



Étude clients 2010

Chiffres clés du micro-paiement web et mobile





Sommaire :

• Le micro-paiement sur l'Internet fixe	P3 à P7
Types d'achat	P4
Usage des différentes solutions de paiement	P5
Perception des différentes solutions de paiement	P6 et P7
• Le micro-paiement sur l'Internet mobile	P8 à P18
Types d'achat	P9
Principaux acheteurs	P10
Fréquence d'achat	P11
Profil des acheteurs	P12
Usage des différentes solutions de paiement	P13
Perception des différentes solutions de paiement	P14
Intérêt pour le paiement sur facture opérateurs	P15
Achat d'applications mobiles : usage et perception	P16 à P18
• Ce qu'il faut retenir	P19
• Méthodologie	P20
• Pour en savoir plus	P21



a) Le micro-paiement sur **l'Internet fixe**

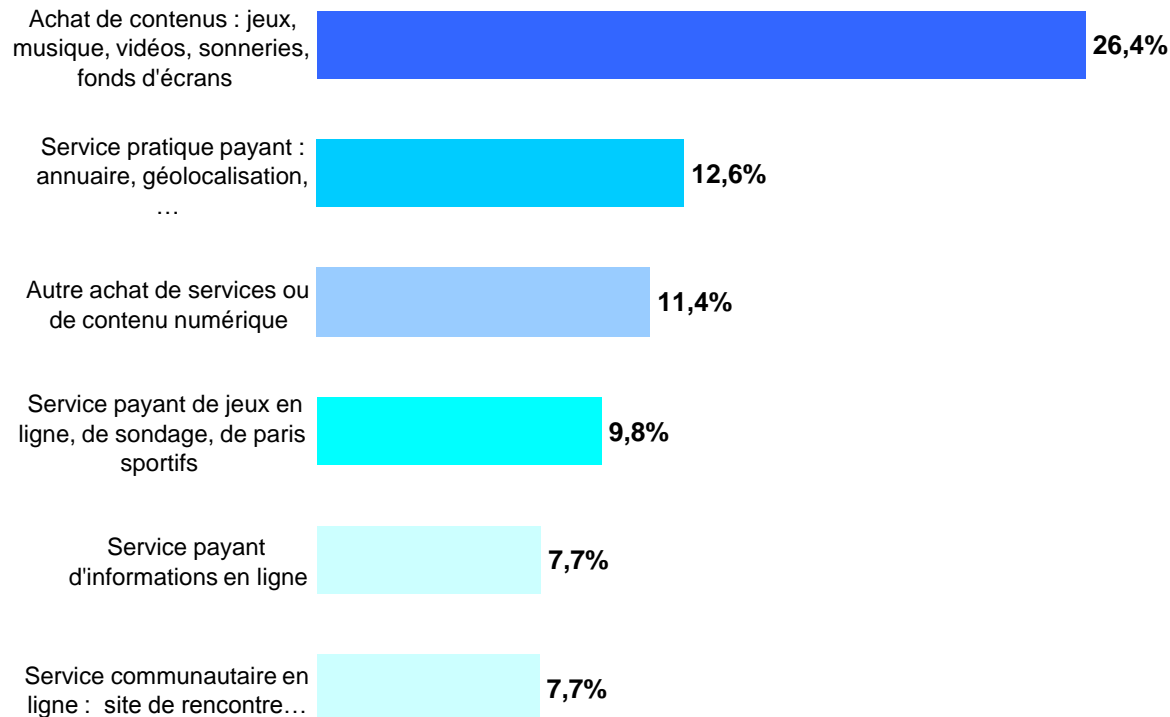
Types d'achat, mode de paiement, appréciation des solutions



37,5% des équipés mobiles ont déjà effectué un achat de service ou de contenu numérique sur l'Internet fixe

Q. Lorsque vous vous connectez à l'Internet fixe, vous est-il déjà arrivé de faire les achats de contenus ou de services numériques de faible montant (- de 10 euros) ou activités payantes ci-dessous ?

Équipés mobile 15-60 ans



37,5% des équipés mobile 15-60 ans

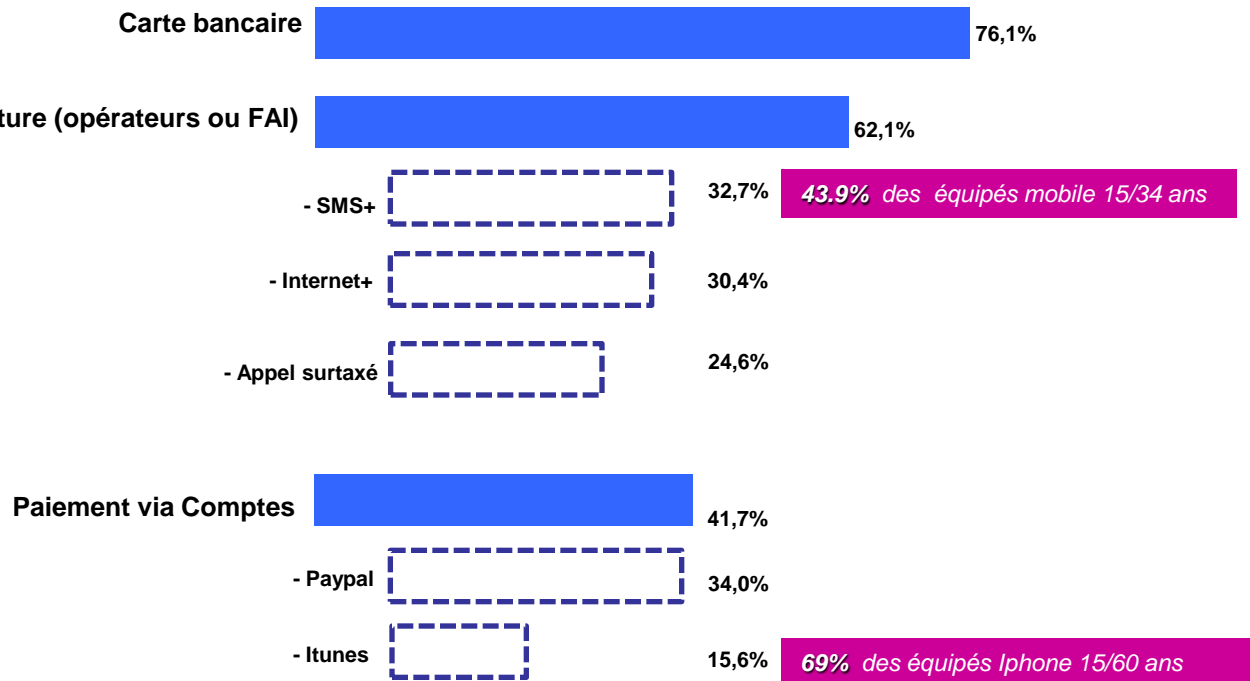


Sur la base des acheteurs sur Internet fixe et équipés d'un mobile, le paiement par **carte bancaire** se place comme **1^{er}** mode de paiement.

Q. Avec quels modes de paiement avez-vous effectué vos achats de contenus ou de services numériques de faible montant (- de 10 euros) sur l'Internet fixe ?

Équipés mobile 15-60 ans ayant effectué un achat sur Internet fixe

Nombre moyen de solutions de paiement utilisées
2,5

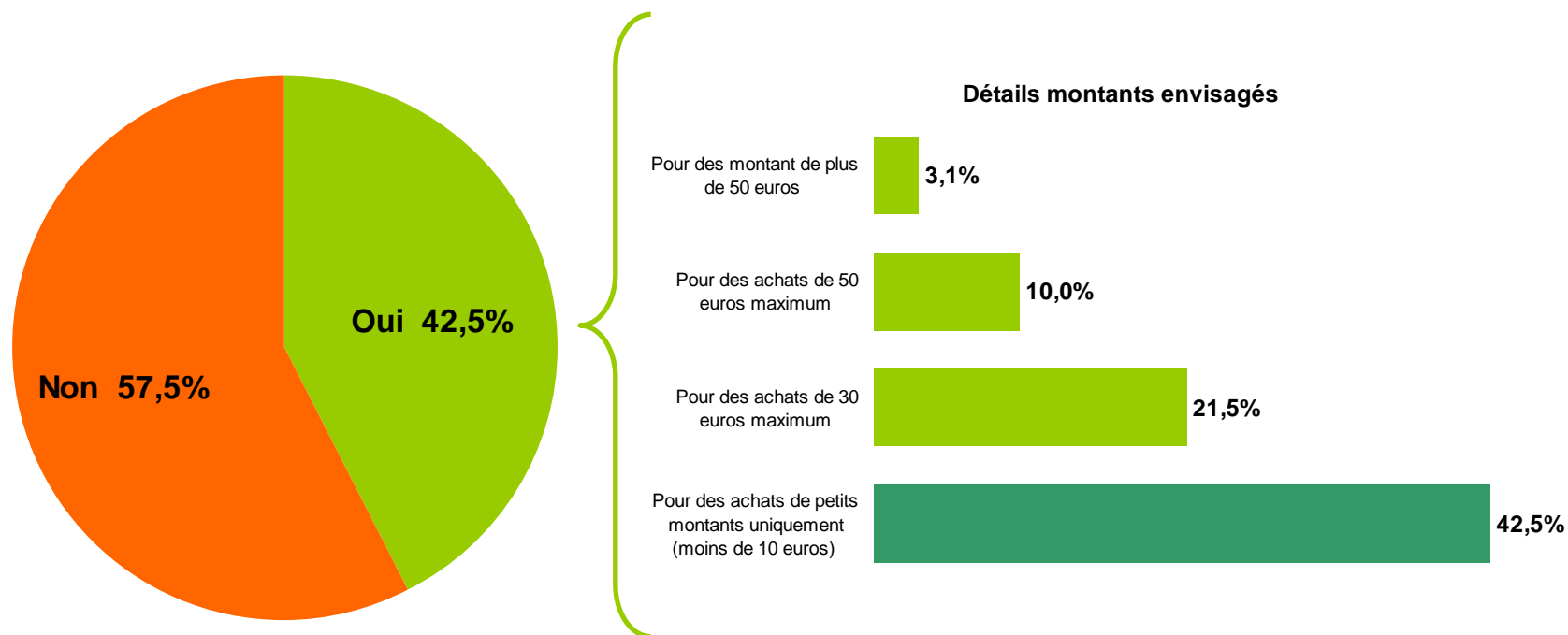




42,5% des utilisateurs mobiles seraient prêts à payer des achats sur l'Internet fixe en étant directement **débités sur la facture de leur opérateur mobile** et **1 sur 5** sont prêts à payer ainsi pour des achats allant **jusqu'à 30 euros**.

Q. Si à l'avenir vous deviez réaliser des achats sur l'Internet fixe, seriez-vous prêt à payer en étant directement débité sur la facture de votre opérateur mobile sans saisir vos coordonnées bancaires ?

Équipés mobile 15-60 ans

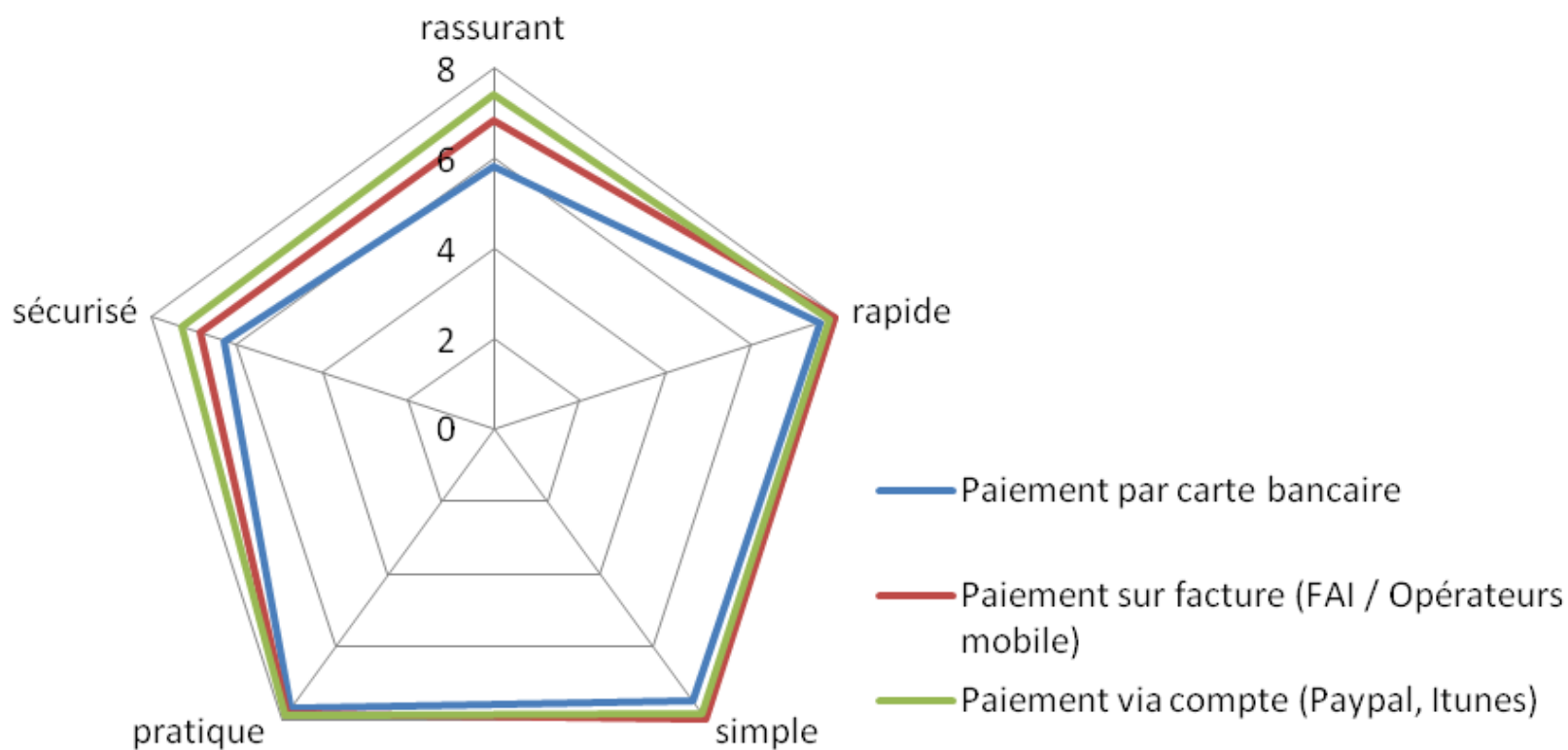


Achat sur Internet fixe : perception des solutions de paiement

Sur l'Internet fixe, le paiement via compte est perçu très positivement notamment pour la sécurité et le côté rassurant. Le paiement sur facture (FAI et opérateurs) est davantage plébiscité que les autres solutions pour son aspect simple et rapide.

Q . Donnez une note de 1 à 10 (1 étant la note la plus faible, 10 la plus élevée et les notes intermédiaires permettant de nuancer votre jugement) sur la perception des solutions de paiement suivantes :

Équipés mobile 15-60 ans ayant effectué un achat sur Internet fixe et ayant déjà utilisé les moyens de paiement suivants





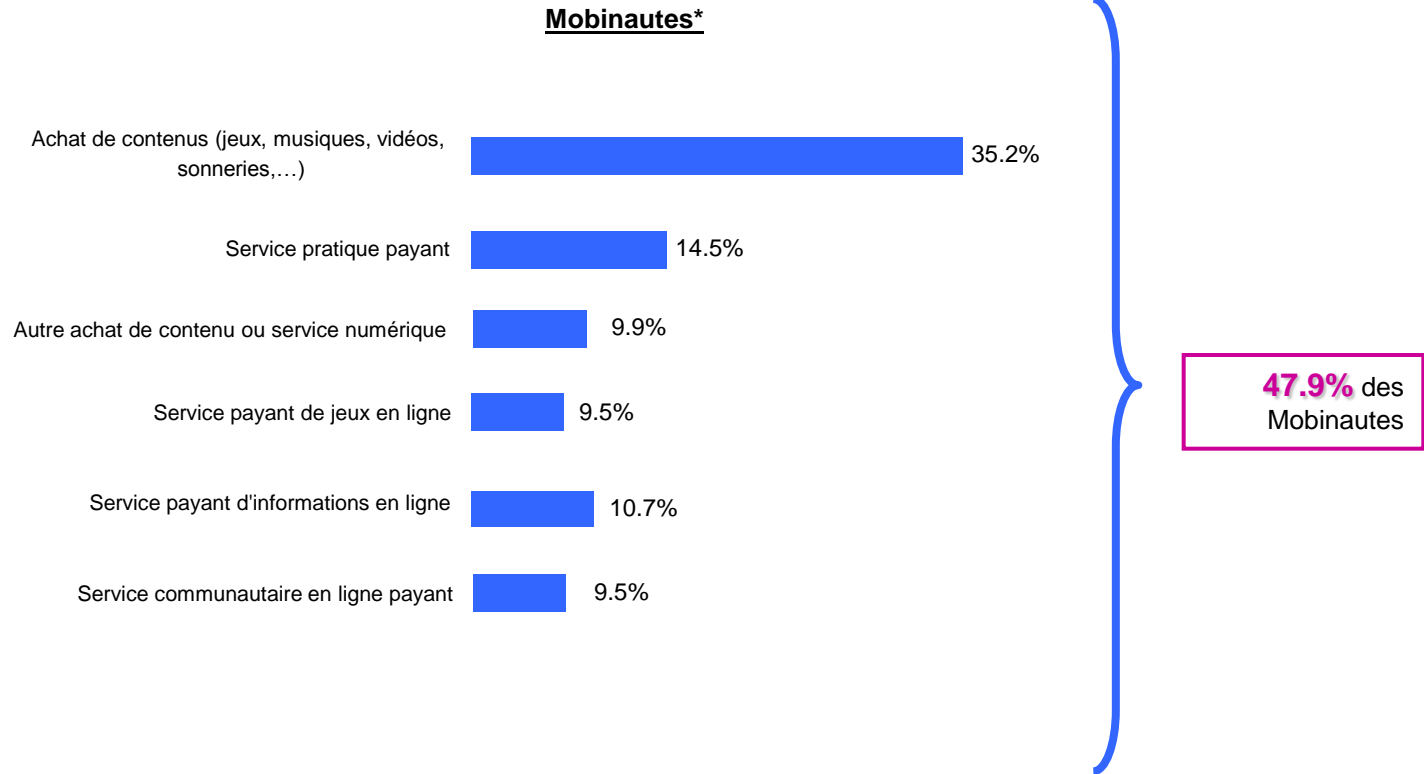
b) Le micro-paiement sur **l'Internet mobile**

Types d'achat, mode de paiement, appréciation des solutions



47.9% des Mobinautes ont déjà effectué un achat sur Internet depuis leur mobile (hors boutiques d'applications)

Q. Lorsque vous vous connectez à des sites Internet depuis votre téléphone mobile, vous est-il déjà arrivé de faire les achats ou activités payantes ci-dessous?



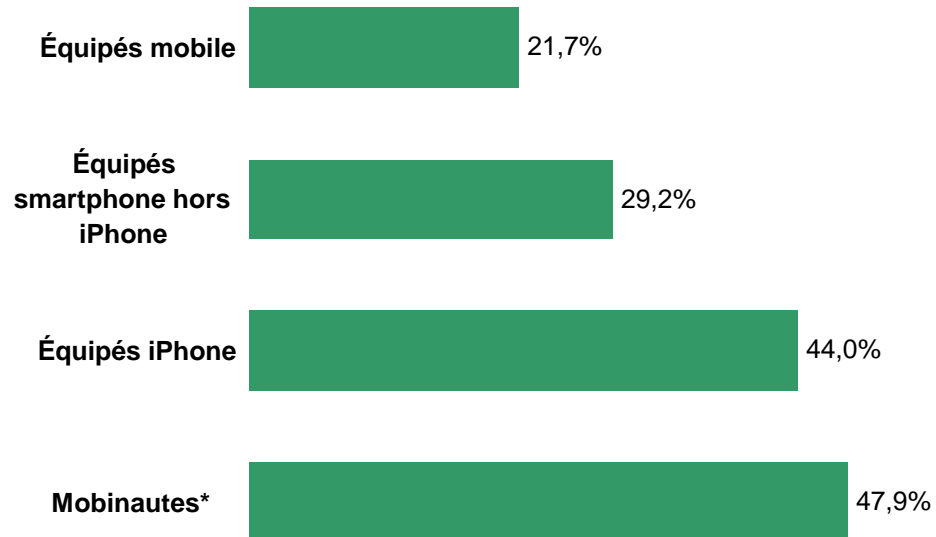
* Mobinautes = équipés mobiles 15-60 ans ayant consulté un site Internet depuis un mobile au cours du dernier mois (soit 31,8% des équipés mobiles 15-60 d'après l'étude AFMM/Médiamétrie réalisée en avril 2010)



Les **équipés iPhone** et les **mobinautes** sont ceux qui ont le plus massivement déjà effectué un achat sur Internet depuis leur mobile : respectivement **44,0%** et **47,9%** (hors boutiques d'applications)

Q. Lorsque vous vous connectez à des sites Internet depuis votre téléphone mobile, vous est-il déjà arrivé de faire les achats ou activités payantes ci-dessous?

A réalisé au moins un achat sur Internet depuis un mobile

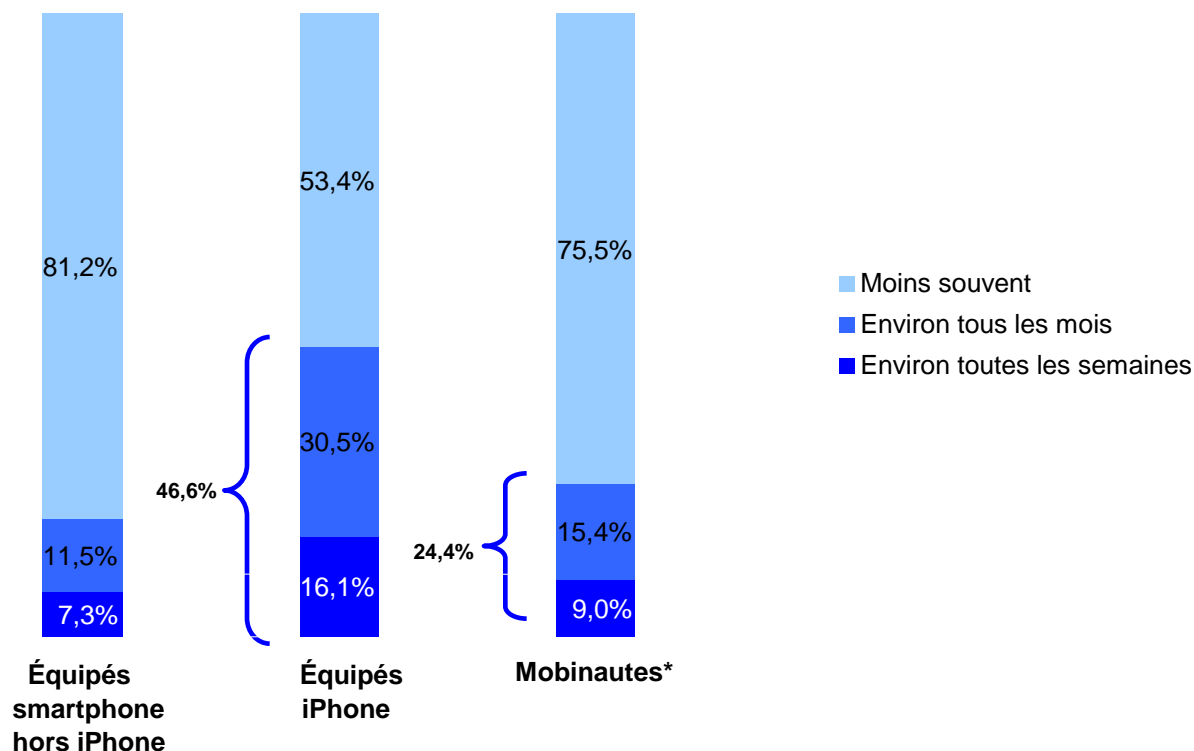


* Mobinautes = équipés mobiles 15-60 ans ayant consulté un site Internet depuis un mobile au cours du dernier mois (soit 31,8% des équipés mobiles 15-60 d'après l'étude AFMM/Médiamétrie réalisée en avril 2010)

Près d'un quart des mobinautes* (24,4%) et près de la moitié (46,6%) des équipés iPhone ayant déjà effectué un achat depuis leur mobile (hors boutiques d'applications) le font tous les mois.

Q. A quelle fréquence effectuez-vous ces achats sur des sites Internet depuis votre téléphone mobile?

A réalisé au moins un achat sur Internet depuis un mobile (hors boutiques d'applications)

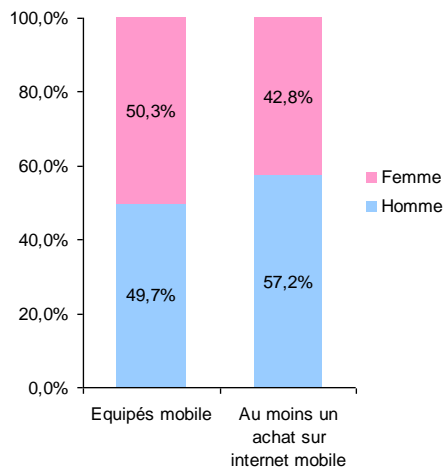


* Mobinautes = équipés mobiles 15-60 ans ayant consulté un site Internet depuis un mobile au cours du dernier mois (soit 31,8% des équipés mobiles 15-60 d'après l'étude AFMM/Médiamétrie réalisée en avril 2010)

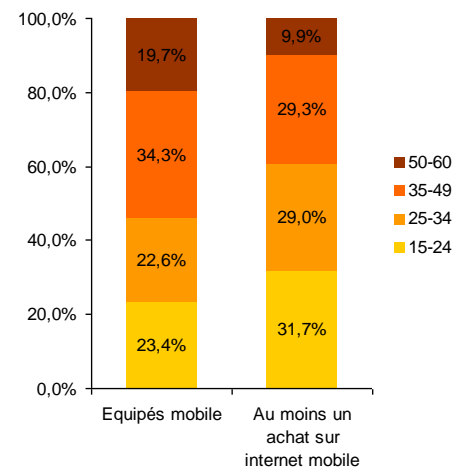
Achat sur Internet mobile : Profils des acheteurs (hors boutiques d'applications)

Les acheteurs sur mobile (hors boutiques d'applications) ont un profil plus **masculin** (57,2% d'homme), plus **jeune** (31,7% ont entre 15 et 24 ans) que la moyenne des équipés 15-60 ans. Ils sont également surreprésentés chez les **possesseurs de forfait** (63,5%)

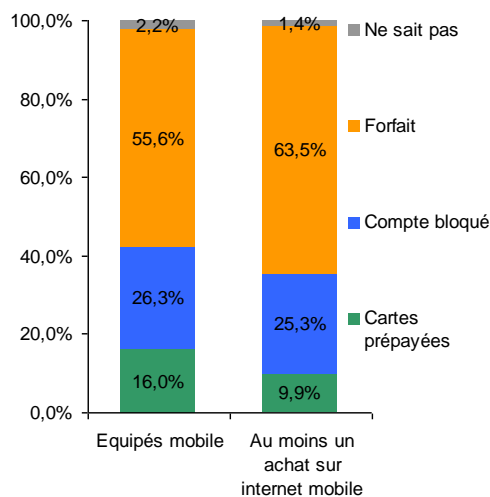
Sexe



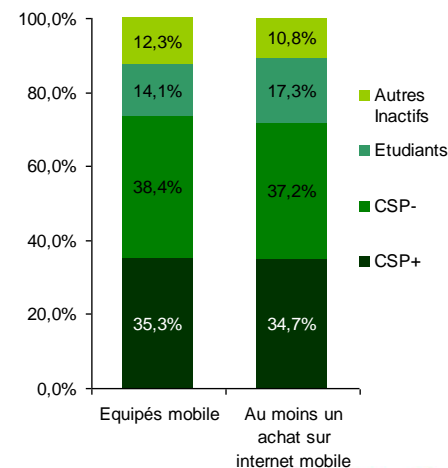
Age



Offre mobile



CSP

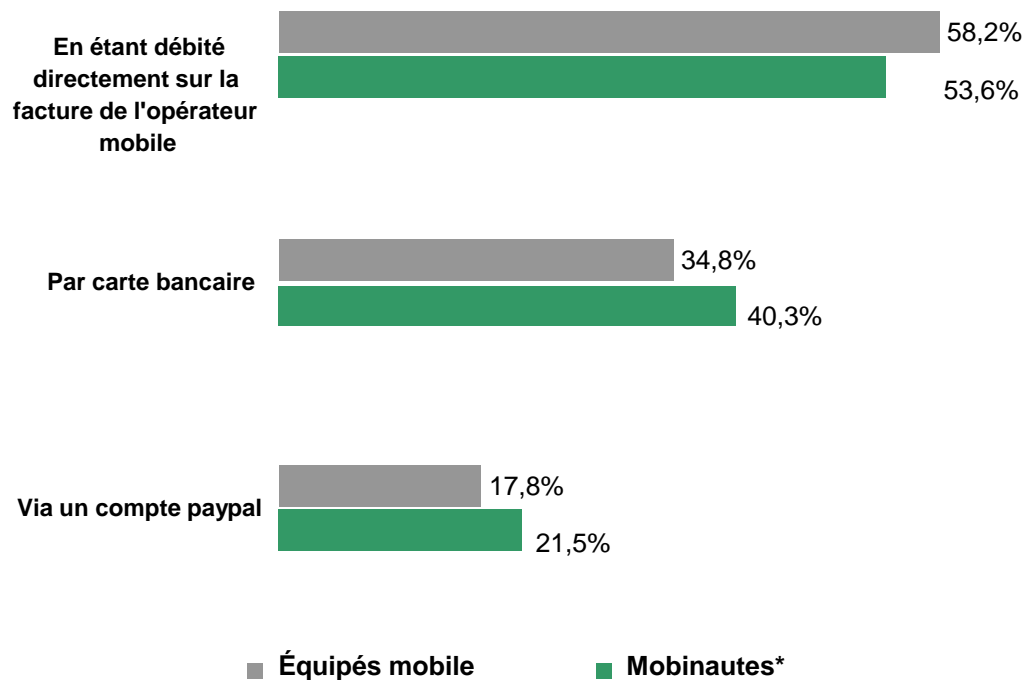




La solution de paiement la plus utilisée pour réaliser un achat sur l'Internet mobile (hors boutiques d'applications) est le **débit sur facture opérateurs mobile : 58,2%** des acheteurs mobile ont déjà utilisé ce moyen de paiement.

Q. Avec quels modes de paiement avez-vous effectué ces achats sur Internet depuis votre mobile?

A réalisé au moins un achat sur Internet depuis un mobile (hors boutiques d'applications)



Nombre moyen de solutions de paiement utilisées :
1,1
(vs 2,5 sur l'Internet fixe)

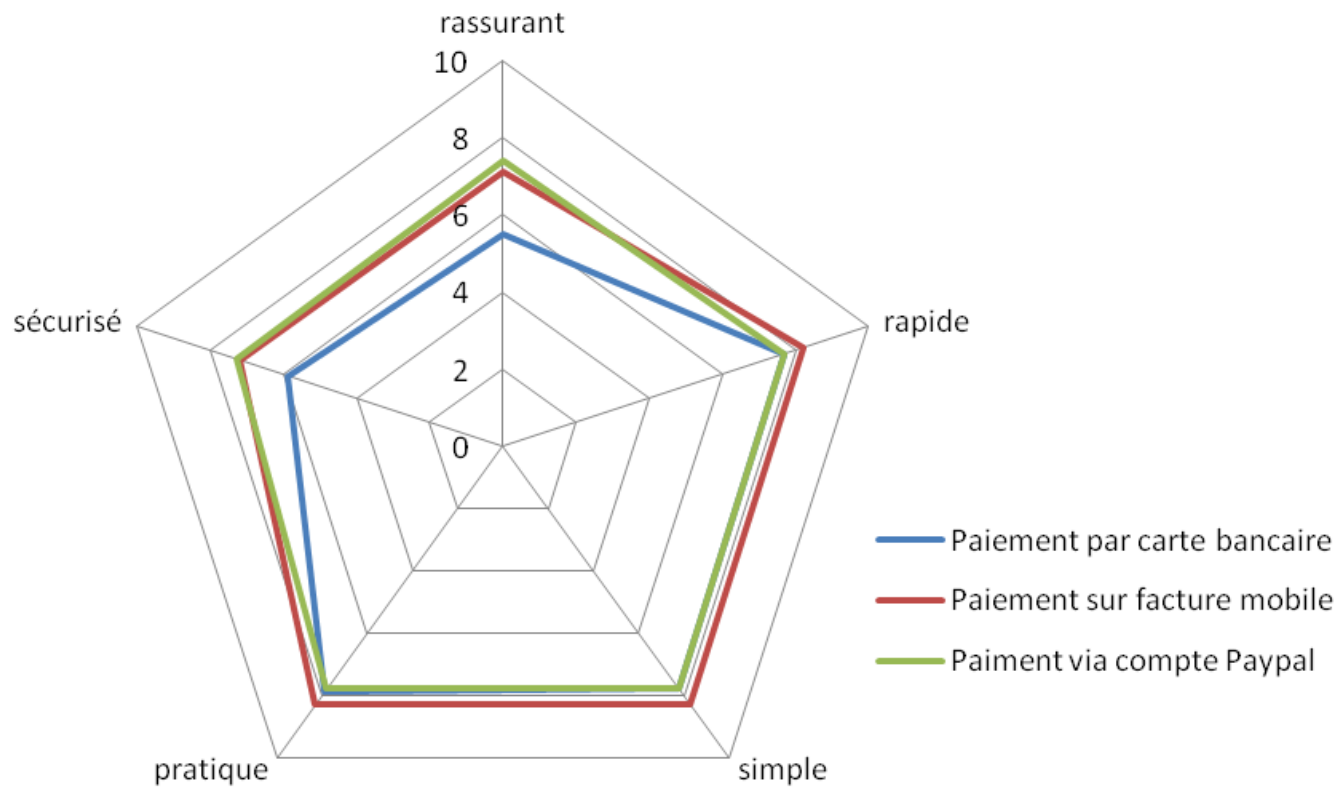
* Mobinautes = équipés mobiles 15-60 ans ayant consulté un site Internet depuis un mobile au cours du dernier mois (soit 31,8% des équipés mobiles 15-60 d'après l'étude AFMM/Médiamétrie réalisée en avril 2010)



Le débit sur facture opérateurs mobile est perçu comme le moyen de paiement **le plus simple, rapide et pratique**. Cette solution est également perçue comme sécurisante et rassurante tout comme le paiement via Paypal

Q . Donnez une note de 1 à 10 (1 étant la note la plus faible, 10 la plus élevée et les notes intermédiaires permettant de nuancer votre jugement) sur la perception des solutions de paiement suivantes :

Équipés mobile 15-60 ans ayant effectué un achat sur Internet depuis un mobile (hors boutiques d'applications) et ayant déjà utilisé les moyens de paiement suivants

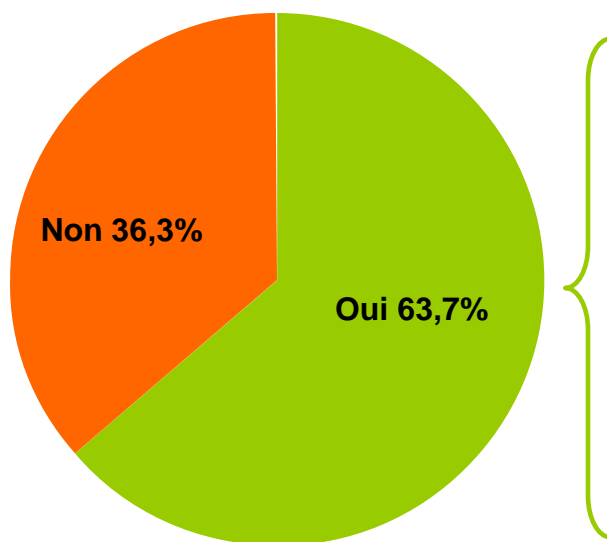




63,7% des mobinautes déclarent être prêts à effectuer des achats sur leur mobile en étant débité directement sur la facture de leur opérateur. **29,8%** d'entre eux se disent prêts à payer jusqu'à 30 euros via ce moyen de paiement.

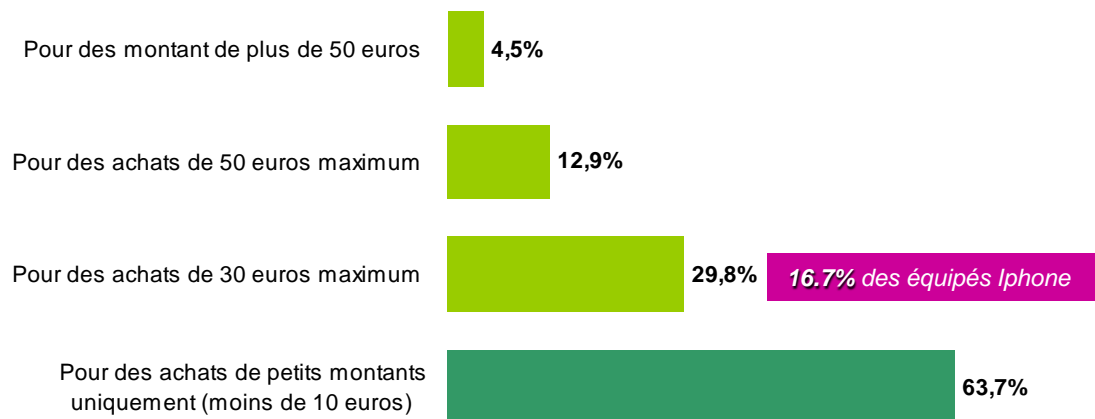
Q. Si, à l'avenir, vous deviez réaliser des achats sur un site Internet depuis votre mobile, seriez-vous prêt à payer cet achat en étant directement débité sur votre facture mobile ?

A déjà consulté un site Internet depuis un mobile



Rappel sur Internet fixe
(base équipés mobile)
OUI =42,5%

Détails montants envisagés

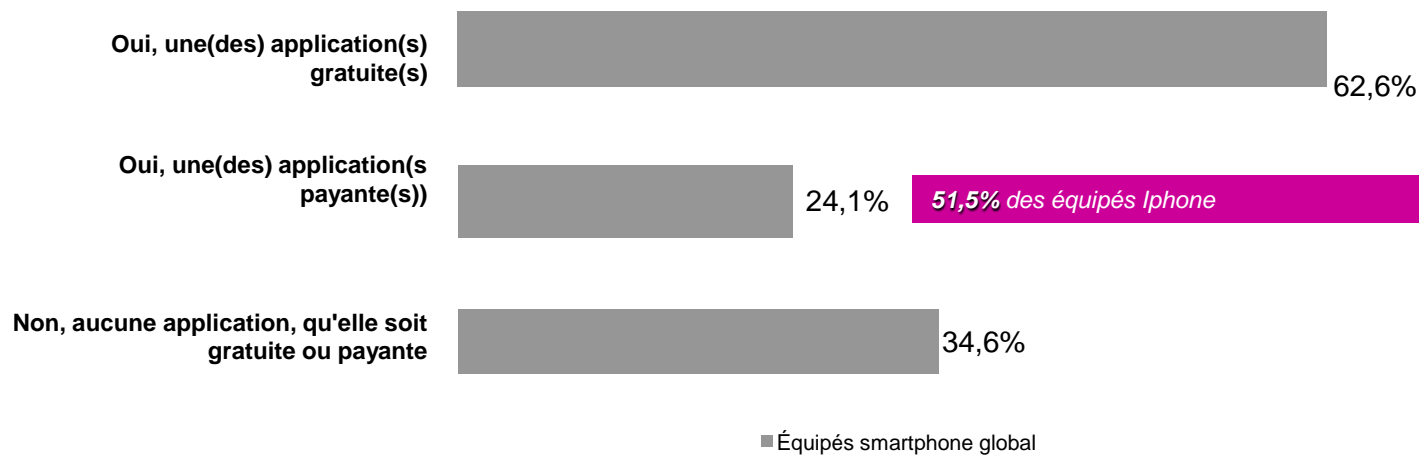




Près d'un quart des équipés Smartphone a déjà téléchargé au moins une application payante.

Q. Avez-vous déjà téléchargé une ou plusieurs application(s) à partir d'un store d'applications sur votre mobile ?

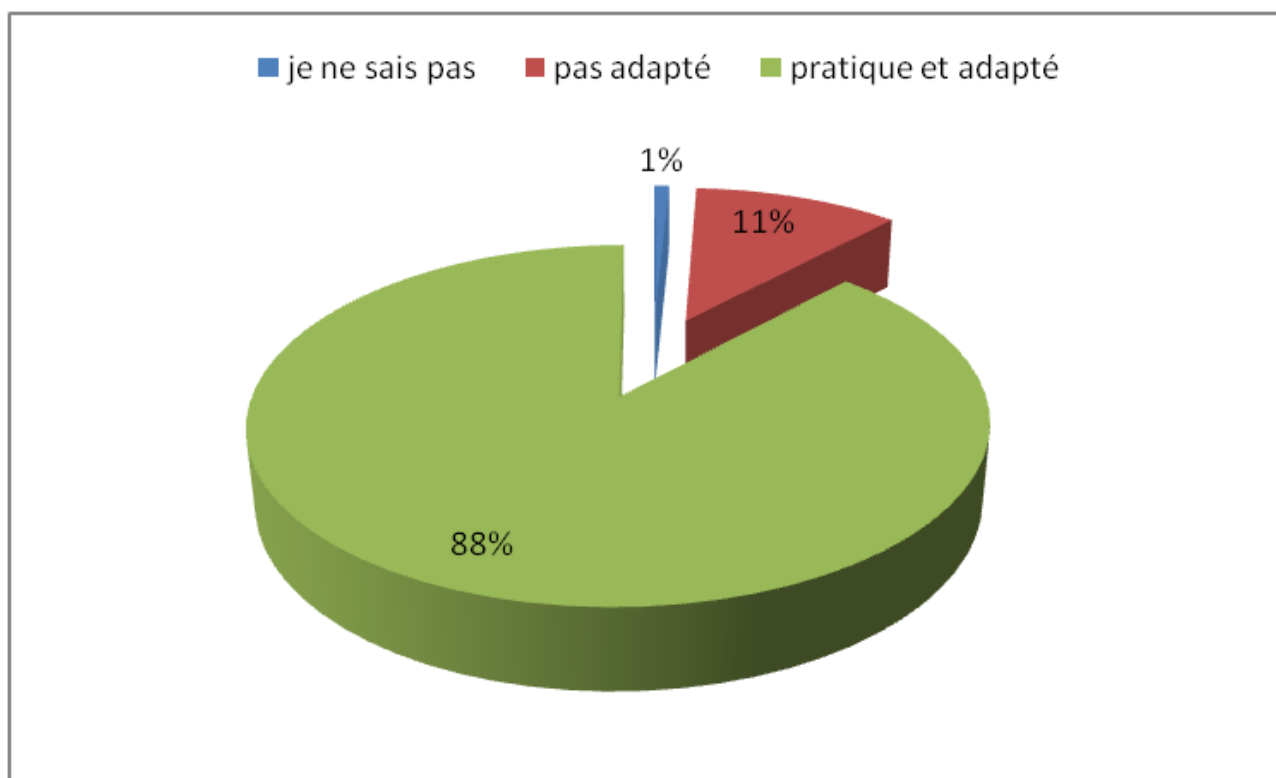
Équipés smartphone



88,1% des équipés Smartphone ayant déjà téléchargé une application payante estiment que l'achat d'applications via le débit sur facture opérateurs est pratique et adapté.

Q. La possibilité d'acheter une application depuis un store d'application sur votre mobile en un clic, simplement en acceptant d'être débité du prix de cette application sur votre facture mobile ?

Équipés smartphone ayant déjà téléchargé une ou plusieurs applications payantes

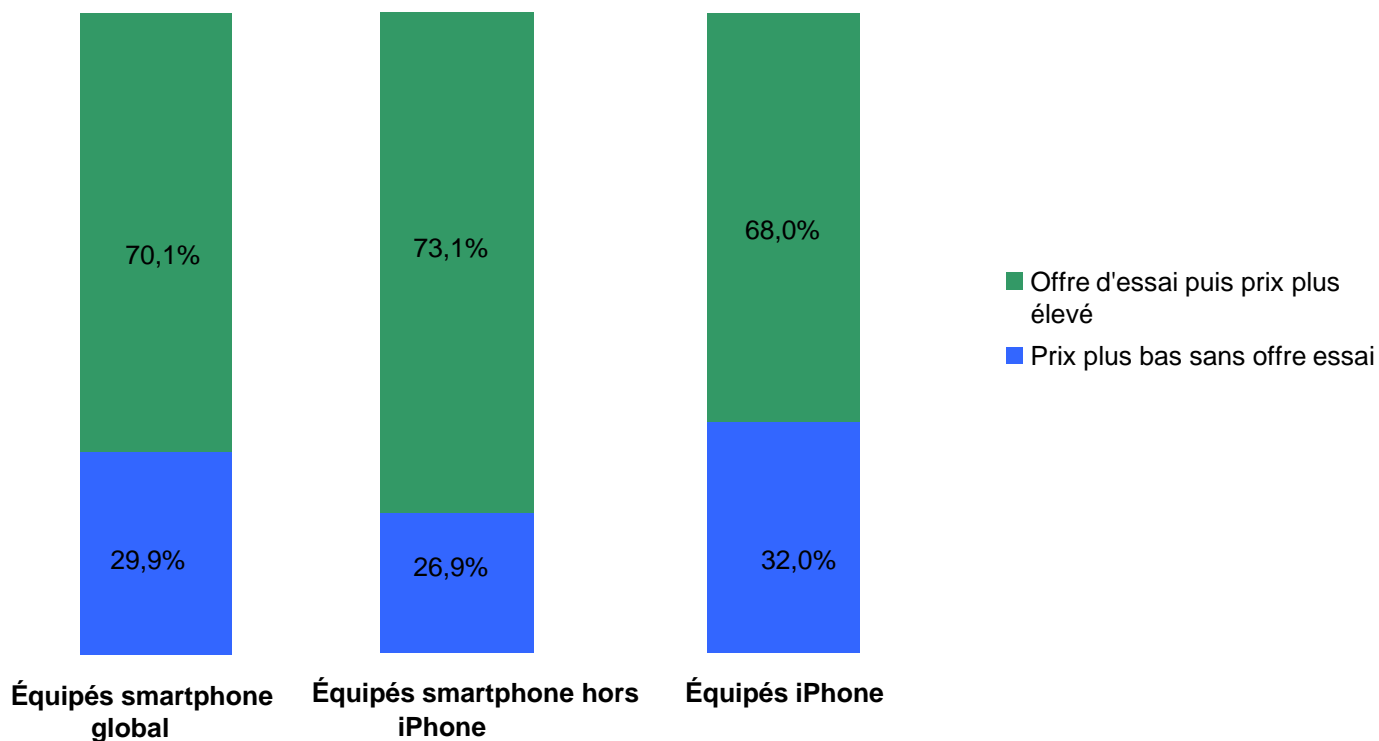


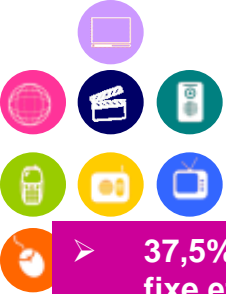


Le modèle Freemium largement plébiscité : 70% des équipés Smartphone ayant déjà téléchargé au moins une application préfèrent acheter une application plus cher mais pouvoir la tester gratuitement avant.

Q. En ce qui concerne le téléchargement d'une nouvelle application payante sur votre mobile depuis un store d'application, que préférez-vous ?

A téléchargé une ou plusieurs applications payantes ou gratuites





Micro-paiement web et mobile: Ce qu'il faut retenir

- 37,5% des équipés mobile 15-60 ans ont déjà effectué un achat de service ou de contenu numérique sur l'Internet fixe et 21,7% l'ont déjà fait depuis l'Internet mobile (hors boutiques d'applications)
- Que ce soit sur l'Internet fixe ou mobile, les équipés mobiles 15-60 ans ont davantage confiance dans les solutions de paiement sur facture (opérateurs mobile ou FAI) ou via compte (Paypal ,Tunes) que dans le paiement via carte bancaire perçu plus négativement par les utilisateurs en termes de sécurité et de réassurance.
- De même, le paiement sur facture opérateurs ou FAI et le paiement via compte sont plus appréciés que la carte bancaire pour leur simplicité et leur rapidité d'utilisation sur l'Internet fixe et mobile.
- Sur l'Internet mobile, le paiement sur facture opérateurs est perçu comme le mode de paiement le plus simple, le plus rapide et le plus pratique . C'est aussi le 1^{er} mode de paiement utilisé avec 58,2% d'utilisateurs (contre 34,8% pour la carte bancaire et 17,8% pour Paypal) .
- Sur l'Internet fixe, c'est la carte bancaire qui est le plus utilisée (76% d'utilisateurs) suivi de près (62,1%) par le paiement sur facture opérateurs ou FAI, solution de paiement notamment beaucoup utilisée par la cible 15-34 ans.
- Sur l'Internet fixe, le potentiel de la solution de paiement sur facture opérateurs est élevé avec 42,5% des équipés mobile 15-60 ans qui se disent prêts à effectuer des achats sur Internet via ce mode paiement .
- Ce chiffre atteint même 63,7% lorsqu'il s'agit pour ces équipés mobiles 15-60 ans d'utiliser ce mode de paiement sur facture opérateurs pour régler des achats sur l'Internet mobile
- L'achat d'applications depuis un store concerne aujourd'hui 24,1% des équipés Smartphone et le modèle dit « freemium » est largement plébiscité : 70% des équipés Smartphone préfèrent acheter une application plus cher mais pouvoir la tester gratuitement avant.

L'étude AFMM 2010 : une méthodologie combinée téléphone + Internet pour aller plus loin dans l'analyse des usages



Téléphonie et Services Mobiles
Étude téléphonique
(fixe et mobile)

3 000 interviews par trimestre

Terrain assuré par Médiamétrie en France avec des exclusifs mobiles

+

Étude Internet

Mobile Consumer Insight

8 500 interviews
chaque trimestre

Terrain assuré par Médiamétrie

Redressement et calage
par rapport à l'ensemble
de la population française

Redressement et calage par
rapport aux questions
spécifiques telles que
l'équipement en Smartphones

Étude ad hoc AFMM réalisée sur 3 000 individus (CAWI)

Terrain réalisé du 6 au 20 avril 2010

Des quotas a priori et a posteriori issus de Téléphonie et Services Mobiles et l'Observatoire des Usages Internet. Les adresses sont de source Médiamétrie.



Le Guide du Micro-Paiement



A télécharger gratuitement sur www.afmm.fr

L'actualité du multimédia mobile par l'AFMM sur Twitter et Facebook

twitter

