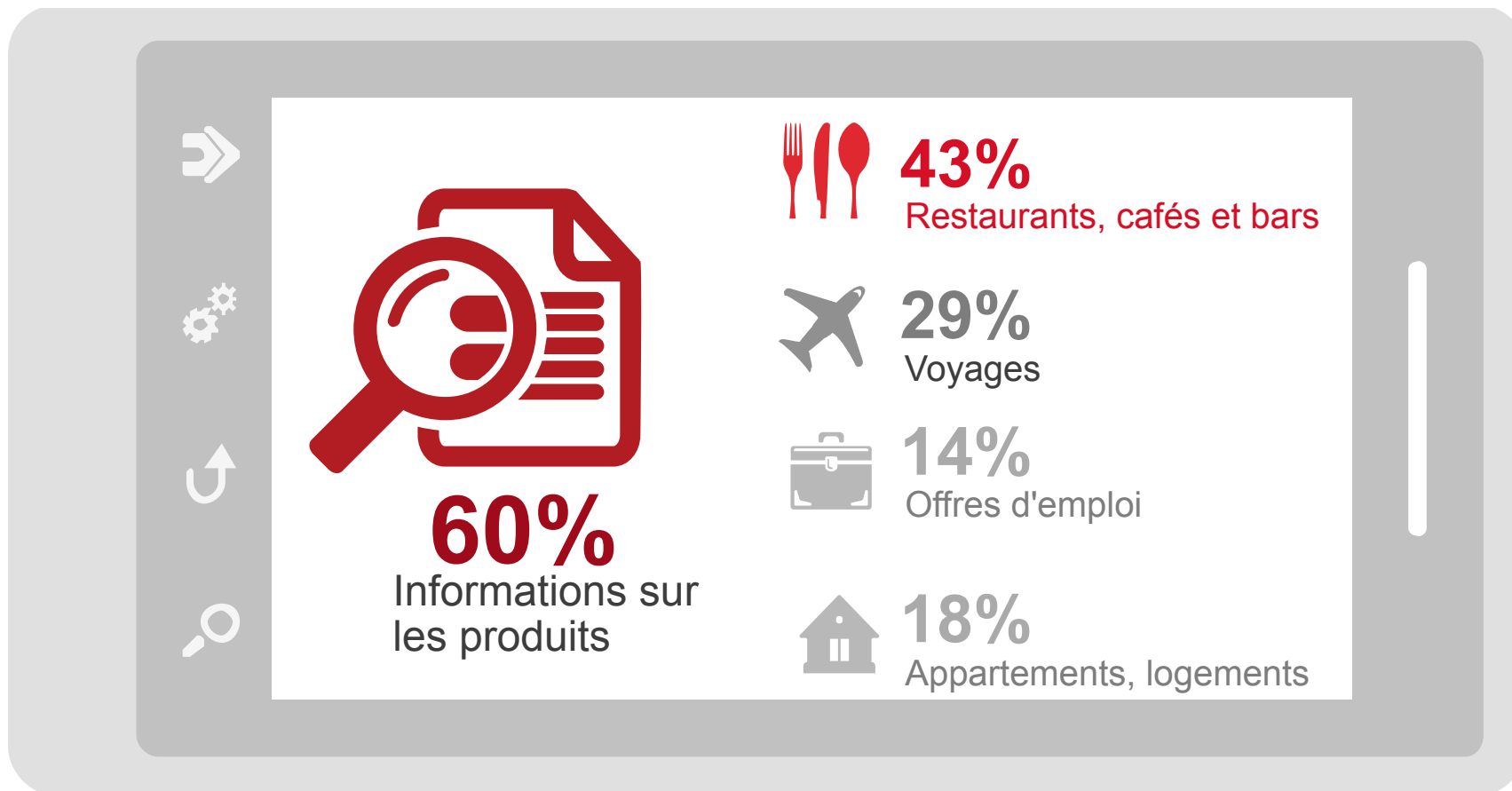
**Le smartphone
représente un point
d'accès essentiel
pour effectuer des
recherches**



49%

effectuent des
recherches **tous
les jours** sur leur
smartphone

Les smartphones nous renseignent dans notre vie quotidienne



Les smartphones sont un portail multi-activités



87%
Contacts

Ont accédé à leur boîte e-mail
(envoi ou lecture)

Ont accédé à un réseau social
(actualisation de statut, vérification des
messages ou des pages d'amis)

78%

61%



70%
Actualités

Ont consulté des blogs ou sites
de discussions

Ont consulté l'actualité sur des sites
de journaux ou de magazines

60%

47%



92%
Divertissements

Ont navigué sur Internet

78%

Ont écouté de la musique

66%

Ont joué à des jeux

63%

Ont regardé des vidéos sur
un site de partage de vidéos
(par exemple, YouTube.com)

48%

Les applications sont omniprésentes



30 applications installées en moyenne

10 applications utilisées au cours des 30 derniers jours

6 applications payantes installées en moyenne

Échantillon de 1 000 utilisateurs de smartphones, qui consultent Internet de façon générale et à titre privé

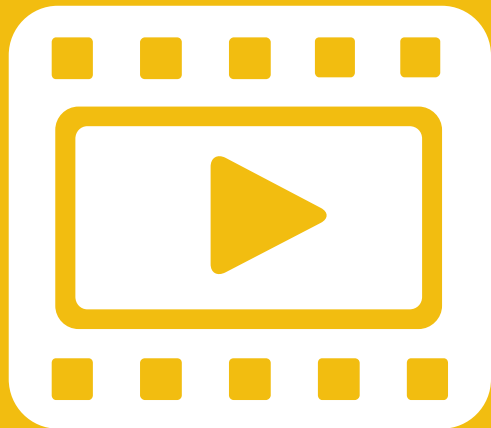
Q24 : Combien d'applications avez-vous actuellement sur votre smartphone ?

Échantillon de 971 utilisateurs de smartphones, qui consultent Internet de façon générale et à titre privé, et qui ont au moins une application sur leur smartphone

Q25 : Parmi les applications que vous avez installées sur votre smartphone, combien en avez-vous utilisées de manière active au cours des 30 derniers jours ?

Q26 : Et parmi les applications que vous avez installées sur votre smartphone, combien en avez-vous achetées sur un App Store ?

Les utilisateurs de smartphones sont de grands consommateurs de vidéos



CLIQUEZ POUR REGARDER

69%

regardent des vidéos

12%

visualisent des vidéos au moins
une fois par jour

Les utilisateurs de smartphones sont de grands utilisateurs de réseaux sociaux

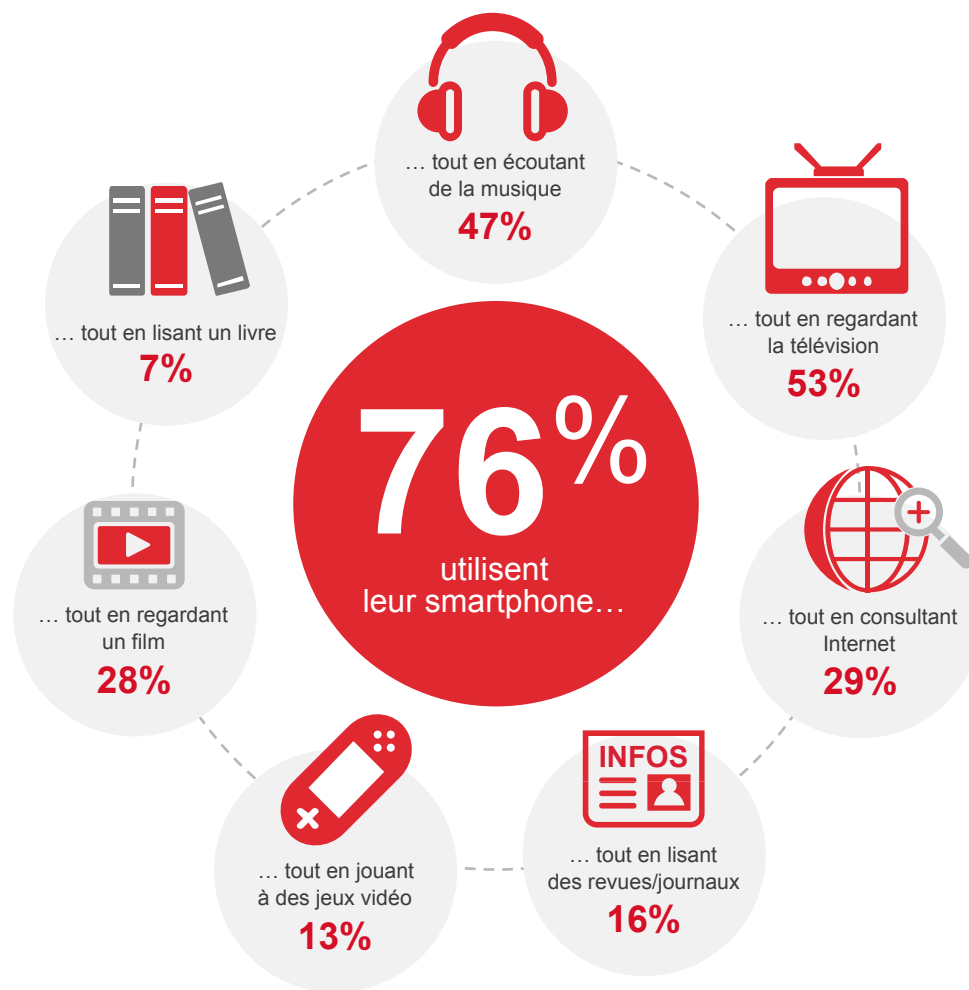
70%

consultent les
réseaux sociaux

38%

y accèdent au moins
une fois par jour

Les smartphones sont utilisés en même temps que d'autres médias



LES
SMARTPHONES
RELIENT
LEURS UTILISATEURS
AU MONDE ENTIER





85%

des utilisateurs de smartphones ont recherché des informations locales

81%

ont effectué des actions suite à leur recherche

Un million de 1 000 utilisateurs de smartphones, qui consultent Internet de façon générale et à titre privé
À quelle fréquence utilisez-vous votre smartphone pour rechercher des informations au sujet d'entreprises ou de services locaux ? (merci de sélectionner la réponse la plus représentative)
Échantillon de 947 utilisateurs de smartphones, qui consultent Internet de façon générale et à titre privé, et qui recherchent des informations au sujet d'entreprises ou de services locaux
Q34 : À quels types d'actions avez-vous procédé suite à votre recherche d'informations (sur les entreprises ou services proches de chez vous) ?

Les smartphones sont fréquemment utilisés pour rechercher des informations locales



37%

recherchent des informations
locales au moins
une fois par semaine



12%

recherchent des
informations locales
tous les jours

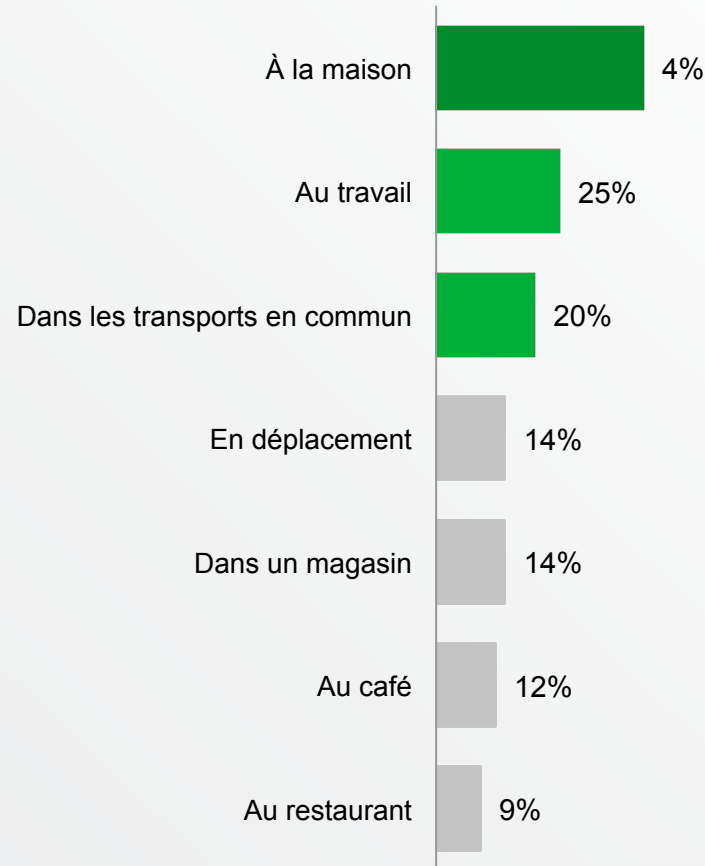
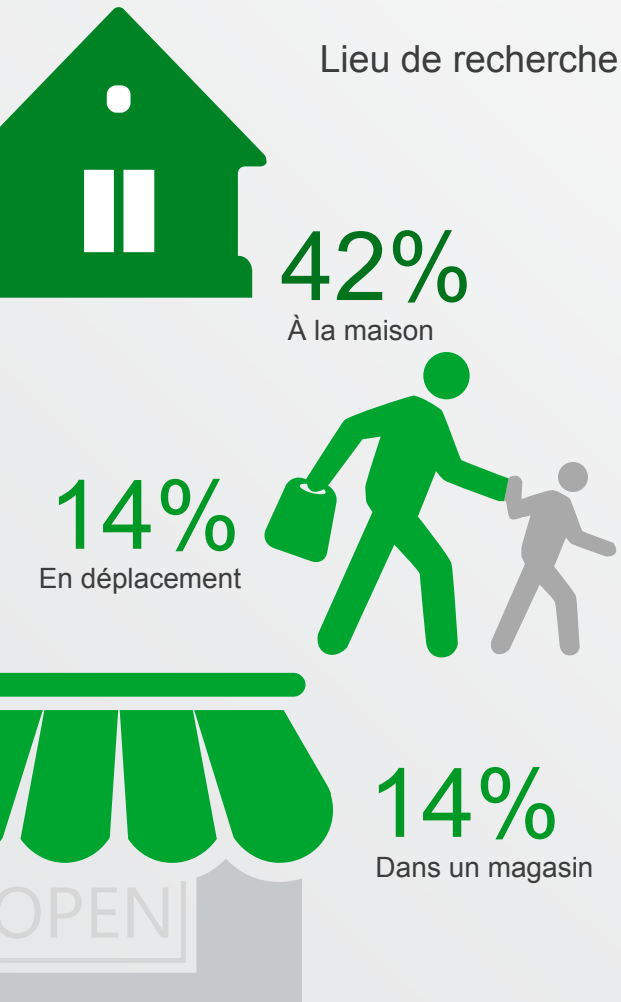
Les utilisateurs de smartphones effectuent des actions suite à des recherches d'informations locales



LES SMARTPHONES ONT TRANSFORMÉ LES HABITUDES DE CONSOMMATION

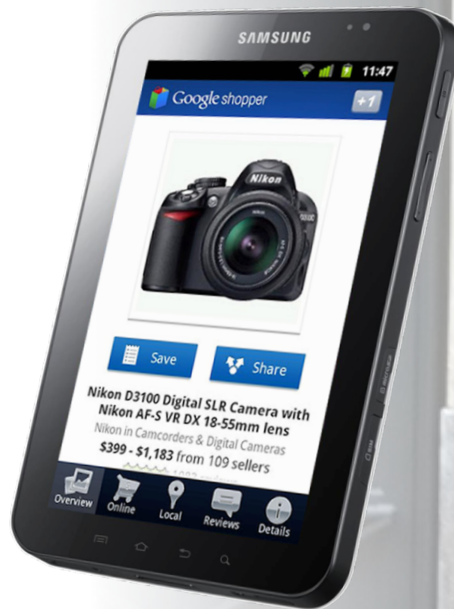


Les smartphones permettent aux utilisateurs de rechercher des produits n'importe quand, n'importe où



70%

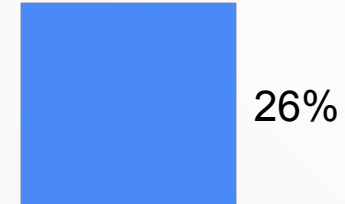
ont effectué une
recherche de produit
ou de service sur leur
téléphone



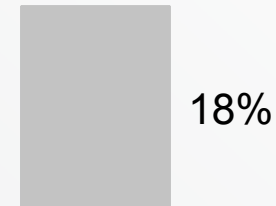
Les smartphones sont notre principal outil d'achat



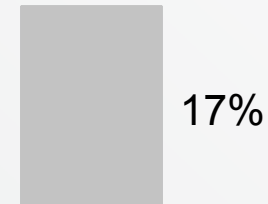
J'emporte mon smartphone
avec moi **pour comparer
les prix et me renseigner
sur les produits.**



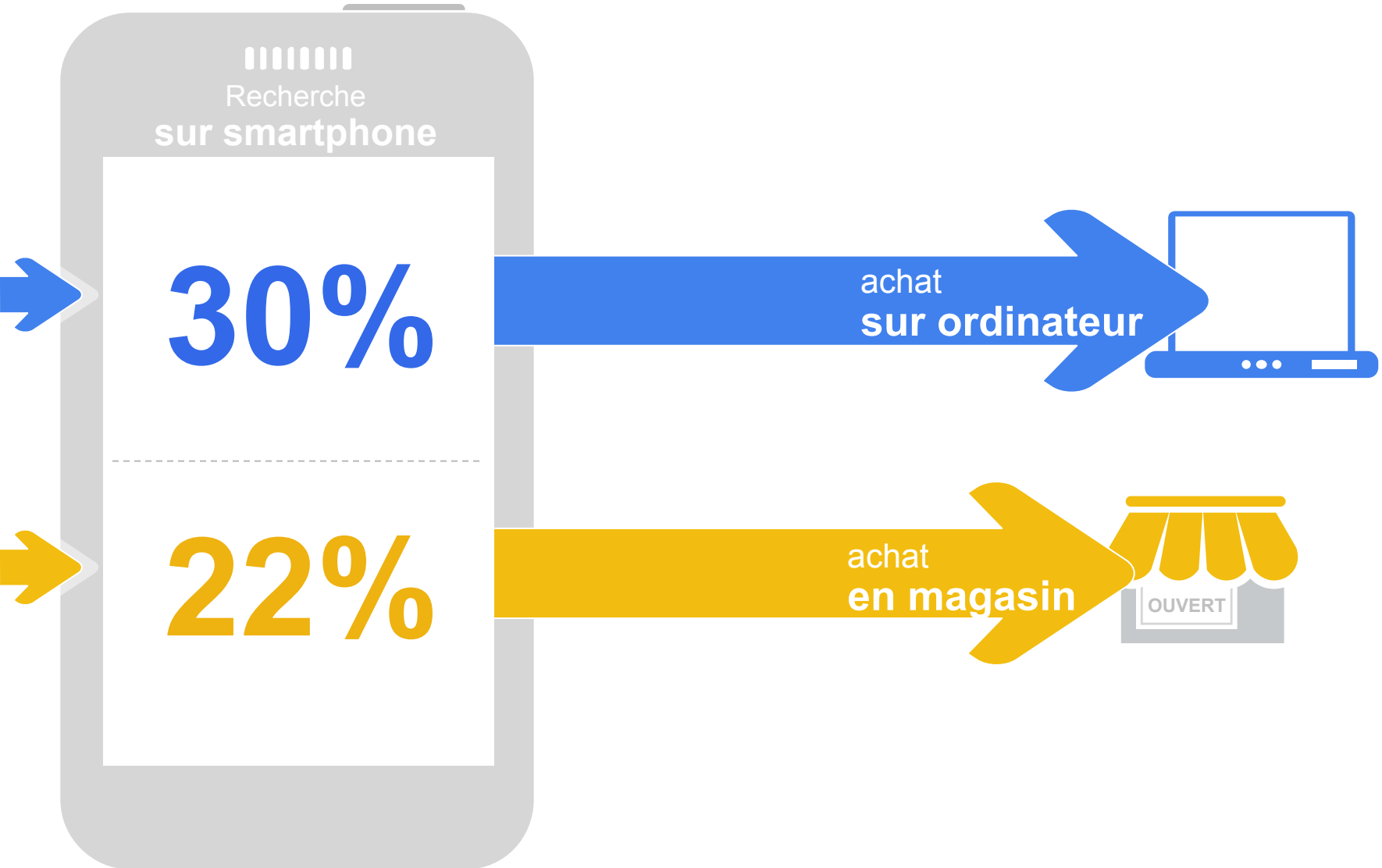
**J'ai changé d'avis
à propos de l'achat
d'un produit ou service
en magasin** après avoir consulté
des informations sur mon smartphone.



**J'ai changé d'avis à propos
de l'achat d'un produit ou service
en ligne** après avoir consulté
des informations sur mon smartphone.



Les recherches initiées sur un smartphone donnent lieu à des achats via différents canaux



Échantillon de 1 000 utilisateurs de smartphones, qui consultent Internet de façon générale et à titre privé

Q48 : Vous trouverez ci-dessous une liste de produits et services. Pour chacun de ces produits ou services, veuillez indiquer quelle déclaration vous correspond le mieux.

Le smartphone représente un nouveau point d'achat



CLIQUEZ POUR ACHETER

25%

des utilisateurs de smartphones
ont acheté un produit ou un
service sur leur smartphone

59%

de ces consommateurs sur
smartphone ont effectué un
achat au cours du mois dernier

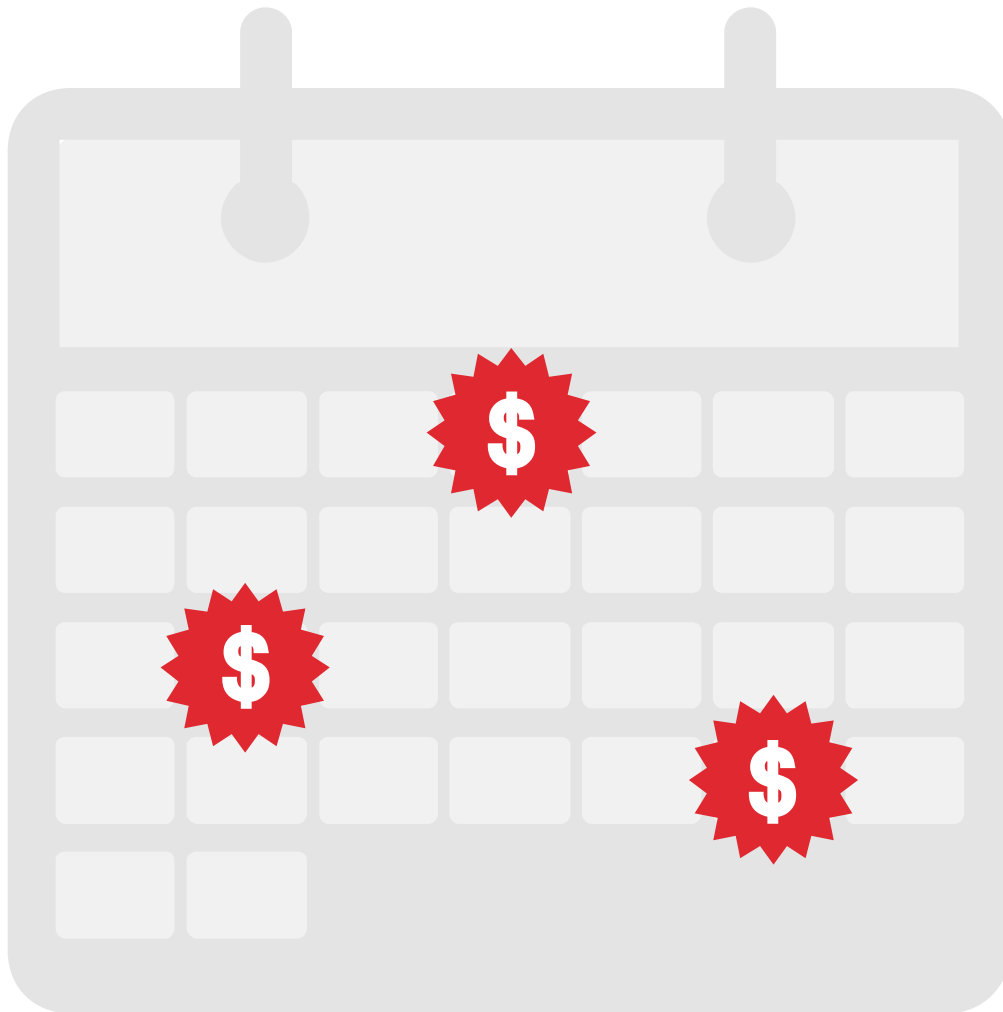
Échantillon de 1 000 utilisateurs de smartphones, qui consultent Internet de façon générale et à titre privé

Q44 : Avez-vous déjà acheté un produit ou un service sur Internet via votre smartphone ? On entend, par produit ou service, tout ce que vous pouvez acheter, sauf les applications.

Échantillon de 253 utilisateurs de smartphones, qui consultent Internet de façon générale et à titre privé, et qui ont effectué des achats sur Internet via leur smartphone

Q45 : Avez-vous effectué un achat sur votre smartphone au cours du mois dernier ?

Les utilisateurs de smartphones sont des consommateurs assidus



53%

effectuent des achats sur
leur mobile au moins une
fois par mois

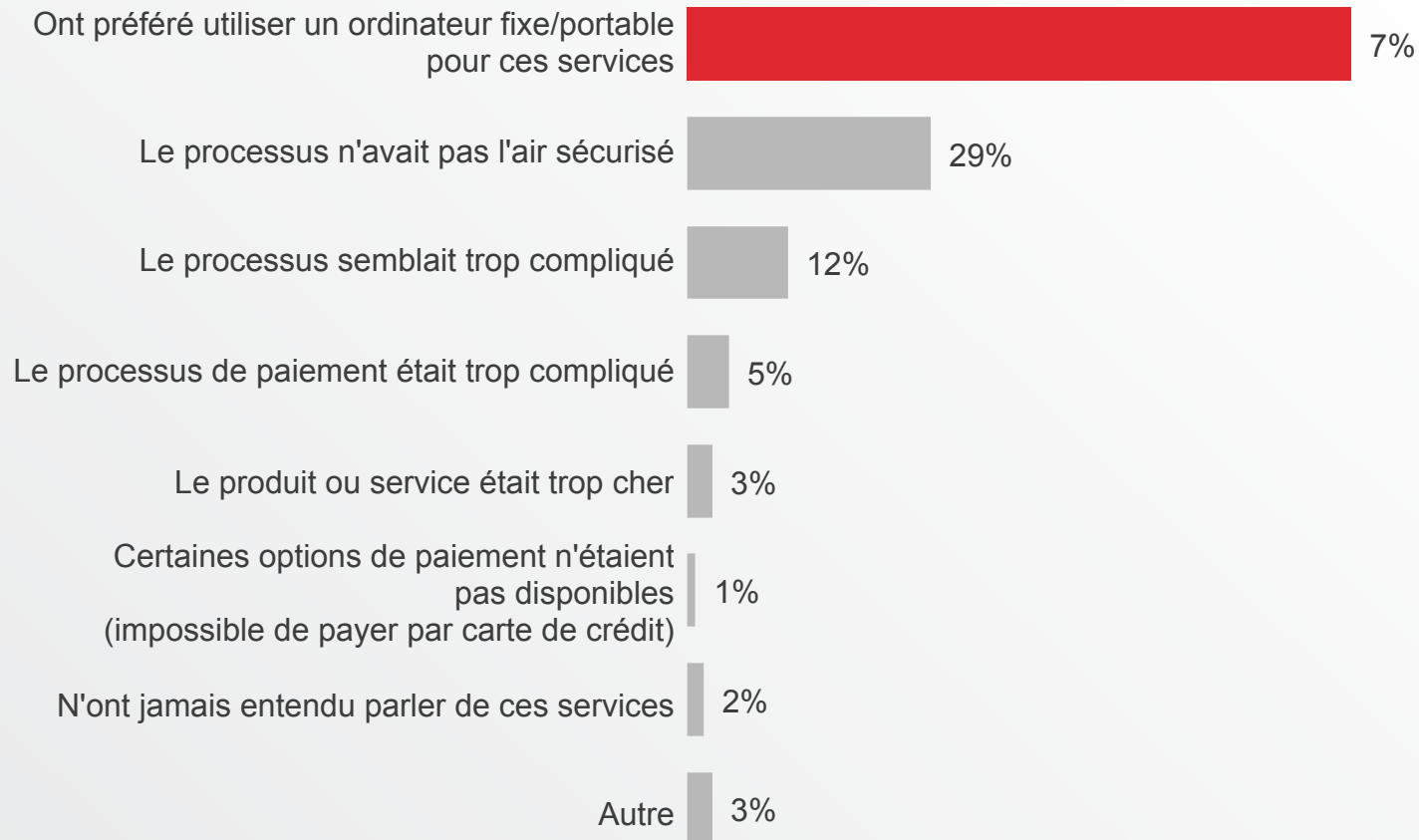
Le m-commerce va continuer à croître



16%

ont l'intention d'effectuer
**davantage d'achats sur leur
mobile** dans un futur proche

Les obstacles au m-commerce sont toujours présents



Les smartphones
constituent une plate-
forme par laquelle les
annonceurs peuvent entrer
en contact avec les
consommateurs



Les publicités hors ligne donnent lieu à des recherches sur mobile

Emplacement de l'annonce



47%

ont effectué une
recherche sur mobile
après avoir
vu une annonce



Télévision
41%



Magasin
37%



Revue
36%



Poster/Panneau
publicitaire
34%

Échantillon de 848 utilisateurs de smartphones, qui consultent Internet de façon générale et à titre privé, et qui font au moins un peu attention à la publicité

Q43a : À quelle fréquence utilisez-vous votre smartphone pour effectuer une recherche suite à une annonce que vous avez vue dans une revue, sur une affiche, à la télévision ou dans un magasin ?

La première page des résultats de recherche sur mobile est déterminante

64%

regardent seulement la
**première page
de résultats** lors
d'une recherche sur leur
smartphone





85%

des utilisateurs de
smartphones **sont attentifs**
aux annonces

La publicité pour mobile attire l'attention



35%

lorsqu'ils utilisent
une application

38%

lorsqu'ils naviguent
sur un site Web



24%

lorsqu'ils utilisent
un moteur de
recherche

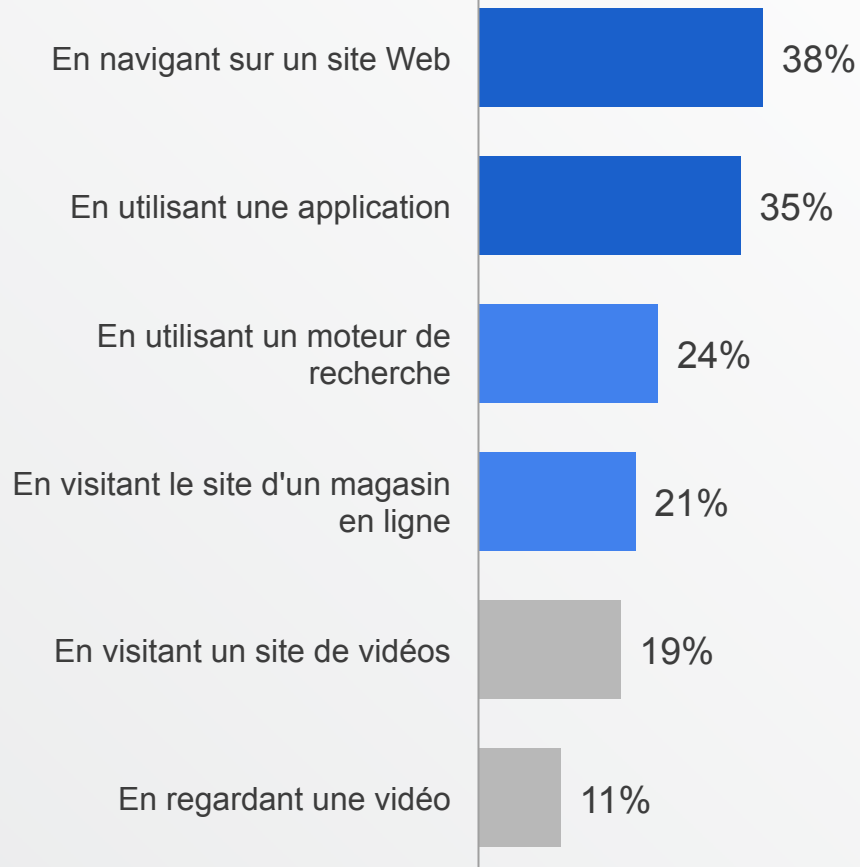


11%

lorsqu'ils regardent
une vidéo



Les endroits où l'on remarque la publicité



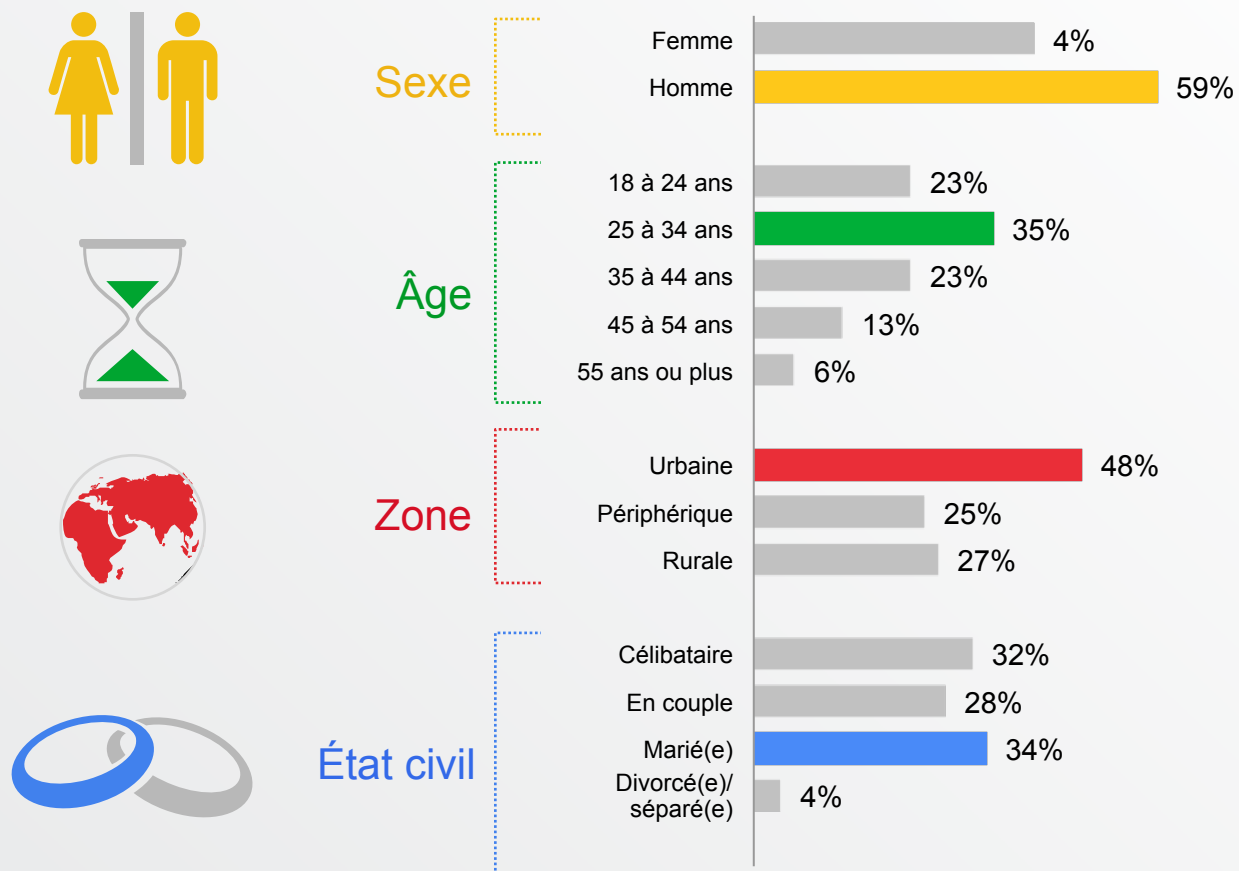
Contexte



Méthodologie de recherche

- En partenariat avec Ipsos MediaCT, nous avons interrogé au total 1 000 adultes français en ligne (entre 18 et 64 ans) qui déclarent utiliser un smartphone pour accéder à Internet.
- La répartition découle d'une étude nationale représentative effectuée avec le logiciel de sondage CATI.
- Le smartphone est souvent défini comme *un téléphone mobile offrant des fonctionnalités avancées, le plus souvent similaires à celles d'un ordinateur, ou la possibilité de télécharger des applications*.
- Les personnes interrogées ont répondu à diverses questions sur l'utilisation de leur smartphone, la recherche sur mobile, la consultation de vidéos, ainsi que leurs habitudes en matière de réseaux sociaux, d'utilisation d'Internet, de consommation et de publicité pour mobile.
- Les sondages ont été réalisés au premier trimestre 2012.

Répartition démographique



Répartition démographique



Études, formation



Situation professionnelle



Revenus

