

BAROMÈTRE des usages mobiles 2017

QUAND LA VISION DES PROFESSIONNELS
SE CONFRONTE À L'EXPÉRIENCE DES UTILISATEURS

BAROMÈTRE #2
30 CHIFFRES-CLEFS

La confrontation de 1.054 professionnels à 1.113 utilisateurs révèle que les professionnels doivent redoubler d'efforts pour répondre aux attentes de leurs clients.

Irrésistibles smartphones



72%

des utilisateurs se déclarent
« accros » au smartphone

2017, UNE ANNÉE HISTORIQUE

L'utilisation du smartphone a dépassé l'usage de tout autre équipement

La consommation de l'internet sur mobile a dépassé celle sur les ordinateurs



selon
93%
des
utilisateurs

Les apps ne sont pas mortes



et selon
88,2%
des
professionnels



39

Apps en moyenne par smartphone

dont
4

Apps professionnelles

Télécharger une Application

80%

des utilisateurs téléchargent via le store

Les professionnels préfèrent le site web au store

20% assurent le référencement de leur apps sur le store

COMMENT RECHERCHER UNE APP ?

54,6% Bouche à oreille

50,7% Notes sur les stores

50,2% Commentaires sur les stores

20,1% Mise en avant par les stores

12,6% Publicité

4,5%

des utilisateurs téléchargent via le site web

L'application se doit d'être performante

72,7 POURCENT
estiment que la lenteur est le premier facteur de désinstallation

43 POURCENT
des utilisateurs déclarent la rapidité comme premier critère de réussite d'une app

36,9%
DES PRO PENSENT QUE LA LENTEUR EST UN FACTEUR DE DÉINSTALLATION

L'application est le support de la personnalisation

PARMI LES UTILISATEURS

42,5% attendent d'une application qu'elle joue un rôle précis

37% souhaitent personnaliser l'esthétique de l'application



17,6%
DES PROFESSIONNELS

ENVISAGENT LA PERSONNALISATION



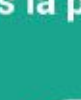
55,5%
DES UTILISATEURS

souhaitent retrouver alertes et notifications dans la personnalisation



20%
DES PROFESSIONNELS

sont prêts à personnaliser les notifications



Le seuil de tolérance pour les notifications est de 5 par application et par jour. Les professionnels l'estiment à 3, ils ont encore de la marge...

Géolocalisation, les utilisateurs sont plutôt confiants



59%

DES UTILISATEURS SONT PRÊTS À ÊTRE GÉOLOCALISÉS



68%

DES PROFESSIONNELS DEMANDENT À LEURS UTILISATEURS D'ACTIVER LA GÉOLOCALISATION



La géolocalisation est une information précieuse pour définir une stratégie de service autour de la donnée.

L'application est la vitrine de l'entreprise

ET LE REFLET DE LA MARQUE À QUI ELLE APPARTIENT



7 UTILISATEURS SUR 10

sont influencés par la qualité d'une application mobile, qui se répercute sur l'image de marque de l'entreprise

Les apps sont source de business

69,2% des utilisateurs ont « déjà » acheté via leur smartphone

12,8% effectuent un ou plusieurs achats via une app par semaine



POUR ALLER PLUS LOIN

Pour retrouver tous les chiffres, les retours d'expériences, les avis d'experts :

TÉLÉCHARGER LE BAROMÈTRE DES USAGES MOBILES 2017