



Baromètre de suivi des services mobiles

N° 08023387

Bruno Lenain
Directeur de Département

Manuel Lhoir
Directeur de Clientèle





Pages

• Contexte et objectifs	3
• Démarche méthodologique	6
• Résultats	12
Introduction	12
Internet mobile : équipements et usages	16
Usages des services SMS et MMS	36
Flashcode	43
• Synthèse des principaux résultats	45



Contexte et Objectifs





Contexte et objectifs



Depuis 4 ans, l'**AFMM (Association Française du Multimédia Mobile)** a pour mission de :

- Œuvrer pour le développement du **multimédia mobile** et en particulier de l'**Internet Mobile**, en France
- Promouvoir le **multimédia mobile** auprès du grand public et des entreprises (éditeurs, annonceurs, agences de communication...)
- Réaliser des **études et veilles** pour informer le marché et suivre l'**évolution** du multimédia mobile
- **Promouvoir** les offres multi opérateurs **SMS+, Gallery et Flashcode**

Depuis 2006, l'AFMM et Ipsos Media CT réalisent en partenariat une étude reposant sur **deux volets** :

- **Un premier volet** permettant de dénombrer le nombre de mobinautes en France et de qualifier leur profil ;
- **Un second volet** permettant de mesurer auprès de mobinautes les usages de l'Internet mobile, et les attentes en termes de services apportés.



Contexte et objectifs



En 2009, l'AFMM a souhaité reconduire le dispositif afin de répondre à ses **trois objectifs principaux** :

- Suivre l'évolution des **indicateurs clés** (baromètre initié en 2006)
- Explorer les usages de **l'Internet mobile**
- Fournir/mettre à jour des chiffres pour illustrer le **guide du marketing mobile V2**



Démarche méthodologique





Phase 1

Notoriété et utilisation
de l'Internet mobile

Etude en face à face
auprès de la
population française
15-50 ans

Phase 2

Usages et attentes
des utilisateurs

Etude sur téléphone portable
auprès de mobinautes
6 derniers mois
15-50 ans

Utilisation
de certains résultats comme
des données de redressement



I. **Phase 1** = une enquête de cadrage Face à Face pour identifier et quantifier les utilisateurs de l'Internet mobile et dresser leur profil

Cadrage

- Taille de l'échantillon
Un échantillon **national** représentatif de **1 244 personnes** âgées de **15 à 50 ans**
- Administration du questionnaire
Le questionnaire a été administré **en face à face** sur système CAPI (Computer Assisted Personal Interviews) via notre support d'études multi-clients, multi-sujets **Capibus™** .



II. Phase 2 = une étude téléphonique auprès de mobinautes 6 derniers mois pour mesurer les usages actuels et les attentes

Mobinautes

- Taille de l'échantillon
Un échantillon de **600 usagers 6 derniers mois de l'Internet mobile, âgés de 15 ans à 50 ans** a été interrogé, à partir de fichiers fournis par les opérateurs :
 - 200 interviews auprès d'usagers SFR
 - 200 interviews auprès d'usagers Orange
 - 200 interviews auprès d'usagers Bouygues Télécom
- Administration du questionnaire
Le questionnaire, d'une durée moyenne de 17 mn environ, a été administré sur le **téléphone portable** des individus.

Remarque : les résultats sortis sur la base des « équipés mobile » excluent les équipés MVNO



II. Phase 2 = une étude téléphonique auprès de mobinautes 6 derniers mois pour mesurer les usages actuels et les attentes

- Traitement des résultats
Afin de garantir la bonne représentativité des utilisateurs de l'Internet Mobile 6 derniers mois âgés de 15 à 50 ans tels qu'identifiés lors de la phase de cadrage, l'échantillon a été redressé sur les variables suivantes:
 - Sexe
 - Age
 - Profession de l'interviewé
 - Région et catégorie d'habitat
 - Fréquence de connexion à l'Internet Mobile
 - Opérateur de téléphonie mobile

Attention : certaines questions ont été reformulées par rapport à la version 2008 de l'étude, et ne permettent dès lors pas une parfaite comparabilité des résultats



	Ensemble	Mobinautes 6 derniers mois
SEXE		
• Homme	49	65 ++
• Femme	51	35

	Ensemble	Mobinautes 6 derniers mois
AGE		
• 15-24 ans	26	42 ++
• 25-34 ans	29	33
• 35-50 ans	45	25

	Ensemble	Mobinautes 6 derniers mois
REGION		
• Ile de France	20	32 ++
• Province	80	68

	Ensemble	Mobinautes 6 derniers mois
HABITAT		
• Rural	24	12
• 2 000 à 19 999 hab.	16	11
• 20 000 à 100 000 hab.	12	15
• 100 000 hab. et +	31	34
• Agglomération parisienne	18	29 ++

	Ensemble	Mobinautes 6 derniers mois
PROFESSION DE L'INTERVIEWÉ		
• Actif	74	69
• PCS +	14	20 ++
• PCS -	60	49
• Inactifs	26	31 ++



Ipsos MediaCT

The Media, Content and Technology Research Specialists



Introduction

Panorama du marché de la téléphonie mobile



Nobody's Unpredictable

Equipement en téléphone mobile

Une couverture très large, et stabilisée sur la population des 15-50 ans



Les usages de la téléphonie mobile

La visiophonie, directement liée au type d'appareil, ne concerne encore que 13% des équipés



Q. Avez-vous, personnellement, déjà effectué les opérations suivantes, que ce soit depuis votre propre téléphone mobile ou depuis celui d'une autre personne ?

Possesseurs de téléphone mobile
15-50 ans
(1121 interviews) – En %



Les usages de la téléphonie mobile

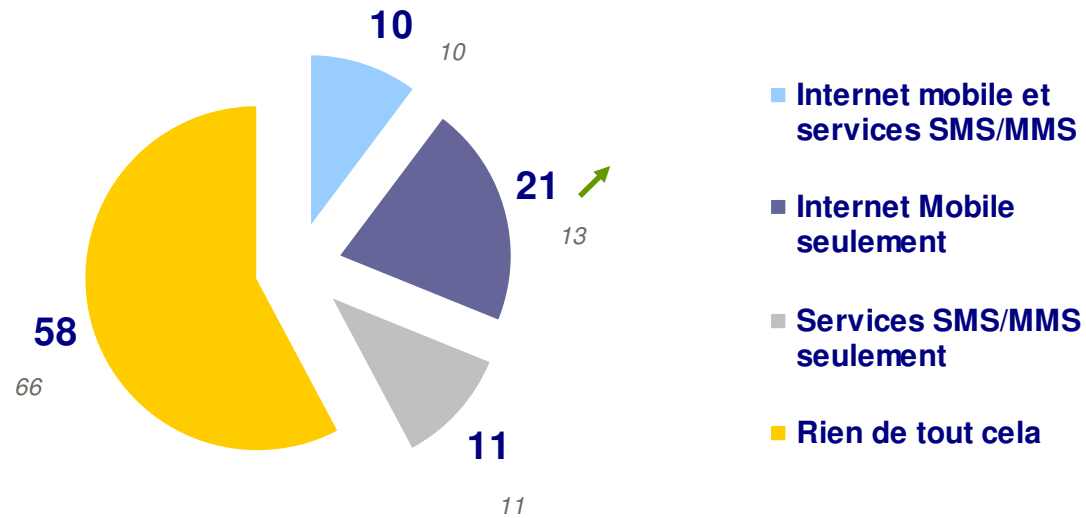
10% des équipés en téléphonie mobile ont utilisé au moins une fois à la fois les services SMS/MMS et l'internet mobile

Q. Avez-vous, personnellement, déjà effectué les opérations suivantes, que ce soit depuis votre propre téléphone mobile ou depuis celui d'une autre personne ?



Répartition des usages services SMS / MMS et Internet Mobile en %

Rappel 2008



Possesseurs de téléphone mobile
15-50 ans
(1121 interviews)

↗ ↘ Evolution significative vs. 2008



Ipsos MediaCT

The Media, Content and Technology Research Specialists



Internet mobile : équipement et usages



Nobody's Unpredictable

Notoriété de l'Internet mobile

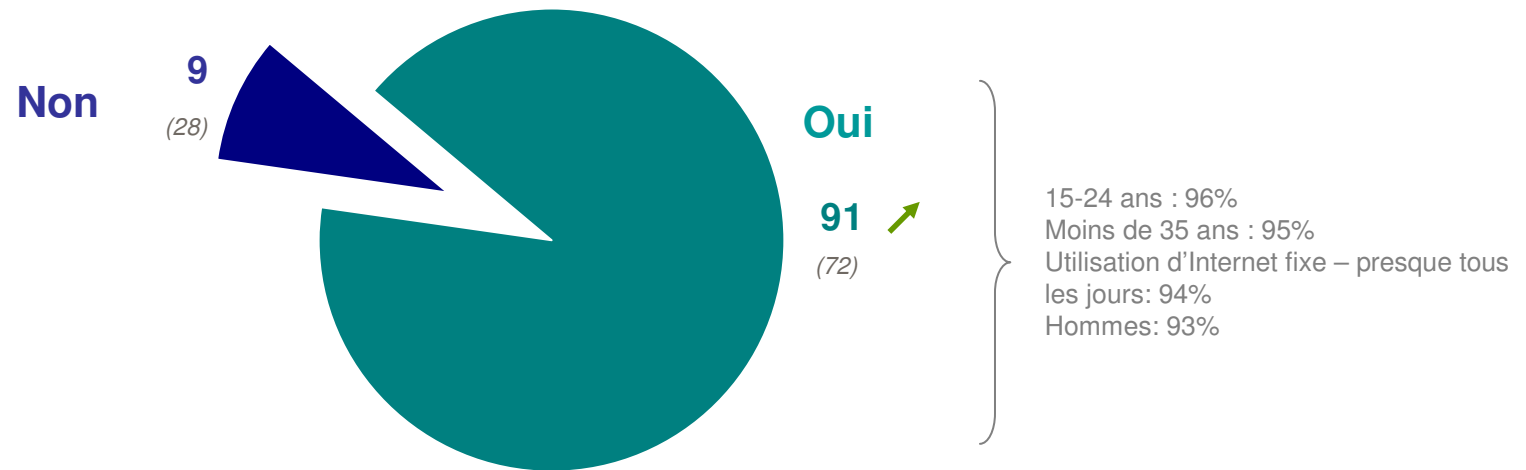
Une forte progression pour un service aujourd'hui connu d'une majorité: 9 équipés mobile sur 10 savent qu'il est possible de s'y connecter. Un score plus fort encore auprès jeunes



- Q. Savez-vous qu'il est possible de se connecter à l'Internet Mobile ? Par Internet Mobile, nous entendons le fait de se connecter à des sites Internet, également appelés wap, sur un téléphone mobile : via I-mode, Orange World, Vodafone Live, etc.

Possesseurs de téléphone mobile 15-50 ans
(1121 interviews)

(Rappel 2008)



↗ ↘ Evolution significative vs. 2008

Attention – différence de formulation versus 2008: « Vous personnellement, connaissez-vous l'Internet Mobile ? Par Internet Mobile, nous entendons le fait de se connecter à des sites Internet, sur son téléphone mobile (I-mode, Vodafone live, Orange world, etc.). »

L'Internet mobile : un usage en croissance depuis 3 ans

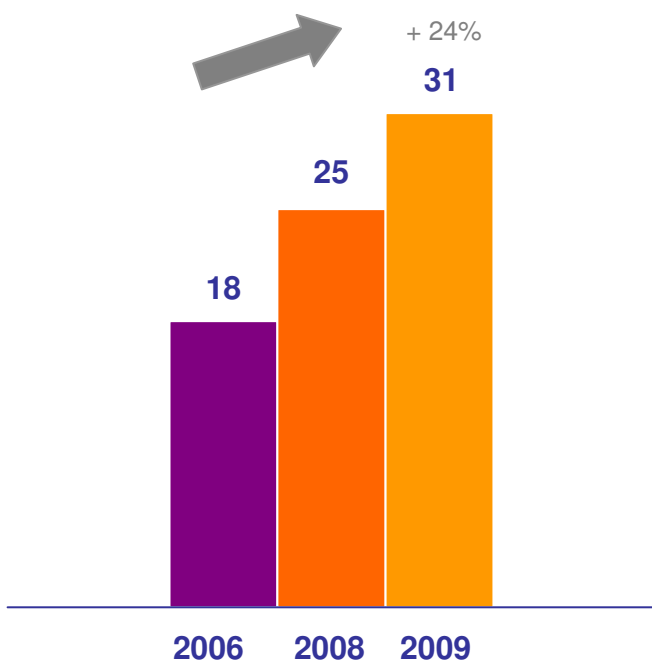
Si sa notoriété progresse, le service continue aussi d'être expérimenté par un plus grand nombre : 3 équipés mobile sur 10 s'y sont connectés au cours des 6 derniers mois



Q. Au cours des 6 derniers mois, vous personnellement, vous êtes-vous connecté à l'Internet mobile depuis un téléphone mobile ?

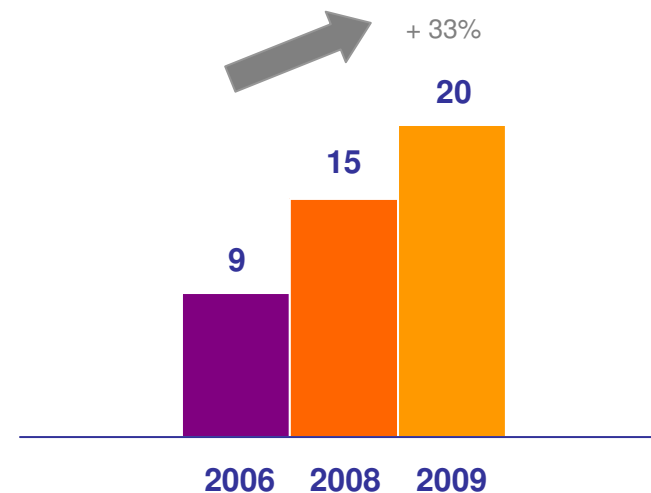
Connexion 6 derniers mois à l'Internet mobile

En %



Connexion 30 derniers jours à l'Internet mobile

En %

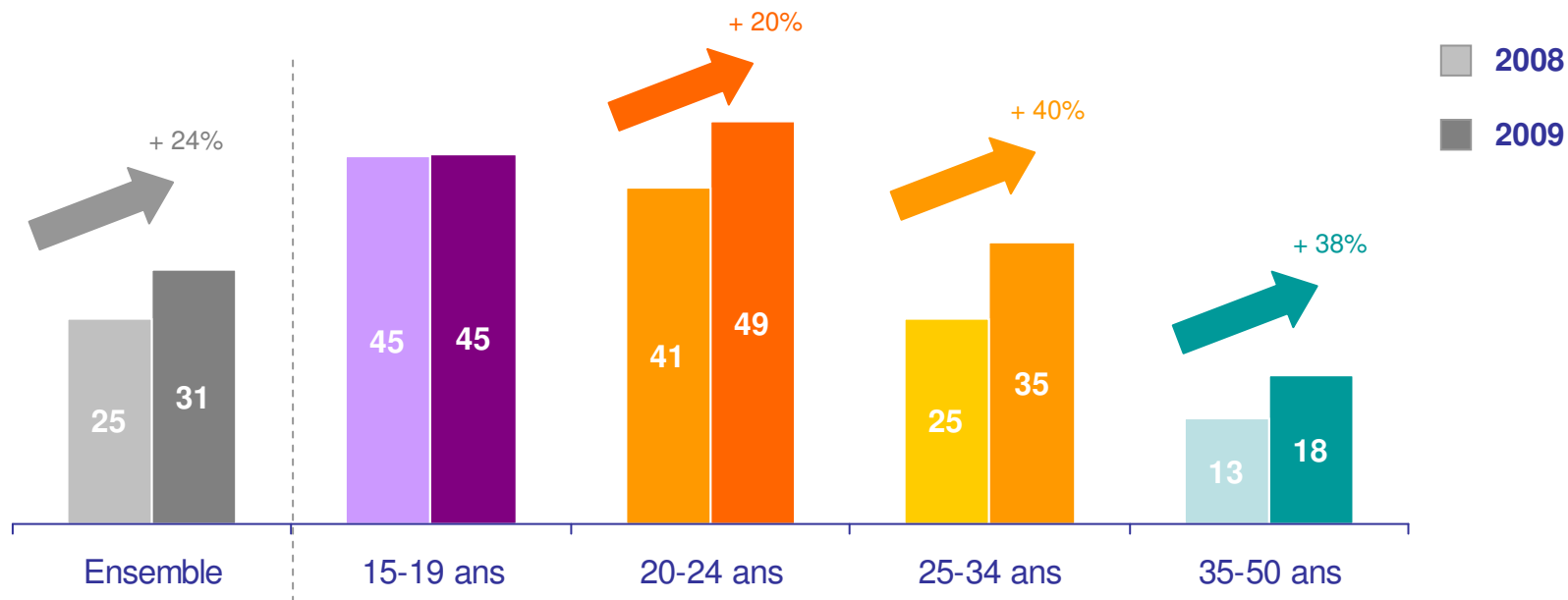


Base : Possesseurs de téléphone mobile 15 -50 ans



Q. Au cours des 6 derniers mois, vous personnellement, vous êtes-vous connecté à l'Internet mobile depuis un téléphone mobile ?

Taux de mobinautes **6 derniers mois** par tranche d'âge
En %

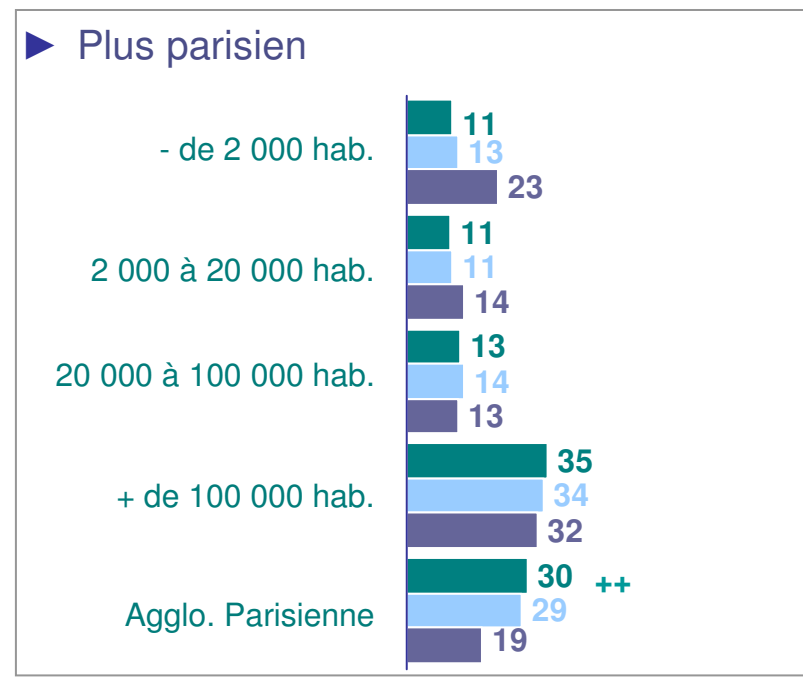
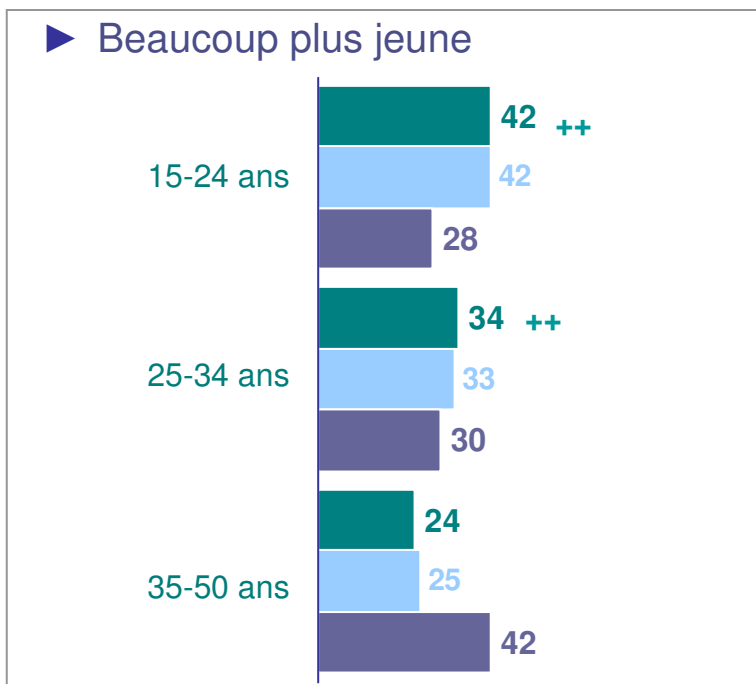
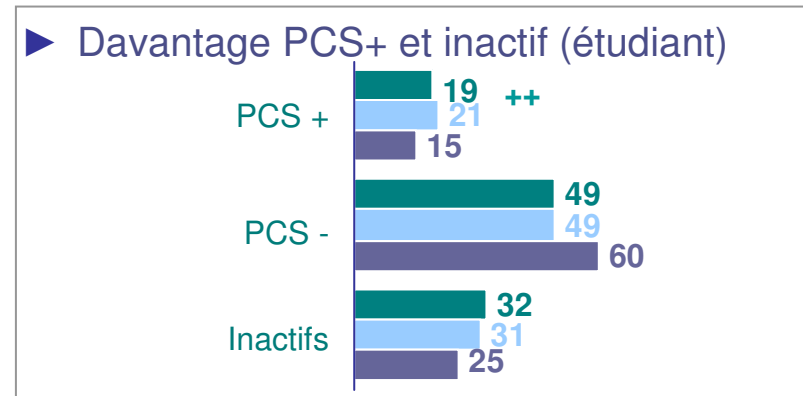
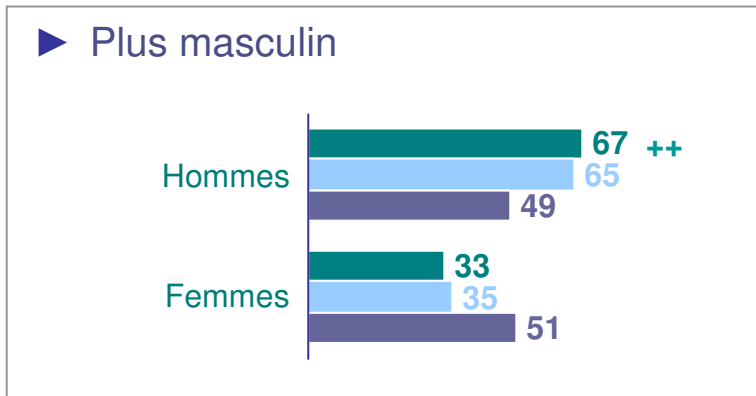


Base : Possesseurs de
téléphone mobile 15 -50 ans
(1121 inter.)

Qui sont les mobinautes ?

Un profil plus masculin, plus jeune, plus PCS+ et plus urbain que l'ensemble des équipés mobile

- Mobinautes 30 derniers jours 15-50 ans
- Mobinautes 6 derniers mois 15-50 ans
- Possesseurs Téléphone mobile 15-50 ans



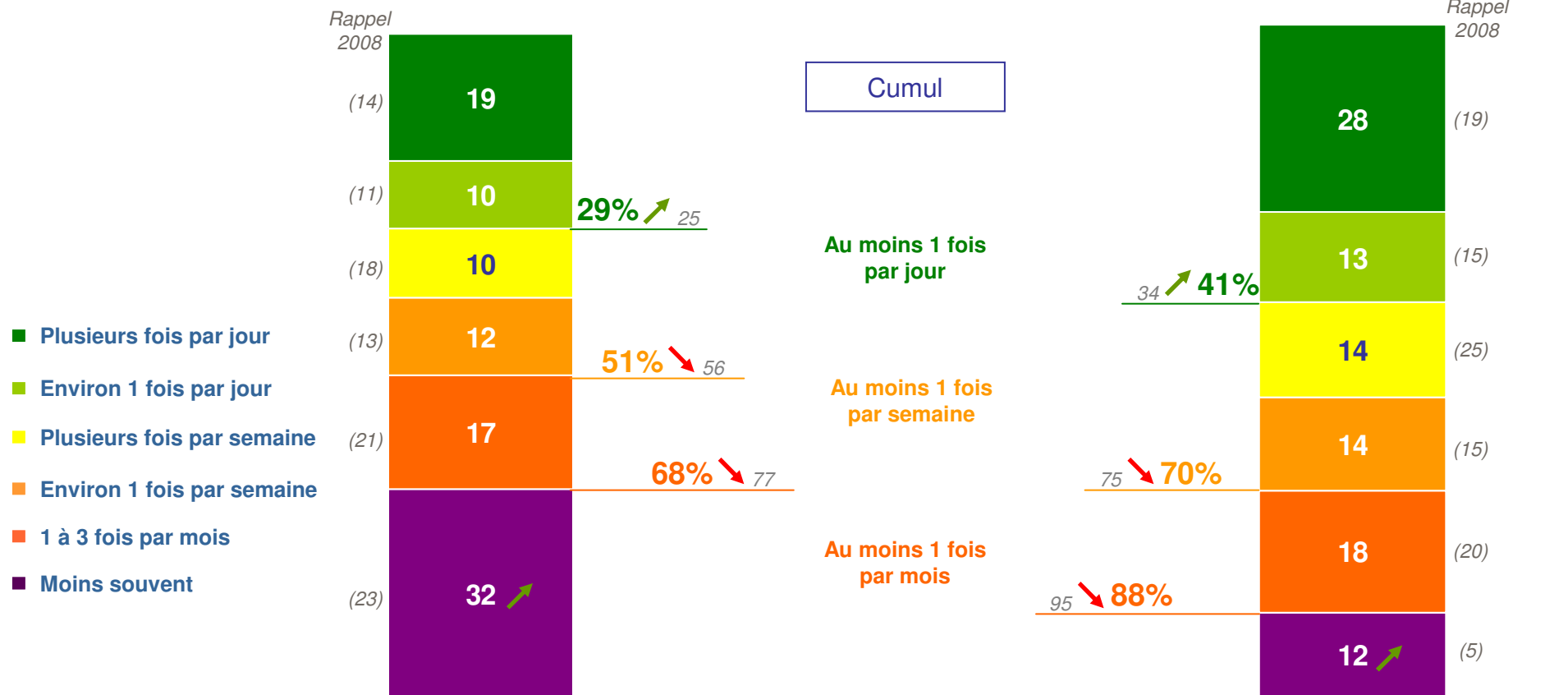
++ Différence significative vs. ensemble des possesseurs de téléphone mobile 15-50 ans



Q. A quelle fréquence vous connectez-vous personnellement à l'Internet mobile depuis un téléphone mobile ?

Mobinautes 6 derniers mois 15-50 ans
(603 interviews) – En %

Mobinautes 30 derniers jours 15-50 ans
(399 interviews) – En %



↗ ↘ Evolution significative vs.2008

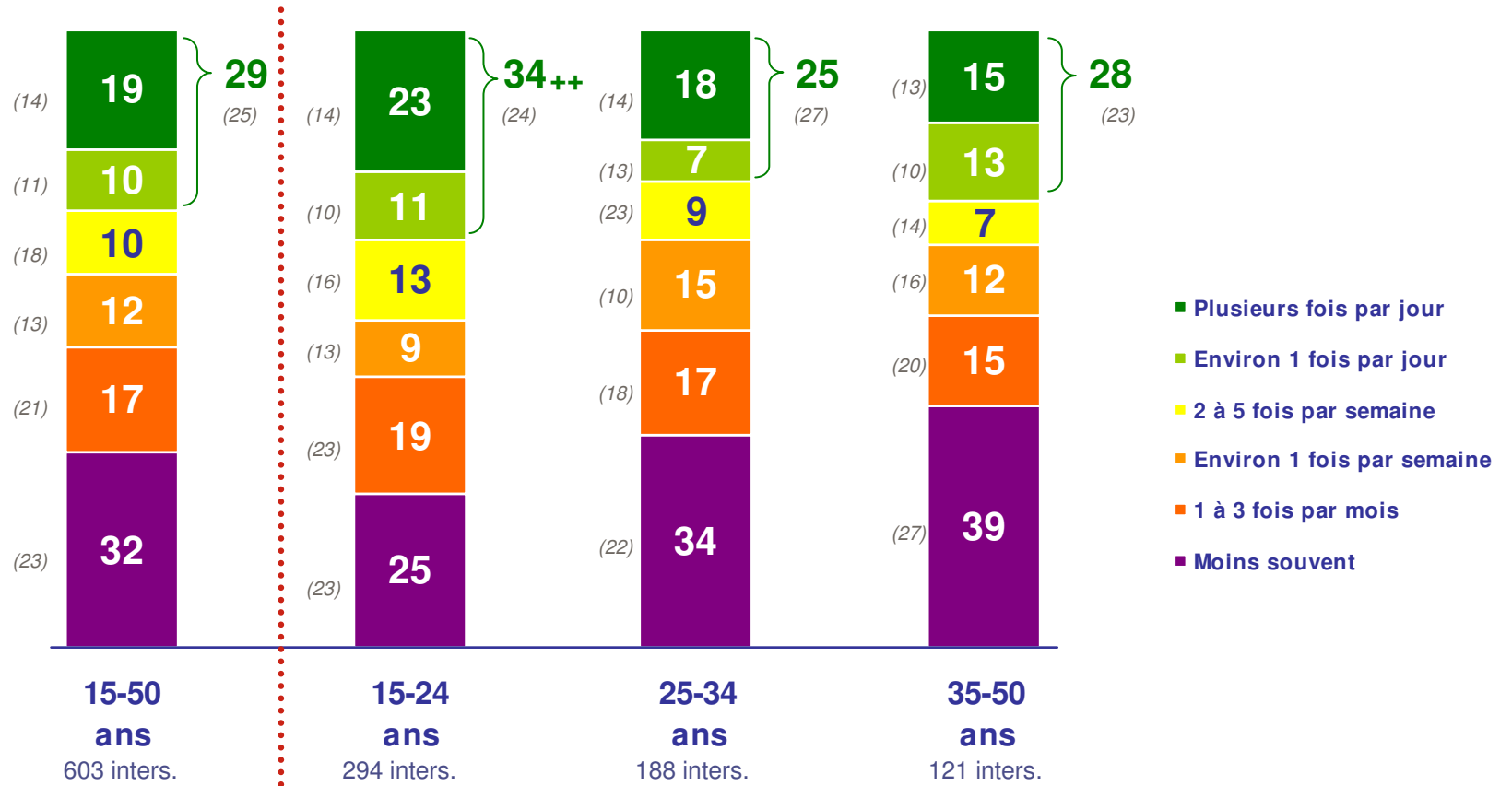
Fréquence de connexion selon l'âge

Les moins de 25 ans, les utilisateurs les plus « accros » : 34% s'y connectent tous les jours



Q. A quelle fréquence vous connectez-vous personnellement à l'Internet mobile depuis un téléphone mobile ?

ST Au moins 1 fois / jour
(Rappel 2008)



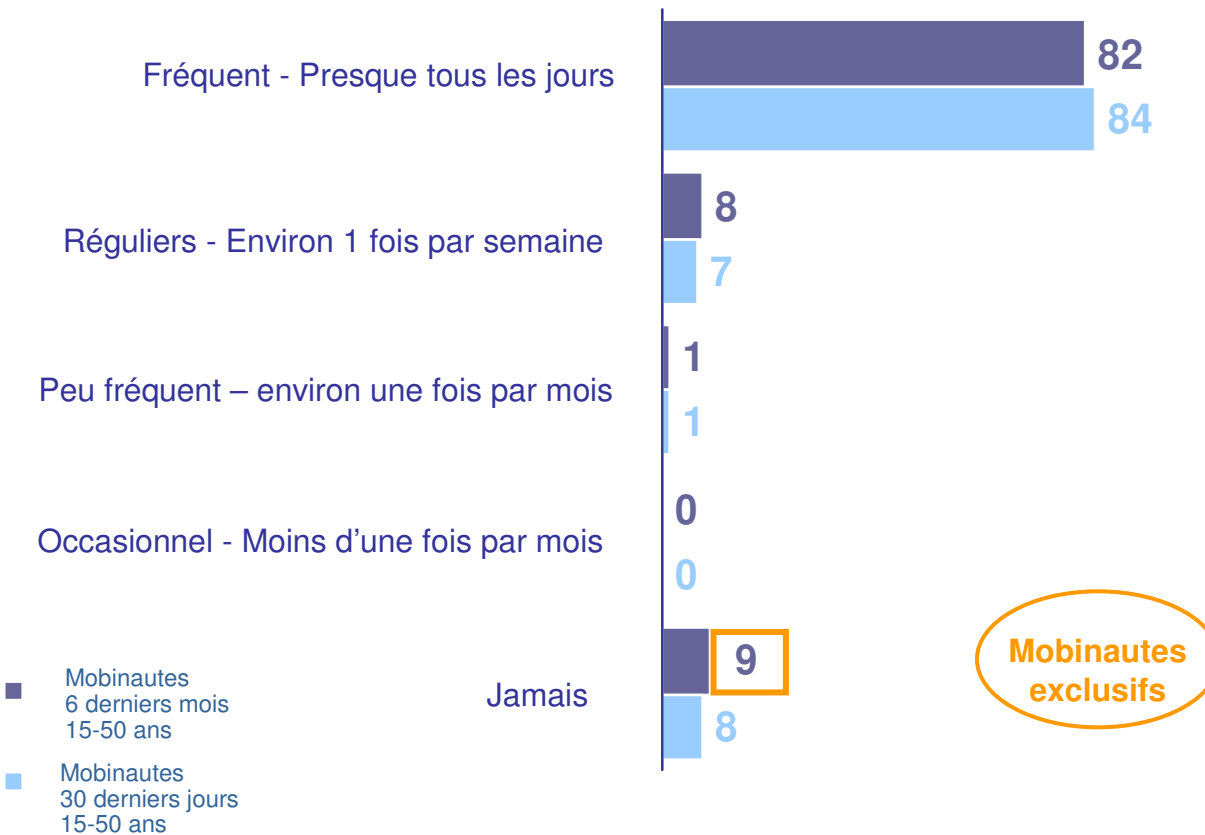
++ Différence significative vs. ensemble des mobinautes 6 derniers mois 15-50 ans

Fréquence d'utilisation de l'Internet fixe

Le mobile permet une communication interactive avec une cible non accessible via Internet (9% de mobinautes exclusifs)



Q. A quelle fréquence utilisez-vous vous-même Internet depuis un ordinateur pour aller sur des sites Web, quel que soit le lieu d'utilisation ?



Rappel
Fréquence de connexion à l'Internet mobile
Base : Mobinautes 6 derniers mois

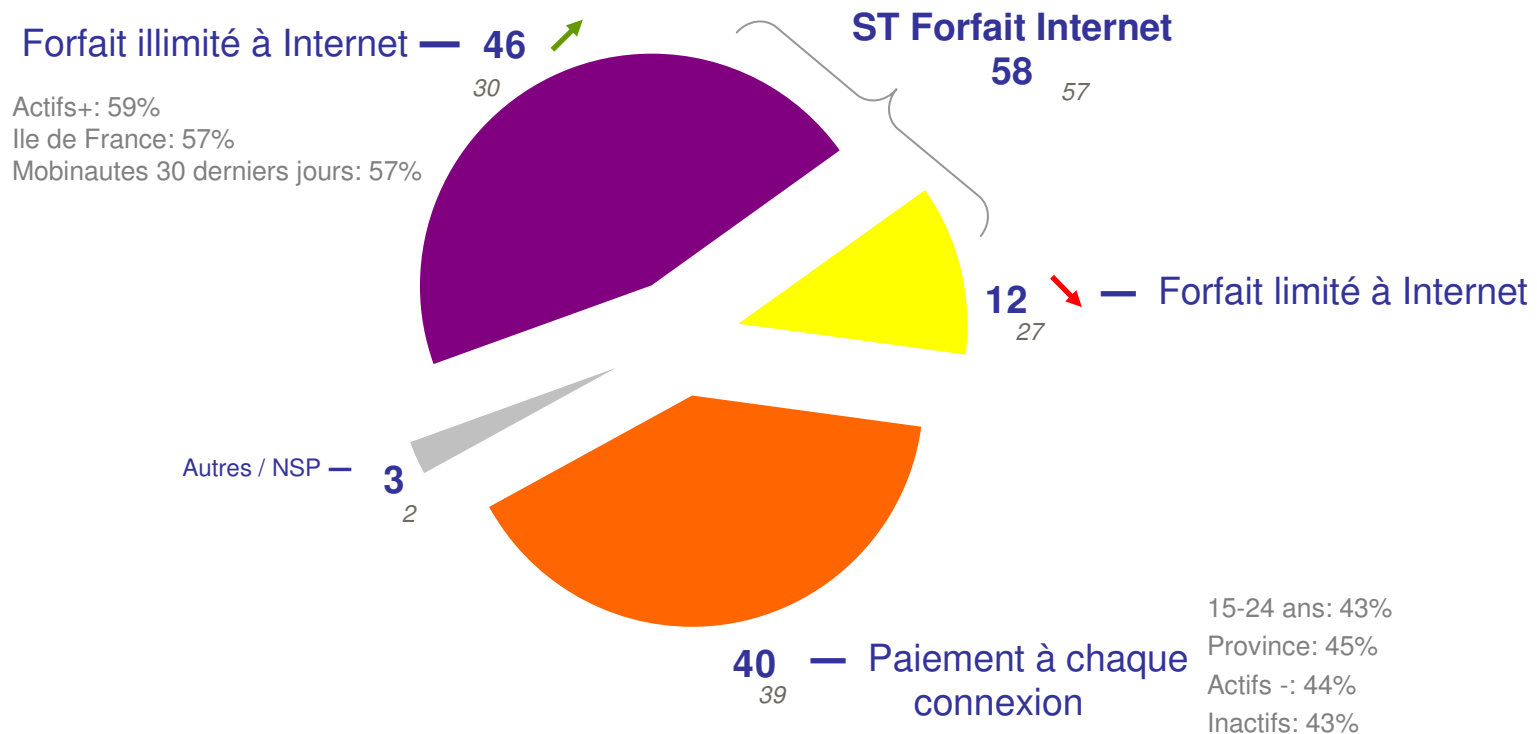
Fréquent - Presque tous les jours	29
Réguliers - Environ 1 fois par semaine	22
Peu fréquent - environ une fois par mois	17
Occasionnel - Moins d'une fois par mois	32

Type de forfait de connexion à l'Internet mobile

Des forfaits « illimités » de plus en plus présents dans les offres actuelles des opérateurs, et directement corrélés à un usage plus régulier. Le poids du paiement à la connexion reste cependant important



Q. Concernant votre accès à Internet sur votre téléphone mobile, disposez-vous ... ?



Rappel 2008

↗ ↘ Evolution significative vs. 2008

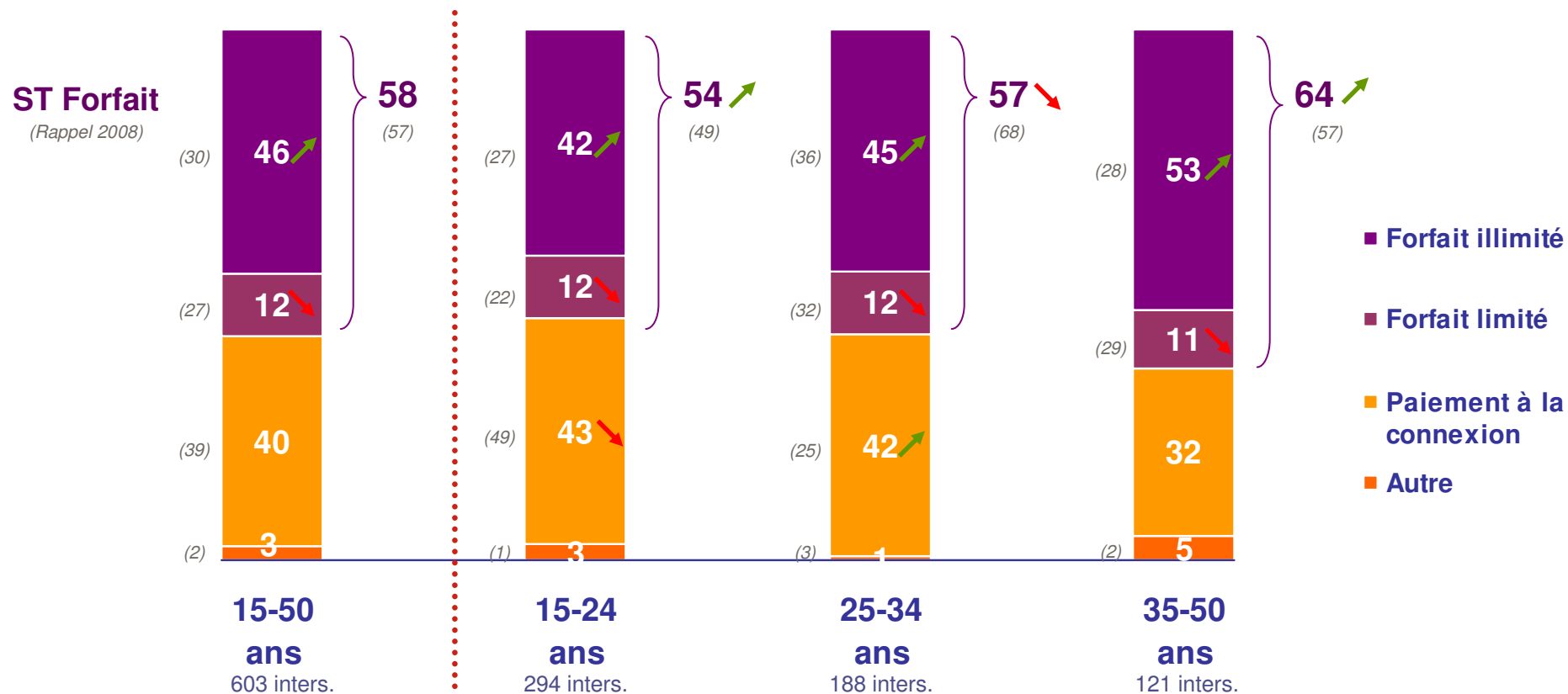
Base : Mobinautes 6 derniers mois 15-50 ans: 603 interviews - En %

Type de forfait de connexion selon l'âge

Si les offres « illimitées » progressent de manière transversale, les plus jeunes semblent de moins en moins contraints par un accès payant à la connexion



Q. Concernant votre accès à Internet sur votre téléphone mobile, disposez-vous ... ?



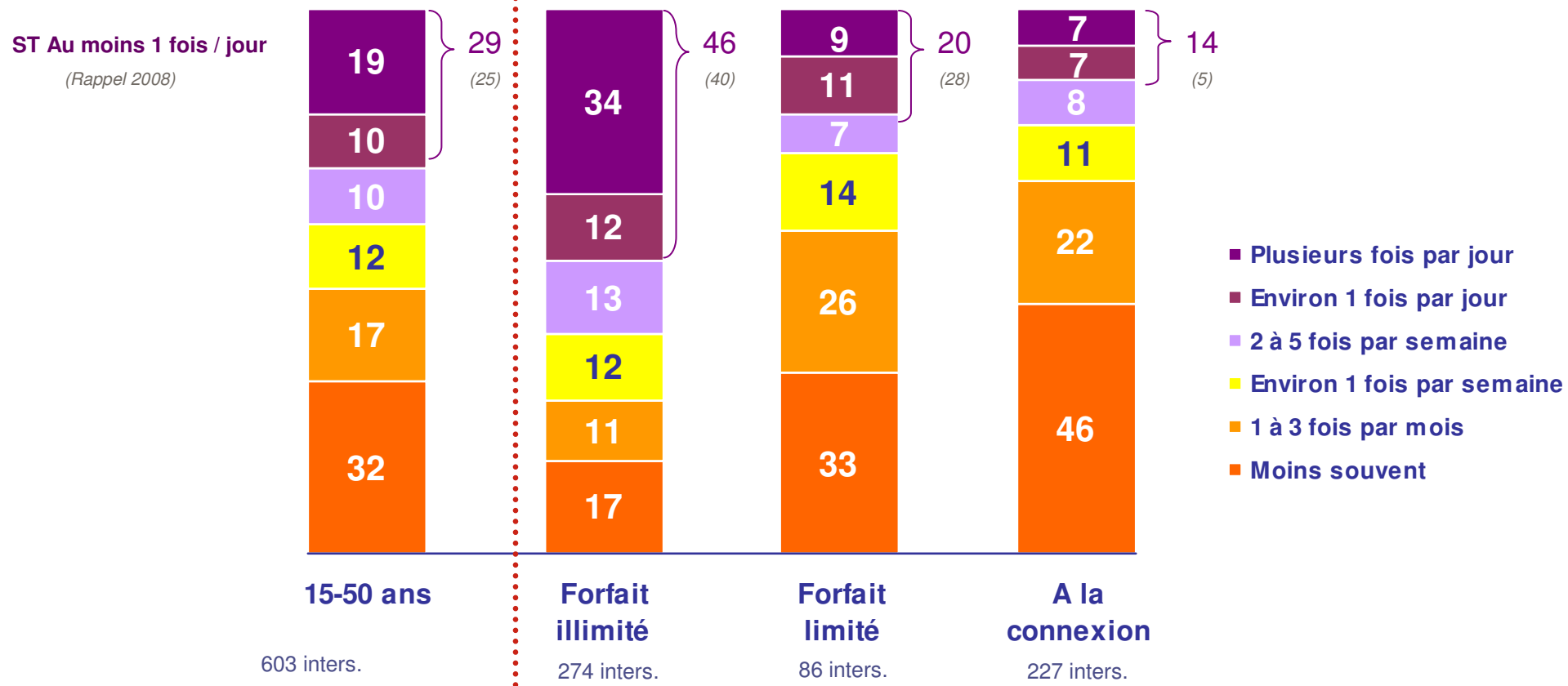
↗ ↘ Evolution significative vs. 2008

Fréquence de connexion selon le type de forfait

Une corrélation évidente : les mobinautes les plus réguliers sont ceux qui bénéficient d'offres « illimitées ». Près d'un sur deux se connecte dès lors quotidiennement



Q. A quelle fréquence vous connectez-vous personnellement à l'Internet mobile depuis un téléphone mobile ?

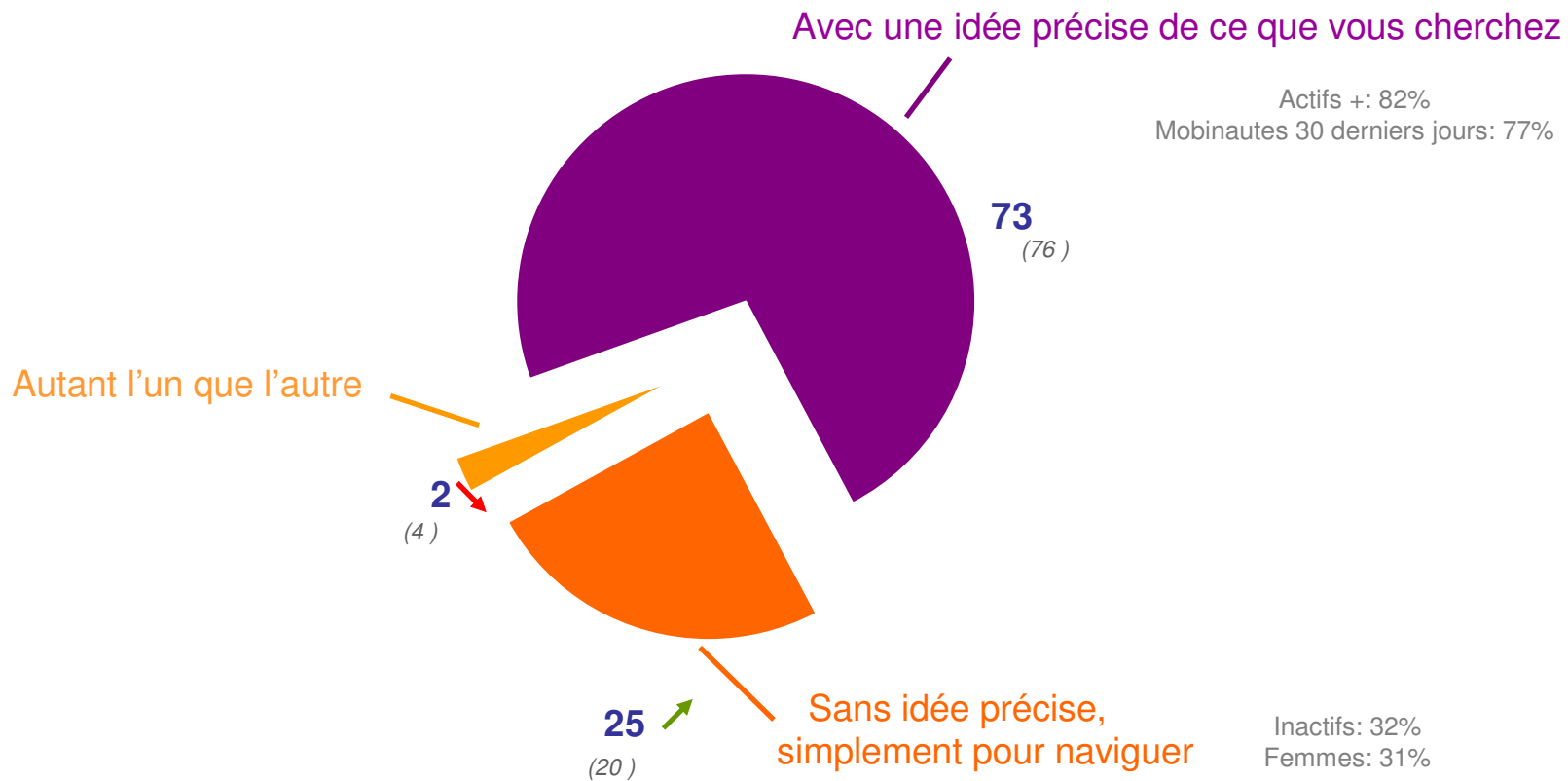


Contexte de connexion à l'Internet mobile

Si l'usage utilitaire reste majoritaire, la navigation « vagabonde » gagne 5 points en un an et reflète sans doute l'élargissement du spectre de l'Internet Mobile



Q. En général, vous connectez-vous à l'Internet mobile sur votre téléphone mobile ?



Rappel 2008

↗ ↘ Evolution significative vs. 2008

Base : Mobinautes 6 derniers mois 15-50 ans: 603 interviews - En %



Mode de connexion à l'Internet mobile : des usages diversifiés

Mobinautes

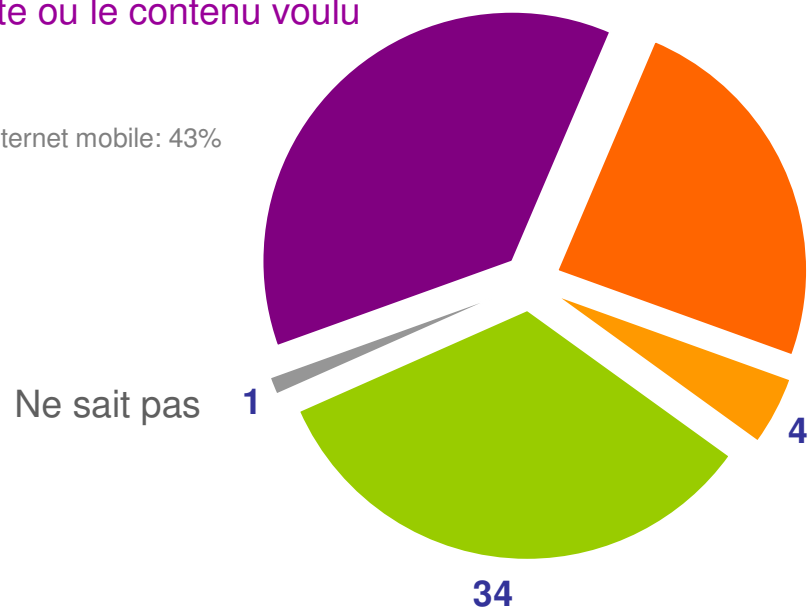
Pour près de 4 mobinautes sur 10, la clé d'entrée est le moteur de recherche. Si les plus âgés se satisfont de ce qui leur est proposé sur les portails, les jeunes ont une démarche plus pro-active, proche de celle de l'Internet fixe



Q. Le plus souvent, quand vous vous connectez à l'Internet mobile depuis votre propre téléphone portable ou celui d'une autre personne, comment procédez-vous ?

Utilisation d'un moteur de recherche pour trouver le site ou le contenu voulu 37

Ile de France: 43%
Connexion quotidienne à l'Internet mobile: 43%
Forfait illimité: 43%



Saisie de l'adresse d'un site directement dans le navigateur
15-24 ans: 30%

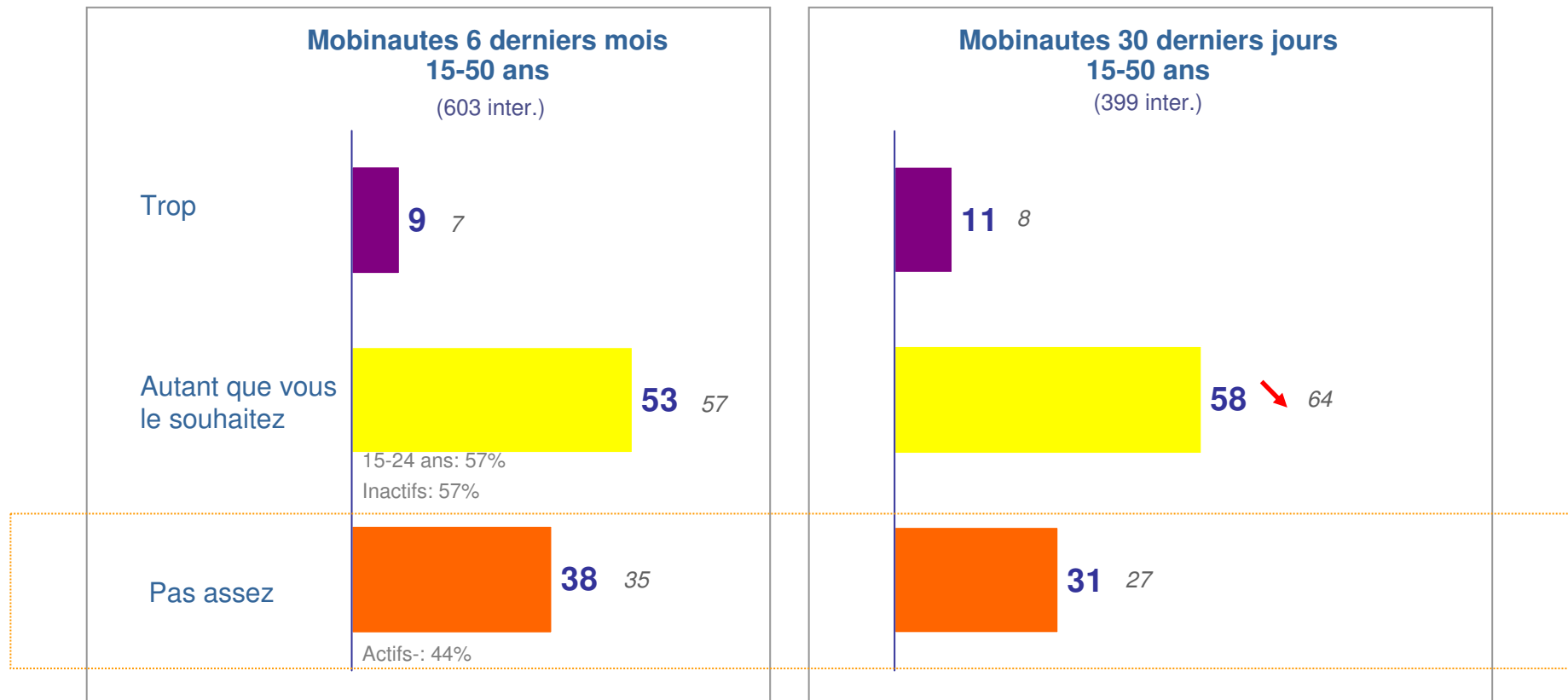
Envoi d'un SMS pour recevoir un lien permettant d'accéder à un site/ service

Consultation des rubriques/ sites proposés en accès direct sur le portail de l'opérateur

35-50 ans: 48%
Connexion occasionnelle à l'Internet mobile: 43%
Forfait limité: 43% / Paiement à chaque connexion: 38%
Province: 37%



Q. Vous personnellement, diriez-vous qu'aujourd'hui, vous utilisez trop, autant que vous le souhaitez ou pas assez l'Internet mobile ?



Rappel 2008

↑ ↓ Evolution significative vs. 2008

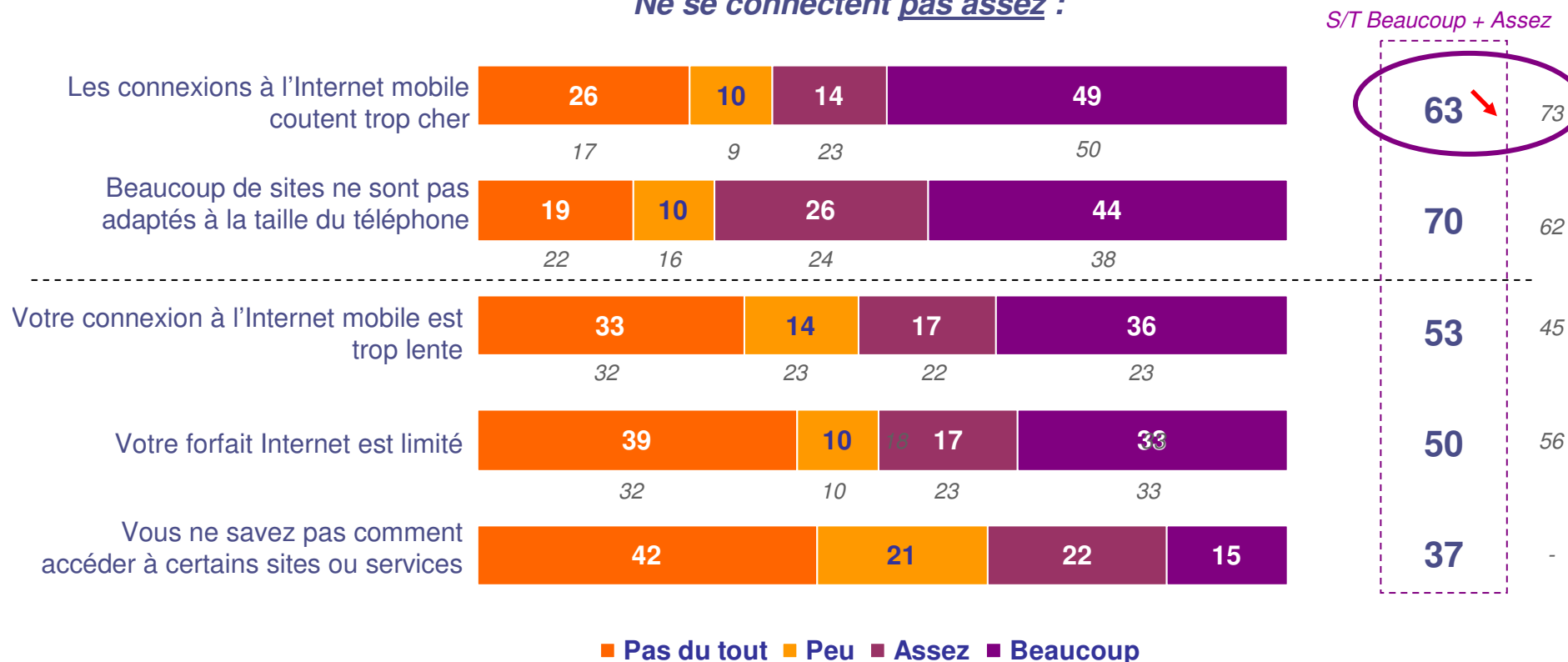
Freins à une utilisation plus fréquente de l'Internet mobile

Prix et ergonomie restent deux freins majeurs, même si les considérations économiques perdent en importance. A noter que l'accessibilité aux sites ne semble pas bloquante



Q. Parmi toutes les raisons que je vais vous citer, dites-moi pour chacune d'elle si elle explique beaucoup, assez, peu ou pas du tout le fait que vous n'utilisez pas plus souvent l'Internet mobile?

Ne se connectent pas assez :



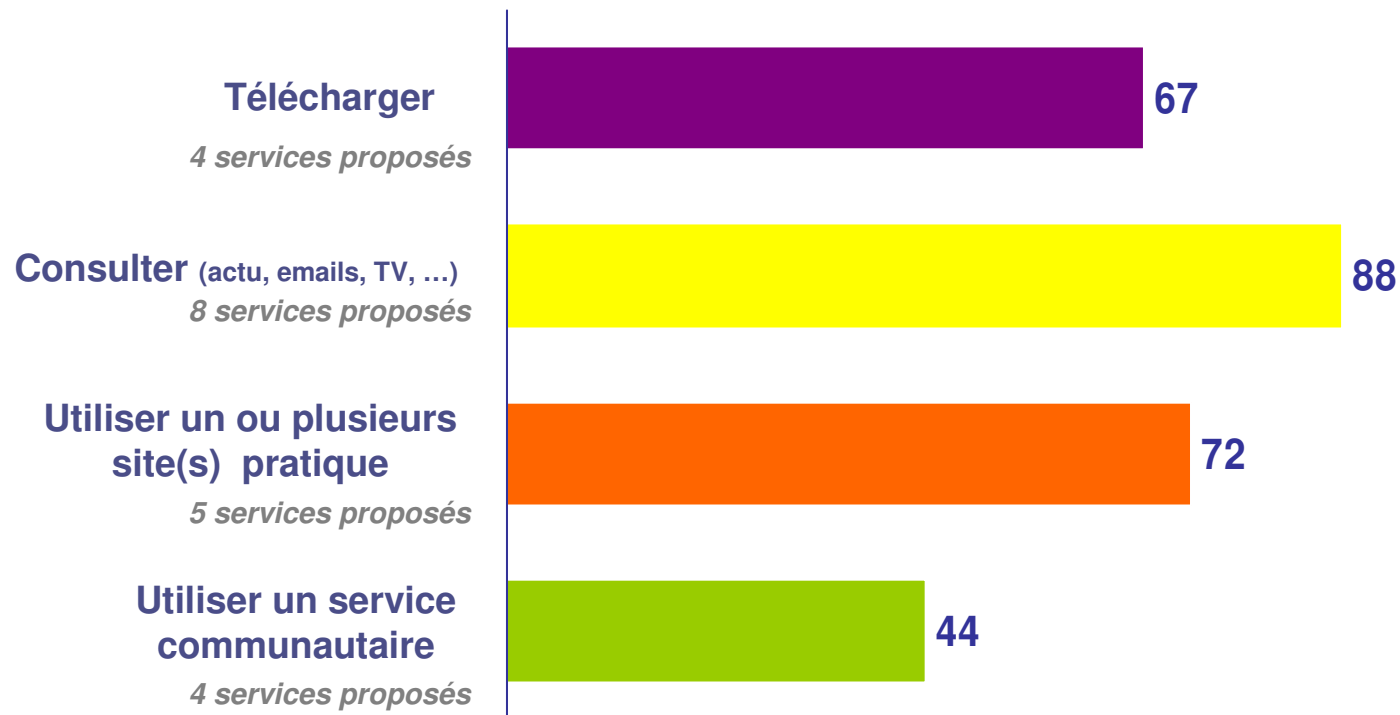
Rappel 2008

↗ ↘ Evolution significative vs. 2008



Q. Vous personnellement, à quelle fréquence utilisez-vous l'Internet mobile, depuis votre propre téléphone portable ou celui d'une autre personne, pour... ?

ST Au moins un service utilisé





Q. Vous personnellement, à quelle fréquence utilisez-vous l'Internet mobile, depuis votre propre téléphone portable ou celui d'une autre personne, pour... ?

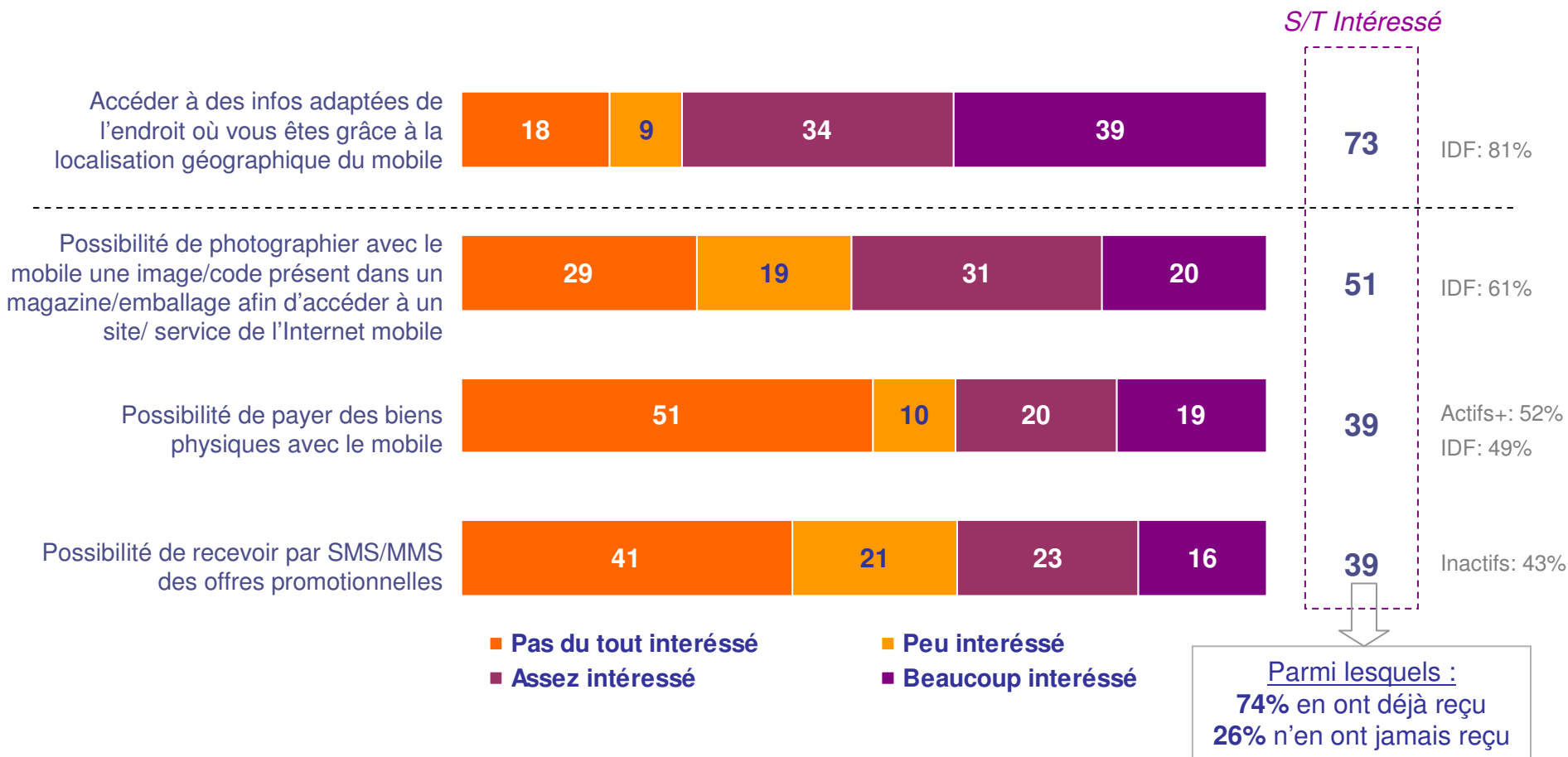
1. Consulter l'**actualité** : 59%
2. Consulter un site pratique fournissant des **plans, itinéraires de transport** : 53%
3. Consulter vos **e-mails perso / pro** : 48%
4. Télécharger des **sonneries ou des morceaux de musique** : 48%
5. Consulter un site pratique de type **annuaire /guide** : 46%
6. Consulter des **informations sportives** : 44%
7. Regarder des **vidéos** : 41%
8. Télécharger des **jeux** : 38%
9. Consulter des **sites de divertissement** (people, magazines...) : 34%
10. Consulter des **informations sur un produit ou une marque** : 34%

Intérêt pour des fonctionnalités de l'Internet mobile

La géolocalisation, qui facilite l'accès aux informations, enthousiasme. Le flashcode intéresse 1 mobinaute sur 2 et le paiement avec le mobile attire 39% d'entre eux



Q. Pour chacune des fonctionnalités disponibles sur l'Internet mobile que je vais vous citer, dites-moi si vous seriez très, assez, peu ou pas du tout intéressé de pouvoir l'utiliser sur un téléphone mobile.

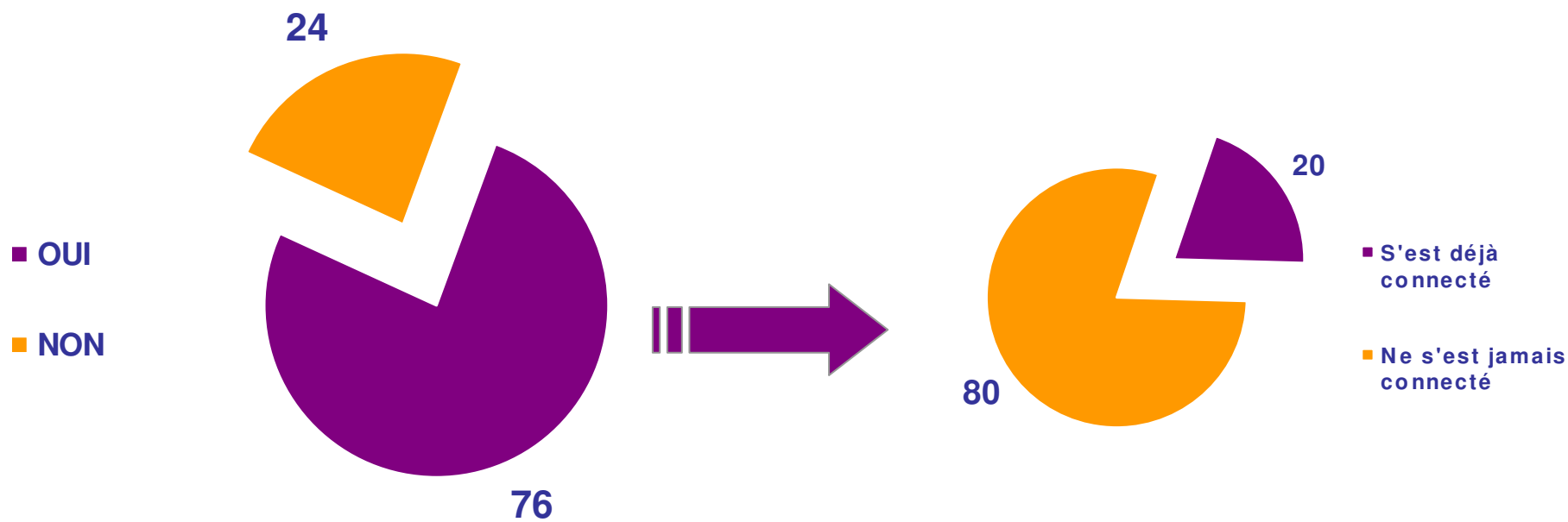


Réception d'offres promotionnelles par SMS

Une pratique largement répandue : ¾ des mobinautes ont déjà reçu des offres promotionnelles par SMS, mais un taux de transformation encore limité : 20% d'entre eux se sont effectivement connectés au site proposé



Q. Avez déjà reçu un SMS vous proposant de vous connecter à un site Internet sur votre téléphone mobile ? Par exemple : pour découvrir un nouveau service ou un nouveau produit, participer à un jeu, profiter d'une offre promotionnelle, etc. .



15-50 ans mobinautes 6 derniers mois
(603 inter.)

A déjà reçu ce type de SMS
(458 inter.)

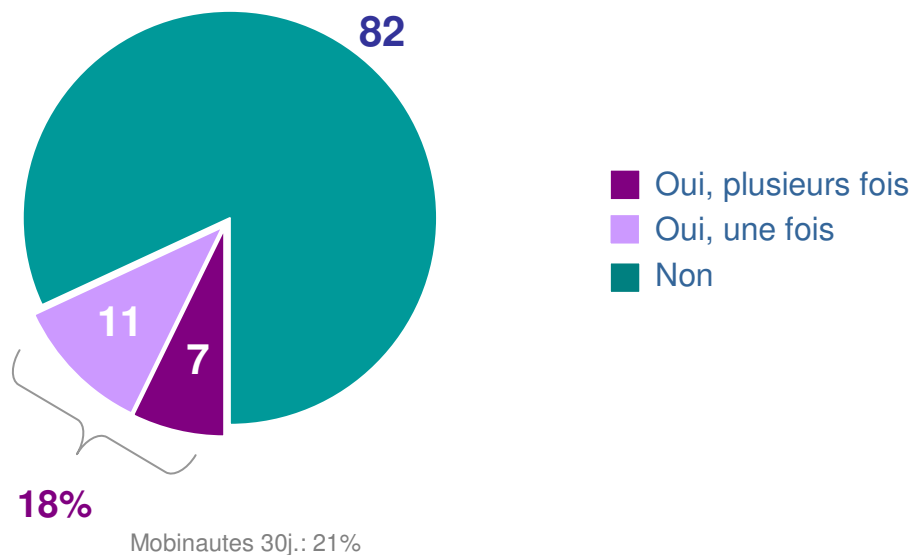
Clic sur les liens, bandeaux ou bannières publicitaires

Seuls 18% des mobinautes ont déjà été attirés par ce type de contenus : un usage nettement moins ancré que sur l'Internet fixe.



Q. Sur l'Internet mobile il existe, comme sur l'Internet classique ou fixe, de la publicité présente sous forme de liens, bandeaux ou bannières publicitaires. Avez-vous déjà cliqué sur une publicité de ce type sur un téléphone mobile ?

Mobinautes 6 derniers mois 15-50 ans
(603 interviews) – En %



Internet classique : 50%
Source : Profiling 2008V2, base internautes 15 ans et +



Ipsos MediaCT

The Media, Content and Technology Research Specialists

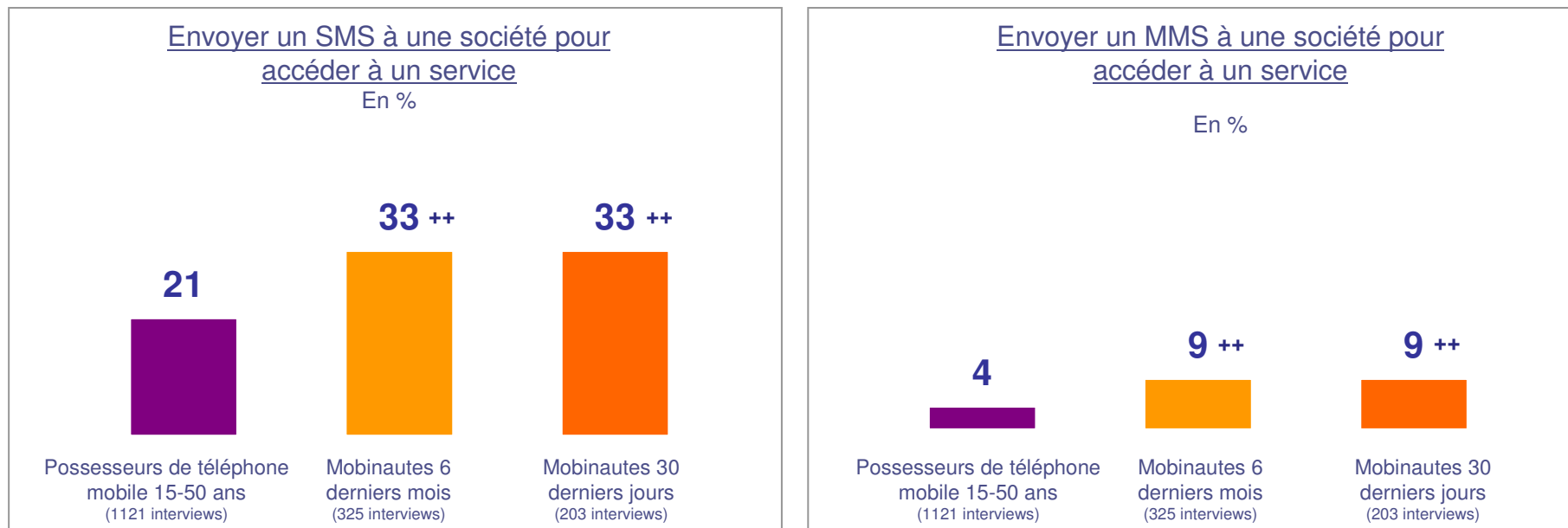


Usages des services SMS et MMS

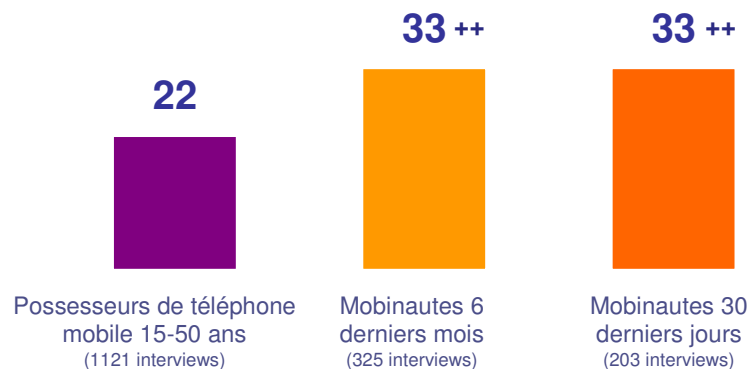


Nobody's Unpredictable

Q. Avez-vous, personnellement, déjà effectué les opérations suivantes, que ce soit depuis votre propre téléphone mobile ou depuis celui d'une autre personne ?



SMS+ ou MMS+



++ Différence significative vs. ensemble des possesseurs de téléphone mobile 15-50 ans



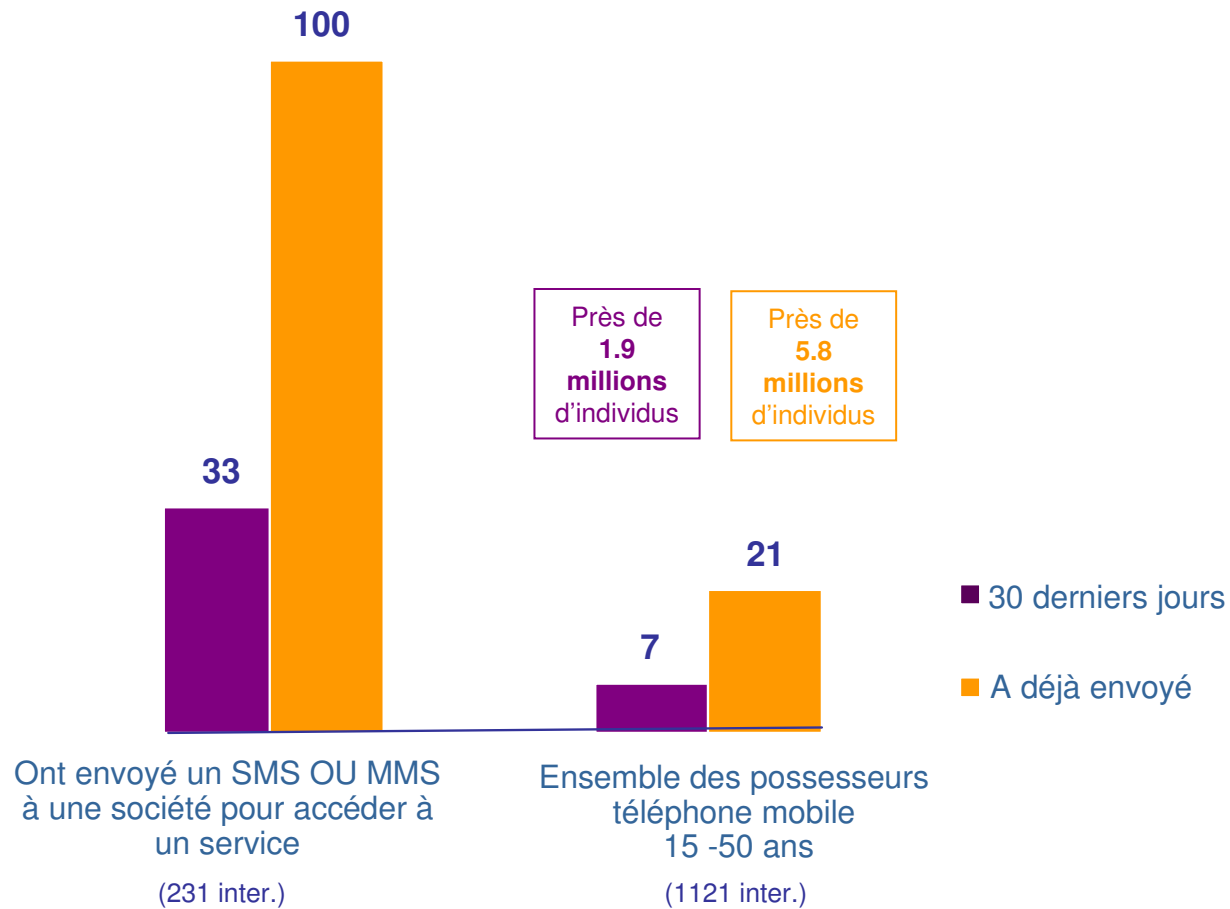
Q. Avez-vous, personnellement, déjà effectué les opérations suivantes, que ce soit depuis votre propre téléphone mobile ou depuis celui d'une autre personne ?

%	Envoyer un SMS à une société pour accéder à un service	Envoyer un MMS à une société pour accéder à un service	Envoyer un SMS OU MMS à une société pour accéder à un service
Ensemble	21	4	22
Sexe			
Hommes	19	4	20
Femmes	23	4	23
Age			
15-24 ans	26	5	26
25-34 ans	25	5	26
35-50 ans	15	3	16
Profession de l'interviewé			
CSP+	8	0	8
CSP-	22	5	23
Inactifs	25	5	26
Taille d'agglomération			
Moins de 2 000 hab.	17	1	16
2 000 – 20 000 hab.	20	2	20
20 000 – 100 000 hab.	26	7	28
Plus de 100 000 hab.	24	6	24
Agglomération parisienne	20	3	20
Mobinautes 6 derniers mois	33 ++	9 ++	33 ++
Mobinautes 30 derniers jours	33 ++	9 ++	33 ++
Connaissance de Gallery	30 ++	7 ++	31 ++

++ Différence significative vs. ensemble des possesseurs de téléphone mobile 15-50 ans



Q. Vous m'avez-dit avoir déjà envoyé des SMS ou MMS à une société pour accéder à un service. Quand était-ce pour la dernière fois ?

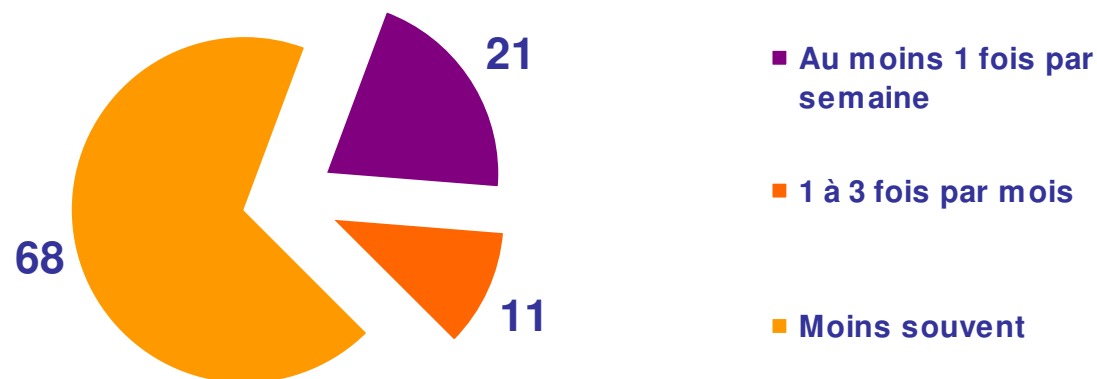


Fréquence d'utilisation des services SMS et MMS

Des services utilisés occasionnellement : 21% des usagers en envoient au moins une fois par semaine



Q. D'une façon générale, à quelle fréquence envoyez-vous personnellement, depuis votre propre téléphone ou celui d'une autre personne, des SMS ou des MMS à une société pour accéder à un service ?



Ont envoyé un SMS OU MMS
à une société pour accéder à
un service

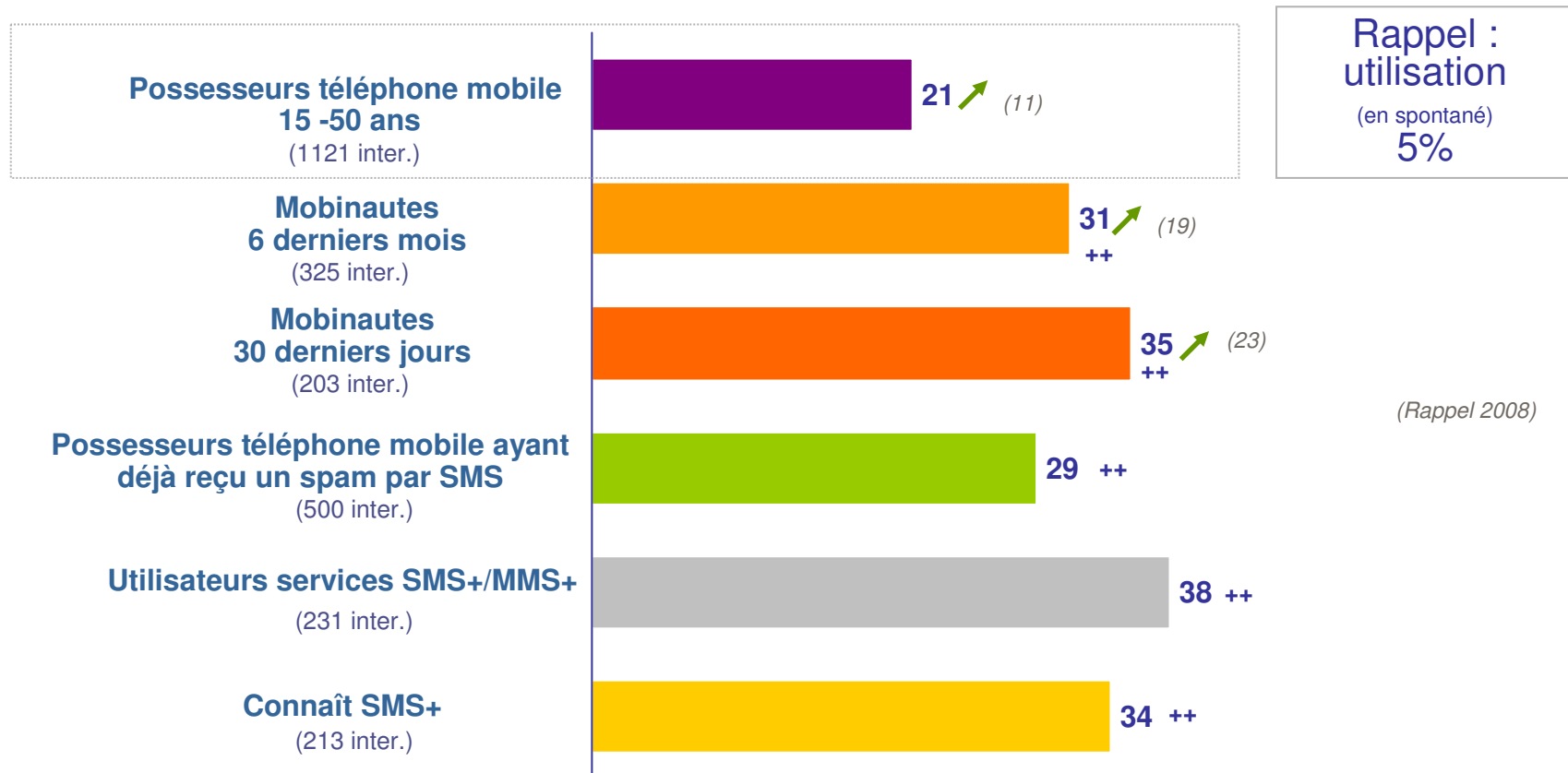
(231 inter.)

Notoriété de la fonction STOP

La notoriété de la fonction « STOP » quant à elle est en forte progression par rapport à 2008 : elle est désormais connue par 21% des possesseurs de téléphone mobile.



- Q. Connaissez-vous, ne serait-ce que de nom, la fonction « Stop », qui vous permet, en répondant le mot clé « Stop » par SMS, de ne plus recevoir de messages de la part d'une entreprise qui vous envoie un ou des SMS sur votre téléphone mobile ?



↗ ↘ Evolution significative vs. 2008

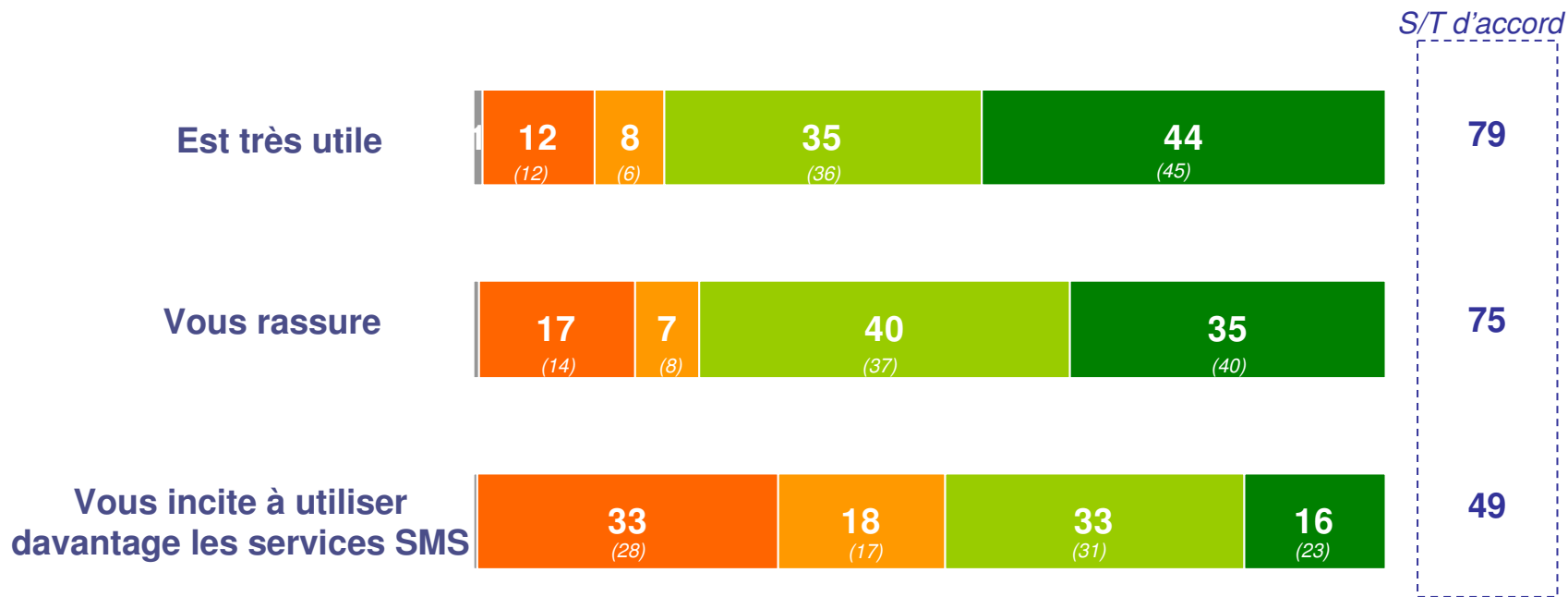
++ Différence significative vs. ensemble des possesseurs de téléphone mobile 15-50 ans

Appréciation de la fonction Stop

Comme en 2008, la fonction 'Stop' est jugée utile et rassurante par une majorité.



Q. La fonction 'STOP' permet de ne plus recevoir de SMS de la part d'une entreprise qui vous en envoie. Que vous ayez utilisé ou non cette fonction, diriez-vous que cette fonction ...



■ NSP ■ Pas du tout d'accord ■ Plutôt pas d'accord ■ Plutôt d'accord ■ Tout à fait d'accord

Base: Mobinautes 6 derniers mois 15-50 ans
(603 inter.)



Ipsos MediaCT

The Media, Content and Technology Research Specialists



flashcode



Reconnaissance et notoriété



Nobody's Unpredictable

Notoriété de Flashcode

Une fonctionnalité qui mériterait d'être plus mise en avant / explicitée : si un équipé mobile sur 5 a déjà été exposé à un flashcode, seule la moitié en connaît précisément l'utilité



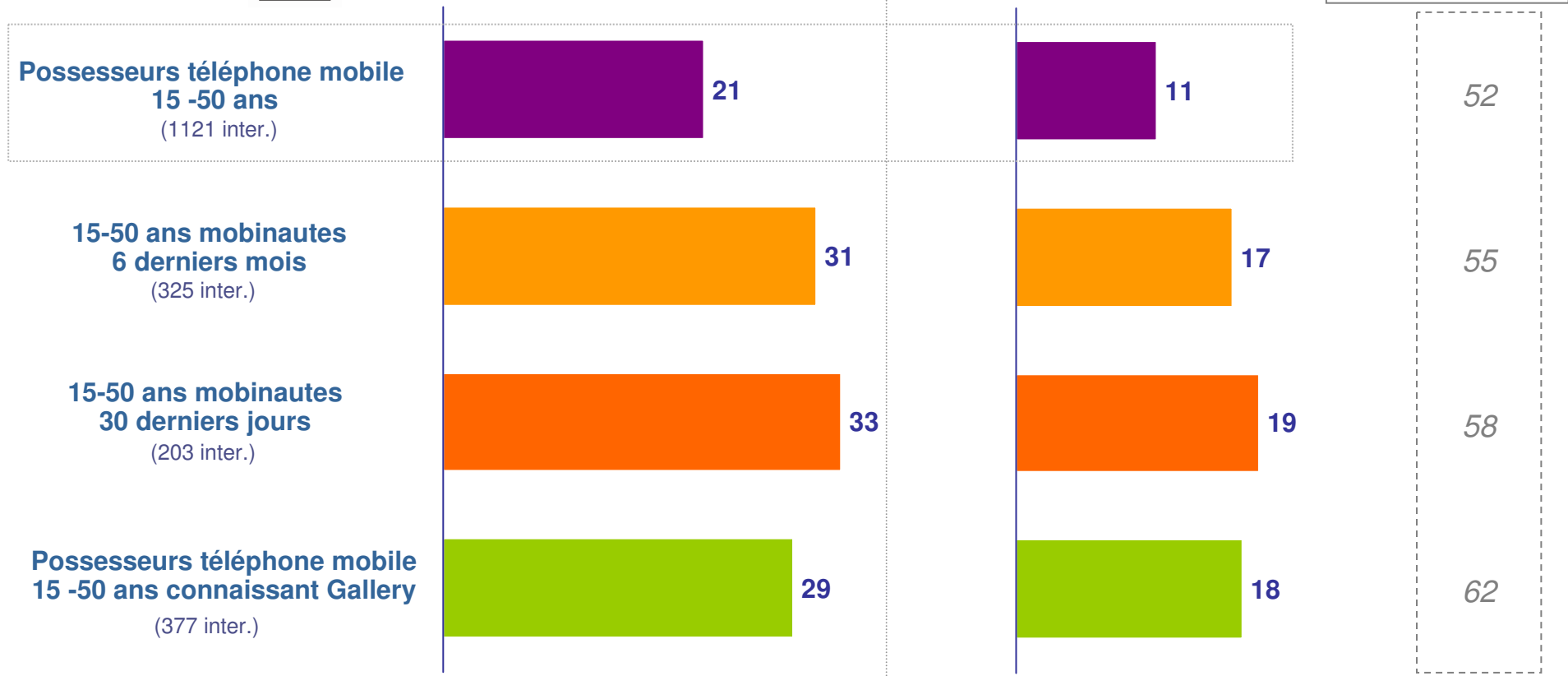
- Q. Vous personnellement, avez-vous déjà vu ce type d'image que ce soit dans un magazine, sur une affiche, sur Internet, sur un emballage... ?
- Q. Savez-vous qu'il est possible, en photographiant ce type d'image avec votre téléphone mobile, d'accéder à divers services, sur son mobile ? Par exemple : se connecter à un site internet mobile, voir une vidéo, enregistrer un contact dans son répertoire etc.



Reconnaissance du logo

Connaissance des possibilités offertes par le service Flashcode

Ratio 'reconnaissance logo / connaissance'





Ipsos MediaCT

The Media, Content and Technology Research Specialists



Synthèse



Nobody's Unpredictable

L'Internet mobile : un usage en croissance depuis 3 ans



Aujourd'hui, **une majorité des équipés mobile connaît l'existence de l'Internet mobile** : dans 9 cas sur 10, ils savent qu'il est possible de s'y connecter. Une forte progression par rapport à il y a un an (72%).

Une **meilleure visibilité** qui se traduit concrètement par **une fréquentation accrue** : le service continue d'être expérimenté par un plus grand nombre :

- **Au cours des 6 derniers mois**, ce sont **31%** des équipés qui s'y sont connectés : une hausse de 24% versus 2008.

Un **dynamisme porté par les évolutions du marché** : les offres « **illimitées** » s'installent (+53%), drainant des utilisateurs de plus en plus réguliers.

Le **cœur de cible** de l'Internet mobile se confirme : les **moins de 35 ans**.

- Les mobinautes sont par ailleurs **plus masculins, plus PCS+** et **plus urbains** que l'ensemble des équipés.

Le développement de l'Internet mobile dénote un double effet : une **régularité accrue** auprès des utilisateurs quotidiens (29% versus 25%), et l'arrivée de **nouveaux mobinautes**, plus occasionnels.

- Les utilisateurs les plus « accros » sont des hommes de moins de 25 ans.

Par ailleurs, l'Internet mobile permet toujours aux opérateurs d'avoir accès à une **cible spécifique**, non accessible via l'Internet fixe : **9%** d'entre eux sont en effet **Mobinautes exclusifs**.



Si l'usage premier de l'Internet mobile reste « utilitaire » (73%), les mobinautes sont plus nombreux à déclarer **un usage exploratoire** (25% vs 20% en 2008) du service, notamment les plus jeunes d'entre eux.

De la même manière, ce sont les **moins de 25 ans** qui présentent les **usages les plus pro-actifs** : 30% d'entre eux saisissent directement une adresse wap dans leur navigateur, pour 40% des mobinautes **la clé d'entrée reste le moteur de recherche**.

Si potentiellement **38%** des mobinautes souhaitent **développer leur utilisation** de l'Internet mobile, les **freins majeurs** identifiés restent d'ordre :

- **financier** (quoique en recul vs 2008, et reflet probable du développement des forfaits illimités),
- et **ergonomique** : les améliorations certaines apportées à l'Internet mobile en la matière mériteraient dès lors d'être mieux mises en avant.

Dans la pratique, on utilise avant tout les services mobiles pour :

- **Consulter l'actualité** (59%)
- **Rechercher un itinéraire / une carte** (53%)
- **Télécharger une sonnerie / musique** ou **consulter ses emails** (48%).

Côté développement, c'est la **géolocalisation** qui présente le potentiel le plus fort, avec un intérêt déclaré de 73%.



Côté interpersonnel, les SMS font l'unanimité (94% d'utilisation), et les MMS continuent d'être utilisés par 6 équipés mobile sur 10.

Côté services, un usage **stabilisé** : **22%** des possesseurs de téléphone mobile ont déjà envoyé un SMS ou MMS à une société.

- **Un usage plus marqué auprès des mobinautes (33%)...**
- ... qui constituent un public de choix pour les opérateurs : 1 personne sur 2 envoyant un SMS/MMS à une société se connecte par ailleurs à l'Internet mobile.

Par ailleurs, un nombre important de mobinautes (3 sur 4) déclare avoir déjà reçu des **offres promotionnelles par SMS et** ce mode de communication se transforme en connexions effectives sur le site proposé dans 2 cas sur 10.

- **39%** des mobinautes se déclarent **intéressés** par ce type de promotions.
- **21%** des possesseurs de téléphones mobiles **connaissent la fonction STOP** qui permet de ne plus recevoir de SMS de la part d'une société. La grande majorité d'entre eux trouve cette fonction utile et rassurante et dans **49%** des cas, elle **incite à utiliser davantage les services SMS**.