



Notre planète mobile : France

Mieux comprendre les utilisateurs
de mobiles

Mai 2013



Ipsos 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 42% et ses utilisateurs en deviennent de plus en plus dépendants. 61% consultent Internet tous les jours depuis leur smartphone et 74% 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. 78% utilisent leur téléphone tout en faisant autre chose (par exemple, 52% 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, 88% des utilisateurs utilisent leur smartphone pour rechercher des informations locales. Parmi eux, 82% 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 : 74% 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. 26% 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 88% des utilisateurs de smartphones. Le smartphone constitue également un élément essentiel de la publicité traditionnelle, puisque 45% 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 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 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

27%

1er trimestre 2011

38%

1er trimestre 2012

42%

1er trimestre 2013

Le smartphone occupe une place centrale dans notre quotidien

61%

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 en 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



74%

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

97%

À la maison



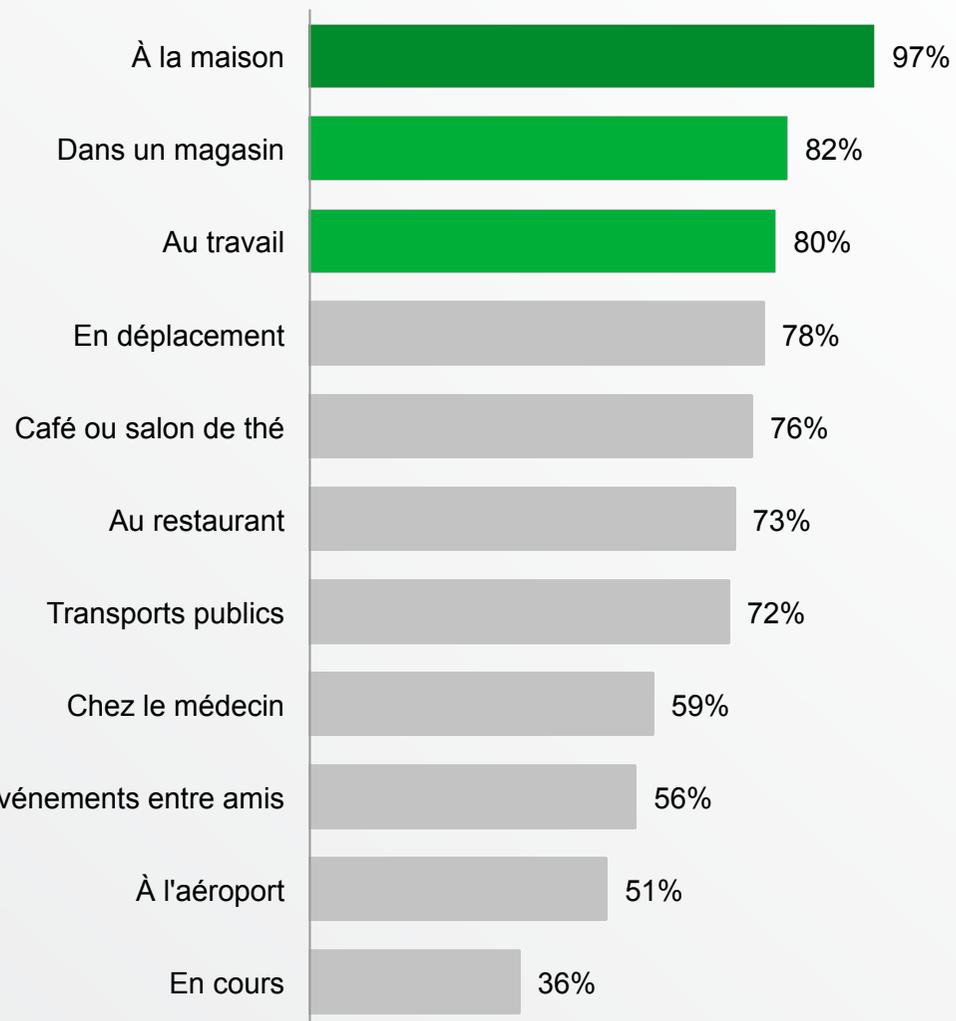
78%

En déplacement



82%

Dans un magasin



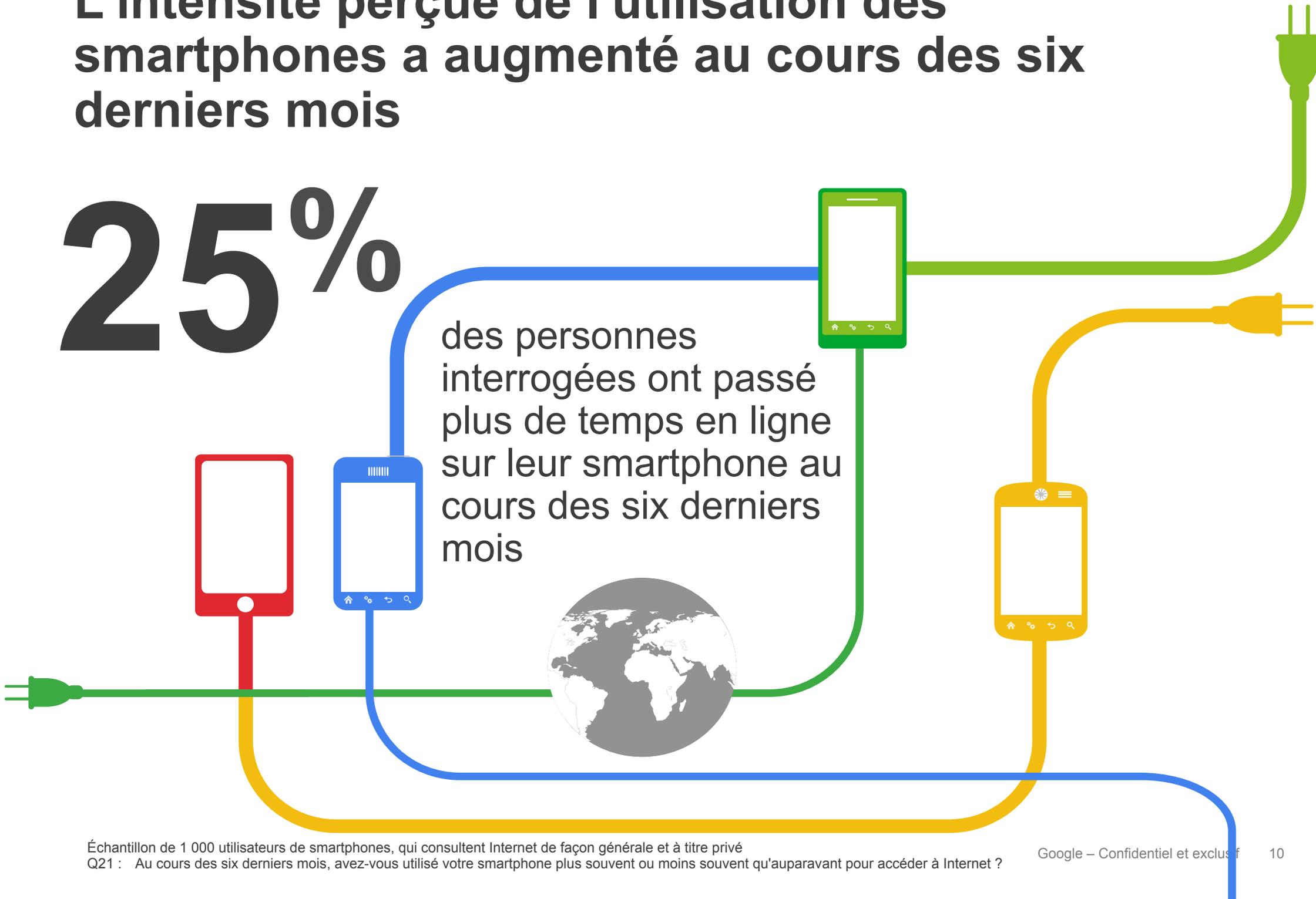
Échantillon de 1 000 utilisateurs de smartphones, qui consultent Internet de façon générale et à titre privé

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



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

Q21 : Au cours des six derniers mois, avez-vous utilisé votre smartphone plus souvent ou moins souvent qu'auparavant pour accéder à Internet ?

Google – Confidentiel et exclusif

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**



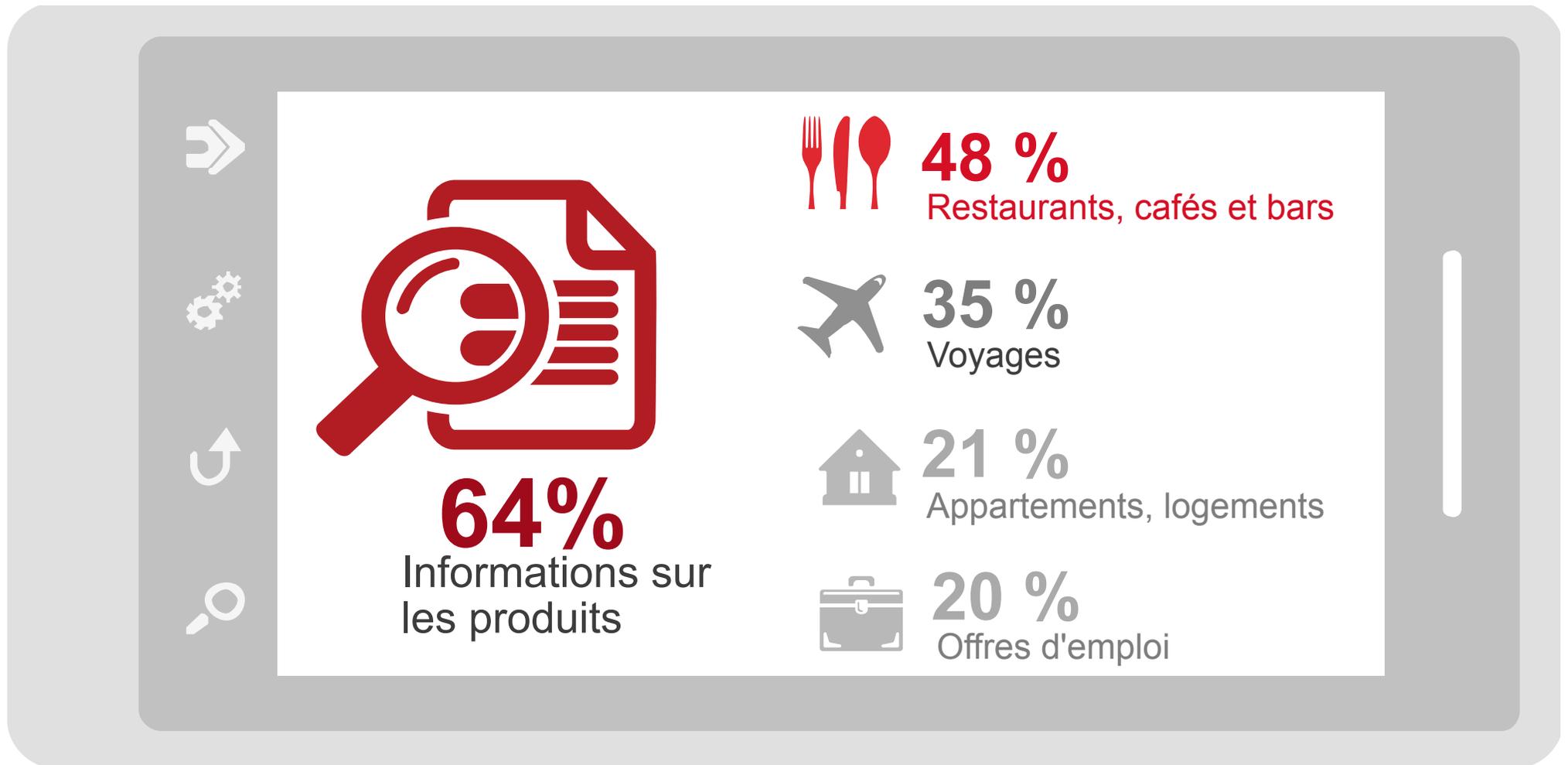
**Le smartphone
représente un point
d'accès essentiel
pour effectuer des
recherches**



51%

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



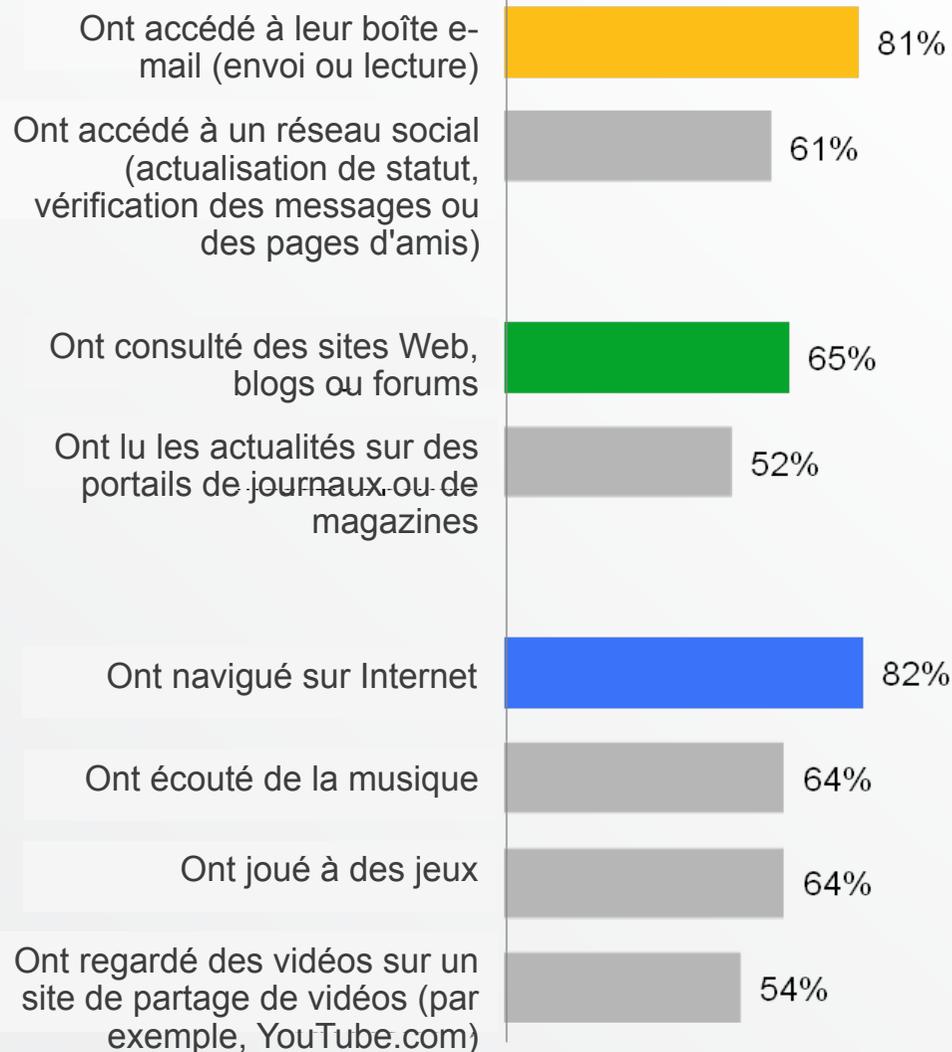
70%

Actualités



92%

Divertissements



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 d'activités.

Les applications sont omniprésentes



32

applications installées
en moyenne

12

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

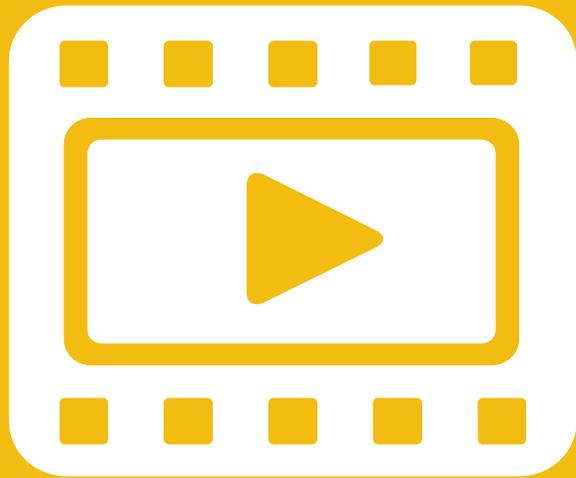
Q24 : Combien d'applications avez-vous actuellement sur votre smartphone ?

Échantillon de 985 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



CLIQUEZ POUR REGARDER

70%

regardent des vidéos

13%

visualisent des vidéos au moins
une fois par jour

Les utilisateurs de smartphones sont de grands utilisateurs de réseaux sociaux

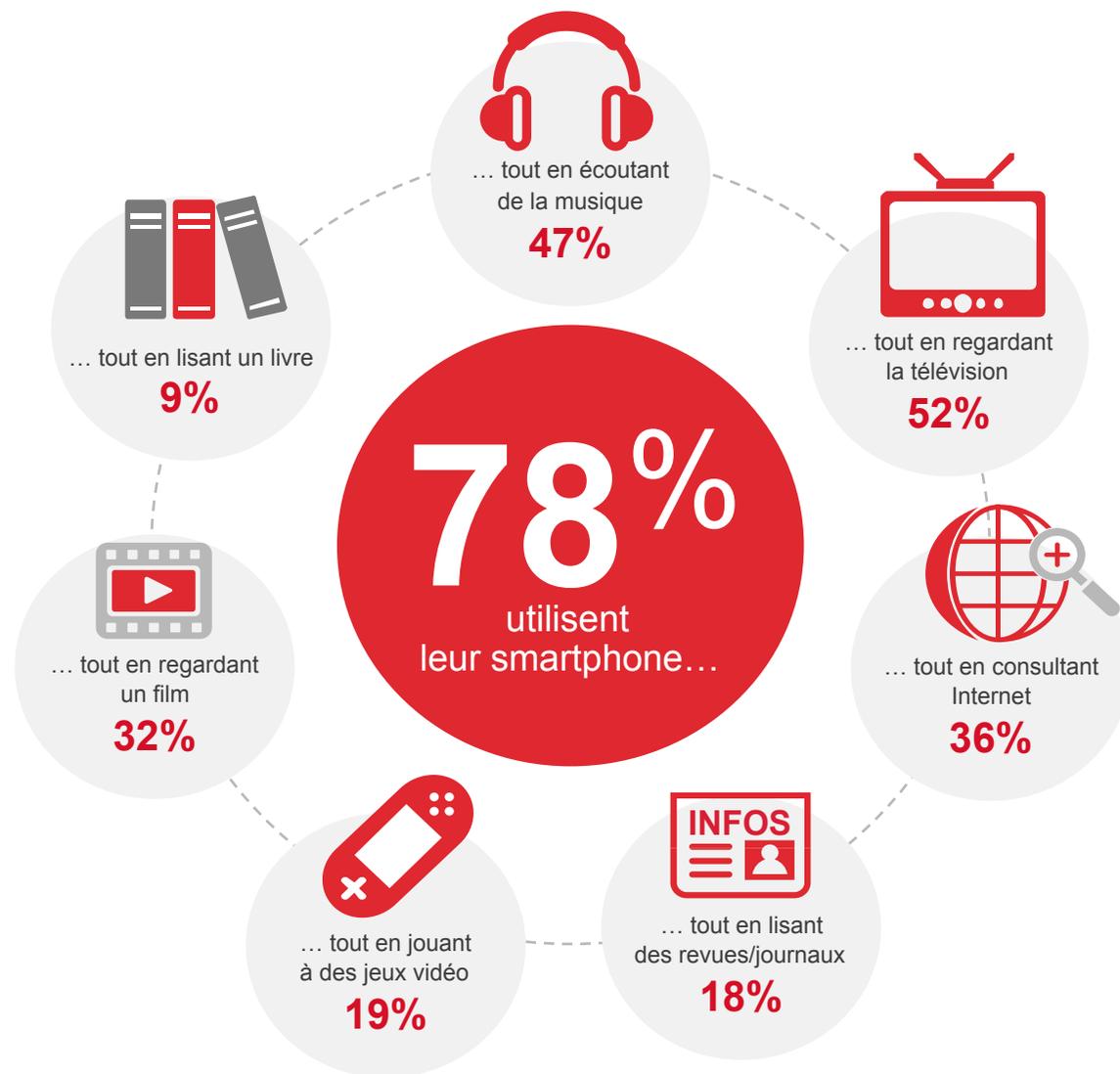
69%

consultent les réseaux sociaux

42%

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





88%

des utilisateurs de smartphones ont recherché des informations locales

82%

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 863 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



48%

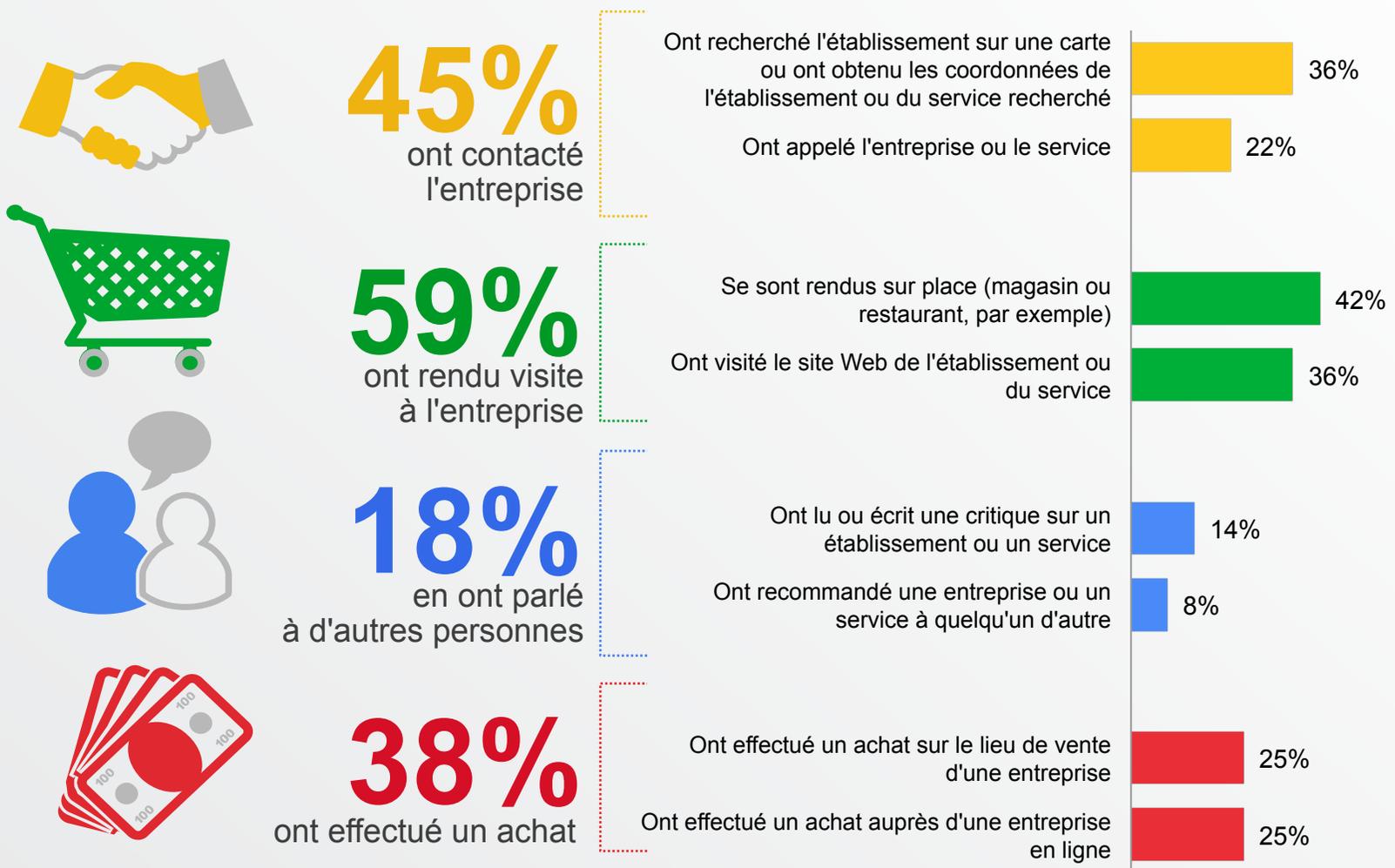
recherchent des informations
locales au moins
une fois par semaine



16%

recherchent des
informations locales
tous les jours

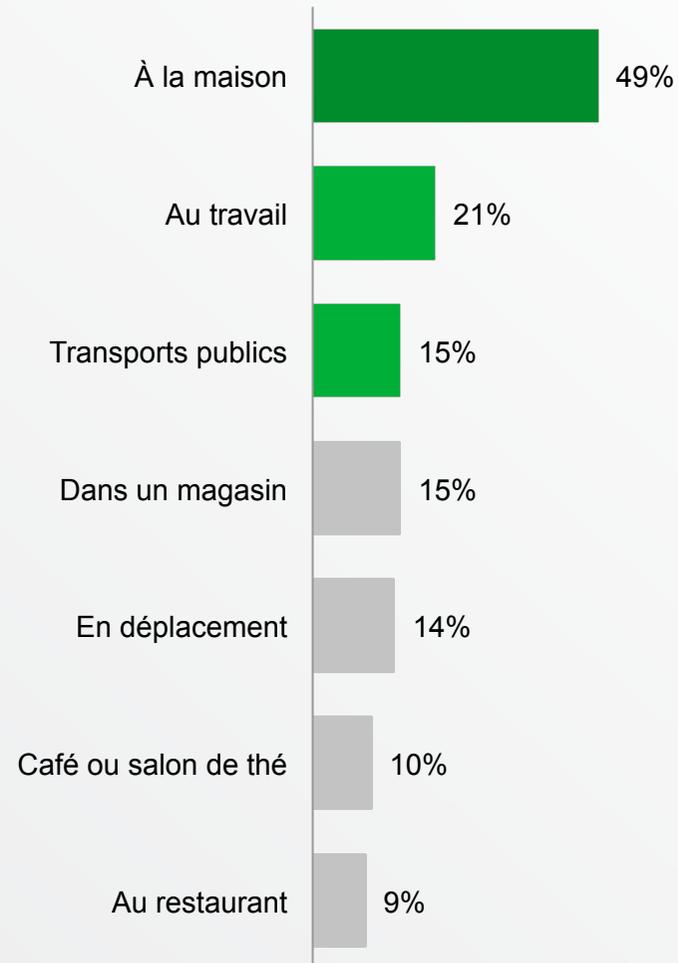
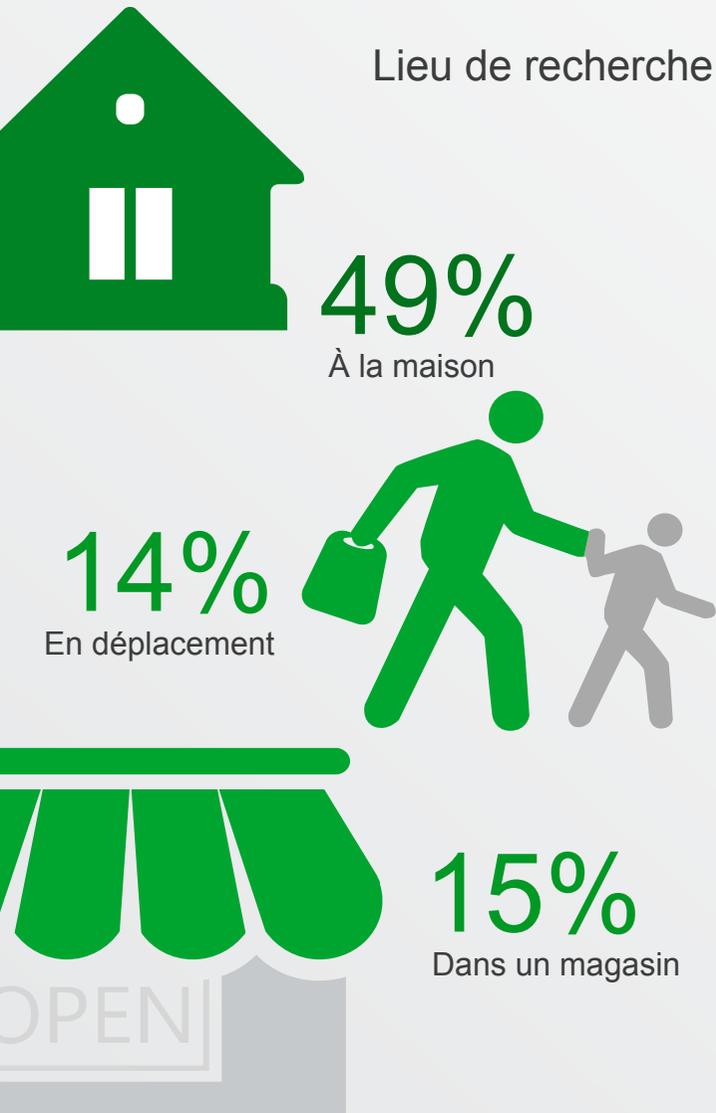
Les utilisateurs de smartphones effectuent des actions suite à des recherches d'informations locales



LES SMARTPHONES
ONT TRANSFORMÉ LES
HABITUDES DE
CONSOMMATION



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



74%

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



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.



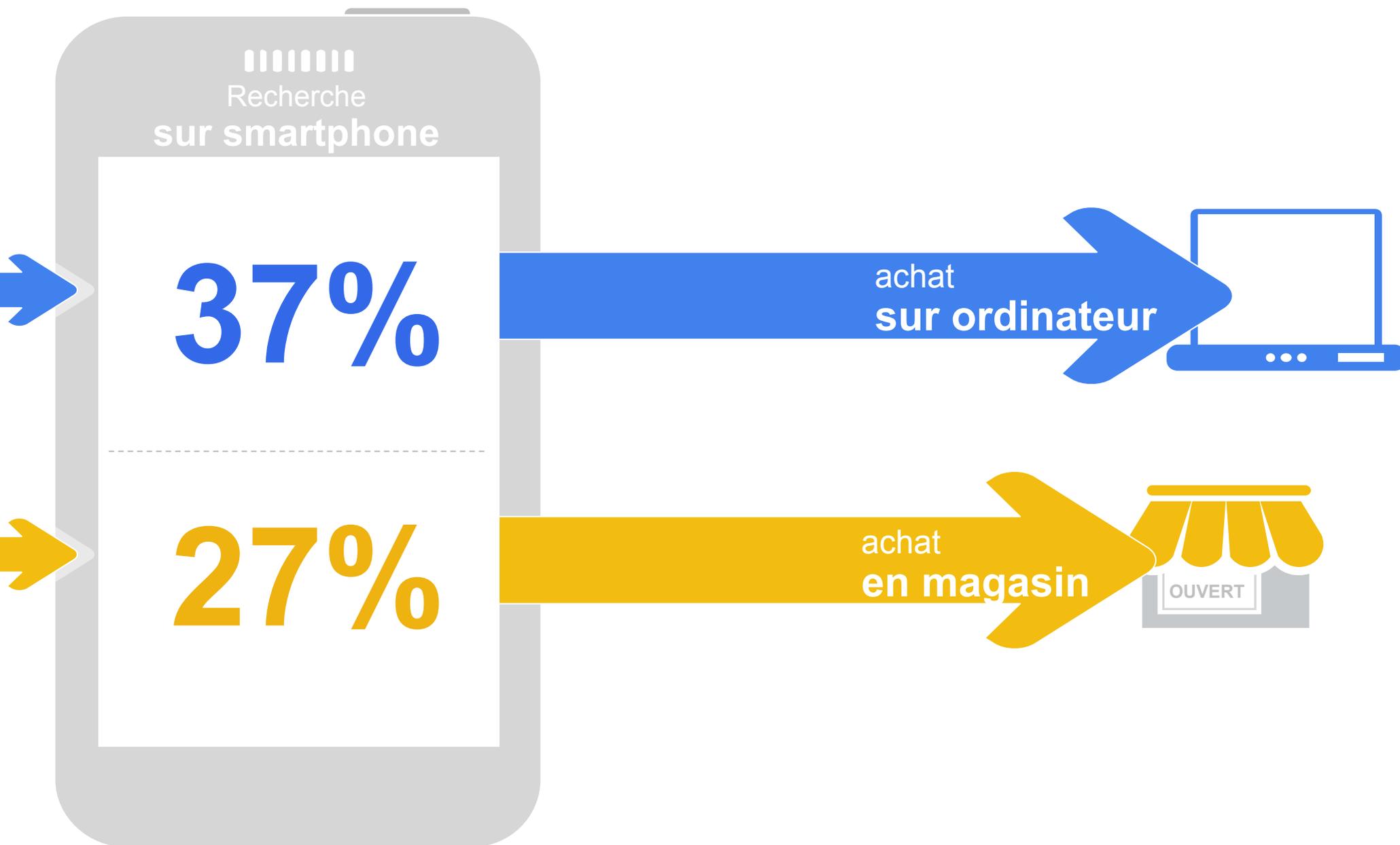
21%

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.



20%

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

26%

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

53%

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 261 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



45%

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

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



45%

ont effectué une
recherche sur mobile
après avoir
vu une annonce



Télévision
39 %



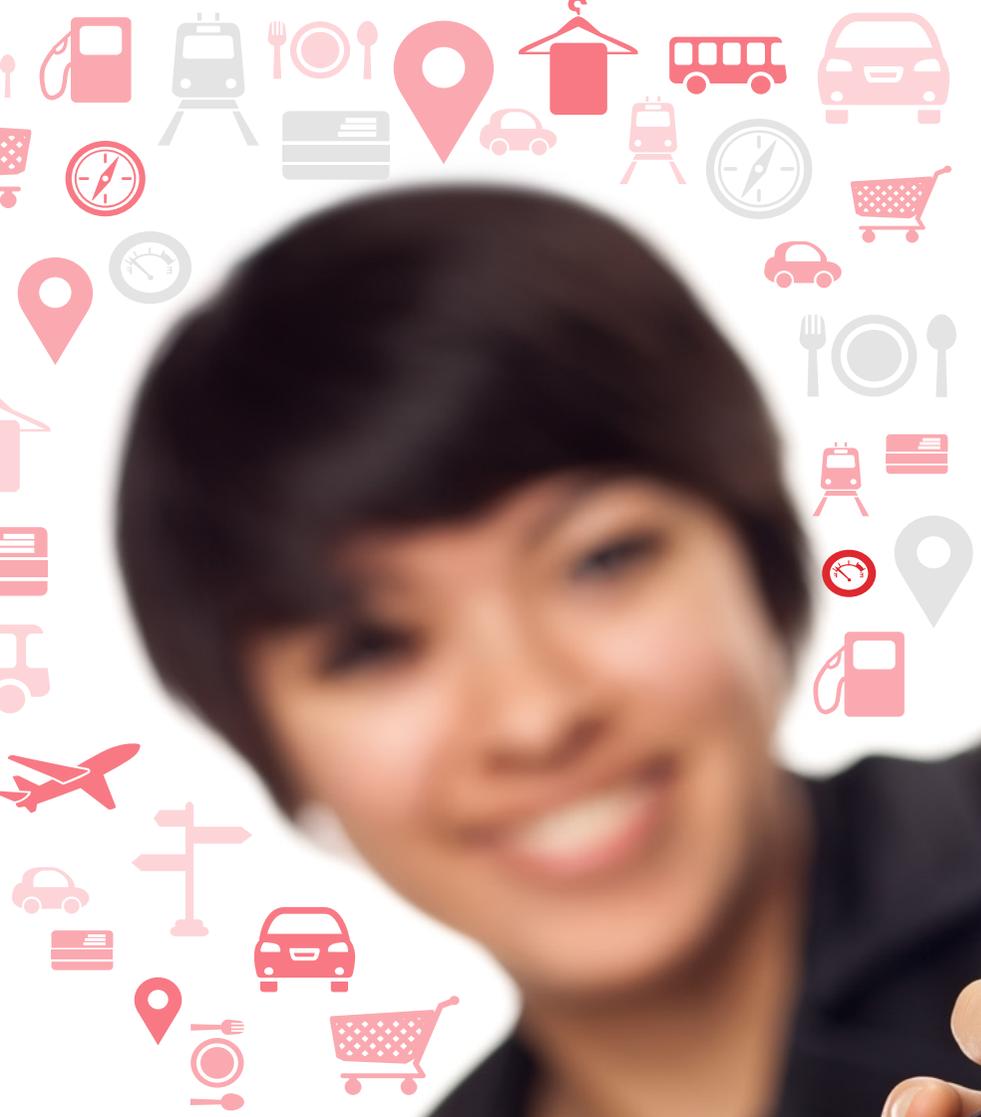
Magasin
33 %



Revue
33 %



Affiche/Panneau
publicitaire
29 %



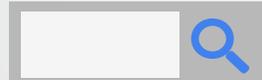
88%

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

La publicité pour mobile attire l'attention

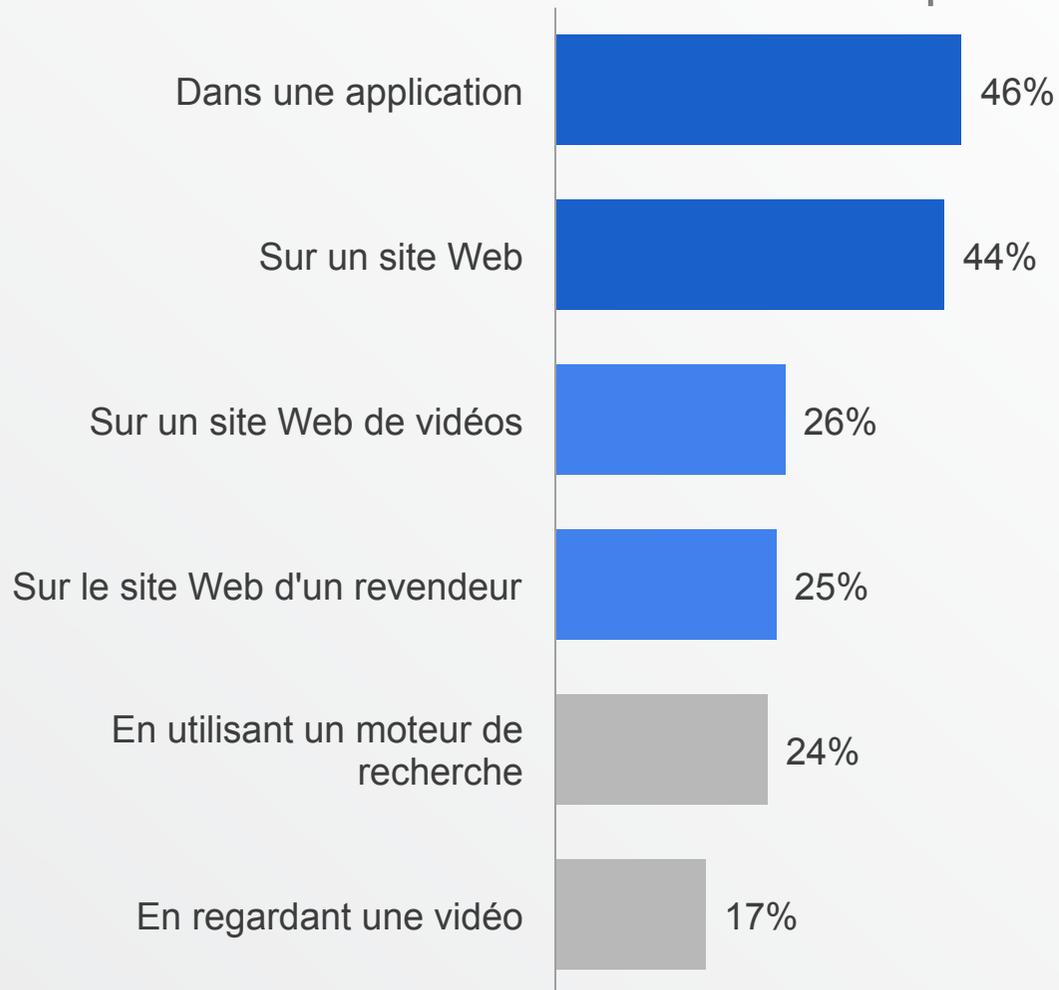
 **46%**
lorsqu'ils utilisent
une application

44%
lorsqu'ils naviguent
sur un site Web 

 **24%**
lorsqu'ils utilisent
un moteur de
recherche

17%
lorsqu'ils regardent
une vidéo 

Les endroits où l'on remarque la publicité



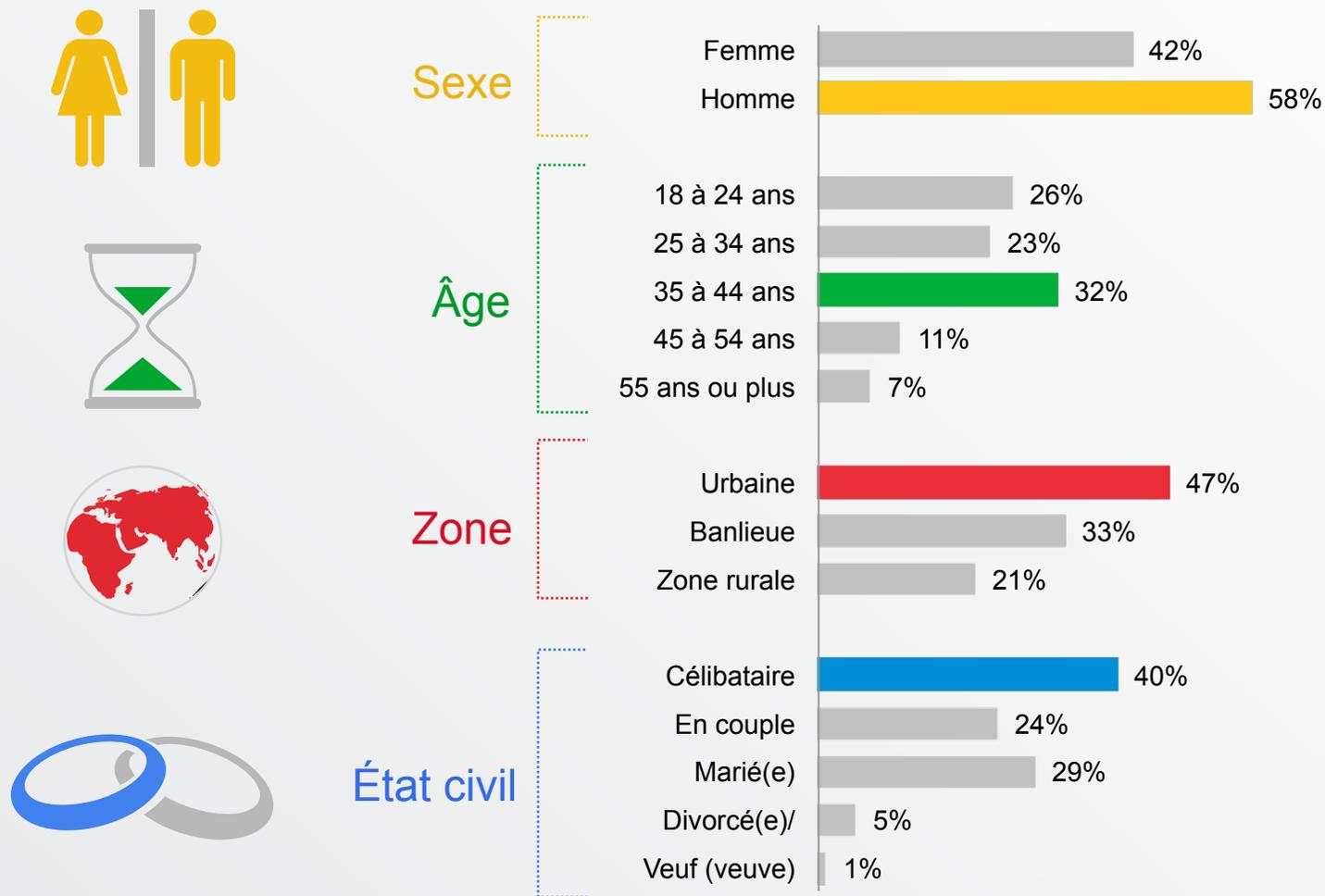
Contexte



Méthodologie de recherche

- En partenariat avec Ipsos MediaCT, nous avons interrogé un total de 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 et les données sont pondérées par âge, sexe, région, marque de l'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 d'Internet, de consommation et de publicité pour mobile.
- Les sondages ont été réalisés au premier trimestre 2013.

Répartition démographique



Répartition démographique



Études, formation



Situation professionnelle



Revenus

