

Sondage consommateur
Le haut débit en France
Sommes-nous entrés dans
une nouvelle ère de satiété ?

Mars 2024



Résumé – Marché français

Sondage consommateur – Le haut débit en France

Sommes-nous entrés dans une nouvelle ère de satiété ?

Les consommateurs européens du haut débit sont moins exigeants que prévu : ils sont relativement satisfaits de leurs fournisseurs, tolèrent une fiabilité moindre que sur d'autres types de services et privilégient la stabilité de leur connexion à sa vitesse.

Dans le même temps, beaucoup sont disposés à utiliser les connexions mobiles 4G/5G comme substitut aux lignes fixes traditionnelles.

Ces résultats et bien d'autres sont disponibles dans la première édition de l'enquête paneuropéenne sur les consommateurs du haut débit de Deloitte, pour laquelle près de 13 000 consommateurs européens (dont 2 000 en France) ont fourni un aperçu de leur comportement d'utilisation du haut débit.



Plus de 13 000 consommateurs européens nous ont partagé leur usage en termes de connectivité haut débit



Première édition du sondage
haut débit paneuropéen
Deloitte



> 13 000 répondants en
Europe, près de **2 000 en
France**



Couvre 7 pays d'Europe :
FR, DE, UK, IT, ES, NL, BE



Étude réalisée *via* un
sondage en ligne



Résultats représentatifs,
pondérés par âge et par
genre

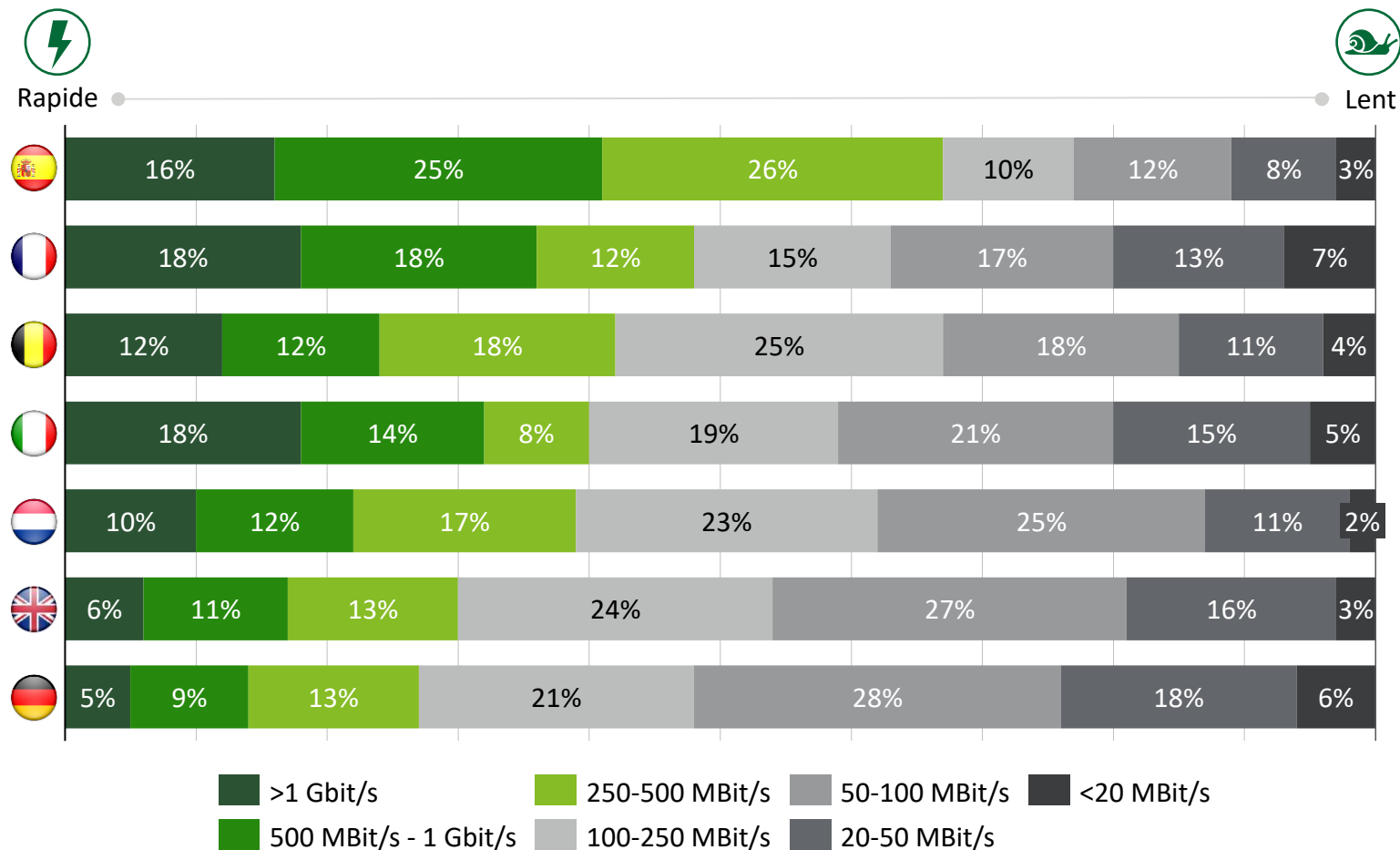


Période du sondage :
janvier 2024

La France, avec l'Espagne, fait partie des marchés les plus avancés en termes d'accès au haut débit

- Le niveau d'infrastructure des fournisseurs d'accès à Internet varie fortement entre les pays d'Europe
- Plus d'un tiers des français et des Espagnols sont équipés de connexions avec un débit supérieur à 500 Mbit/s, contre moitié moins en Allemagne
- Les connexions en deçà de 50 Mbit/s restent relativement rares dans toute l'Europe de l'Ouest

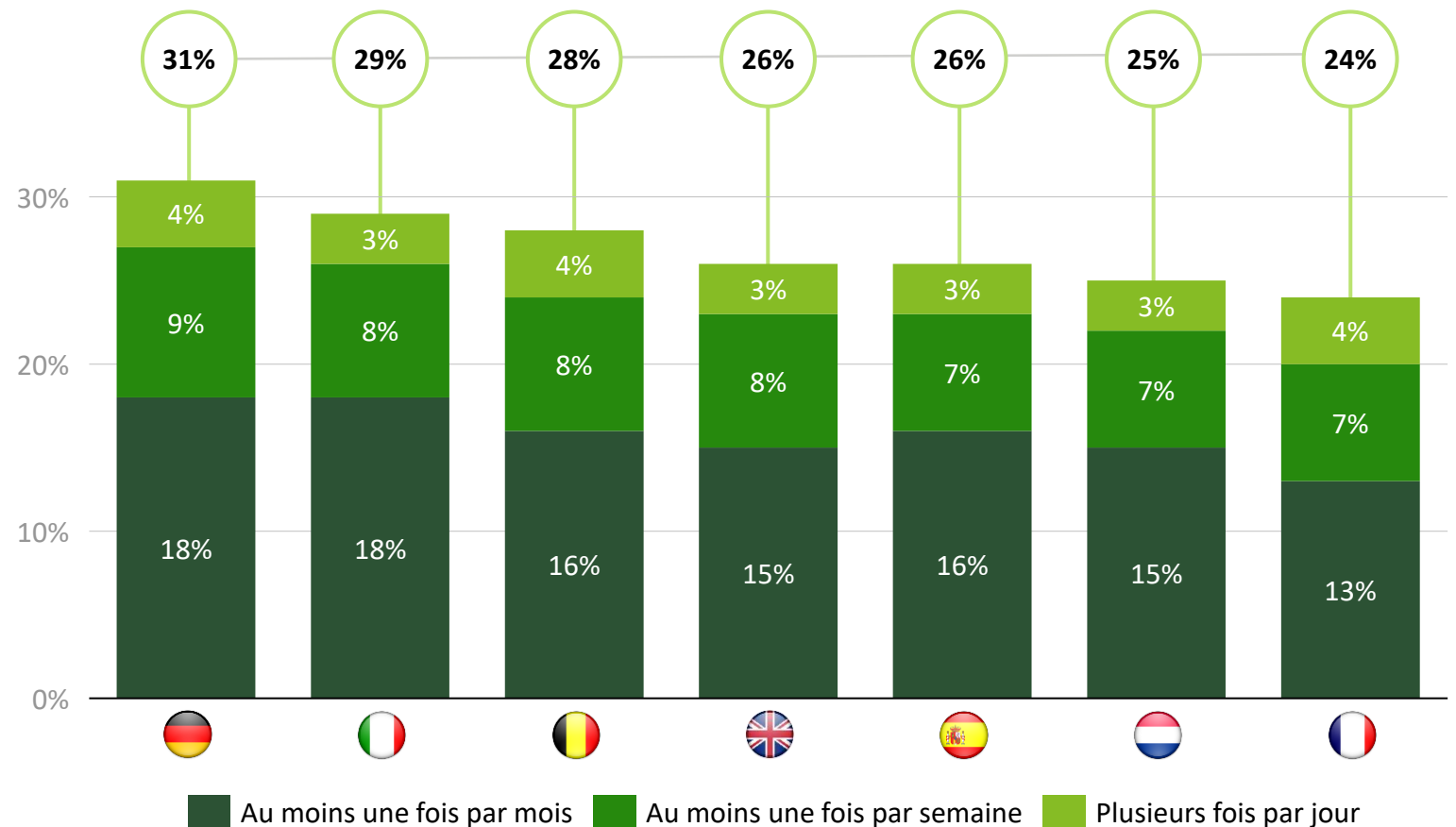
Fig. 1 – Quel est le débit de connexion promis par votre fournisseur d'accès à Internet ?



La fiabilité et la stabilité de la connexion haut débit restent à améliorer dans toute l'Europe, même si la France se démarque positivement par rapport aux autres grands marchés européens

- La fiabilité et la stabilité de la connexion haut débit restent moyennes partout en Europe
- Les problèmes liés au réseau haut débit à domicile sont monnaie courante, avec des coupures plus fréquentes que sur la plupart des autres réseaux de distribution (e.g., eau, gaz, électricité)
- Les problèmes de connexion sont particulièrement fréquents dans les pays en pleine phase de déploiement massif (Allemagne, Italie, UK)
- La France offre le meilleur niveau de fiabilité et de stabilité parmi les pays d'Europe de l'Ouest

Fig. 2 – Combien de fois avez-vous eu des problèmes avec votre connexion haut débit au cours de cette dernière année ? (e.g., pannes de réseau ou connexions extrêmement lentes)



4 questions clés pour les acteurs du Haut Débit en France en 2024



A-t-on atteint une **ère de satiété** en matière de **débit de connexion** ?



Les consommateurs sont-ils ouverts à des **alternatives à la fibre**, notamment *via* le mobile ?



La **qualité du service** proposée par les opérateurs pose-t-elle **un risque par rapport aux hausses de prix** à venir ?



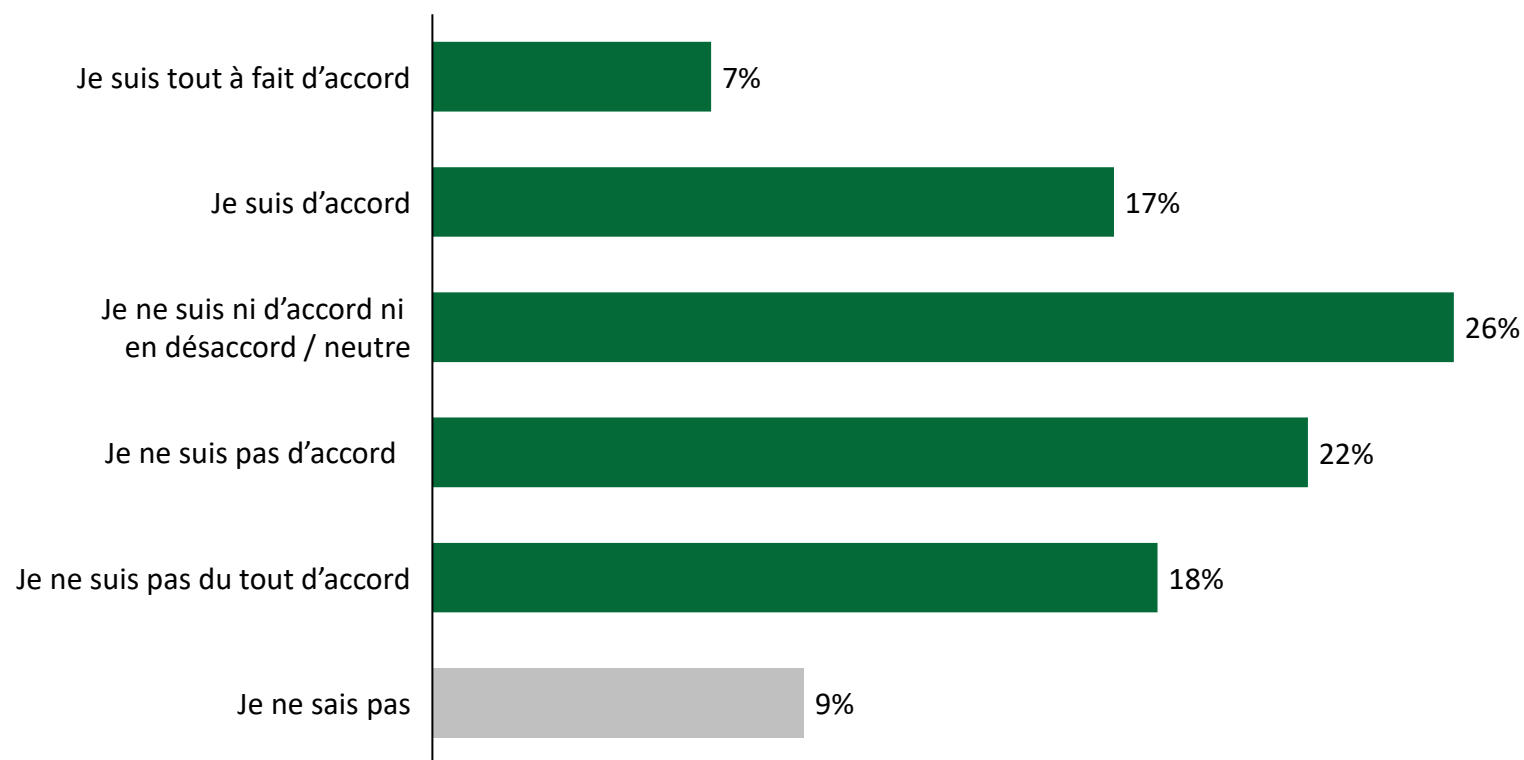
Quelles stratégies les opérateurs peuvent-ils déployer pour **améliorer la connectivité au domicile** ?



La performance de la connexion Internet n'est plus un facteur limitant pour la majorité des consommateurs

- **La capacité du réseau n'est pas un facteur limitant** pour une majorité de personnes : moins de 25 % des interrogés la citent comme étant un facteur potentiellement limitant pour leurs usages futurs
- Les populations **les plus jeunes ont davantage le sentiment d'approcher de la limite de performance** de leur connexion haut débit (40+ % des 25-34 ans sont d'accord ou tout à fait d'accord)
- Les populations urbaines considèrent également davantage que leur connexion approche de sa limite de performance (30 % sont d'accord ou tout à fait d'accord)

Fig. 3 – J'ai l'impression que ma connexion Internet à la maison approche de sa limite de performance en raison des applications que j'utilise

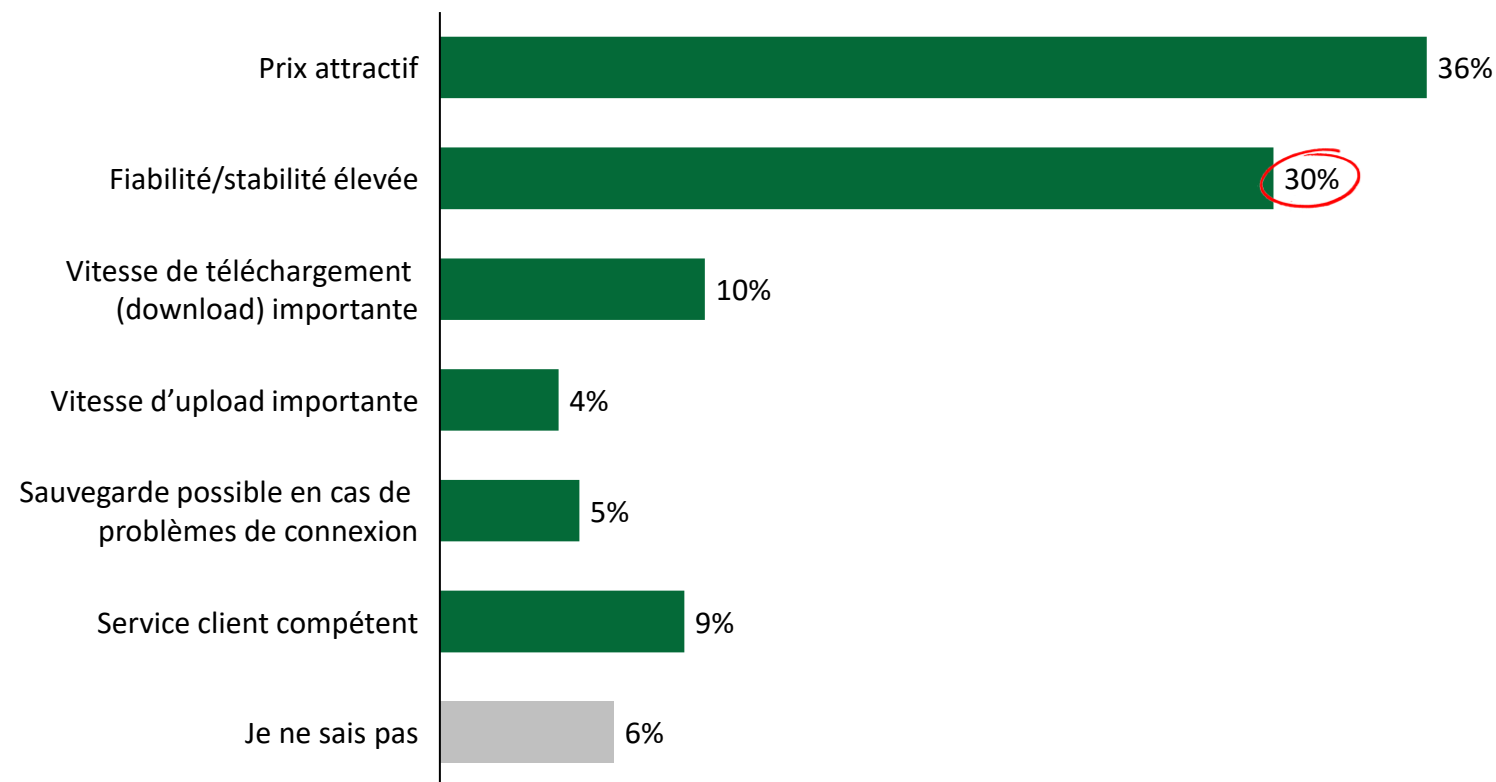




En dehors du prix et bien plus que la vitesse, la stabilité de la connexion est un facteur déterminant dans le choix d'une connexion Internet pour les consommateurs

- La fiabilité et la stabilité de la connexion est 3 fois plus citées, par les Français, que la vitesse de téléchargement
- La fiabilité est le critère plus important dans les zones urbaines, tandis que le prix est encore plus important dans les zones rurales
- Les répondants plus âgés accordent de l'importance au prix (41 % des 65+), tandis que les plus jeunes accordent plus d'importance à la vitesse de téléchargement (17 % des 18-24 ans)

Fig. 4 – Selon vous, quel est le facteur le plus important pour votre future connexion Internet pour votre foyer ?





Le niveau de satisfaction des consommateurs par rapport à la qualité de service fourni dépend de la technologie utilisée : la fibre reste la technologie la plus satisfaisante pour les consommateurs

- La satisfaction des clients de leurs fournisseurs de service haut débit est élevée, comprise entre 75 % et 84 % selon les technologies (81 % en moyenne)
- La fibre optique semble apporter marginalement plus de satisfaction que les autres technologies (+3 points vs. moyenne)

Fig. 5 – Clients satisfaits par leur fournisseur de service haut débit à domicile selon le type de technologie

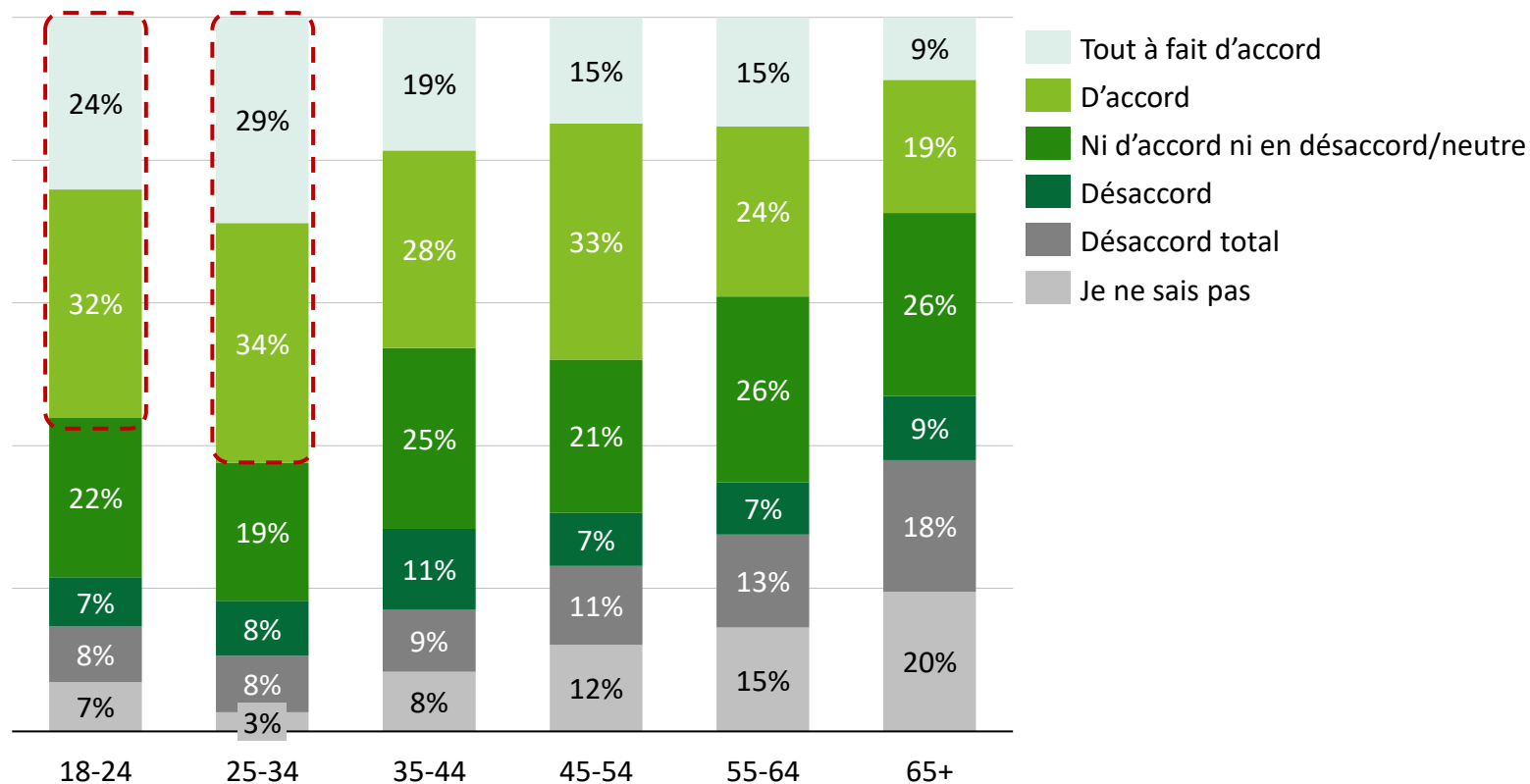




Pour la moitié des consommateurs, l'Internet mobile serait une alternative à la connexion fixe à haut débit ; parmi les moins de 35 ans, près de 60 % l'envisageraient

- **44 % des personnes interrogées sont ouvertes au remplacement de leur connexion fixe par une connexion mobile** (par exemple, *via* la 5G)
- Les consommateurs **plus âgés** sont **plus sceptiques** à l'égard de l'internet mobile
- Les **usagers en zone rurale** sont **moins enclins** à remplacer leur ligne haut débit fixe par une connexion Internet mobile (38 % sont d'accord ou tout à fait d'accord dans les villages, vs. 54 % dans les grandes villes)

Fig. 6 – Je serais prêt(e) à remplacer ma connexion haut débit fixe existante par une connexion Internet mobile, à condition qu'elle offre la vitesse et la fiabilité dont j'ai besoin

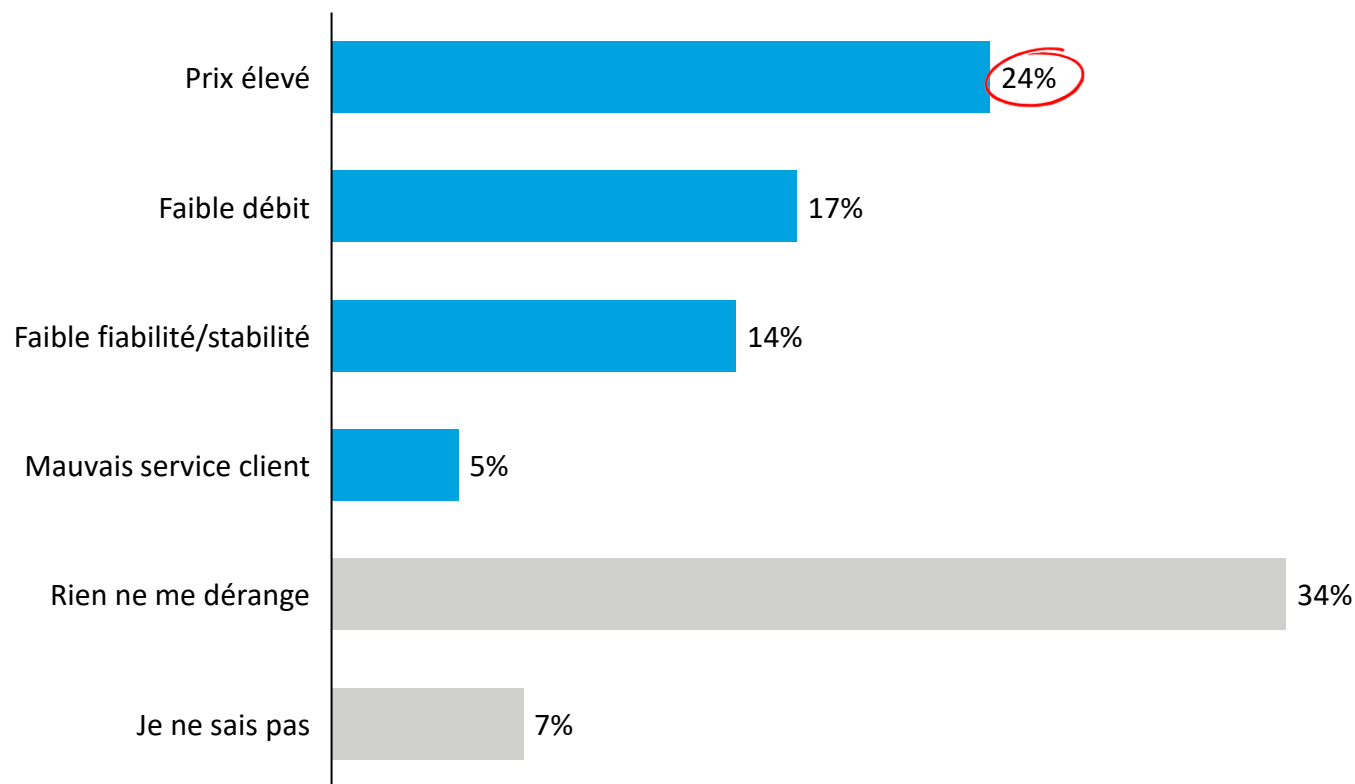




Le prix reste la principale préoccupation des français concernant leur connexion haut débit actuelle

- **Un prix attractif reste la principale préoccupation** des consommateurs français
- Chez les clients les plus âgés, le prix est moins fréquemment cité comme un problème (19 % des 65+ vs. > 25 % pour les 25-54 ans)
- Le faible débit est davantage perçu comme un problème que la faible fiabilité et stabilité de la connexion

Fig. 7 – Quel problème lié à votre connexion haut débit vous dérange le plus ?



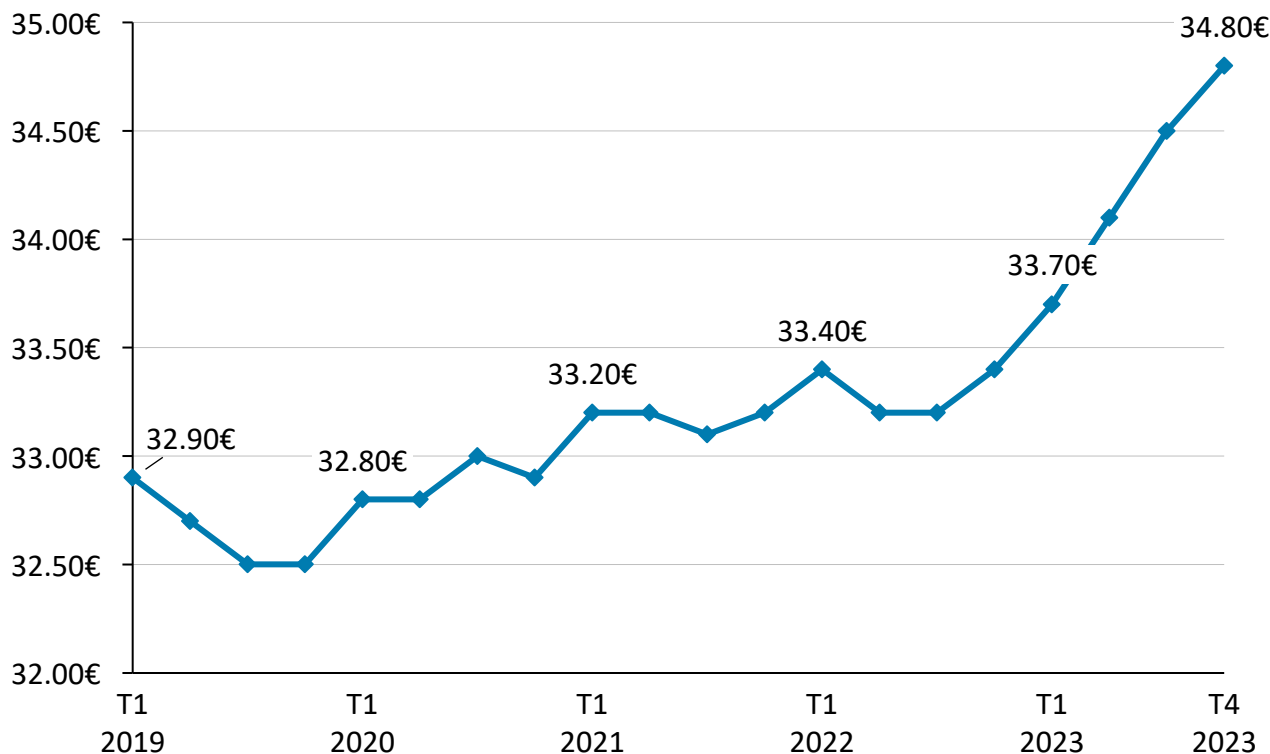


La France demeure l'un des marchés européens les plus compétitifs en termes de prix dans un contexte de marché où les prix sont repartis à la hausse

- Après plusieurs années de relative stabilité des prix des abonnements fixe haut et très haut débit, **les opérateurs français ont augmenté les prix de plus de 4 % en 2023** (vs. < 1 % en 2022)
- Cela est notamment dû à la **réduction des périodes de promotion** de 12 à 6 mois par 3 des 4 opérateurs français

Note: 1. Offre triple play FttH uniquement; Source: ARCEP 2024; Fédération Française des telecom

Fig. 8 – Facture moyenne mensuelle par abonnement aux services fixe haut débit et très haut débit (€, HT)



Offre fixe moyenne¹
€, TTC/mois

 40 €

 38 €

 37 €

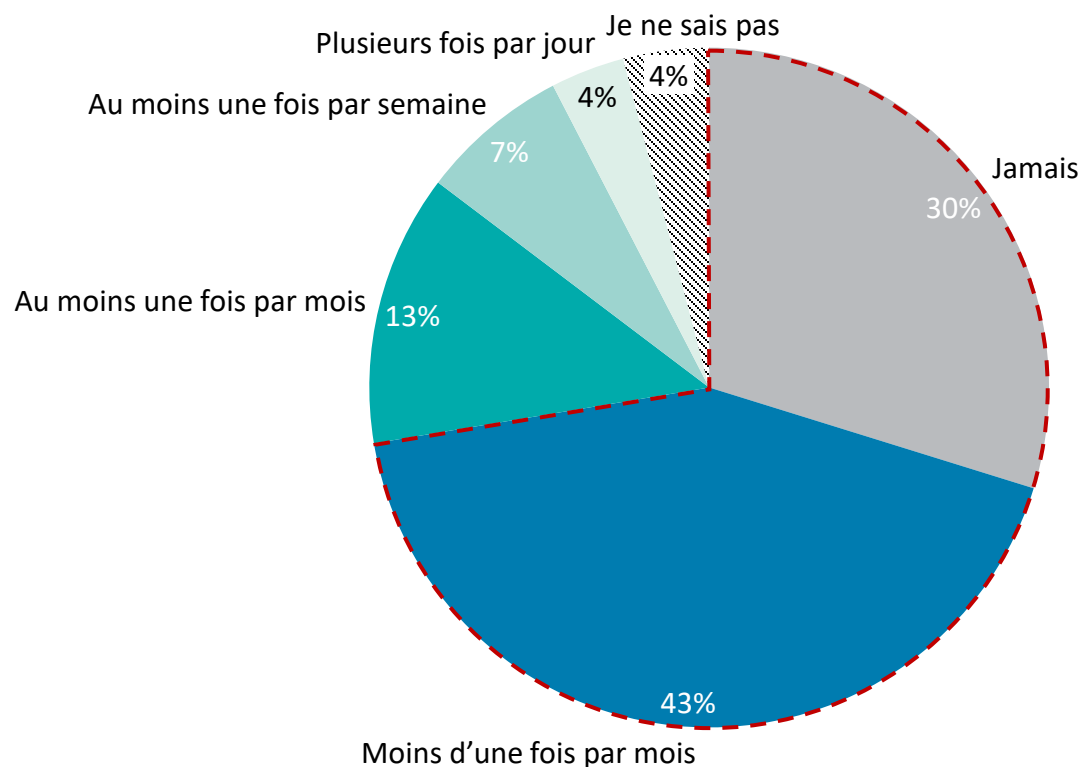
 33 €



Les connexions sont fiables dans l'ensemble, mais un quart des clients rencontrent des problèmes récurrents de connectivité (coupure de signal, débit ralenti)

- **Près d'un tiers des personnes interrogées n'ont jamais rencontré de problèmes** avec leur connexion haut débit
- Un quart des personnes interrogées rencontrent des problèmes récurrents, au moins une fois par mois
- Pas d'écarts significatifs entre les zones rurales et urbaines
- Les personnes âgées perçoivent moins de problèmes avec leurs connexions (45 % de « jamais » chez les 65+) que les plus jeunes (11 % de « jamais » chez les 18-24 ans)

Fig. 9 – Combien de fois avez-vous eu des problèmes avec votre connexion haut débit au cours de cette dernière année ? (e.g., pannes de réseau ou connexions extrêmement lentes)

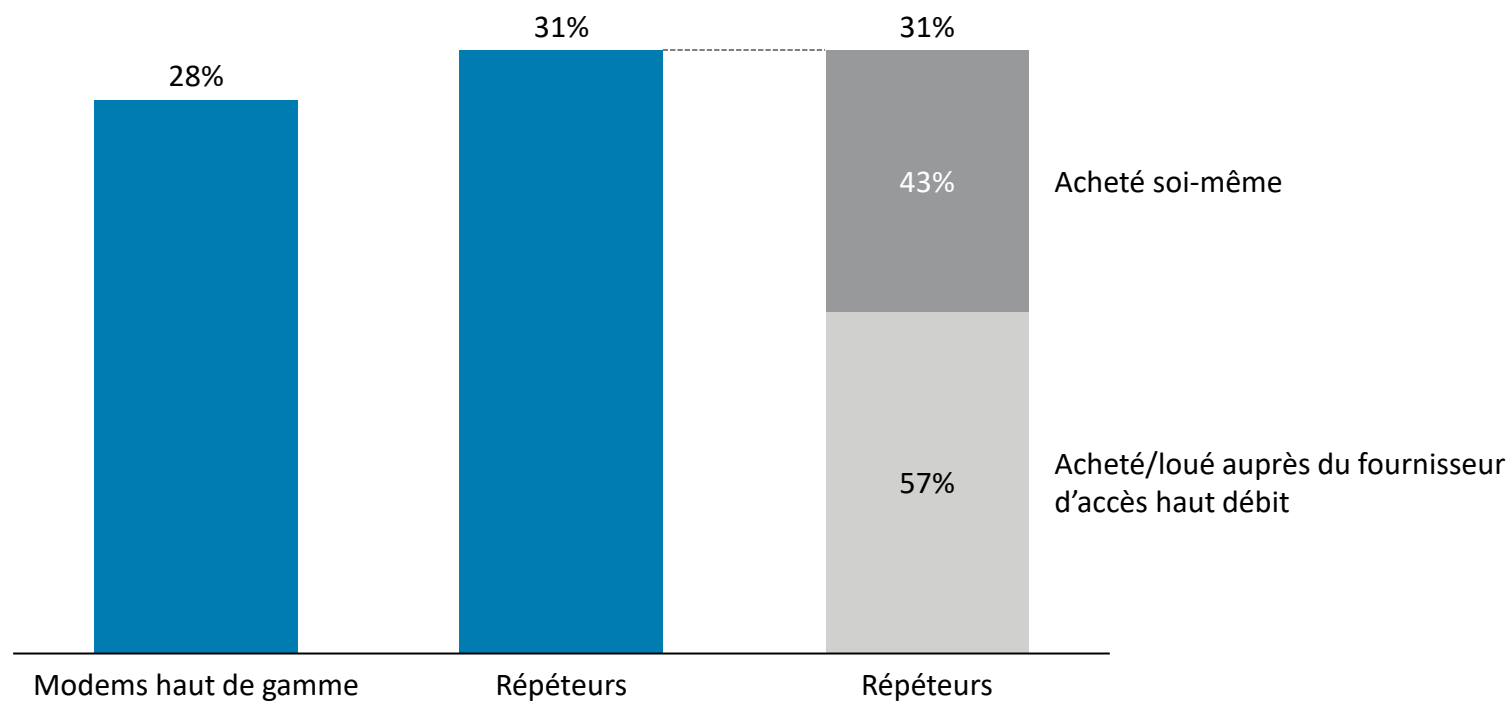




Une partie des problèmes de connectivité peut être due à la qualité du signal dans le logement ; certains clients se tournent vers des répéteurs ou les modems premium pour avoir une couverture plus homogène

- La France est – avec l’Allemagne – le **pays où les clients sont le plus équipés de modems haut de gamme et le moins équipés de répéteurs**
- L’achat ou la location d’équipements additionnels pour améliorer la connexion dans le logement restent limités (69 % des répondants ne sont pas équipés de répéteurs)
- **Plus de 40 % des personnes utilisant un répéteur l’ont acheté elles-mêmes** (hors fournisseur d’accès haut débit)

Fig. 10 – Utilisez-vous des répéteurs ou des modems premium pour assurer la couverture dans toutes les pièces de votre logement ?



4 champs d'actions possibles pour les acteurs du haut débit en France



Revenir aux fondamentaux : assurer une **stabilité** sur les infrastructures fixes et mobiles en ligne avec les autres fournisseurs de services, plutôt que d'augmenter les débits



Considérer le FWA comme une alternative crédible : les clients sont intéressés et la fibre génère une satisfaction marginalement supérieure



Garder à l'esprit que la sensibilité au prix reste très forte pour les clients, encore plus dans un contexte d'inflation marquée



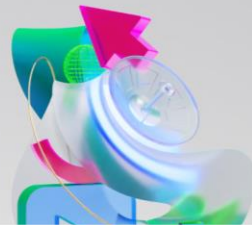
Être proactif dans la proposition de solutions ou de services permettant de fiabiliser la connexion au domicile (modems haut de gamme, répéteurs, diagnostic, etc.)

Les prédictions TMT Deloitte 2024 corroborent cette étude : les évolutions technologiques et les comportements des consommateurs suggèrent un ralentissement à court terme de la demande de débit plus élevé

TMT Predictions 2024

What can we expect from the generative AI boom, the sustainability imperative, and the rising pressure to monetize across tech, media, and telecom?

Explore →



Cliquez sur l'image



No bump to bitrates for digital apps in the near term: Is a period of enough fixed broadband connectivity approaching?

In some parts of the world, some consumers may have all the bandwidth they need in 2024. They are still expected to want ever better internet connections, just not necessarily faster ones.

- La consommation de haut débit par foyer est susceptible de diminuer en raison de **l'évolution de la composition des ménages** (taille moyenne des ménages de 2,1 personnes en Europe en 2022)
- Le **streaming vidéo en ligne (VOD)**, historiquement un moteur majeur de la demande de bande passante étant l'application la plus consommatrice, **devient moins exigeant en termes de débit** (recommandation de 5 Mbps pour de la haute définition)
- Si la vitesse du débit n'est plus un différenciateur significatif, les consommateurs sont susceptibles de **se concentrer davantage sur d'autres composants**, tels que la fiabilité, les offres groupées avec du contenu multimédia, la portée et qualité du signal en intérieur ou tout simplement la valeur globale de l'offre

Vos contacts



Ariane Bucaille

Associée

TMT Global Leader

Téléphone : +33 (0) 6 86 49 71 18

abucaille@deloitte.fr



Stéphane Villard

Associé

TMT French Leader

Téléphone : +33 (0) 6 79 50 56 92

svillard@deloitte.fr



Samuel Galbois

Associé

Stratégie

Téléphone : +33 (0) 6 84 83 52 76

sgalbois@deloitte.fr



À propos de Deloitte

Deloitte fait référence à un ou plusieurs cabinets membres de Deloitte Touche Tohmatsu Limited (« DTTL »), à son réseau mondial de cabinets membres et à leurs entités liées (collectivement dénommés « l'organisation Deloitte »). DTTL (également désigné « Deloitte Global ») et chacun de ses cabinets membres et entités liées sont constitués en entités indépendantes et juridiquement distinctes, qui ne peuvent pas s'engager ou se lier les uns aux autres à l'égard des tiers. DTTL et chacun de ses cabinets membres et entités liées sont uniquement responsables de leurs propres actes et manquements, et aucunement de ceux des autres. DTTL ne fournit aucun service aux clients. Pour en savoir plus, consulter www.deloitte.com/about. En France, Deloitte SAS est le cabinet membre de Deloitte Touche Tohmatsu Limited, et les services professionnels sont rendus par ses filiales et ses affiliés.

Deloitte fournit des services de pointe en matière d'audit et d'assurance, de fiscalité et de droit, de consulting, de *financial advisory* et de *risk advisory*, à près de 90 % des entreprises du Fortune Global 500® et à des milliers d'entreprises privées. Les résultats mesurables et pérennes de nos professionnels contribuent à renforcer la confiance du public dans les marchés de capitaux, permettent aux clients de se transformer et de prospérer, et ouvrent la voie à une économie plus forte, une société plus équitable et un monde durable. Fort de plus de 175 ans d'expérience, Deloitte est présent dans plus de 150 pays et territoires. Pour en savoir plus sur la manière dont nos près de 457 000 professionnels dans le monde *make an impact that matters*, consultez www.deloitte.com.

Deloitte France regroupe un ensemble de compétences diversifiées pour répondre aux enjeux de ses clients, de toutes tailles et de tous secteurs. Fort des expertises de ses 7 990 associés et collaborateurs et d'une offre multidisciplinaire, Deloitte France est un acteur de référence. Soucieux d'avoir un impact positif sur notre société, Deloitte a mis en place un plan d'actions ambitieux en matière de développement durable et d'engagement citoyen.