



**Savez-vous vraiment combien vous coûte
votre téléphone mobile ?**



Contexte



- est une offre **innovante et unique**, permettant **de téléphoner sans contrainte** de forfait, d'engagement, de renouvellement, d'abonnement, de recharge, etc. **et de payer uniquement les communications effectuées.**
- **Dans un contexte de développement et de communication**, les responsables de la société Call in Europe ont souhaité mener une étude avec le double objectif suivant :
 - Identifier la **nature de la relation** que les Français entretiennent aujourd'hui **avec leur téléphone mobile**
 - Evaluer la **perception** des Français concernant les **offres disponibles** sur le marché : principe du forfait, transparence des offres, informations disponibles, etc
 - Identifier autour de quels **profils-type** se structure aujourd'hui la population des **possesseurs de téléphone mobile**

- **Méthodologie** : Ad hoc online
- **Cible** : 602 individus âgés de 15 ans et plus représentatifs de la population française
L'échantillon a été structuré selon la méthode des quotas : sexe, âge, profession du chef de ménage et de l'interviewé, région, habitat, équipement téléphone mobile
- **Terrain** : Etude réalisée du 25 février au 3 mars 2010

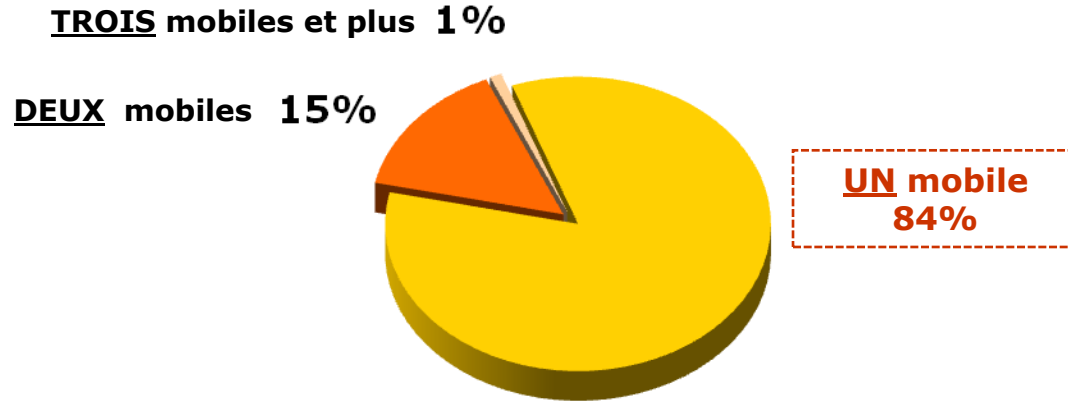
Les Français âgés de 15 ans et plus sont très majoritairement mono-équipés en termes de téléphone mobile et n'hésitent pas à changer souvent de modèle de téléphone

Media

Nombre de téléphones mobiles possédés

Question : Vous personnellement, de combien de téléphone mobile disposez-vous ?

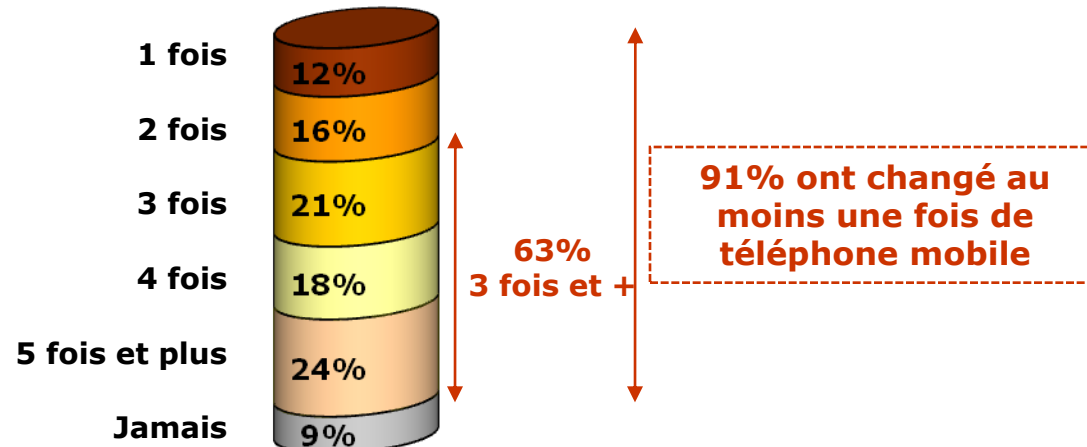
(Base : Equipés mobile = 566 ind.)



Changement de mobile

Question : Depuis que vous avez un téléphone mobile, combien de fois avez-vous changé de modèle de téléphone ?

(Base : Equipés mobile = 566 ind.)



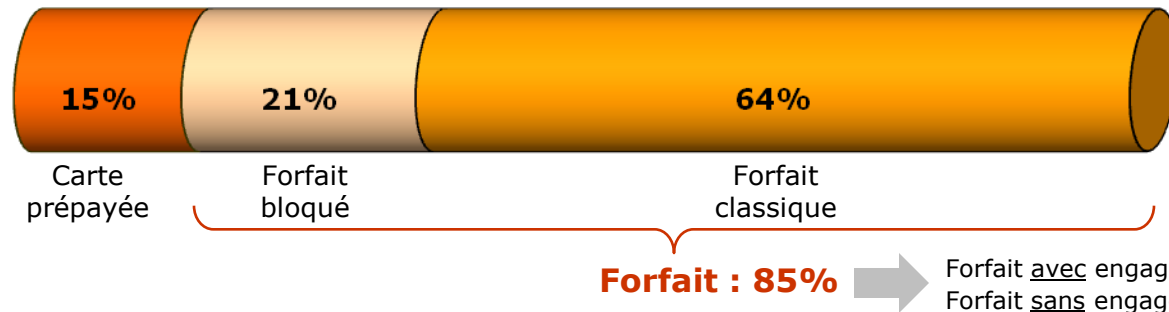
Une grande fidélité à la solution, principalement des forfaits, et à l'opérateur d'origine, avec toutefois des changements de type de forfaits, de services et d'options assez fréquents



Solutions choisies

Question : Quel est le type d'offre de téléphonie mobile dont vous disposez actuellement ?

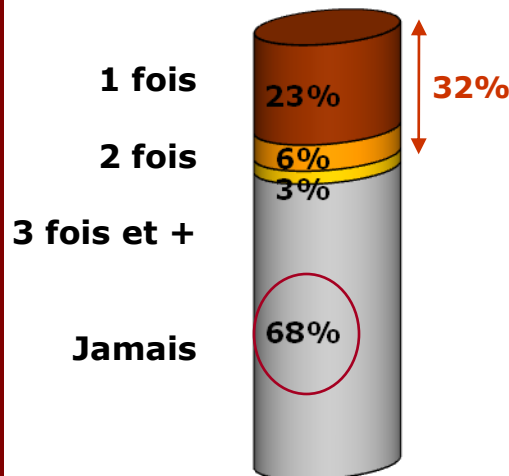
(Base : Equipés mobile = 566 ind.)



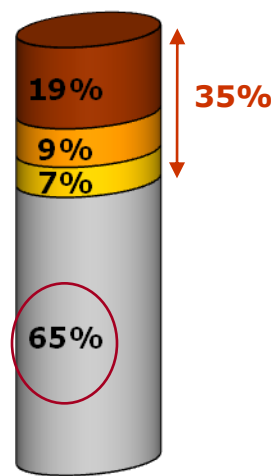
Changement d'opérateurs, de solutions, d'offres, de services

Nombre de fois où les équipés ont ...

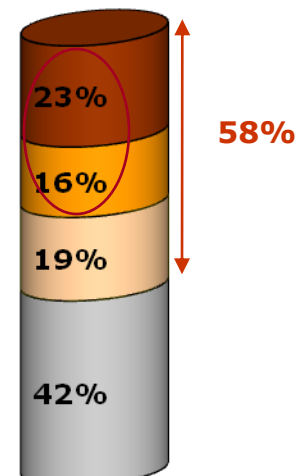
... changé de **type de solution**
(forfait vers carte ou l'inverse)



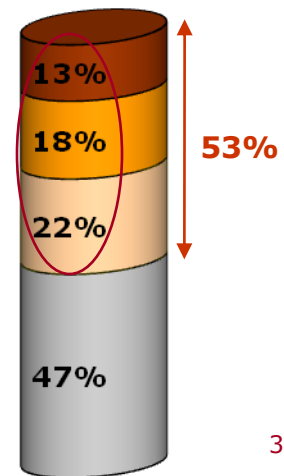
... changé **d'opérateurs**



... changé **type de forfait**



... ajouté ou supprimé **des services** ou **options**



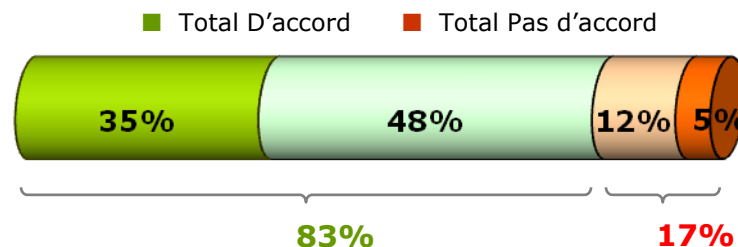
Les forfaits : une solution qui est perçue comme permettant de maîtriser ses factures mensuelles



Question : Voici plusieurs affirmations concernant les forfaits de téléphone mobile. Pour chacune indiquez si vous êtes tout à fait, plutôt, plutôt pas ou pas du tout d'accord.

(Base : Equipés mobile = 566 ind.)

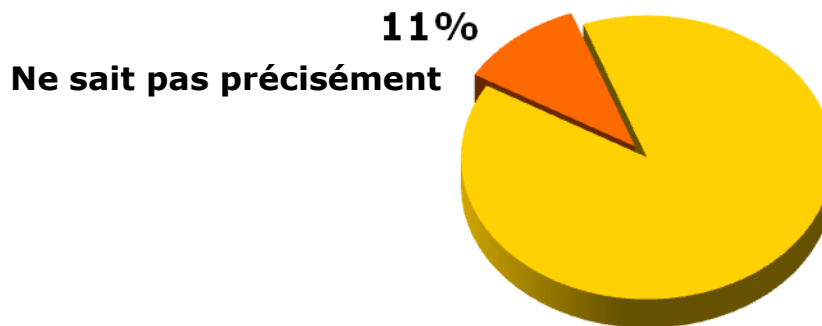
Le système des forfaits **c'est bien, vous savez ainsi combien vous allez payer tous les mois**



+ Possesseurs de cartes prépayées : 38%

Question : Combien payez-vous tous les mois pour votre téléphone mobile ?

(Base : Equipés mobile = 566 ind.)



89%

En moyenne : 26,6 €

- **Total Forfait : 28,8 €**
 - Classique : 31,1 €
 - Bloqué : 21,9 €
 - Avec engagement : 30,1 €
 - Sans engagement : 18,4 €

▪ **Carte prépayée : 11,6 €**

+ : Ecart significatif à 95% par rapport à l'ensemble de la population

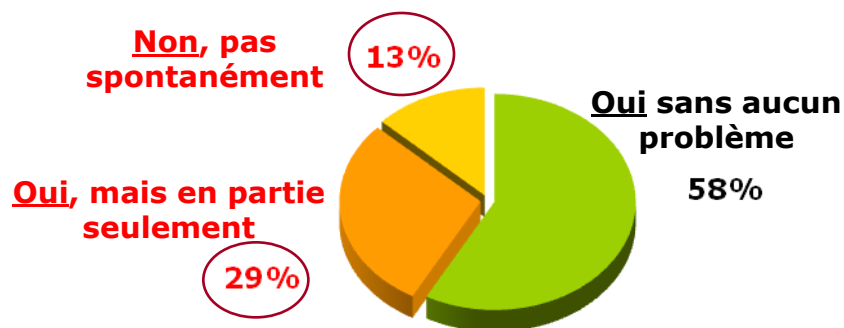
Une connaissance de la composition du forfait et de la durée d'engagement restante assez souvent floue avec un relatif déficit d'information de la part des opérateurs sur le contenu des forfaits, le choix des services et leur prix

Connaissent-ils ... ?

La composition de leur forfait

Question : Pourriez-vous décrire spontanément la composition de votre forfait avec les services inclus et ceux en option ?

(Base : possèdent un forfait = 481 ind.)



La durée de leur engagement

Question : Savez-vous, spontanément, pour combien de temps vous êtes encore engagé avec votre opérateur ?

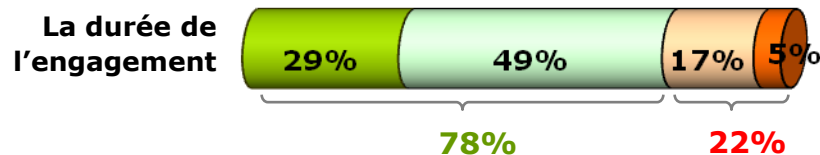
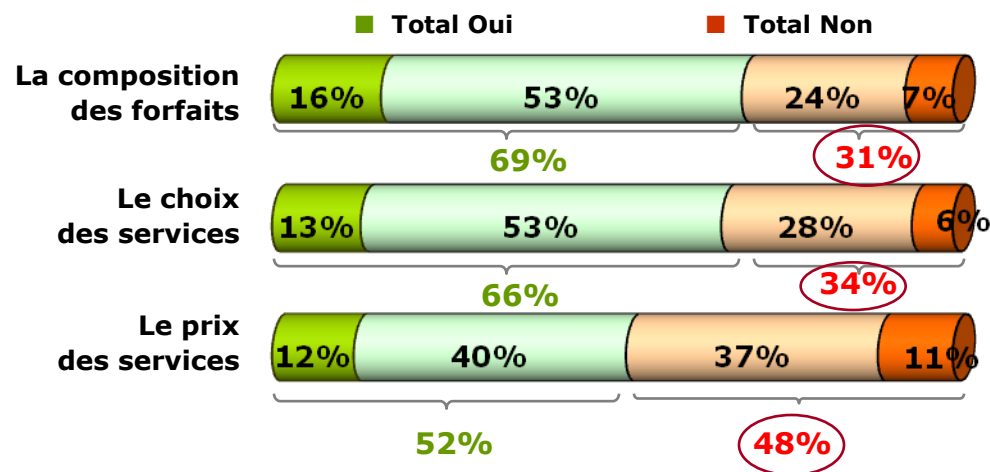
(Base : possèdent un forfait avec engagement = 420 ind.)



Ont-ils suffisamment d'information sur ... ?

Question : Lorsque vous souhaitez vous renseigner sur les offres de téléphonie mobile afin de les comparer, trouvez-vous que vous disposez de suffisamment d'informations sur ...

(Base : Equipés mobile = 566 ind.)

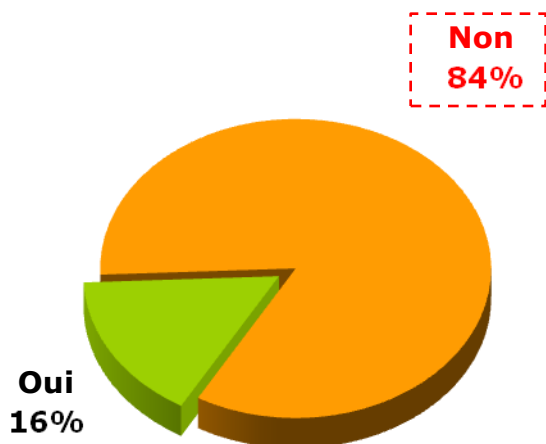


Un manque de connaissance et d'informations disponibles en ce qui concerne le prix à la minute et le prix des communications hors forfait

Connaissance du prix à la minute payé dans le cadre de la solution choisie

Questions : Avez-vous une idée du prix d'une minute de communication au sein de votre forfait ou de votre carte prépayée ? Dans ce cas, selon vous, quel est le prix d'une minute de communication au sein de votre forfait ou de votre carte prépayée ?

(Base : Equipés mobile = 566 ind.)



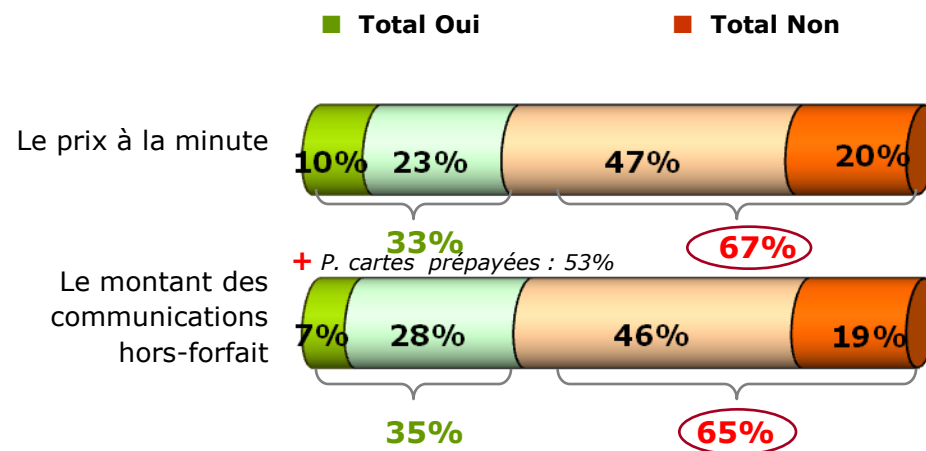
+ Possesseurs de cartes prépayées : 25%

Prix moyen = 0,31 €
0,19 euro et moins : 30%

Informations jugées suffisantes sur ...

Question : Lorsque vous souhaitez vous renseigner sur les offres de téléphonie mobile afin de les comparer, trouvez-vous que vous disposez de suffisamment d'informations sur ...

(Base : Equipés mobile = 566 ind.)



Au final, le forfait est aussi une solution qui donne l'impression de payer plus que ce que l'on consomme

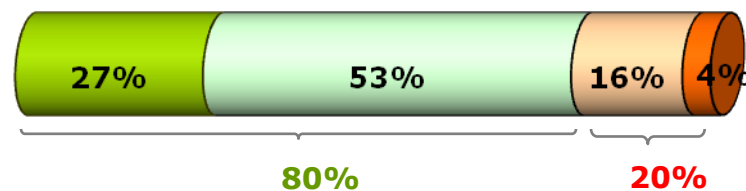


Question : Voici plusieurs affirmations concernant les forfaits de téléphone mobile. Pour chacune indiquez si vous êtes tout à fait, plutôt, plutôt pas ou pas du tout d'accord.

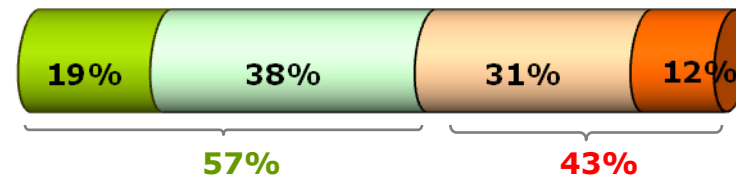
(Base : Equipés mobile = 566 ind.)

■ Total D'accord ■ Total Pas d'accord

Avec un forfait, **vous ne savez pas combien vous coûtent réellement vos communications**



Avec un forfait, **vous payez toujours plus** que ce que vous consommez réellement

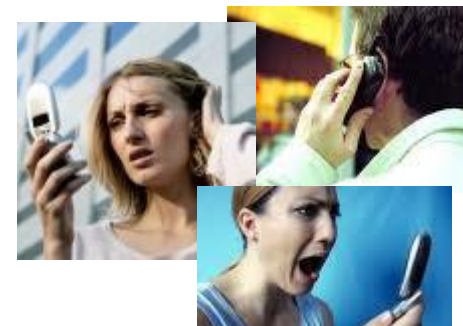


+ Possesseurs de cartes prépayées : 67%

Aussi, près de la moitié des équipés mobiles préféreraient au final payer leur téléphone plus cher et maîtriser le coût de leurs communications

Question : Parmi les différentes propositions suivantes, quelle est celle que vous préférez ?

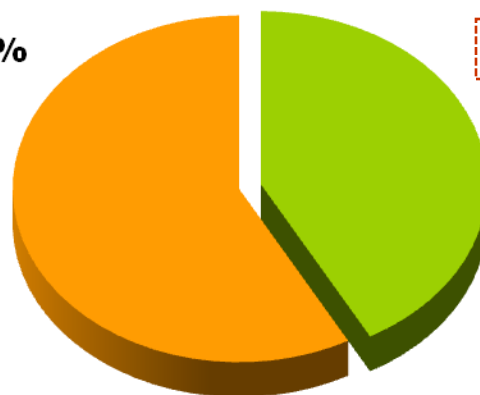
(Base : Equipés mobile = 566 ind.)



Proposition préférée parmi ...

Avoir un **prix attractif sur un téléphone mobile** et payer tous les mois un **forfait avec un prix fixe pour un nombre d'heures fixe**

58%



42%

+ Possesseurs de cartes prépayées : 69%

Payer votre **téléphone mobile plus cher** mais payer tous les mois **les heures que vous avez consommées**

Une perception peu positive des offres commerciales des opérateurs qui visent à susciter un réengagement ou à inciter à souscrire un forfait. Avec une image des prix pratiqués perçus comme chers.

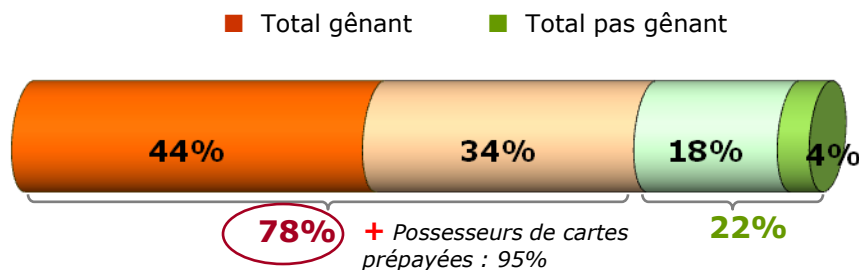
Questions :

Actuellement, si vous voulez **changer de forfait ou renouveler votre mobile**, auprès de votre opérateur, vous devez vous **réengager à long terme**. Trouvez-vous cela très, assez, peu ou pas du tout gênant ?

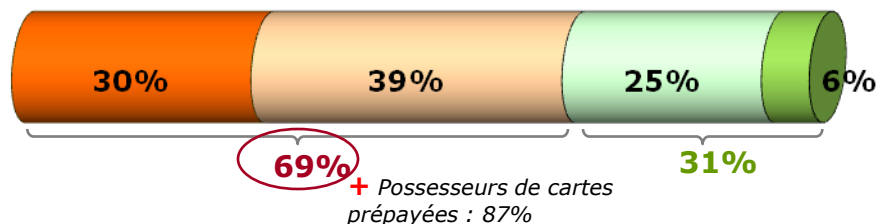
Actuellement, **pour avoir un téléphone mobile à un prix attractif** vous devez souscrire à un forfait. Trouvez-vous cela très, assez, peu ou pas du tout gênant ?

(Base : Equipés mobile = 566 ind.)

Actuellement, si vous voulez **changer de forfait ou renouveler votre mobile**, auprès de votre opérateur, vous devez **vous réengager à long terme**

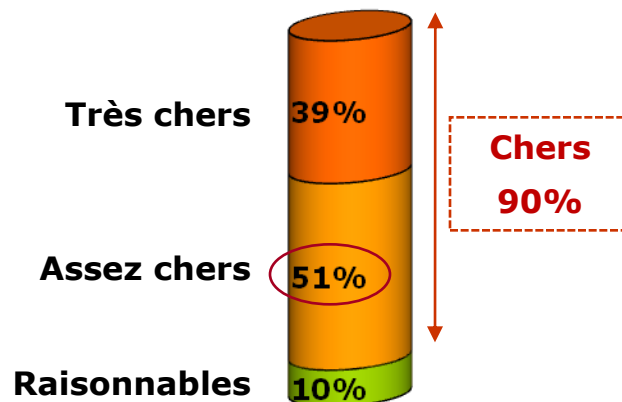


Actuellement, **pour avoir un téléphone mobile à un prix attractif** vous devez souscrire à un forfait



Question : Et pour finir, vous diriez que les prix actuellement pratiqués par les opérateurs de téléphonie mobile sont très chers, assez chers, raisonnables ou bon marchés ?

(Base : Equipés mobile = 566 ind.)



+ : Ecart significatif à 95% par rapport à l'ensemble de la population



Typologie des possesseurs de téléphone

**Quel lien et quelle posture
vis-à-vis du ou des téléphone détenus ?**

Variables actives :

- **perception du téléphone** (rôle, fonction, mode de choix, spécificités)
- **gestion de l'offre** (changement d'opérateur, d'offre et de modèle de mobile)

5 grands groupes de consommateurs se dessinent

Les pros vigilants

12%

- **35-49 ans** (46% vs 26%)
- **I CSP+** (41% vs 23%)
- **Grosses agglomérations** (56% vs 44%)



Les accros insouciants

17%

- **Femme** (69% vs 52%)
- **15-34 ans** (50% vs 32%)
- **Inactives** (68% vs 46%)
- **Agglo - de 20 000 hab.** (58% vs 43%)



Les technos avertis

17%

- **Homme** (59% vs 48%)
- **15-34 ans** (51% vs 32%)
- **Actifs** (64% vs 54%)



Les utilitaires détachés

27%

- **50 ans et plus** (61% vs 42%)
- **Retraités** (45% vs 30%)



Les sécuritaires passifs

24%

- **50 ans et plus** (50% vs 42%)
- **Actifs et retraités** (53% vs 54% / 36% vs 30%)



Les usages du téléphone ...

Outil de travail

(77% vs 33%) :

- avec un **usage intensif** (n'importe quand, n'importe où : 75% vs 40% / longs moments au téléphone : 53% vs 20%)
- aussi perçu comme une **contrainte** (quand n'a pas le choix : 94% vs 54%)

Usage personnel

centré sur le contact avec les proches et la famille (53% vs 32%)

Indispensable

(51% vs 27%)

Mais aussi une **sécurité pour être joint** (84% vs 54%)

Multi-usages :

- **Outil de com.** multimédia (82% vs 34%)
- **Outil de travail** (58% vs 33%)
- **Contact famille amis** (41% vs 32%)

Indispensable

(58% vs 27%)

Usage intensif (71% vs 40% / 46% vs 20%)

Usage utilitaire :

- **Contrôlé au niveau du temps** (sans abuser 65% vs 52%)
- **Ponctuel** (quand n'a pas le choix : 93% vs 54%)

Refus de dépendance

(si téléphone oublié, pas démuni : 77% vs 34%)

Un élément sécuritaire

(61% vs 54%), pour être en mesure d'appeler ou d'être joint à tout moment

Usage limité (sans abuser : 67% vs 52%)

Ont choisi leur téléphone mobile et leur forfait...

De façon pragmatique :

- sur les prix (attractifs : 71% vs 60% / à 1€ : 61% vs 33%)
- sur les services (applications : 62% vs 38%)

Plutôt des **forfaits classiques avec engagement** (59% vs 56%) à des **niveaux de prix très variés** selon besoins

Pour le **design** (74% vs 51%)

Des **forfaits classiques avec engagement** (56% vs 56%) ou **bloqués** (31% vs 19%)

Avec plutôt une fourchette de **prix entre 10 et 30€** (67% vs 52%)

Pour le **design** (86% vs 51%), le caractère **moderne** (90% vs 51%) et les **applications** du téléphone (86% vs 38%)

Plutôt des **forfaits classiques avec engagement** (73% vs 56%)

Avec des **montants mensuels élevés** (+de 30€) (44% vs 22%)

Indifférence versus le **design** (18% vs 51%) ou le **caractère moderne** ou **innovant** (13% vs 51%) du téléphone

Un **forfait peu coûteux** (-de 30€) (58% vs 40%) ou des **cartes prépayées** (25% vs 15%)

Des **forfaits plutôt de moins de 30€** (47% vs 40%)

5 grands groupes de consommateurs se dessinent (suite)

Les pros vigilants

12%



Les accros insouciantes

17%



Les technos avertis

17%



Les utilitaires détachés

27%



Les sécuritaires passifs

24%



Et concernant leur offre ...

Au **courant du contenu du forfait**
(65% vs 58%)

Ont **le sentiment de payer + que ce qui est consommé** avec un forfait (74% vs 57%)

Un **relatif déficit de connaissance** du contenu (56% vs 58%)

Au **courant du contenu du forfait**
(66% vs 58%)

Gestion passive du forfait, et **relative méconnaissance** du contenu et de la durée l'engagement

- *Peu de changement de type de forfait (57% / 46% vs 42%)*
- *Peu de suppression de services ou d'options (68% / 56% vs 47%)*
- *Durée d'engagement floue (42% / 31% vs 30%)*
- *Connaissance approximative du contenu (48% / 57% vs 58%)*

Ont peu connaissance du prix d'une minute de communication (fourchette : 10-22% de Oui)

Estiment manquer d'informations ...

- Sur :
 - le **prix des services** (54% vs 48%)
 - le **montant des communications hors forfait** (66% vs 65%)
 - le **prix à la minute** (75% vs 67%)

- Sur :
 - le **montant des communications hors forfait** (67% vs 65%)
 - le **prix à la minute** (69% vs 67%)

- Sur :
 - la **composition des forfaits** (44% vs 31%)
 - le **choix** (42% vs 35%) et le **prix des services** (54% vs 48%)
 - le **montant des communications hors forfait** (67% vs 65%)

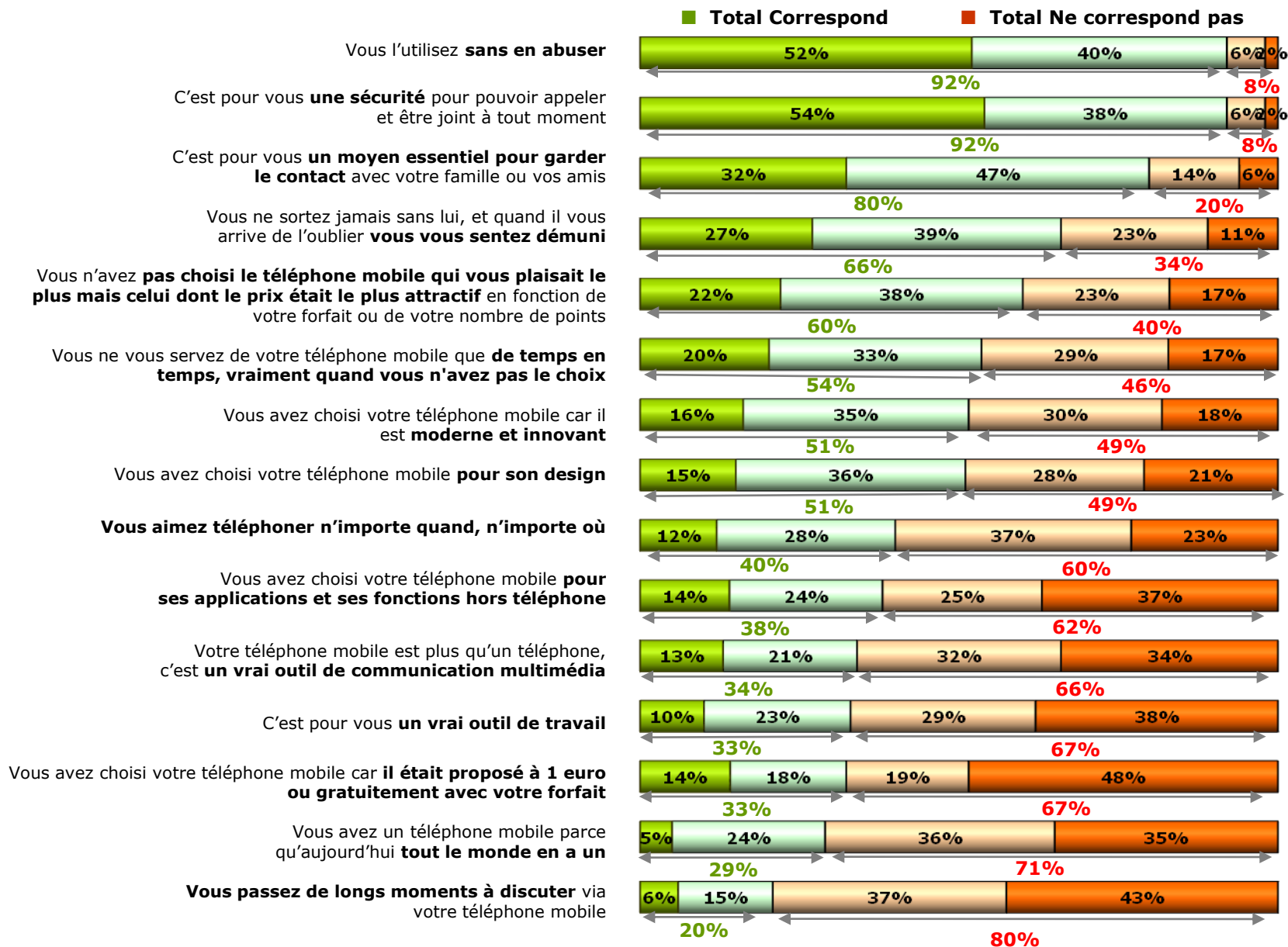
- Sur **le montant des communications hors forfait** (65% vs 65%)

Préfèrent payer un téléphone + cher mais payer ce qu'ils consomment (50% vs 42%)

Perception du téléphone mobile

Question : Pour chacune des phrases suivantes, concernant votre téléphone mobile, indiquez si elle correspond tout à fait, plutôt, plutôt pas ou pas du tout à votre cas personnel ?

(Base : Equipés mobile = 566 ind.)



Conclusions

Des consommateurs fidèles ... voire passifs ?

- Si les français **changent souvent de modèle de téléphone mobile** pour suivre l'évolution de la technologie, ils sont en majorité **fidèles** à leur opérateur et à leur type de solution (le forfait dans près de 9 cas sur 10).
- Leur gestion du forfait détenu dénote une **attitude relativement passive et peu informée** : Si environ 1 détenteur de forfait sur deux a déjà ajouté ou supprimé des services ou des options dans le forfait détenu ou carrément changé de forfait, 4 détenteurs de forfait sur 10 ne sauraient pas décrire spontanément ou seulement en partie le contenu de leur forfait et 3 sur 10 ne savent pas où ils en sont au niveau de leur durée d'engagement.

Le principe du forfait rassure bien qu'il soit perçu comme conduisant à payer plus que ce que l'on consomme

- Les opérateurs sont jugés comme **proposant des offres chères**, qui visent de façon gênante à susciter **un réengagement ou à inciter à souscrire un forfait** dans le cadre du renouvellement du téléphone mobile.
- Toutefois dans ce cadre, même si les détenteurs de forfait décryptent que cette formule conduit à une **réelle opacité du coût réel des communications téléphoniques** (seule une personne sur 10 déclare avoir une idée du prix à la minute qu'elle paye dans le cadre de la solution retenue) avec la perception dans 6 cas sur 10 que **cela conduit à payer plus que ce que l'on consomme réellement**, le forfait reste une **formule qui rassure** car elle permet de savoir combien on va payer tous les mois.

Toutefois, 4 détenteurs de téléphone mobile sur 10 préféreraient payer leur téléphone plus cher mais ne payer que les heures consommées

Annexes

Profil de l'échantillon interrogé

Bases =

602 ind.
15+

SEXE	Hommes	48%
	Femmes	52%
AGE	15-24 ans	16%
	25-34 ans	16%
	35-49 ans	26%
	50-64 ans	22%
	65 ans et plus	19%
PROFESSION DU CHEF DE MENAGE	CM CSP+	32%
	CM CSP-	33%
	CM Inactifs	35%
PROFESSION DE L'INTERVIEWE	I CSP+	23%
	I CSP-	31%
	I Inactifs	46%
CATEGORIES DE COMMUNE	Moins de 100 000 habitants	56%
	100 000 habitants et plus	44%
REGION	Région Parisienne	19%
	Province	81%
EQUIPEMENT EN TELEPHONIE MOBILE	Ont un téléphone mobile	94%
	N'ont pas de téléphone mobile	6%