

## Communiqué de presse

---

Contact: Anne-Catherine Vergeynst  
Title: Marketing & Communications Manager  
Tél: +32 2 600 61 24  
Fax: +32 477 68 61 37  
Email: avergeynst@deloitte.com

---

### **Annnonce de presse Deloitte - "Les Belges et leur Smartphone"**

Global Mobile Consumer Survey Belgique 2016

**Bruxelles, Belgique - le 12 octobre 2016**

- Une enquête révèle les habitudes des utilisateurs de smartphone belges
- Les gens ont tendance à utiliser leur portable lorsqu'ils sont fort occupés, plutôt que lors de pauses ou moments de détente
- 3 Belges sur 4 possèdent à la fois un smartphone et un laptop
- 23% utilisent toutes les semaines leur téléphone portable pour parcourir des sites web/applis de shopping, mais 4% seulement l'utilisent pour payer un produit.

Menée dans plusieurs pays, la Global Mobile Consumer Survey de Deloitte porte sur les utilisateurs de téléphones portables. Neuf ans à peine après le lancement du premier smartphone full touchscreen, le portable est partout. Le fait que plus de la moitié des utilisateurs belges de portable prennent leur téléphone dans les 30 minutes qui suivent leur réveil montre bien que notre téléphone reste le plus souvent à nos côtés et qu'il joue un rôle dans nombre de nos habitudes journalières.

"Notre étude, qui analyse les habitudes des utilisateurs belges de téléphone portable, montre que le Belge préfère son smartphone à tous les autres appareils. Il veut pouvoir se connecter aisément partout et à tout moment de la journée," explique Vincent Fosty, TMT Industry Leader chez Deloitte. "Il est étonnant de constater que les gens utilisent davantage leur téléphone lorsqu'ils regardent la TV ou lorsqu'ils sont au travail que durant des périodes de pause, pendant un trajet un train ou en bus par exemple."

#### **L'ère de croissance du smartphone n'est pas finie**

En Belgique, le succès du smartphone dépasse la performance des autres appareils. Les achats de tablettes et de laptops seront probablement moindres en 2016 qu'en 2013, mais l'intention d'acheter un smartphone ne faiblit pas.

L'appli représente l'une des innovations les plus révolutionnaires de la dernière décennie et joue un rôle clé dans le succès commercial du smartphone. La quantité d'applis téléchargées varie. La principale raison de ne pas télécharger plus d'applis est la valeur ajoutée limitée que présentent ces applis supplémentaires aux yeux de l'utilisateur.

Aujourd'hui, trois Belges sur quatre possèdent à la fois un smartphone et un laptop. En général, les jeunes sont plus nombreux à posséder des appareils portables que les plus de 55 ans. En revanche, le taux de possession d'une tablette est moins élevé parmi les jeunes. Un smartphone sur quatre n'est pas 'jeté', la majorité des utilisateurs préférant garder un smartphone 'en réserve'.

Même si l'Internet des Objets fait beaucoup parler de lui, l'intention d'acheter des appareils connectés (appareils ménagers intelligents, montre intelligente, bracelet de fitness, ...) reste particulièrement limitée en Belgique, où aucun appareil connecté ne dépasse les 20% en termes de pénétration de marché.

### **Adoption de la 4G en hausse, mais le WiFi reste important.**

Au cours des trois dernières années, la 4G a progressé au point de devenir le principal réseau data et son potentiel de croissance n'est pas encore épuisé. Cela n'empêche cependant pas les possesseurs de smartphone de continuer à faire confiance au WiFi, qui recueille la préférence de deux personnes sur trois en général.

Dans l'ensemble, le coût demeure le principal facteur de sélection d'un opérateur mobile et son importance ne cesse de croître. Une fois son opérateur mobile choisi, le Belge a de plus en plus tendance à s'abonner à d'autres services offerts par cet opérateur.

### **Prédominance du texting et du browsing**

Selon l'enquête de Deloitte, seul un utilisateur sur quatre entre 18 et 24 ans utilise son téléphone mobile pour appeler sur une base quotidienne. L'échange de messages de textes reste la méthode de communication la plus répandue, toutes catégories d'âge confondues. Les réseaux sociaux l'emportent sur l'e-mail, qui n'en demeure pas moins très populaire.

En ce qui concerne les achats, surfer sur les sites web/applis de shopping reste l'activité la plus courante. 23% des Belges utilisent chaque semaine leur téléphone portable pour parcourir des sites web/applis de shopping, mais 4% seulement l'utilisent pour payer un produit.

"Les banques et les grandes enseignes ont encore beaucoup d'efforts à faire pour accroître l'utilisation du portable pour des transactions financières," ajoute Kasper Peters, responsable de la stratégie pour le secteur des services financiers chez Deloitte. "Pour près de la moitié des répondants, l'offre actuelle de services de paiement mobile en Belgique ne présente pas de valeur ajoutée, en raison notamment du nombre très limité de solutions de transactions financières mobiles actuellement proposées sur le marché."

###

### **A propos de la Mobile Consumer Survey 2016**

La Global Mobile Consumer Survey de Deloitte est menée dans plusieurs pays auprès des utilisateurs de téléphones portables. L'édition 2016 de l'enquête couvrait 53.000 répondants dans 31 pays sur 5 continents.

Les données relatives à la Belgique présentées dans ce communiqué reposent sur un échantillon représentatif à l'échelon national de 2.000 consommateurs âgés de 18 à 75 ans. L'échantillon suit un quota spécifique par pays en termes d'âge, de genre, de région, de travail et de statut économique. L'enquête sur le terrain a été menée de mai à juin 2016 ainsi qu'en ligne par Ipsos MORI, bureau d'étude indépendant, sur la base d'un questionnaire fourni par Deloitte. Pour tout complément d'information, rendez-vous sur le site [http://www2.deloitte.com/be/en/pages/technology-media-and-telecommunications/articles/global-mobile-consumer-trends\\_BE-2016.html](http://www2.deloitte.com/be/en/pages/technology-media-and-telecommunications/articles/global-mobile-consumer-trends_BE-2016.html)

## **Deloitte en Belgique**

Deloitte, cabinet d'audit et de conseil de premier plan en Belgique, offre des services à haute valeur ajoutée en matière d'audit, d'expertise comptable, de conseil fiscal et juridique, de financial advisory services et de consultance.

Plus de 3.200 collaborateurs répartis dans 10 bureaux conseillent des entreprises nationales et internationales, des PME ainsi que des institutions publiques et des ASBL. Le chiffre d'affaires pour l'exercice fiscal 2016 s'élève à 432 millions d'euros.

Le cabinet belge fait partie du groupe international Deloitte Touche Tohmatsu Limited, l'un des leaders mondiaux des services professionnels, regroupant plusieurs sociétés membres indépendantes.

Nous concentrons nos efforts sur notre service à la clientèle à travers une stratégie mondiale menée au niveau local dans plus de 150 pays. Fortes d'un capital intellectuel composé de plus de 244.400 personnes dans le monde, nos sociétés membres fournissent des services dans les principaux domaines professionnels couvrant l'audit, la fiscalité, la consultance et le conseil financier. Leurs services, renommés pour leur excellence, ont déjà conquis les décideurs de la plupart des grandes enseignes internationales et nationales, publiques comme privées, et d'organisations prospères en plein essor opérant à l'échelle mondiale. Le groupe Deloitte Touche Tohmatsu Limited a réalisé un chiffre d'affaires de 36,8 milliards de dollars pour l'année fiscale 2016.

Deloitte fait référence à un ou plusieurs cabinets membres de Deloitte Touche Tohmatsu Limited, société de droit anglais (« private company limited by guarantee »), et à son réseau de cabinets membres constitués en entités indépendantes et juridiquement distinctes. Pour en savoir plus sur la structure légale de Deloitte Touche Tohmatsu Limited et de ses cabinets membres, consulter <http://www.deloitte.com/about>.