



## Le terminal mobile & l'Internet mobile, de plus en plus au cœur de la relation client ?

Résultats de notre omnibus on line – Juin 2010 : 813 répondants, internautes, membres de notre panel Internet, échantillon représentatif de la population française (représentativité sur variables : sexe, âge, CSP, taille d'agglomération et région – zone UDA).

### Le terminal mobile, instrument de paiement ? Une réalité pour l'instant très localisée mais l'intérêt est, lui, bien réel.

Avec un taux de pénétration de plus de 90%, le mobile est, plus que jamais, le « compagnon » du quotidien : de là à souhaiter l'utiliser comme instrument de paiement, il n'y a qu'un pas.

#### 2 bénéfices principaux :

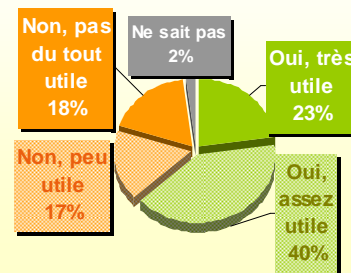
- Simplification / pas besoin de monnaie : 52%
- Gain de temps / attente en caisse : 46%

#### Et 2 craintes principales :

- Manque de sécurité des données : 47%
- Risque de surcoût : 46%

#### Payer avec son mobile (en l'utilisant comme une carte à puce) : un service utile ?

Parmi l'ensemble des 813 interviewés



NB : peu d'écarts selon les profils sociodémographiques (si ce n'est des seniors, 60 ans et +, légèrement plus réservés et des urbains, villes >100 000 h, plus souvent très favorables). Noter également un intérêt plus manifeste pour l'achat et la validation de titres de transports urbains (total utile = 68%) que pour l'achat de son café ou du journal (52%)

### Quid des applications Internet mobile ? Un avenir prometteur...

La croissance des équipements en smartphones, celle du taux d'abonnés 3G (26% d'abonnés 3G, +65% 2009 / 2008 - même si les équipés Internet illimité ne sont encore que 12%), laisse présager d'un rapide développement des usages.

➔ **Forte appétence pour les services qui facilitent la vie pratique et l'accès à l'information : services s'inscrivant dans le QUOTIDIEN**, répondant à des besoins fréquents.

**Ce sont les services utiles au quotidien qui tireront les usages** et amèneront les « internautes mobiles » à recourir, ensuite, à des services répondant à des besoins occasionnels, tels que : « envoyer de l'argent à un proche », « déclarer un sinistre »

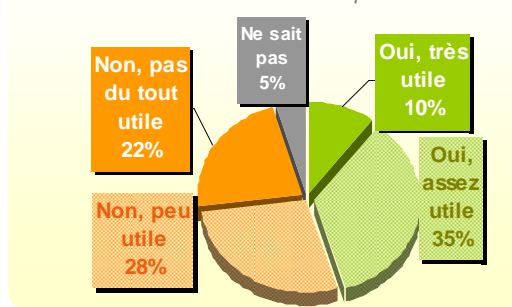
➔ Zoom sur 2 services répondant à des besoins OCCASIONNELS

« Envoyer de l'argent à ses proches, via PayPal, avec son téléphone mobile »

Un service jugé « utile » par 45% des interviewés

Utilité du service PayPal "pour envoyer de l'argent à un proche"

Parmi l'ensemble des 813 répondants



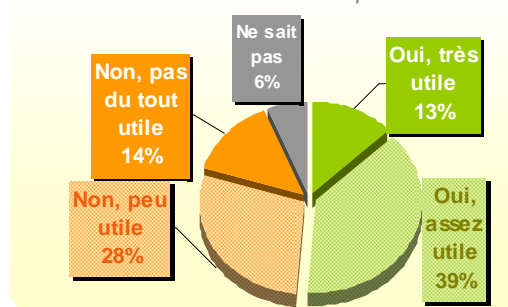
Et ils sont autant (sauf chez les seniors) à se déclarer prêts à utiliser ce service s'il était proposé gratuitement.

« Déclarer un sinistre (auto, habitation) avec son téléphone mobile »

Un service jugé « utile » par 52% des interviewés

Utilité d'un service Internet mobile de déclaration de sinistres (IARD)

Parmi l'ensemble des 813 répondants



Et 63% seraient prêts à l'utiliser s'il est proposé gratuitement (68% des 25-49 ans).