

**Étude Accenture «Mobile Web Watch 2013»: la vitesse plus importante que le prix, car l'utilisation d'Internet en Suisse passe de plus en plus par les appareils mobiles.**

- En Suisse, l'utilisation des blogs et de Twitter depuis des smartphones a augmenté de 20%.
- Près de 50% des utilisateurs suisses de téléphonie mobile sont prêts à payer plus cher pour une connexion plus rapide ou pour des services supplémentaires.
- Opérateurs de téléphonie mobile et fabricants d'appareils se font concurrence.

*Zurich, le 2 septembre 2013* – En Suisse, l'utilisation d'Internet depuis les smartphones a augmenté de 8%, et même de 20% en ce qui concerne les blogs et les tweets. L'étude représentative «Mobile Web Watch 2013» réalisée par le prestataire de conseils en management, de services technologiques et de solutions d'externalisation Accenture, montre que 75% des internautes interrogés surfent sur le Net où qu'ils soient depuis un smartphone (contre 67% en 2012). 35% ont indiqué naviguer sur le Web au moyen d'une tablette (contre 26% en 2012). Pour la première fois, l'accès à Internet par le biais d'ordinateurs fixes ou portables a diminué : au lieu de 93% l'an passé, 84% des personnes interrogées ont répondu se connecter en ligne via un PC traditionnel. L'étude illustre clairement l'engouement des consommateurs pour les appareils mobiles lorsqu'ils sont à la recherche d'informations. Une part significative de la population suisse a régulièrement besoin de renseignements concernant les voyages et presque toutes les personnes interrogées (98%) téléchargent des applications liées à la recherche d'informations.

En Suisse, les utilisateurs de téléphonie mobile sont prêts à accueillir de nouvelles ressources : 57% des personnes interrogées ont déjà recours à des services personnels de clouds ou prévoient d'en utiliser dans les 12 prochains mois. 8% d'entre elles se sont déjà connectées à Internet au moins une fois via un appareil mobile installé dans la voiture. Si 62% des personnes interrogées accordent de l'importance aux services de téléphonie vocale standard offerts par leur appareil mobile, plus de la moitié des

utilisateurs d'appareils mobiles accorde la même importance aux services de messages textes, à l'accès à Internet ainsi qu'à l'accès à leurs emails. Manuel Meister, Senior Manager et nouveau Directeur CMT (Communications, Media & Technology) depuis septembre, constate qu' « en Suisse, 34% des consommateurs qui ne possèdent pas encore de smartphone ou de tablette prévoient d'acheter un tel appareil dans les 12 prochains mois. On peut donc s'attendre à une nouvelle augmentation de la communication mobile. Parallèlement à la croissance enregistrée dans le domaine des blogs, des tweets et de l'utilisation d'Internet par le biais des appareils mobiles, une tendance clairement positive se profile pour le marché de la communication mobile.»

### **Couverture de réseau ainsi que qualité et rapidité de la connexion prennent le pas sur les coûts**

45% des utilisateurs interrogés en Suisse se disent prêts à déboursier 6 francs ou plus pour bénéficier d'une connexion mobile à Internet dix fois plus rapide. « Si les exigences des clients ont augmenté, leur fidélité vis-à-vis des opérateurs a diminué. La majorité des personnes interrogées ne s'intéressent pas à l'identité du fournisseur de services de communication (connexion comprise), à partir du moment où leurs attentes sont satisfaites. » Et Manuel Meister de souligner: « La situation des opérateurs de téléphonie mobile n'est pas claire. Un grand nombre de prestataires met à la disposition des consommateurs un large choix d'applications, si bien que les consommateurs ne se sentent plus obligés de se procurer ces services auprès de leur opérateur de téléphonie mobile, ni de rester fidèles à la marque du prestataire. Cette nouvelle liberté de choix oblige les opérateurs de réseaux à se démarquer et à préserver la fidélité de consommateurs numériques de plus en plus indépendants. »

### **La publicité sur les appareils mobiles: un potentiel de croissance**

L'affichage de bannières est la forme de publicité la plus courante sur les appareils mobiles. Pourtant près d'un tiers des utilisateurs les trouvent gênantes. Ils considèrent en revanche que les coupons sont informatifs ou intéressants, et près de la moitié (45%)

des internautes en Suisse est prête à renseigner sur leur ville – une indication précieuse pour les prestataires qui proposent des coupons ou remises liés à un lieu précis.

### **Toujours pas de percée pour le paiement mobile**

10% des personnes interrogées en Suisse utilisent des services de paiement mobile. 26% des personnes qui ne se servent pas encore d'une solution de paiement mobile prévoient de le faire dans les 12 prochains mois. «Le paiement mobile n'a toujours pas percé. Pour rendre le paiement par smartphone plus attractif pour les clients, il faudra que les solutions des sociétés de télécommunications et des autres prestataires soient encore plus faciles à utiliser, et bien entendu que la disponibilité de ces systèmes sur les points de vente augmente», précise Manuel Meister.

[Voir les résultats de l'étude de l'année passée](#)

### **A propos de l'étude**

*Pour réaliser l'étude représentative «Mobile Web Watch 2013», Accenture a interrogé 30 900 utilisateurs d'Internet dans le monde âgés d'au moins 14 ans, en collaboration avec l'institut d'études de marché. En Suisse, 500 internautes ont été interrogés. L'enquête est réalisée chaque année depuis 2008.*

### **A propos d'Accenture**

*Accenture est une entreprise internationale de conseil en management, technologies et externalisation. Combinant son expérience et ses capacités de recherche et d'innovation développées et mises en œuvre auprès des plus grandes organisations du monde sur l'ensemble des métiers et secteurs d'activité, Accenture aide ses clients - entreprises et administrations - à renforcer leur performance. Avec environ 266 000 employés intervenant dans plus de 120 pays, Accenture a généré un chiffre d'affaires de 27,9 milliards de dollars au cours de l'année fiscale clôturée le 31 août 2012. Site Internet : [www.accenture.ch](http://www.accenture.ch)*

### **Pour de plus amples informations :**

#### **Renata I. Cavegn**

Accenture AG  
Fraumünsterstrasse 16  
CH-8001 Zürich  
Telefon +41 44 219 50 97  
Telefax +41 44 219 88 89  
[renata.cavegn@accenture.com](mailto:renata.cavegn@accenture.com)  
[www.accenture.ch](http://www.accenture.ch)

#### **Sina Pries**

Burson-Marsteller AG  
Grubenstrasse 40  
CH-8045 Zürich  
Telefon +41 44 455 84 00  
Telefax +41 44 455 84 01  
[sina.pries@bm.com](mailto:sina.pries@bm.com)  
[www.burson-marsteller.ch](http://www.burson-marsteller.ch)