

Communiqué de presse

Plus de 6 mobinautes¹ sur 10 intéressés par des services de vente à distance sur mobile, selon une étude IPSOS Média/ AFMM

Paris, le 4 juin 2008 – Une étude Ipsos menée au premier trimestre 2008 pour le compte de l'Association Française du Multimédia Mobile (AFMM) révèle que 62% des personnes de 15 à 50 ans qui se connectent à l'Internet mobile sont intéressées par les services de vente à distance sur mobile. Pour informer les entreprises du secteur sur la façon dont le média mobile peut répondre de façon encore plus efficace à leurs problématiques marketing, l'AFMM met gratuitement à leur disposition le dossier pratique [Mobilité et vente à distance : opportunités et best practices.](#)

« Services mobiles : usages et attentes des mobinautes » : principaux résultats de l'étude

>> Les services de vente à distance sur mobile sont très attendus par les mobinautes

62% des mobinautes sont intéressés par un service de vente à distance sur mobile. Ils souhaitent essentiellement :

- **Acheter un article** pour 27% des mobinautes
- **Suivre une commande** pour 41% d'entre eux ou **recevoir une alerte sur la date de livraison** pour 48% (et parmi les 25-34 ans, ils sont respectivement 54% et 56%).
- **Recevoir des offres promotionnelles spécifiques** (32%) ou **consulter un catalogue** (26%).

Par ailleurs, 65% des mobinautes connaissent déjà un au moins un service de vente à distance sur mobile. Parmi eux, 40% ont déjà utilisé, au moins une fois, un tel service.

Une précédente étude menée par l'AFMM en 2006 révélait que 57% des personnes interrogées souhaitaient trouver des services d'e-commerce/vente à distance sur mobile.

>> Essor important du nombre de mobinautes et des usages mobiles en France

¹ Les mobinautes sont les personnes qui se connectent à l'Internet depuis leur mobile.

31% des moins de 35 ans ont déjà lu ou envoyé un SMS/ MMS pour recevoir un service ou du contenu tels que logo, sonneries, horaires de train, solde bancaire etc.

25% des 15-50 ans se sont connectés à l'Internet mobile au cours des 6 derniers mois.

Les mobinautes sont plutôt des hommes, âgés de moins de 35 ans, davantage CSP+ et inactifs (étudiants), vivant plutôt dans les grandes villes.

Ils se connectent souvent à l'Internet mobile : 56% se connectent au moins 1 fois par semaine à l'Internet mobile, un quart au moins une 1 fois par jour.

Les usages sont démultipliés avec les forfaits illimités d'accès à l'Internet mobile qui connaissent actuellement un grand succès : 50% des mobinautes souscripteurs de tels forfaits se connectent au moins une fois par jour.

Par ailleurs, 76% des mobinautes vont sur l'Internet mobile avec une idée précise de ce qu'ils recherchent.

Dossier pratique « Vente à Distance »

Les entreprises présentes sur le secteur de la vente à distance sont de plus en plus nombreuses à faire le choix du mobile : Voyage-sncf.com, fnac.com, La Redoute, CDiscount, ebay.fr, Tele Shopping, alapage.com, Nespresso, vente-privee.com... Illustré de nombreux cas pratiques, le dossier de l'AFMM cherche à informer ces entreprises sur la façon dont le mobile peut les aider à mieux répondre encore à leurs problématiques marketing pour :

- 1. INFORMER ET PROMOUVOIR :** relayer les promotions, toucher leurs clients par un nouveau canal, informer sur leurs nouveaux produits,
- 2. VENDRE :** déstocker leurs produits, stimuler l'achat d'impulsion...
- 3. FIDELISER, SOIGNER LEUR IMAGE DE MARQUE :** améliorer la satisfaction client en assurant le suivi des commandes et un service après vente, interagir avec leurs clients à tout moment, personnaliser les informations...

Ce dossier est téléchargeable sur

http://www.pro.gallery.fr/fr/marketing_mobile/Dossiers_sectoriels/ecommerce.jsp

A PROPOS DE L'ETUDE AFMM / IPSOS MEDIA « SERVICES MOBILES : USAGES ET ATTENTES DES MOBINAUTES »

Cette étude menée par l'AFMM (Association Française du Multimédia Mobile) en février 2008 vise à mesurer les usages actuels et les attentes en termes de service des mobinautes en France. Elle a été menée via une enquête administrée par téléphone, auprès de clients mobiles de 15 à 50 ans s'étant connectés à l'Internet mobile au cours des 6 derniers mois (soit environ 600 personnes). Elle complétait l'étude « Internet mobile en 2008 : usages et comportements » qui mesurait la pénétration de l'Internet mobile, les usages et les comportements des mobinautes en France, disponible auprès de l'AFMM.

A PROPOS DE L'AFMM (ASSOCIATION FRANÇAISE DU MULTIMEDIA MOBILE)



Créée en 2005, l'AFMM regroupe l'ensemble des acteurs du multimédia mobile en France ; en particulier Auchan Telecom, Bouygues Telecom, Debitel, NRJ Mobile, SFR, Orange France, Virgin Mobile, l'ACSEL (Association pour le Commerce et les Services en Ligne), le GESTE (Groupement des Editeurs de Services en Ligne), des éditeurs de services mobiles et des prestataires techniques ou agences mobiles. Sa mission est de promouvoir et de développer l'usage du multimédia mobile en France, notamment à travers les solutions multi-opérateurs Gallery, SMS+ et Flashcode.

CONTACT PRESSE AFMM (ASSOCIATION FRANÇAISE DU MULTIMEDIA MOBILE)

Samira Fertas – Com & Co
06 20 51 36 13

samiraf@com-n-co.com

Tél : 01 43 55 20 61 –