

# Cinq façons d'améliorer la 5G

## Principales tendances influençant la 5G grand public au Canada



Dans ce rapport Ericsson ConsumerLab, nous dévoilons les principales tendances au Canada qui influencent l'adoption, l'utilisation et la perception des consommateurs à l'égard de la 5G, et nous suggérons cinq mesures importantes que les fournisseurs de services canadiens peuvent prendre pour répondre aux attentes des consommateurs maintenant et à l'avenir. Le rapport est représentatif des opinions de 22 millions d'utilisateurs canadiens quotidiens de téléphones intelligents et de 500 000 utilisateurs de la 5G, recueillies par le biais d'une enquête en ligne effectuée en avril 2021.

### L'appétit des consommateurs pour la 5G

Le déploiement de la 5G ouvre un tout nouveau monde de possibilités pour notre société. Plus qu'une simple amélioration de la connexion réseau, la 5G devrait permettre de réaliser des progrès qui changeront la vie des gens. De telles avancées relevaient autrefois de la science-fiction. Mais, bien que les vitesses et la disponibilité de la 5G ont fait les manchettes, il est également important de comprendre les attentes grandissantes des premiers adeptes de la 5G et la façon dont ils perçoivent l'expérience du réseau 5G. Nous avons mené plus de 1 600 entretiens avec des utilisateurs de téléphones intelligents sur le marché canadien

qui dispose de réseaux 5G commerciaux actifs. Nos résultats montrent que les fournisseurs de services doivent être plus conscients de ce que les consommateurs veulent accomplir avec la 5G et être plus innovants pour offrir de nouvelles expériences aux consommateurs.

Au Canada, nous avons constaté que 16 % des consommateurs pourraient s'abonner à la 5G en 2021, ce qui représenterait environ 3 millions d'utilisateurs en 2021. Plusieurs facteurs peuvent influencer l'adhésion, notamment la disponibilité des appareils, l'évolution du réseau et les applications innovantes, mais dans l'ensemble, le Canada n'en est qu'à ses débuts en matière d'adoption de la 5G.

### La valeur de la 5G

Dans l'ensemble, les Canadiens qui possèdent des appareils 5G sont très satisfaits de la vitesse de ces appareils, mais croient actuellement que l'expérience est similaire à celle de la 4G au Canada. Ils sont satisfaits des vitesses, mais pas pleinement satisfaits des applications innovantes disponibles aujourd'hui.

Les consommateurs canadiens ne savent pas très bien ce que la 5G leur offre et ce que le réseau signifie en général. Bien que les consommateurs soient très sensibilisés, le jargon

technique lourd utilisé dans le marketing de la 5G cause trop souvent de l'incompréhension envers sa valeur, les capacités des appareils et les offres. Cependant, on pense que les nouvelles bandes de fréquence et les nouvelles applications innovantes qui peuvent tirer parti des avantages d'un réseau 5G auront un impact considérable sur son adoption et sur l'expérience qu'il offrira.

### La 5G modifie les comportements d'utilisation

Avec la 5G, arrivent les premiers services de jeux en infonuagique et l'amélioration de l'utilisation de la vidéo au Canada. Parmi les consommateurs de la 5G au Canada, 37 % ont commencé à jouer à des jeux en infonuagique ou en ont augmenté leur utilisation, tandis que 28 % ont fait de même pour la vidéo haute définition, car de meilleures vitesses ont été nécessaires pour offrir une expérience améliorée.

### Si vous le construisez, ils viendront

En outre, l'étude a montré que lorsque les utilisateurs pensaient que la couverture 5G était disponible dans leur ville ou leur village, ils étaient cinq fois plus susceptibles de mettre à niveau leur appareil. Accélérer la couverture et la disponibilité de la 5G sont susceptibles de stimuler l'adoption et la demande des consommateurs.

## Five ways to a better 5G consumer experience

Dans l'ensemble, il y a un grand intérêt pour ce que la 5G peut apporter au Canada, et les utilisateurs sont prêts à adopter des applications, des services et des appareils novateurs qui tirent parti des vitesses plus élevées, de l'efficacité et de la latence réduite qu'offre la 5G.

1

Comblent le déficit de connaissances — S'attaquer aux idées fausses afin de mieux faire connaître la valeur de la 5G et de dissiper toute confusion sur ses capacités et ses avantages.

2

Les consommateurs s'attendent à une qualité constante de la couverture intérieure et extérieure. L'amélioration de la couverture 5G est susceptible d'accélérer l'adoption d'au moins cinq fois.

3

S'adapter aux nouvelles exigences du réseau — créées par l'utilisation de nouvelles applications et de nouveaux services sur un réseau 5G.

4

Regardez ce que veulent les consommateurs, pour envisager de nouveaux cas d'utilisation — la 5G plaît à ses premiers utilisateurs, mais ils attendent davantage d'innovation.

5

Accélérer la commercialisation des innovations — les consommateurs souhaitent que leurs fournisseurs de service de communication ne se limitent pas à présenter les merveilles de la 5G dans ses vitrines, ils veulent pouvoir s'en servir.



# Cinq façons d'améliorer la 5G

Cinq tendances clés au Canada

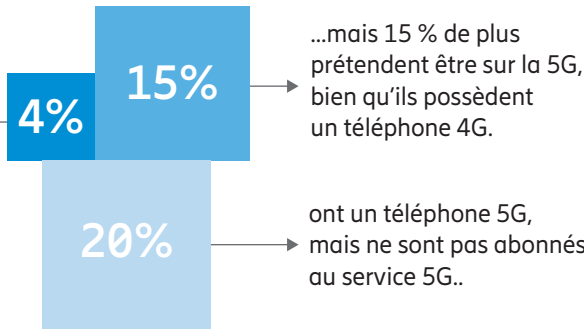


## Qui utilise réellement la 5G?



Utilisateurs réels de la 5G sur des téléphones compatibles avec la 5G...

Les jeunes parents, les habitants des métropoles, les adeptes de vidéos et les utilisateurs qui recherchent la puissance sont les plus susceptibles de s'inscrire à un accès précoce à la 5G.



La perception d'une augmentation de la disponibilité de la 5G accroît la probabilité d'adoption de la 5G

5X.

## L'utilisation de la 5G entraîne des changements dans Le comportement des consommateurs canadiens.



En moyenne **15%**

des utilisateurs de la 5G affirment qu'ils ont diminué leur utilisation du Wi-Fi sur leur téléphone intelligent à la maison.

La 5G encourage l'adoption des services de jeux immatériels, de la diffusion en continu HD et de l'utilisation du XR sur les téléphones intelligents. Parmi les utilisateurs précoces de la 5G, le temps passé sur les services de jeux immatériels, la vidéo HD et le contenu XR a augmenté :

En moyenne **12%**

d'entre eux ont commencé à jouer à des jeux immatériels sur des téléphones intelligents — et ont passé **2 heures de plus** à le faire.\*

En moyenne **9%**

début de la diffusion en continu Vidéos HD sur 5G — et ont continué à regarder pendant **2 heures de plus**.\*

En moyenne **9%**

sont commencé à utiliser des applications de réalité augmentée, et ont consommé **1,5 heure de plus** de contenu de réalité augmentée.\*

\* par semaine en moyenne, par rapport aux utilisateurs de la 4G

## Une bonne couverture intérieure est primordiale.

L'utilisation des téléphones intelligents 5G commence à supplanter l'utilisation du Wi-Fi public à l'école, au travail et dans les espaces publics intérieurs.

La qualité de la couverture du réseau 5G à domicile et dans d'autres lieux intérieurs est un facteur clé de la satisfaction des clients.

26%



26%



24%



27%



des consommateurs signalent une diminution de l'utilisation du Wi-Fi après l'ajout d'un abonnement à la 5G.

## La connectivité 5G plaît à ses premiers utilisateurs, mais ils attendent davantage d'innovation.

Les vitesses du réseau 5G sont perçues comme satisfaisantes, mais les utilisateurs de la 5G attendent davantage de nouvelles offres associées à la 5G.



40% sont satisfaits

80% sont mécontents



de l'absence de services groupés tels que les expériences immersives, la diffusion en continu d'événements sportifs, les expériences liées aux événements sur place, etc.

## Ils veulent que l'expérience passe des vitrines à leur appareil

Les consommateurs canadiens sont prêts à payer **15% de plus** pour les plans 5G qui incluent des services numériques attrayants.



Commercialisation de services « prêts pour l'entreprise » tels que :



Transfert infonuagique à haut débit



Le service de télévision en continu avec le haut débit domestique 5G



Qui offre des expériences immersives sur place

est susceptible de persuader les consommateurs de passer à des plans 5G premium.