



ESSEC
Solutions Entreprises

ESE INSIGHTS

Comment les jeunes perçoivent-ils le
marché des ordinateurs portables?

Janvier 2020



Sommaire

- 1** Les conclusions de l'étude *P. 03*
- 2** Panorama général du marché des ordinateurs *P. 05*
- 3** Analyse de la perception individuelle des marques *P. 10*

Les conclusions de l'étude

1 Les conclusions de l'étude

Les jeunes interrogés (15 – 35 ans) plébiscitent souvent la marque Apple, et font particulièrement attention aux critères de **performance**, de **durabilité** et de **prix** lors de leur achat

PROFIL DES RÉPONDANTS



des répondants ont entre 26 et 35 ans (15% entre 15 et 25)



sont étudiants



possèdent un ordinateur portable

1. PANORAMA GÉNÉRAL DU MARCHÉ

9 marques d'ordinateurs sont **particulièrement connues des jeunes**, et parmi elles **Apple, HP, Acer et Asus** figurent en tête. **Apple** est celle qui véhicule **la meilleure image** (pour 54% des répondants), et se place loin devant la suivante, **Asus**, reconnue comme ayant la meilleure image pour 17% des jeunes sondés.

Près de 50% des moins de 35 ans possèdent des ordinateurs des marques **Apple ou Asus**. **Dell** est elle une marque adoptée en particulier **par les entreprises**.

Lors de leur processus d'achat, les jeunes fondent leur choix en particulier sur des critères **de performance, de durabilité** (64% des jeunes espèrent conserver leur ordinateur plus de 4 ans), et **de prix**.

2. PERCEPTION INDIVIDUELLE DES MARQUES

Apple. Malgré le **prix élevé** de ses produits, la marque est particulièrement appréciée pour **l'esthétisme** de ses produits, ainsi que leur **stabilité** et leur **performance**. Les jeunes sont près de **80% à être satisfaits** voire très satisfaits par leur ordinateur lorsqu'il est de la marque Apple, et l'achètent initialement sur des critères **de durabilité** et **d'esthétisme**.

HP. HP propose des modèles d'ordinateurs un peu plus chers que les modèles d'Asus, mais ils sont **appréciés** par ceux qui les détiennent car ces derniers y retrouvent **le rapport qualité-prix qu'ils recherchaient** lors de leur achat. Plus de **70%** d'entre eux estiment d'ailleurs pouvoir conserver leur ordinateur HP **plus de 4 ans**.

Acer. Considérée comme une marque offrant des ordinateurs **bon marché**, Acer se positionne principalement sur des ordinateurs principalement **d'entrée de gamme** et **moins performants**. Ainsi, les jeunes qui en achètent un font le choix de miser sur un prix très abordable, quitte à **ne pas être toujours satisfaits** de leur acquisition.

Asus. Les ordinateurs de la marque sont considérés comme **fiables** et **performants**, proposant **un rapport qualité/prix intéressant**. Les jeunes, qui recherchent **une bonne performance** et **un prix intéressant** en achetant des produits Asus, en sont **satisfaits** et considèrent leur achat comme **un investissement de long terme**.

Dell. Dell est une marque qui se tourne principalement vers **l'usage professionnel**, grâce à ses modèles **durables** et **performants**, assurant leur fiabilité. Ce sont d'ailleurs **ces critères qui sont recherchés** lors de l'achat d'un ordinateur Dell, et 80% des jeunes possédant un modèle **en sont satisfaits**.

Panorama général du marché des ordinateurs

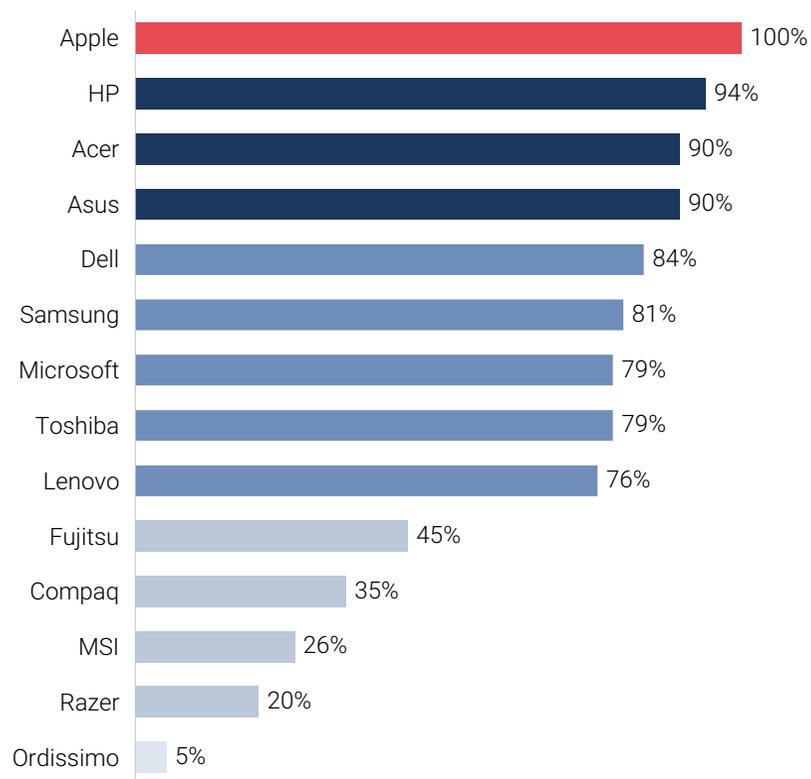


2 Panorama général du marché des ordinateurs

9 marques d'ordinateurs portables sont connues de la plupart des jeunes, et plus particulièrement **Apple**, **HP**, **Acer** et **Asus**

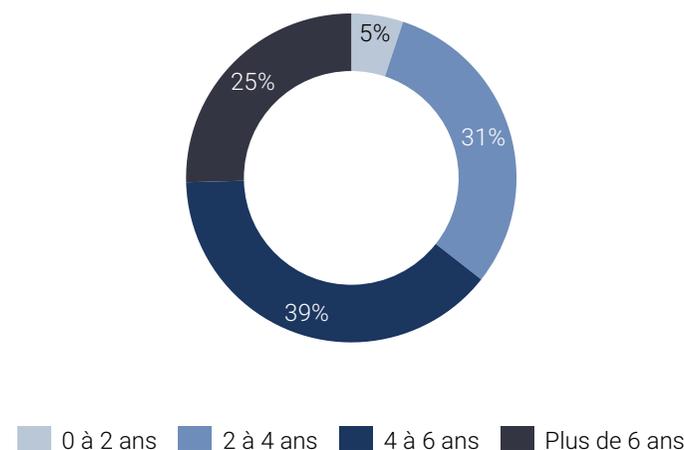
Quelles marques d'ordinateurs portables connaissez-vous ?

400 répondants - % - Question à choix multiples



Combien de temps pensez-vous garder votre ordinateur portable ?

400 répondants - %



La plupart des consommateurs achètent leur ordinateur portable **dans une perspective de durabilité** : ils souhaitent le garder plus de 4 ans à partir de son achat.

2 Panorama général du marché des ordinateurs

Plus de la moitié des répondants désignent **Apple** comme la marque ayant la meilleure image. **Asus**, **Samsung** et **HP** bénéficient également d'une bonne image auprès de ceux qui les connaissent

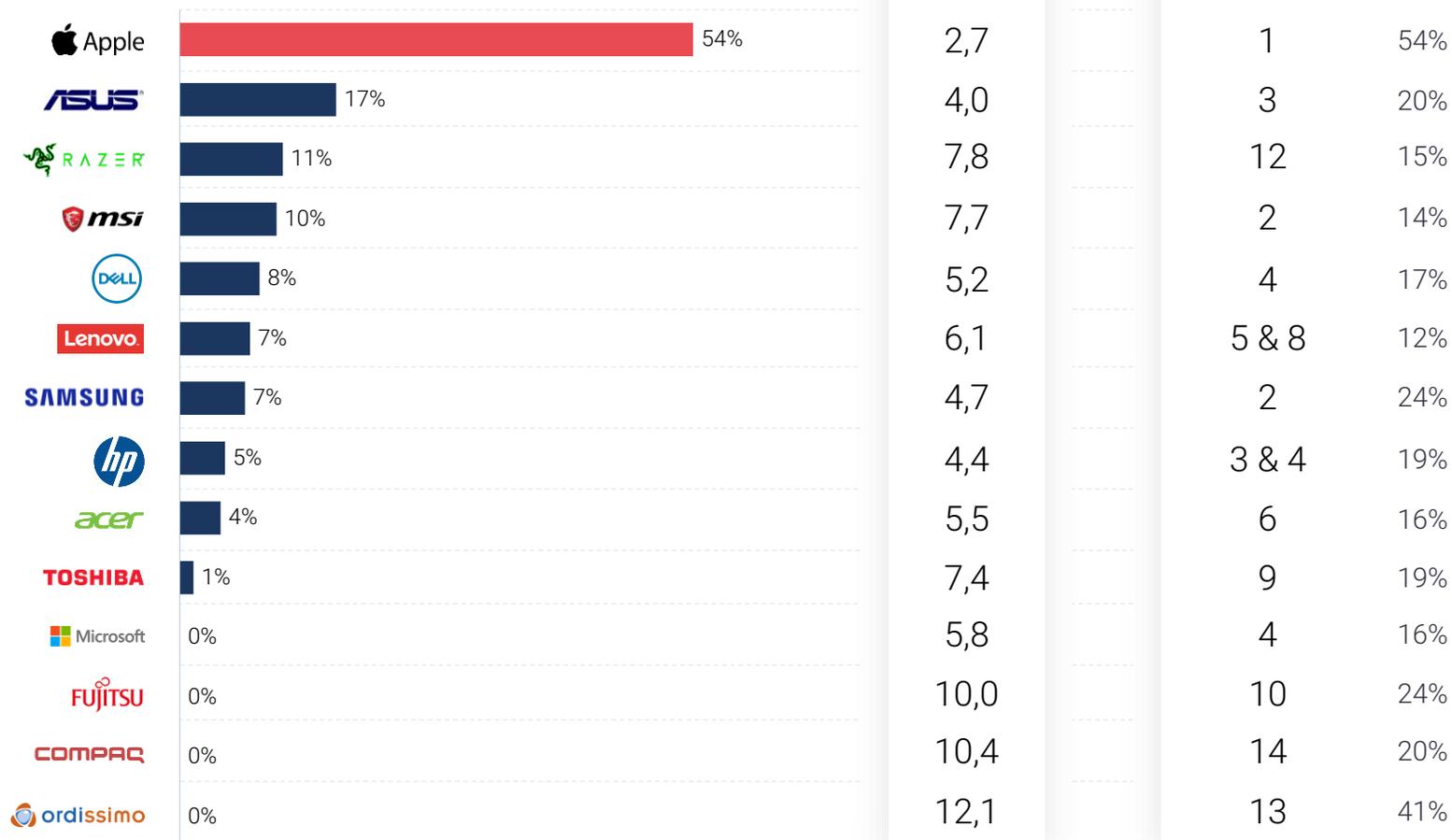
Classez les marques que vous connaissez selon l'image qu'elles renvoient.

400 répondants - % du premier choix

Aide à la lecture des données :

Parmi les répondants connaissant Apple, **54%** la désignent comme marque renvoyant la meilleure image.

Parmi les répondants qui connaissent la marque Samsung, **24%** d'entre eux la classent **2^e** marque renvoyant la meilleure image.

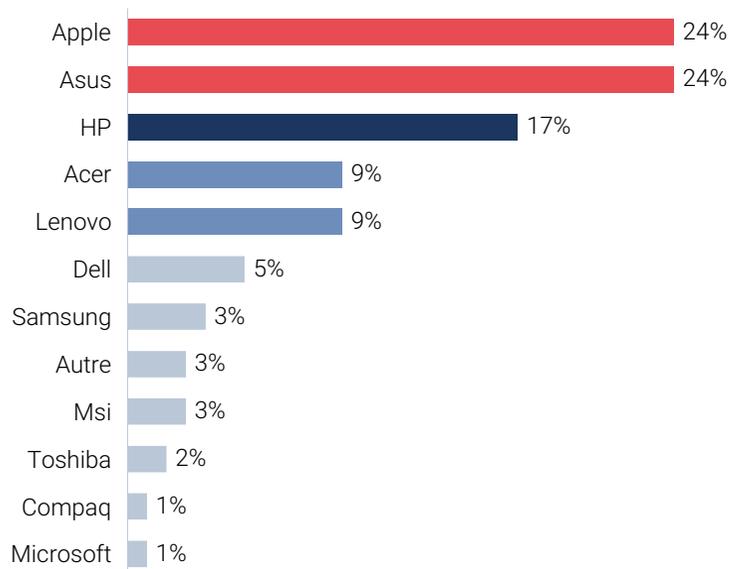


2 Panorama général du marché des ordinateurs

Plus de la moitié des jeunes possède un ordinateur de la marque Apple, Asus, ou HP tandis que les professionnels se tournent vers les ordinateurs Dell

De quelle marque est l'ordinateur que vous possédez ?

388 répondants - %



VERBATIMS

« Apple se différencie par une certaine stabilité, de la sécurité, et un système fermé facile à utiliser pour une personne qui ne s'y connaît pas. Un Mac n'est cependant pas fait pour les professionnels, en dehors des graphistes, car il est utile pour la réalisation de designs et de vidéos. »

Tristan, informaticien

« Les ordinateurs Dell sont utilisés dans la plupart des bureaux. Ils sont plus chers mais ils sont de plutôt bonne qualité. »

Vincent, informaticien

Comment a évolué votre vision de la marque de votre ordinateur depuis votre achat ?

400 répondants - %



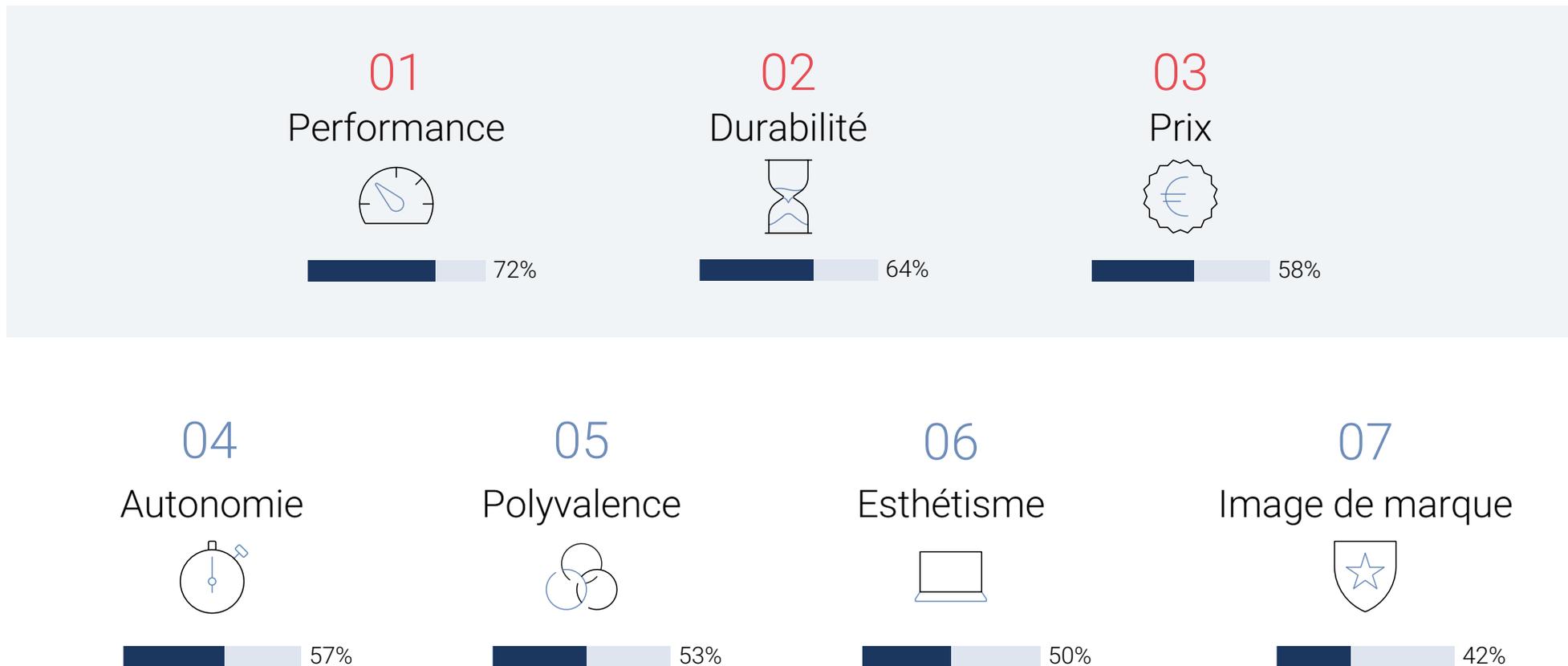
Plus de 60% des répondants ont été agréablement surpris par la qualité de leurs ordinateurs et des services de la marque.

2 Panorama général du marché des ordinateurs

Lors de l'achat d'un ordinateur portable, les répondants recherchent un modèle **performant**, **durable** pour un **prix raisonnable**

Sur quel(s) critère(s) avez-vous choisi votre ordinateur ? Classez toutes les réponses proposées.

388 répondants - %



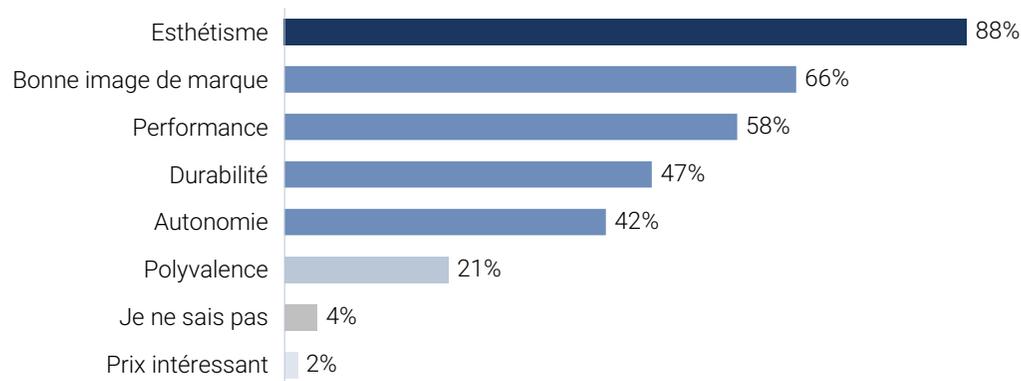
Analyse de la perception individuelle des marques



Les répondants ont pour la grande majorité une image positive de la marque **Apple** qu'ils apprécient pour **les qualités esthétiques** de ses ordinateurs, compensant **leur prix élevé**

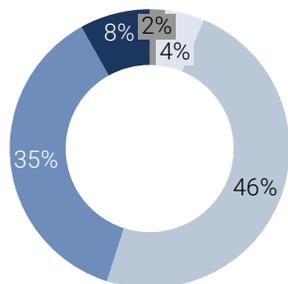
Quelle(s) qualité(s) attribuez-vous aux ordinateurs Apple ?

400 répondants - % des répondants connaissant la marque



Dans quelle fourchette de prix se situent les ordinateurs portables Apple ?

400 répondants - % des répondants connaissant la marque



Environ **80% des répondants** estiment que les ordinateurs Apple coûtent **entre 1000€ et 2000€**

1 800 €

Prix de l'ordinateur le plus vendu d'Apple

300€-750€ 750€-1000€ 1000€-1500€ 1500€-2000€ 2000€ et plus

VERBATIMS

En un mot, à quoi vous fait penser la marque Apple ?

- « Qualité »
- « Luxe »
- « Cher »
- « Arnaque »
- « Design »
- « Facilité d'utilisation »
- « Simplicité »

Verbatims des répondants

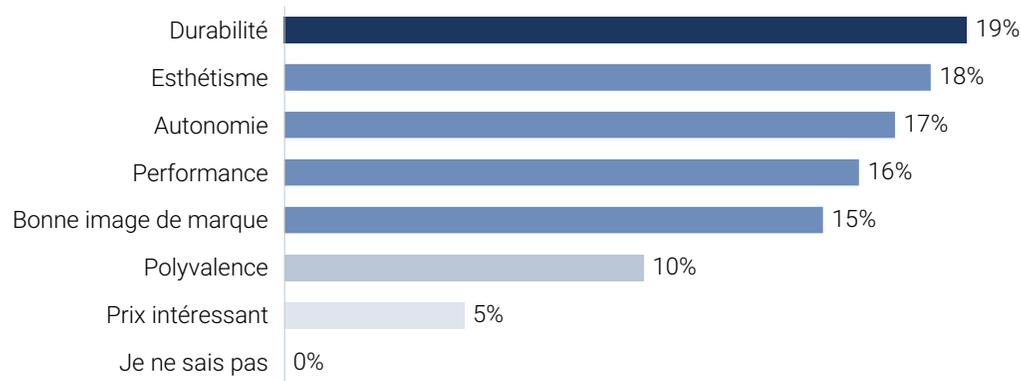
« Apple mise beaucoup sur l'esthétisme, mais se différencie tout de même par la stabilité et la sécurité de ses ordinateurs, ainsi que par son système fermé qui assure de n'avoir aucune mauvaise surprise. »

Vincent, informaticien

Les détenteurs d'ordinateurs portables de la marque Apple apprécient particulièrement leur durabilité et leur esthétique et en sont pour la grande majorité très satisfaits

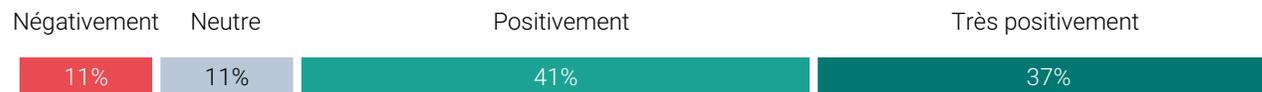
Sur quel(s) critère(s) avez-vous choisi votre ordinateur ?

95 répondants - % des répondants connaissant la marque



Maintenant que vous êtes client d'Apple, comment votre perception de la marque a-t-elle évolué ?

95 répondants - % des répondants connaissant la marque



Combien de temps pensez-vous garder votre ordinateur portable ?

95 répondants - % des répondants connaissant la marque



VERBATIMS

Les ordinateurs Apple sont-ils trop chers ?

« Un ordinateur Apple est effectivement plus cher que ses concurrents à composants équivalents. Mais les Apple sont plus intuitifs, plus fiables, plus ergonomiques, plus faciles d'utilisation. »

Paul, amateur de jeux vidéos

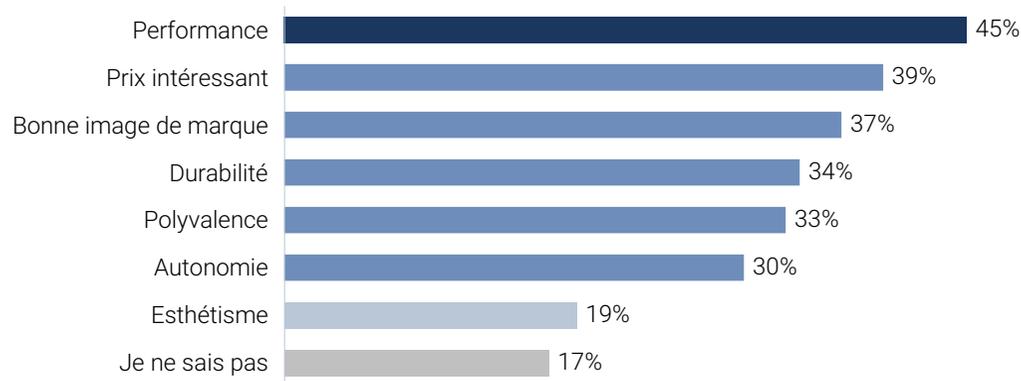
« Il n'y a rien à reprocher au produit après l'achat, aucun défaut dans l'expérience utilisateur. On peut se poser la question de la légitimité du prix et se dire "il y a des PC aux mêmes prix qui sont bien mieux" d'accord, mais pourquoi ne les voit-on pas et ne les connaît-on pas ? »

Fabio, amateur de jeux vidéos

Les répondants considèrent HP comme une marque à **image positive**, dont les ordinateurs présentent un **bon rapport qualité/prix**

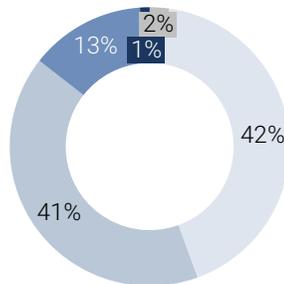
Quelle(s) qualité(s) attribuez-vous aux ordinateurs HP ?

369 répondants - % des répondants connaissant la marque



Dans quelle fourchette de prix se situent les ordinateurs portables HP ?

369 répondants - % des répondants connaissant la marque



Environ **83% des répondants** estiment que les ordinateurs HP coûtent **entre 750€ et 1500€**

900 €

Prix du modèle de plus populaire d'HP

300€-750€ 750€-1000€ 1000€-1500€ 1500€-2000€ 2000€ et plus

VERBATIMS

En un mot, à quoi vous fait penser la marque HP ?

- « Professionnel »
- « Efficace »
- « Ancien »
- « Marque historique »
- « Robuste »

Verbatims des répondants

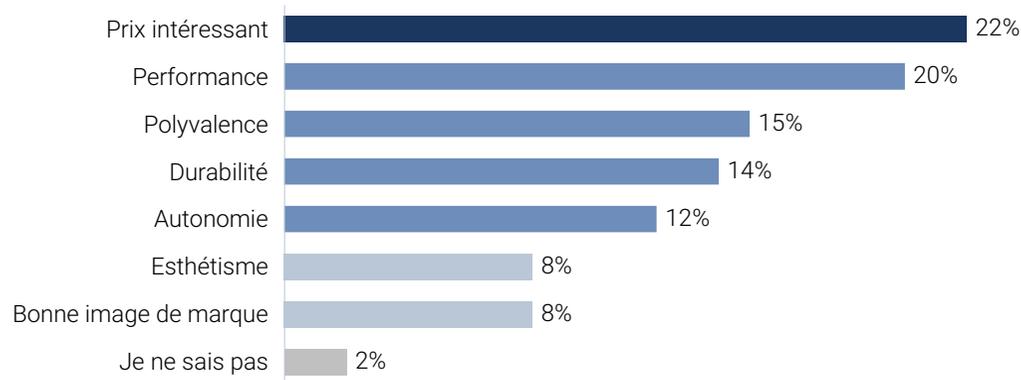
« HP sort d'une période très compliquée, avec une multiplicité de problèmes sur ses ordinateurs tels que du matériel défectueux et qui n'est pas fiable. »

Tristan, informaticien

Les jeunes possédant un ordinateur HP sont en sont aussi **satisfaits** même s'il remplit des **fonctions plus professionnelles** qu'un ordinateur portable classique

Sur quel(s) critère(s) avez-vous choisi votre ordinateur ?

68 répondants - % des répondants connaissant la marque



Maintenant que vous êtes client d'HP, comment votre perception de la marque a-t-elle évolué ?

68 répondants - % des répondants connaissant la marque



Combien de temps pensez-vous garder votre ordinateur portable ?

68 répondants - % des répondants connaissant la marque



VERBATIMS

Les ordinateurs HP sont-ils seulement des ordinateurs professionnels ?

« HP fait de très bons ordinateurs fixes pour le bureau, en revanche les ordinateurs portables ne sont pas de très bonne qualité. »

Lucas, informaticien

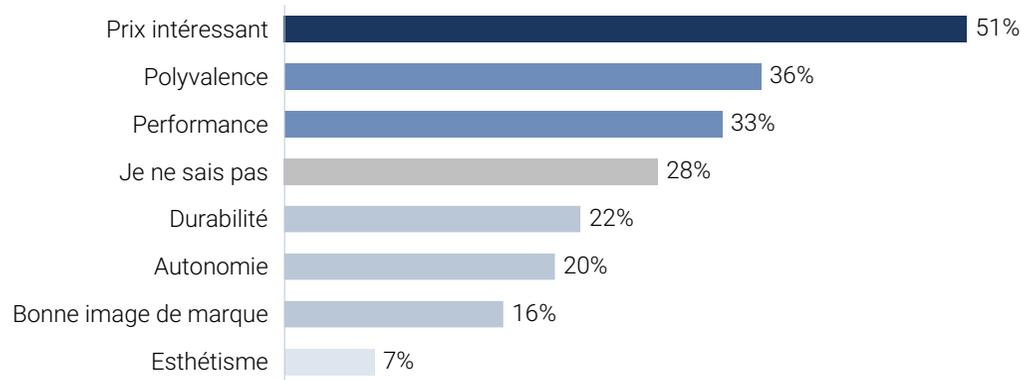
« Mon HP n'est pas si portable que ça. Il me convient pour les jeux étant donné qu'il est grand et puissant, mais il n'est pas simple à déplacer et il est lent à démarrer. »

Fabio, amateur de jeux vidéos

Acer est encore vue comme une marque d'ordinateurs **plutôt bas de gamme mais bon marché**

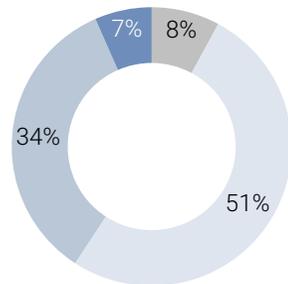
Quelle(s) qualité(s) attribuez-vous aux ordinateurs Acer ?

353 répondants - % des répondants connaissant la marque



Dans quelle fourchette de prix se situent les ordinateurs portables Acer ?

353 répondants - % des répondants connaissant la marque



Environ **50% des répondants** estiment que les ordinateurs Acer coûtent **entre 300€ et 750€**

500 €

Prix du modèle de plus populaire d'Acer

300€-750€ 750€-1000€ 1000€-1500€ 1500€-2000€

VERBATIMS

En un mot, à quoi vous fait penser la marque Acer ?

- « Accessible »
- « Bon marché »
- « Fiabilité »
- « Solide »
- « Bon marché »

Verbatims des répondants

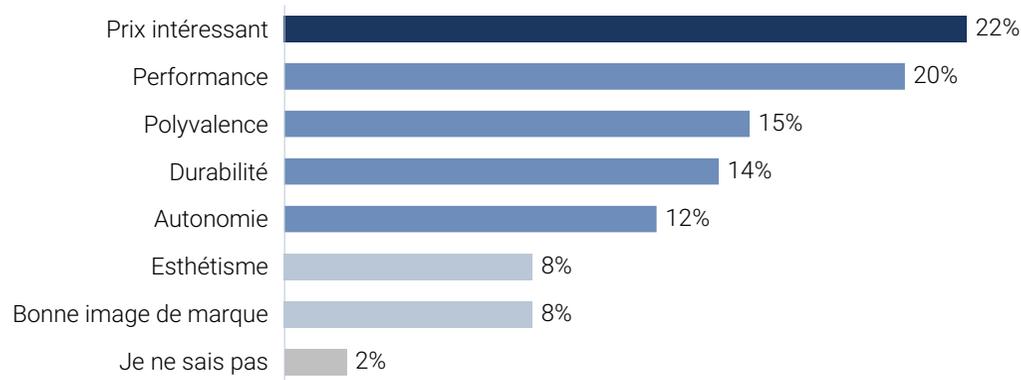
« Acer fait dernièrement des ordinateurs de meilleure qualité et ne reste plus dans le bas de gamme. »

Tristan, informaticien

Une partie importante des détenteurs d'Acer **sont déçus de leur achat** et ont choisi cet ordinateur principalement **pour le prix**

Sur quel(s) critère(s) avez-vous choisi votre ordinateur ?

37 répondants - % des répondants connaissant la marque



Maintenant que vous êtes client d'Acer, comment votre perception de la marque a-t-elle évolué ?

37 répondants - % des répondants connaissant la marque



Combien de temps pensez-vous garder votre ordinateur portable ?

37 répondants - % des répondants connaissant la marque



VERBATIMS

Les ordinateurs Acer sont-ils de mauvaise qualité car bon marché ?

« Acer propose des ordinateurs bon marché, mais j'ai des réserves sur leur fiabilité, c'est un peu "pile ou face" lors de l'achat. Cependant, ces derniers temps, ça s'améliore : ils montent dans le haut de gamme, il y a moins de soucis de SAV. »

Tristan, informaticien

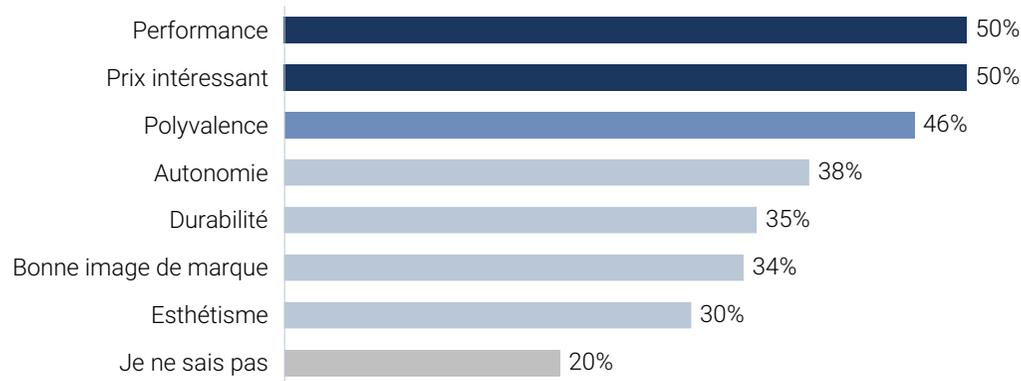
« La qualité correspond très souvent au prix. »

Vincent, informaticien

Selon les répondants, Asus est perçu par les répondants comme une marque **d'ordinateurs très complets et de qualité pour un prix abordable**

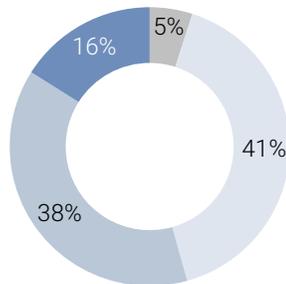
Quelle(s) qualité(s) attribuez-vous aux ordinateurs Asus ?

353 répondants - % des répondants connaissant la marque



Dans quelle fourchette de prix se situent les ordinateurs portables Asus ?

353 répondants - % des répondants connaissant la marque



Environ **79% des répondants** estiment que les ordinateurs Asus coûtent **entre 750€ et 1500€**

800 €

Prix du modèle de plus populaire d'Asus

300€-750€ 750€-1000€ 1000€-1500€ 1500€-2000€

VERBATIMS

En un mot, à quoi vous fait penser la marque Asus ?

- « Bon rapport qualité/prix »
- « Performant »
- « Qualité »
- « Fiable »
- « Accessible »
- « Grand public »

Verbatims des répondants

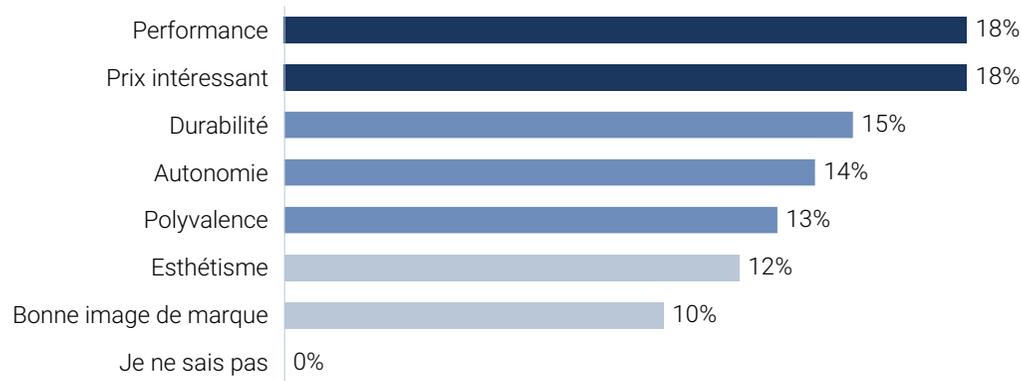
« Asus pour moi c'est un juste milieu. Ils font aussi des produits haut de gamme, qui sont un peu cher, mais qui sont toujours fiables et le service après-vente est bon.»

Tristan, informaticien

Les détenteurs d'Asus sont de manière globale **satisfaits et même positivement surpris** de leur ordinateur

Sur quel(s) critère(s) avez-vous choisi votre ordinateur ?

95 répondants - % des répondants connaissant la marque



Maintenant que vous êtes client d'Asus, comment votre perception de la marque a-t-elle évolué ?

95 répondants - % des répondants connaissant la marque



Combien de temps pensez-vous garder votre ordinateur portable ?

95 répondants - % des répondants connaissant la marque



VERBATIMS

Le fait qu'Asus propose des ordinateurs à des prix très différents brouille-t-il son image de marque ?

« Cela n'abîme pas l'image car les gens sont capables de comprendre les différences de qualité en fonction du prix. Au contraire, c'est bien de se positionner sur tout le scope. »

Vincent, informaticien

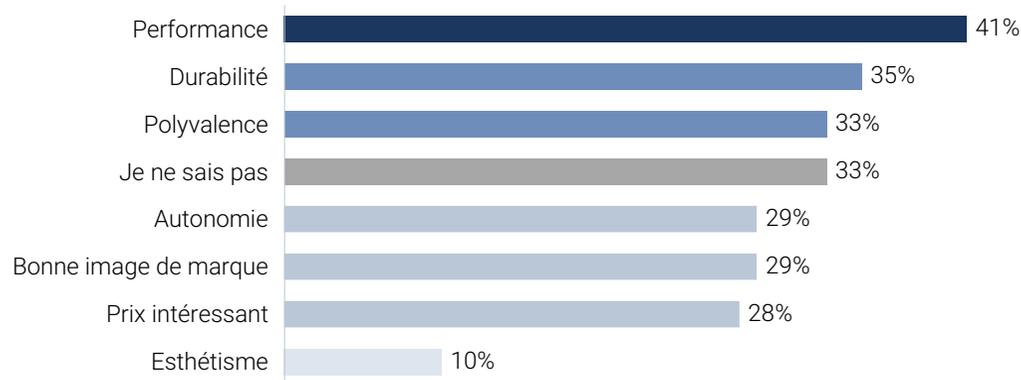
« Asus a été très malin parce qu'ils ont fait la gamme normale, et la sous-marque "Republic of gamers" donc ils ont réussi à distinguer les deux produits. »

Paul, amateur de jeux vidéos

Dell est perçue comme une marque d'ordinateurs professionnels robustes et performants

Quelle(s) qualité(s) attribuez-vous aux ordinateurs Dell ?

319 répondants - % des répondants connaissant la marque



VERBATIMS

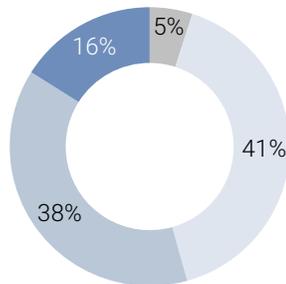
En un mot, à quoi vous fait penser la marque Dell ?

- « Professionnel »
- « Fiable »
- « Solide »
- « Entreprise »

Verbatims des répondants

Dans quelle fourchette de prix se situent les ordinateurs portables Dell ?

319 répondants - % des répondants connaissant la marque



Environ **40% des répondants** estiment que les ordinateurs Dell coûtent **entre 750€ et 1000€**

800 €

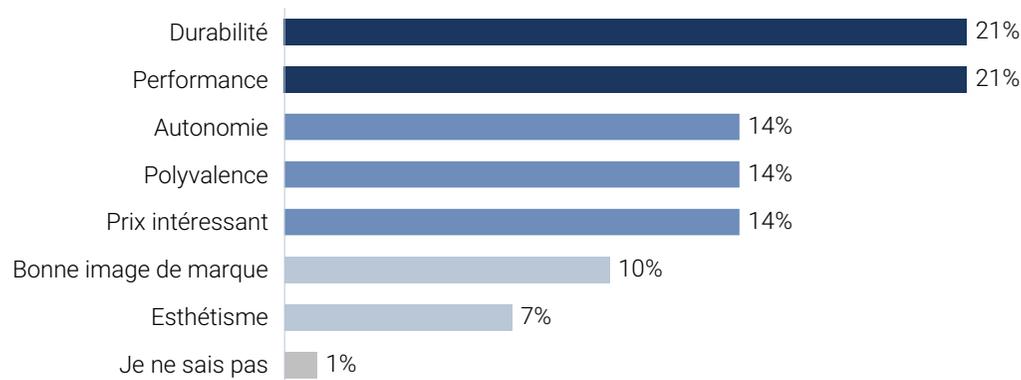
Prix du modèle de plus populaire de Dell

300€-750€ 750€-1000€ 1000€-1500€ 1500€-2000€

Les personnes qui travaillent avec un Dell en sont **globalement très satisfaits**, mais la moitié estime qu'elle **ne gardera pas son ordinateur plus de 4 ans**

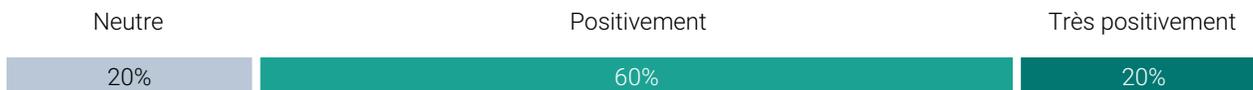
Sur quel(s) critère(s) avez-vous choisi votre ordinateur ?

20 répondants - % des répondants connaissant la marque



Maintenant que vous êtes client de Dell, comment votre perception de la marque a-t-elle évolué ?

20 répondants - % des répondants connaissant la marque



Combien de temps pensez-vous garder votre ordinateur portable ?

20 répondants - % des répondants connaissant la marque



VERBATIMS

Les ordinateurs Dell sont-ils seulement des ordinateurs professionnels ?

« Dell, c'est surtout le choix de beaucoup d'entreprises, on le remarque en demandant autour de soi. Je travaille avec un Dell aujourd'hui, et c'est très bien niveau bureautique. »

Vincent, informaticien



ESSEC
Solutions Entreprises

ESE INSIGHTS

Comment les jeunes perçoivent-ils le
marché des ordinateurs portables?

ALICE GUAJIOTY

Présidente et chef de projet
a.guajioty@essec-solutions-entreprises.com

XAVIER SAINT-MARTIN

Vice-Président et chef de projet
x.saintmartin@essec-solutions-entreprises.com

Janvier 2020

