



# Notre planète mobile : Belgique

Mieux comprendre les utilisateurs  
de GSM

Mai 2013



**Ipsos 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 actuellement de 34% et ses utilisateurs en deviennent de plus en plus dépendants. 54% 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 GSM, ainsi que de consultations de vidéos, d'utilisation d'applications pour GSM et de fréquentation de sites de réseaux sociaux. Les utilisateurs de smartphones pratiquent le multitâche. 78% utilisent leur téléphone tout en faisant autre chose (par exemple, 42% consultent leur smartphone tout en regardant la télévision). **Conséquence :** la publicité pour GSM 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, 84% des utilisateurs utilisent leur smartphone pour rechercher des informations locales. Parmi eux, 83% 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 : 66% des utilisateurs ont déjà utilisé leur GSM pour rechercher un produit ou un service. La recherche sur smartphone influe sur les décisions d'achat des consommateurs via les différents canaux. 16% 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 GSM sont vues par 84% des utilisateurs de smartphones. Le smartphone constitue également un élément essentiel de la publicité traditionnelle, puisque 42% 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 GSM

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 GSM ("m-commerce")
- Ce rapport sur les consommateurs s'inscrit dans le cadre d'une étude mondiale réalisée dans différents pays. Visitez [thinkwithgoogle.com/mobileplanet](http://thinkwithgoogle.com/mobileplanet) 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 GSM ?

# 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

---

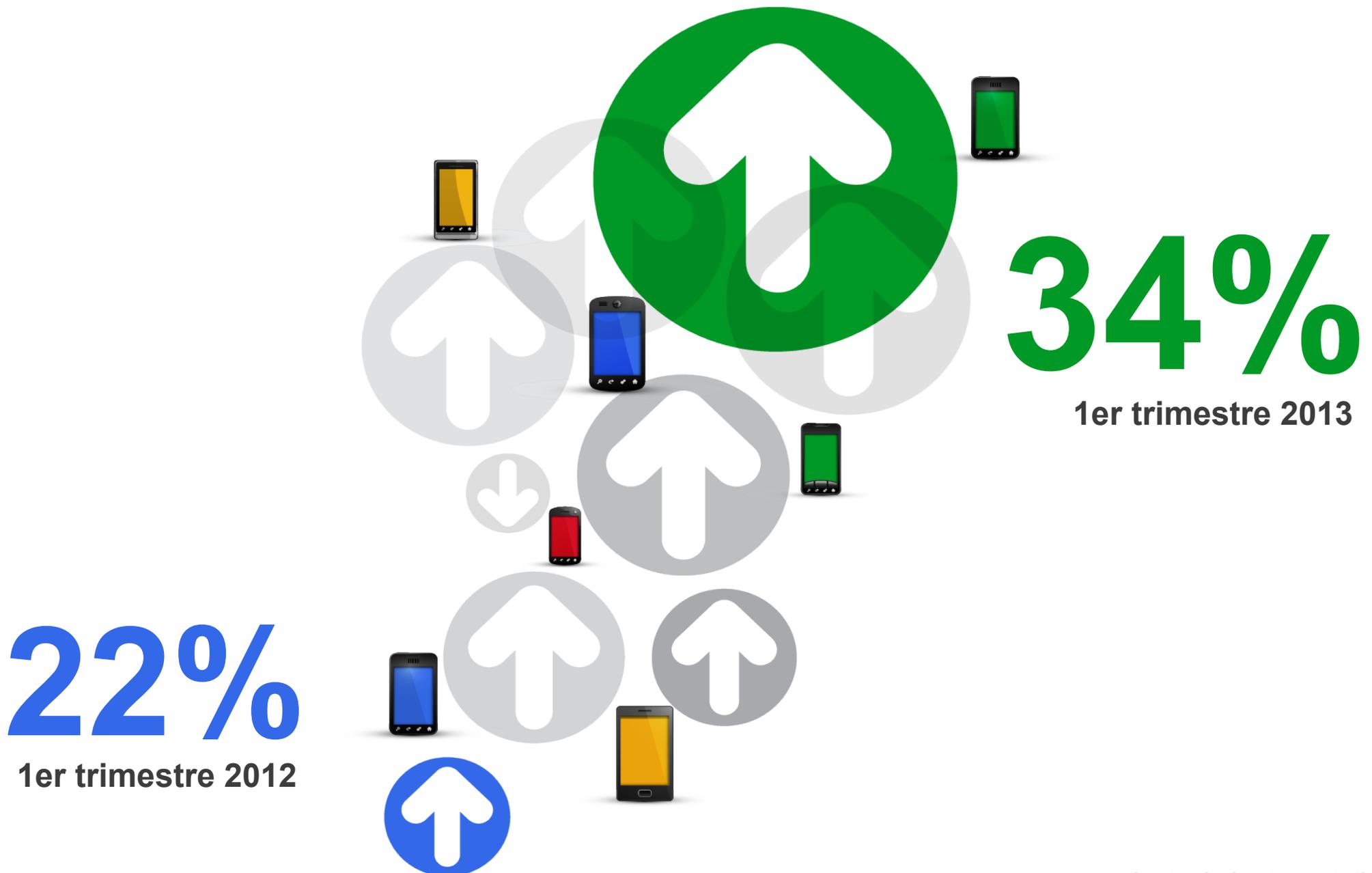
- 5** Les smartphones constituent une plate-forme par laquelle les annonceurs peuvent entrer en contact avec les consommateurs

---

LES SMARTPHONES  
FONT PARTIE  
INTÉGRANTE DE  
NOTRE VIE QUOTIDIENNE



# Taux de pénétration des smartphones en Belgique



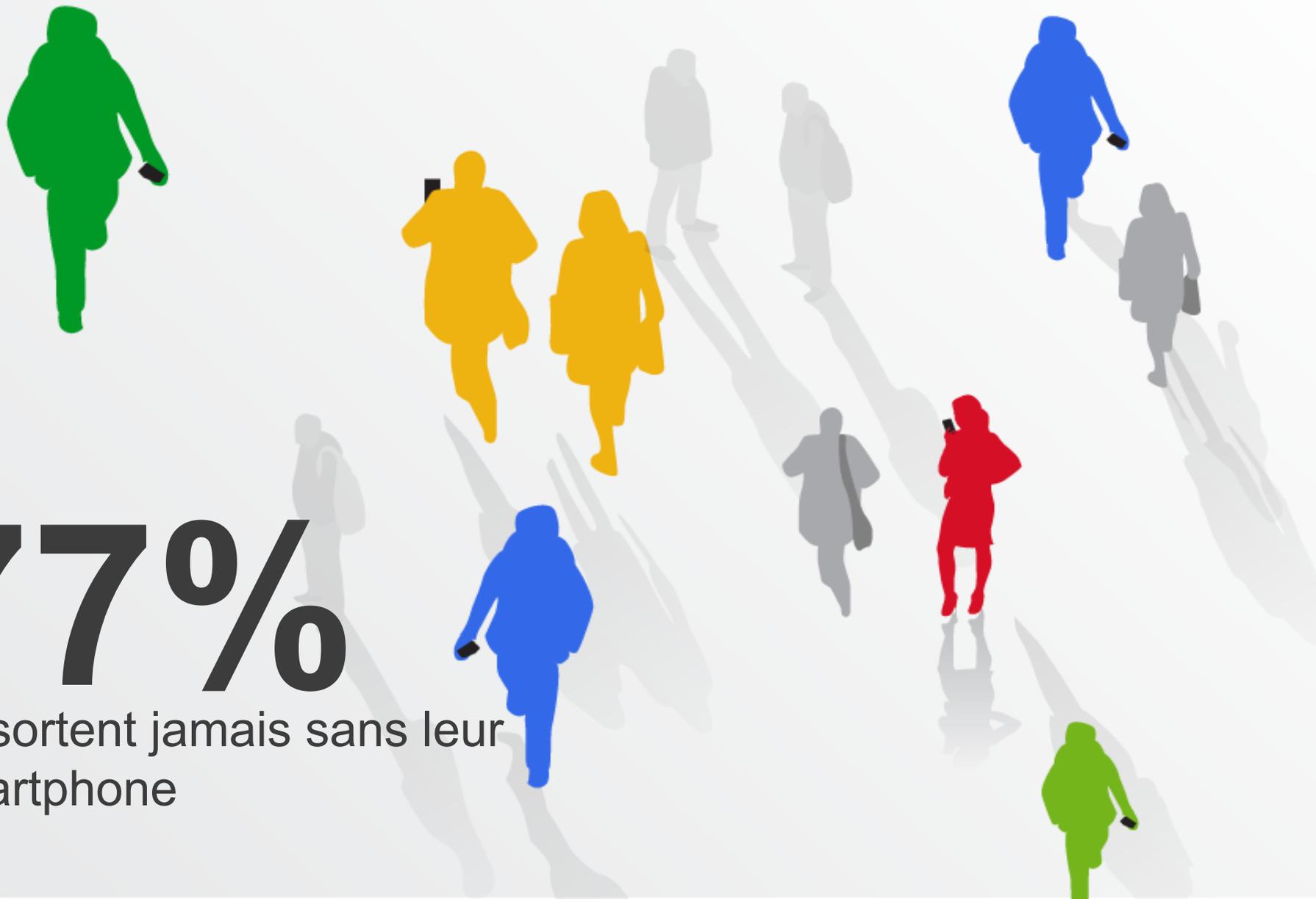
Échantillon de 1 000 personnes, représentatif de la population âgée de 16 ans et plus  
Q1 : Parmi les appareils suivants, lesquels utilisez-vous ?

# Le smartphone occupe une place centrale dans notre quotidien

# 54%

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

# 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



Lieu d'utilisation

96%

À la maison



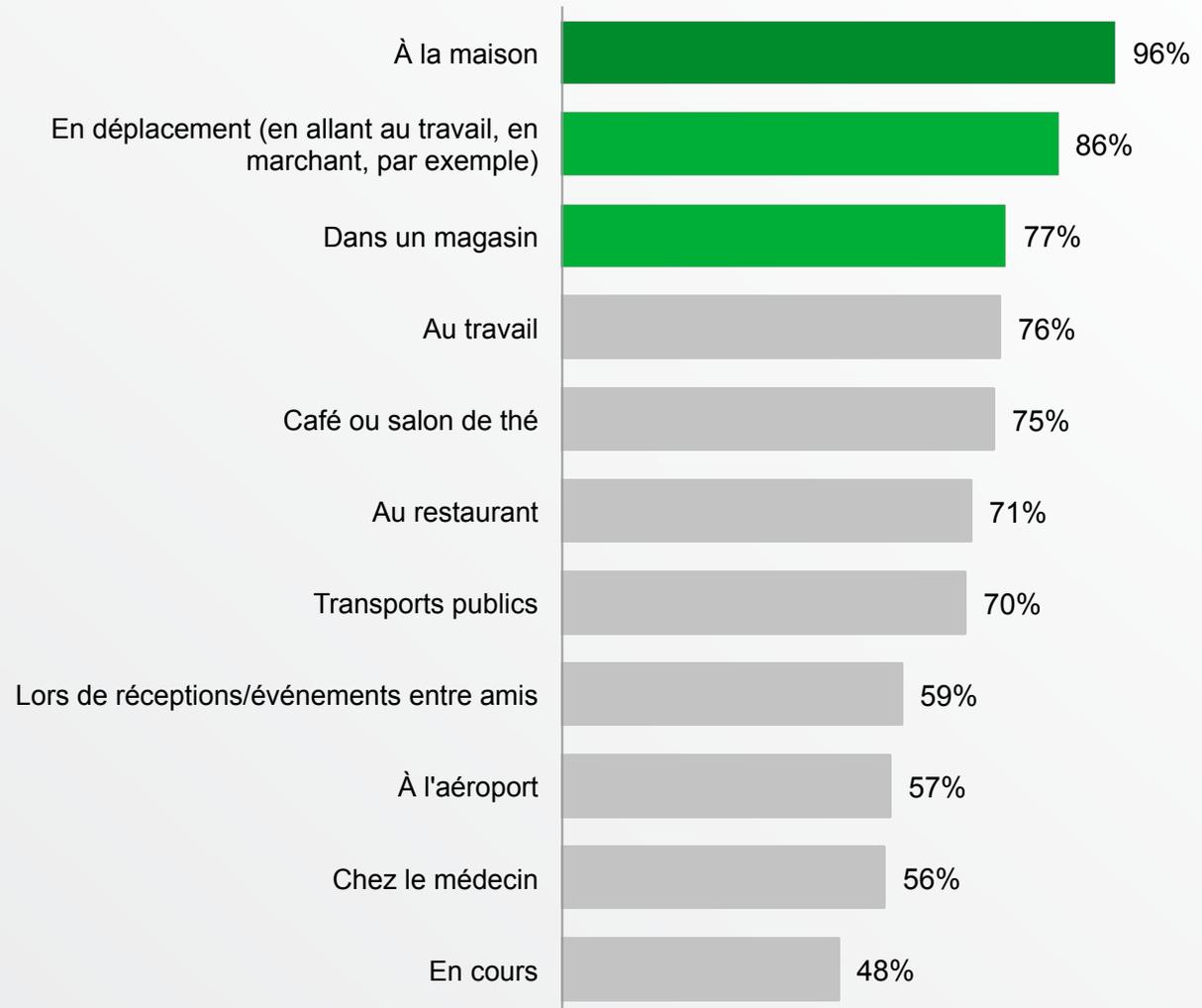
86%

En déplacement



77%

Dans un magasin



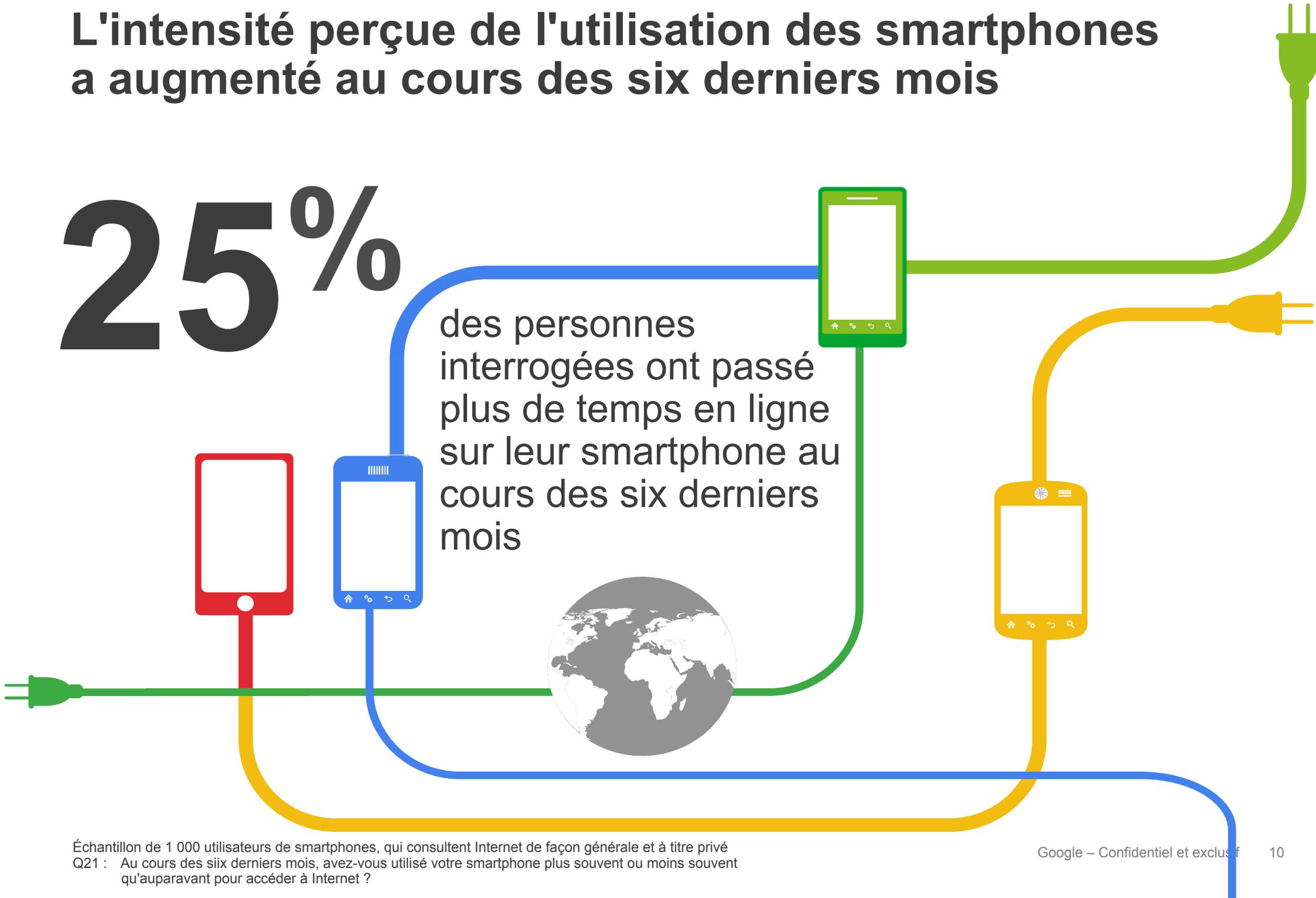
Échantillon de 1 000 utilisateurs de smartphones, qui consultent Internet de façon générale et à titre privé

Q16 : Où avez-vous tendance à utiliser votre smartphone ? Sélectionnez d'abord les endroits où vous utilisez votre smartphone, y compris ceux où vous ne l'utilisez que rarement.

# L'intensité perçue de l'utilisation des smartphones a augmenté au cours des six derniers mois

# 25%

des personnes interrogées ont passé plus de temps en ligne sur leur smartphone au cours des six derniers mois



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

# 22%

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**



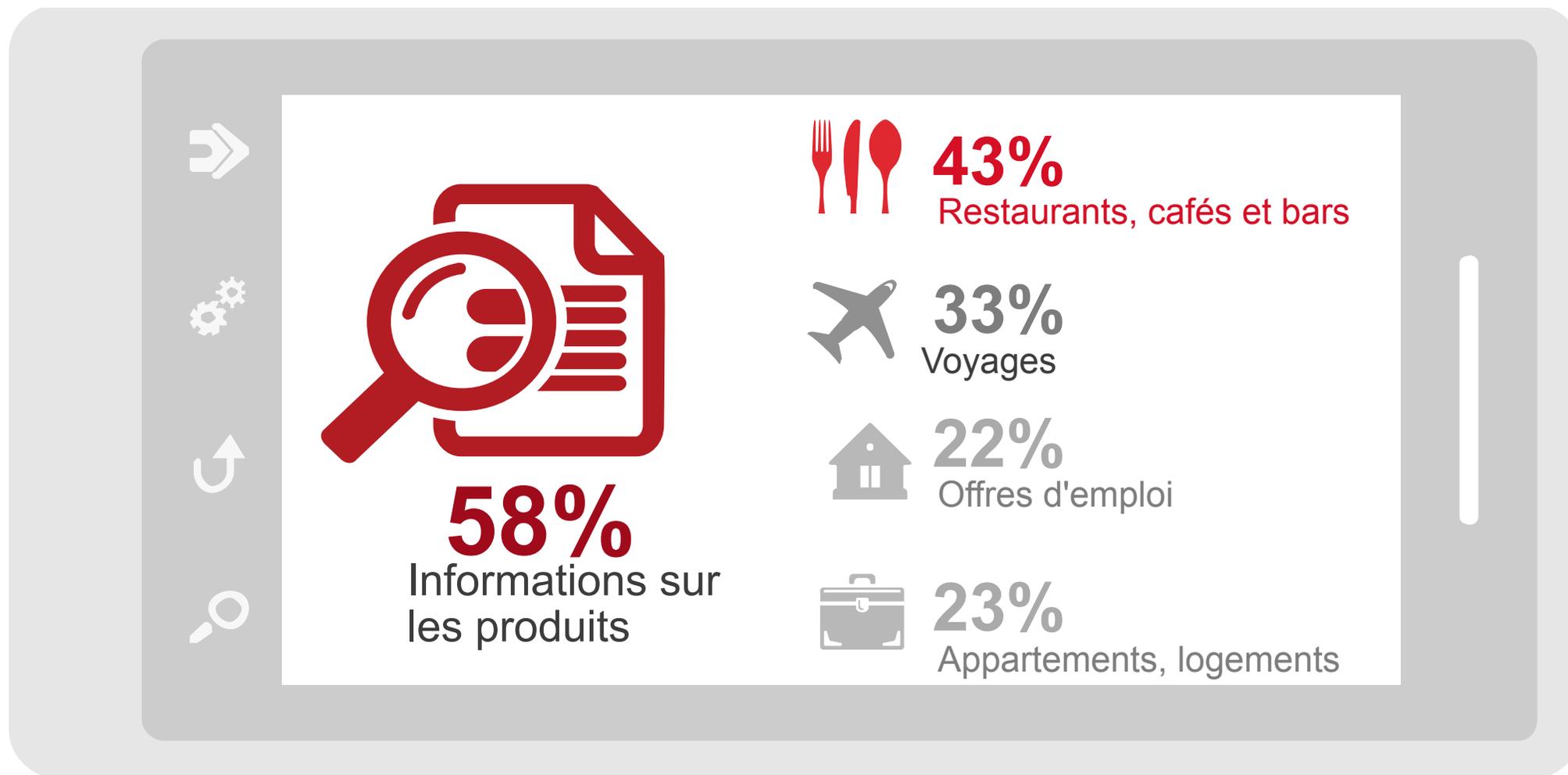
**Le smartphone  
représente un point  
d'accès essentiel  
pour effectuer des  
recherches**



**42%**

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

# Les smartphones nous renseignent dans notre vie quotidienne



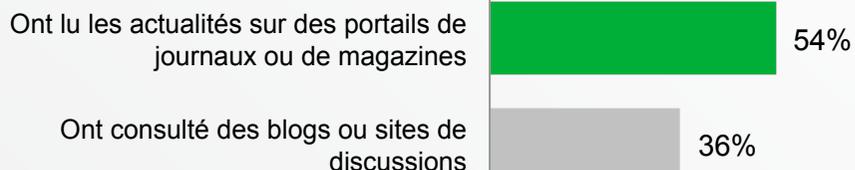
# Les smartphones sont un portail multi-activités



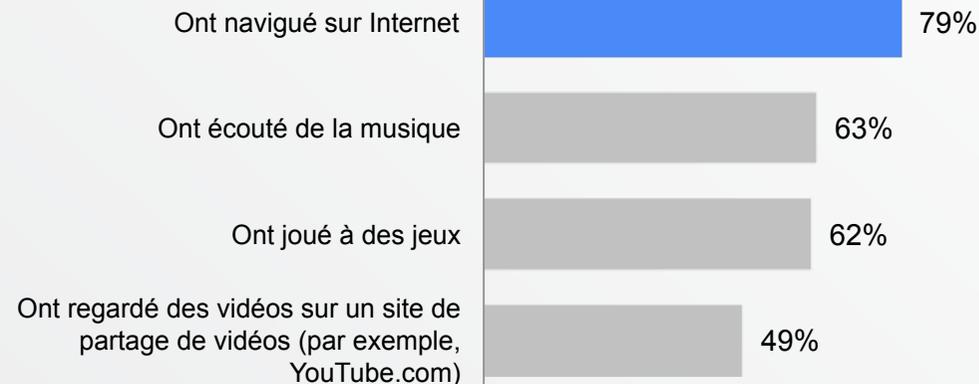
**86%**  
Communication



**63%**  
Actualités



**91%**  
Culture



# Les applications sont omniprésentes



**25** applications installées en moyenne

**10** applications utilisées au cours des 30 derniers jours

**4** applications payantes installées en moyenne

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

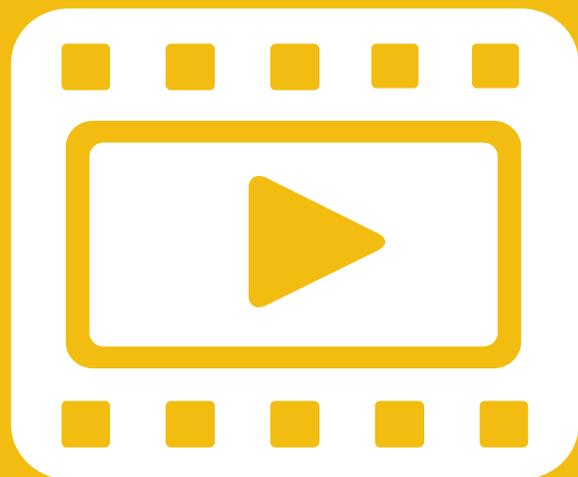
Q24 : Combien d'applications avez-vous actuellement sur votre smartphone ?

Échantillon de 953 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 une plate-forme de distribution d'applications ?

# Les utilisateurs de smartphones sont de grands consommateurs de vidéos



**CLICK TO WATCH VIDEO**

**65%**

regardent des vidéos

**14%**

visualisent des vidéos au moins  
une fois par jour

# Les utilisateurs de smartphones sont de grands utilisateurs de réseaux sociaux

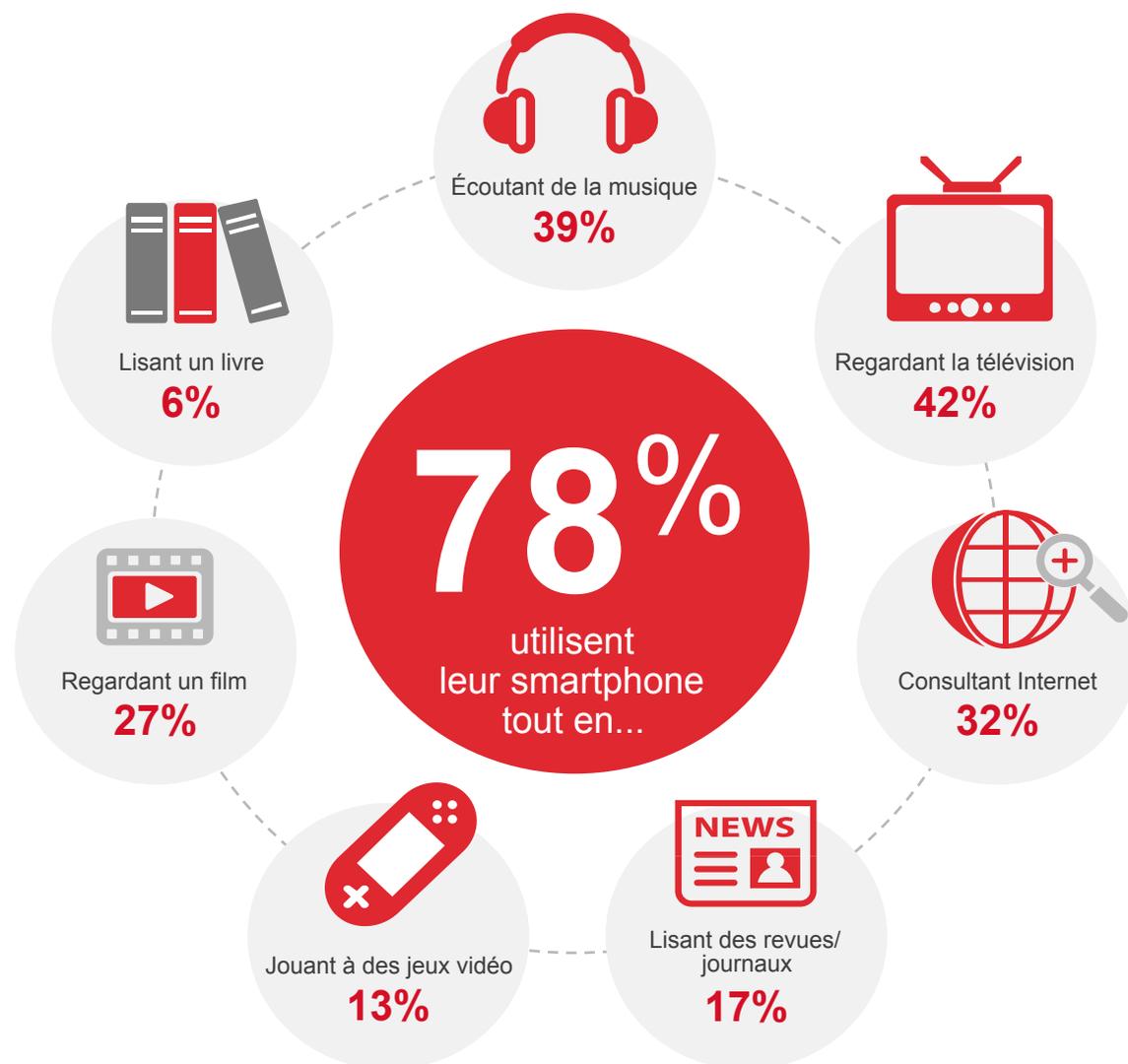
**80%**

consultent les réseaux sociaux

**46%**

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**





# 84%

des utilisateurs de smartphone ont recherché des informations locales

# 83%

ont effectué des actions suite à leur recherche

Échantillon de 1 000 utilisateurs de smartphones, 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 ? (même si rarement)

Échantillon de 838 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 sont fréquemment utilisés pour rechercher des informations locales



**41%**

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



**14%**

recherchent des  
informations locales  
**tous les jours**

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



**48%**  
ont contacté  
l'entreprise



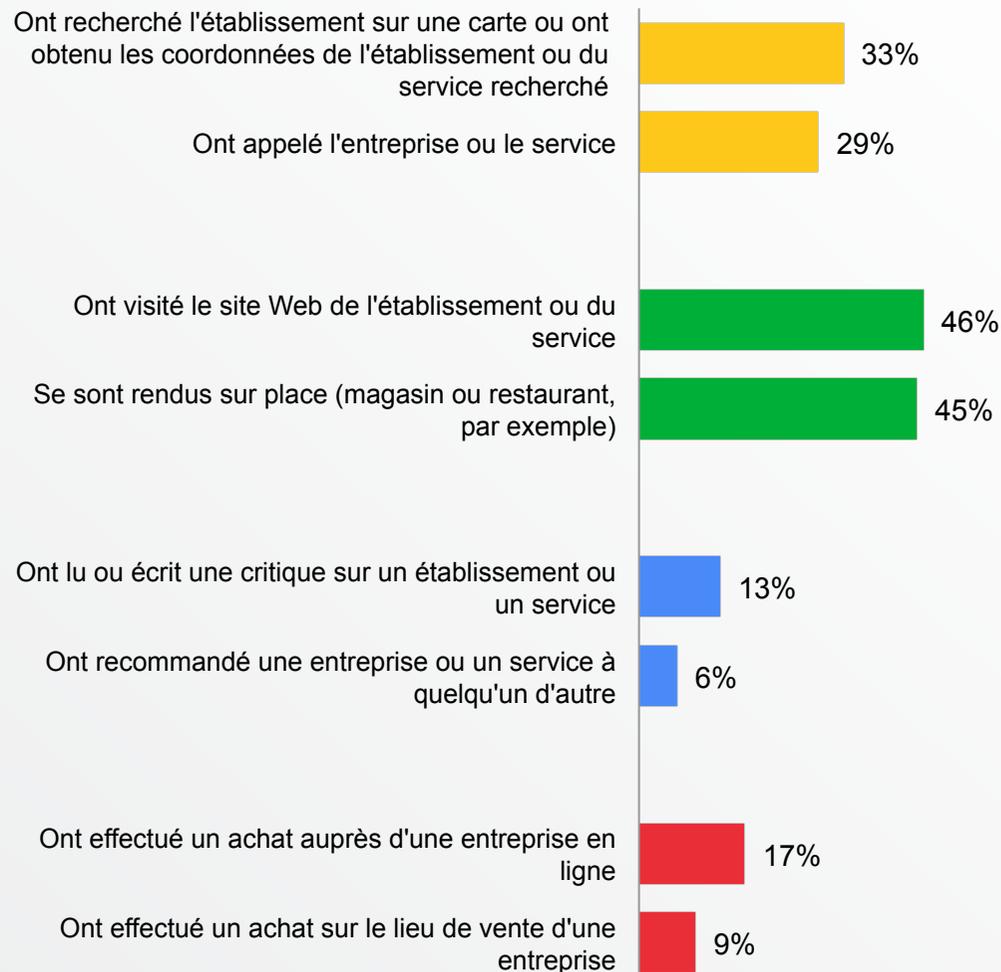
**64%**  
ont rendu visite  
à l'entreprise



**17%**  
en ont parlé  
à d'autres personnes



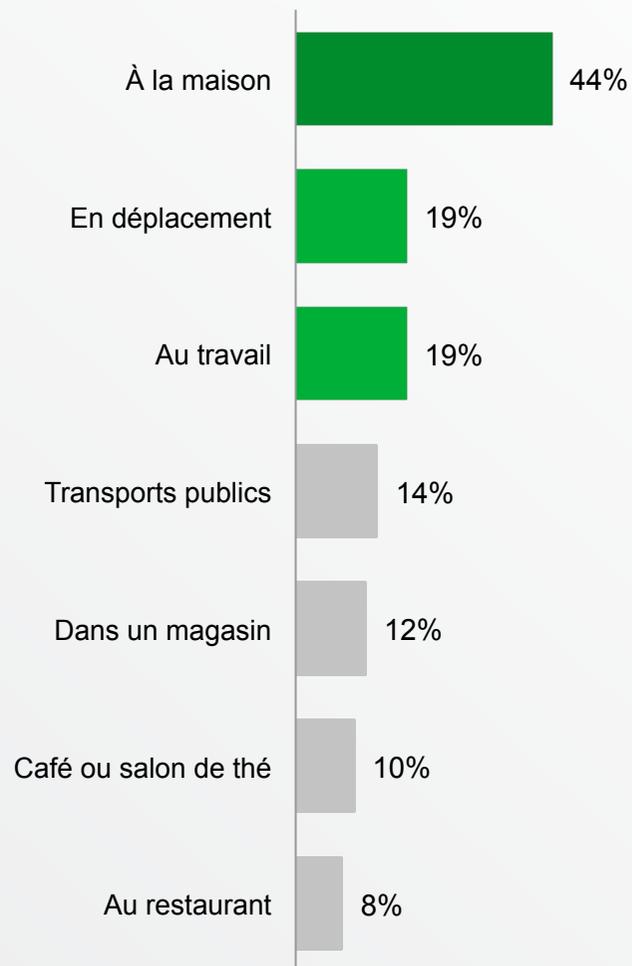
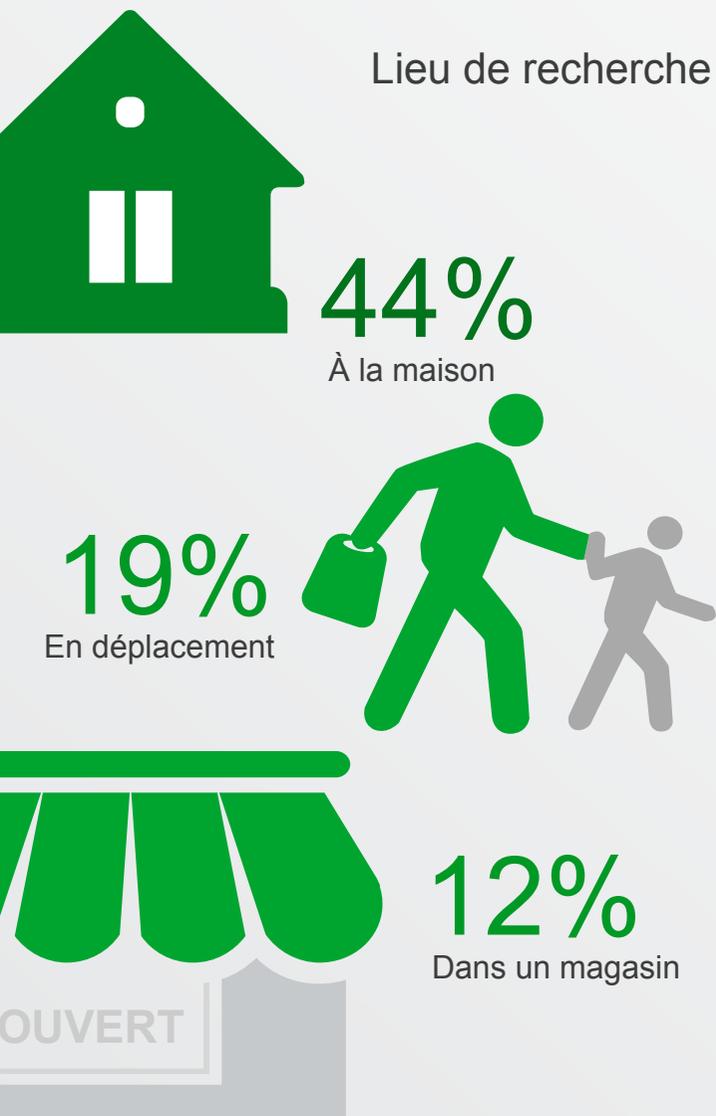
**22%**  
ont effectué un achat



LES SMARTPHONES  
ONT TRANSFORMÉ LES  
HABITUDES DE  
CONSOMMATION

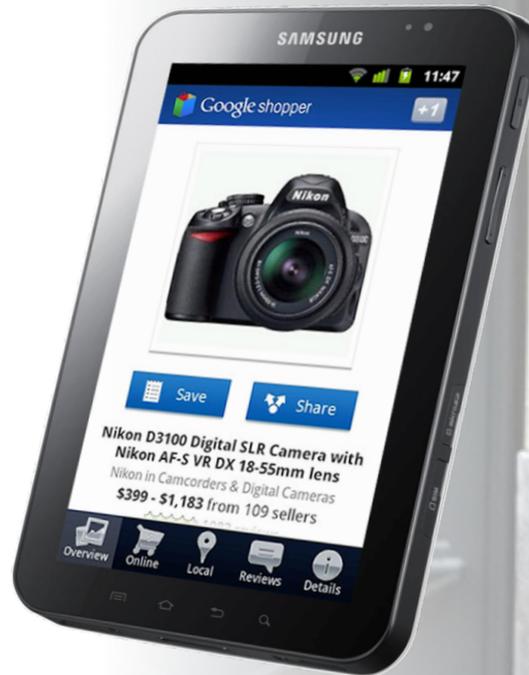


# Les smartphones permettent aux utilisateurs de rechercher des produits n'importe quand, n'importe où

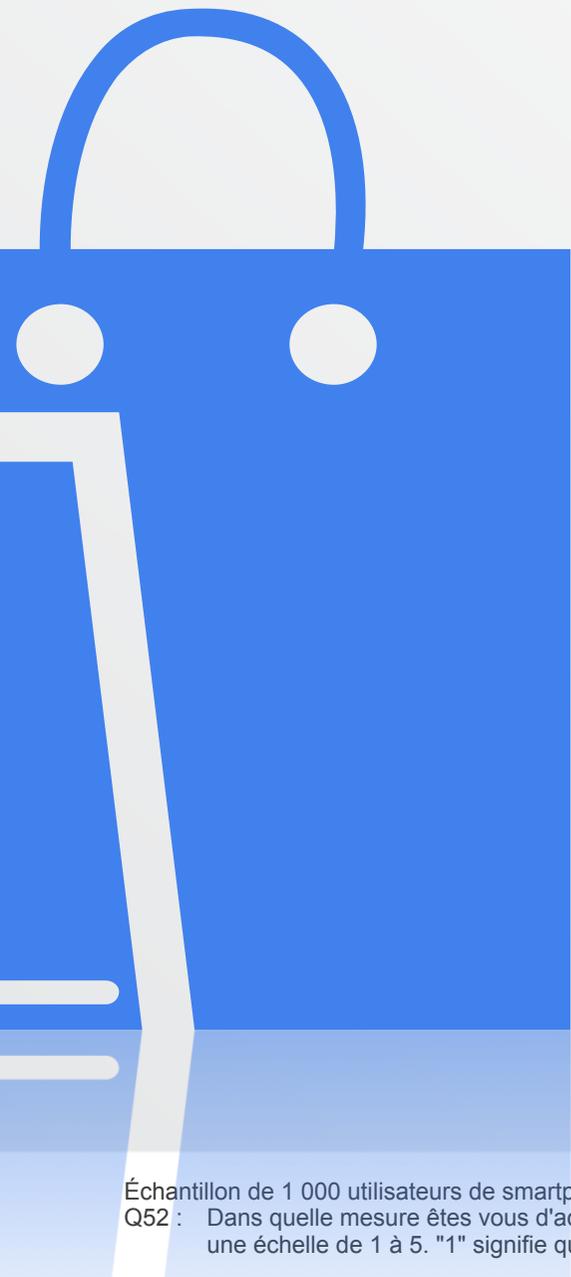


# 66%

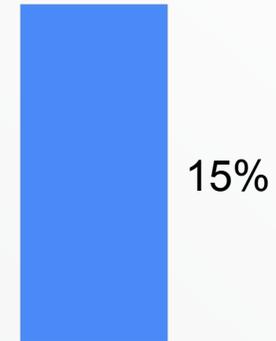
ont effectué une recherche de produit ou de service sur leur GSM



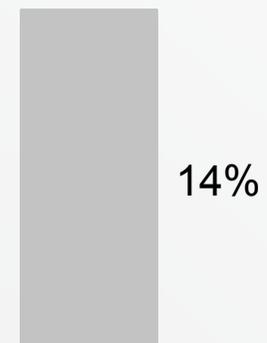
# Les smartphones sont notre principal outil d'achat



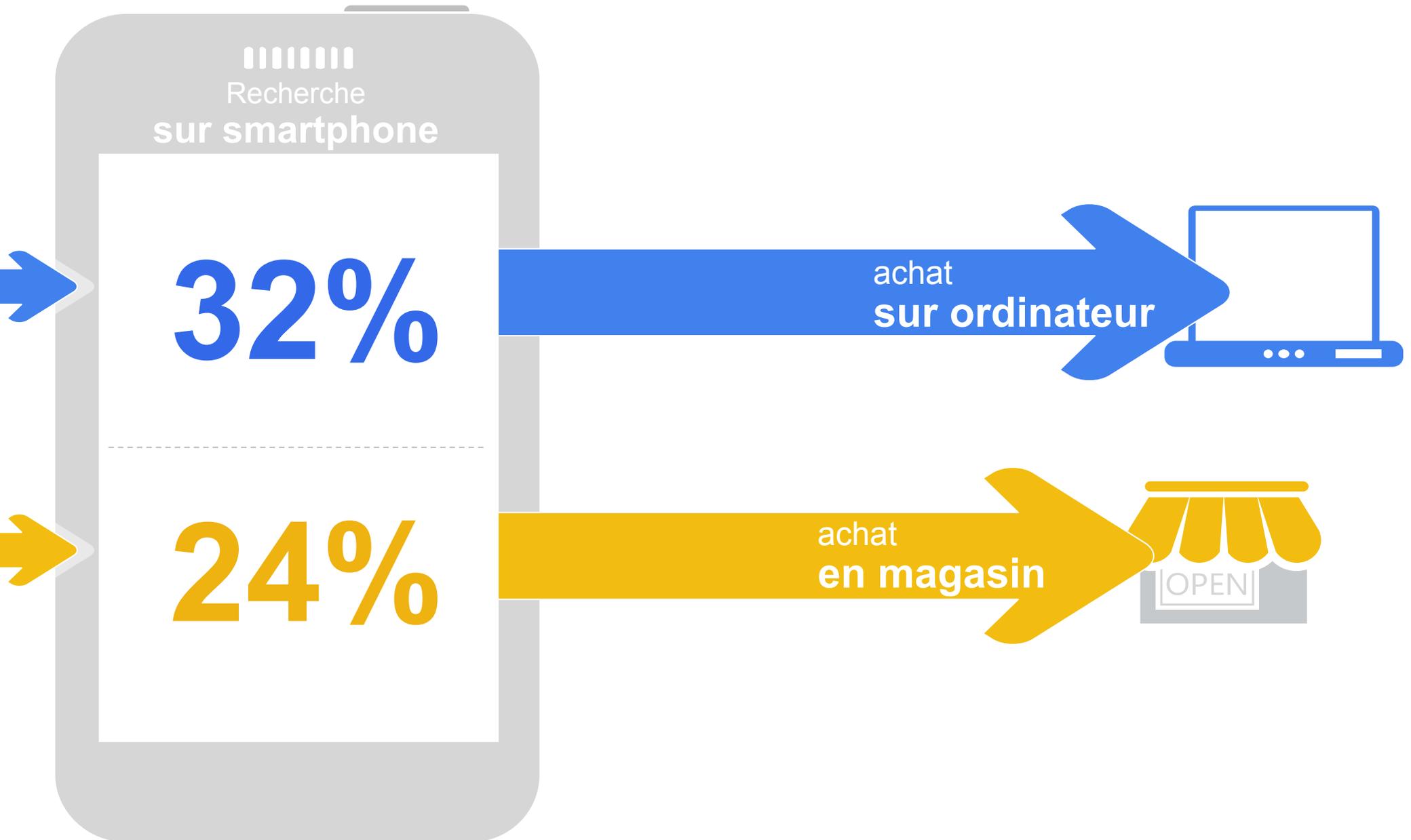
**J'ai changé d'avis à propos de l'achat d'un produit ou service en magasin** après avoir consulté des informations sur mon smartphone.



**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



# Le smartphone représente un nouveau point d'achat



**CLICK TO PURCHASE**

**16%**

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

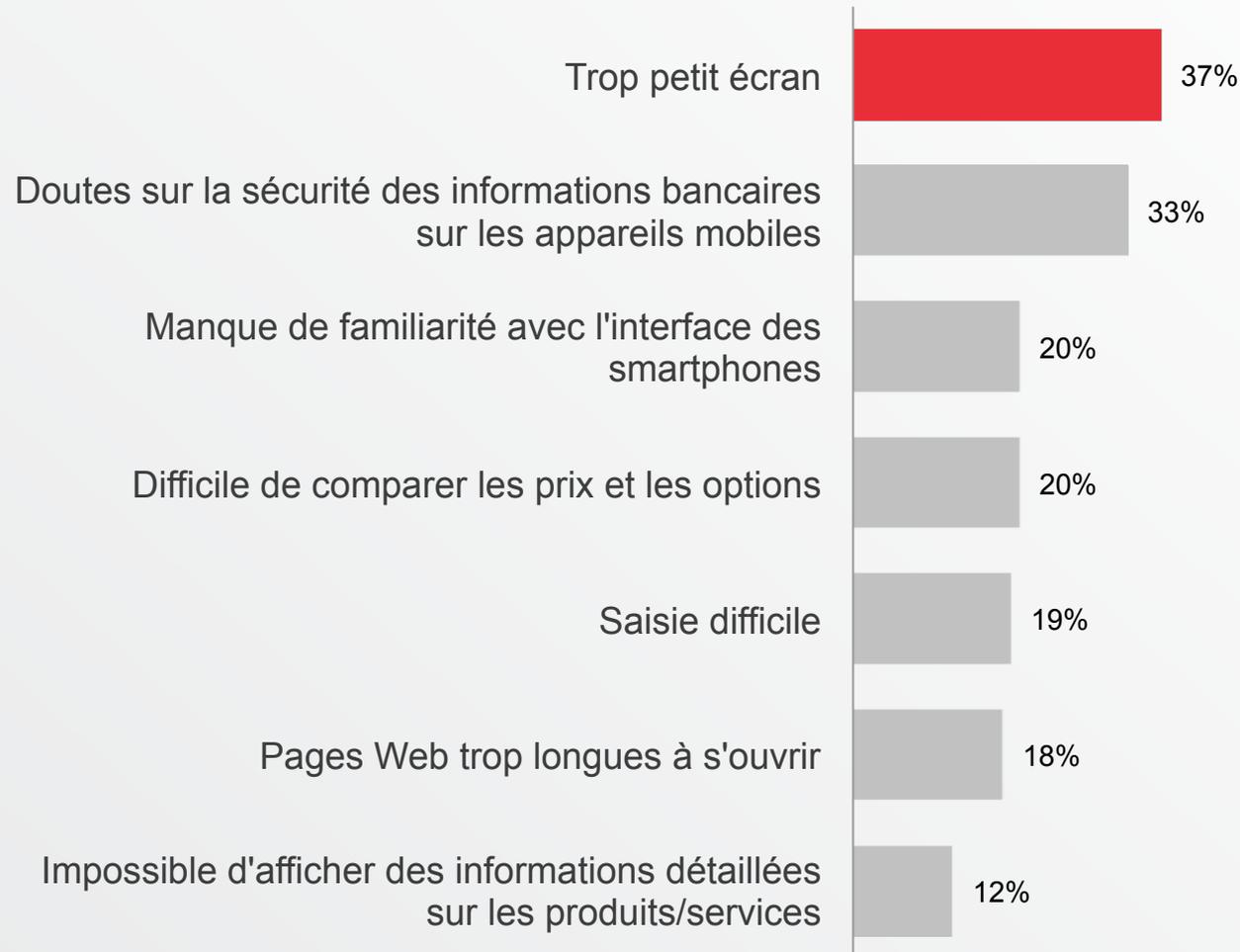
Q45 : Avez-vous effectué un achat sur votre smartphone au cours du mois dernier ?

# Les utilisateurs de smartphones sont des consommateurs assidus



**53%**  
effectuent des achats sur  
leur mobile au moins  
une fois par mois

# Les obstacles au m-commerce sont toujours présents



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 GSM

## Emplacement de l'annonce



**42%**

ont effectué  
une recherche sur mobile  
après avoir vu une annonce



Télévision  
**33 %**



Magasin  
**33 %**



Revue  
**27 %**



Affiche/Panneau publicitaire  
**25 %**



# 84%

des utilisateurs de smartphones  
sont attentifs aux annonces

# La publicité pour GSM attire l'attention

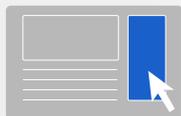


36%

En utilisant une application

38%

En navigant sur un site Web



26%

En utilisant un moteur de recherche

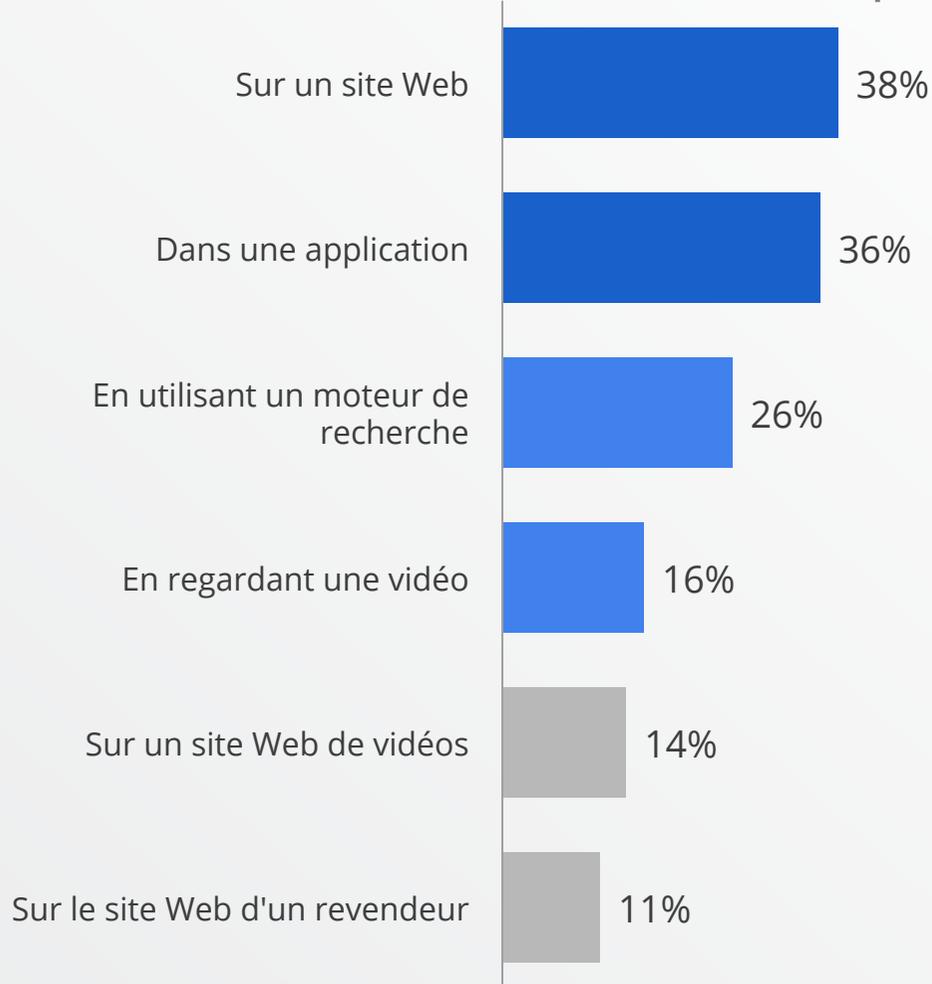


16%

En regardant une vidéo



## Les endroits où l'on remarque la publicité



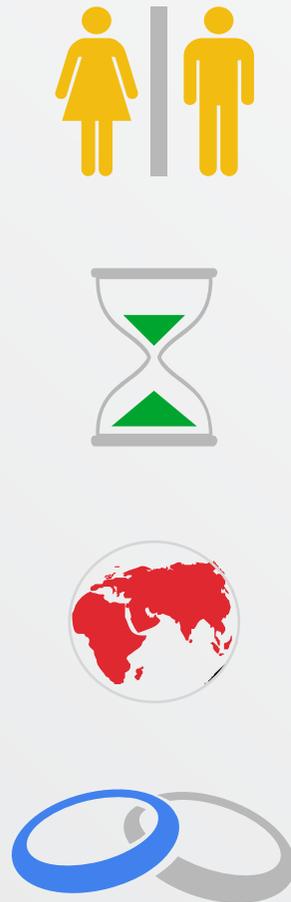
# Contexte



# Méthodologie de recherche

- En partenariat avec Ipsos MediaCT, nous avons interrogé un total de 1 000 adultes belges en ligne (entre 18 et 64 ans) qui déclarent utiliser un smartphone pour accéder à Internet.
- La répartition découle d'une étude nationale représentative et les données sont pondérées par âge, sexe, région, marque d'appareil, fréquence d'utilisation d'Internet sur mobile et utilisation de tablette.
- 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 du Web, de consommation et de publicité pour mobile.
- Les sondages ont été réalisés au premier trimestre 2013.

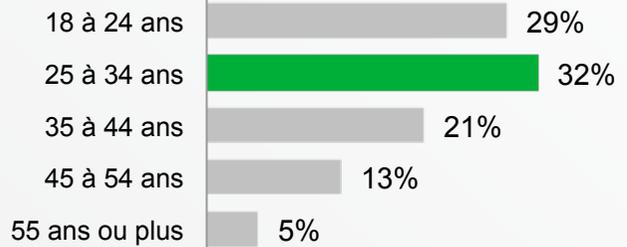
# Répartition démographique



Sexe



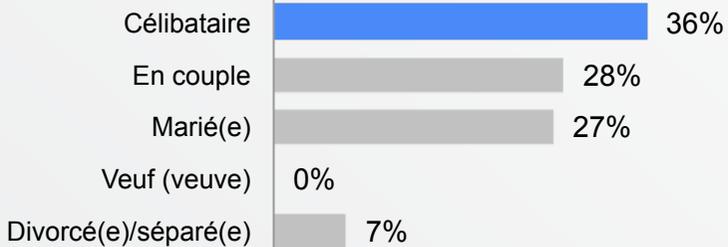
Âge



Zone



État civil



# Répartition démographique



## Enseignement, Formation



## Situation professionnelle



## Revenus

