



Etude sur les usages mobiles 2014

Focus sur le marché français

Octobre 2014



Sommaire

	QCM	3
	1. Présentation de l'étude	5
	2. Equipement	8
	3. Canaux de vente	15
	4. Choix de l'opérateur	17
	5. 4G	22
	6. Habitudes sur mobile	26
	7. Paiement mobile	30
	8. Marché des applications	33
	9. Profil type du Français moyen	36

QCM

Questions

1. Dans quelle mesure la possession d'un iPhone influence la marque de sa tablette ?

- A. 24% B. 34% C. 66% D. 74%

2. Quelle est la part d'achats de mobiles dans les magasins physiques ?

- A. 15% B. 25% C. 45% D. 55%

3. Quel pourcentage du parc mobile a été subventionné par les opérateurs ?

- A. 19% B. 39% C. 48% D. 58%

4. Quelle est la proportion de Français qui n'ont jamais changé d'opérateur ?

- A. 13% B. 21% C. 31% D. 43%

5. Quel est le pourcentage de personnes détenant un forfait et un téléphone compatibles 4G ?

- A. 11% B. 21% C. 31% D. 41%

6. Que représente la part de personnes n'ayant rien payé de plus pour avoir le service 4G sur leur forfait ?

- A. 21% B. 32% C. 62% D. 81%

7. Combien de personnes consultent leur téléphone au plus tard 15 mn après leur réveil ?

- A. 22% B. 42% C. 52% D. 62%

8. Combien de personnes ne se déclarent pas prêtes à utiliser leur mobile comme moyen de paiement ?

- A. 15% B. 35% C. 55% D. 65%

9. Quelle est la part d'utilisateurs d'applications de messagerie instantanée ? (Whatsapp, Viber, etc.)

- A. 12% B. 22% C. 32% D. 52%

10. Quelle est la part des Français qui déclare n'avoir téléchargé aucune application ces derniers mois ?

- A. 24% B. 34% C. 44% D. 54%

QCM

Questions

1. Dans quelle mesure la possession d'un iPhone influence la marque de sa tablette ?

A. 24%

B. 34%

C. 66%

D. 74%

2. Quelle est la part d'achats de mobiles dans les magasins physiques ?

A. 15%

B. 25%

C. 45%

D. 55%

3. Quel pourcentage du parc mobile a été subventionné par les opérateurs ?

A. 19%

B. 39%

C. 48%

D. 58%

4. Quelle est la proportion de Français qui n'ont jamais changé d'opérateur ?

A. 13%

B. 21%

C. 31%

D. 43%

5. Quel est le pourcentage de personnes détenant un forfait et un téléphone compatibles 4G ?

A. 11%

B. 21%

C. 31%

D. 41%

6. Que représente la part de personnes n'ayant rien payé de plus pour avoir le service 4G sur leur forfait ?

A. 21%

B. 32%

C. 62%

D. 81%

7. Combien de personnes consultent leur téléphone au plus tard 30 mn après leur réveil ?

A. 22%

B. 42%

C. 52%

D. 62%

8. Combien de personnes ne se déclarent pas prêtes à utiliser leur mobile comme moyen de paiement ?

A. 15%

B. 35%

C. 55%

D. 65%

9. Quelle est la part d'utilisateurs d'applications de messagerie instantanée ? (Whatsapp, Viber, etc.)

A. 12%

B. 22%

C. 32%

D. 52%

10. Quelle est la part des Français qui déclare n'avoir téléchargé aucune application ces derniers mois ?

A. 24%

B. 34%

C. 44%

D. 54%

Présentation de l'étude

Etude Deloitte sur les usages mobiles 2014

Une étude mondiale conduite sur quatre continents

Etude conduite dans 22 pays



Etude Deloitte sur les usages mobiles 2014

Focus sur le marché français

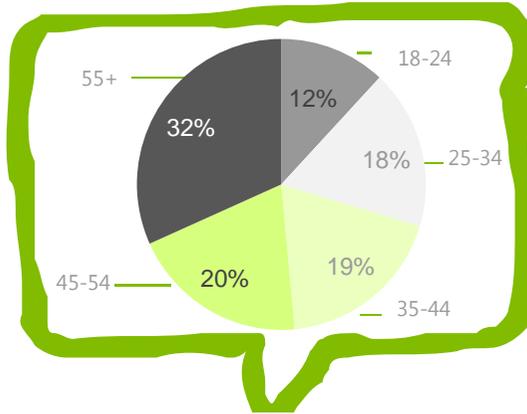
Etude France: Panel de 2000 personnes
Questionnaire Ipsos en ligne, Juin 2014

Caractéristiques du panel

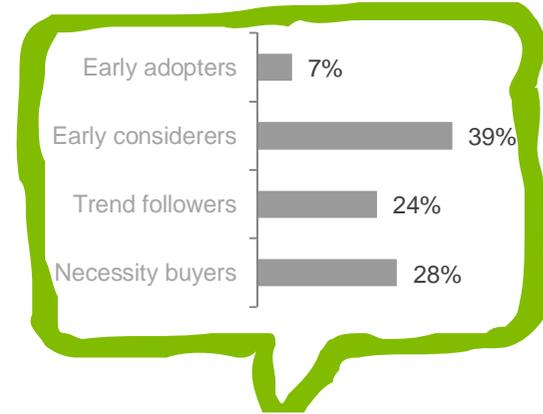
Genre



Age



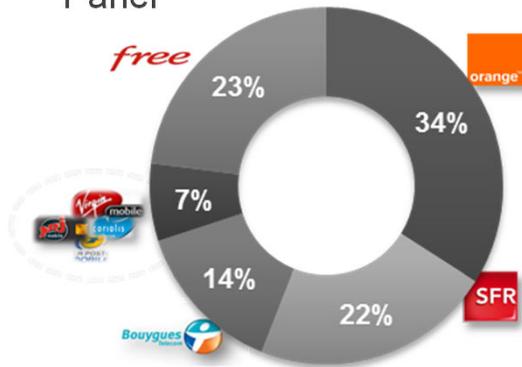
Profil



Le groupe de sondés se révèle être un public averti, plutôt ouvert aux innovations technologiques. Ce sont également des optimisateurs budgétaires, tout en ayant une consommation supérieure à la moyenne, en terme d'équipement et d'usages.

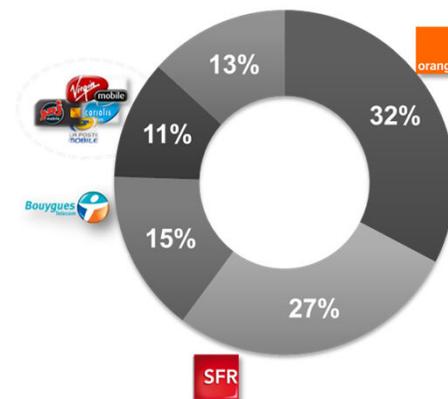
Effet de bord de notre panel

Panel



Sur le périmètre de notre analyse, la PDM de l'opérateur historique et du 4^{ème} opérateur (Free) sont significativement plus élevées que le marché au détriment des tous les autres opérateurs

free



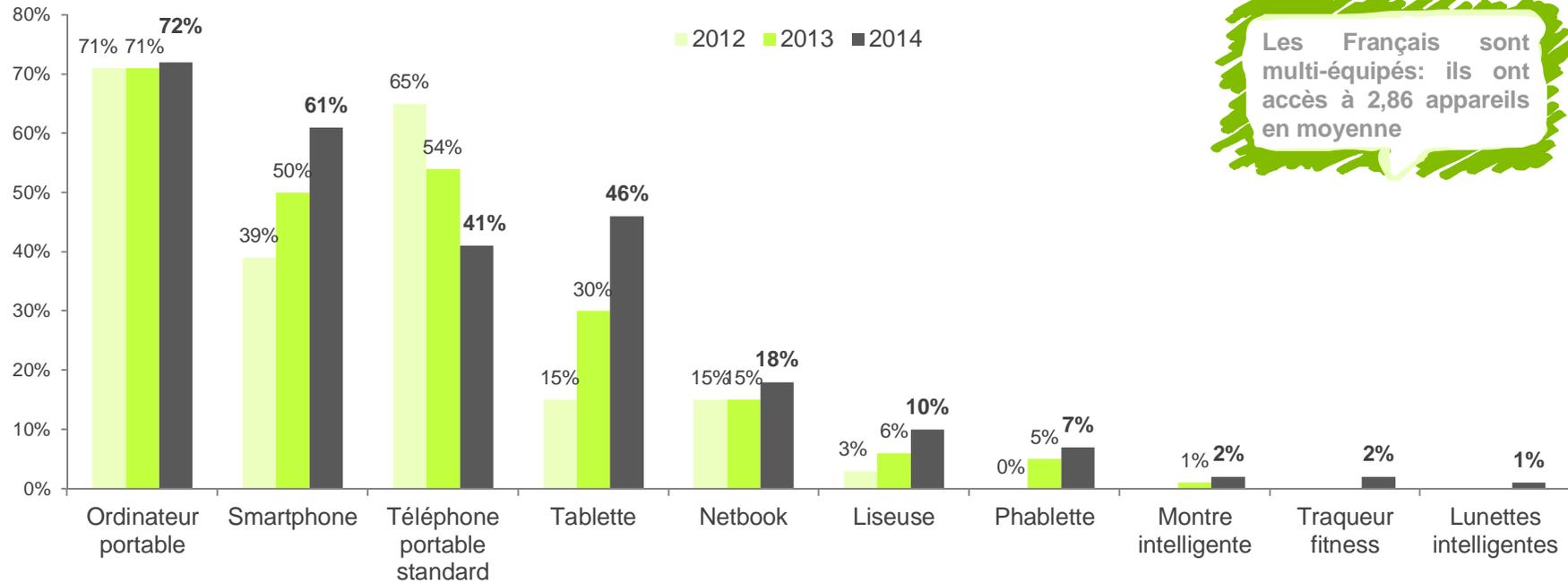
Marché mobile

Equipement

Multi-équipement ne rime pas avec doublons

De nouveaux appareils font leur apparition

A quels appareils électroniques avez-vous accès?



Les Français sont multi-équipés: ils ont accès à 2,86 appareils en moyenne

- L'équipement en smartphones est devenu supérieur à celui en téléphones portables standards
- Les tablettes, y compris les mini tablettes, s'imposent face aux phablettes, aux netbooks et aux liseuses
- De nouveaux appareils laisse apparaitre le début de l'ère des objets connectés

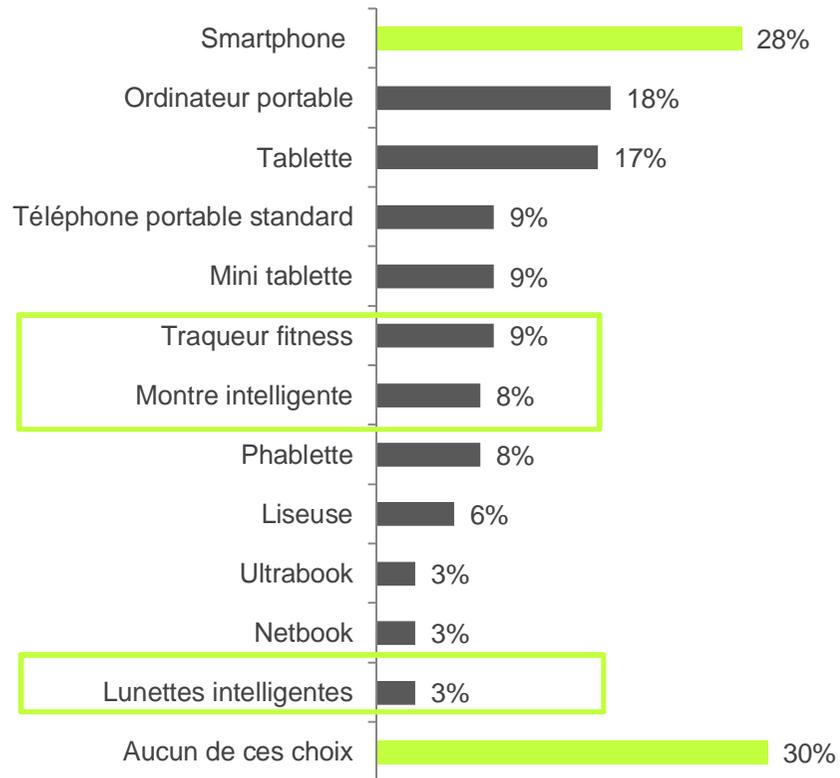
Pour ceux dotés de l'appareil, la majorité ne dispose que d'un seul exemplaire



Les objets connectés commencent à séduire

Aux côtés de valeurs sûres comme le smartphone et la tablette

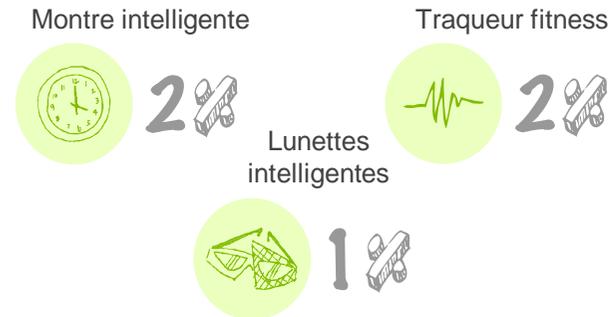
Quels appareils seriez-vous susceptibles d'acheter au cours des 12 prochains mois?



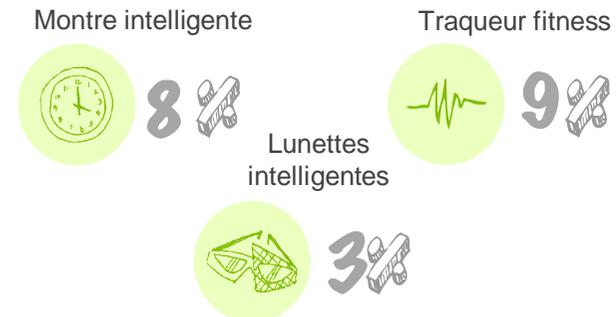
- Un tiers de la population n'a pas l'intention d'investir en équipement pour l'année à venir
- Le smartphone reste cette année encore au centre des désirs

Décollage des objets connectés

Avez-vous accès aux appareils suivants?



Quels appareils seriez-vous susceptible d'acheter au cours des 12 prochains mois?

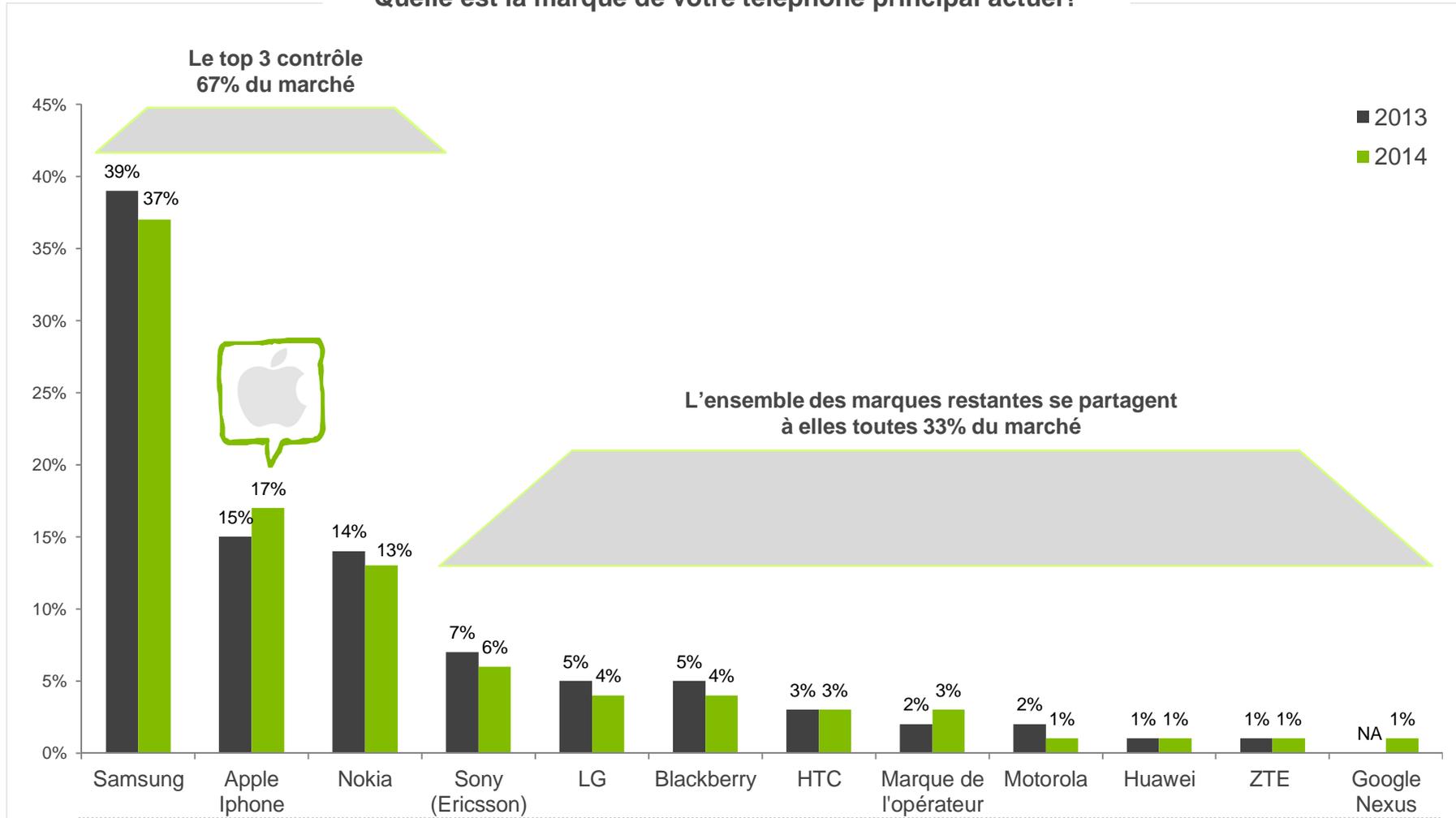


- Les Français commencent à s'équiper en objets connectés (traqueur fitness, smart watch, smart glasses)
- Cet équipement devrait encore croître durant l'année à venir

Samsung leader sur le marché français des smartphones

Apple étant la seule marque en progression cette année (hors opérateurs)

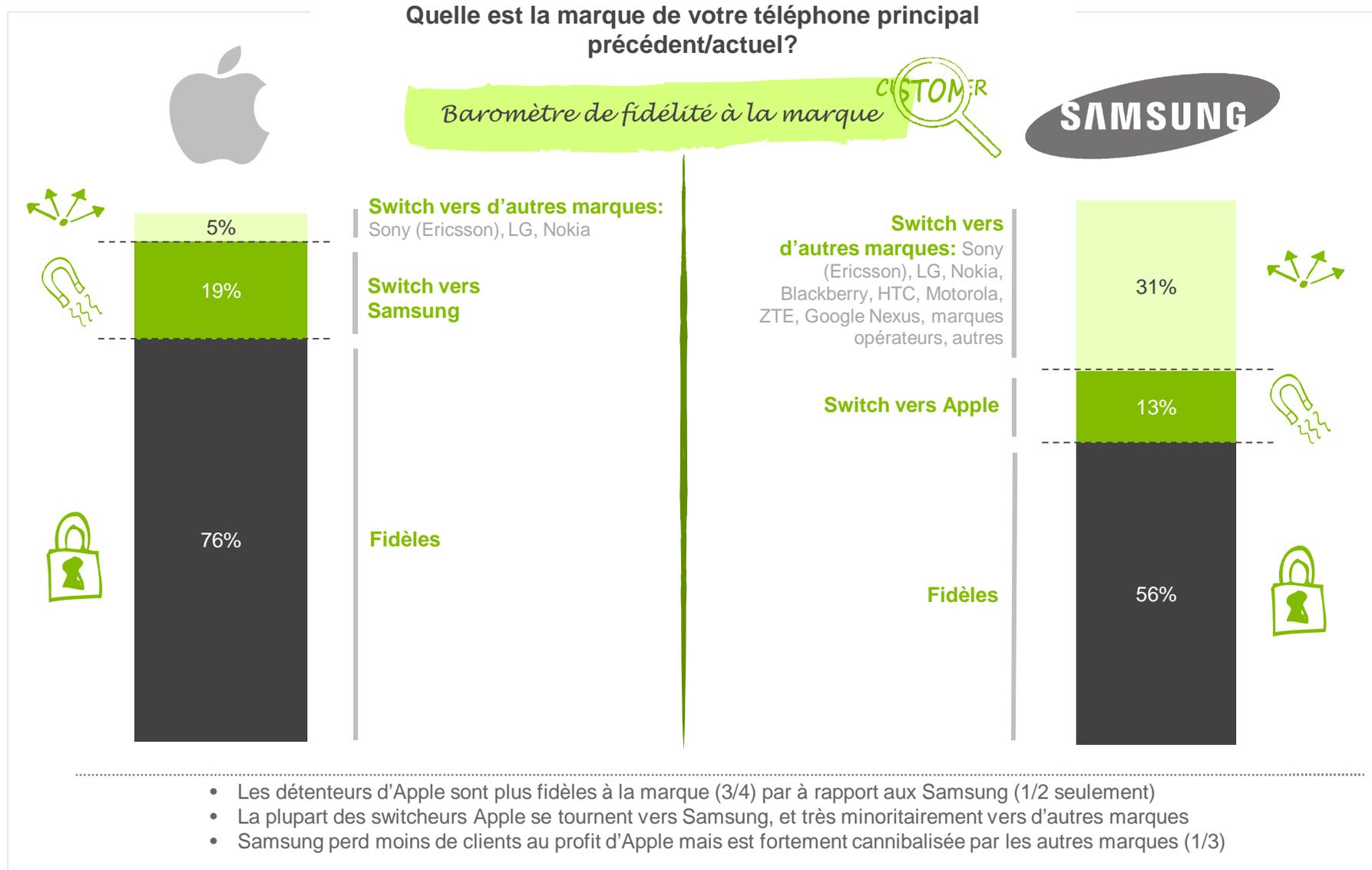
Quelle est la marque de votre téléphone principal actuel?



- A elles-seules, trois marques se répartissent deux tiers du marché
- Toutefois, le parc de Nokia est appelé à se renouveler progressivement suite au rachat par Microsoft
- La France ne fait pas exception au duel mondial Samsung vs. Apple

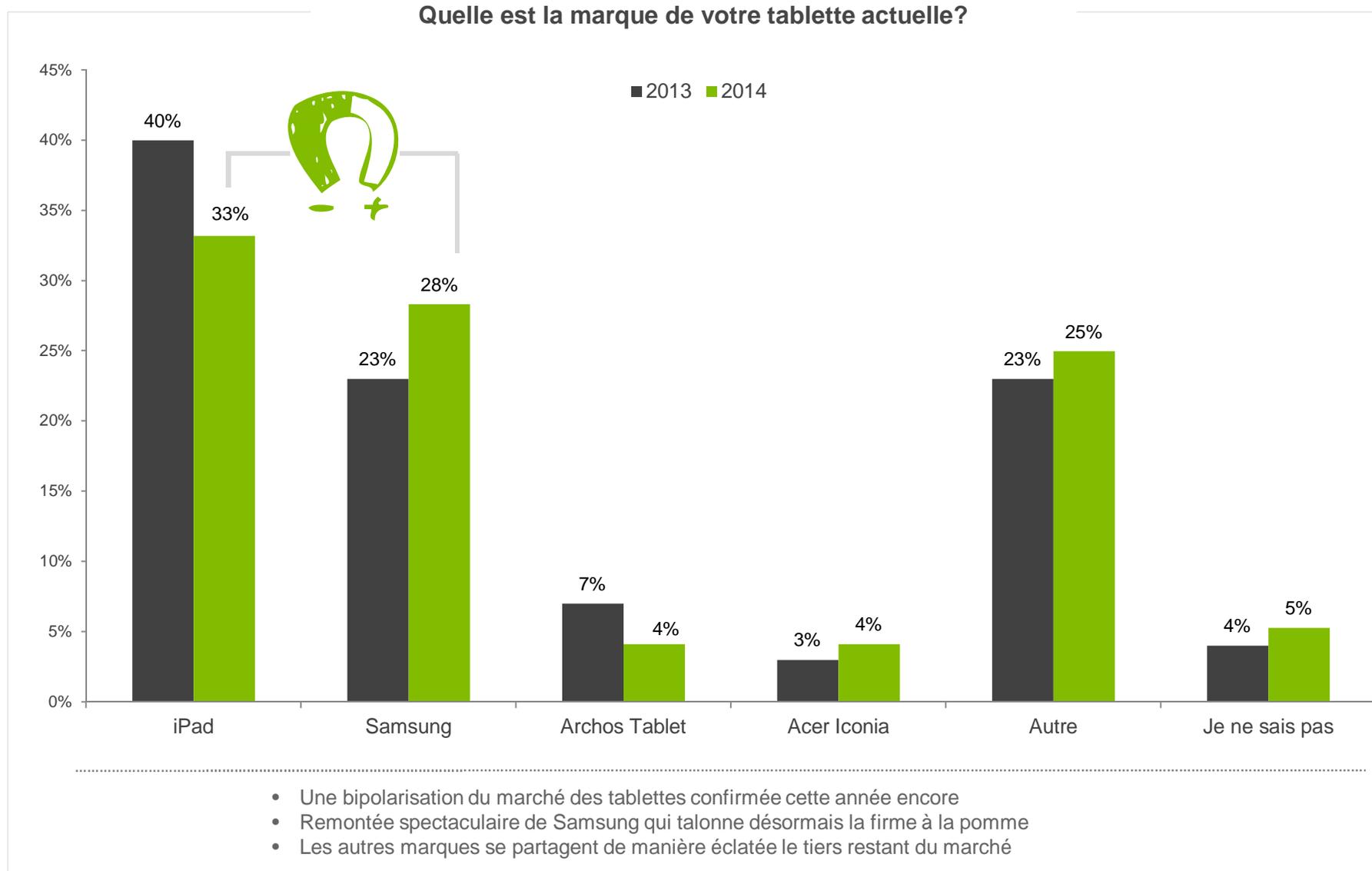
Une clientèle Apple très fidèle sur les smartphones

A contrario, Samsung connaît une forte déperdition



A l'inverse des smartphones, c'est Apple qui mène sur les tablettes

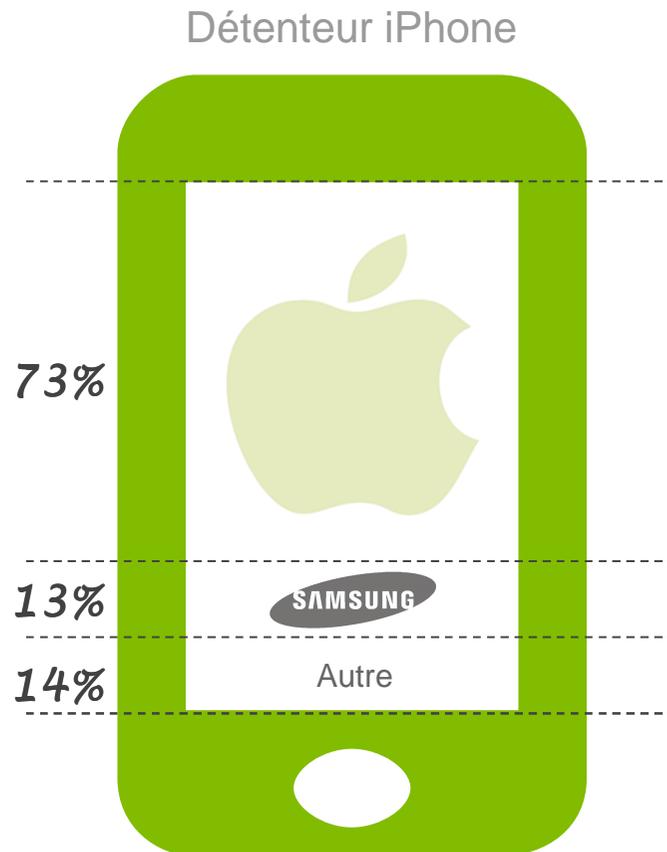
Mais la pomme est fortement concurrencée sur un segment de sa création



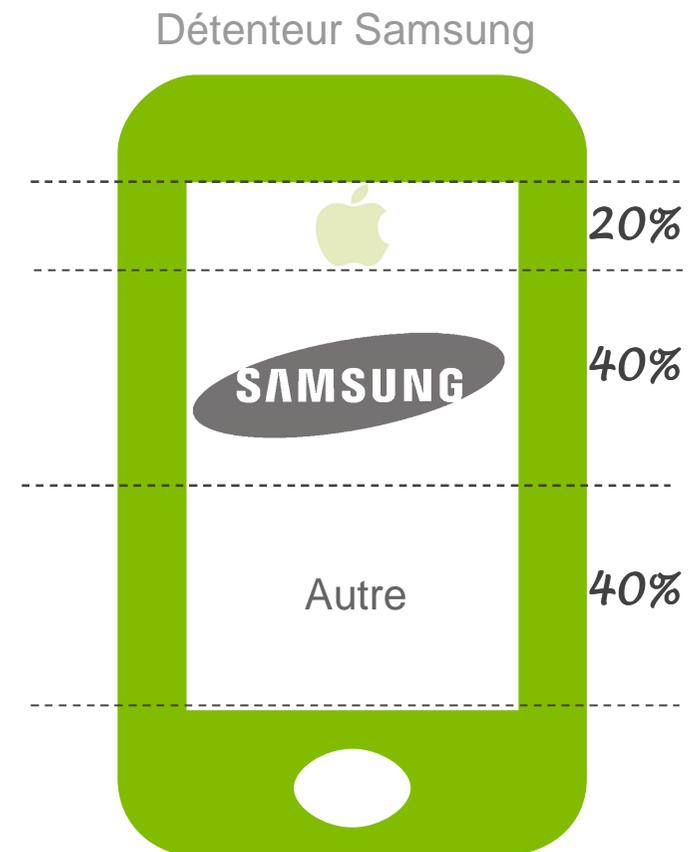
iPhone un jour, iPad toujours

Preuve que le système d'exploitation influence la rétention des clients

Quelle est la marque de votre tablette actuelle?



Base: Répondants possédant un iPhone et une tablette



Base: Répondants possédant un téléphone Samsung et une tablette

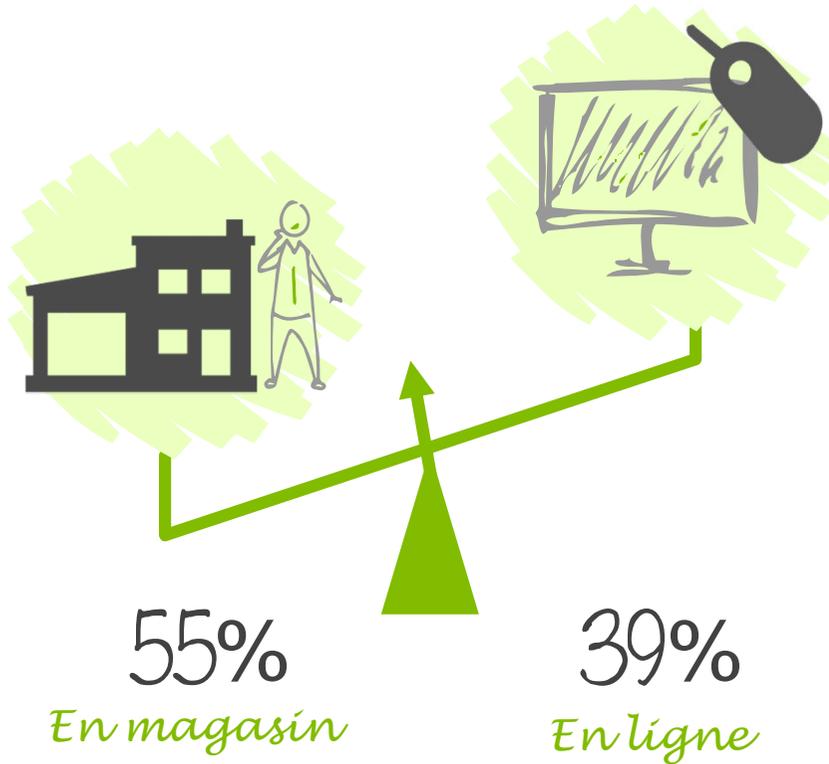
- Seul 1 détenteur d'iPhone sur 4 tente l'expérience d'une tablette avec un système d'exploitation différent
- Sur 10 détenteurs de téléphone Samsung, il y a 4 puristes fidèles à la marque, et pas seulement au système d'exploitation

Canaux de vente

Le point de vente n'est pas mort

Il reste le canal privilégié pour l'achat d'un appareil mobile

Où avez-vous acheté votre téléphone actuel ?

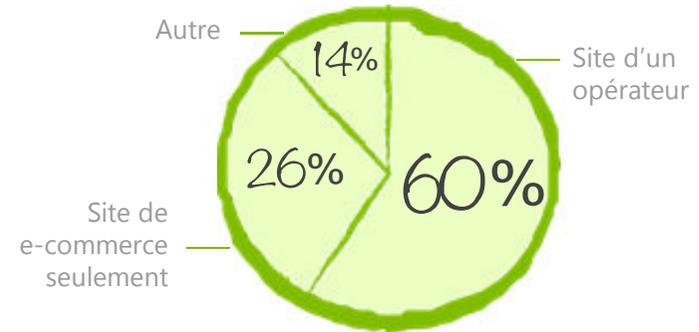


Base: Répondants ayant payé pour leur téléphone/smartphone

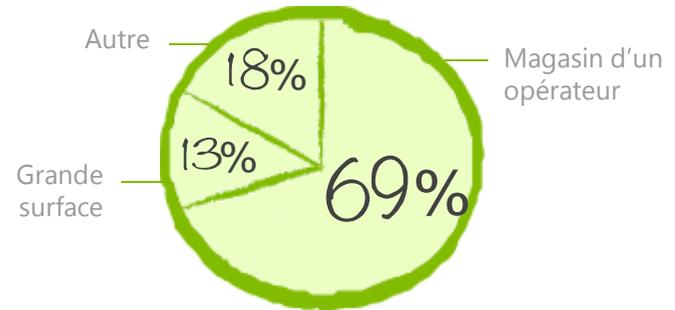
- Près de 40% des Français utilisent le canal digital pour acheter leur appareil mobile
- Néanmoins, le canal physique n'est pas abandonné et reste dominant, au-delà même du shop-to-web

Parmi les affirmations suivantes, laquelle décrit le mieux où vous l'avez acheté ?

Ceux ayant acheté leur appareil en ligne



Ceux ayant acheté leur appareil en magasin



Base: Répondants ayant acheté leur appareil en ligne/en magasin

- Que ce soit en ligne ou en point de vente physique, l'opérateur téléphonique est le choix de confiance lors de l'achat d'un appareil mobile

Choix de l'opérateur

La reconfiguration du marché mobile français

A chacun son public

Pourquoi avez-vous choisi votre opérateur mobile actuel ?



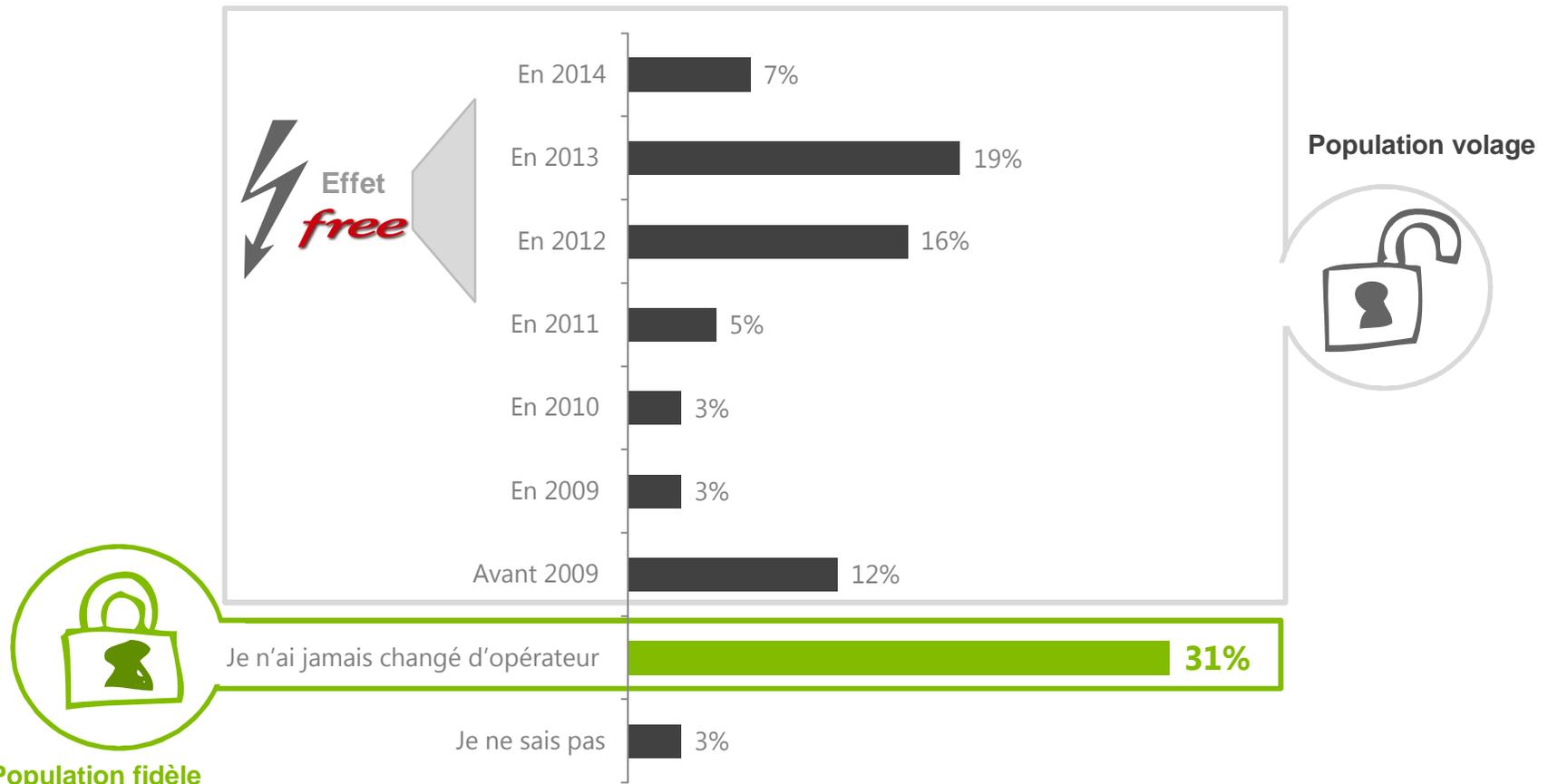
Base: Répondants possédant un téléphone ou un smartphone

- Les propositions de valeur des opérateurs trouvent leur écho parmi des cibles distinctes et différenciées
- Le positionnement hybride des Sim-only leur permet de capter une clientèle économe aussi bien qu'exigeante
- Le succès des Sim-only contredit la bipolarisation tant annoncée premium-low cost

La reconfiguration du marché mobile français

Le calme après la tempête

Quand avez-vous changé d'opérateur mobile?



Base: Répondants possédant un téléphone ou un smartphone

- Le churn s'est stabilisé après la reconstitution du marché, la plus grande partie du turnover ayant eu lieu dans la foulée de l'arrivée de Free Mobile (10 janvier 2012)
- Un tiers de la population n'a jamais changé d'opérateur

La reconfiguration du marché mobile français

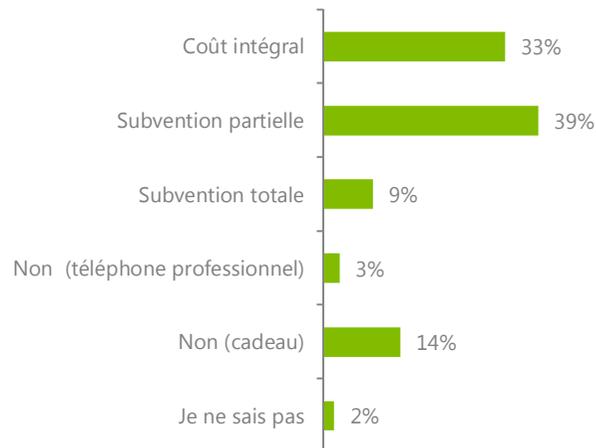
Une baisse anticipée du roaming contrebalancée par la réduction des subventions

Le subventionnement de terminaux en forte baisse...



... du fait d'un déplacement massif vers les forfaits « low-cost »

Avez-vous payé quelque chose pour votre mobile actuel ?



Base: Répondants détenant un téléphone ou smartphone

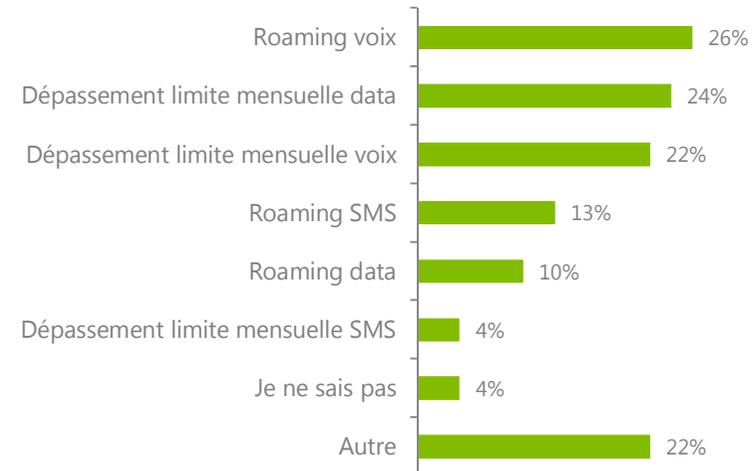
- Le lancement de Free Mobile et la multiplication d'offres Sim-Only ont participé à rallonger le cycle de vie du terminal et à augmenter considérablement le nombre de clients sans engagement

Le roaming reste la principale source de hors-forfait...



... talonné de près par les dépassements de volume contractuel

Quelles étaient les deux principales raisons de votre hors-forfait ?



Base: Répondants déclarant une facture mensuelle supérieure à la normale

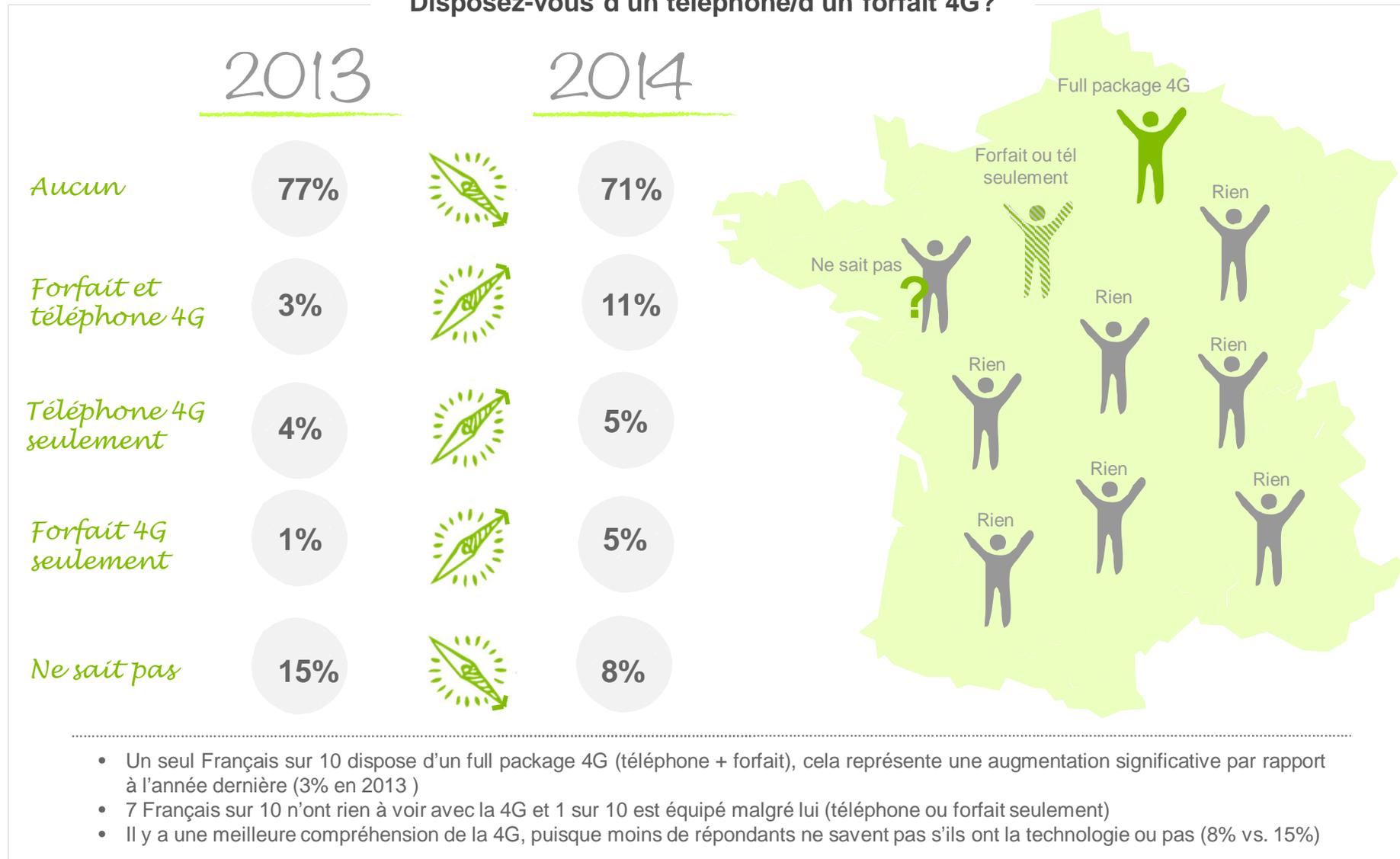
- L'évolution réglementaire européenne, fortement hostile aux frais d'itinérance, risque de supprimer cette source de revenus pour les opérateurs

4G

L'équipement en 4G a augmenté depuis un an

Même si elle ne touche encore qu'une niche du marché

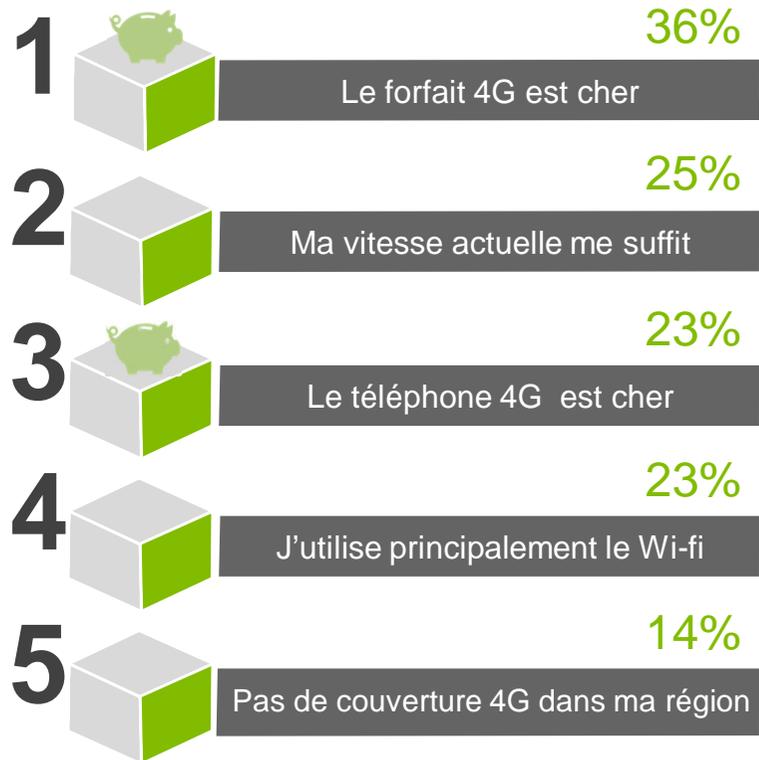
Disposez-vous d'un téléphone/d'un forfait 4G?



Une 4G perçue comme coûteuse par les non-abonnés

Alors qu'en réalité elle ne coûte rien à la plupart des abonnés actuels

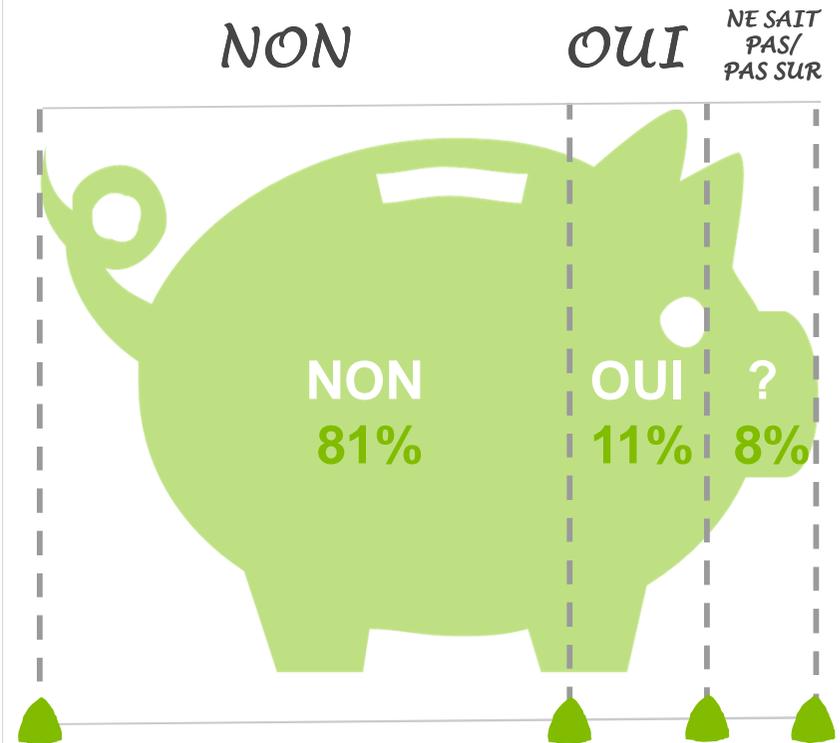
Quelles sont les raisons principales pour lesquelles vous n'êtes pas abonné(e) à une formule 4G/LTE ?



Base: Répondants sans forfait 4G

- Le principal frein à l'adoption est financier: le prix du forfait et du téléphone 4G sont dans le top 3 des raisons pour lesquelles les non abonnés n'ont pas la 4G

Payez-vous un supplément pour accéder à la 4G ?



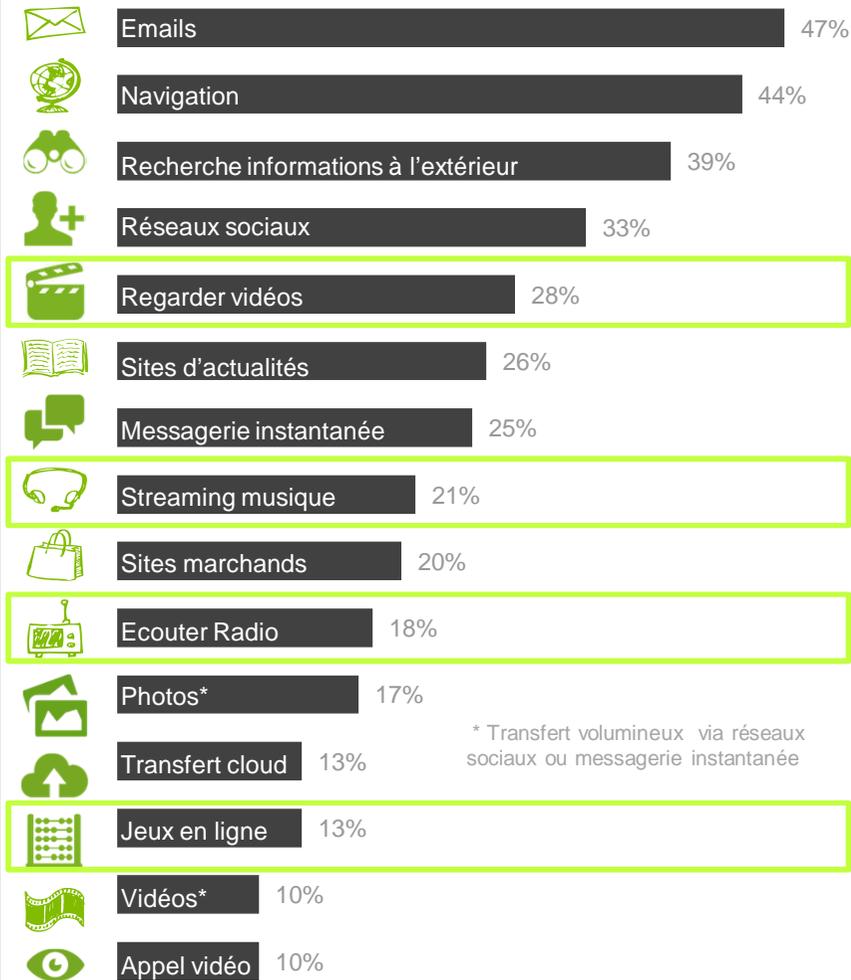
Base: Répondants avec forfait 4G

- Pourtant, parmi ceux qui ont un forfait 4G, la majorité n'a pas eu à payer un supplément pour accéder à la technologie

Une 4G non exploitée à son potentiel maximum

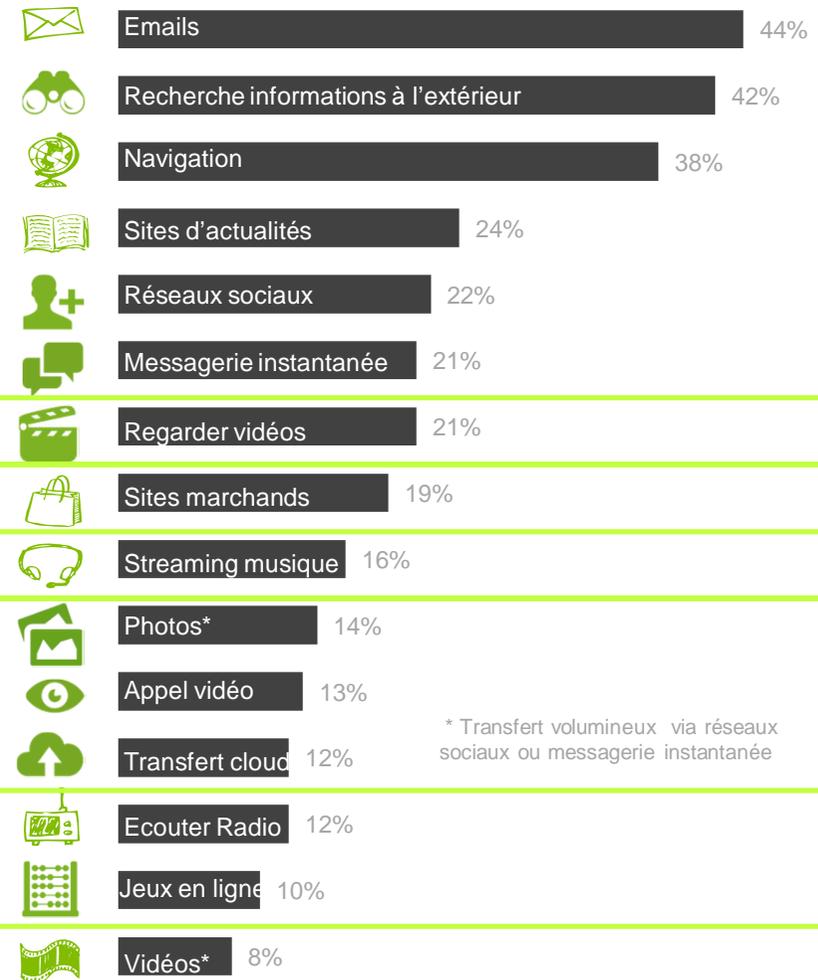
Le changement de vitesse n'est pas perceptible sur les activités régulières

Depuis que vous avez la 4G, quelles activités effectuez-vous plus souvent?



- Les abonnés 4G n'utilisent pas la 4G pour des activités réellement dépendantes de la vitesse de connexion

Si vous aviez la 4G, quelles activités effectueriez-vous plus souvent?



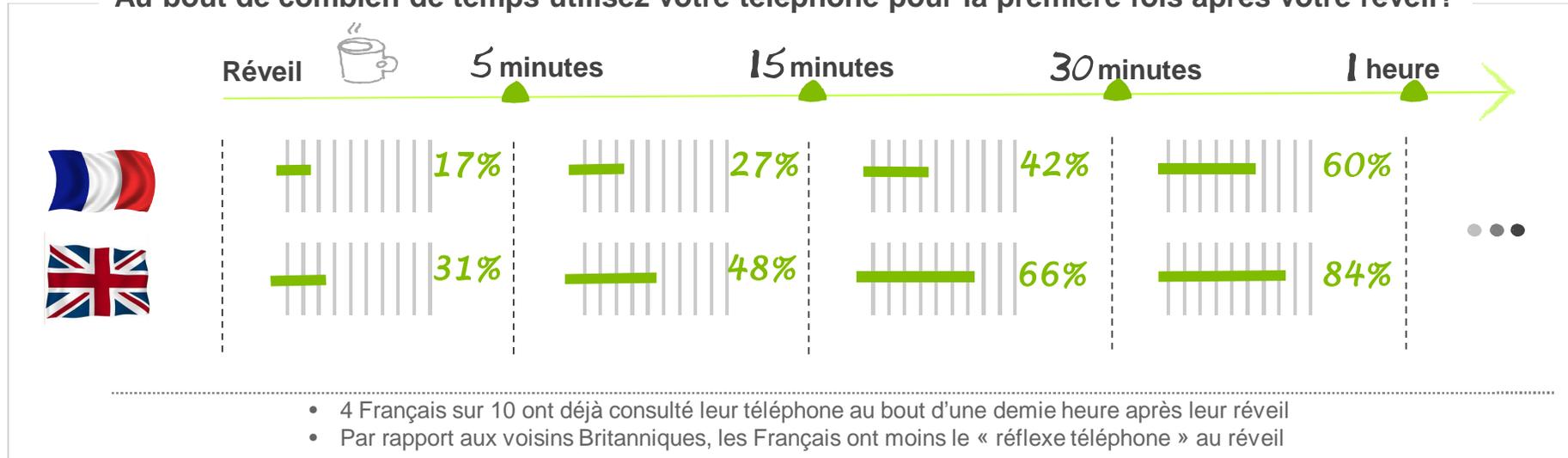
- Le constat est d'autant plus vrai pour les non-abonnés à la 4G

Habitudes sur mobile

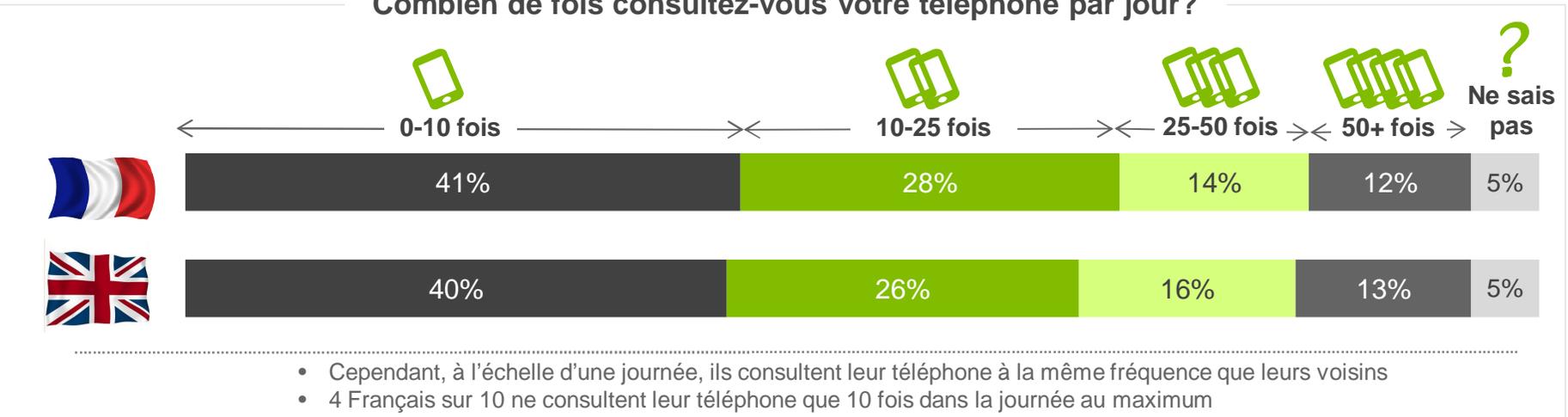
Le mobile ancré dans les réflexes

Mais des Français légèrement moins « geek » que leurs voisins

Au bout de combien de temps utilisez votre téléphone pour la première fois après votre réveil?



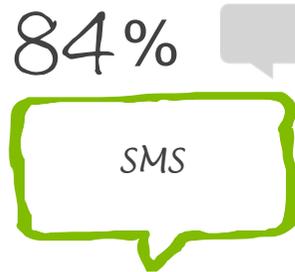
Combien de fois consultez-vous votre téléphone par jour?



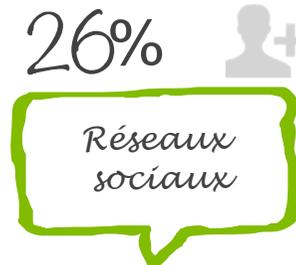
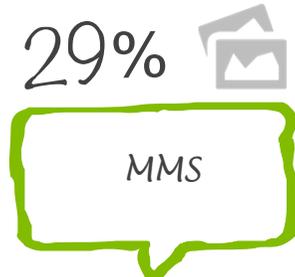
Une préférence nette pour les moyens de communication classiques

Alors que les nouvelles technologies ne sont utilisées que par une niche du marché

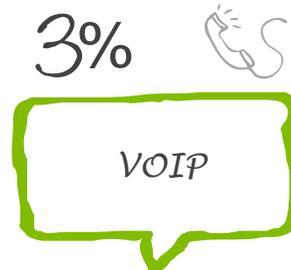
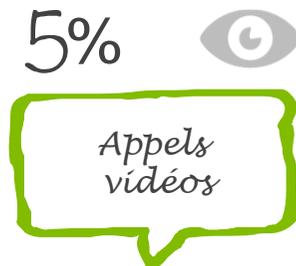
Au cours des 7 derniers jours, comment avez-vous utilisé votre téléphone pour communiquer?




Formes de communication matures




Formes de communication intermédiaires



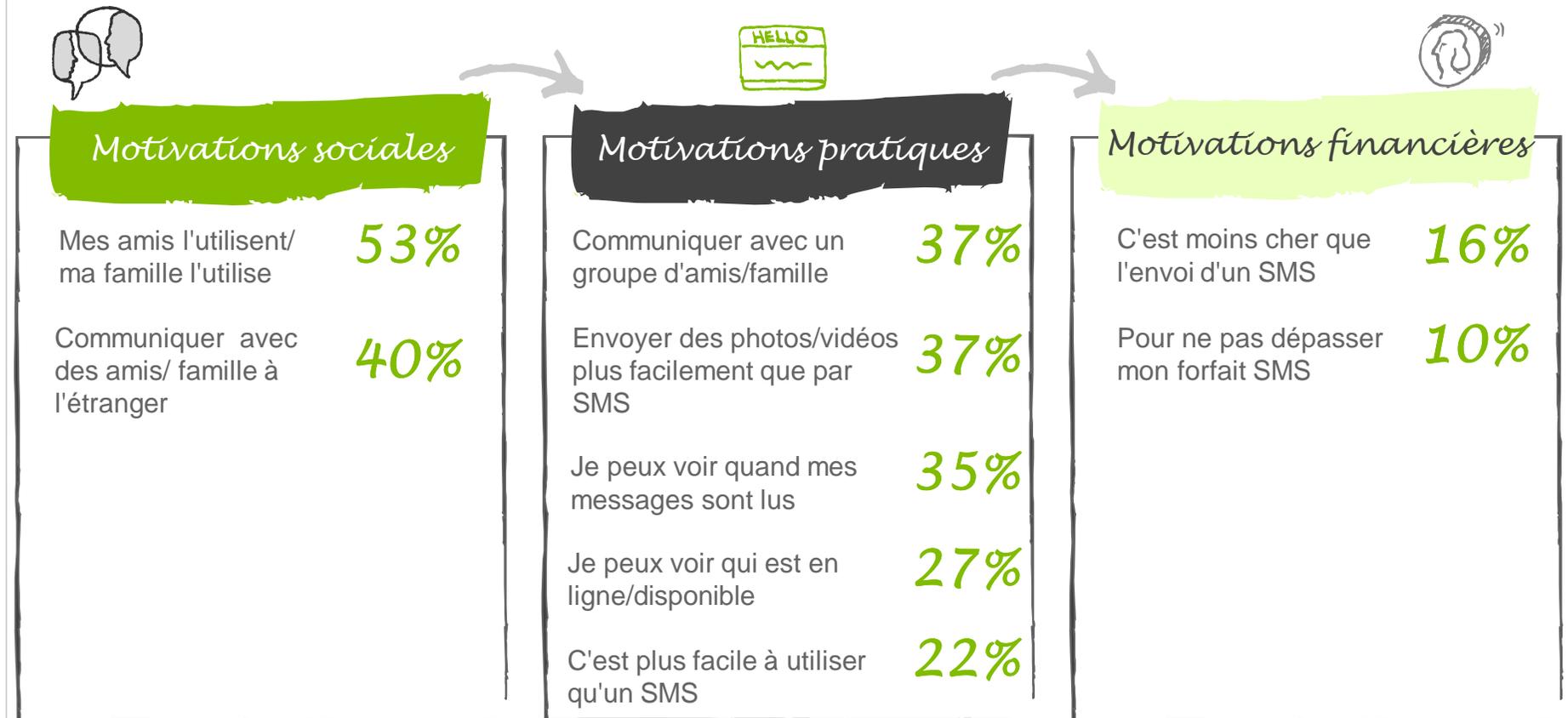

Formes de communication embryonnaires

Base: Répondants avec téléphone ou smartphone

La messagerie instantanée s'installe lentement

Et les facteurs d'adoption sont d'abord sociaux et pratiques

Pourquoi utilisez-vous la messagerie instantanée plus souvent qu'il y a 12 mois?



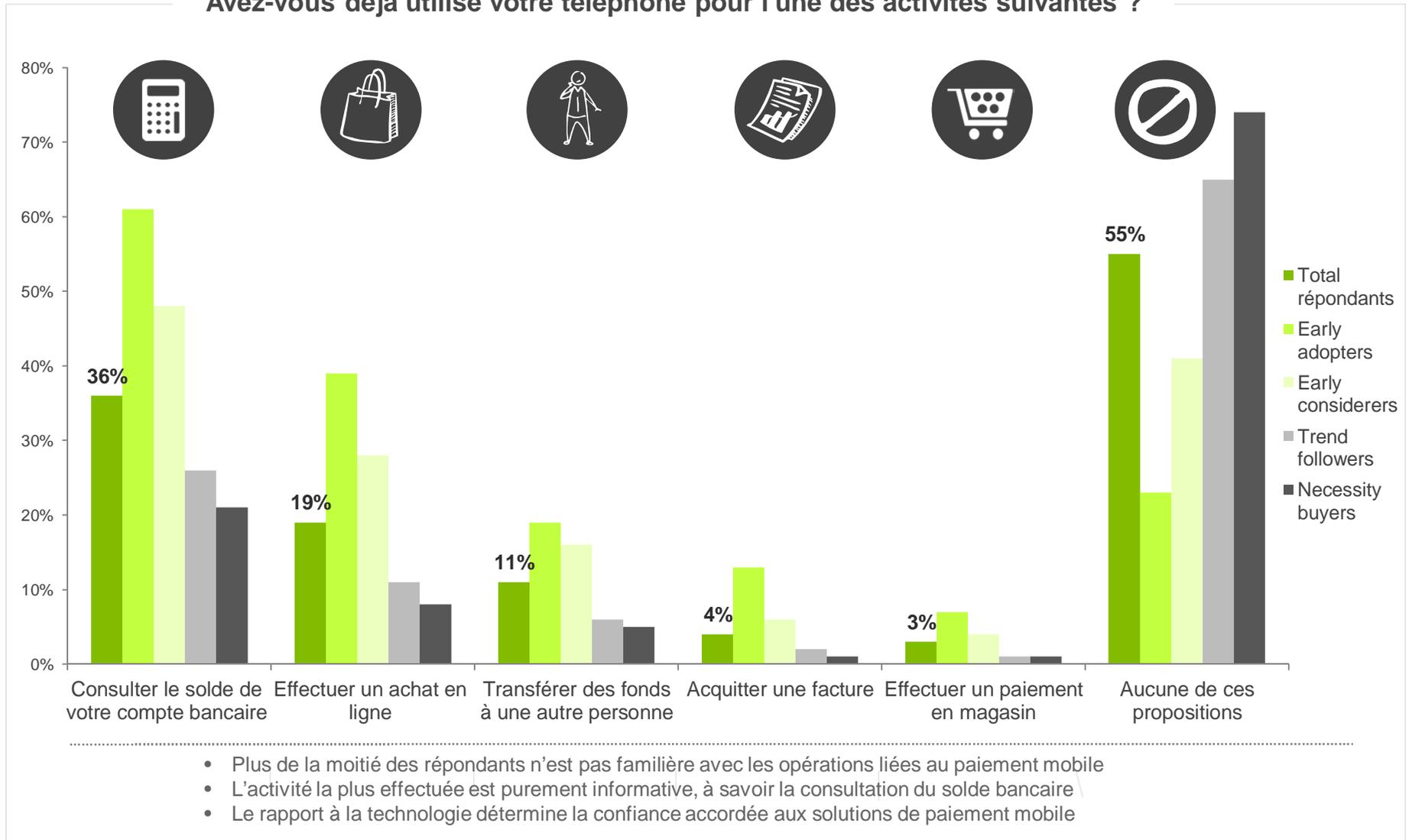
- L'utilisation de la messagerie instantanée est d'abord justifiée par un motif social
- Le format de la messagerie instantanée offre aussi de nombreuses facilités pratiques (discussions en groupe, fonctions « online » et « lu »...) qui séduisent les utilisateurs
- Enfin, une minorité est aussi attirée par le caractère gratuit de la solution (vs. SMS)

Paiement mobile

La paiement mobile peine globalement à s'imposer

Même si la technophilie apparaît comme un net facilitateur d'adoption

Avez-vous déjà utilisé votre téléphone pour l'une des activités suivantes ?

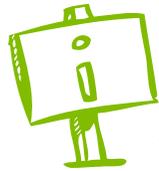


Base: Répondants possédant un smartphone

Des opportunités existent pour le transfert de fonds et le paiement mobile

A condition que l'offre réponde aux préférences des clients

Parmi ceux n'ayant jamais transféré de fonds via mobile

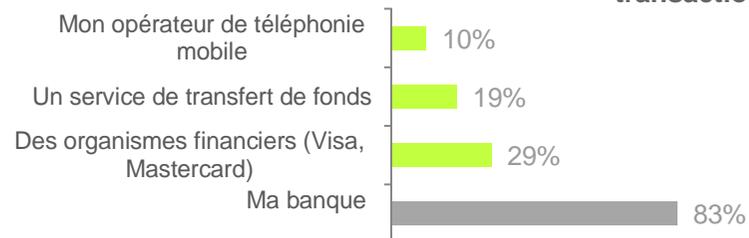


Moins d'1 sur 5 est prêt à utiliser le transfert d'argent aux proches via mobile

Aimeriez-vous pouvoir utiliser votre téléphone pour transférer de l'argent à vos amis/votre famille ?



Pour ceux favorables à cette solution de transfert d'argent via mobile, la banque est considérée comme la plus digne de confiance pour effectuer la transaction



Base: Répondants possédant un smartphone et n'ayant jamais utilisé leur téléphone pour transférer de l'argent dont ceux prêts à essayer

Parmi ceux n'ayant jamais utilisé leur mobile pour payer en magasin

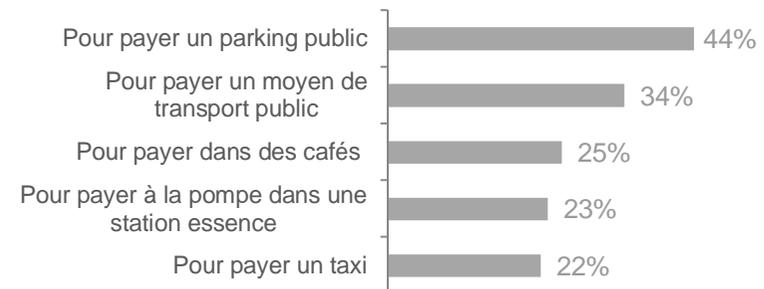


1 sur 3 est prêt à utiliser le paiement mobile en magasin

S'il existait une solution vous permettant de payer en magasin à l'aide de votre téléphone portable aussi facilement qu'avec une carte bancaire, l'utiliseriez-vous ?



Le paiement d'un achat par mobile est notamment envisagé dans les scénarios suivants:



Base: Répondants possédant un smartphone et n'ayant jamais utilisé leur téléphone pour payer en magasin

Le marché des applications

Un marché des applications qui arrive à maturité

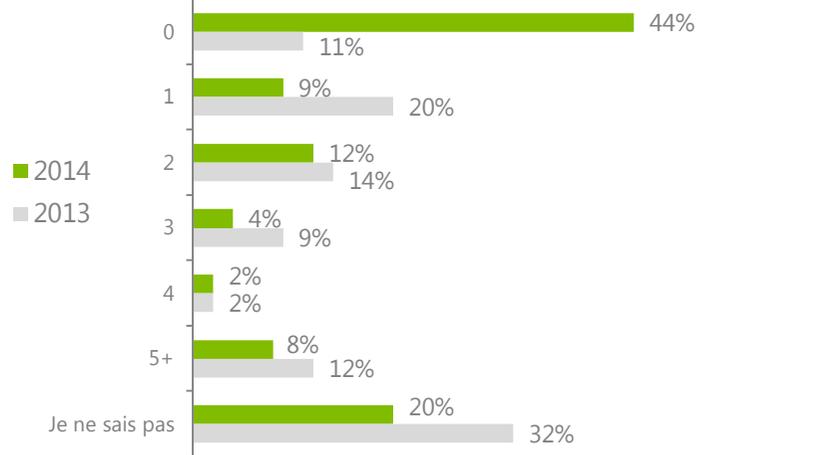
Les français font preuve d'un enthousiasme limité

L'engouement pour les applications connaît un repli...



Seul un tiers des français a téléchargé de nouvelles applications

Combien d'applications téléchargez-vous sur votre téléphone au cours d'un mois normal ?



Base: Répondants possédant un téléphone ou un smartphone

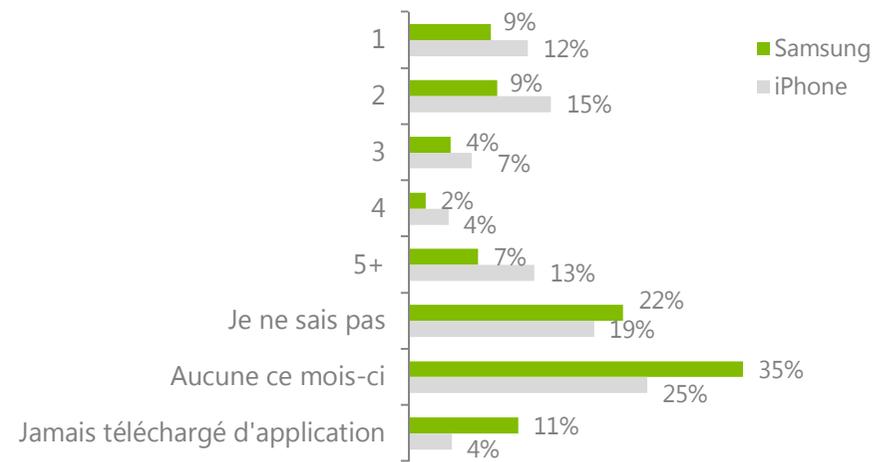
- Une application pour à peu près tout... mais peu de français pour toutes les applications

... mais se maintient mieux sur les produits Apple



Les utilisateurs d'iPhone consomment plus d'applications

Nombre d'applications téléchargées par mois (Focus utilisateurs iPhone et Samsung)



Base: Répondants déclarant une facture mensuelle supérieure à la normale

- Toutes proportions gardées, les utilisateurs d'iPhone semblent plus friands d'applications que les personnes équipées de Samsung.

Un marché des applications qui arrive à maturité

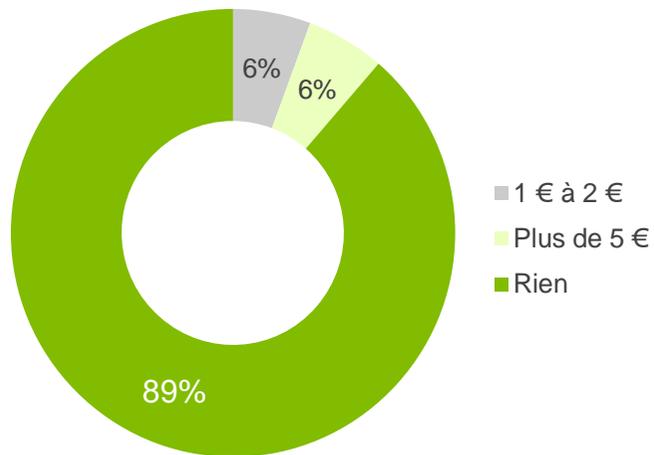
Le prix et le cycle de vie restent les principaux challenges à relever sur le marché français

Les applications se cherchent encore un prix



L'écrasante majorité des utilisateurs ne débourse rien pour l'achat d'applications

Combien dépensez-vous par mois en applications ?



Base: Répondants possédant un téléphone ou un smartphone

Note: Les répondants qui ne "savent pas" ont été exclus de cette analyse

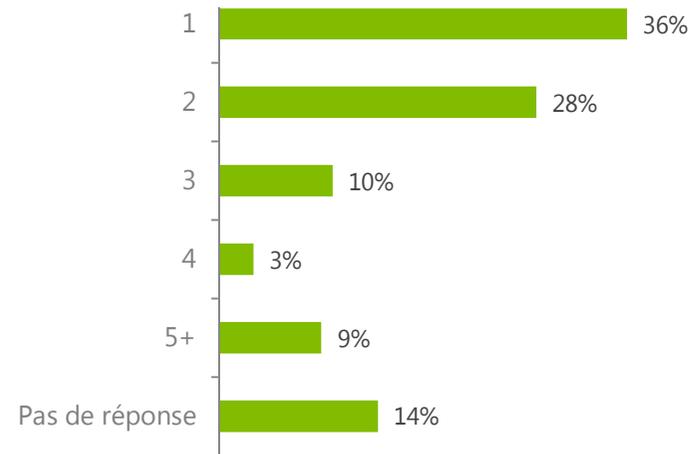
- Les français rechignent à consommer des applications payantes

Le nombre d'applications utilisées fréquemment est faible



Les applications de messagerie réussissent le pari d'une utilisation régulière

Combien d'applications de messagerie instantanée utilisez-vous en moyenne par semaine ?



Base: Répondants ayant récemment utilisé une application de messagerie instantanée

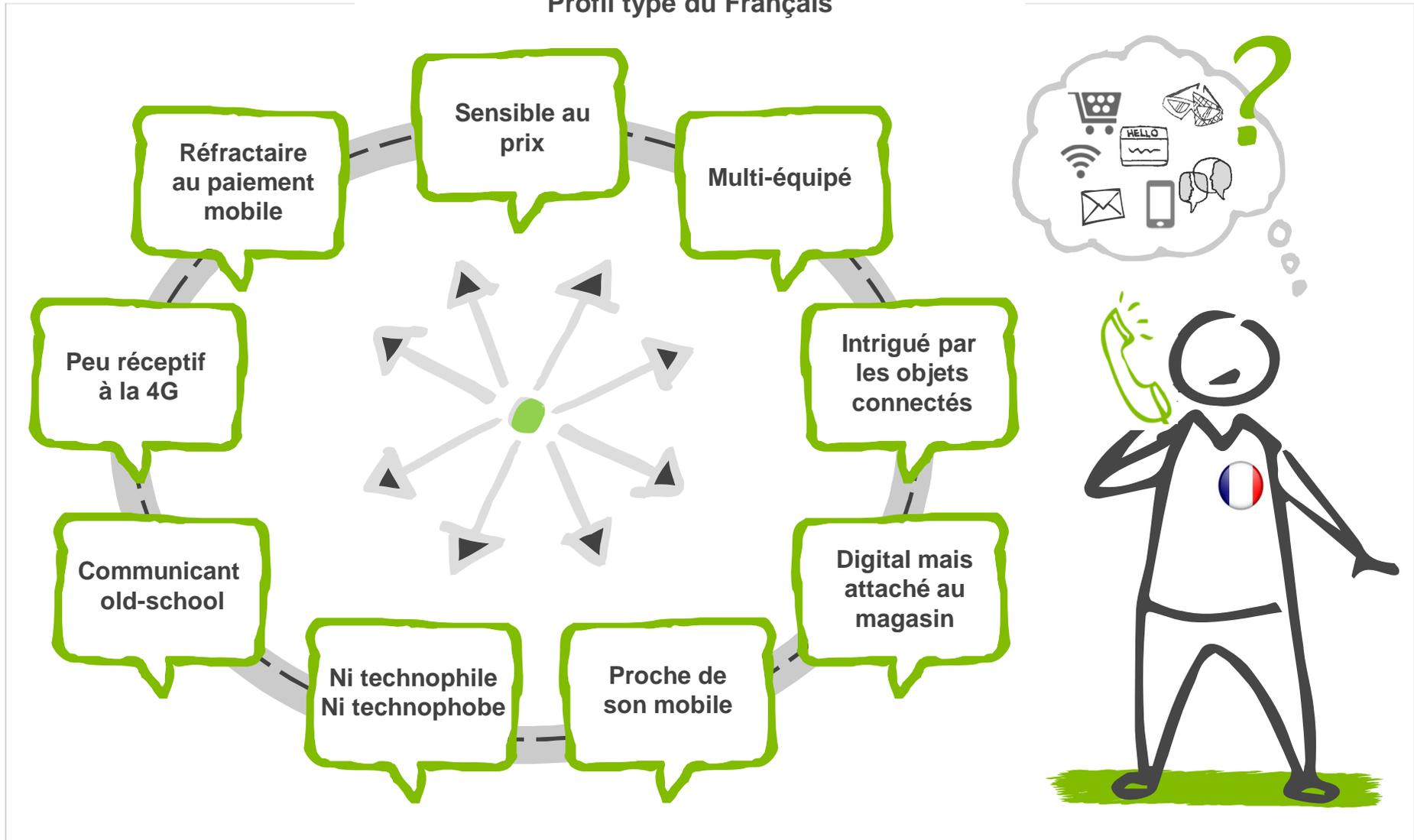
- L'enjeu majeur de toute application demeure sa capacité à prolonger son cycle de vie.
- Seules quelques applications ont réussi à relever ce défi

Profil type du Français

Verdict: Quid du profil-type du Français ?

Curieux des nouveautés mais attaché aux traditions

Profil type du Français

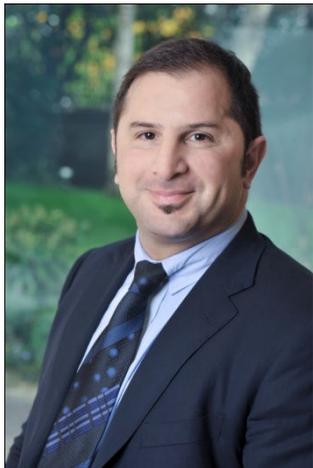


Experts Deloitte



Ariane Bucaille, Associée responsable du secteur Technologies, Médias, Télécommunications

Commissaire aux comptes et expert comptable, Ariane Bucaille dirige l'industrie Technologies, Médias, Télécommunications chez Deloitte. Elle a notamment la charge de l'Audit de plusieurs groupes internationaux dans le domaine des médias.



Alexandre Buselli, Associé Conseil responsable du secteur Télécoms et Médias

Spécialiste Telecom & Media, Alexandre Buselli a travaillé pour de grands comptes français et internationaux sur des projets comprenant aussi bien des aspects stratégiques, tels que l'optimisation de la gestion des campagnes ou l'amélioration de la performance des forces de vente, qu'opérationnels, avec la sélection de nouveaux outils ou la mise en place de réglementation européenne dans la partie finance.

Contacts presse

Anne-Sophie Van Elslande
+ 33 (0)1 55 61 21 94
avanelslande@deloitte.fr

Marie Goislard
+ 33 (0)1 55 74 52 33
marie@rumeurpublique.fr



Deloitte fait référence à un ou plusieurs cabinets membres de Deloitte Touche Tohmatsu Limited, société de droit anglais (« private company limited by guarantee »), et à son réseau de cabinets membres constitués en entités indépendantes et juridiquement distinctes. Pour en savoir plus sur la structure légale de Deloitte Touche Tohmatsu Limited et de ses cabinets membres, consulter www.deloitte.com/about. En France, Deloitte SAS est le cabinet membre de Deloitte Touche Tohmatsu Limited, et les services professionnels sont rendus par ses filiales et ses affiliés.

Deloitte fournit des services professionnels dans les domaines de l'audit, de la fiscalité, du consulting et du financial advisory, à ses clients des secteurs public ou privé, de toutes tailles et de toutes activités. Fort d'un réseau de firmes membres dans plus de 150 pays, Deloitte allie des compétences de niveau international à des expertises locales pointues, afin d'accompagner ses clients dans leur développement partout où ils opèrent. Nos 200 000 professionnels sont animés par un objectif commun, faire de Deloitte la référence en matière d'excellence de service.

En France, Deloitte mobilise un ensemble de compétences diversifiées pour répondre aux enjeux de ses clients, de toutes tailles et de tous secteurs – des grandes entreprises multinationales aux microentreprises locales, en passant par les entreprises moyennes. Fort de l'expertise de ses 7 950 collaborateurs et associés, Deloitte en France est un acteur de référence en audit et risk services, consulting, financial advisory, juridique & fiscal et expertise comptable, dans le cadre d'une offre pluridisciplinaire et de principes d'action en phase avec les exigences de notre environnement.