

Le feature phone fait de la résistance face au smartphone

Le modèle du smartphone (que nous définirons succinctement par un téléphone connecté à Internet avec la possibilité d'installer et gérer des applications) s'est imposé auprès des utilisateurs occidentaux. Selon l'étude «The Connected Consumer Survey 2013: smartphones, mobile data access and monetisation» du cabinet Analysys Mason, 52% des 6600 sondés de France, Allemagne, Espagne, Pologne Royaume-Unis et Etats-Unis déclarent utiliser un smartphone.

Mais malgré sa rapide adoption, notamment du fait du recul significatif des tarifs (qui ne constitue d'ailleurs plus un contre-argument), le modèle du smartphone risque d'avoir du mal à éjecter le *feature phone* (les téléphones de base) du marché. Et Analysys Mason d'avancer plusieurs raisons.

Le smartphone indésirable

La première est le manque d'intérêt d'une partie des utilisateurs pour les smartphones. Ainsi, 40% des 48% des non-utilisateurs de smartphone n'ont aucune intention (en tout cas ne sont pas sûr de le vouloir) de changer de modèle de téléphone à l'occasion du renouvellement de leur terminal. Un problème alors que, en France et en Espagne du moins qui a vu une rapide adoption des «Internet phone», le taux de renouvellement des smartphones tend à ralentir ces derniers mois.

De plus, une forte proportion de non-utilisateurs de smartphone qui optent pour le paiement à la consommation avec des offres prépayées ou SIM-only, sont avant tout attirés par des forfaits d'entrée de gamme. Lesquels sont généralement absents des offres smartphones du fait des services de data. De fait, 61% des «non-smartphone» souscrivent au prépayé contre à peine 36% chez les adeptes des smartphones.

Séduire les seniors

Enfin, les 18-24 ans, la tranche des plus gros consommateurs de smartphones, étaient 77% en octobre 2012 à en posséder un contre 64% un an plus tôt. Un marché proche de la saturation, selon l'analyste, poussant alors les opérateurs à se tourner vers les clients plus âgés pour tenter d'élargir leur base d'utilisateurs de smartphones. Environ 50% des possesseurs d'un feature phone ont plus de 55 ans.

Mais, pour séduire les utilisateurs plus matures, il faudra aux opérateurs développer un discours différent de celui destiné aux plus jeunes. Les campagnes publicitaires centrées sur l'usage applicatif et la vitesse du réseau ne constituant pas un argument convaincant pour cette tranche d'âge, selon le cabinet d'analyse.

A quoi bon ?

Ils devront également les éduquer sur le modèle de facturation différent, du fait des services data, de celui des services voix et SMS privilégié par nombre d'utilisateurs de téléphones basiques. Ce qui pourrait passer par des rabais sur les forfaits voix et messagerie.

Néanmoins, à quoi bon vouloir imposer un smartphone à un utilisateur qui n'en exploitera que les fonctions basiques? Il y perdra la simplicité d'usage et l'autonomie, voire la solidité, qu'offrent les *feature phones*. Autant de problématiques qui risquent de venir encombrer le service clients et d'élever le taux d'insatisfaction auprès des opérateurs.

crédit photo © Rido - Fotolia.com

En images - Les smartphones à moins de 100 euros des opérateurs mobiles...