



Notre planète mobile : Suisse

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. Le taux de pénétration du smartphone est de 43 % et ses utilisateurs en deviennent de plus en plus dépendants. 57 % 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. 82 % utilisent leur téléphone tout en faisant autre chose (par exemple, 50 % 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, 91 % des utilisateurs utilisent leur smartphone pour rechercher des informations locales. Parmi eux, 90 % 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 : 96 % 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. 29 % 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 86 % des utilisateurs de smartphones. Le smartphone constitue également un élément essentiel de la publicité traditionnelle, puisque 69 % 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 suisses 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

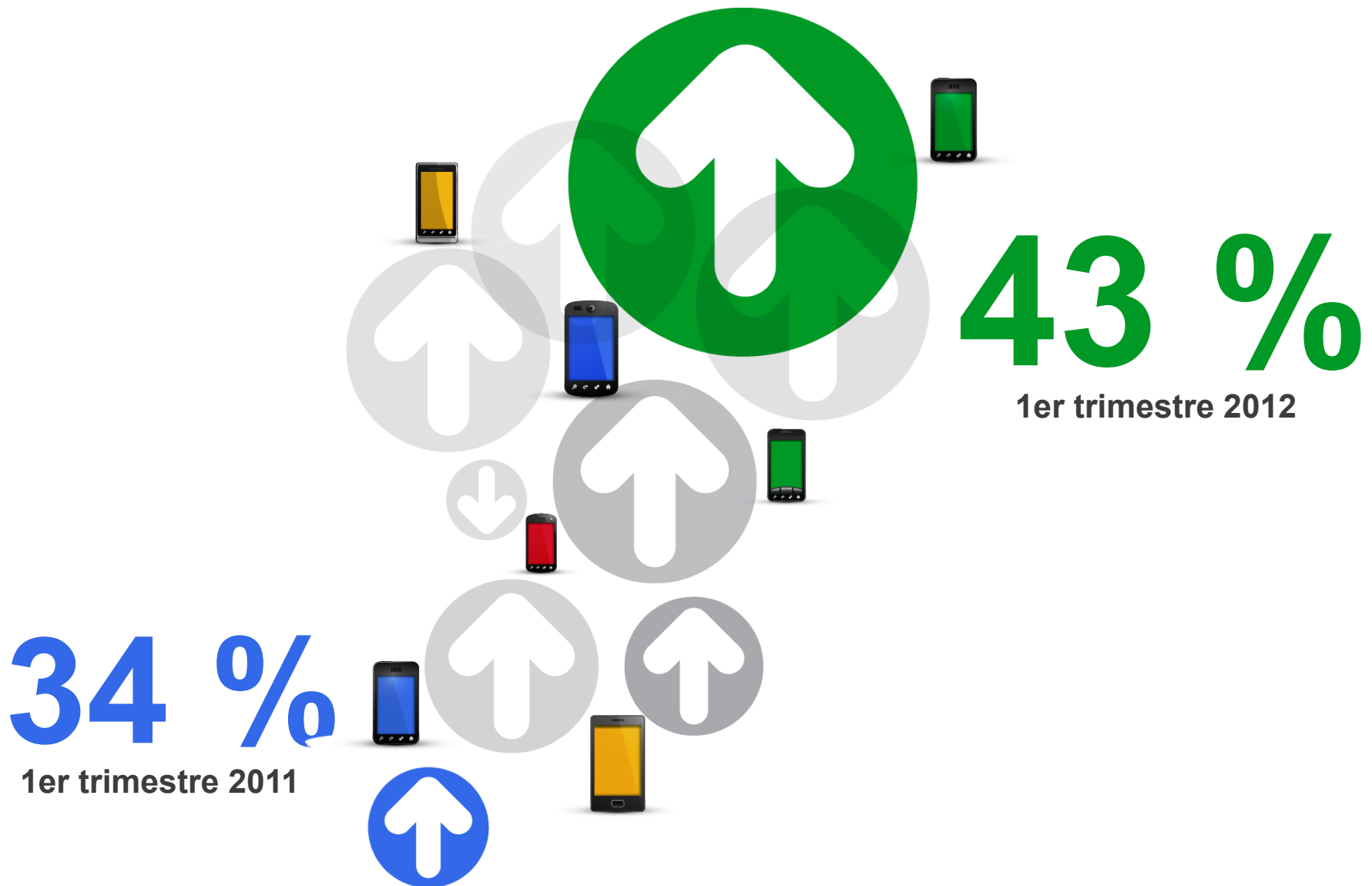
- 4** Les smartphones ont transformé les habitudes de consommation

- 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



Échantillon de 1 000 personnes, représentatif de la population suisse âgée de 16 ans et plus
Q1 : Parmi les appareils suivants, lesquels utilisez-vous ?

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

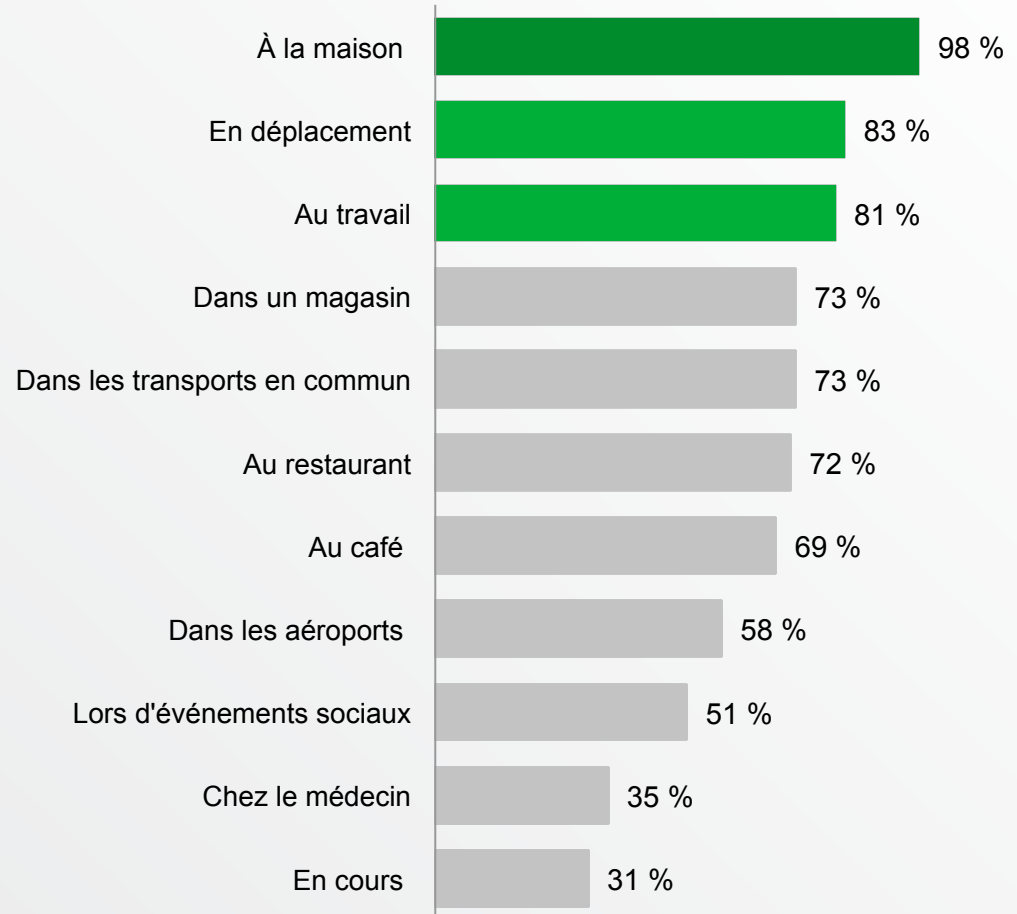
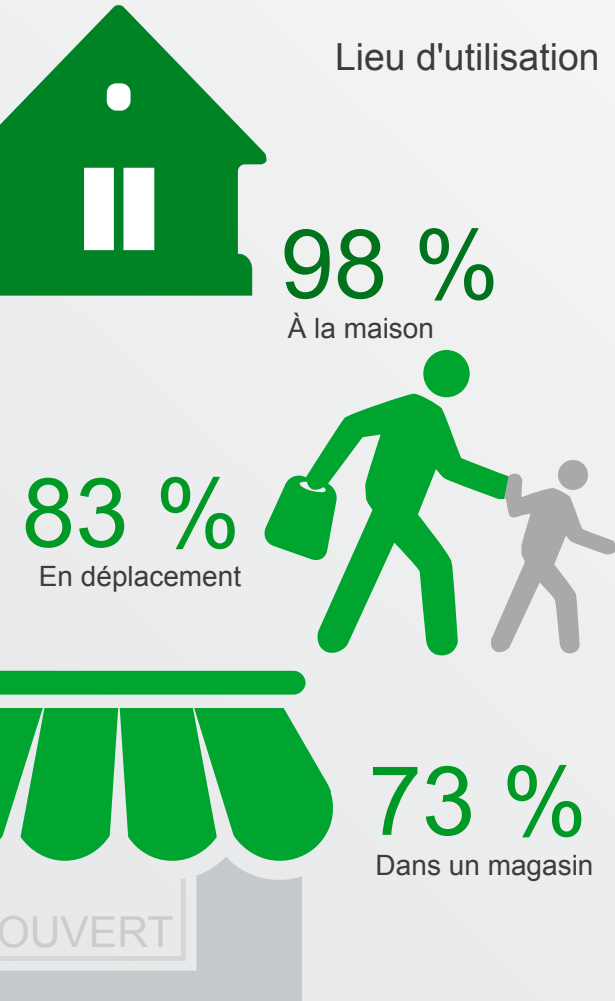


69 %
ne sortent jamais sans
leur smartphone

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."

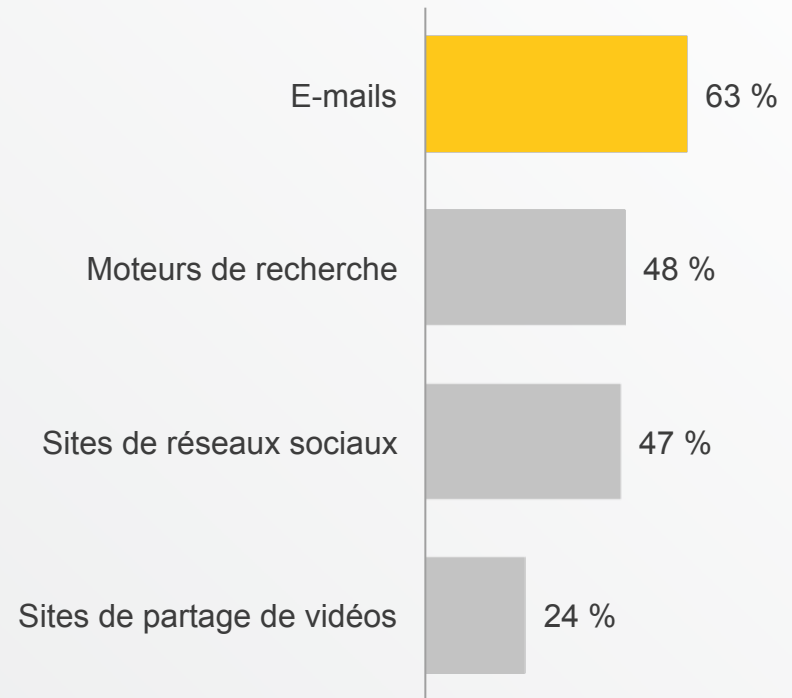
Les smartphones s'utilisent partout



Les smartphones permettent aux utilisateurs d'être connectés en permanence



56 %
consultent
Internet sur leur
smartphone au
moins une fois
par jour



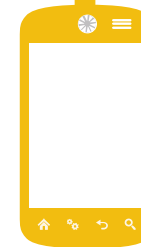
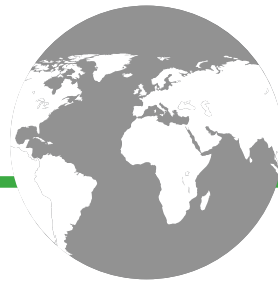
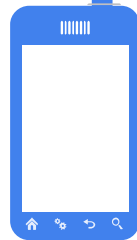
Échantillon de 1 000 utilisateurs de smartphones, qui consultent Internet de façon générale et à titre privé

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

22 %

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



Échantillon de 1 000 utilisateurs de smartphones, qui consultent Internet de façon générale et à titre privé
Q21 : De quelle façon pensez-vous utiliser votre ... pour consulter Internet au cours des 12 prochains mois ?

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

26 %

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 – sur une 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**



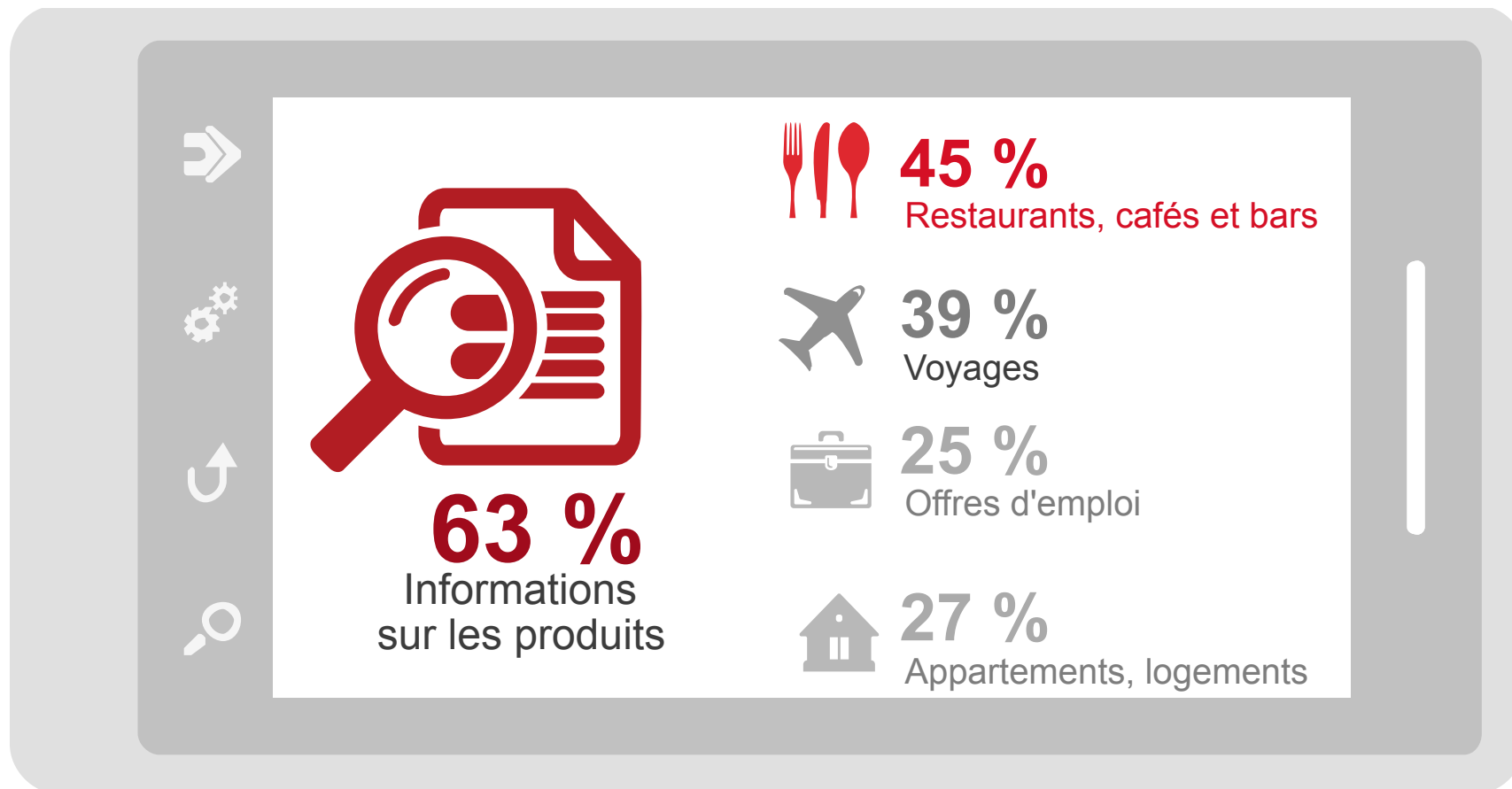
**Le smartphone
représente un point
d'accès essentiel
pour effectuer des
recherches**



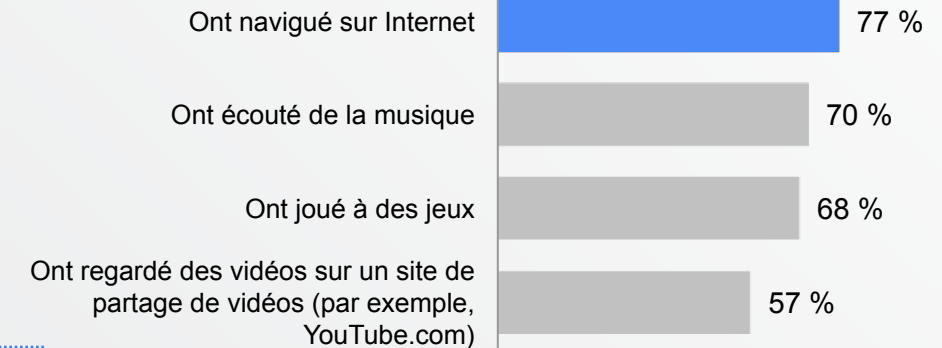
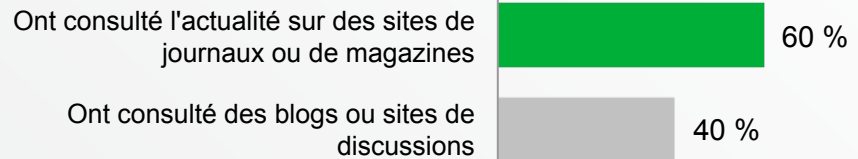
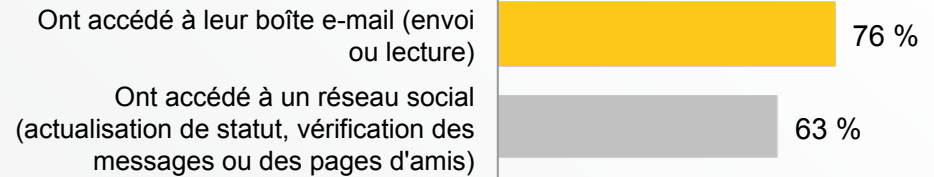
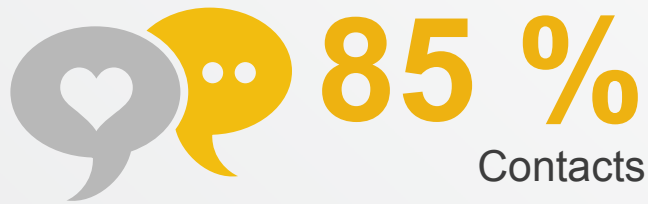
41 %

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

Les smartphones nous renseignent dans notre vie quotidienne



Les smartphones sont un portail multi-activités



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

Q23 : Pour quel type d'activités, parmi les propositions suivantes, utilisez-vous votre smartphone ? Veuillez indiquer s'il vous arrive d'utiliser votre smartphone pour ces types de démarches.

Les applications sont omniprésentes



34 applications installées en moyenne

13 applications utilisées au cours des 30 derniers jours

15 applications payantes installées en moyenne

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

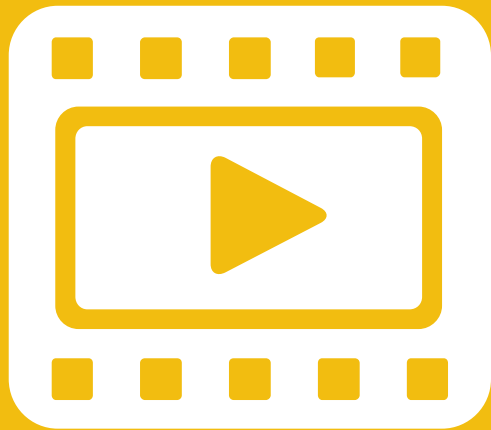
Q24 : Combien d'applications avez-vous actuellement sur votre smartphone ?

Échantillon de 976 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 lancer la vidéo

77 %

regardent des vidéos

11 %

visualisent des vidéos au moins
une fois par jour

Les utilisateurs de smartphones sont de grands utilisateurs de réseaux sociaux

76 %

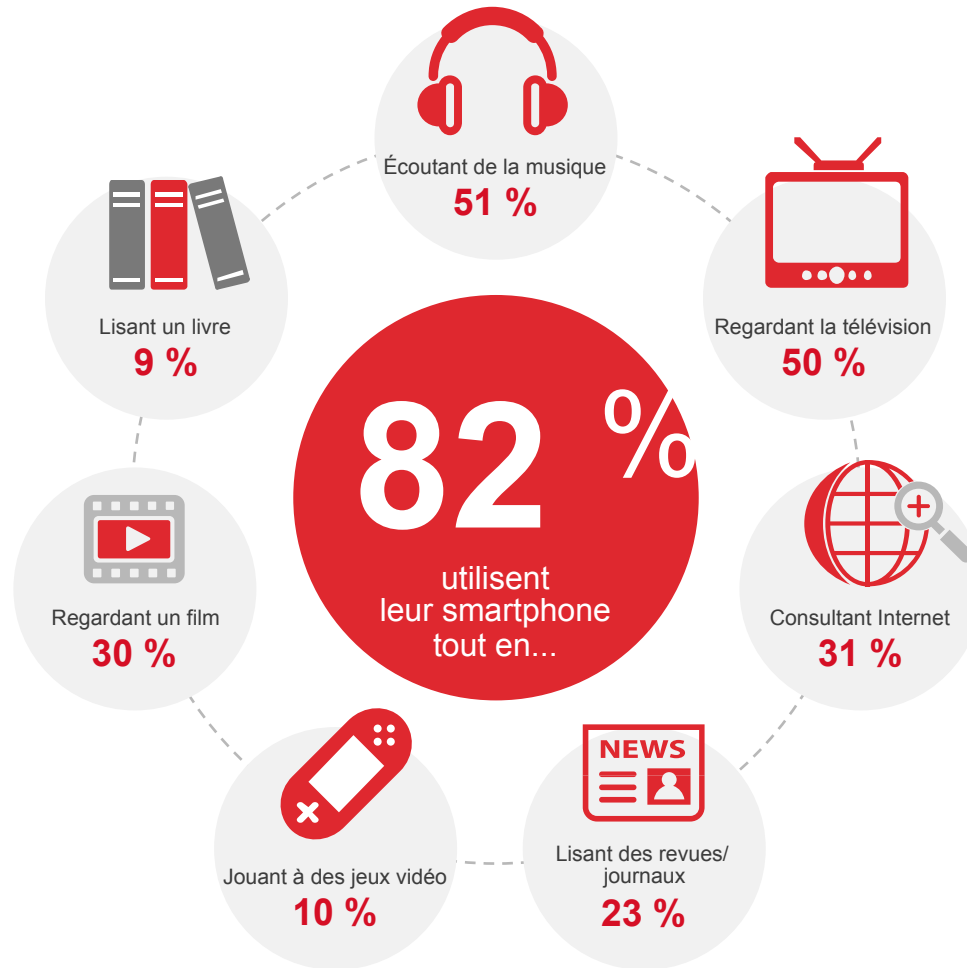
consultent les réseaux sociaux

40 %

y accèdent au moins une fois par jour

Échantillon de 1 000 utilisateurs de smartphones, qui consultent Internet de façon générale et à titre privé
Q38 : À quelle fréquence utilisez-vous votre ... pour accéder aux réseaux sociaux (site Web ou application) ?

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



Échantillon de 1 000 utilisateurs de smartphones, qui consultent Internet Internet de façon générale et à titre privé, et qui étaient en ligne la veille avec leur smartphone

Q22 : Lorsque vous consultez Internet sur votre smartphone, quelles autres activités effectuez-vous en même temps ?

LES
SMARTPHONES
RELIENT
LEURS UTILISATEURS
AU MONDE ENTIER





91 %

des utilisateurs de smartphone ont recherché des informations locales

90 %

ont effectué des actions suite à leur recherche

Échantillon de 1 050 internautes, qui consultent Internet de façon générale et à titre privé
Q33. À quelle fréquence utilisez-vous votre smartphone pour rechercher des informations au sujet d'entreprises ou de services locaux ?

Échantillon de 900 internautes, 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 de démarches, parmi les suivantes, votre recherche (à l'échelle de votre quartier) a-t-elle donné lieu ?

Les smartphones sont fréquemment utilisés pour rechercher des informations locales



51 %

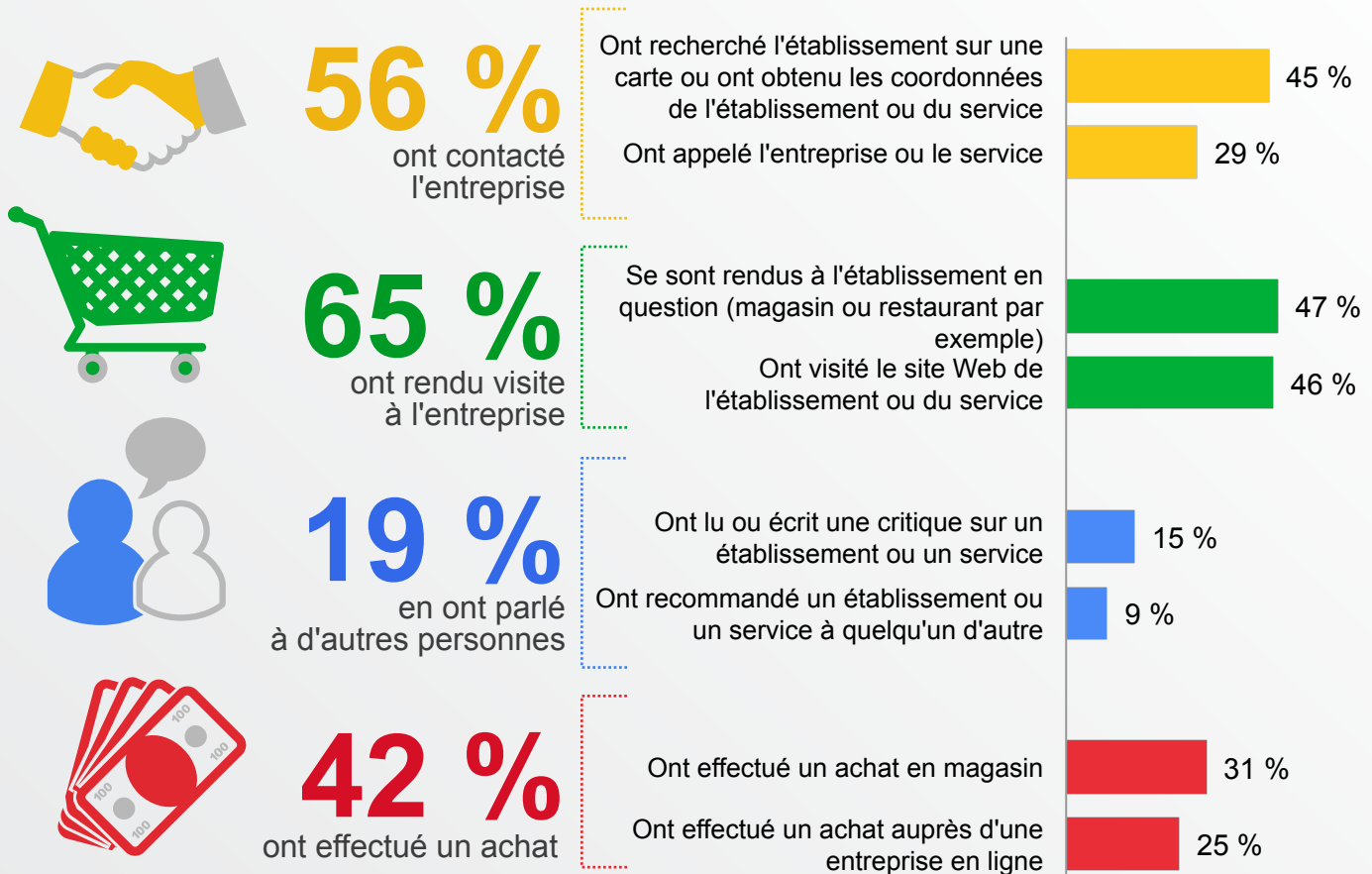
recherchent des informations locales au moins **une fois par semaine**



16 %

recherchent des informations locales **tous les jours**

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



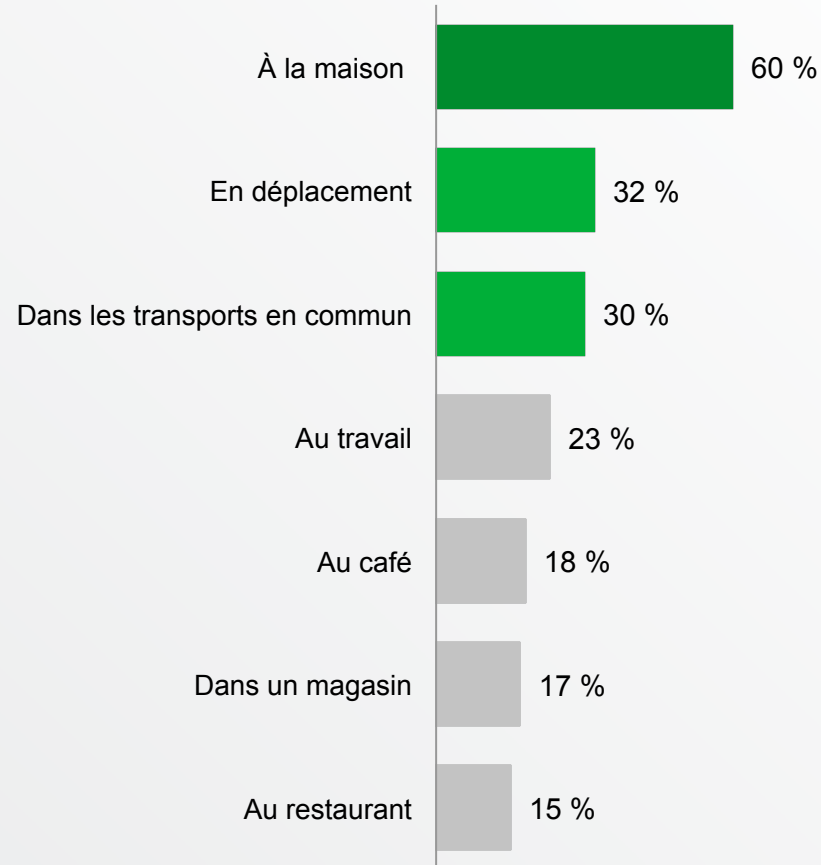
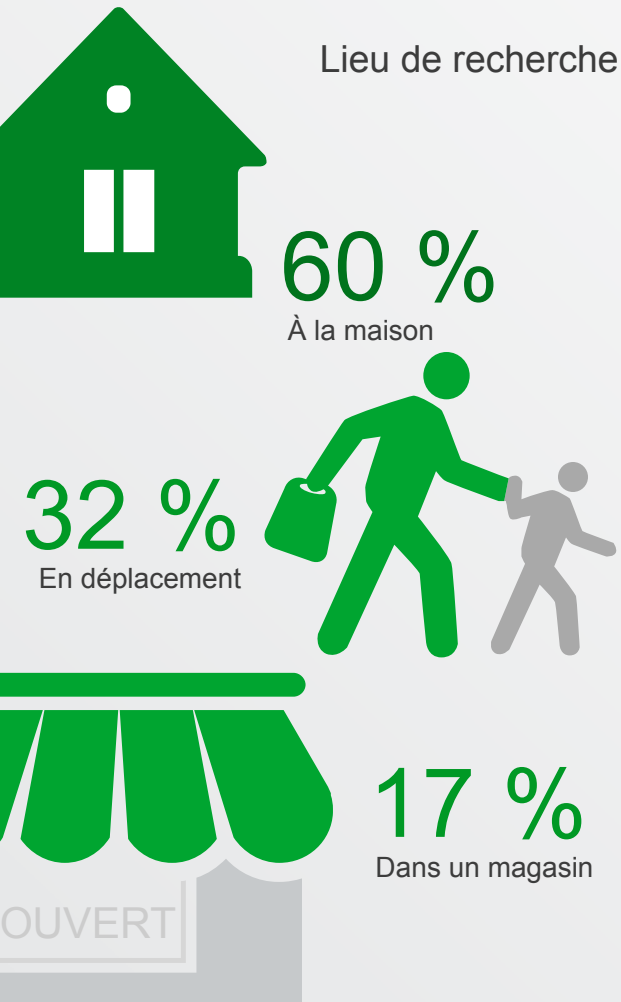
Échantillon de 906 utilisateurs de smartphones, qui consultent Internet de façon générale et à titre privé, et qui recherchent des informations au moins une fois par mois sur leur smartphone

Q34 : À quels types de démarches, parmi les suivantes, votre recherche d'informations (sur les entreprises ou services proches de chez vous) a-t-elle donné lieu ?

**LES SMARTPHONES
ONT TRANSFORMÉ LES
HABITUDES DE
CONSOMMATION**

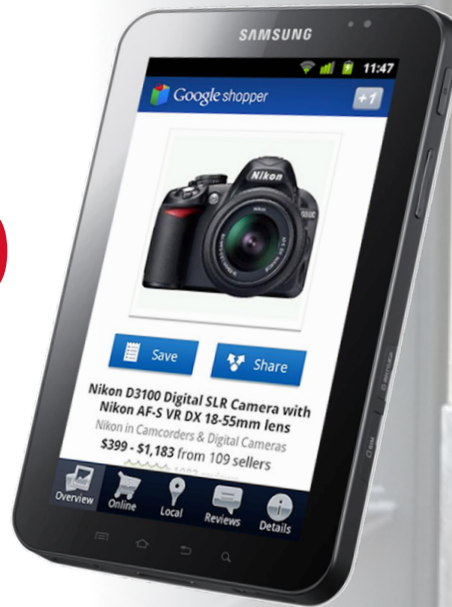


Les smartphones permettent aux utilisateurs de rechercher des produits n'importe quand, n'importe où



96 %

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.**



17 %

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.



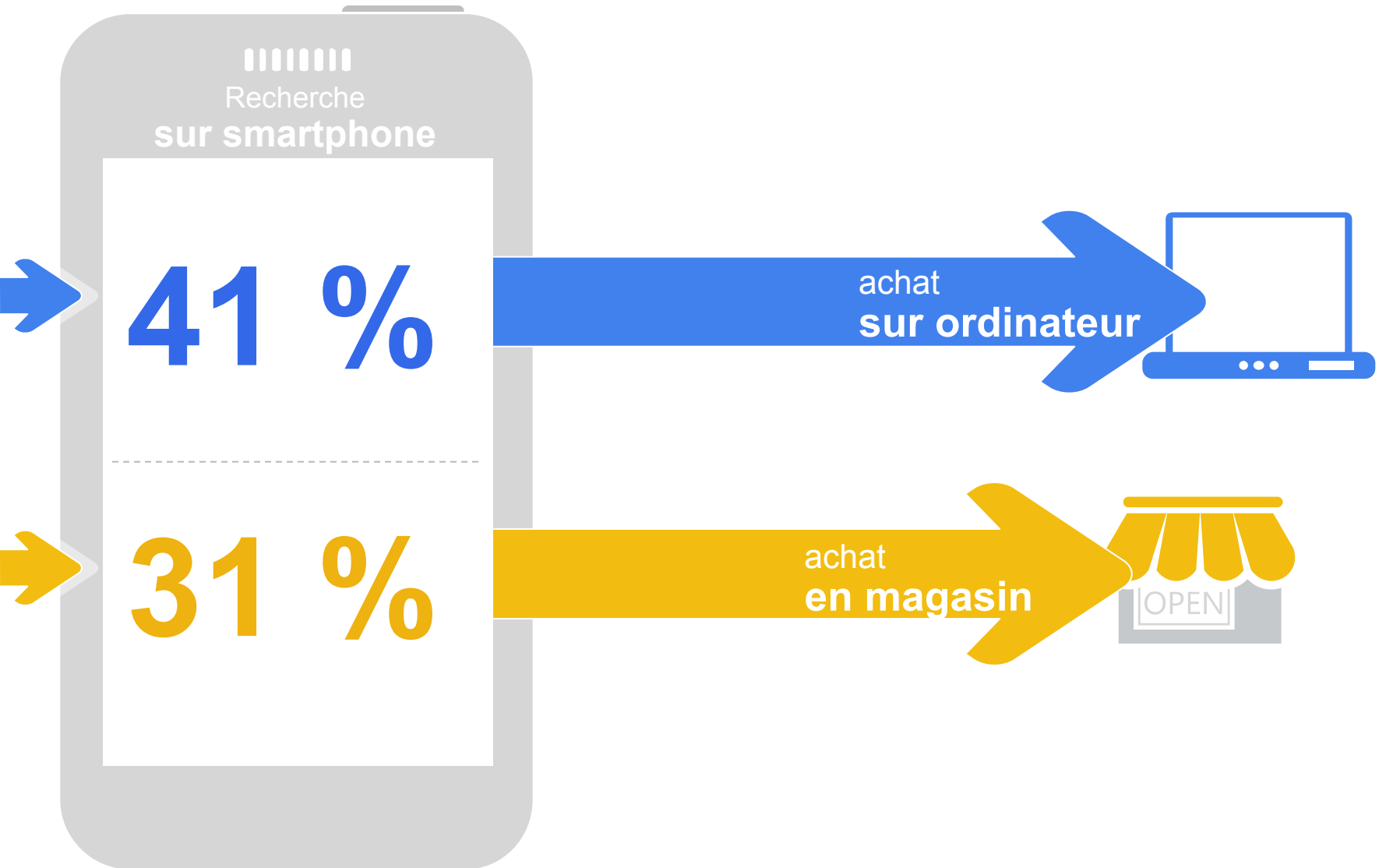
17 %

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.



16 %

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

29 %

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

56 %

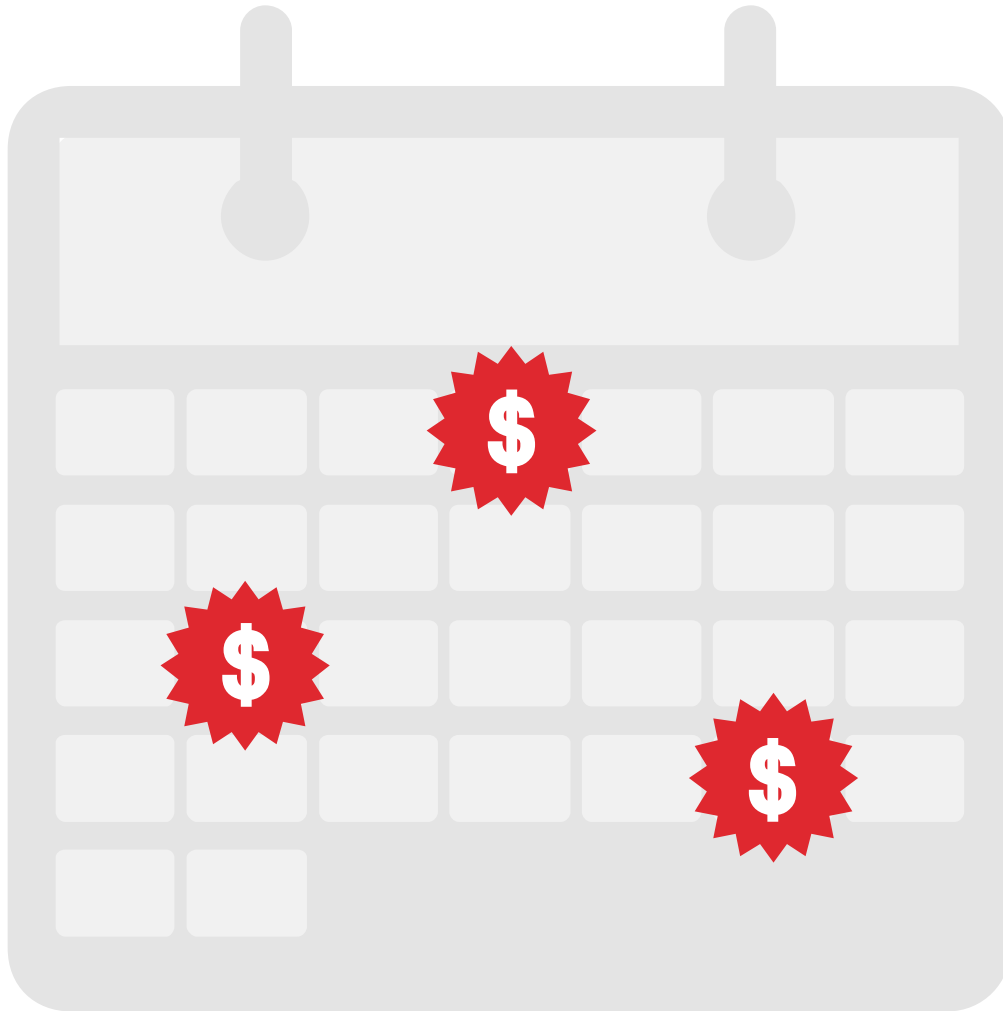
de ces consommateurs sur smartphone ont effectué un achat au cours du mois dernier

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 292 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



52 %

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

Échantillon de 292 utilisateurs de smartphones, qui consultent Internet de façon générale et à titre privé, et qui ont effectué des achats sur Internet via leur smartphone

Q47: À quelle fréquence utilisez-vous votre smartphone pour acheter des produits ou services ?

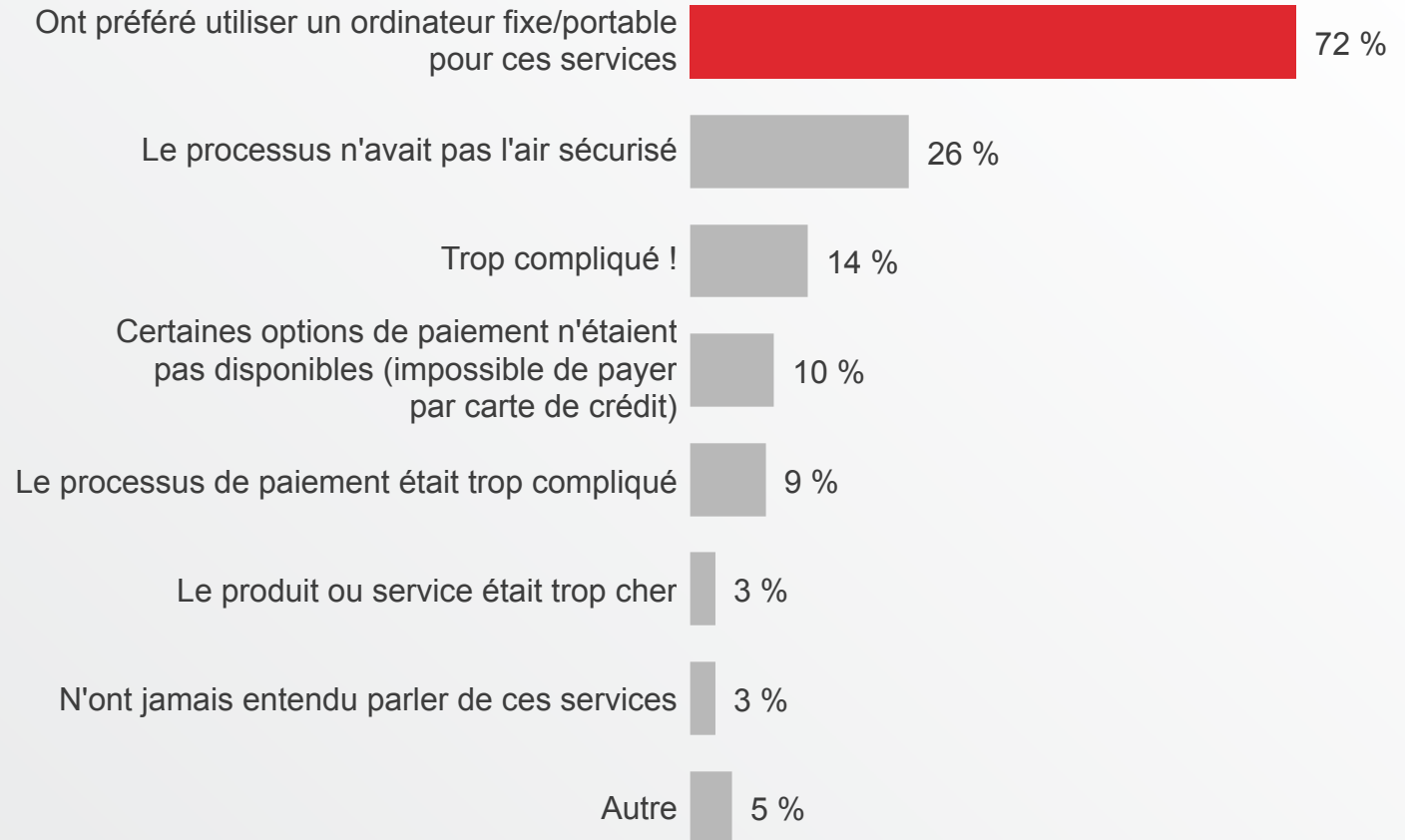
Le m-commerce va continuer à croître



15 %

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

Les obstacles au m-commerce sont toujours présents



Échantillon de 708 utilisateurs de smartphones, qui consultent Internet de façon générale et à titre privé, et qui n'ont JAMAIS effectué d'achat sur Internet via leur smartphone

Q46 : Pour quelles raisons n'avez-vous jamais utilisé votre smartphone pour effectuer un achat ?

Le smartphone
constitue 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



69 %

ont effectué
une recherche sur
mobile après
avoir vu une annonce

Emplacement de l'annonce



Télévision
62 %



Magasin
58 %



Revue
59 %



Poster/Panneau
publicitaire
52 %

La première page des résultats de recherche sur mobile est déterminante

47 %

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

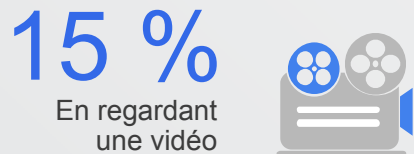
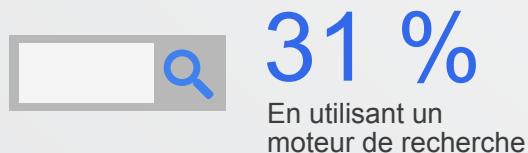




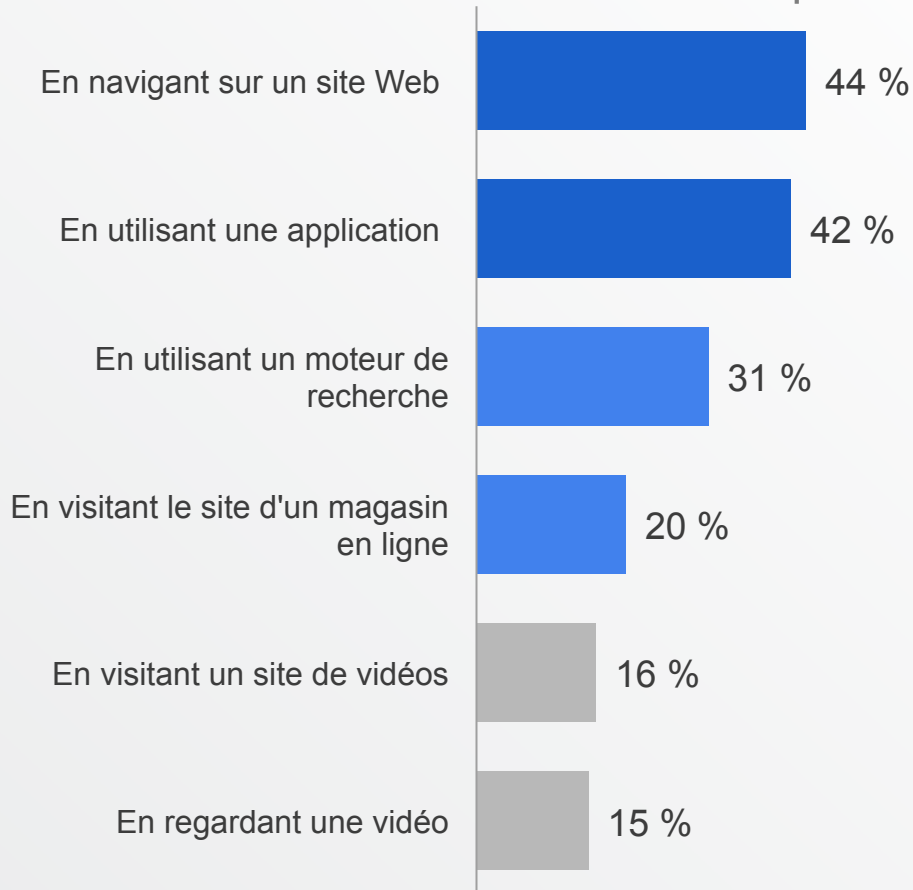
86 %

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

La publicité pour mobile attire l'attention



Les endroits où l'on remarque la publicité



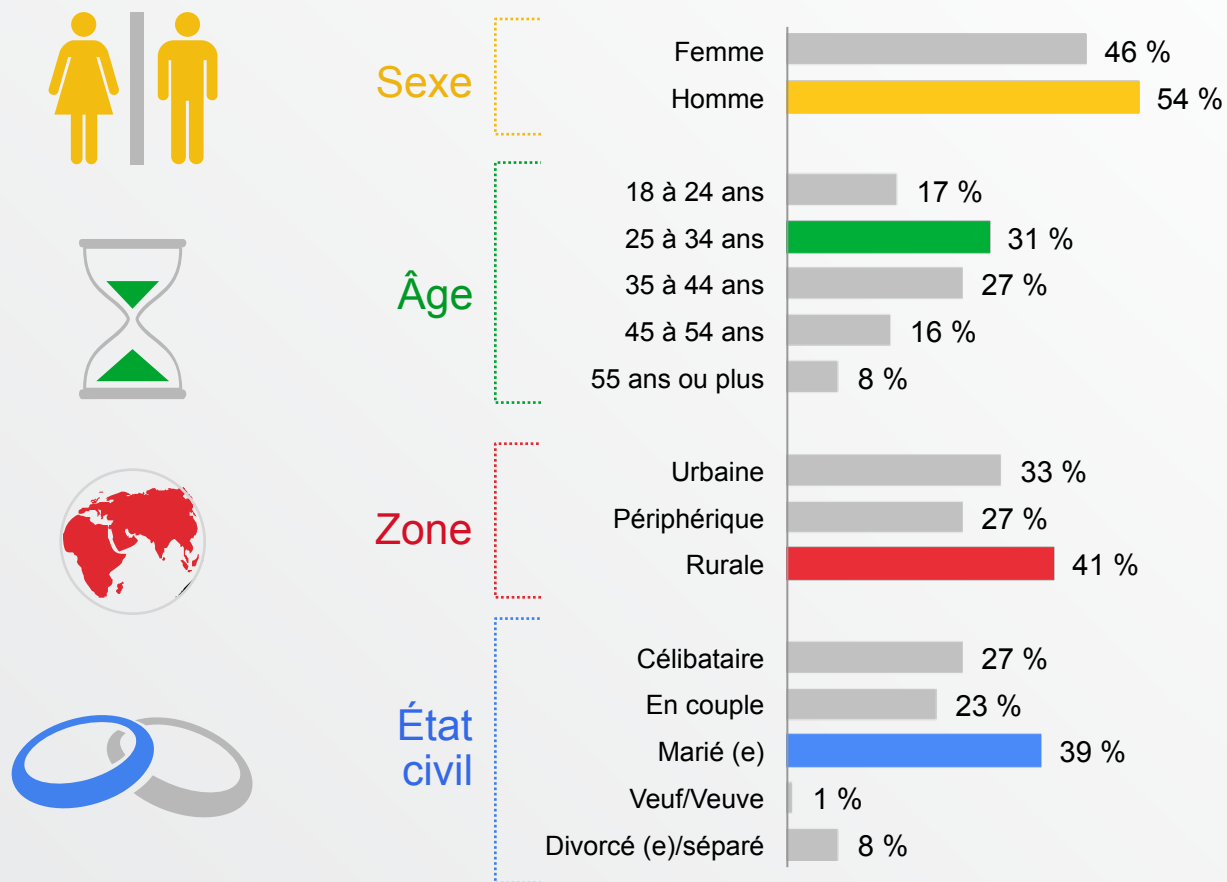
Contexte



Méthodologie de recherche

- En partenariat avec Ipsos MediaCT, nous avons interrogé au total 1 000 adultes suisses 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



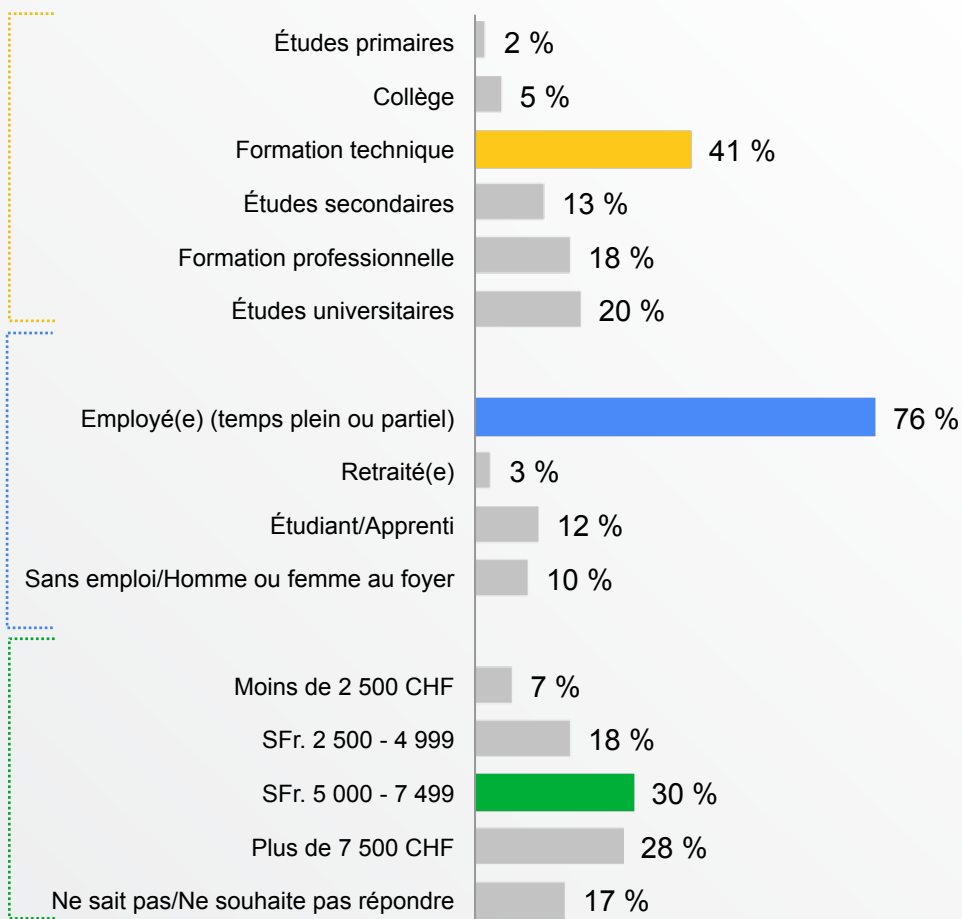
Enseignement, Formation



Situation professionnelle



Revenus



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

D4. Quel est votre niveau d'études ? D5. Parmi les propositions suivantes, laquelle décrit le mieux votre situation professionnelle ?

D8. Dans quelle fourchette se situe le revenu annuel brut de votre foyer ?