

## Sondage fibre optique

Le haut débit fixe en France  
du point de vue du consommateur

Septembre 2022



---

*Depuis la pandémie de 2020, le télétravail et les usages vidéo ont fait augmenter la demande de bande passante.*







*Les usagers, aujourd'hui, perçoivent-ils des limitations dans leur consommation Internet ? Sont-ils satisfaits de leur connectivité ? Quand et selon quelles conditions seraient-ils prêts à changer leur forfait fixe ?*

*Nous avons sondé 1 500 usagers français pour y répondre*

# MÉTHODOLOGIE

1 500 consommateurs français nous ont détaillé leur usage à fin juillet 2022

## Méthodologie

-  1 500 consommateurs âgés de plus de 18 ans interrogés en France
-  Sondage *via* un questionnaire en ligne
-  Résultats représentatifs de la population française (par âge et par sexe)
-  Filtre de lecture additionnel par région
-  Enquête complémentaire à l'étude Deloitte *Mobile Consumer Survey*
-  Période de l'enquête : juillet 2022

## Types de régions sondées

### Grandes villes ou métropoles

> 100 000 habitants



### Villes moyennes

20 000-99 999 habitants



### Petites villes

5 000-19 999 habitants, à plus de 10 km d'une grande ville de plus de 100 000 habitants



### Région rurale\*

Moins de 5 000 habitants, à plus de 10 km d'une grande ville de plus de 100 000 habitants



\* Y compris les zones non desservies en tant que sous-ensemble.

---

*Les usagers d'Internet fixe à haut débit sont globalement satisfaits de leur connexion actuelle.*

*La majorité des usagers bénéficie déjà d'un abonnement très haut débit (supérieur à 100 Mbit/s).*

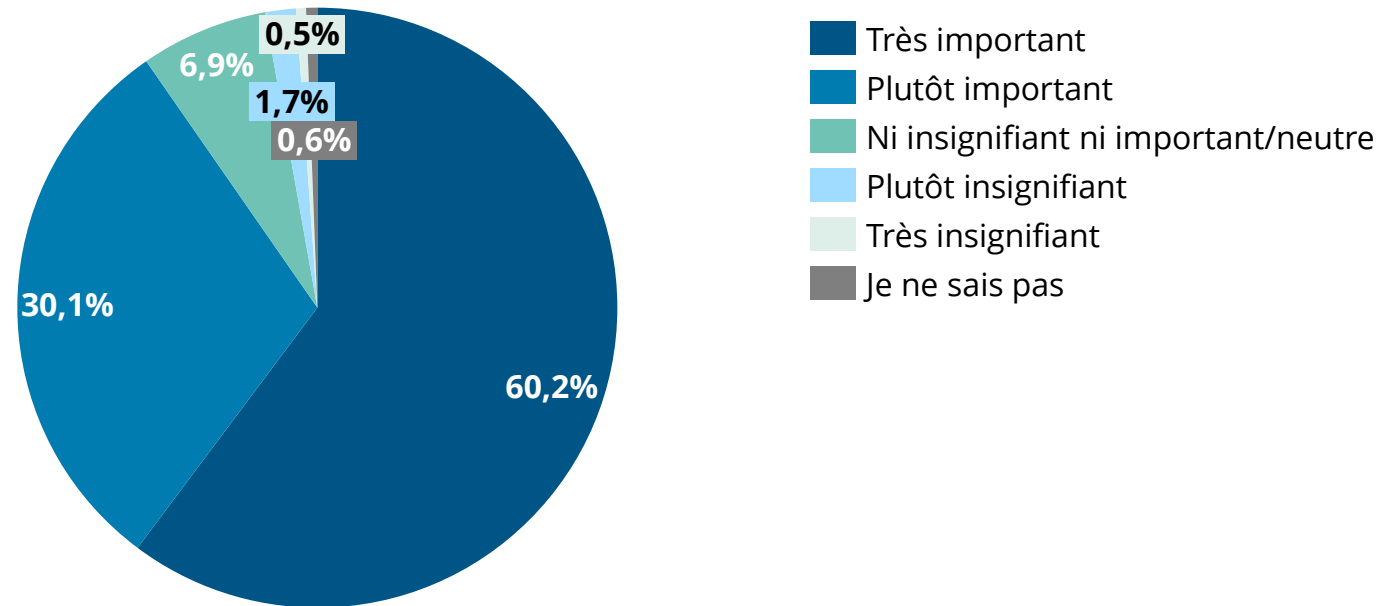
*Aucune différence notable n'a été relevée entre les villes et les campagnes.*

## IMPORTANCE

Pour la majorité des consommateurs français, une connexion Internet fiable est très importante et fait partie des services d'infrastructures de base

- Pour 60 % des répondants, avoir une connexion Internet stable est très important
- Au contraire, moins de 1 % considèrent qu'une connexion stable n'est pas importante
- Cette perception ne varie ni en fonction de l'âge, ni de la région géographique

**Fig. 1** - Quelle importance accordez-vous à une connexion Internet stable et fiable ?

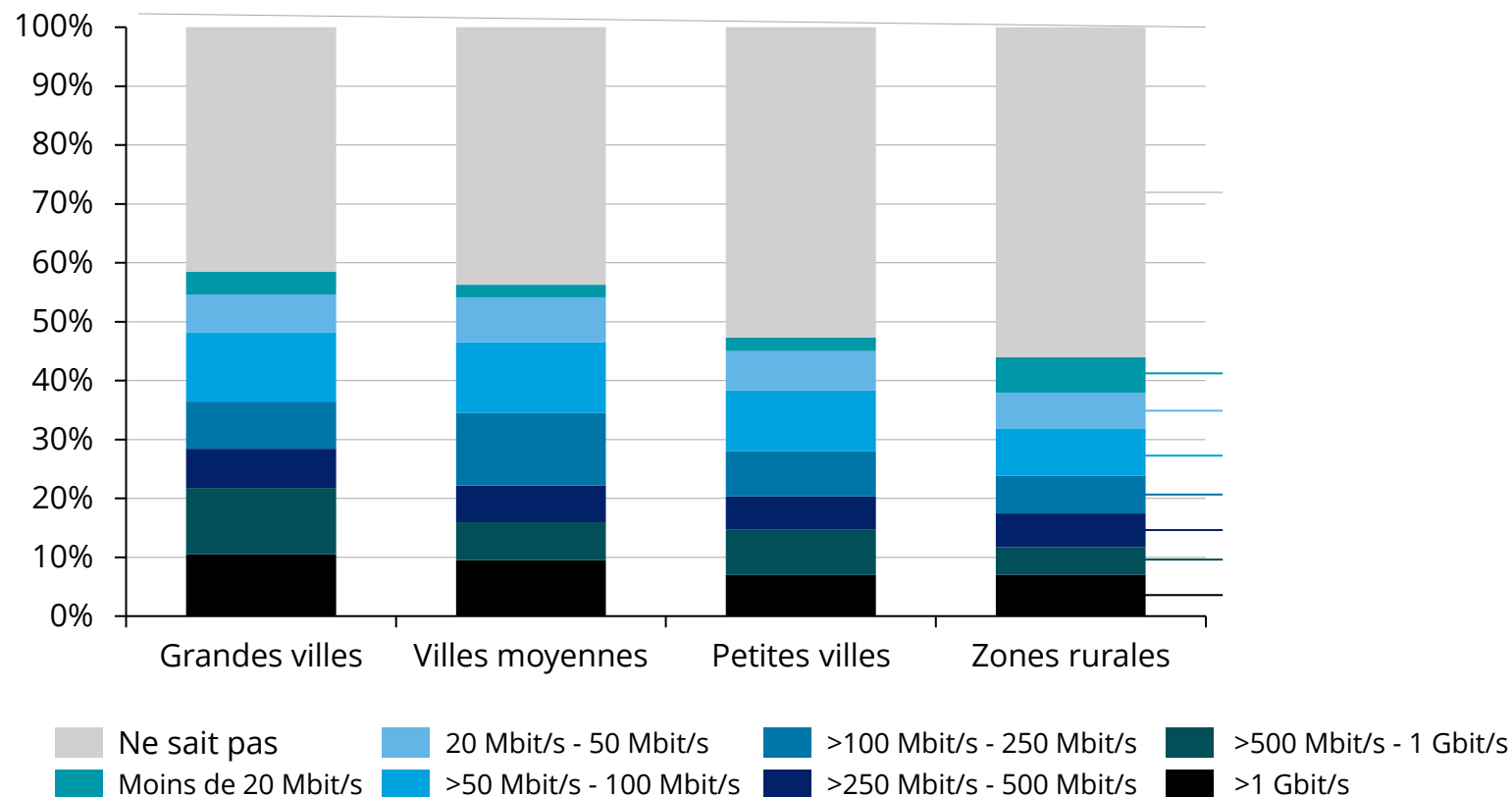


## VITESSE ACTUELLE

Parmi les répondants connaissant leur offre, 50 % ont un débit de plus de 100 Mbit/s. Néanmoins, plus de 40 % des répondants ne connaissent pas leur vitesse souscrite

- Seuls 20 % des consommateurs français ont un abonnement inférieur à 100 Mbit/s (en excluant les consommateurs qui ne le connaissent pas)
- Les proportions de connexions lentes sont similaires entre villes et campagnes. Cette affirmation peut néanmoins être biaisée, car plus de 50 % des ruraux ne connaissent pas le débit de leur abonnement (vs 42 % dans les grandes villes)
- Plus de 20 % des répondants dans les grandes villes ont un abonnement très haut débit supérieur à 500 Mbit/s vs 10 % dans les zones rurales

Fig. 2 - Quel est le débit promis par votre fournisseur ?

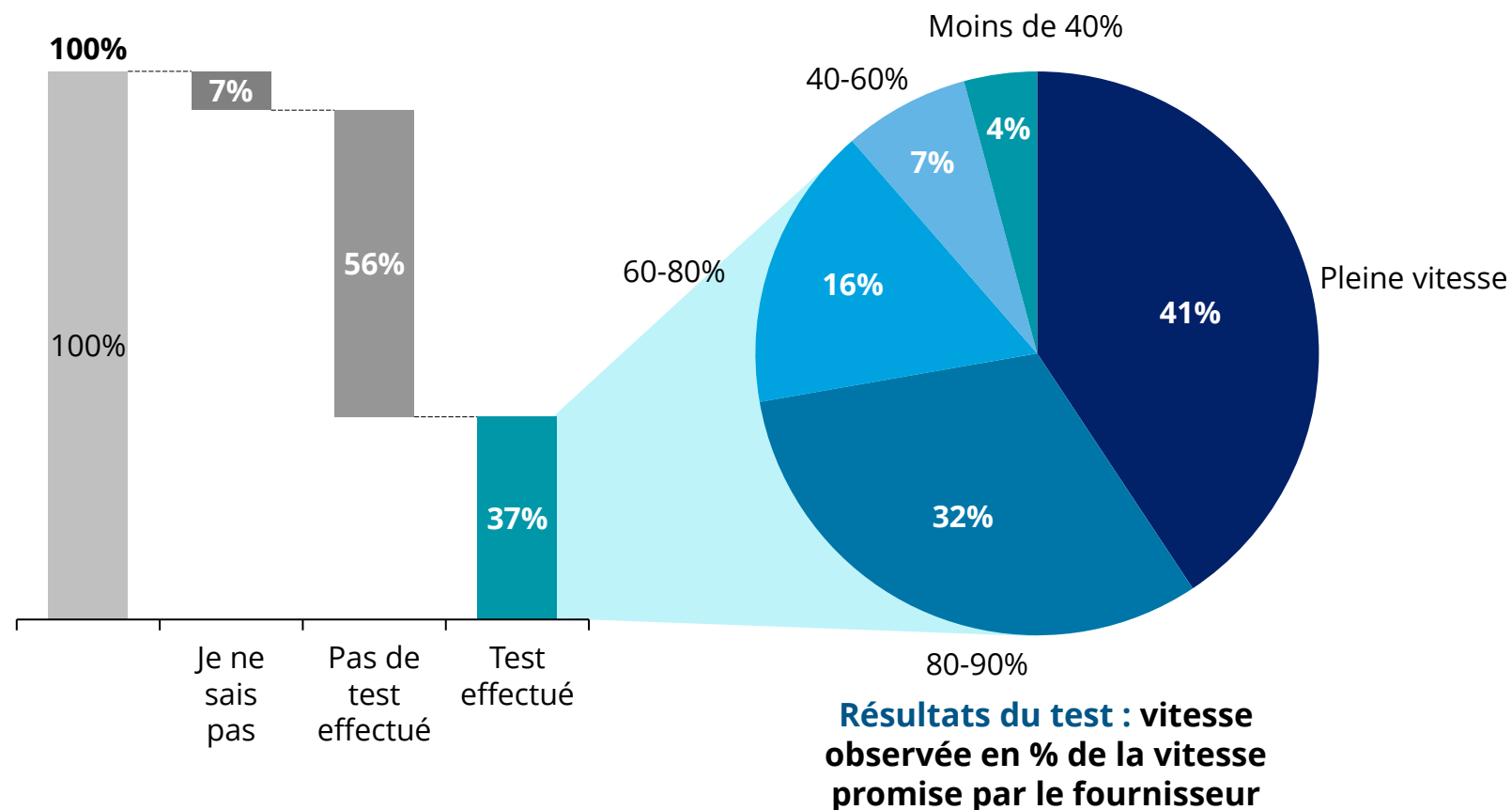


## TEST DE VITESSE

Les tests de débit ont montré que près de deux tiers des clients bénéficiaient d'une connexion dont la vitesse est comprise entre 80 % et 100 % de leur débit cible

- Seuls 37 % des répondants avaient déjà fait un test de leur connexion
- Plus de deux tiers des connexions testées offraient plus de 80 % de la vitesse promise par le fournisseur
- Aucune différence significative entre les zones urbaines et rurales, cependant potentiellement biaisées par l'écart sur les proportions de tests effectués entre les urbains et les ruraux (respectivement 44 % et 29 %)

**Fig. 3** - Avez-vous déjà effectué un test de vitesse pour vérifier la vitesse réelle de votre connexion haut débit ?

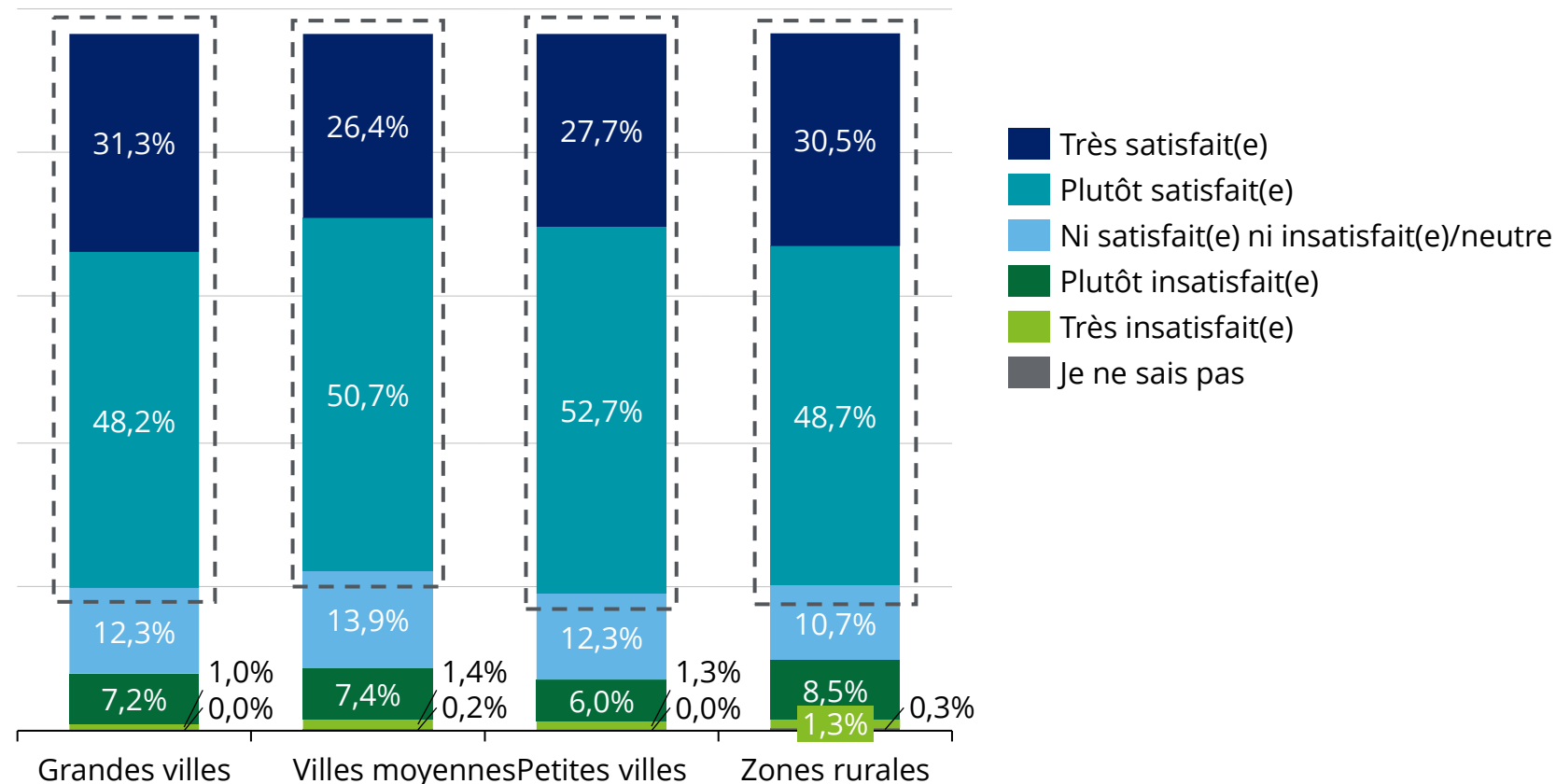


## SATISFACTION

Les consommateurs français sont majoritairement satisfaits de leur fournisseur Internet néanmoins le niveau de satisfaction varie en fonction du fournisseur et du prix du contrat

- Près de 80 % des consommateurs sont satisfaits de leur fournisseur actuel. Ce chiffre atteint 90 % pour ceux qui paient moins de 10€/mois
- Moins de 10 % des répondants sont insatisfaits de leur fournisseur
- Une différence existe entre les fournisseurs, SFR ayant un taux de satisfaction plus faible (70 % de satisfaction) que les autres (80 % en moyenne)
- Les clients dans les zones rurales sont tout autant satisfaits de leur fournisseur que ceux habitant dans les zones urbaines

**Fig. 4** - Quel est votre degré de satisfaction avec votre fournisseur actuel de services haut débit ?



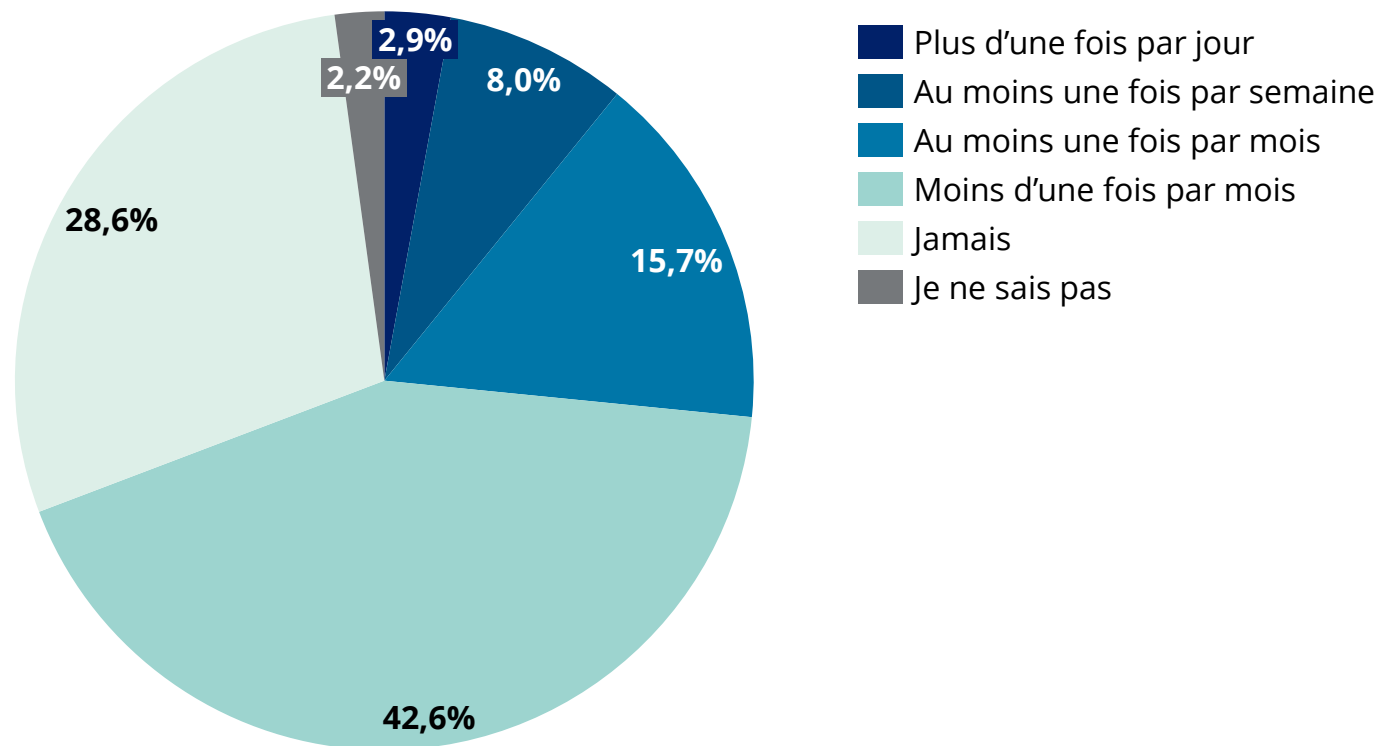


## SATISFACTION

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

- Près d'un tiers des personnes interrogées n'a jamais rencontré de problèmes avec sa connexion Internet
- Plus d'un quart des personnes interrogées rencontre des problèmes récurrents, au moins une fois par mois
- Pas d'écarts significatifs entre les zones rurales et urbaines

**Fig. 5** - À quelle fréquence avez-vous rencontré des problèmes avec votre connexion haut débit ? (par exemple : coupures de signal ou connexions très lentes)

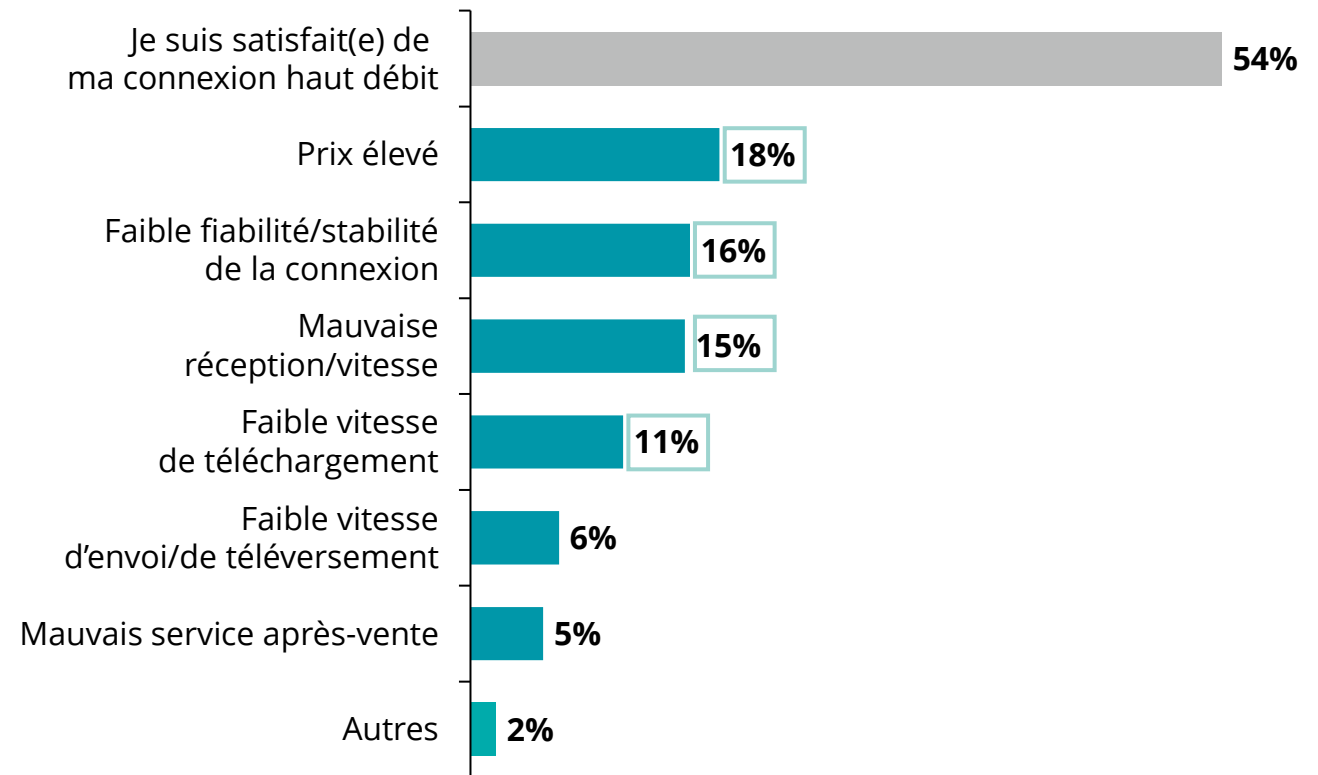


## PROBLÈMES EXISTANTS

Le prix reste le principal motif d'insatisfaction exprimé par les consommateurs français, suivi par les problèmes techniques (fiabilité, vitesse) et la qualité du SAV

- Les prix élevés sont le premier problème mentionné par les consommateurs
- Les principales difficultés techniques soulevées sont le manque de stabilité, la mauvaise réception dans certaines pièces et la faible vitesse de téléchargement, certaines pouvant être liées à la configuration du domicile
- Pas de différences majeures entre les zones de résidence, le prix du contrat ou la vitesse de connexion

**Fig. 6** - Quels sont les problèmes que vous rencontrez avec votre connexion haut débit\* ?



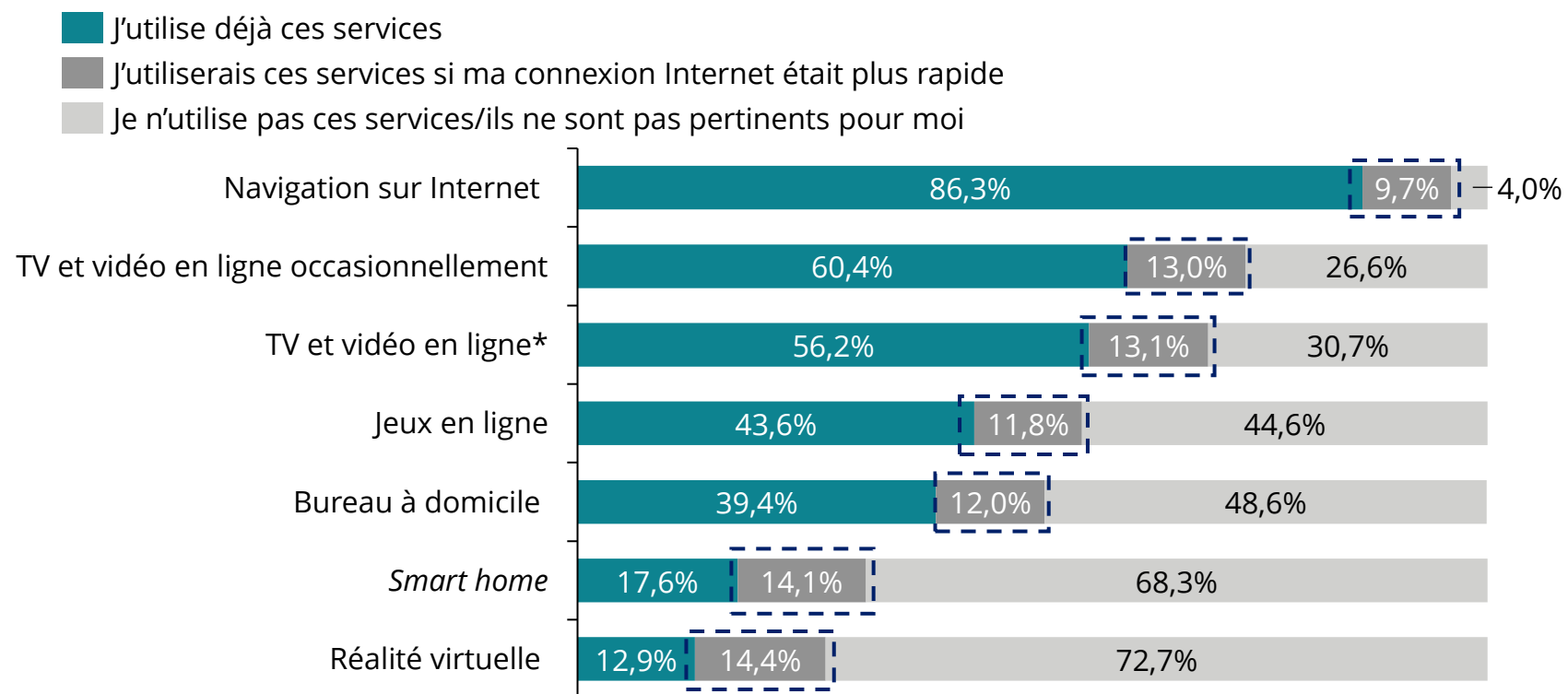
\* Sélection multiple possible.

## USAGES

La bande passante ne semble pas être, dans l'ensemble, un facteur limitant, mis à part pour quelques usages plus récents (*smart home*, réalité virtuelle)

- La capacité du réseau n'est pas un facteur limitant pour une majorité de personnes : seuls 10 à 14 % la citent comme étant un facteur limitant pour utiliser des services à forte intensité de données
- Une connexion plus rapide pourrait tout de même permettre de développer le potentiel du marché de la réalité virtuelle
- Le segment de la *smart home* est perçu comme étant dépendant de la qualité et la capacité en bande passante, probablement motivé par l'utilisation de la surveillance vidéo à distance

**Fig. 7** - Parmi les services mentionnés, lesquels utilisez-vous déjà dans votre ménage et lesquels utiliseriez-vous si votre ligne Internet était plus rapide ?



\* En tout temps, en remplacement de la TV classique par câble ou satellite.

---

*Les consommateurs appréhendent la transition vers une connexion plus rapide, en particulier si elle s'accompagne d'un changement de prix et/ou d'opérateur.*

*Ils sont cependant conscients des travaux d'installation préalable à la mise en service et les acceptent en général sans difficulté.*

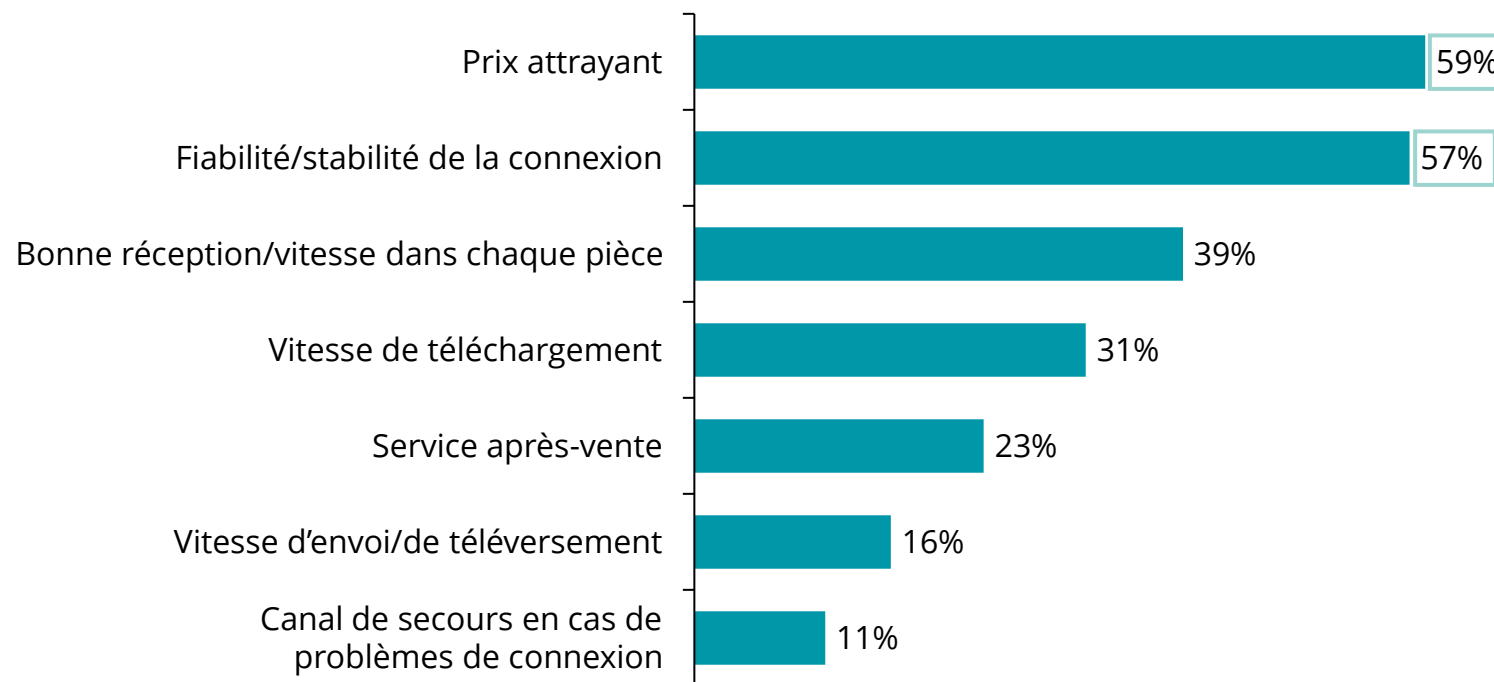
*L'Internet mobile devient progressivement une alternative à la connexion fixe à haut débit.*

## EXIGENCES

Plus que la vitesse, un prix attractif et une connexion stable sont les facteurs les plus importants dans le choix d'une connexion Internet pour les consommateurs

- Un prix attractif reste le facteur de choix le plus important pour les consommateurs français
- Il n'y a pas de différences notables entre les villes et les zones rurales
- 11% veulent un canal de secours en cas de problème
- Les répondants plus âgés accordent de l'importance à la stabilité de la connexion et au service client, tandis que les plus jeunes accordent plus d'importance à la vitesse de téléchargement et de téléversement

**Fig. 8** - Quels sont, selon vous, les facteurs les plus importants lorsque vous envisagez une future connexion Internet pour votre ménage\* ?



\* Sélection multiple possible.

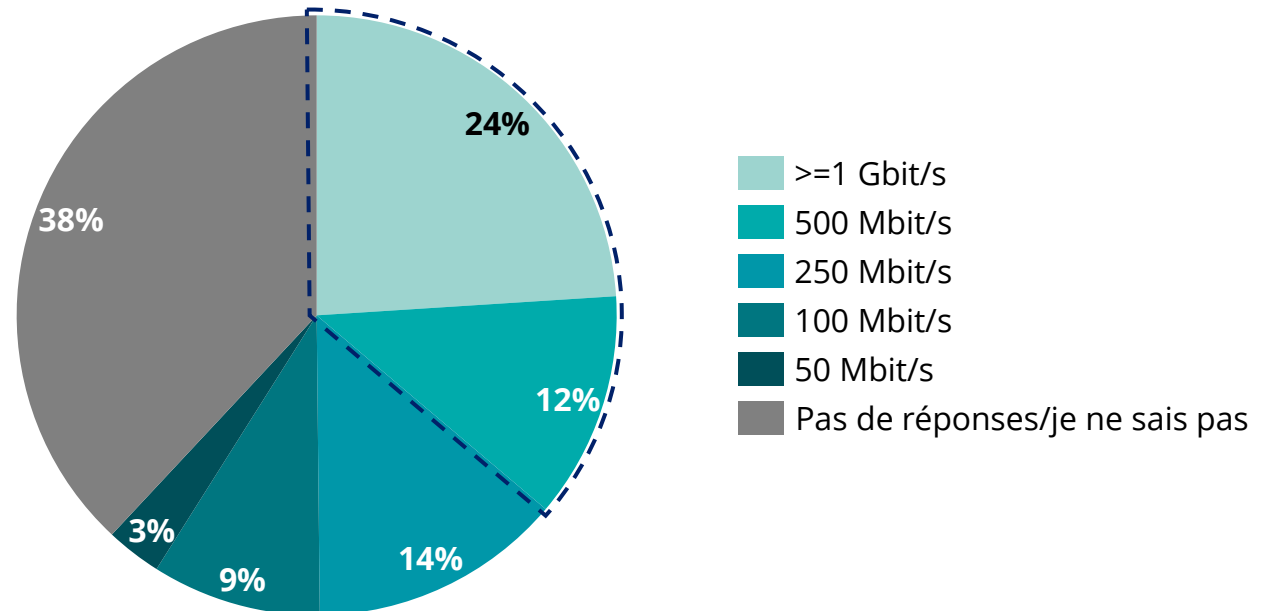


## VITESSE SOUHAITÉE

Aujourd'hui, plus d'un tiers des consommateurs s'abonnerait à des vitesses supérieures à 500 Mbit/s si elles étaient proposées à un prix qui leur semble acceptable

- Les consommateurs français évaluent avec soin le débit de leur future connexion à haut débit
- Un tiers souhaiterait un Internet très haut débit  $\geq 500$  Mbit/s s'il était proposé à un prix acceptable
- Seuls 12 % des répondants pensent qu'une connexion de 100 Mbit/s ou moins est suffisante

**Fig. 9** - Si vous aviez le choix, quel débit Internet choisiriez-vous à un prix acceptable pour vous ?

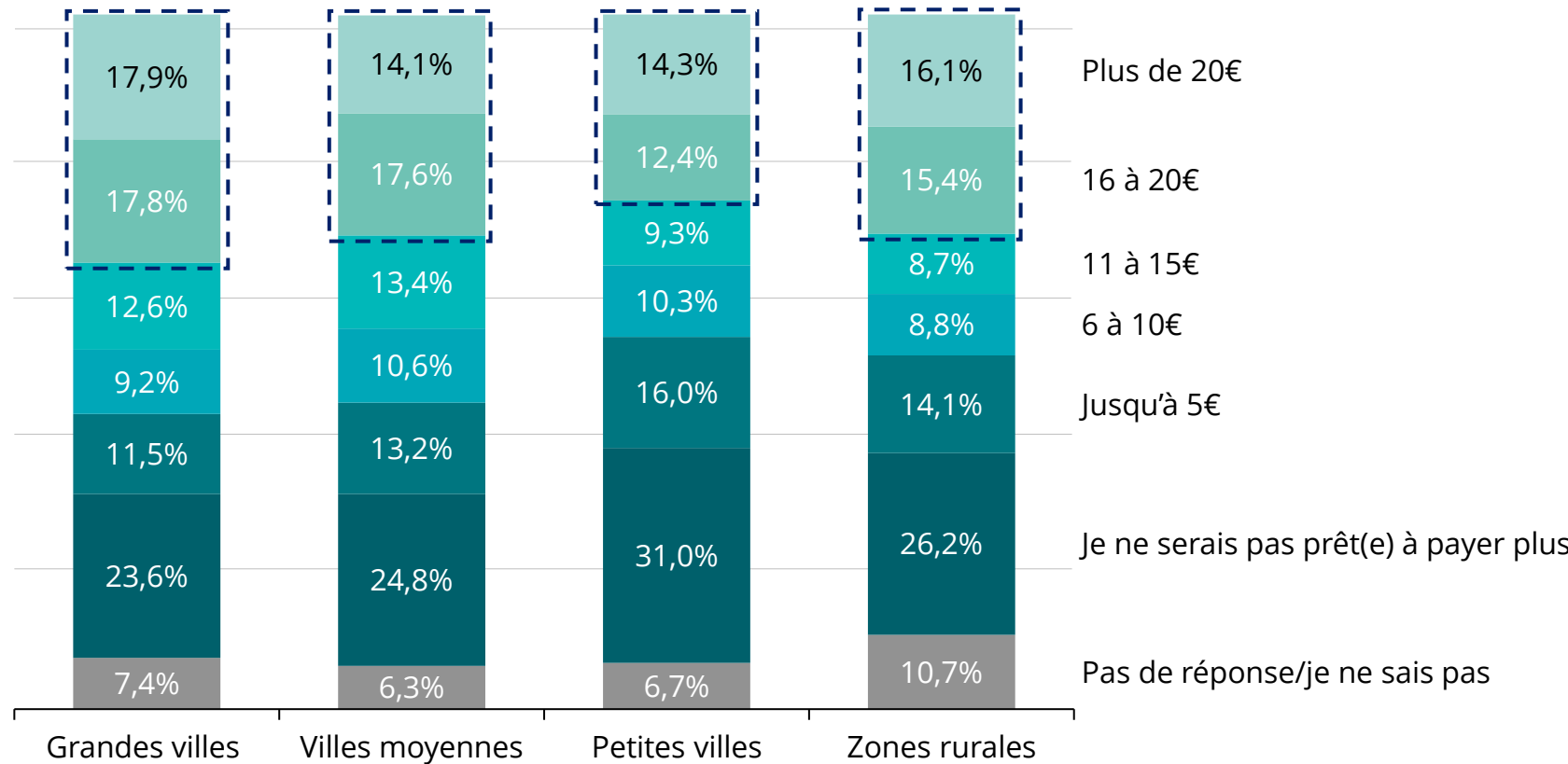


## PROPENSION À PAYER

Les consommateurs veulent une connexion qui réponde à leurs besoins : quelque 50 % seraient prêts à payer 10 € supplémentaires par mois pour obtenir la connexion qu'ils souhaitent

- La moitié des personnes interrogées serait prête à payer plus de 10 € par mois en plus pour obtenir la connexion Internet qu'elle souhaite
- La volonté de payer en ville et à la campagne varie peu
- Les répondants les plus âgés semblent moins prêts à dépenser davantage pour une meilleure connexion
- 30 % des consommateurs excluent de payer davantage pour une meilleure connexion

**Fig. 10** – Imaginez qu'il existe une connexion Internet qui réponde à vos besoins. Quel montant seriez-vous prêt(e) à déboursier chaque mois en plus de ce que vous coûte déjà votre connexion haut débit actuelle ?

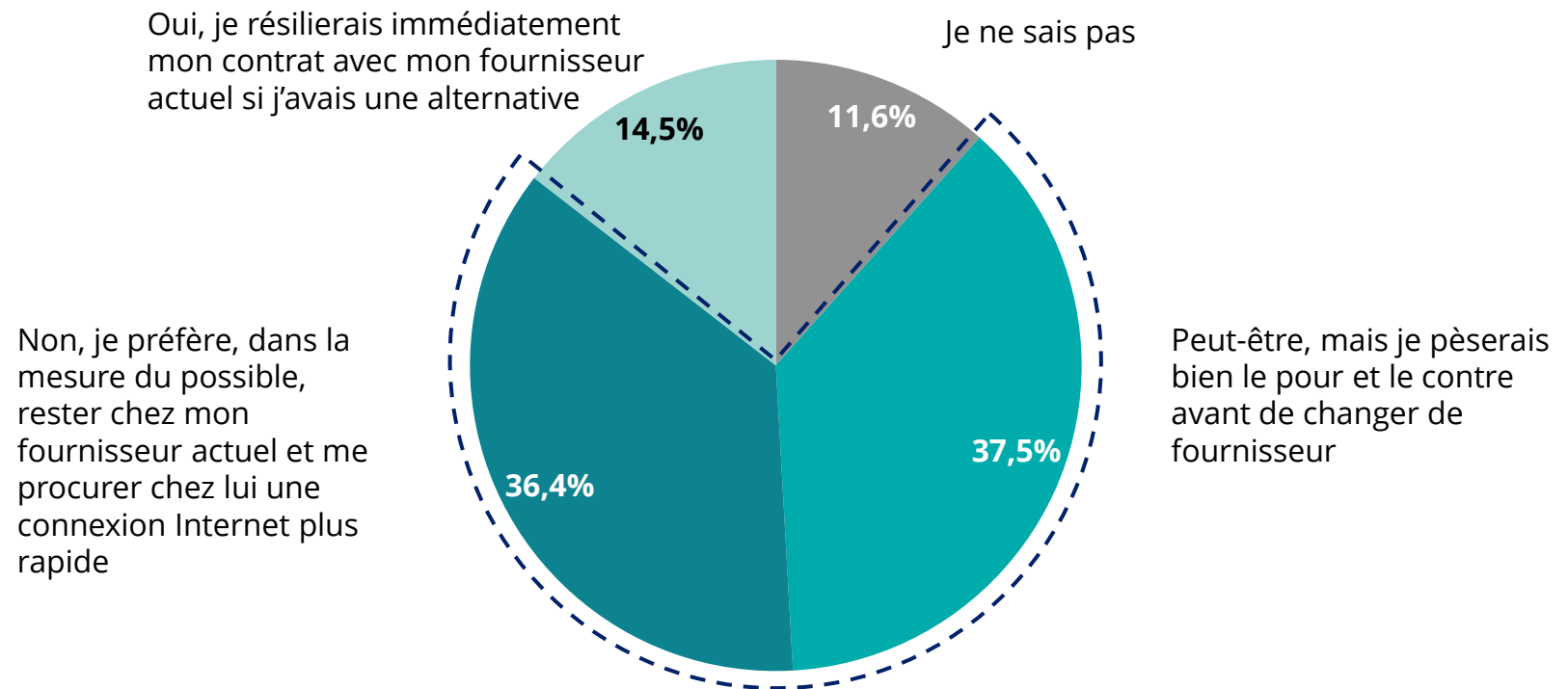


## CHANGEMENT DE FOURNISSEUR

Les consommateurs français sont relativement fidèles à leur fournisseur haut débit, seuls 15 % d'entre eux seraient prêts à changer immédiatement en cas d'alternative attractive

- Les consommateurs français restent relativement fidèles à leur fournisseur Internet
- Plus du tiers des personnes interrogées souhaite absolument rester chez son fournisseur actuel, soit plus du double de celles qui ont un fort désir de changer
- Toutefois, près de 40 % d'entre eux pèseraient le pour et le contre avant de changer de fournisseur
- Les consommateurs plus âgés semblent plus fidèles

**Fig. 11** – Seriez-vous prêt(e) à acheter votre connexion haut débit auprès d'un autre fournisseur ?



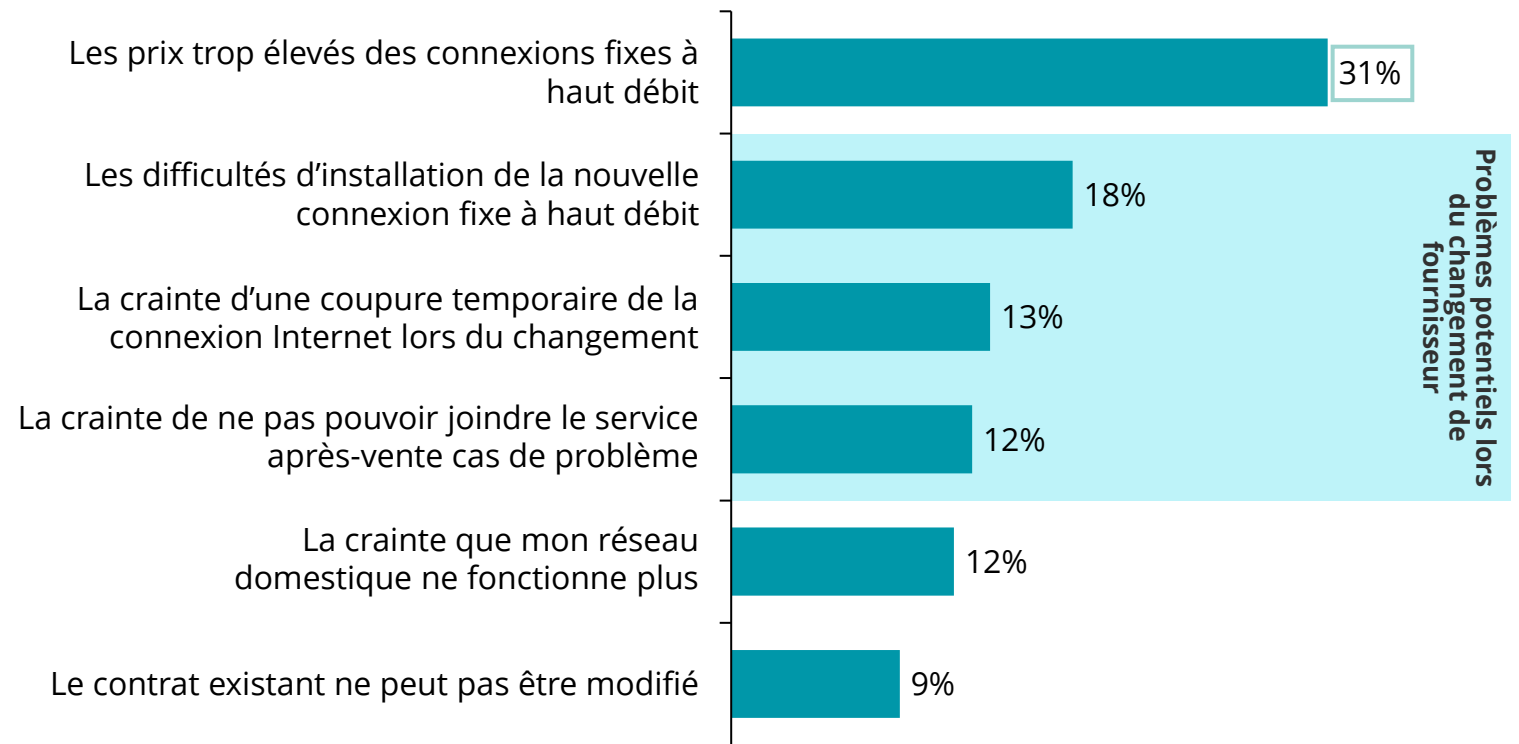


## BARRIÈRES À L'AMÉLIORATION DU CONTRAT

Au-delà du prix, les utilisateurs appréhendent particulièrement les efforts et les risques liés à la migration de leur ligne chez un autre fournisseur

- Les Français, comme leurs voisins européens, appréhendent le changement de fournisseur pour leur Internet fixe
- Les jeunes en particulier s'inquiètent d'une coupure temporaire et des tarifs plus élevés
- La propension à payer relativement limitée pour l'Internet haut débit est également évidente ici

**Fig. 12** – Qu'est-ce qui vous empêche le plus de vous doter d'une nouvelle connexion haut débit plus rapide\* ?



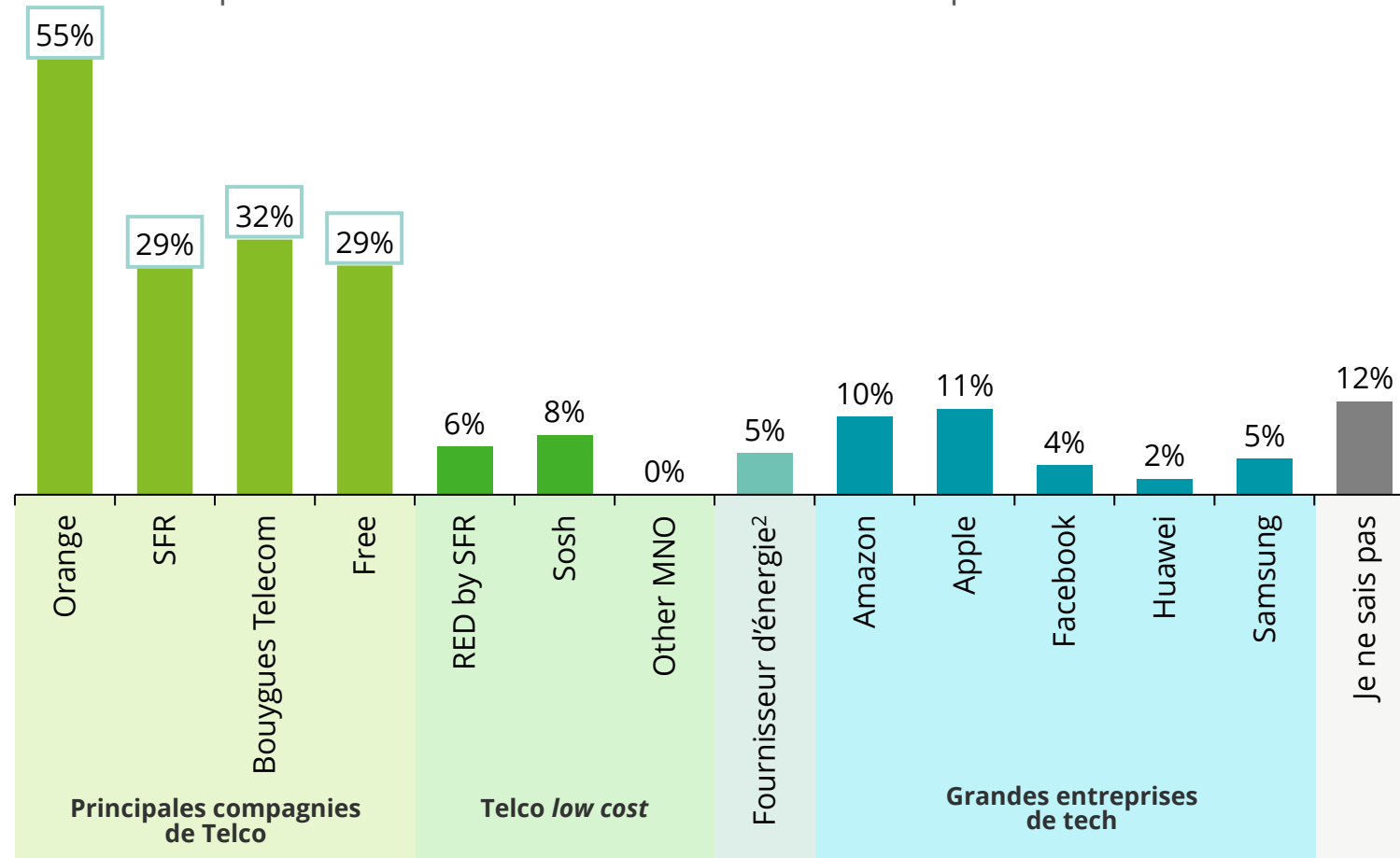
\* Sélection multiple possible.

## FOURNISSEURS

Les consommateurs ont confiance dans les compétences des grands opérateurs nationaux pour leur fournir une connectivité de qualité

- Les consommateurs reconnaissent les compétences des grands opérateurs nationaux, en particulier celles d'Orange
- Les opérateurs low cost sont perçus moins favorablement que certaines grandes entreprises de la technologie (Amazon, Apple)
- Les consommateurs restent sceptiques sur la capacité des fournisseurs d'énergie et des fabricants asiatiques à fournir des services de haut débit de qualité

**Fig. 13** – Parmi les entreprises suivantes, quelles sont celles que vous estimeriez capables de fournir des services haut débit de qualité<sup>1</sup> ?



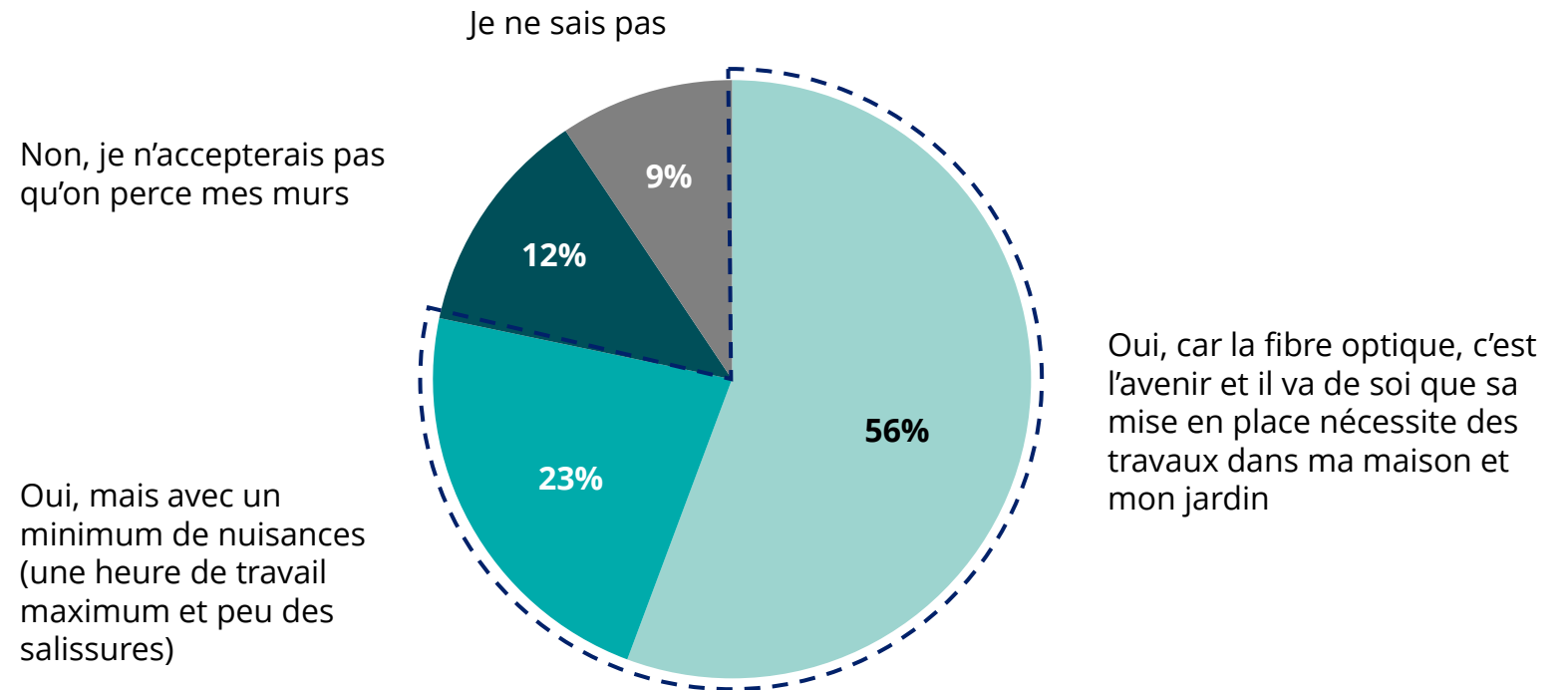
1. Sélection multiple possible. 2. Par exemple : EDF, Engie, TotalEnergies.

## TRAVAUX AU DOMICILE

Les travaux dans la maison ou la propriété pour bénéficier d'une meilleure connexion sont généralement acceptés et compris par les consommateurs

- Les travaux ne constituent pas un obstacle majeur au développement de nouveaux réseaux de fibre
- Seuls 12 % des personnes interrogées rejettent fondamentalement la pose de nouveaux câbles ou le perçage de trous dans la maison
- Les répondants les plus âgés et les ruraux sont plus réticents à l'égard des travaux

**Fig. 14** – Accepteriez-vous des travaux dans votre maison/jardin pour bénéficier d'une connexion Internet fixe moderne ?

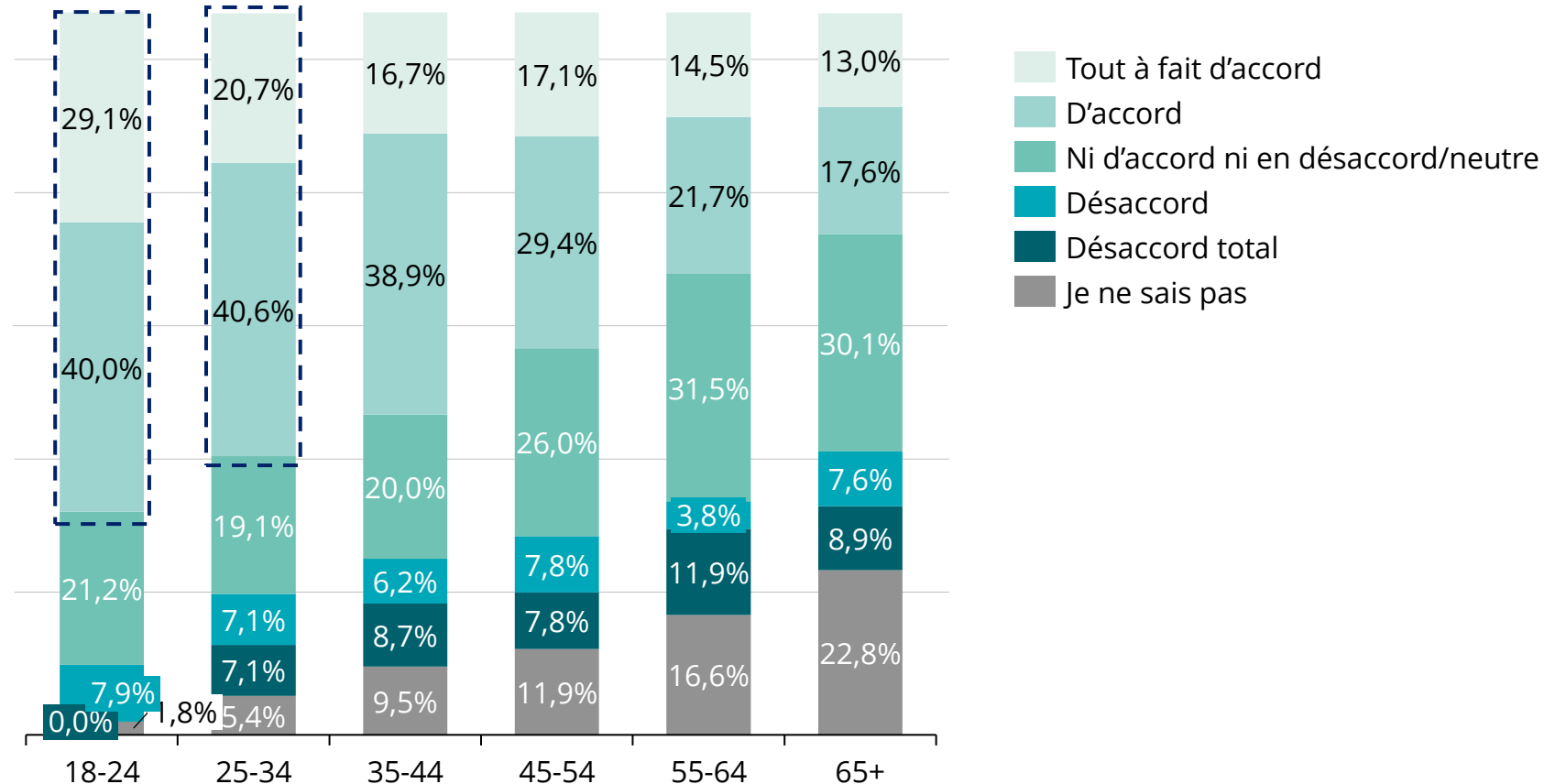


## ALTERNATIVES MOBILES

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

- 48 % des personnes interrogées sont ouvertes au remplacement de leur connexion fixe par une connexion mobile (par exemple, *via* la 5G), soit plus que dans d'autres pays européens (par exemple : 38 % en Allemagne)
- Les consommateurs plus âgés sont plus sceptiques à l'égard de l'Internet mobile
- Il n'y a pratiquement aucune différence entre les zones rurales et urbaines

**Fig. 15** – 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

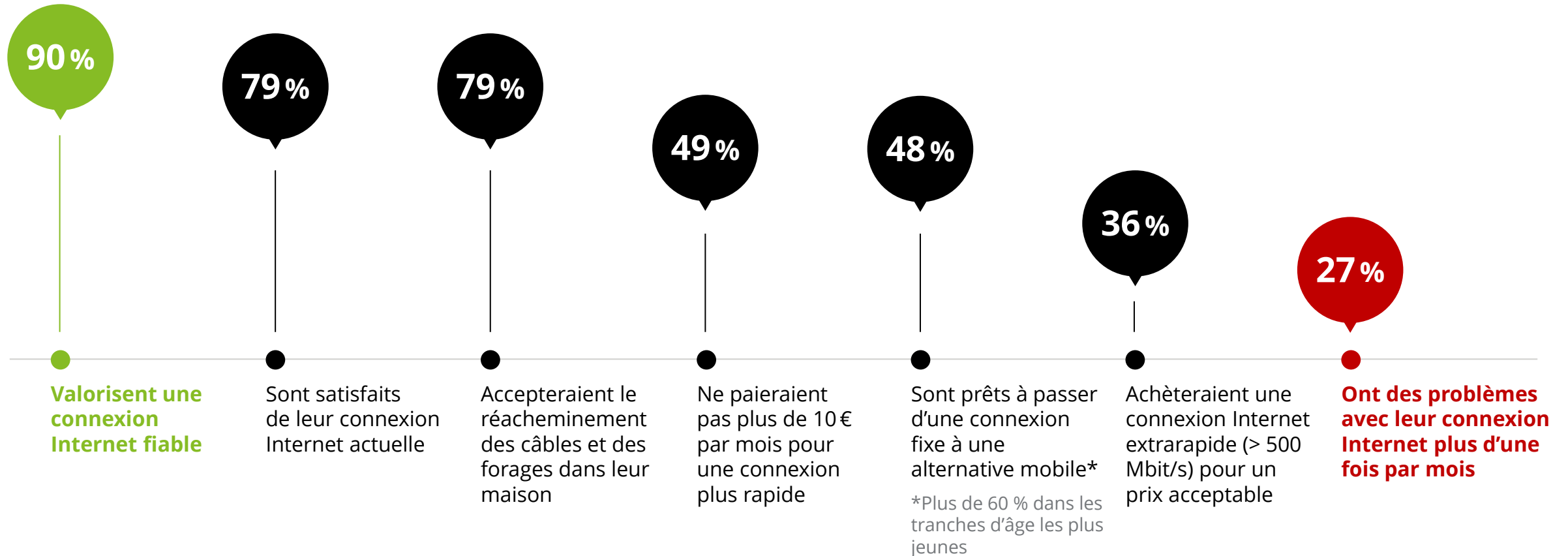




*Résumé,  
recommandations  
et contacts*

## RÉSUMÉ






Les consommateurs valorisent particulièrement le fait d'avoir une connexion plus fiable, potentiellement plus performante, mais à moindres frais ou contraintes



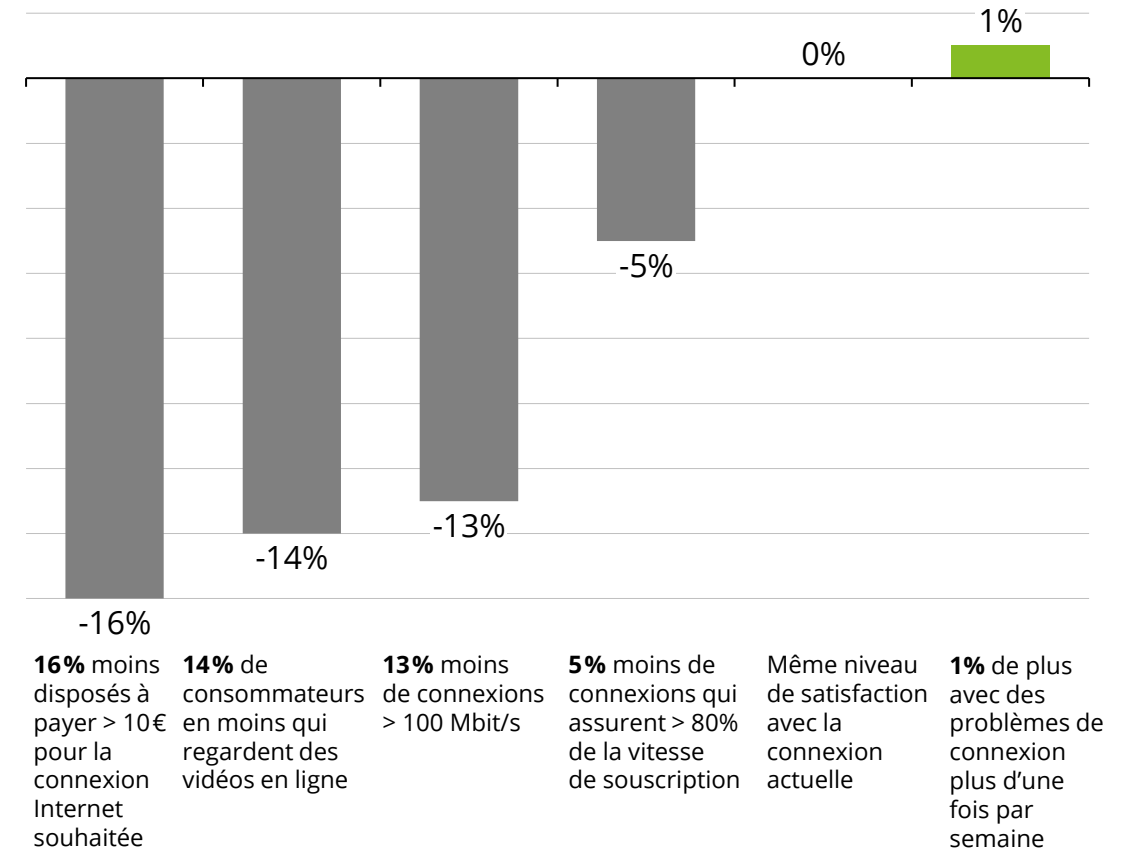
# RÉSUMÉ

Si des différences existent entre consommateurs de zones urbaines et zones rurales, elles restent relativement limitées

**Fig. 16** - Caractéristiques des zones rurales

-  **Différences limitées**  
Les différences entre villes et zones rurales identifiées par l'étude sont limitées
-  **Pénétration satisfaisante**  
Seule une petite proportion de ménages est privée d'une connexion Internet fiable et fonctionnelle
-  **Niveau de satisfaction équivalent**  
Globalement, la satisfaction avec les connexions existantes est la même dans les zones rurales que dans les métropoles
-  **Bonne fiabilité**  
Relativement moins de répondants que dans les zones urbaines signalent des problèmes avec leurs connexions
-  **Plus faible propension à payer**  
La propension à payer pour de nouvelles infrastructures est nettement plus faible dans les régions rurales

**Fig. 17** - Comparaison zones rurales vs métropoles



# RECOMMANDATIONS

Les résultats de l'étude révèlent 7 champs d'action concrets pour le marché français

## Interactions clients



### Information

Sensibiliser les clients aux avantages d'une bande passante plus élevée avec des cas d'usages concrets



### 5G

Utiliser l'appétence des consommateurs de moins de 35 ans pour accélérer le déploiement de la 5G, en particulier dans les zones moins denses

## Services



### Fiabilité du réseau

Proposer de manière proactive des services pour aider les clients à améliorer la stabilité de leur réseau à domicile, comme l'aide à la configuration du WiFi



### Migration

Proposer un back-up temporaire avec une autre technologie le temps des travaux d'installation de la fibre (par exemple : Internet *via* 4G)



### Nouveaux usages

Intégrer davantage de services (services de vidéo à la demande, télétravail, RV) pour justifier et encourager le passage à des forfaits offrant des débits plus importants

## Barrières



### Propension à payer

Évaluer de manière fine la propension à payer pour les nouvelles générations d'infrastructures par catégorie de clients et par géographie



### Risques liés au changement

Offrir davantage de garanties et de sécurité aux clients désireux de changer de solution ou de fournisseur (par exemple, canaux de secours, transparence totale, point de contact unique)



# CONTACTS

Vos contacts



**Ariane Bucaille**

**Associée**

TMT Global Leader

+33 (0) 6 86 49 71 18

[abucaille@deloitte.fr](mailto:abucaille@deloitte.fr)



**Samuel Galbois**

**Associé**

Stratégie

+33 (0) 6 84 83 52 76

[sgalbois@deloitte.fr](mailto:sgalbois@deloitte.fr)



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](http://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 plus de 345 000 professionnels dans le monde *make an impact that matters*, consultez [www.deloitte.com](http://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 7 000 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.