

Baromètre Satisfaction des Utilisateurs des Solutions de Paiement sur Facture Mobile

Décembre 2013



Mediametrie

Association Française
AFMM
du Multimédia Mobile

Qui sont-ils ?

Sont-ils satisfaits ?

Sont-ils conscients du caractère payant de leurs achats ?

Insatisfaits, pourquoi ?

Insatisfaits, que font-ils ?

Insatisfaits, vont-ils réutiliser ces solutions ?

Connaissent-ils le nouveau site infoconso-multimedia.fr ?

Méthodologie



1

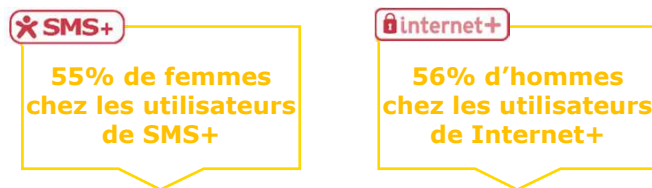
Qui sont-ils ?



Profil des acheteurs sur facture mobile 3DM

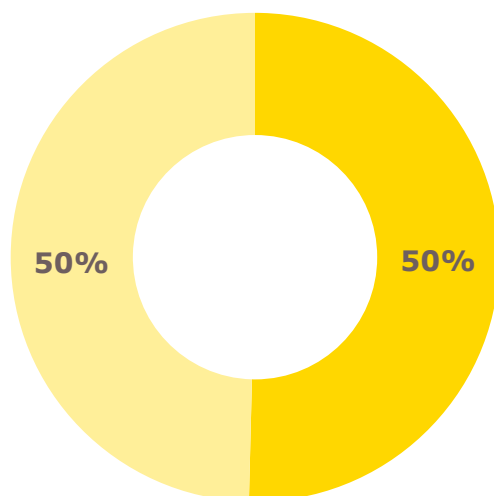


Les utilisateurs du paiement sur facture mobile sont davantage des adultes âgés **entre 25 et 49 ans** que l'ensemble des utilisateurs principaux de téléphone mobile.



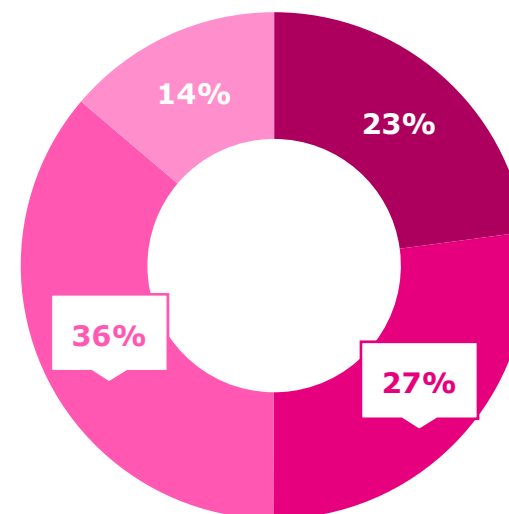
Sexe

■ Homme ■ Femme



Age

■ 15-24 ans ■ 25-34 ans
■ 35-49 ans ■ 50 ans et plus



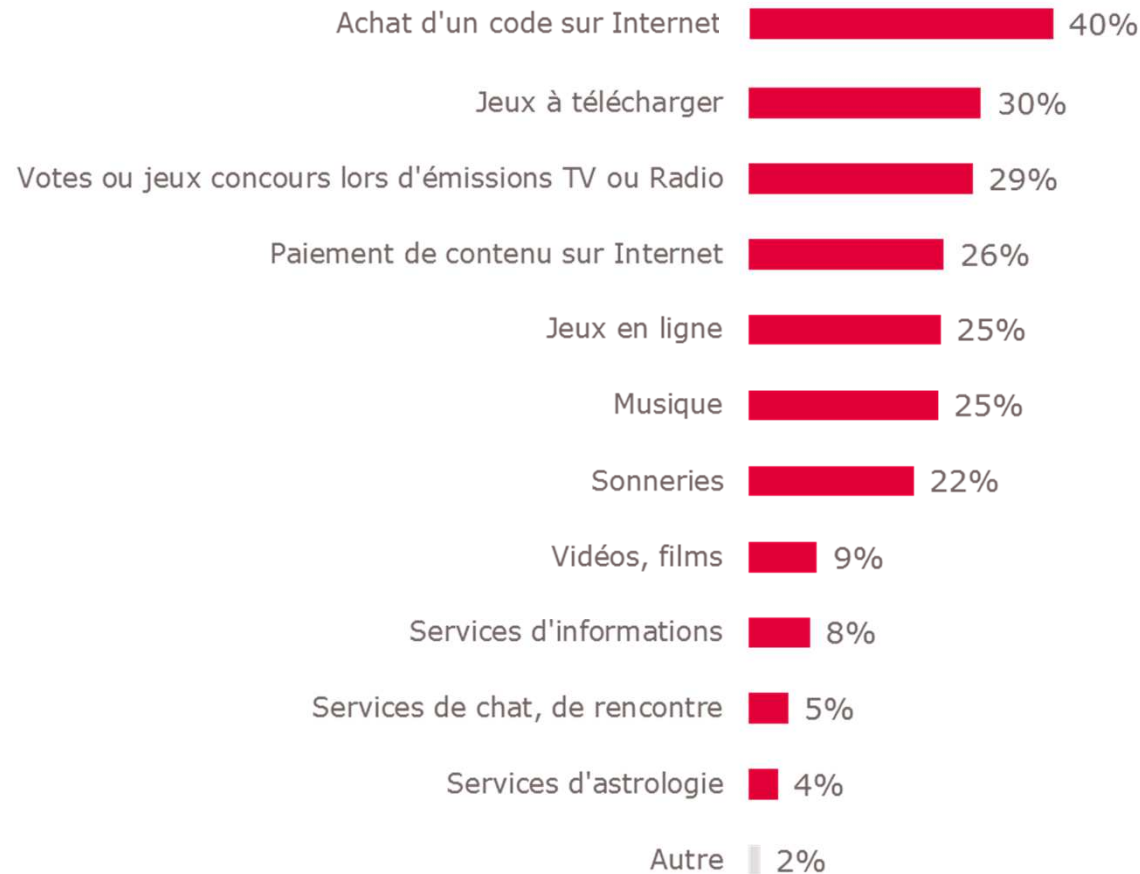
% Ecart significatif par rapport à l'ensemble des utilisateurs principaux d'un téléphone mobile

Base : Ensemble des utilisateurs du paiement sur facture mobile (n=750)

Types d'achats effectués sur facture mobile 3DM



L'achat de code sur Internet, et les jeux (en ligne ou à télécharger) sont les principaux types d'achats effectués par paiement sur facture mobile.



2

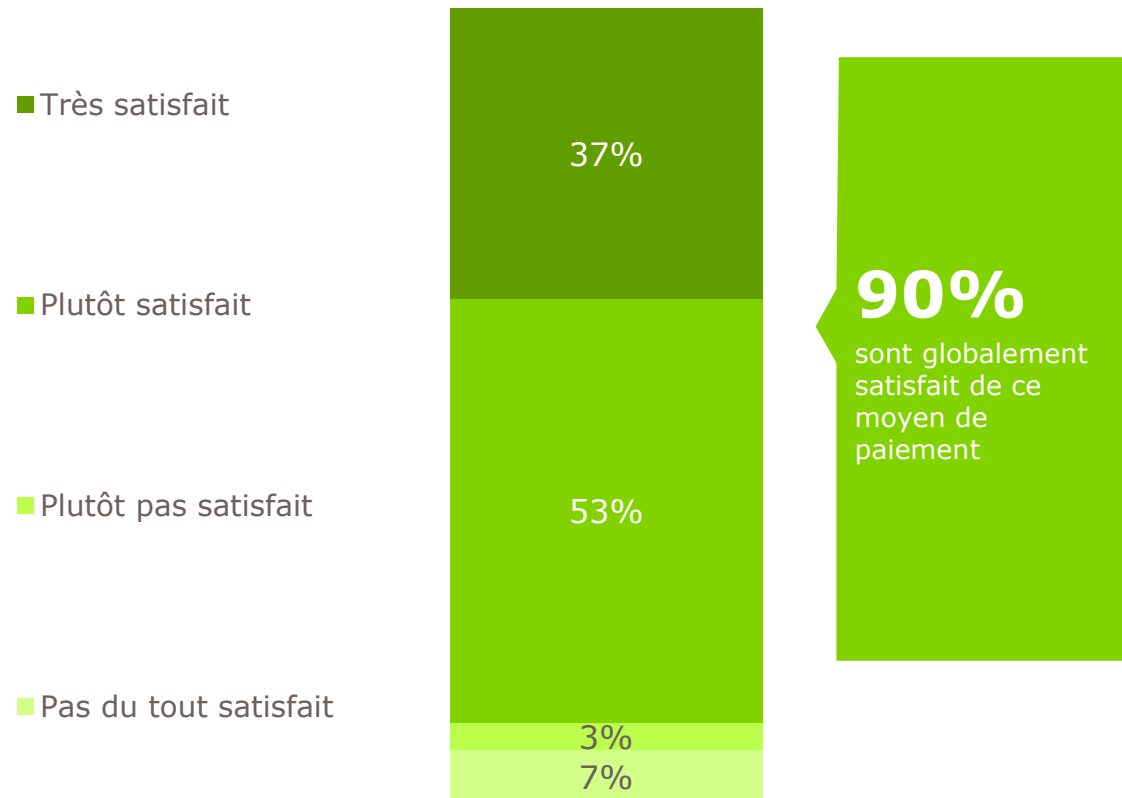
Sont-ils satisfaits ?



Satisfaction globale du paiement sur facture opérateur



La **quasi-totalité des utilisateurs** des solutions de paiement sur facture opérateur sont satisfaits par ce mode de paiement. Parmi eux, **37% sont très satisfaits**.

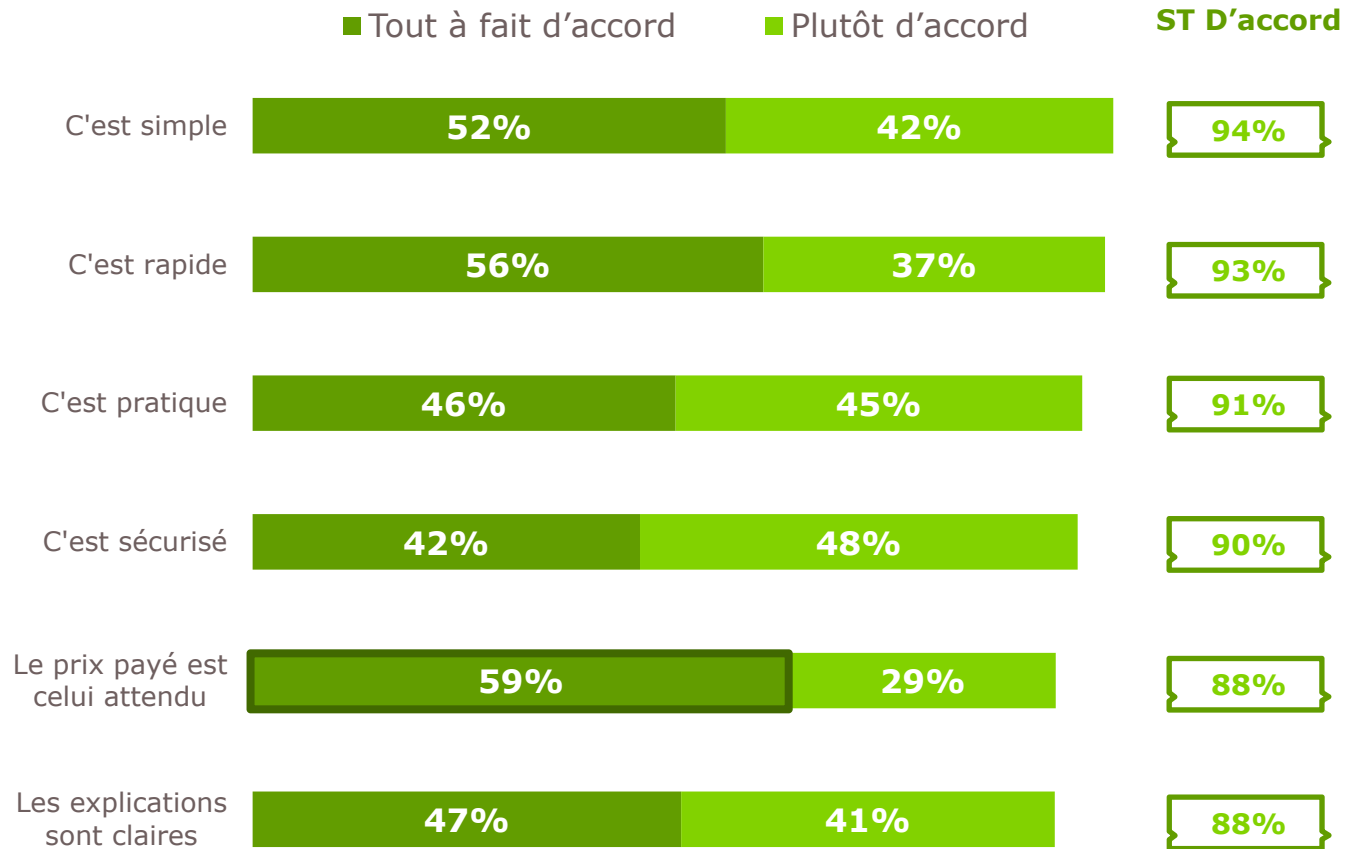


Perception du paiement sur facture opérateur



Plus de **9 utilisateurs du paiement sur facture mobile sur 10** considèrent ce moyen de paiement comme **simple, rapide et sécurisé**.

Ils sont autant à estimer avoir été **bien informés sur le prix** et **avoir eu des explications claires**.



3

Sont-ils conscients du caractère payant de leurs achats ?

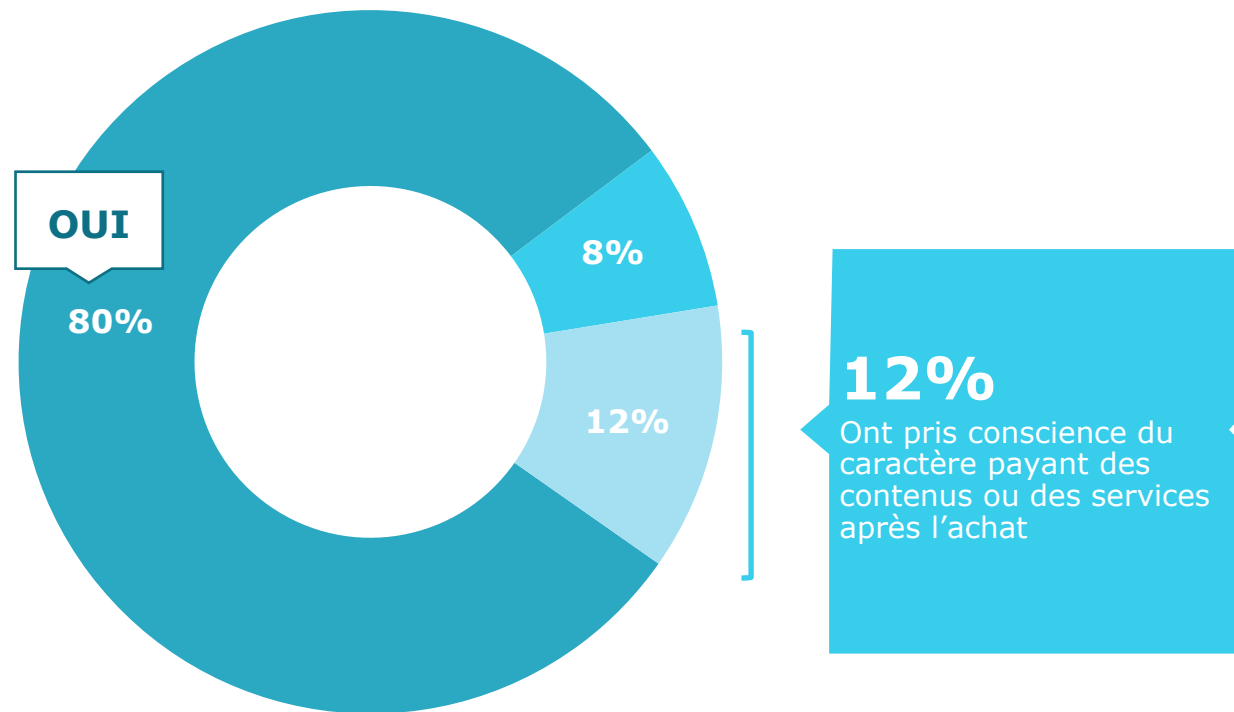


Conscience du caractère payant des contenus présentés



8 utilisateurs du paiement sur facture mobile sur 10 avaient conscience du caractère payant des services ou contenus qu'ils voulaient obtenir.

- Oui
- Non, pas au départ, mais vous en avez été informé en cours d'achat
- Non, vous l'avez découvert après l'achat



4

Insatisfaits, pourquoi ?, que font-ils ?

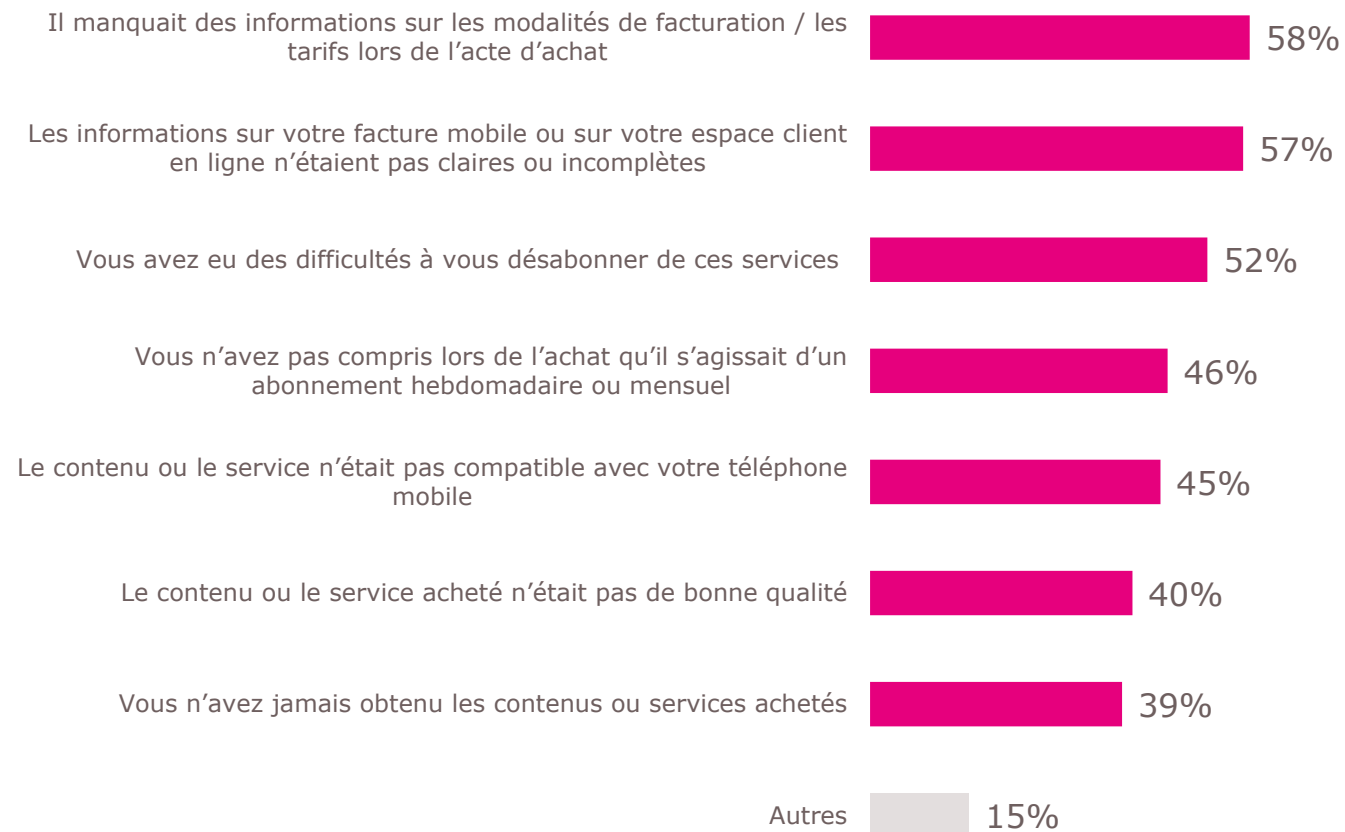


Raisons de l'insatisfaction



Plus de la moitié des utilisateurs insatisfaits du paiement sur facture mobile ont été confrontés à un **manque d'informations** sur les tarifs lors de l'achat, ou sur leur facture après l'achat.

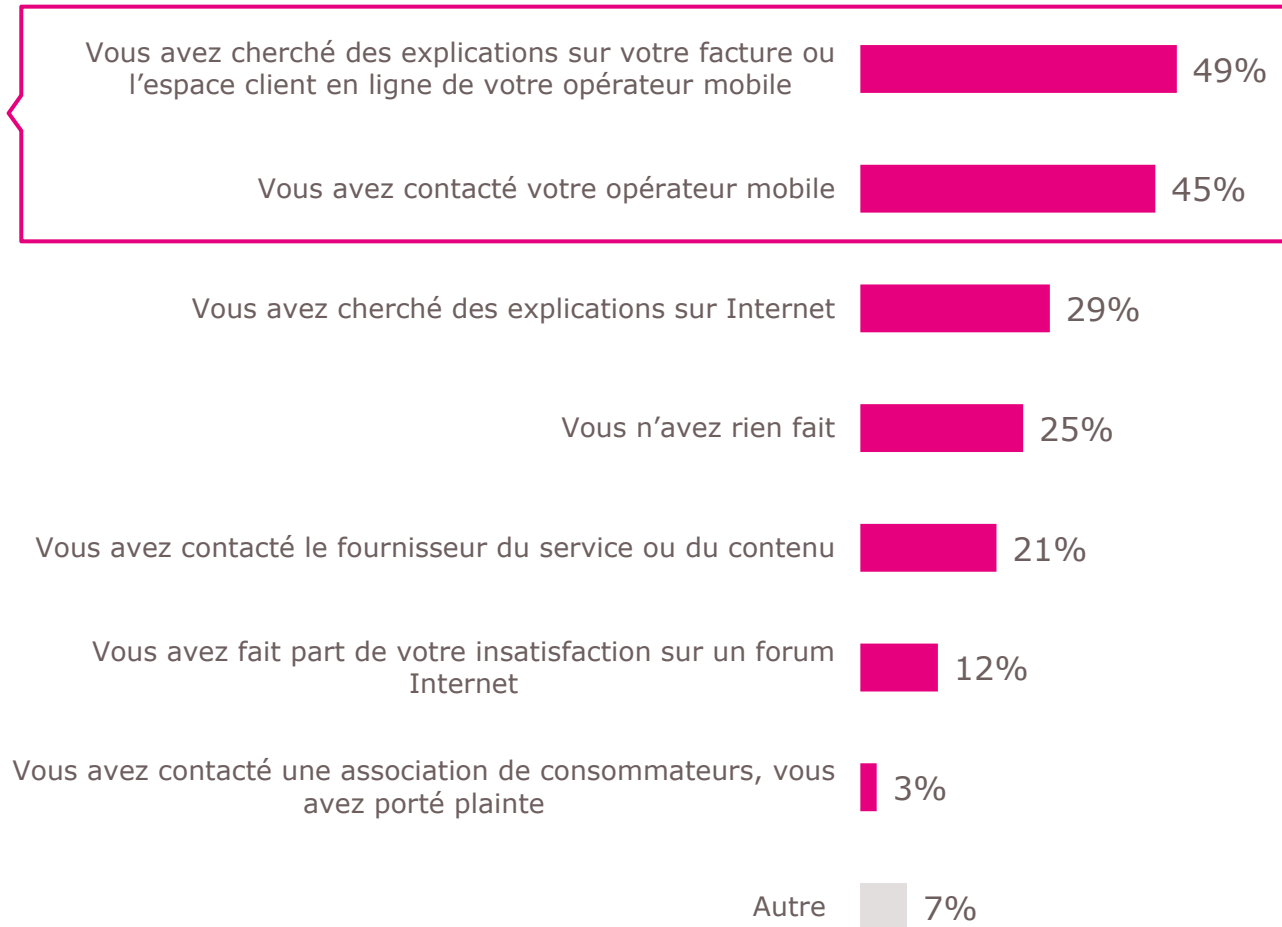
10% des utilisateurs du paiement sur facture mobile sont insatisfaits



Réactions suite à l'insatisfaction



45% des utilisateurs insatisfaits ont contacté leur opérateur mobile tandis qu'1 personne sur 5 a contacté le fournisseur du service ou du contenu. **1 utilisateur sur 4 n'a rien fait.**




Requêtes faites à l'opérateur

Parmi les insatisfaits qui ont contacté leur opérateur, **34% ont demandé la résiliation de leur abonnement** au service acheté. Près d'**1 personne sur 3 a demandé un remboursement** ou un geste commercial à son opérateur.



45% des utilisateurs du paiement sur facture mobile insatisfaits ont contacté leur opérateur

Vous avez demandé la résiliation votre abonnement à un service payant sur facture opérateur  34%

Vous avez demandé un remboursement ou un geste commercial à votre opérateur  32%

Vous avez demandé de l'information  21%

Vous avez demandé de résilier votre forfait mobile  19%

Autre  14%

Les chiffres en italique doivent être interprétés avec précaution en raison d'un faible effectif interrogé

Base : Ensemble des utilisateurs du paiement sur facture mobile insatisfaits qui ont contacté leur opérateur mobile (n=36)

5

Insatisfaits, réutiliseront-ils le paiement sur facture opérateur ?

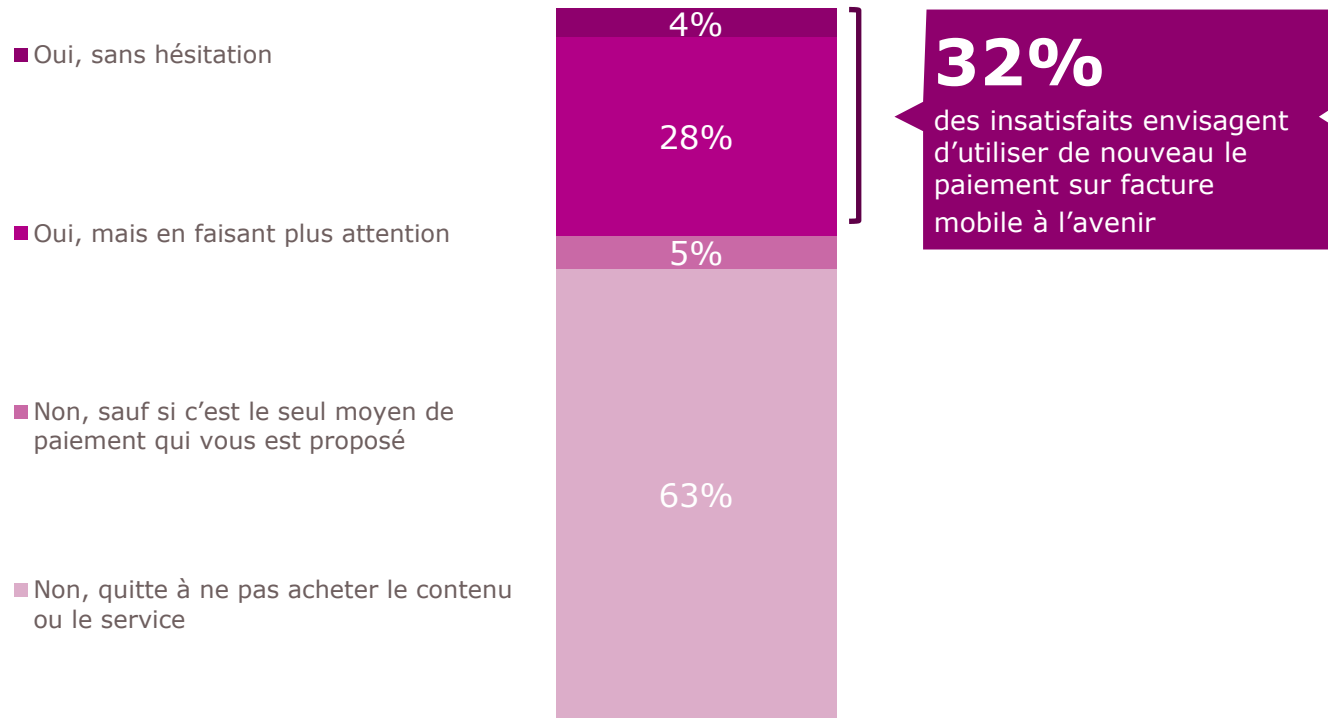


Intention de réutilisation du paiement sur facture opérateur auprès des insatisfaits



Près **d'1/3 des répondants insatisfaits sont malgré tout prêts à recourir de nouveau au paiement sur facture mobile. 63% ne veulent plus utiliser cette solution** de paiement et sont prêts à renoncer à leurs achats.

10% des utilisateurs du paiement sur facture mobile sont insatisfaits



6

**Connaissent-ils le site
www.infoconso-multimédia.fr ?**

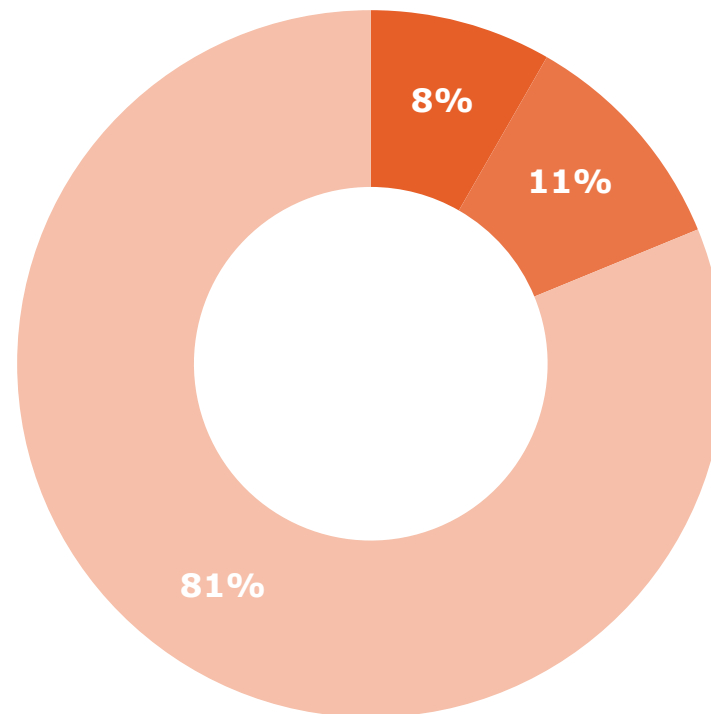


Notoriété du site infoconso-multimédia.fr



Le site www.infoconso-multimédia.fr est connu par **19% des utilisateurs du paiement sur facture mobile**, et 8% l'ont déjà consulté.

- Oui, vous le connaissez et l'avez déjà consulté
- Oui, vous le connaissez mais ne l'avez jamais consulté
- Non, vous ne le connaissez pas



Méthodologie

Ci-après, les principaux éléments méthodologiques de l'étude:

- **Périmètre de l'étude :** interrogation d'utilisateurs 3 derniers mois du service SMS+ et/ou Internet + mobile
- **Période d'enquête :** du 14 octobre au 28 octobre 2013
- **Nombre d'interviews :** 750 répondants à l'étude
- **Redressement :** afin de garantir une représentativité optimale, les résultats sont redressés en fonction de la répartition des abonnés des 3 principaux opérateurs: Orange Bouygues Télécom et SFR. Cette répartition est issue des résultats de l'enquête téléphonique TSM (CATI, 3000 interviews par trimestre, dont des exclusifs mobiles).

