



Étude sur les attitudes des consommateurs de téléphonie cellulaire 2011

Préparée pour le compte de l'ACTS

Le 29 avril 2011

Résumé

Résumé

OBJECTIFS DE LA RECHERCHE

- Déterminer les types d'appareils sans fil utilisés et mesurer l'utilisation des forfaits de données.
- Déterminer les principales activités liées à Internet menées par les utilisateurs de téléphones sans fil, y compris l'incidence de téléchargement des applications (applis) et les types d'applis utilisés.
- Évaluer la notoriété et l'intérêt associés à l'usage de codes bidimensionnels parmi les utilisateurs de téléphones sans fil.
- Mesurer l'intérêt des utilisateurs de téléphones sans fil envers les concepts évolutifs de téléphonie sans fil tels les paiements mobiles, le stockage d'information et les publicités mobiles.
- Déterminer la notoriété, l'utilisation et la dynamique des dons par messagerie texte.

MÉTHODOLOGIE DE RECHERCHE

- Les données ont été recueillies du 14 au 27 mars 2011 auprès de ménages canadiens à l'aide de sondages téléphoniques et d'un panel en ligne :
 - au total, 2 003 utilisateurs de téléphones sans fil ont répondu au sondage téléphonique de 12 minutes (y compris 162 ménages utilisant exclusivement le sans-fil);
 - 404 ménages utilisant exclusivement le sans-fil (c.-à-d. sans connexion filaire à la maison) ont répondu au sondage en ligne de 7 minutes.
- Dans le cadre de la partie plus vaste menée par téléphone, le sondage était conçu pour inviter précisément les 14 à 17 ans à participer, ce qui a fait en sorte que 85 personnes de ce groupe d'âge ont répondu au sondage téléphonique.

Utilisation des téléphones sans fil

- Près de la moitié (48%) des utilisateurs de téléphones sans fil âgés de 18 à 34 ans ont un téléphone intelligent. Les membres de ce groupe d'âge sont davantage susceptibles d'avoir un téléphone intelligent que les 14 à 17 ans ou les 45 ans et plus. Parmi les 18 à 24 ans, le taux d'adoption des téléphones intelligents est de 55 %.
- Dans l'ensemble, le tiers (33 %) des utilisateurs de téléphones sans fil ont un téléphone intelligent, les deux tiers restants déclarent utiliser un téléphone cellulaire ordinaire.
- Près de 4 utilisateurs sur 10 sont abonnés à un forfait de données (37 %).
- Parmi tous les répondants, 5 % ont une tablette électronique et 2 % ont une tablette électronique avec connexion à un réseau cellulaire.
- Près du tiers (29 %) des utilisateurs de téléphonie sans fil accèdent à Internet à partir de leur appareil sans fil.
- Les activités les plus populaires effectuées à partir d'un téléphone sans fil (tirées d'une liste fournie aux répondants) sont envoyer ou recevoir des messages textes (68 % des utilisateurs de téléphones sans fil) et prendre des photos (62 %).
- Environ 58 % des utilisateurs de téléphones intelligents déclarent avoir téléchargé des applis vers leur appareil sans fil. Les utilisateurs ayant téléchargé des applis en ont téléchargé en moyenne 12, dont environ 25 % étaient des applis payantes (plutôt que téléchargeables gratuitement).
- Les trois quarts des utilisateurs de téléphones intelligents (76 %) utilisent des applis associées à la météo, et plus des deux tiers (69 %) utilisent des applis qui permettent d'accéder aux réseaux sociaux, à la messagerie instantanée ou aux blogues. Environ 1 utilisateur de téléphone intelligent sur 6 déclare utiliser des applis qui permettent d'accéder à de l'information sur les voyages, les transports en commun, la cartographie ou la navigation (61 %), et plus de la moitié se servent d'applis pour YouTube (56 %) ou pour les jeux y compris les jeux d'arcade, les casse-têtes, les jeux d'action et les jeux de casino (52 %).
- Environ 1 utilisateur de téléphone sans fil sur 8 (13 %) est ouvert à l'idée de fournir à un développeur d'appli soit de l'information démographique à propos de lui-même, soit des données GPS à propos de son emplacement afin de recevoir une appli gratuite.
- Le cinquième des utilisateurs de téléphones sans fil (20 %) se sont déjà servis de numéros abrégés pour le texto.

Notoriété et utilisation de codes bidimensionnels

- Près de la moitié des utilisateurs de téléphones sans fil (45 %) connaissent les codes bidimensionnels et le dixième d'entre eux (10 %) les ont déjà utilisés. Lorsqu'on demande aux répondants ce qu'ils ont scanné récemment, ils répondent le plus souvent les codes de produits (22 %), les codes dans les magazines, les livres et les journaux (14 %), les articles d'épicerie (14 %) et les codes de contact sur BBM (14 %).
- Entre 16 % et 24 % des utilisateurs de téléphones sans fil se disent intéressés par l'idée d'utiliser leur téléphone pour scanner un code bidimensionnel afin :
 - d'accéder instantanément à un coupon (24 %);
 - d'accéder à des renseignements supplémentaires au sujet d'un produit ou d'un service (23 %);
 - d'accéder aux commentaires ou aux évaluations d'autres personnes qui ont utilisé un produit ou un service qui les intéresse (20 %); et
 - d'accéder à des versions plus longues d'articles de journaux ou de magazines ou à des renseignements complémentaires à leur sujet (16 %).

Transactions bancaires et paiements mobiles

- Près du quart (22 %) des utilisateurs de téléphones intelligents effectuent certaines transactions bancaires ou des paiements en échange de produits ou de services à partir de leurs téléphones sans fil.
- Les préoccupations au sujet de la sécurité représentent le principal obstacle à l'adoption des applis bancaires : 31 % des utilisateurs de téléphones intelligents qui n'utilisent pas présentement d'appli bancaire disent avoir des préoccupations d'ordre général en matière de sécurité, 9 % disent avoir des préoccupations précisément au sujet de la protection de la vie privée, 6 % se disent préoccupés par le vol d'identité et 6 % par la fraude.

Intérêt envers les nouveaux services et concepts mobiles

- Environ 1 propriétaire de téléphone sans fil sur 10 se dit intéressé à recevoir des coupons de la part de détaillants (12 %) en échange de publicités sur son appareil, et 10 % seraient intéressés par des applis ou du contenu exclusif en échange de publicités.
- Près du tiers des répondants (29 %) se disent intéressés par l'idée d'un service qui enverrait de l'information ou des coupons à leurs téléphones cellulaires en fonction de leur emplacement à un moment précis.
- Près de 1 répondant sur 5 (18 %) se dit intéressé par l'idée de balayer son téléphone cellulaire sur un terminal de point de vente ou un scanner.
- Pour explorer davantage l'attrait du concept de « portefeuille mobile », on a demandé aux répondants de préciser leur intérêt pour le stockage de divers types de renseignements numériques sur leurs téléphones sans fil plutôt que de conserver sur soi des documents papier ou des cartes. Les cartes de membre (31 %), les cartes de transport en commun (29 %), les cartes de points de fidélité (27 %) et les cartes cadeaux (25 %) représentaient les types de cartes que les répondants seraient le plus intéressés à pouvoir transférer sur leurs téléphones.

Dons par sans-fil

- La moitié des utilisateurs de téléphones sans fil connaissent les dons par sans fil et 6 % en ont déjà fait l'expérience.
- Un appel dans le cadre de nouvelles à la télévision ou à la radio est ce dont la plupart des donateurs se souviennent comme étant la motivation pour effectuer un don par texto (68 %).
- Sans avoir de cause ou d'appel précis en tête, 12 % de ceux qui affirment n'avoir jamais fait de don par texto disent qu'ils le feraient à l'avenir si on leur expliquait comment.
- À l'heure actuelle, les personnes qui désirent effectuer un don par texto ne disposent que de codes pour des dons de 5 \$ et de 10 \$. Lorsqu'on leur demande le montant de don unique le plus élevé qu'ils voudraient pouvoir effectuer en tenant pour acquis qu'ils ne seraient pas limités à ce montant, 89 % des répondants ayant déjà donné ou étant intéressés à le faire disent qu'ils donneraient 10 \$ ou plus. En fait, 75 % d'entre eux donneraient 20 \$ ou plus et 32 % donneraient 50 \$ ou plus.
- En ce qui concerne le suivi, les donateurs précédents ou potentiels se disent le plus intéressés par un rapport sur comment les dons ont servi (59 %) et sur des directives ou des rappels sur l'obtention d'un reçu (52 %).