

Etude sur les usages mobiles 2013

Focus sur le marché français des télécommunications

Septembre 2013



Sommaire

QCM	3
1. Présentation de l'étude	6
2. Equipement	8
3. Choix de l'opérateur	14
4. Les usages du mobile et de la tablette	18
5. Connectivité	22
6. La 4G	24
7. Budget et facturation	27
8. Le marché des applications	30
Annexes	32



QCM

QCM

Questions

1. **Equipement-** Quel est le critère prédominant pour choisir son mobile ?

A. Coût

B. Contenu

C. Design

D. Marque

2. **Equipement-** Quelle est la part de marché de l'iPhone parmi les smartphones ?

A. 14%

B. 27%

C. 40%

D. 53%

3. **Equipement-** Quelle est la part de propriétaires de smartphone et tablette de la même marque ou du même OS ?

A. 19%

B. 39%

C. 59%

D. 79%

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

A. 13%

B. 23%

C. 33%

D. 43%

5. **La 4G-** Quelle est la part de Français encore réticents à souscrire une offre 4G ?

A. 17%

B. 37%

C. 57%

D. 77%

6. **Budget et facturation-** Dans quelles proportions a baissé le forfait moyen depuis l'arrivée du quatrième opérateur ?

A. 10%

B. 15%

C. 20%

D. 25%

1. **Equipement-** Quel est le critère prédominant pour choisir son mobile ?

A. Coût

B. Contenu

C. Design

D. Marque

2. **Equipement-** Quelle est la part de marché de l'iPhone parmi les smartphones ?

A. 14%

B. 27%

C. 40%

D. 53%

3. **Equipement-** Quelle est la part de propriétaires de smartphone et tablette de la même marque ou du même OS ?

A. 19%

B. 39%

C. 59%

D. 79%

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

A. 13%

B. 23%

C. 33%

D. 43%

5. **La 4G-** Quelle est la part de Français encore réticents à souscrire une offre 4G ?

A. 17%

B. 37%

C. 57%

D. 77%

6. **Budget et facturation-** Dans quelles proportions a baissé le forfait moyen depuis l'arrivée du quatrième opérateur ?

A. 10%

B. 15%

C. 20%

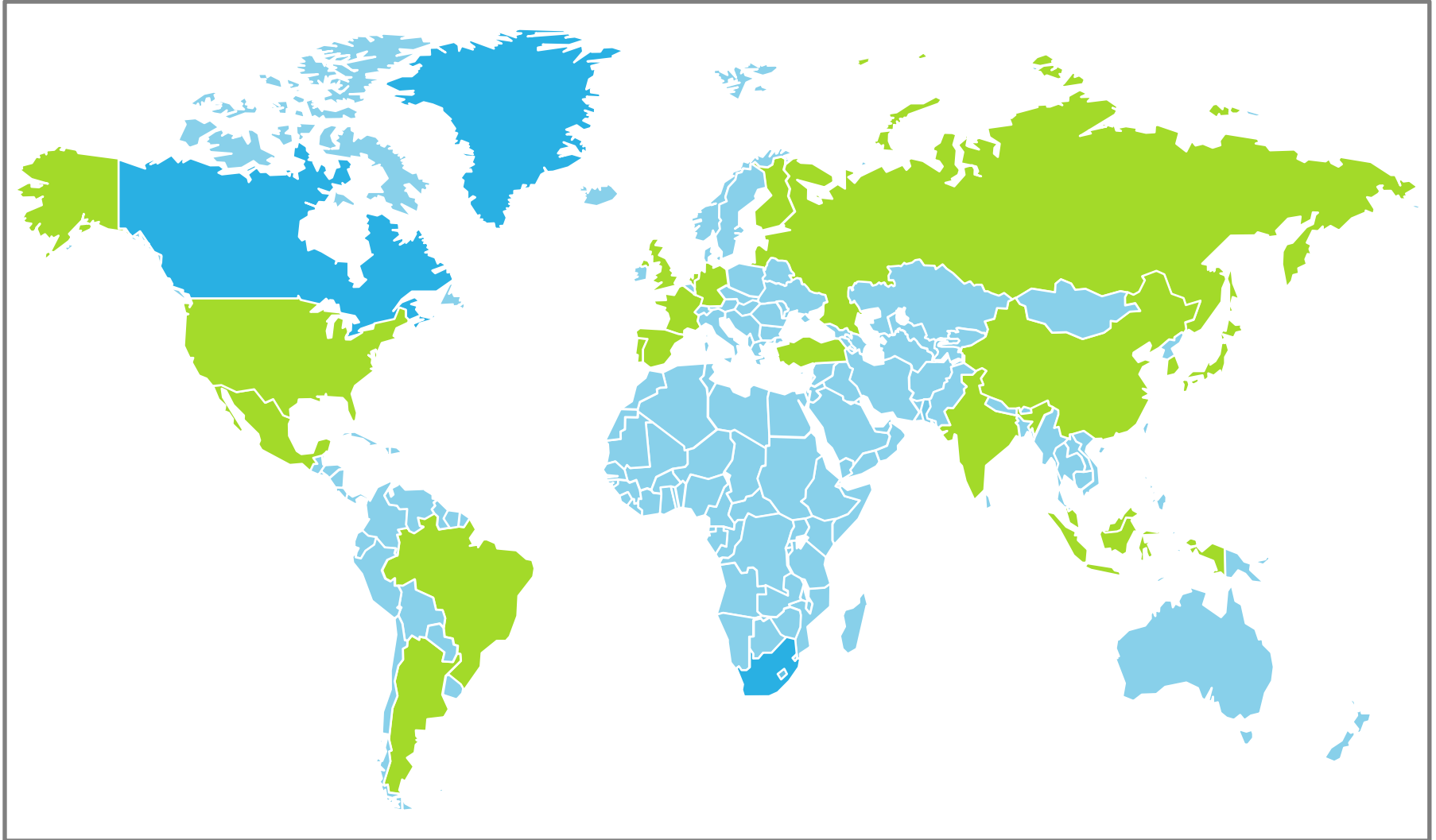
D. 25%

Présentation de l'étude

Etude Deloitte sur les usages mobiles 2013

Une étude mondiale conduite sur quatre continents

- Echantillon mondial : 37 600 personnes interviewées en juin 2013
- 20 pays participants



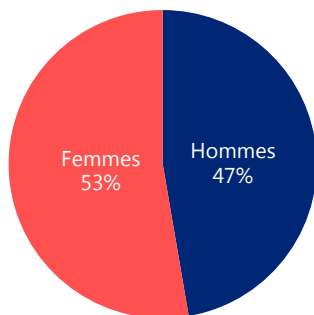
Etude Deloitte sur les usages mobiles 2013

Focus sur le marché français des télécommunications

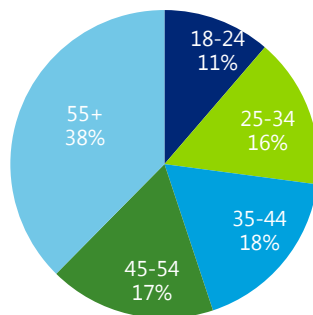
- Echantillon France : 2 000 personnes interviewées en juin 2013
- Questionnaire IPSOS en ligne

Echantillon France

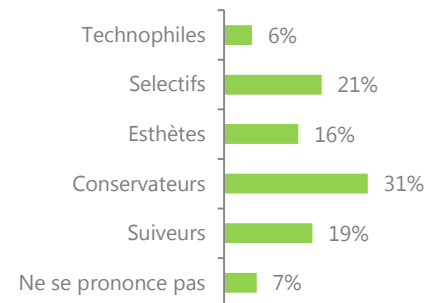
Genre des participants



Age des participants



Profil des participants

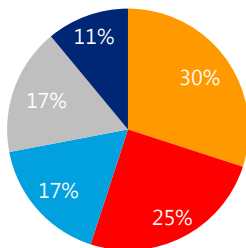


Le groupe de sondés se révèle être un public averti, plutôt ouvert aux innovations technologiques. Ce sont également des optimisateurs budgétaires, tout en ayant une consommation supérieure à la moyenne, en terme d'équipement et d'usages.

Groupe sondé

Parts de marché des opérateurs

■ Orange ■ SFR ■ Bouygues ■ Free ■ MVNO

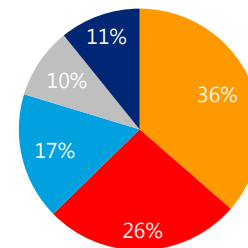


Sur le périmètre de notre analyse, les PDM de l'opérateur historique et du 4^{ème} opérateur se retrouvent déformées par un effet de vase communicant en raison du profil particulier de notre panel.

Marché Français

Parts de marché des opérateurs

■ Orange ■ SFR ■ Bouygues ■ Free ■ MVNO



Source : Cahiers de l'ARCEP Mai 2013

Equipment



2005
Election de Benoît XVI

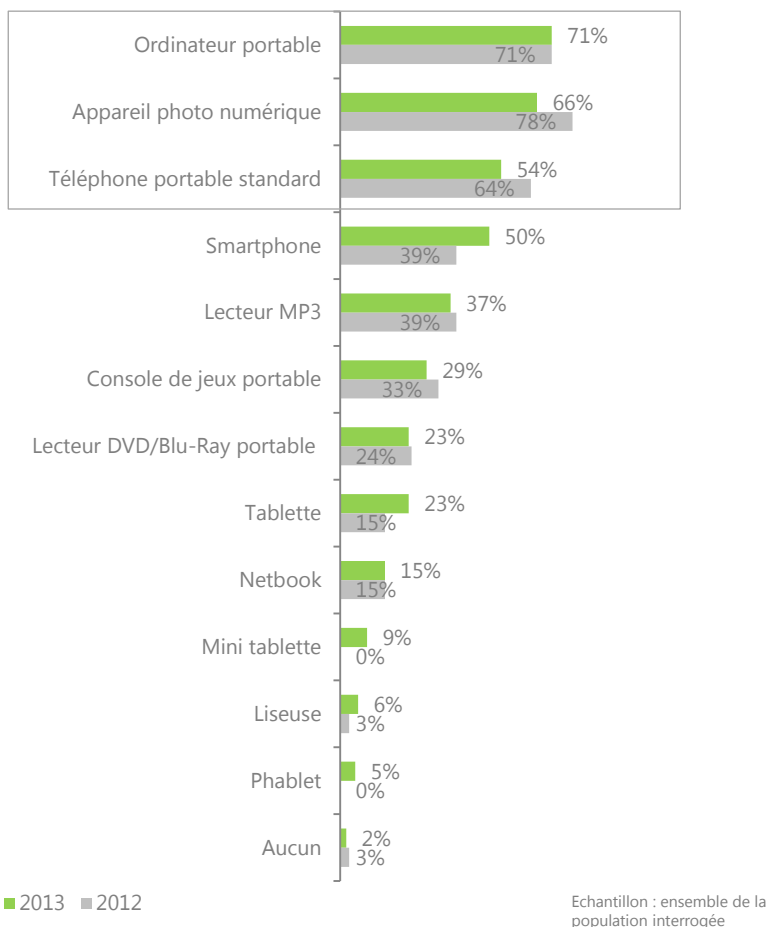


2013
**Intronisation du
nouveau Pape François**

Les dinosaures font de la résistance

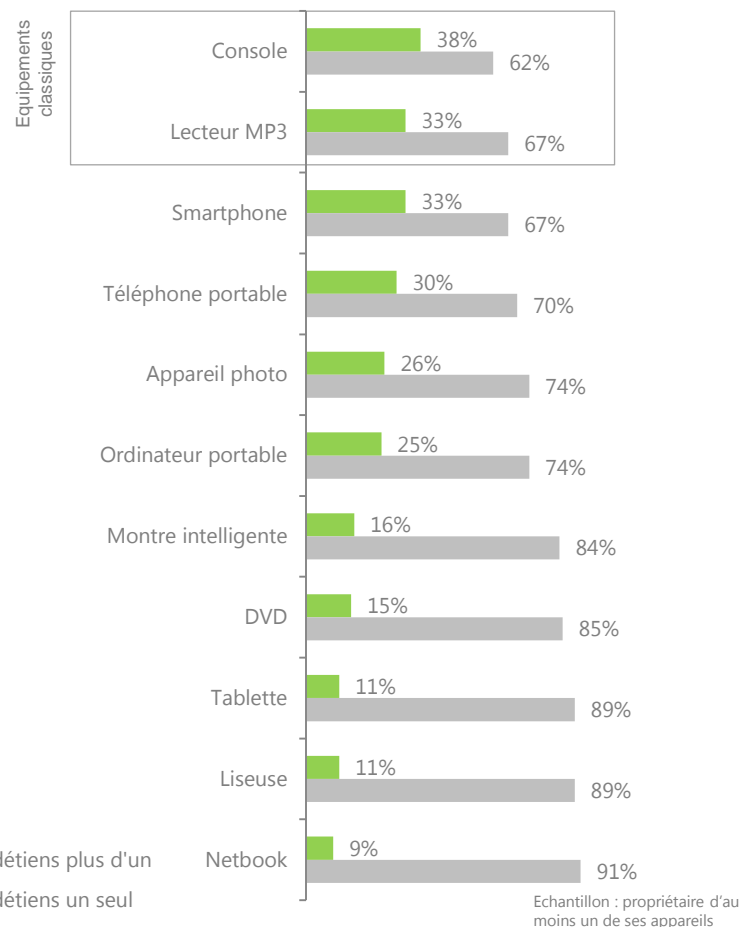
L'innovation technologique ne rime pas forcément avec l'abandon des « classiques »

De quels appareils électroniques disposez-vous ?



- L'adoption des smartphones et tablettes se généralise
- Les équipements les plus communs ne sont pas les plus récents technologiquement

Nombre d'appareils possédés en moyenne

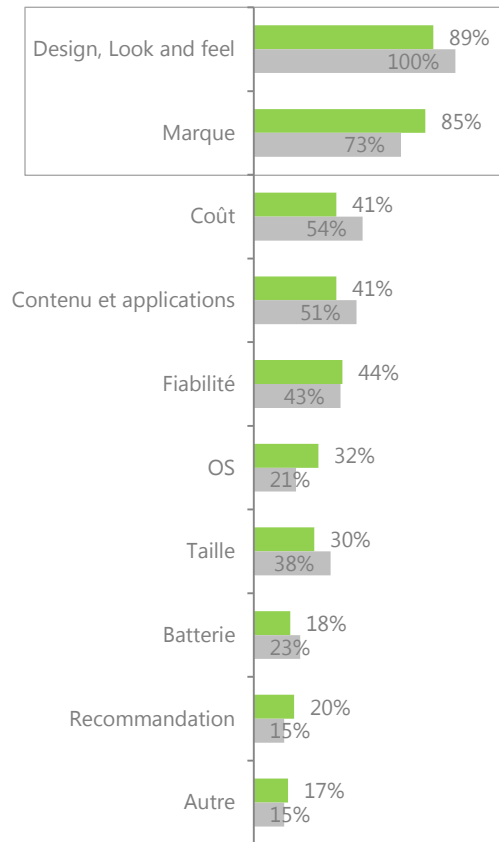


- Les foyers français ont une appétence pour le multi-équipement
- Le taux d'équipement moyen du smartphone est de 1,45 et celui de la tablette est de 1,18

La sensibilité des Français pour les mobiles et les tablettes

Le choix du mobile conditionne souvent celui de la tablette

Critères de choix

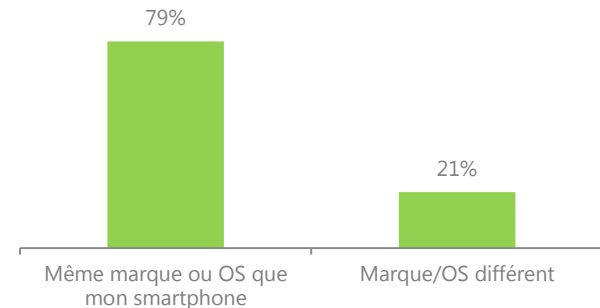


■ Tablette ■ Mobile

Echantillon : propriétaires de tablette / mobile

- Contrairement aux idées reçues, plus que le coût, ce sont la marque et le design qui impulsent la décision d'achat
- L'influence de la recommandation est plutôt relative, l'acte d'achat restant un choix personnel

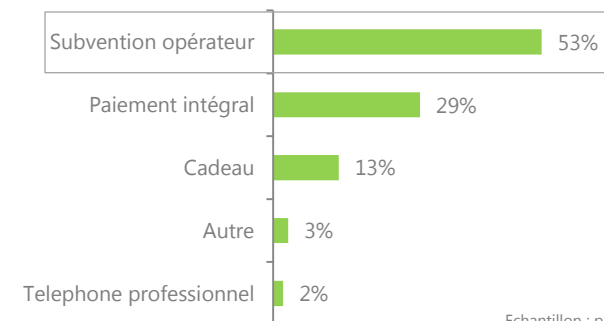
Incidence du smartphone sur la tablette



Echantillon : propriétaires de tablette / smartphone

- En très grande majorité, les utilisateurs tendent à acheter des tablettes ayant des OS ou marques similaires à leur smartphone

Mode d'acquisition du téléphone



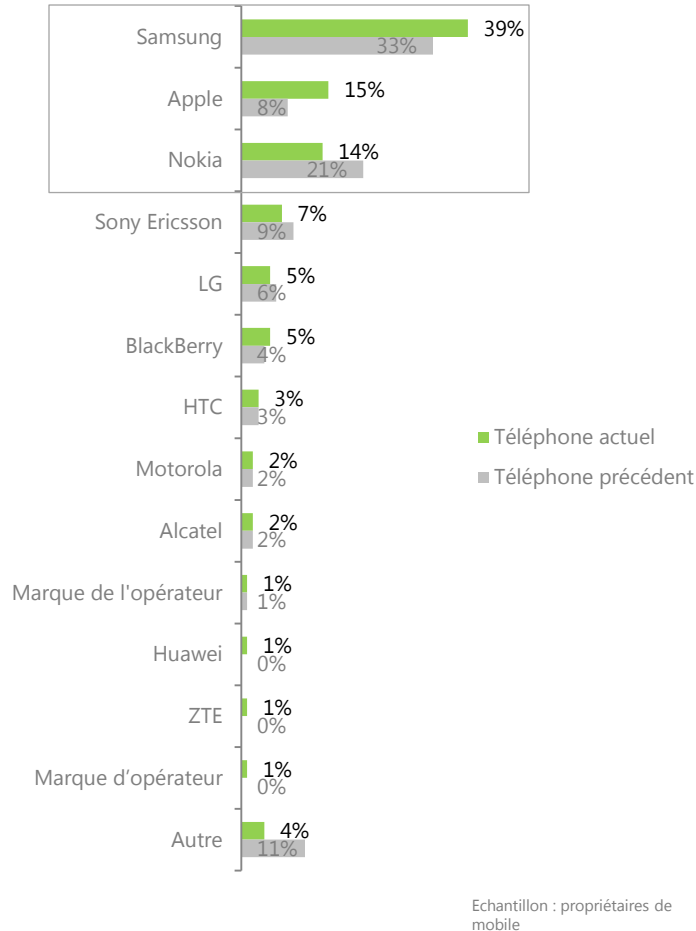
Echantillon : propriétaires de mobile

- Le subventionnement des terminaux reste prédominant malgré la multiplication des offres SIM-only
- De fait, les MNO disposent encore d'un levier de conquête

La percée du smartphone

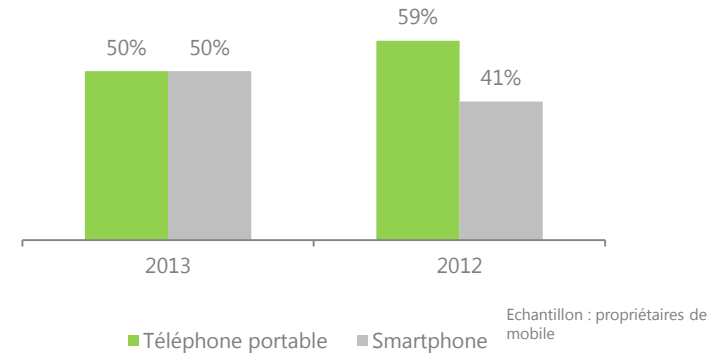
Les smartphones Samsung et Apple plébiscités par le marché

Quel est la marque de votre téléphone ?



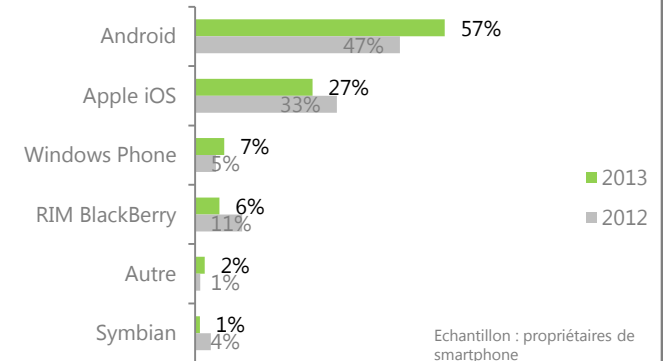
- Le renouvellement de mobile profite largement à Apple et Samsung
- Nokia apparaît comme le grand perdant de cette tendance de marché

Quel est le type de votre mobile ?



- On observe en un an un rééquilibrage du parc mobile de notre panel
- Cette tendance nous laisse entrevoir la prédominance des smartphones dès l'an prochain

Quel est l'OS de votre smartphone ?

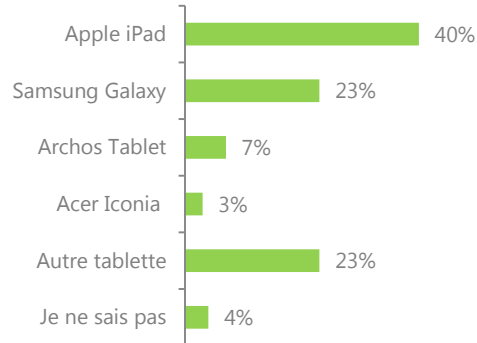


- De par la multiplicité de ses accords avec les constructeurs, Android assoit sa position dominante sur le marché des OS
- On note la croissance de Windows Phone qui bénéficie de son accord avec Nokia

Les tablettes se démocratisent

Apple conserve son hégémonie sur le marché acquise en 2010

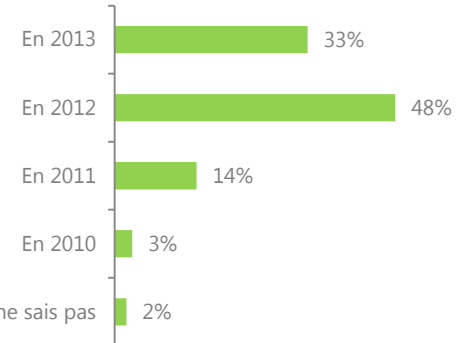
Quelle est le modèle de votre tablette actuelle ?



Echantillon : propriétaires de tablette

- Apple a renforcé son hégémonie en multipliant les lancements successifs
- Parmi les challengers, seul Samsung tire son épingle du jeu

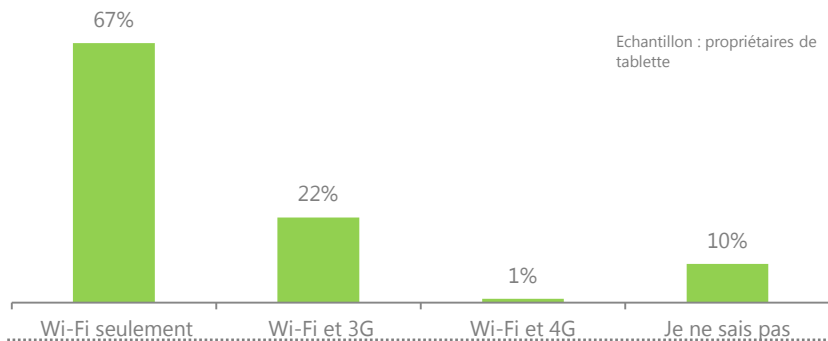
Quand avez-vous acheté votre tablette ?



Echantillon : propriétaires de tablette

- 2012 ressort comme l'année de la démocratisation de la tablette
- 81% du parc a moins de 2 ans, ce qui illustre l'adoption rapide de nouveaux modèles

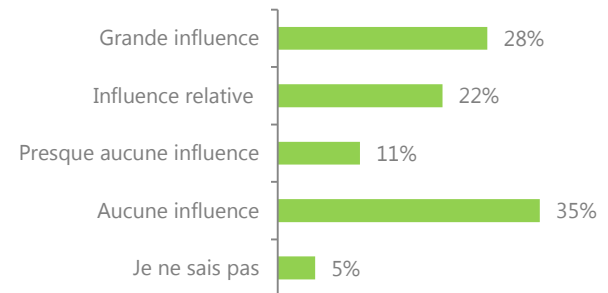
Type de connectivité des tablettes



Echantillon : propriétaires de tablette

- Au grand dam des opérateurs, les tablettes sont destinées en grande majorité à un usage « sédentaire »

La marque de votre smartphone a-t-elle une grande influence sur l'achat de votre tablette ?

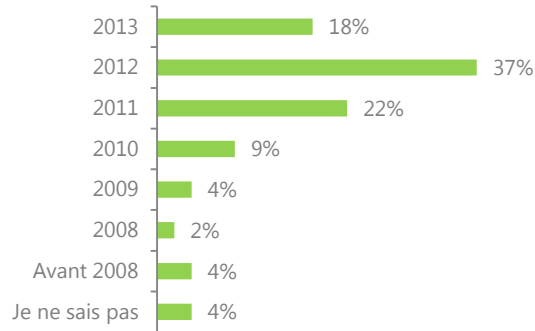


- Pour la moitié des propriétaires de tablettes, la marque du smartphone est un critère de choix

Smartphone : objet de tous les désirs

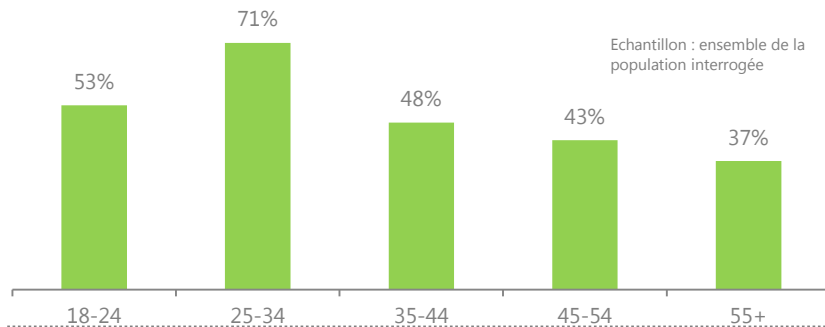
L'engouement pour le smartphone ne s'essouffle pas

Année d'acquisition du mobile principal



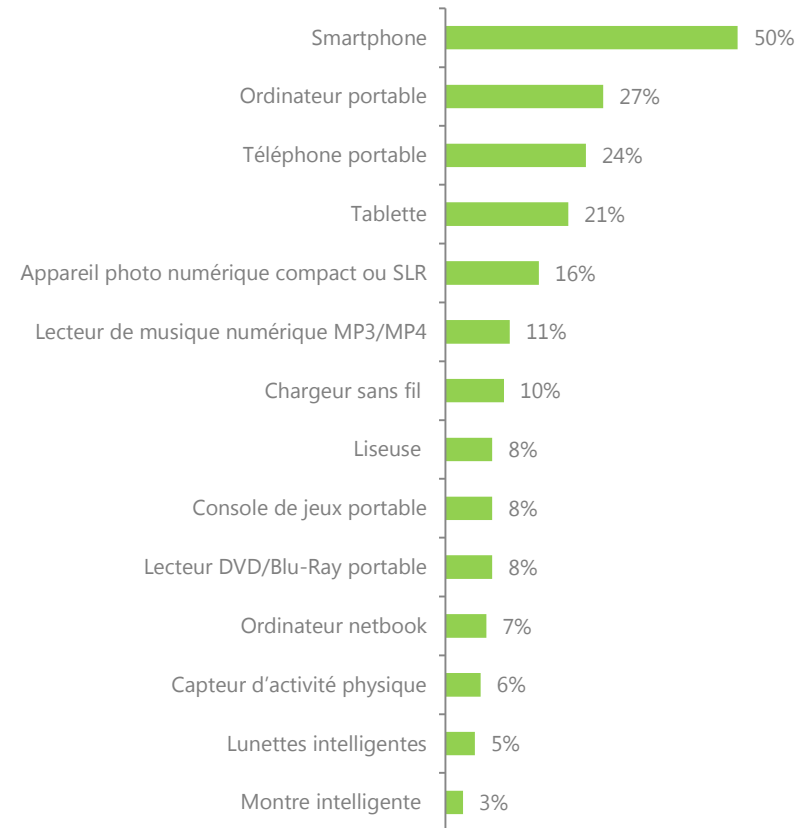
- Plus de la moitié du parc a moins de 2 ans
- 2012 semble être l'année de renouvellement du parc mobile en France

Tranches d'âge des personnes très susceptibles d'acheter un smartphone



- Les jeunes actifs plébiscitent le smartphone dans leur projet d'achat
- Bien qu'également intéressés, les seniors affichent un intérêt moindre

Qu'êtes vous très susceptibles d'acheter dans les 12 prochains mois ?



Echantillon : ensemble de la population interrogée

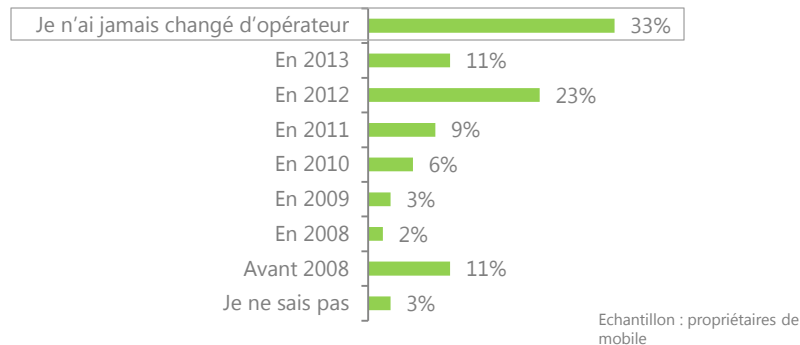
- Nous remarquons une forte appétence pour les terminaux mobiles
- L'ordinateur portable demeure un projet d'acquisition pour un quart des français

Choix de l'opérateur

Le dynamisme relatif du marché mobile français

L'arrivée d'un quatrième opérateur a eu un impact ciblé

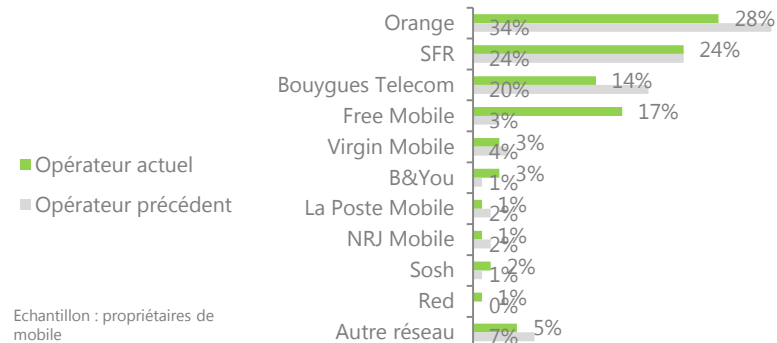
Avez-vous changé d'opérateur récemment ?



- Un tiers des Français reste fidèle à son opérateur
- L'arrivée du quatrième opérateur a animé le marché de façon significative

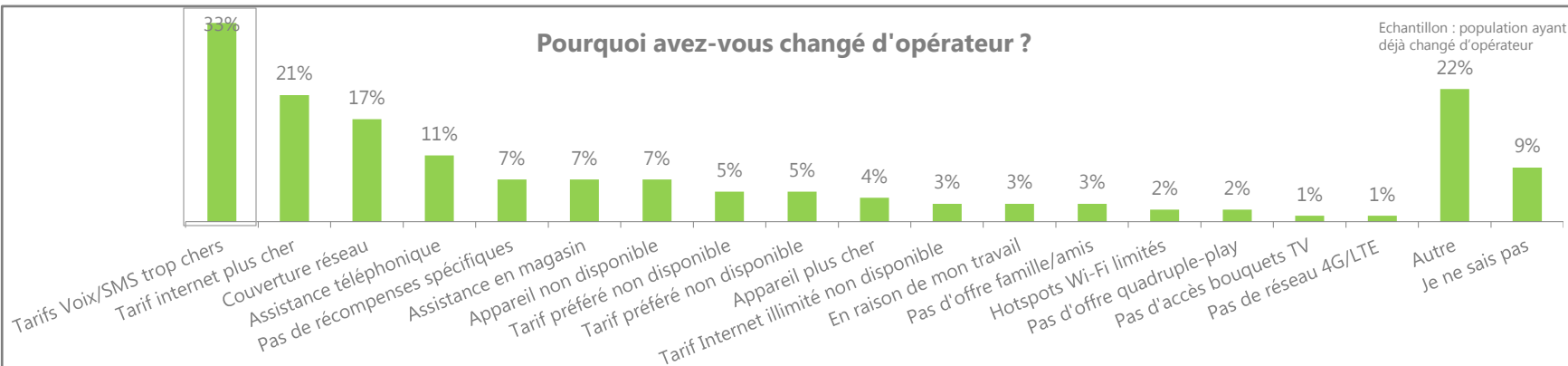
Chez quel opérateur êtes-vous ?

Chiffres relatifs au panel sondé



- L'émergence de Free mobile s'est faite essentiellement aux dépens de Bouygues Telecom et des MVNO

Pourquoi avez-vous changé d'opérateur ?

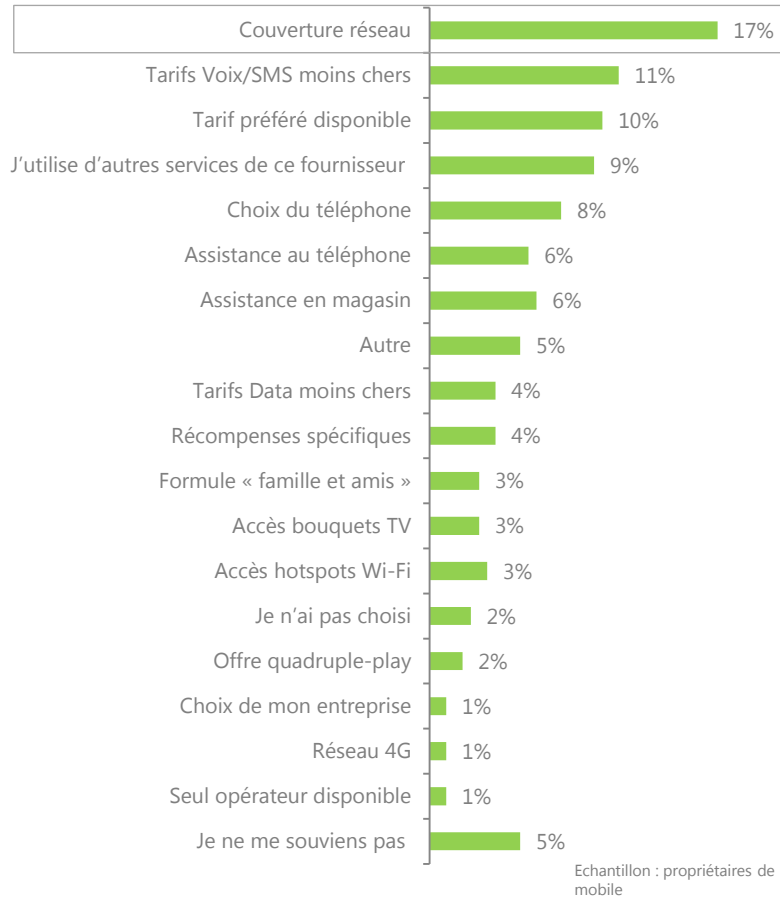


- Il s'avère que l'offre tarifaire reste le principal motif d'insatisfaction des abonnés mobiles, élément déclencheur du changement
- Viennent ensuite la qualité du réseau et du service client comme raison de changement d'opérateur

Les consommateurs redécouvrent l'importance du réseau

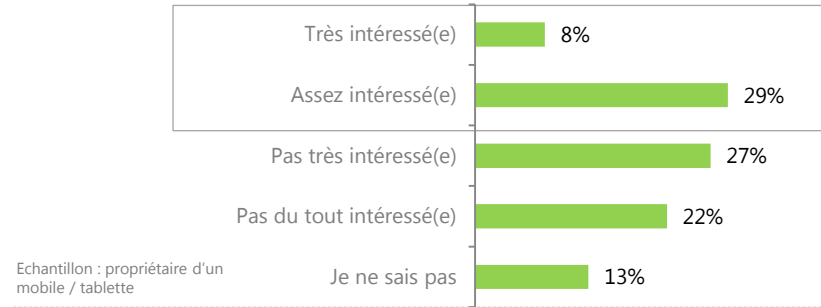
Si le tarif est une raison de changer, la qualité du réseau redevient importante

Pourquoi avez-vous choisi votre opérateur en particulier ?



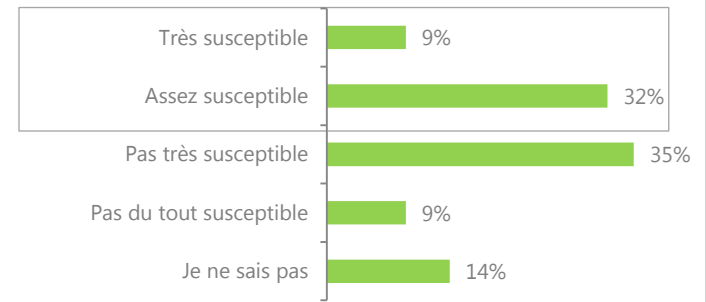
- Dans le cadre du choix de l'opérateur, les utilisateurs privilégient la qualité du réseau au tarif des offres
- Au-delà de ces deux facteurs, l'offre de services et la disponibilité des terminaux sont des critères déterminants

Si la mutualisation des réseaux avait lieu pour garantir une meilleure couverture réseau, seriez-vous intéressé(e) ?



- 37% des Français voient les accords de partage de réseau comme une évolution bénéfique

Si la mutualisation des réseaux avait lieu pour garantir une meilleure couverture réseau, seriez-vous susceptible de changer d'opérateur ?

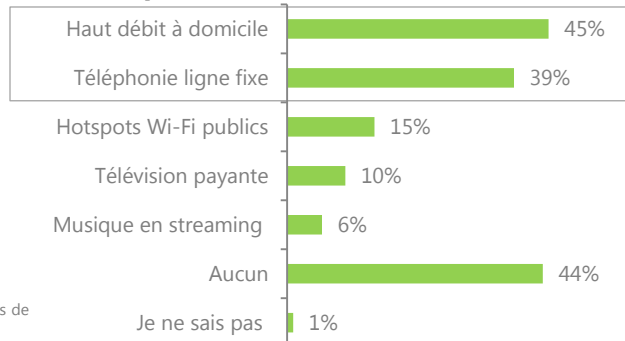


- 41% des Français sont réceptifs à cette opportunité et seraient prêts à changer d'opérateur pour obtenir une couverture optimale

Appétence pour les services convergents

Le quadruple play tend à devenir la norme

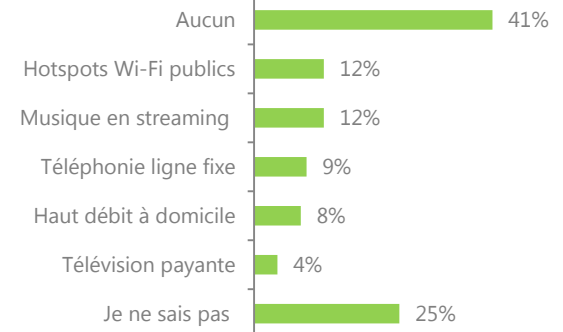
Parmi les services proposés par votre opérateur, lesquels utilisez-vous ?



Echantillon : propriétaires de mobile / tablette

- L'ADSL est désormais un complément naturel des offres des opérateurs mobiles (MNO autant que MVNO)
- Cependant 44 % se contentent des seules offres mobiles

Quels services non proposés par votre opérateur souhaiteriez-vous utiliser ?

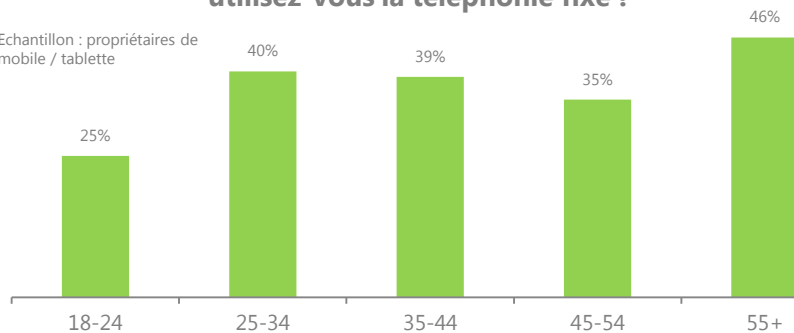


Echantillon : propriétaires de mobile / tablette

- Les sondés se révèlent satisfaits de la palette de services déjà offerte par leur opérateur

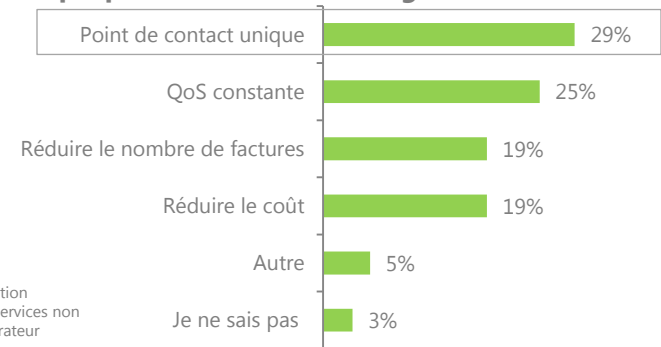
Parmi les services proposés par votre opérateur, utilisez-vous la téléphonie fixe ?

Echantillon : propriétaires de mobile / tablette



- La téléphonie fixe est un service encore largement utilisé par l'ensemble des Français
- Néanmoins, les moins de 25 ans ont tendance à délaisser ce service

Quel intérêt voyez-vous à ce que votre opérateur propose des offres convergentes ?



Echantillon : population intéressée par des services non offerts par leur opérateur

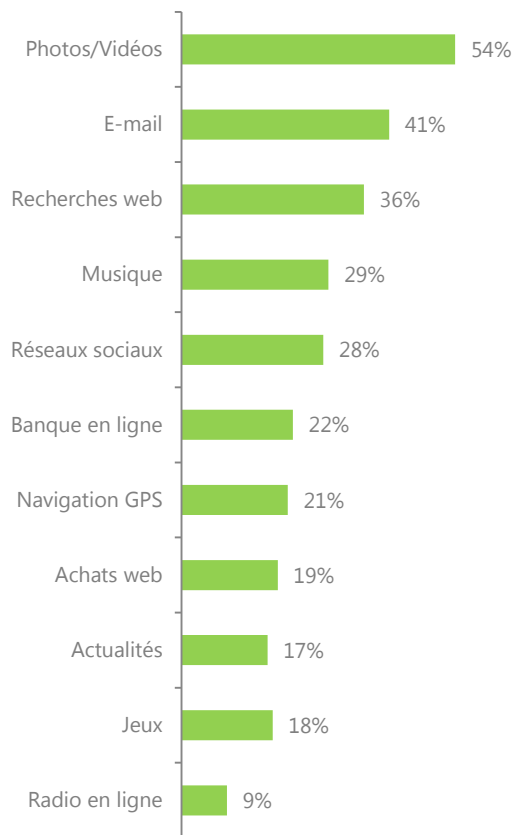
- Plus que la qualité du service, 29% des Français privilégient la simplicité de la relation client

Les usages du mobile et de la tablette

Le mobile : polyvalent et omniprésent

Une variété d'usages sans pour autant déclasser son utilité première : communiquer

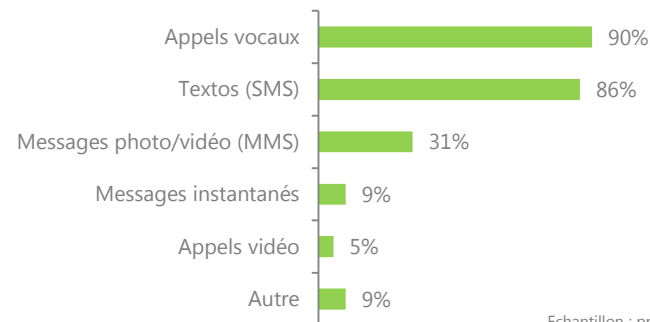
Activités web sur mobile



Echantillon : propriétaires de mobile

- Le téléphone mobile est devenu un outil du quotidien qui accompagne en permanence l'utilisateur
- Ses fonctions premières (photos, mails, musique...) restent incontournables

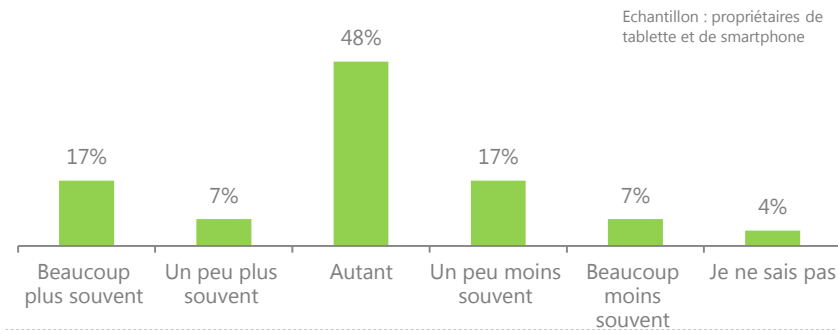
Activités classiques sur mobile



Echantillon : propriétaires de mobile

- Les nouveaux usages développés pour le mobile sont encore loin d'avoir détrôné son utilité première

Depuis que vous avez une tablette, vous utilisez votre smartphone... ?



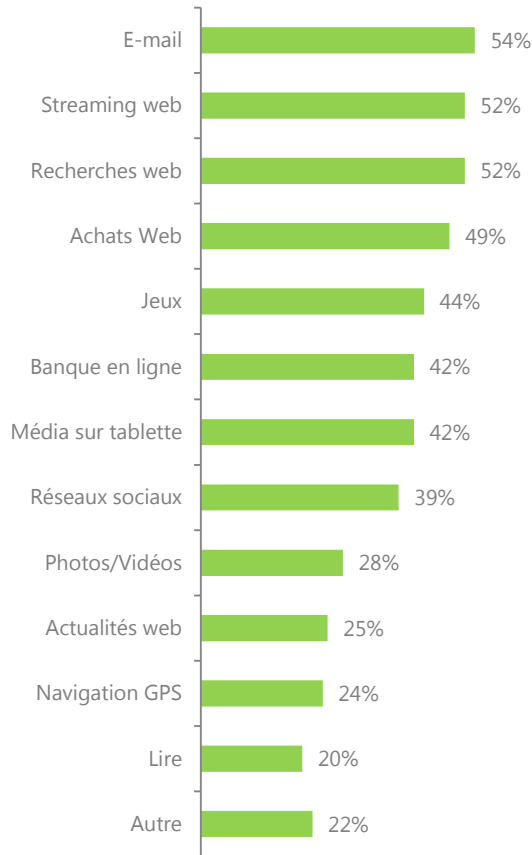
Echantillon : propriétaires de tablette et de smartphone

- La tablette se positionne en tant qu'équipement complémentaire des smartphones sans réellement en altérer l'usage

La tablette : le plus sédentaire des équipements mobiles

Une porte d'entrée plus simple et ergonomique aux usages web

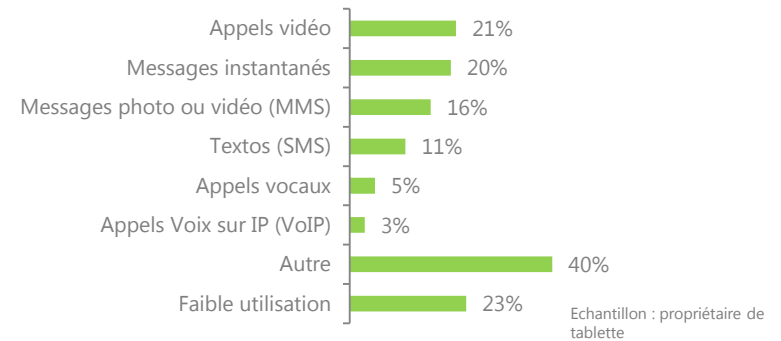
Activités web sur tablette



Echantillon : propriétaires de tablette

- Malgré l'étendue de leurs fonctionnalités, la majorité des Français utilisent leurs tablettes pour de simples usages Internet (navigation et mail)

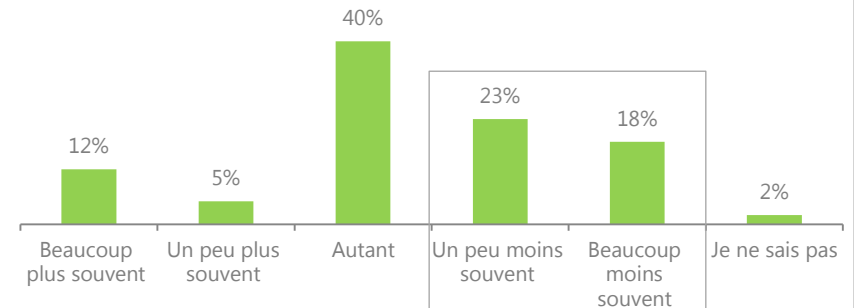
Communication via tablette



Echantillon : propriétaire de tablette

- La tablette ne s'impose pas vraiment comme un outil de communication autre que le mail
- Malgré tout, cet outil semble mieux apprécié pour les appels vidéos que les smartphones (5%)

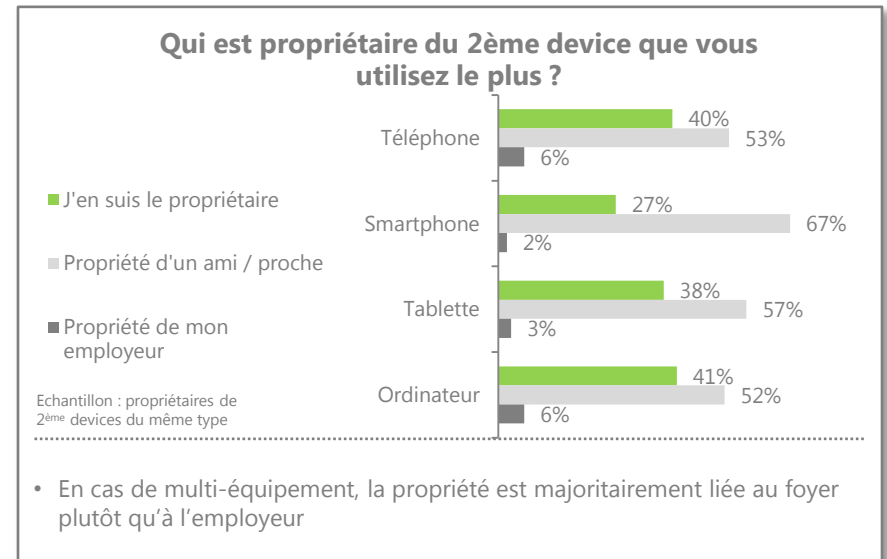
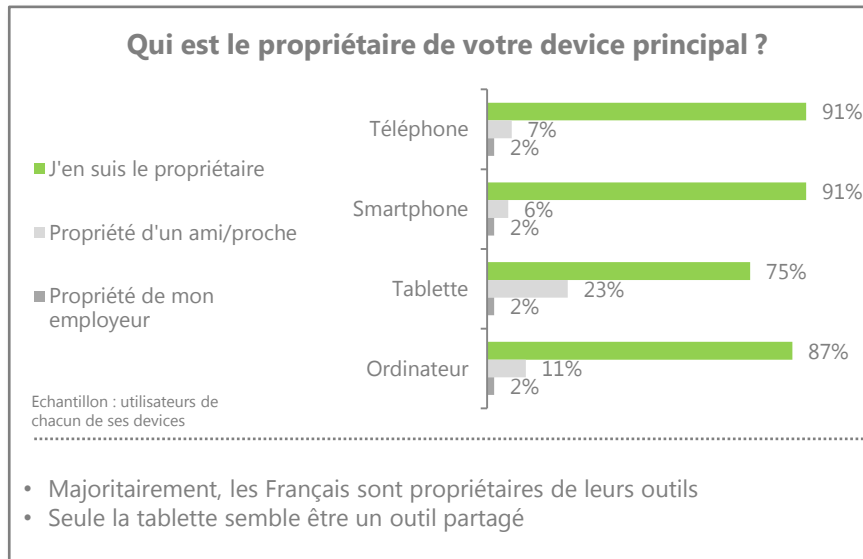
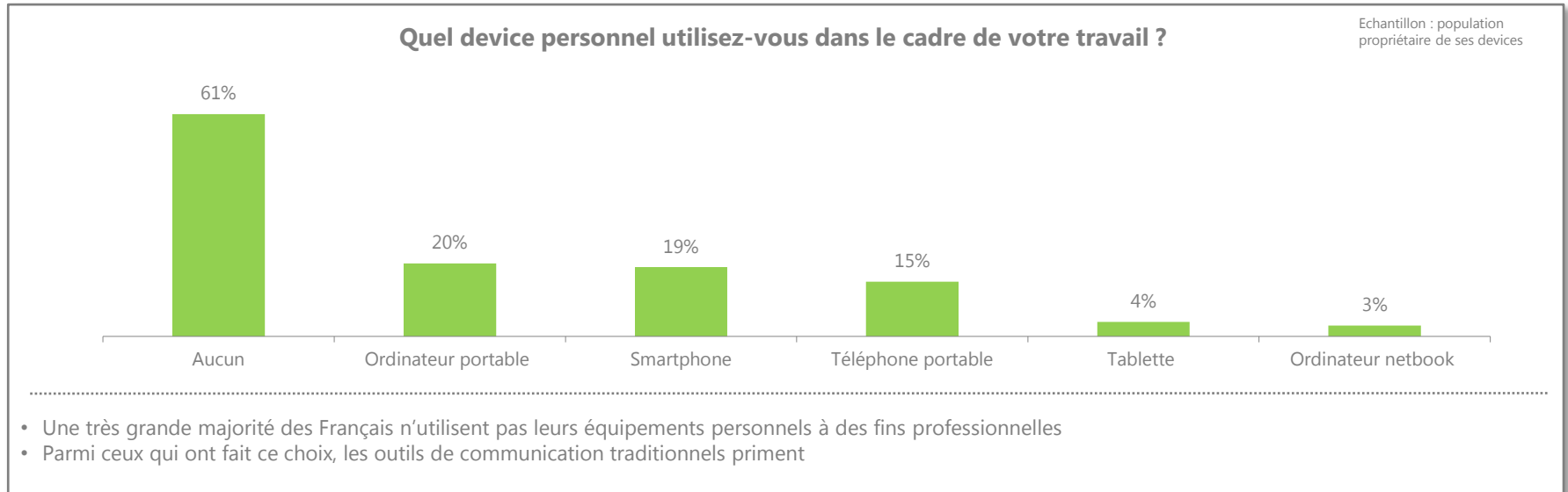
Depuis que vous avez une tablette, vous utilisez votre ordinateur... ?



- 41% des sondés avouent moins utiliser leur PC depuis qu'ils ont leur tablette

Un usage *pro* relativement faible des équipements *perso*

La tendance du « *Bring Your Own Device* » peine à s'imposer en France

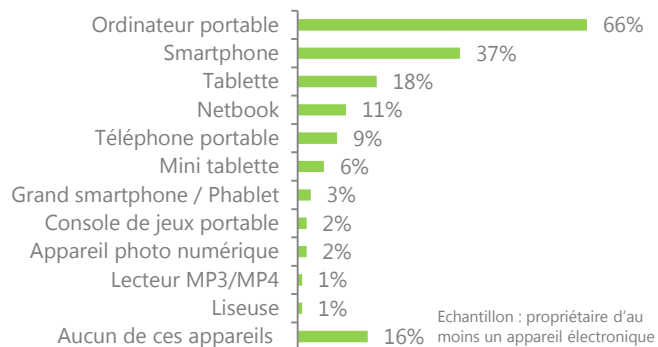


Connectivité

Le Wi-Fi : sérieuse alternative au réseau mobile

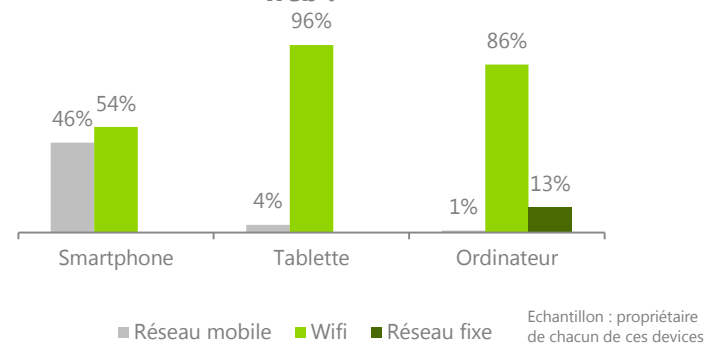
Une utilisation raisonnée selon le lieu de connexion

Quels appareils utilisez-vous pour accéder au web ?



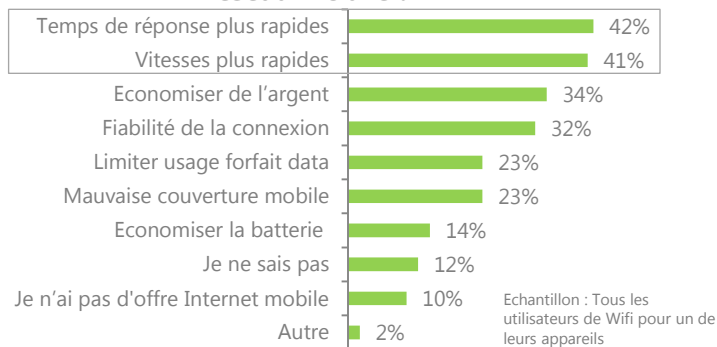
- Malgré un engouement pour les nouveaux équipements mobiles, l'ordinateur portable demeure un incontournable

Comment vous connectez-vous le plus souvent au web ?



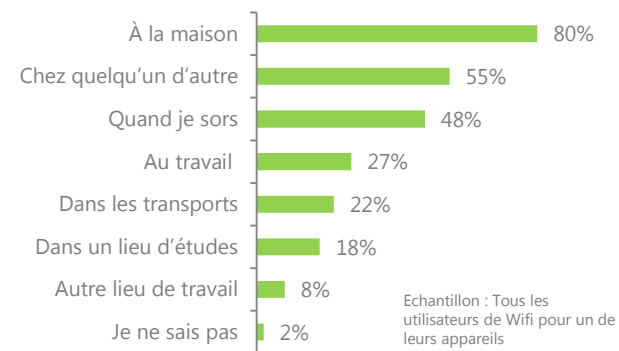
- Le Wi-Fi reste le mode de connexion privilégié y compris pour les devices les plus mobiles

Pourquoi privilégiez-vous le Wi-Fi aux dépens du réseau mobile ?



- Plus que l'économie du forfait, la rapidité est le principal bénéfice qu'attendent les Français vis-à-vis du Wi-Fi

Où utilisez-vous le Wi-Fi ?



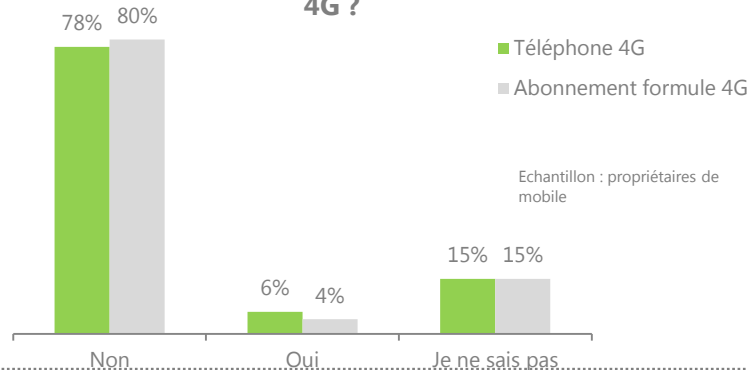
- Le Wi-Fi correspond avant tout à un usage « sédentaire »
- La part des entreprises ouvrant leur réseau reste relativement limitée

La 4G

La 4G n'a pas encore fait ses preuves

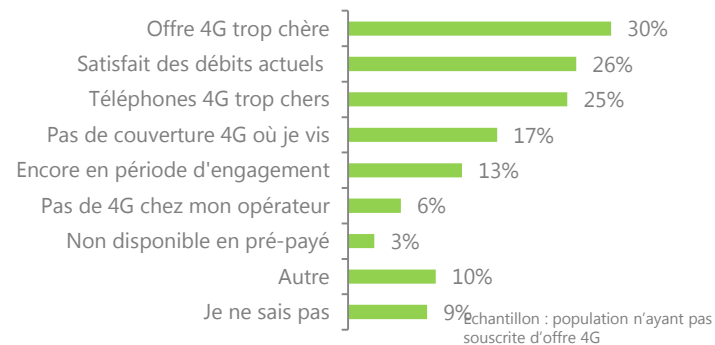
Les utilisateurs ne perçoivent pas encore les apports de la 4G

Disposez-vous d'un téléphone ou d'un abonnement 4G ?



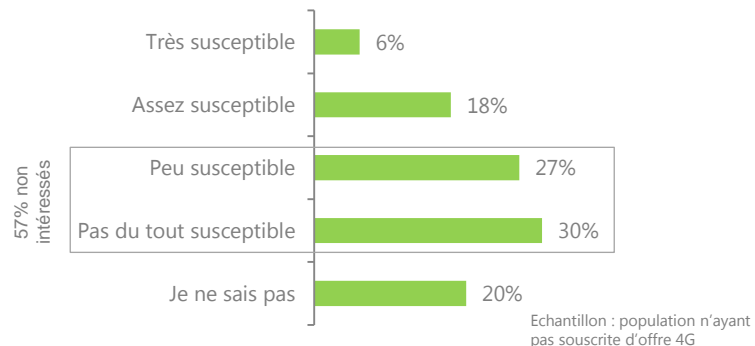
- Compte tenu de leur arrivée tardive sur le marché, on ne constate pas d'adoption massive des terminaux 4G
- Les offres 4G des opérateurs manquent encore de lisibilité pour l'utilisateur

Pourquoi n'avez-vous pas souscrit une offre 4G ?



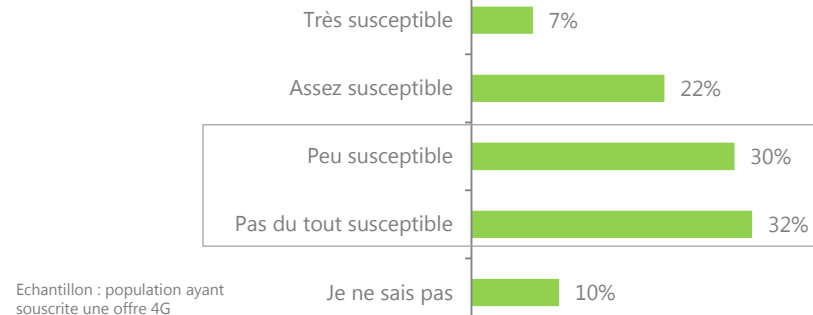
- Malgré les débits annoncés, le prix constitue à ce jour le principal frein à l'adoption de la 4G
- La performance de la 3G satisfait amplement un quart des Français

Susceptible de s'abonner à la 4G ?



- Une grande majorité des Français (57%) ne s'estime pas prête à souscrire une offre 4G

Seriez-vous prêt à changer d'opérateur pour une meilleure couverture 4G ?

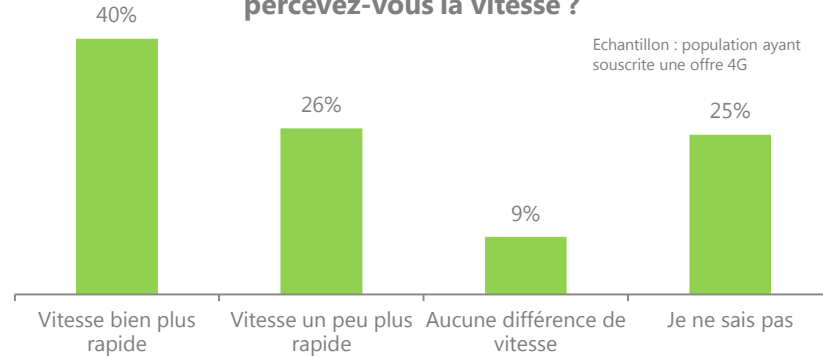


- 62% des Français n'intègrent pas encore la couverture 4G dans leurs critères de choix d'opérateur

Les pionniers de la 4G sont déjà conquis

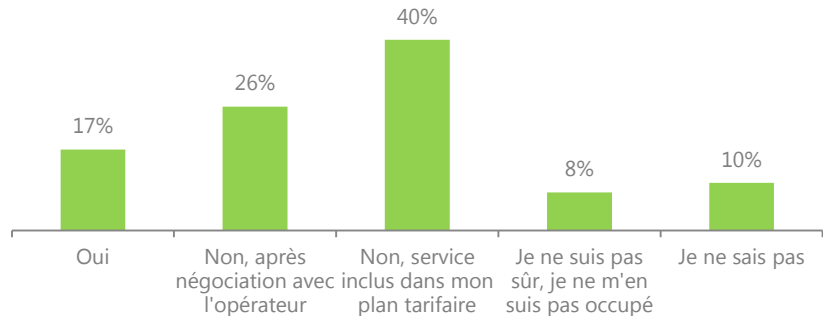
Amélioration de la performance sans révolution des usages

Depuis que vous profitez de la 4G, comment percevez-vous la vitesse ?



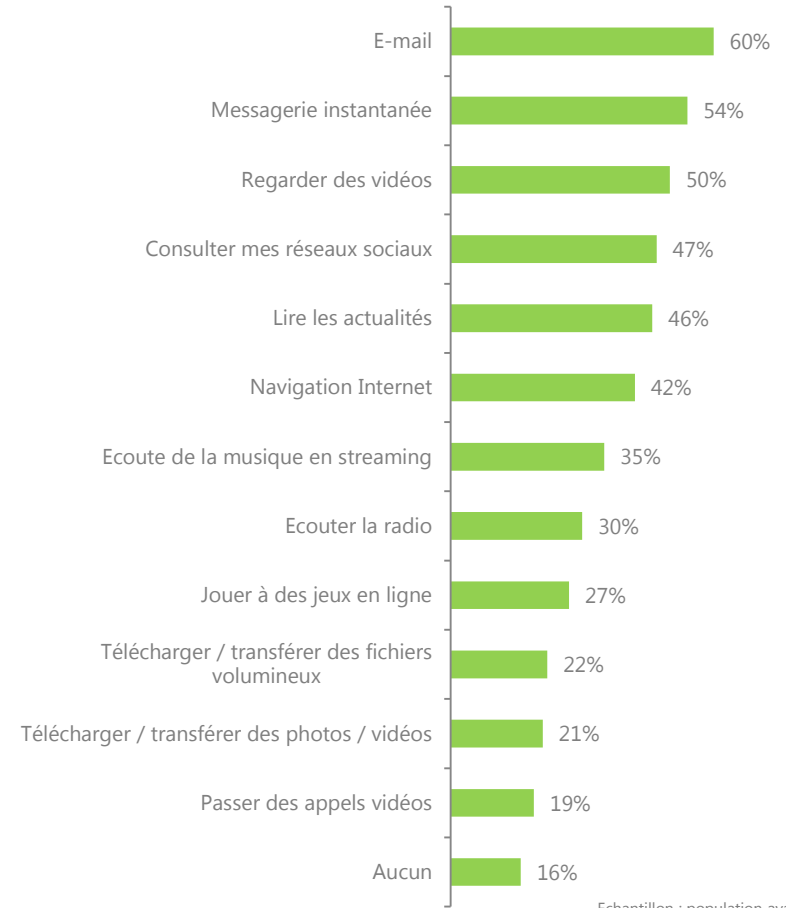
- Les gains de rapidité sont largement reconnus par les premiers utilisateurs

Payez-vous un supplément pour la 4G ?



- Seule une minorité des Français paie un supplément pour la 4G
- Il ressort néanmoins que les offres tarifaires des opérateurs manquent de lisibilité

Comment utilisez-vous la 4G ?



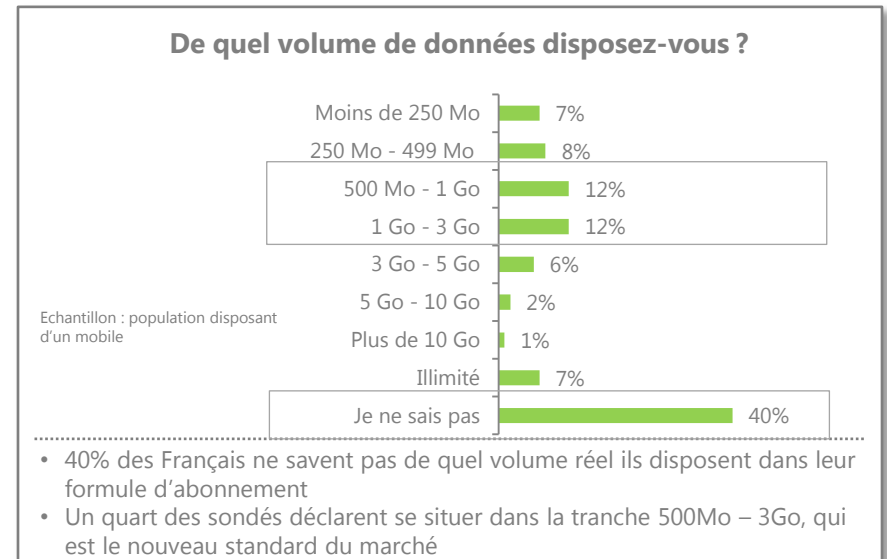
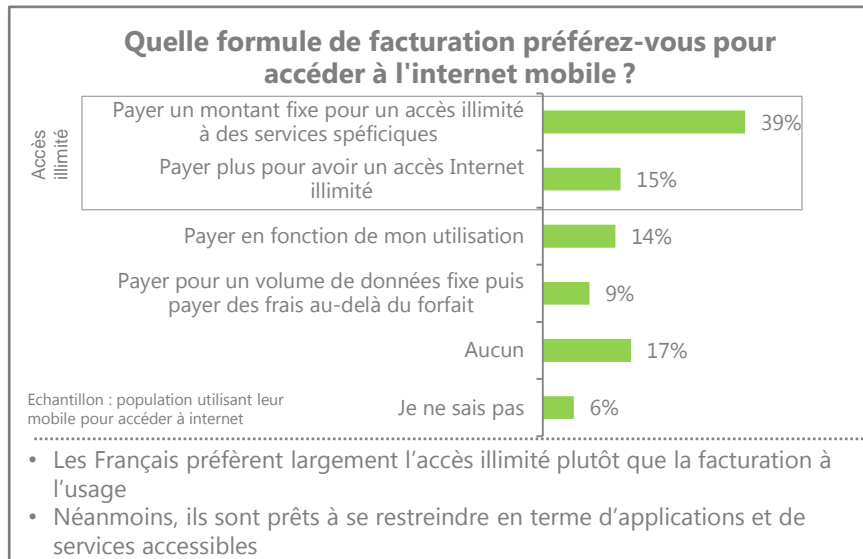
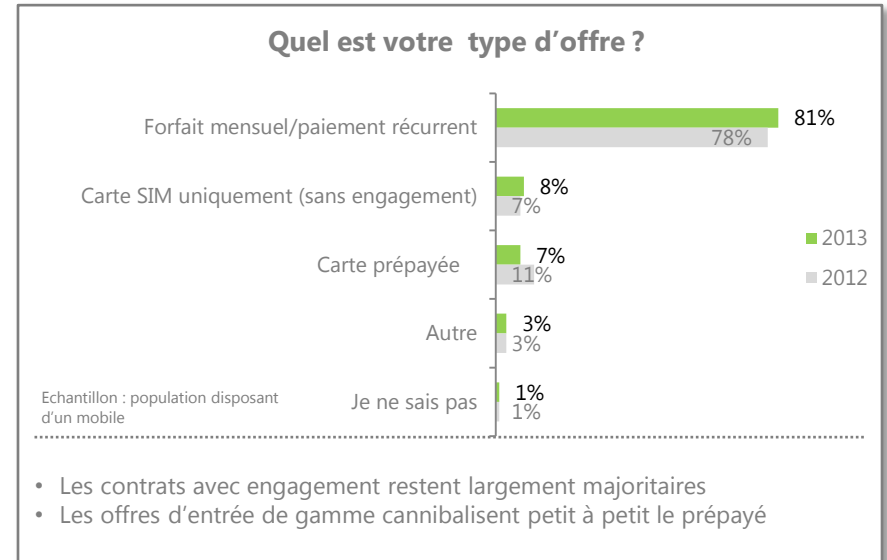
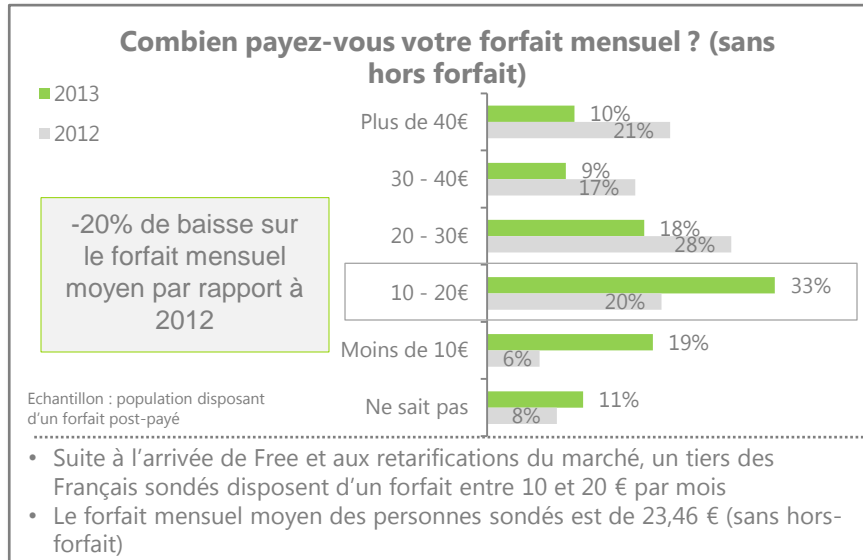
Echantillon : population ayant souscrite une offre 4G

- Malgré les gains de performance, les Français continuent de plébisciter des usages peu consommateurs en bande passante

Budget et facturation

Une reconfiguration du marché s'est imposée

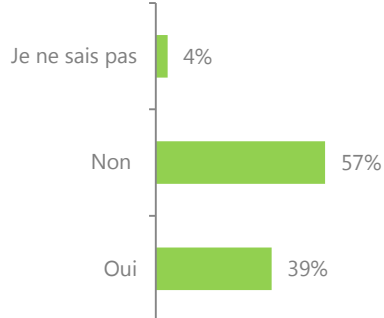
Avènement du tout-illimité et baisse drastique des prix



A l'heure de l'illimité, quid du hors-forfait ?

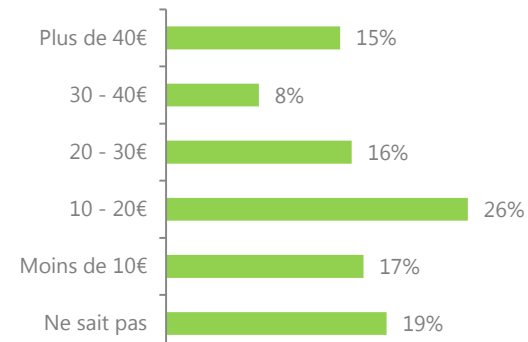
Le roaming reste la principale raison de dépassement

Avez vous reçu des factures plus élevées que prévu cette année ?



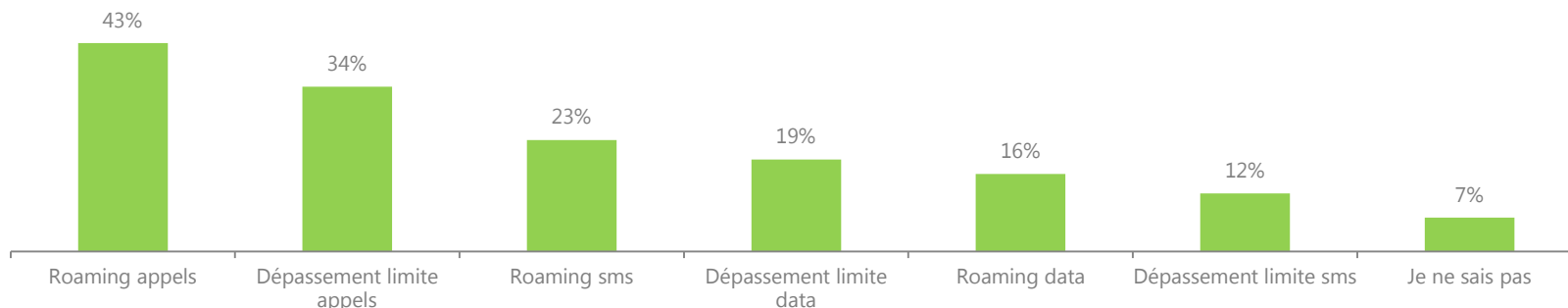
- Désormais les Français pilotent leurs budgets en télécommunications, sur la base de forfaits à tarifs fixes.

Quel est le montant de votre hors-forfait mensuel ?



- Le hors-forfait occasionnel dépasse rarement le montant du forfait mensuel

Si vous expérimentez de l'hors-forfait, quelles en sont les raisons ?



Echantillon : population ayant reçu des factures plus élevées que prévues

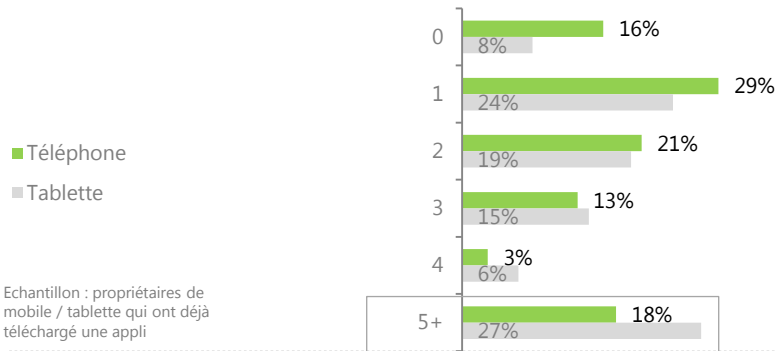
- 34% des Français ne disposent pas de forfait voix illimitée
- Les principales raisons de dépassement du forfait restent liées au roaming (voix, SMS et data)

Le marché des applications

Les applications se cherchent encore un prix

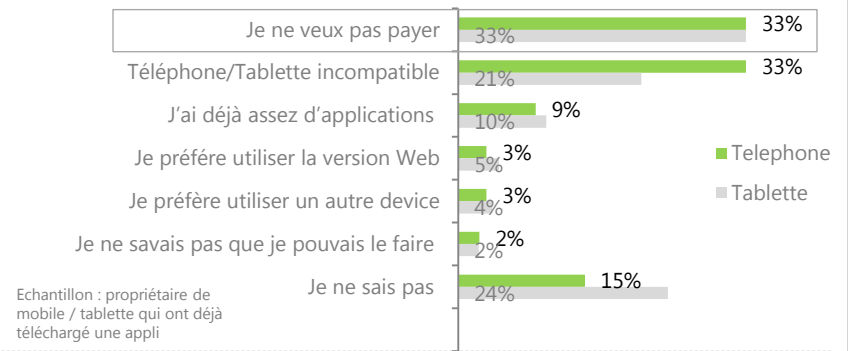
Les Français rechignent à payer et privilégient le gratuit

Combien d'applications téléchargez-vous par mois ?



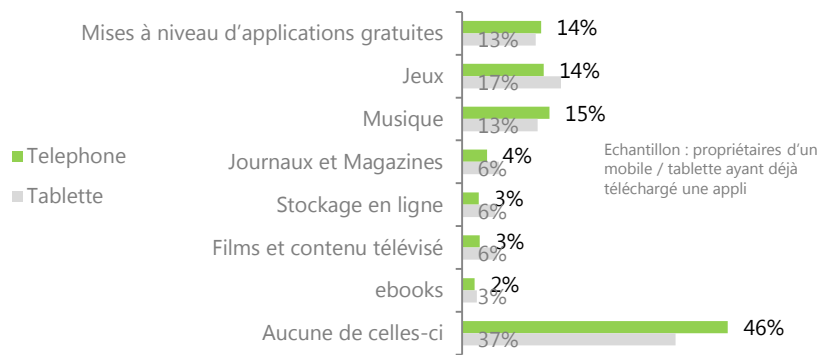
- Tous devices confondus, les Français sont des utilisateurs réguliers d'applications... mais en nombre limité
- Toutefois, un quart des utilisateurs de tablette sont de gros consommateurs

Les raisons de ne pas télécharger d'applications



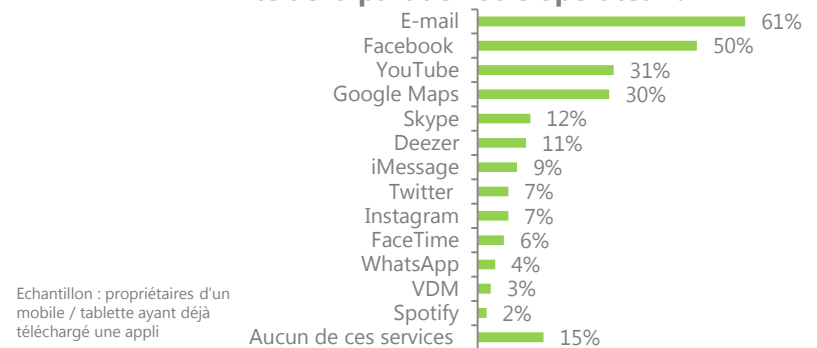
- Un tiers des sondés ne souhaite pas payer pour télécharger des applications quel que soit le device
- Les développeurs tendent à privilégier un OS ce qui peut pénaliser certains utilisateurs

Quel type d'applications téléchargez-vous ?



- Au-delà des applications de divertissement, les Français voient un intérêt aux applications utilitaires (Transport, Compte bancaire, Géolocalisation...) à condition qu'elles soient gratuites

Pour quelles applications souhaiteriez-vous un accès illimité de la part de votre opérateur ?



- Une grande partie des utilisateurs est tout de même prête à payer pour un accès illimité à certains services ciblés si l'opérateur l'inclut dans son offre commerciale

Contacts

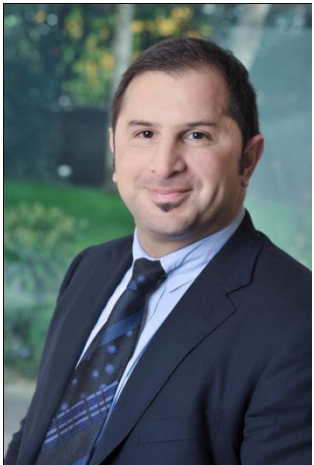
Contacts



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.

Abucaille@deloitte.fr



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.

ABuselli@deloitte.fr

Deloitte.