

Communiqué de presse

Zurich, le 15 Novembre 2018

Le smartphone est au cœur de nos vies – Seuls 8% de la population suisse n'en possèdent pas encore

- **Un taux de pénétration plus élevé que la moyenne en Suisse : 92% des adultes possèdent un smartphone, alors qu'ils sont 91% dans toute l'Europe**
- **Le smartphone devient un assistant indispensable et une « boîte à outils » polyvalente pour tous les aspects de la vie**
- **La réalité augmentée et les applications destinées au monde du travail sont de futurs leviers de marché, révèle l'enquête Mobile Consumer Survey de Deloitte**
- **Évolution du marché : les consommateurs achètent des appareils plus coûteux et conservent ces derniers plus longtemps – un marché de l'occasion professionnel se développe**
- **En parallèle, un grand nombre d'appareils inutilisés restent dans les tiroirs. 7% jettent leur ancien appareil à la poubelle après en avoir acheté un neuf**

En Suisse, 92% des adultes possèdent un smartphone et 97% d'entre eux l'utilisent quotidiennement. C'est ce qu'a révélé une enquête Deloitte conduite auprès de plus 1'000 consommateurs et consommatrices suisses, ainsi qu'auprès de 56'000 personnes de 34 autres pays industrialisés et émergents pour le [Global Mobile Consumer Survey](#).

« Le smartphone est en passe de devenir un assistant indispensable : les appareils connaissent notre vie quotidienne et sont en mesure d'anticiper nos activités et nos projets. Ils peuvent non seulement reconnaître avec une grande précision ce que nous voulons partager, mais aussi suggérer avec qui nous devons communiquer. De façon autonome, ils ont la capacité de nous rappeler des activités prévues et nous inviter à participer à d'autres qui nous intéressent. De même, nous devons apprendre à nous servir de ces nouveaux outils technologiques de façon judicieuse, afin qu'ils simplifient nos vies sans les restreindre », prévoit Bjørnar Jensen, Associé responsable du département Consulting et du secteur TMT (industrie des télécommunications, des médias et de la technologie) chez Deloitte Suisse.

Depuis une bonne année, la question de l'utilité des smartphones vendus à plus de 1'000 CHF alimente les débats. Entre-temps, de nouveaux modèles encore plus onéreux ont vu le jour. « Les appareils coûteux influent considérablement sur les recettes des fabricants. Ceci vaut tout particulièrement pour la Suisse : ici, les consommateurs achètent volontiers des appareils dernier cri », affirme Roger Lay, Directeur Mobile Enterprise chez Deloitte Digital.

Ne plus changer d'appareil tous les deux ans

Autrefois, l'abandon des portables classiques au profit de smartphones a considérablement contribué à la croissance du chiffre d'affaires généré par la vente de ces derniers. Entre-temps, la plupart des consommateurs ont effectué cette transition : seuls 5,5% des sondés interrogés en Suisse continuent à utiliser exclusivement un portable classique, 2,9% ont complètement renoncé à un téléphone mobile.

Les offres sans nouveau téléphone ont une influence croissante sur la vente de nouveaux smartphones. En Suisse, 26% des propriétaires de portables possèdent un tel contrat. Ils sont déjà 38% dans toute l'Europe. De ce fait, la prolongation et modification des contrats est dissociée du remplacement des appareils mobiles : aujourd'hui, les consommateurs n'acquièrent plus automatiquement un nouvel appareil au bout de deux ans ; bien souvent, ils attendent plus longtemps pour effectuer cet achat.

L'historique des données en Grande-Bretagne en atteste de façon particulièrement évidente : l'enquête conduite cette année montre que 59% des détenteurs de smartphone ont acquis leur appareil durant les 18 derniers mois. En 2017, cette proportion était de 62%, contre 66% en 2016. En Suisse, où l'enquête a été conduite pour la première fois cette année, 54% des détenteurs de smartphone ont fait l'acquisition de leur appareil dans les 18 derniers mois. Ils sont 25% à avoir effectué cet achat dans les 18 à 30 derniers mois, voire plus pour 17% des personnes interrogées.

La réalité augmentée à l'aube d'une percée décisive

Le potentiel des nouvelles applications de réalité augmentée s'avère très prometteur. Grâce à la norme de téléphonie mobile plus rapide 5G, et aux performances supérieures des appareils, ces applications sont appelées à se développer pleinement. Des systèmes informatiques rendent possible la superposition en temps réel d'informations numériques à la vision de l'utilisateur sur le monde réel. « Ce qui s'avérait très efficace avant tout pour les jeux, peut désormais également révolutionner le secteur de la vente au détail et de la santé. Pourtant, il peut s'écouler encore un peu de temps avant que l'utilisation de ces applications ne se démocratise », déclare Roger Lay.

Les smartphones fournis par les employeurs et les offres de coaching sont également considérés comme de nouveaux leviers de marché potentiels. Dans les années à venir, de plus en plus de personnes se verront remettre un smartphone par leur employeur, car elles auront souvent besoin de ces appareils dans le cadre de leur travail. Les fabricants attendent beaucoup des applications de réalité augmentée dans les secteurs du bâtiment, de la médecine et de la formation continue.

De plus, différents fournisseurs investissent déjà dans l'aide à l'utilisation du smartphone, afin que la clientèle puisse tirer pleinement profit des fonctions plus performantes, mais aussi souvent plus complexes des smartphones haut de gamme. En Suisse, plus de trois quart (77%) des utilisateurs de smartphones prennent des photos au moins toutes les semaines. Cependant, seuls 22% d'entre eux retravaillent ces images et seuls 17% utilisent un filtre pour les embellir, bien qu'il en existe déjà dans les applications de Messenger et des réseaux sociaux.

« L'avenir du smartphone reste très prometteur ; cependant, les perspectives à court terme du marché suisse sont mitigées. Les améliorations à venir comme la norme de téléphonie mobile plus rapide 5G, les applications basées sur l'intelligence artificielle ou les processeurs plus puissants ne sont pour l'instant ni évidentes, ni accessibles pour les utilisateurs », déclare Bjørnar Jensen. Les secteurs de l'industrie et du commerce devraient donc davantage s'intéresser à l'utilité concrète des appareils au moment de la vente.

Un tiers des appareils sont réutilisés

En Suisse, après l'achat d'un appareil neuf, de nombreux appareils d'occasion continuent à être utilisés. Selon l'enquête, 17% revendent leur ancien appareil, contre seulement 12% dans toute l'Europe. De plus, 17% des utilisateurs suisses offrent leur appareil à un ami ou un membre de leur famille. On peut donc en déduire qu'environ un tiers des anciens appareils continuent d'être utilisés après l'achat d'un modèle neuf.

Cependant, la plupart des personnes conservent l'ancien smartphone simplement pour le cas où le nouveau tomberait en panne. C'est le cas de 37% des personnes interrogées en Suisse, un pourcentage qui s'élève même à 45% pour l'Europe. « Étant donné que le prix des appareils ne cesse d'augmenter, il est compréhensible que les utilisateurs souhaitent une solution de secours et de ne pas être obligés de racheter immédiatement un nouvel appareil lorsque l'ancien rend l'âme. Pour des raisons économiques et environnementales, il serait toutefois plus judicieux de procéder à une revente et ainsi de prolonger l'utilisation des appareils », remarque Roger Lay.

Le ralentissement des avancées techniques a aussi conduit au développement d'un marché de l'occasion. Durant la présente enquête, au moins 9% des personnes interrogées en Suisse ont indiqué avoir acheté leur appareil d'occasion. En Europe, l'Allemagne et le Royaume-Uni sont en tête avec 14% chacun. En Suisse également, les fournisseurs proposent à présent des appareils dits « reconditionnés » qui proviennent du marché de l'occasion. Ces derniers sont nettoyés, réparés, et bien souvent assortis d'une garantie. Ils rencontrent un succès grandissant.

Trop d'appareils finissent dans les poubelles

6% des personnes interrogées qui disposent d'un téléphone mobile ont déclaré avoir fait recycler leur ancien appareil. C'est moins que les 7% qui ont jeté leur ancien appareil à la poubelle après en avoir acheté un

neuf. Plus de 80'000 appareils sont ainsi incinérés chaque année en Suisse. À cela s'ajoutent les appareils qui finissent à la poubelle après avoir été remisés de nombreuses années dans un tiroir.

« Compte tenu de la raréfaction grandissante des nombreuses matières premières utilisées dans un appareil moderne, cette mentalité du tout jetable des consommateurs suisses semble très problématique. Ceux qui ne souhaitent pas revendre leurs appareils peuvent les retourner à leur opérateur mobile », ajoute Roger Lay.

- FIN -

Contact : Bjørnar Jensen
Fonction : Associé responsable Consulting et
Responsable du secteur TMT
Tél. : +41 58 279 73 91
E-mail : bjensen@deloitte.ch

Contact : Roger Lay
Fonction : Directeur Mobile Enterprise Deloitte Digital
Tél. : +41 58 279 81 70
E-mail : rolay@deloitte.ch

Contact : Michael Wiget
Fonction : Porte-parole
Tél. : +41 58 279 70 50
E-mail : mwiget@deloitte.ch

A propos du rapport

C'est la septième fois que le Mobile Consumer Survey de Deloitte est organisé à l'échelle internationale. Il offre un aperçu unique des habitudes en matière de téléphonie mobile de près de 54'150 personnes dans 35 pays. En juillet 2018, 1'001 personnes de 18 à 75 ans ont été interrogées en Suisse. Le rapport complet sera publié fin 2018.

Deloitte Suisse

Deloitte compte parmi les principales sociétés suisses fournissant des services professionnels dans les domaines Audit & Assurance, Consulting, Financial Advisory, Risk Advisory et Tax & Legal. Avec plus de 1'900 collaborateurs répartis dans les villes de Bâle, Berne, Genève, Lausanne, Lugano et Zurich (siège), Deloitte propose ses services à des entreprises et des institutions de toutes formes juridiques et de toutes tailles, et opérant dans tous les secteurs d'activité.

Deloitte Suisse est une filiale de Deloitte North West Europe, société affiliée de Deloitte Touche Tohmatsu Limited ('DTTL'). Les sociétés affiliées de DTTL sont représentées dans plus de 150 pays avec environ 286'000 collaborateurs.

Note aux rédacteurs

Dans le présent communiqué de presse, la désignation Deloitte fait référence à une ou plusieurs sociétés membres de Deloitte Touche Tohmatsu Limited ('DTTL'), une « UK private company limited by guarantee » (une société à responsabilité limitée de droit britannique). DTTL et son réseau de sociétés affiliées forment chacune une entité juridique indépendante et séparée.

Deloitte SA est une filiale de Deloitte NWE LLP, une société affiliée de DTTL. Deloitte NWE LLP et DTTL, en tant que telles, ne fournissent pas de services aux clients. Deloitte SA est une société d'audit agréée et surveillée par l'Autorité fédérale de surveillance en matière de révision (ASR) et par l'Autorité fédérale de surveillance des marchés financiers (FINMA).

Pour une description détaillée de la structure juridique, veuillez consulter le site www.deloitte.com/ch/about.

© 2018 Deloitte SA. Tous droits réservés