

52% des Français accros à leurs applications et services en ligne

Mobilité

Posté par : JulieM

Publié le : 5/12/2014 11:30:00

Une étude exclusive OpinionWay / Restlet, « Les Français et les objets connectés », démontre que plus de la moitié des Français ne peut pas se passer d'un accès internet plus de quelques heures

1/4 52% des Français estiment pouvoir tenir au mieux quelques heures avant de ressentir le besoin de se connecter à Internet et près d'un quart des moins de 34 ans ressent le besoin de se connecter au moins une fois par heure

1/4 76% des Français sont préoccupés par la sécurité et la confidentialité des données lors de l'utilisation d'objets connectés

1/4 Les Français sont majoritairement multi-crans : 67% d'entre eux utilisent au moins deux appareils pour se connecter à Internet (2,4 en moyenne)

1/4 Seul un Français sur 5 est satisfait de la synchronicité des données lorsqu'il fait face à un service client. Pour les 80% restants, les données ne sont pas nécessairement synchrones entre les différents canaux d'interaction à leur disposition.

1/4 Les Français sont également multi-applications et multi-services, se connectant à Internet principalement pour lire leurs mails personnels (80%), consulter l'actualité (44%) ou la météo (40%)

Restlet, leader des plateformes de conception et de déploiement d'APIs, dévoile aujourd'hui les résultats de l'enquête « Les Français et les objets connectés » réalisée en novembre 2014 par l'Institut de sondage OpinionWay.

Parmi les principales conclusions de cette enquête, on constate que les Français ressentent le besoin de se connecter à Internet toujours plus souvent. 52% des personnes interrogées estiment ressentir ce besoin au bout de seulement quelques heures.

25% des moins de 35 ans estiment quant à eux ne pas pouvoir tenir plus d'une heure sans se connecter. Pire encore, pour les moins de 25 ans, 15% éprouvent le besoin de se connecter au moins une fois toutes les 15 minutes.

Des Français multi-crans et multi-applications

Pour se connecter à Internet, les Français utilisent en moyenne 2,4 appareils. 66% utilisent au moins 2 appareils et 40% des personnes interrogées en utilisent au moins 3. Cette proportion monte à 52% pour ceux qui ressentent le besoin de se connecter au moins une fois par heure.

Les Français sont donc majoritairement multi-crans et leur moyen de connexion de prédilection est leur ordinateur portable (63%), un ordinateur de bureau (52%), un smartphone (46%) ou une tablette (33%). Les montres connectées ou systèmes intégrés au sein des voitures ne sont encore que très peu utilisés, avec 1% chacun.

Il est à noter que le smartphone est le deuxième appareil le plus utilisé pour se connecter à Internet par les moins de 35 ans, loin devant l'ordinateur de bureau et derrière l'ordinateur

portable. À l'inverse, les 65 ans et plus interrogés privilégient la tablette (36%) ou une box ADSL (35%) au smartphone (34%).

Si les Français ressentent le besoin de se connecter aussi souvent, c'est avant tout pour accéder à leurs mails personnels. En effet, 80% des personnes sondées souhaitent y avoir accès en permanence. Viennent ensuite se tenir au courant des dernières actualités (44%), consulter la météo (40%) ou ses informations bancaires (39%). En plus d'ailleurs, les Français sont donc également multi-applications et services.

Bien évidemment, des différences apparaissent selon les types de populations et l'âge : les 18-24 ans sont 63% à se connecter régulièrement pour consulter les réseaux sociaux et 31% des CSP+ se connectent pour gérer leurs mails professionnels (contre 17% pour le reste des personnes interrogées). Les 65 ans et plus sont eux plus intéressés par leurs informations bancaires que le reste des Français (52% contre 39%).

Les Français sont également très positifs sur les objets connectés à Internet à savoir non seulement ceux qu'ils utilisent pour y accéder mais aussi les capteurs de « l'Internet des Objets » comme les thermostats intelligents, les bracelets d'activité, etc. 76% d'entre eux estiment en effet qu'ils améliorent leur qualité de vie (82% des 18-24 ans).

Des Français inquiets par la sécurité de leurs données personnelles et par le manque de synchronicité des données entre canaux d'interaction

Sujet sensible, la confidentialité et la sécurité des données personnelles est une préoccupation pour l'ensemble des Français interrogés.

En effet, 76% des Français sont préoccupés par ce sujet. Un chiffre qui monte à 81% parmi les moins de 25 ans, particulièrement sensibilisés par leur utilisation massive des réseaux sociaux (35% d'entre eux se disent même très préoccupés). Les femmes semblent également plus préoccupées par la confidentialité et la sécurité de leurs données personnelles que les hommes (79% contre 74%).

Enfin, les Français interrogés soulignent également les problèmes de synchronicité des données lorsqu'ils ont affaire à un service client. Seuls 20% des Français interrogés signalent que les centres d'appels qu'ils contactent possèdent les dernières informations à jour sur leur profil. En effet, pour 4 Français sur 5, le conseiller ne dispose pas systématiquement des informations déjà saisies sur le site web de la société, ce qui perturbe la qualité de la relation client.

« Les Français font preuve d'une grande maturité dans leur relation aux objets connectés à Internet. Multi-canaux, multi-applications, ils ressentent le besoin de se connecter très régulièrement et n'hésitent pas à multiplier le type d'appareil utilisé pour avoir accès à leurs mails, à la météo ou aux dernières actualités par exemple.

Ce besoin de connexion permanente requiert une architecture robuste pour les systèmes sous-jacents, reposant sur des APIs performantes qui garantissent aux utilisateurs un accès instantané à tous leurs services et applications préférés. » commente Jérôme Louvel, CEO et fondateur de Restlet.