



4,3 millions de Belges utilisent Facebook

Conclusions clés:

- Facebook, Google+, LinkedIn & Twitter sont les plus populaires.
- L'adoption rapide de l'Internet mobile entraîne l'utilisation des médias sociaux à la hausse.
- Les étoiles montantes sont Pinterest et Instagram. Les consommateurs préfèrent ne pas ouvrir de compte sur un nouveau réseau social à moins qu'il possède une fonction unique. De nombreuses personnes indiquent vouloir utiliser Pinterest et Instagram dans le futur.
- La moitié des consommateurs suivent au moins une marque. En moyenne, nous suivons 11 marques de manière passive et 7 de manière active.
- 8 consommateurs sur 10 sont prêts à aider les entreprises à améliorer leurs produits existants. Cependant, les entreprises ne saisissent pas encore suffisamment le potentiel offert par la co-création.

Facebook, Google+, LinkedIn et Twitter sont les plus populaires

L'utilisation des médias sociaux continue à augmenter dans le monde entier. 7 internautes belges sur 10 possèdent actuellement un compte sur un réseau social. Facebook reste de loin le plus populaire (6 internautes sur 10 sont actifs sur Facebook), suivi par LinkedIn (19 %), Google+ (18 %) et Twitter (12 %). L'enquête d'InSites Consulting révèle que l'utilisation des médias sociaux est stimulée par le succès croissant des smartphones dans le monde. Les consommateurs possédant un smartphone surfent sur les sites de réseaux sociaux de manière plus intensive que ceux qui n'ont pas accès à l'Internet mobile. Ils sont également plus ouverts aux conversations avec les marques.

Les smartphones entraînent l'utilisation des médias sociaux à la hausse

28 % des internautes belges disposent d'un smartphone, mais seule la moitié d'entre eux possèdent un abonnement à Internet sur leur appareil. 11 % ont une tablette. La Belgique est cependant à la traîne en ce qui concerne l'utilisation des smartphones et de l'Internet mobile. L'augmentation du nombre de smartphones et de tablettes entraîne l'utilisation des médias sociaux à la hausse. 62 % des gens ayant accès à l'Internet mobile sont présents sur les réseaux sociaux tous les jours alors que ce chiffre est de 58 % chez ceux qui n'en ont pas. Par ailleurs, les applications des médias sociaux sont très populaires.

« Notre étude montre clairement l'importance de l'Internet mobile. Les consommateurs se servent de leur smartphone pour se divertir, mais aussi pour de très nombreuses applications en ligne. Les applications pour suivre la météo et les applications de navigation sont très populaires. L'évolution rapide du monde mobile accélère l'utilisation des médias sociaux », explique le professeur Steven Van Belleghem.

Pinterest et Instagram sont les étoiles montantes des médias sociaux

L'enquête d'InSites Consulting confirme la popularité des trois grands sites de réseaux sociaux. Non seulement en Belgique mais pratiquement partout dans le monde, Facebook, Twitter et LinkedIn restent les plus prisés. Il devient en outre difficile pour de nouveaux sites d'atteindre rapidement le succès de ces derniers.

L'enquête nous apprend qu'un consommateur moyen est membre de deux réseaux sociaux. La plupart du temps, il s'agit de Facebook et d'un autre site. 95 % de ces utilisateurs n'ont pas l'intention d'arrêter et 60 % ne souhaitent pas créer de nouveau compte, à deux exceptions près : Pinterest et Instagram. 10 % des surfeurs américains utilisent Pinterest et 7 % Instagram. En Belgique, ce chiffre n'est que de 1 % pour ces deux sites qui présentent le plus grand potentiel de croissance au niveau mondial. Un grand groupe de gens envisage d'utiliser ces sites à l'avenir.



« Le consommateur est clairement satisfait de l'offre actuelle de sites de réseaux sociaux. Il n'y a qu'un petit groupe qui est toujours à la recherche de quelque chose de nouveau. La vaste majorité des gens est pour le statu quo. Seuls les sites apportant de la nouveauté suscitent l'intérêt, ce qui explique le succès et le potentiel d'Instagram et de Pinterest. Ces deux sites proposent ce que ni Facebook, ni Twitter ni LinkedIn n'ont, d'où l'intérêt des consommateurs », ajoute le professeur Van Belleghem.

Les consommateurs sont prêts à aider les entreprises sur les réseaux sociaux

Conclusion surprenante de cette enquête : la grande disposition des consommateurs à aider les entreprises. La moitié (47 %) des utilisateurs européens de réseaux sociaux suivent au moins une marque. En moyenne, nous suivons 11 marques de manière passive et 6 de manière interactive. Les consommateurs attendent de ces marques qu'elles fournissent en premier lieu des informations sur leurs produits, lancent des promotions intéressantes et impliquent le consommateur dans l'amélioration de leurs produits. 84 % des utilisateurs de réseaux sociaux sont prêts à aider une marque et à lui donner des conseils, de préférence en vue d'améliorer ses produits ou services existants. Certains ressentent même l'envie de réfléchir avec elle aux produits du futur.

« Beaucoup d'entreprises passent à côté d'une grande opportunité. La plupart d'entre elles ne pensent qu'à leur nombre de fans et de likes, mais pas à la co-crédation avec les clients. Les réseaux sociaux offrent une plate-forme unique pour impliquer les consommateurs dans la stratégie d'une entreprise. Les consommateurs veulent et peuvent apporter de la valeur. Malheureusement, la plupart des entreprises ne voient pas encore la chance qui s'offre à elles », conclut le professeur Van Belleghem, managing partner chez InSites Consulting.

A propos de l'enquête :

Ces résultats sont issus d'une grande enquête réalisée par InSites Consulting, l'entreprise d'échantillonnage de données SSI et le bureau de traduction No Problem. 7 827 répondants provenant de 19 pays ont collaboré à cette enquête. La taille de l'échantillon moyen par pays est de 400. Les résultats sont représentatifs de la population Internet des pays participants. Pour plus d'informations à propos de la méthodologie, appelez-nous ou envoyez-nous un e-mail. Nous nous ferons un plaisir de tout vous expliquer en détail.

L'étude complet est disponible en ligne: <http://www.slideshare.net/InSitesConsulting/social-media-around-the-world-2012-by-insites-consulting>

Contact pour des interviews et/ou d'autres questions:

Anke Moerdyck
Marketing Manager InSites Consulting
T: +32 9 269 15 16
M: +32 498 62 46 88
E: Anke.Moerdyck@InSites-Consulting.com
Twitter: [@Anke_InSites](https://twitter.com/Anke_InSites)



Steven Van Belleghem
T: +32 497 473 444
E: Steven@VanBelleghem.biz
Twitter: [@StevenVBE](https://twitter.com/StevenVBE)





InSites Consulting:

InSites Consulting a été créée en 1997. Malgré sa qualité de bureau d'études de marché, les fondateurs n'ont jamais réellement voulu devenir des analystes du marché. InSites Consulting est un cocktail détonnant de visionnaires universitaires, de marketeers passionnés et d'innovateurs en recherche, tous résolus à remettre en question le statu quo de l'étude de marché.

Ces 10 dernières années, l'entreprise a connu une impressionnante croissance de 35 % par an. Elle compte aujourd'hui plus de 130 collaborateurs, répartis dans 5 bureaux (Belgique, Pays-Bas, Royaume-Uni, Roumanie et Etats-Unis), qui puisent leur énergie de l'aide qu'ils apportent aux principales marques mondiales pour améliorer leurs efforts de marketing et développer de meilleures relations avec les consommateurs à l'échelle mondiale. InSites Consulting a été récompensé par pas moins de 15 trophées internationaux.

La recette du succès : un enthousiasme incessant, beaucoup de travail, une culture de partage et une innovation permanente dans des méthodes de recherche et un leadership de marketing fort. Et last but not least, des clients positivement surpris chaque jour.

Plus d'informations : www.insites-consulting.com – Twitter : [@InSites](https://twitter.com/InSites)

À propos de SSI :

SSI (www.surveysampling.com) est le premier fournisseur mondial de solutions d'échantillonnage, de collecte et d'analyse de données à des fins d'études. SSI recueille les avis de répondants dans 72 pays par Internet et/ou par téléphone (mobile et fixe). SSI offre également des prestations de programmation et d'hébergement des questionnaires, de traitement des données, de reporting en temps réel ainsi que des prestations de conseil sur la conception de questionnaires. SSI a l'honneur de compter, grâce à ses 27 bureaux couvrant tous les fuseaux horaires, plus de 3 000 clients, dont les 50 plus grands instituts d'études au monde.



InSites Consulting