

## Communiqué de presse

---

Contact: Isabel Box  
Title: Marketing & Communications Manager  
Tél: + 32 2 302 25 51  
Mobile: + 32 485 31 79 63  
E-mail: [ibox@deloitte.com](mailto:ibox@deloitte.com)

---

### **Deloitte Global Mobile Consumer Survey**

#### **Les Belges consultent leur smartphone 34 fois par jour**

**Bruxelles, le 7 décembre 2017**

Les Belges sont accros à leur smartphone. C'est ce que révèle 'State of the smart', l'édition belge de la Global Mobile Consumer Survey de Deloitte, une enquête menée dans plusieurs pays auprès des utilisateurs de téléphone mobile. En moyenne, les Belges consultent leur smartphone 34 fois par jour et 33 pour cent des répondants reconnaissent qu'ils vérifient leur téléphone lorsqu'ils sont avec des amis. Toutes générations confondues, les réseaux sociaux dominent notre usage des appareils mobiles.

Le smartphone est encore plus populaire parmi les jeunes. Elèves et étudiants le consultent 70 fois par jour et un répondant sur quatre consulte les réseaux sociaux en plein milieu de la nuit. Pour les communications diurnes, l'appel est délaissé au profit du SMS (71 pour cent) ou des réseaux sociaux (78 pour cent).

Vincent Fosty, Deloitte Belgium Technology, Media & Telecommunications Leader: *"Dix ans après le lancement du smartphone, il apparaît clairement que le Belge ne peut pas vivre sans son téléphone. Le smartphone affiche un taux de pénétration du marché de 80 pour cent, comparé à 81 pour cent pour le laptop. Le Belge continue d'utiliser son téléphone pour passer des appels, mais d'autres canaux sont de plus en plus prisés. On utilise aussi son téléphone pour chercher des produits ou des services, et pour payer des produits en ligne. Pour la première fois, l'usage de la banque mobile pour effectuer des transactions et vérifier le solde d'un compte recueille la préférence auprès de certaines tranches d'âge."*

#### **Les nouveaux modèles ne stimulent pas les ventes**

Si le taux de pénétration des smartphones marque le pas, les ventes ne devraient cependant pas diminuer puisqu'un Belge sur trois (27 pour cent) envisage d'acheter un téléphone mobile au cours des douze prochains mois. Dysfonctionnement ou matériel cassé (59 pour cent), écran brisé (49 pour cent) et temps de réaction du smartphone (36 pour cent) constituent les raisons les plus courantes pour remplacer son téléphone.

Par ailleurs, il est étonnant de constater que 72 pour cent des répondants à l'enquête déclarent que la commercialisation d'un nouveau modèle ne les incite pas à changer de téléphone. Pour trois répondants sur quatre, le désir de changer de marque ne constitue pas non plus une raison d'acheter un nouveau smartphone. Les Belges sont généralement très fidèles à leur marque : plus de la moitié des propriétaires d'un Samsung, d'un iPhone ou d'un Sony déclarent que leur précédent smartphone était de la même marque.

## Les magasins physiques ont toujours la cote

Les ventes en ligne gagnent rapidement du terrain en Belgique mais le marché du smartphone ne suit pas la tendance. Seuls 19 pour cent des répondants ont acheté leur téléphone via le commerce électronique. 67 pour cent l'ont acheté dans un magasin et 14 pour cent l'ont reçu d'un proche ou d'un ami, de leur employeur ou en leasing. L'enquête montre que les consommateurs aiment aller dans un magasin, et voir, toucher et jouer avec les appareils, en général pour se convaincre qu'ils font le bon choix, même si l'achat proprement dit se fait en ligne.

Les magasins les plus visités pour l'achat de téléphones sont les revendeurs d'appareils électroniques (33 pour cent) et les boutiques de téléphonie mobile (26 pour cent). Seuls 23 pour cent des achats de smartphones offline se font dans le magasin d'un opérateur mobile, contre 33 pour cent l'an dernier. En Belgique, un peu plus de la moitié des adultes ont néanmoins visité le magasin d'un opérateur au cours des 12 derniers mois pour discuter d'un problème ou poser des questions.

## Une nouvelle vie pour les anciens téléphones

Près de la moitié des répondants (43 pour cent) gardent leur ancien téléphone en réserve. Mais 30 pour cent des smartphones usagés (contre 25% l'an dernier) sont cédés à un membre de la famille ou un ami (19 pour cent), ou vendu ou échangé (11 pour cent). Les autres téléphones, représentant environ 27 pour cent des téléphones usagés, ont pour la plupart été jetés, recyclés, volés ou perdus.

## L'avenir du smart

La fonction apprentissage automatique la plus connue et la plus utilisée sur le mobile est le texte prédictif, mais moins de la moitié des répondants ont conscience de son existence et seul un répondant sur trois croit l'utiliser. Alors que la suggestion d'itinéraire arrive en seconde position, à peine un peu plus d'un répondant sur trois sait que cette fonction existe et seuls 22 pour cent l'utilisent. Les actualités automatisées et les mises à jour de l'information arrivent en troisième position parmi les fonctions les plus connues (29 pour cent des répondants) et les plus utilisées (16 pour cent des répondants).

Aujourd'hui, 33 pour cent des smartphones sont dotés d'un lecteur d'empreintes digitales, contre 19 pour cent seulement l'année dernière. 67 pour cent des propriétaires de smartphones dotés d'un lecteur d'empreintes, soit 22 pour cent des gens qui possèdent un smartphone en Belgique, utilisent cette technologie.

L'apprentissage automatique, les applis d'assistance, les lecteurs d'empreintes et la reconnaissance faciale attestent le potentiel d'évolution des smartphones vers des appareils vraiment intelligents.

###

## A propos de l'enquête

'State of the smart' est l'édition belge de la Global Mobile Consumer Survey, une enquête menée par Deloitte dans plusieurs pays auprès des utilisateurs de téléphones mobiles. L'étude 2017 couvre environ 53.000 répondants dans 33 pays sur six continents.

Les données figurant dans ce rapport reposent sur un échantillon représentatif de chaque pays sondé, soit en Belgique 2.002 consommateurs âgés entre 18 et 75 ans. L'échantillon suit un quota propre au pays en termes d'âge, de genre, de région et de statut socioéconomique. Le sondage proprement dit a été réalisé en ligne, en mai et juin 2017, par le bureau d'étude indépendant Ipsos MORI sur la base d'un questionnaire fourni par Deloitte.

## 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 3.800 collaborateurs répartis dans 11 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 2017 s'élève à 480 millions d'euros.

Deloitte Belgium SCRL est la société affiliée belge de Deloitte NWE LLP, une firme membre of 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 263.900 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 38.8 milliards de dollars pour l'année fiscale 2017.

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, consultez <http://www.deloitte.com/about>.