LE TÉLÉPHONE MOBILE EST INDISPENSABLE AUX FRANÇAIS LORS DE LEURS VISITES DANS LES LIEUX DE COMMERCE

4G/5G

tdf

Fédération des Acteurs du Commerce dans les Territoires

Anciennement CNCC

QUELS SERVICES CONNECTÉS DANS LES CENTRES COMMERCIAUX ?

87% des Français utilisent leur mobile lors de leurs visites en centre commercial ou dans d'autres lieux de commerce

50% des 16-24 ans l'utilisent à chaque visite

POUR COMMUNIQUER

- **80%** Téléphoner/ envoyer un SMS
- **62%** Prendre des photos d'articles, de produits...
- **53%** Ecrire ou appeler via une application de messagerie

POUR CHERCHER DE L'INFORMATION

- **54%** Chercher des infos sur le produit ou l'enseigne
- **50%** Scanner des QR codes
- **48%** Comparer les prix sur Internet

VERS UNE EXPÉRIENCE PLUS COMPLÈTE POUR LES JEUNES

85% utilisent ou souhaiteraient utiliser une application mobile pour payer

Mais les centres commerciaux sont aussi des lieux de vie pour les 16-34 ans, qui utilisent ou pourraient utiliser leur mobile pour d'autres activités comme :

- **87%** Utiliser des applications de streaming audio ou vidéo
- **78%** Passer des appels vidéos via une application de messagerie
- **67%** Travailler sur leur ordinateur, avec un partage de connexion

LE MANQUE DE COUVERTURE MOBILE EST UN IRRITANT IMPORTANT DE L'EXPÉRIENCE CLIENT

75% des utilisateurs de smartphone dans les centres commerciaux privilégient la connexion via leur réseau mobile plutôt que le réseau wifi du centre commercial (qualité insuffisante, craintes en matière de sécurité)

74% affirment avoir déjà manqué de couverture mobile (3G, 4G, 5G) dans un centre commercial

Les plus jeunes sont plus exigeants :

45% affirment manquer souvent de connectivité mobile

47% des utilisateurs de mobiles estiment même que cela peut avoir des effets négatifs sur leur expérience dans un centre commercial

Pour **4 CONSOMMATEURS/10** ce manque de couverture mobile les a déjà incités à :

- Privilégier d'autres lieux d'achats
- Abréger leur visite
- Ne plus revenir dans le centre commercial

LA CONNECTIVITÉ POUR FLUIDIFIER LES ÉCHANGES ET ÉLIMINER LES IRRITANTS

Gagner du temps

Créer un panier via smartphone en scannant directement les produits

73% *chez les 16-34 ans*

Prendre des RDV en ligne grâce à un système de file d'attente virtuelle

71% *chez les 16-34 ans*

Faciliter le paiement

Eviter l'attente grâce à un caddie connecté sans passage en caisse

75% *chez les 16-34 ans*

Faciliter le paiement grâce à la reconnaissance faciale

54% *chez les 16-34 ans*

CONCLUSION

Les Français attendent des lieux de plus en plus connectés pour :

- Gagner du temps
- Rendre leurs achats plus qualitatifs en accédant instantanément à de l'information

Ils peuvent ainsi réunir les 2 mondes :

Commerce physique Commerce digital

Pour cela, la qualité de la couverture mobile est primordiale

Pour recevoir l'étude en intégralité, formulez votre demande par mail à yazid.benbia@tdf.fr

Etude menée en ligne du 5 au 10 août 2022 par OpinionWay pour TDF auprès d'un échantillon de 1006 personnes représentatif de la population française âgée de 16 ans et plus. L'échantillon a été constitué selon la méthode des quotas, au regard des critères de sexe, d'âge, de catégorie socioprofessionnelle, de catégorie d'agglomération et de région de résidence.

"opinionway