

Une étude

toluna   **harris
interactive** pour



**Mouvement
Européen
France**

Le regard des Français sur les fournisseurs d'accès à Internet et le financement des infrastructures de réseaux

Octobre 2022

Jean-Daniel Lévy, Directeur délégué – Stratégies politiques et d'opinion

Antoine Gautier, Chef de groupe au Département Politique - Opinion

Yanis Belaghene, Chargé d'études senior au Département Politique – Opinion



Sommaire

Méthodologie d'enquête	P.3
Les domaines d'action prioritaires dans le numérique pour les Français	P.5
Le financement des infrastructures de télécommunications et le rôle attendu de la part des opérateurs	P.9
Le regard des Français sur les conséquences possibles d'une évolution dans les règles d'utilisation des infrastructures de réseaux de la part des fournisseurs d'accès à Internet	P.14
Satisfaction envers son fournisseur d'accès à Internet	P.20
L'opinion des Français concernant la fibre optique	P.27

Méthodologie d'enquête



Enquête réalisée **en ligne** du **12 au 14 octobre** 2022.



Échantillon de **1 015** personnes représentatif des internautes français âgés de 18 ans et plus.



Méthode des quotas et redressement appliqués aux variables suivantes : **sexe**, **âge**, **catégorie socioprofessionnelle**, **région** et **taille d'agglomération** de l'interviewé(e).



Aide à la lecture des résultats détaillés :

- Les chiffres présentés sont exprimés en pourcentage.
- Les chiffres en italique sont ceux qui apparaissent significativement au-dessus de la moyenne.

Intervalle de confiance

L'intervalle de confiance (parfois appelé « marge d'erreur ») permet de déterminer la confiance qui peut être attribuée à une valeur, en prenant en compte la valeur observée et la taille de l'échantillon. Si le calcul de l'intervalle de confiance concerne les sondages réalisés avec la méthode aléatoire, il est communément admis qu'il est proche pour les sondages réalisés avec la méthode des quotas.

Taille de l'échantillon	5% ou 95%	10% ou 90%	20% ou 80%	30% ou 70%	40% ou 60%	50%
100 interviews	4,4	6,0	8,0	9,2	9,8	10
200 interviews	3,1	4,3	5,7	6,5	6,9	7,1
300 interviews	2,5	3,5	4,6	5,3	5,7	5,8
400 interviews	2,2	3,0	4,0	4,6	4,9	5,0
500 interviews	2,0	2,7	3,6	4,1	4,4	4,5
600 interviews	1,8	2,4	3,3	3,8	4,0	4,1
800 interviews	1,5	2,1	2,8	3,2	3,4	3,5
1 000 interviews	1,4	1,8	2,5	2,9	3,0	3,1
2 000 interviews	1,0	1,3	1,8	2,1	2,2	2,3
3 000 interviews	0,8	1,1	1,5	1,7	1,8	1,8
4 000 interviews	0,7	0,9	1,3	1,5	1,6	1,6
6 000 interviews	0,6	0,8	1,1	1,3	1,4	1,4

Note de lecture : dans le cas d'un échantillon de 1 000 personnes, si le pourcentage mesuré est de 10%, la marge d'erreur est égale à 1,8. Il y a donc 95% de chance que le pourcentage réel soit compris entre 8,2% et 11,8% (plus ou moins 1,8 points).

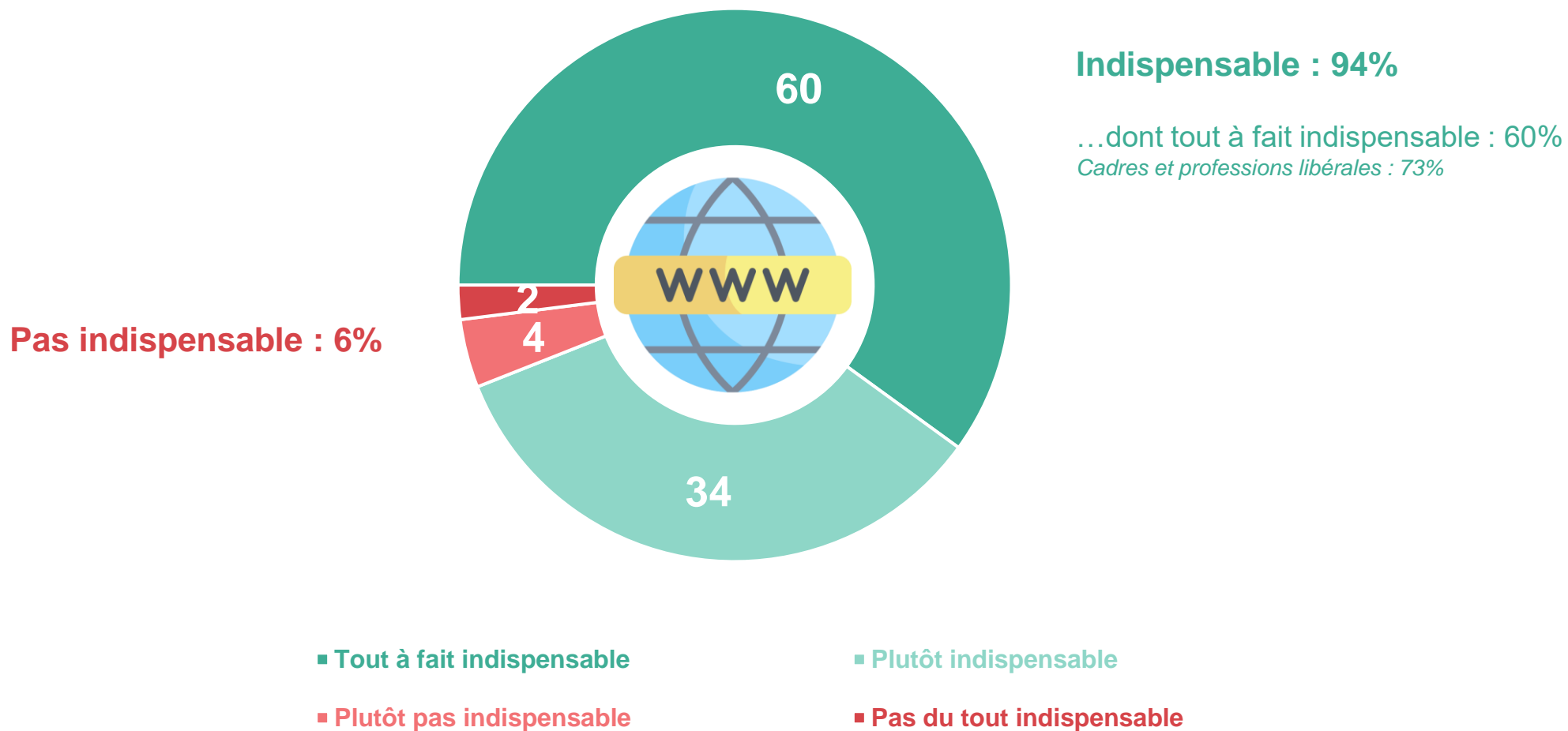


Les domaines d'action prioritaires dans le numérique pour les Français

L'accès à Internet est un service indispensable pour la quasi-totalité des Français aujourd'hui. 6 sur 10 indiquent que cela leur est tout à fait indispensable.

Diriez-vous qu'il est indispensable ou pas indispensable pour vous d'avoir accès à Internet ?

- À tous, en % -

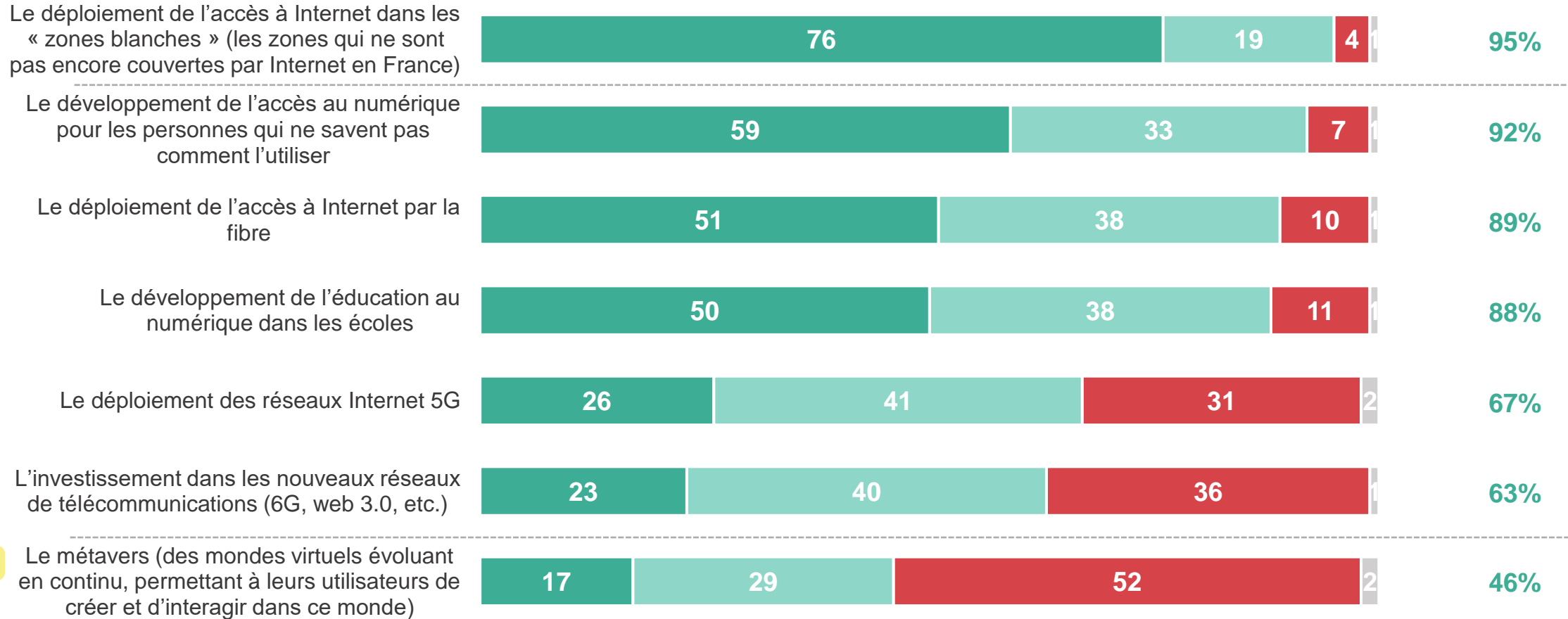


Le déploiement de l'accès à Internet dans les « zones blanches » et le développement de l'accès au numérique pour les personnes ne sachant pas l'utiliser apparaissent comme les sujets numériques les plus prioritaires pour les Français dans les années à venir

Chacun des sujets suivants sur le numérique est-il selon-vous prioritaire, important mais pas prioritaire ou secondaire pour les années à venir ?

- À tous, en % -

Prioritaire / Important

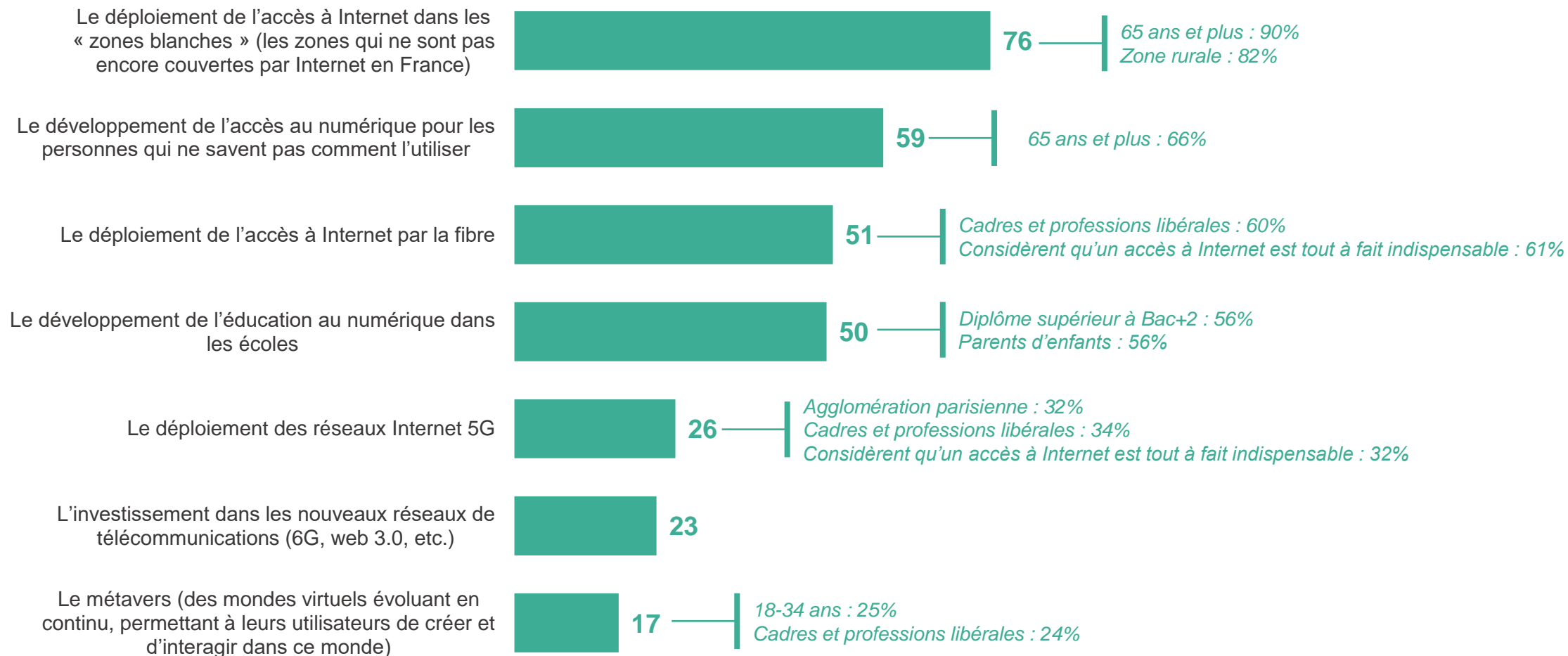


■ Tout à fait prioritaire
 ■ Important mais pas prioritaire
 ■ Secondaire
 ■ Ne se prononce pas

Les plus âgés privilégient le développement de l'accès au numérique pour tous, tandis que les utilisateurs ne pouvant se passer d'Internet mettent davantage l'accent sur le développement de la fibre et de la 5G

Chacun des sujets suivants sur le numérique est-il selon-vous prioritaire, important mais pas prioritaire ou secondaire pour les années à venir ?

- À tous, en % de réponses « **Tout à fait prioritaire** » -



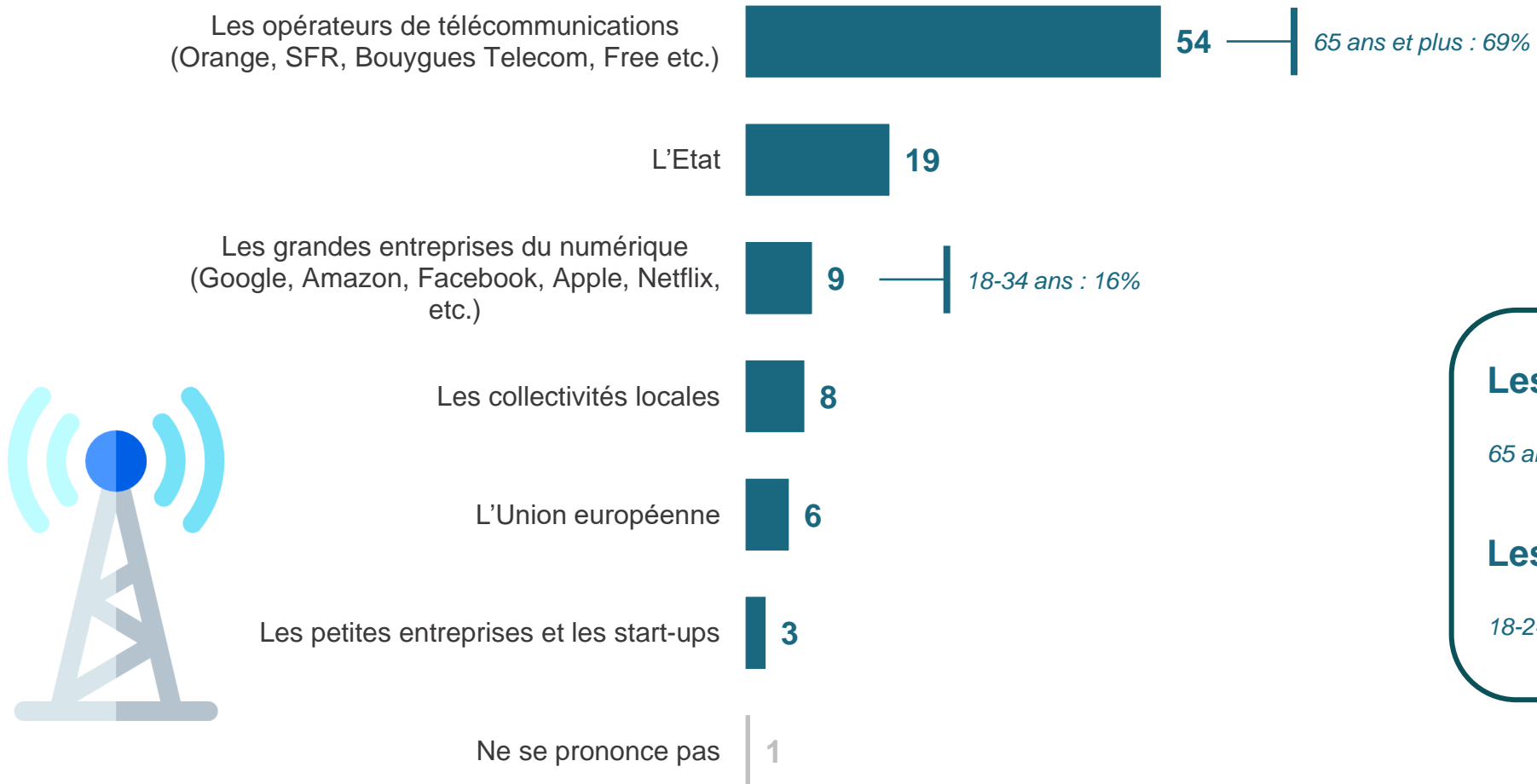


Le financement des infrastructures de télécommunications et le rôle attendu de la part des opérateurs

Plus de la moitié des Français considèrent que les opérateurs devraient être en charge du déploiement des réseaux de télécommunications, assez nettement devant l'Etat

Parmi les acteurs suivants lequel devrait selon-vous être en charge du déploiement des réseaux de télécommunications (antennes 5G, fibre optique...)?

- À tous, en % -



Les acteurs privés : 66%

65 ans et plus : 74%

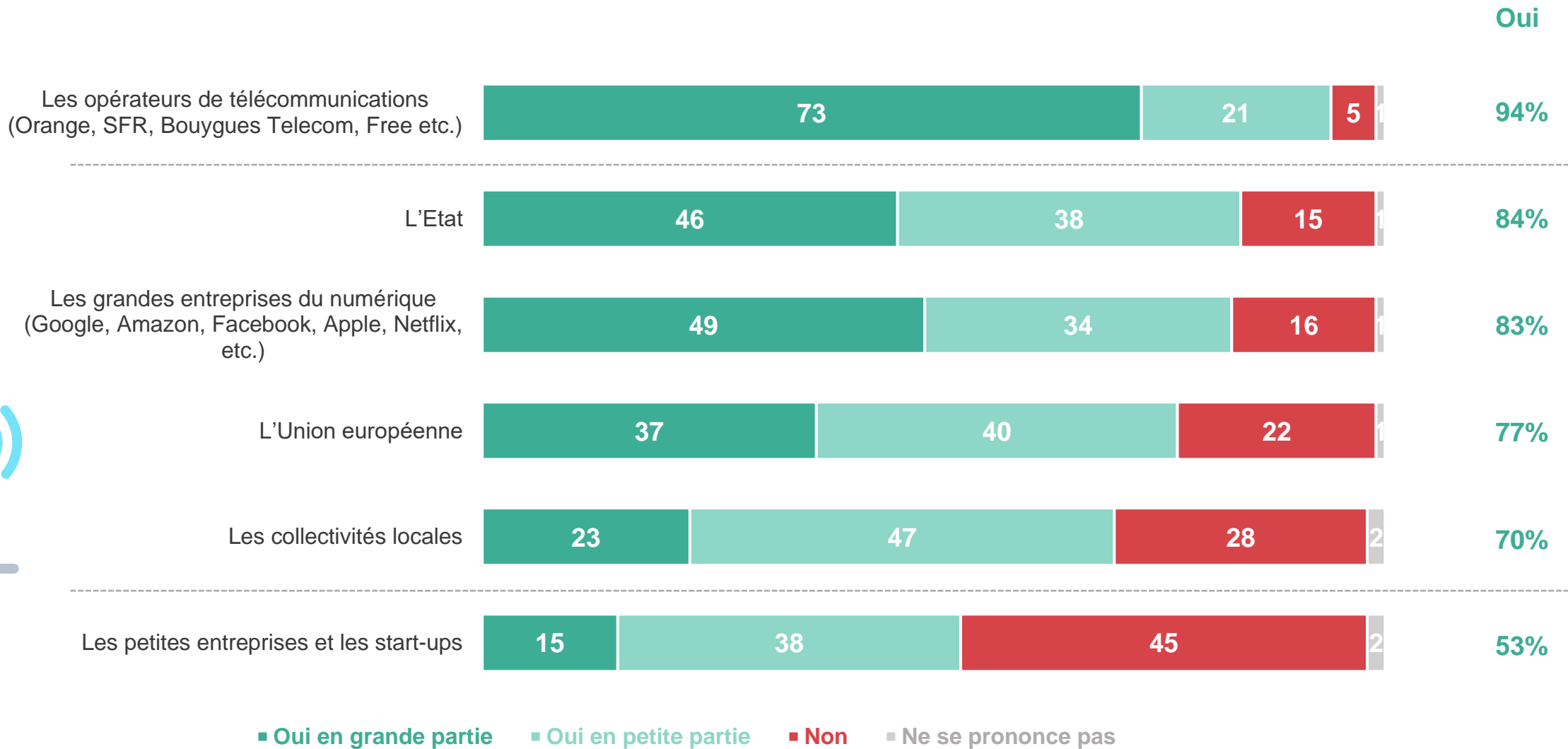
Les acteurs publics : 33%

18-24 ans : 44%

Les opérateurs de télécommunications sont également perçus comme les acteurs devant le plus participer financièrement au déploiement des réseaux de télécommunications. 3 Français sur 4 estiment notamment que les opérateurs devraient prendre en charge une grande partie du financement.

Selon-vous, chacun des acteurs suivants devrait-il participer financièrement au développement des réseaux de télécommunications ?

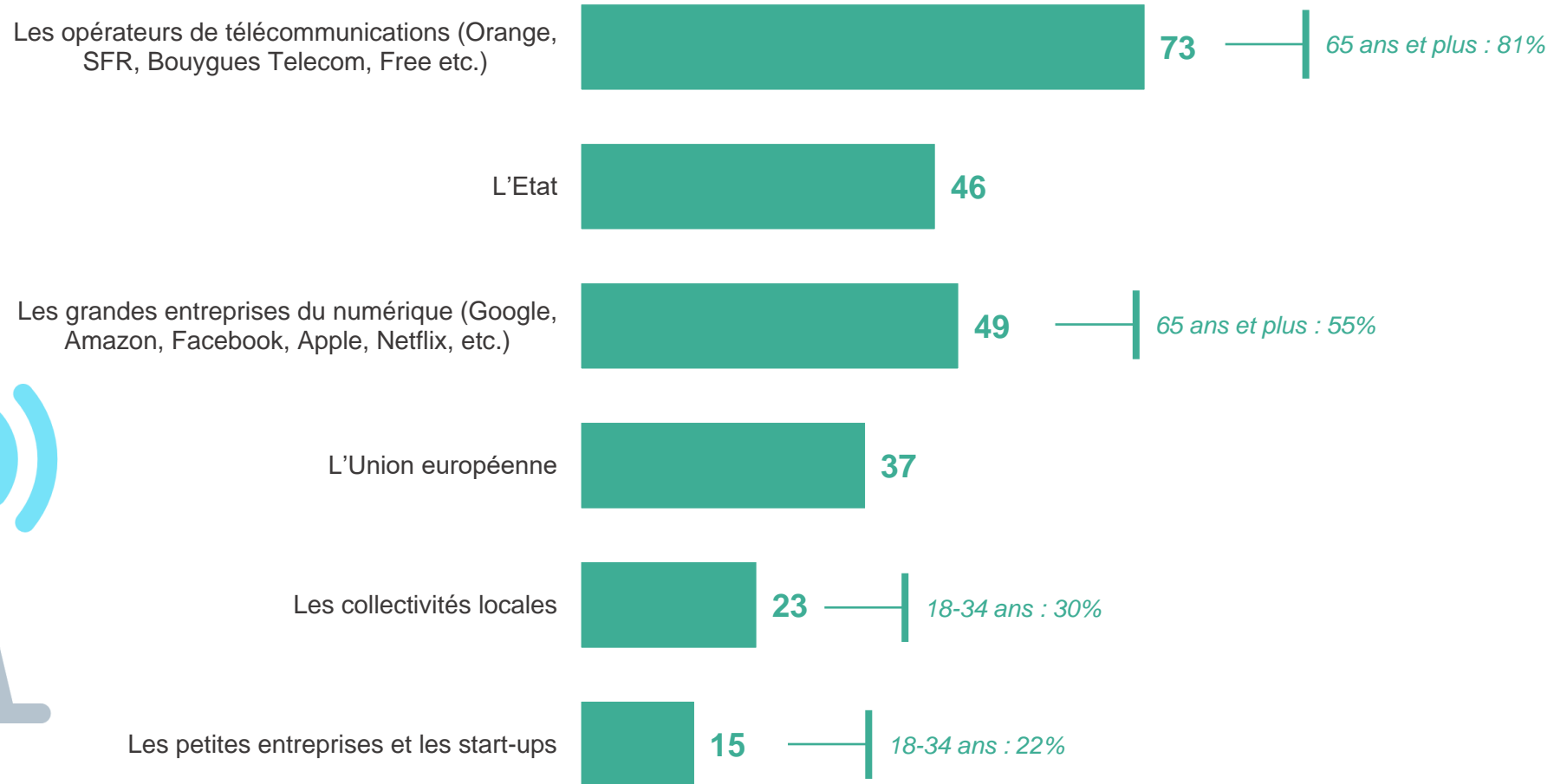
- À tous, en % -



Les plus âgés estiment davantage encore que les opérateurs devraient participer au financement du développement des réseaux de télécommunications

Selon-vous, chacun des acteurs suivants devrait-il participer financièrement au développement des réseaux de télécommunications ?

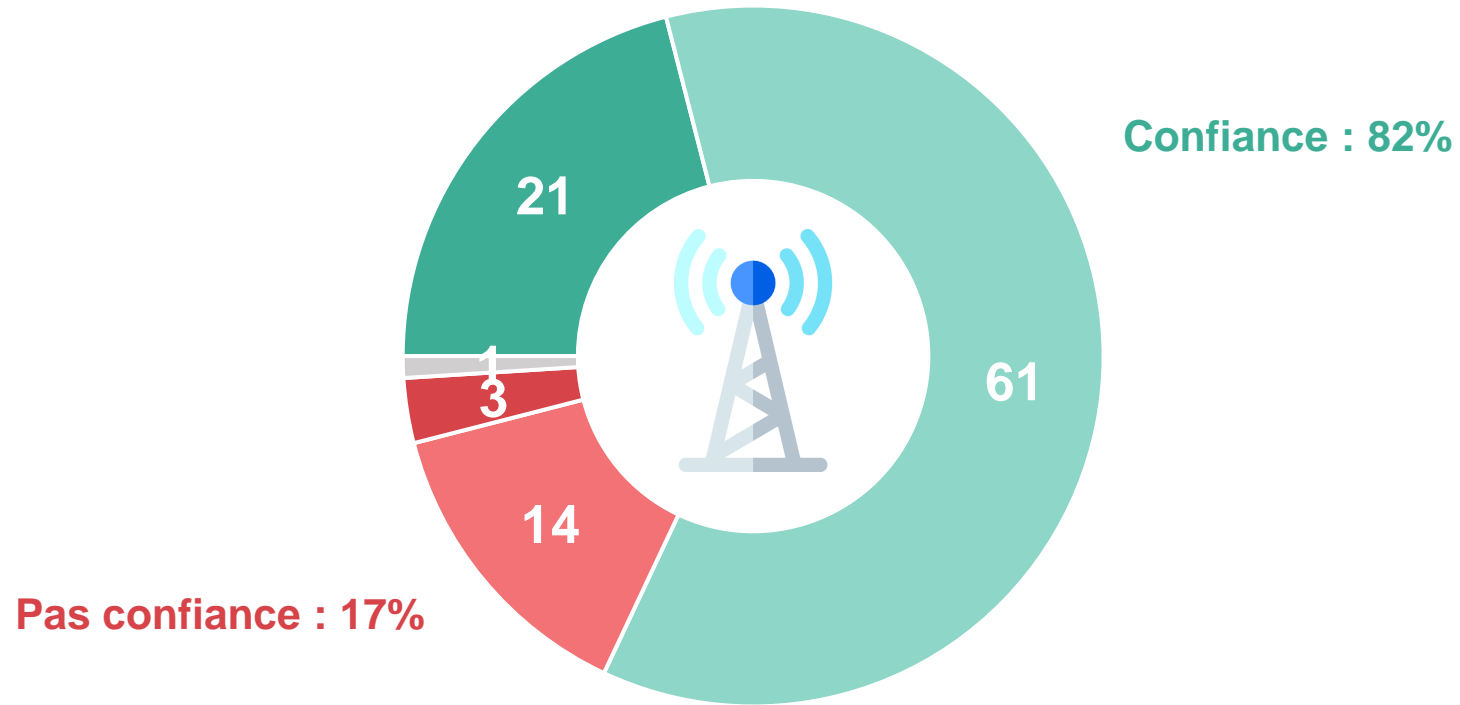
- À tous, en % de réponses « **Oui en grande partie** » -



8 Français sur 10 déclarent avoir confiance dans les opérateurs de télécommunication pour déployer un réseau de télécommunication dernière génération de qualité

Faites-vous confiance ou pas confiance aux opérateurs de télécommunication (Orange, SFR, Bouygues Telecom, Free etc.) pour déployer un réseau de télécommunication (Internet, mobile) dernière génération de qualité ?

- À tous, en % -



- Tout à fait confiance
- Plutôt confiance
- Plutôt pas confiance
- Pas du tout confiance
- Ne se prononce pas



Le regard des Français sur les conséquences possibles d'une évolution dans les règles d'utilisation des infrastructures de réseaux de la part des fournisseurs d'accès à Internet

Un peu plus de la moitié des Français seraient favorables à ce que les fournisseurs d'accès à Internet donnent un accès prioritaire à leurs réseaux aux fournisseurs de contenu qui accepteraient de financer les infrastructures

Les fournisseurs d'accès à Internet pourraient envisager d'accorder, en échange du financement des réseaux de télécommunications, des priorités d'accès à certains fournisseurs de contenus ou services (comme Google, Amazon, Netflix ou Canal+). C'est-à-dire que les fournisseurs de contenus qui accepteraient de financer les infrastructures de réseaux bénéficieraient d'un accès prioritaire pour leurs contenus (en termes de qualité et/ou de débit) tandis que les fournisseurs qui ne payeraient pas cette somme constaterraient une réduction du débit et/ou de la qualité de leurs contenus pour les utilisateurs.

Seriez-vous favorable ou opposé(e) à cette mesure ?

- À tous, en % -

Favorable : 57%

18-34 ans : 68%

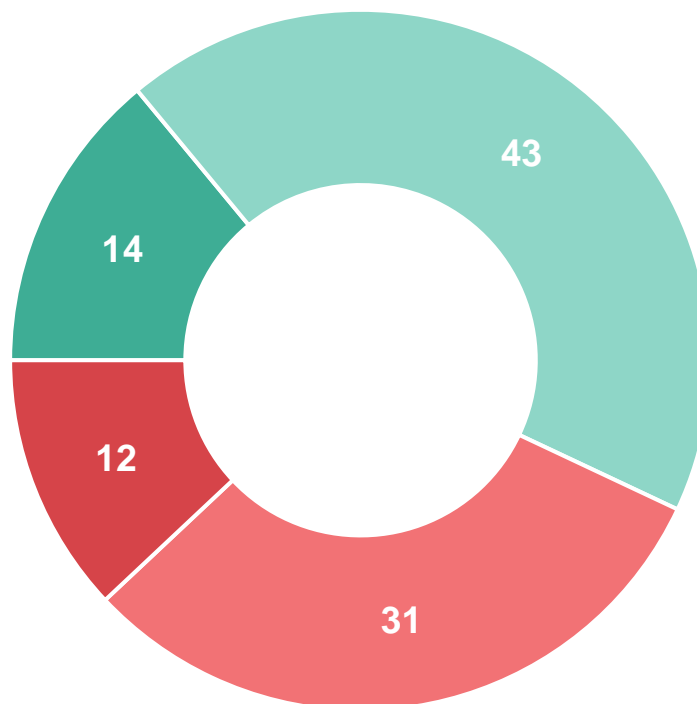
Cadres et professions libérales : 64%

Abonnés à une plateforme de streaming vidéo : 64%

Abonnés à une plateforme de streaming musical : 67%

Pas favorable : 43%

65 ans et plus : 56%



■ Tout à fait favorable

■ Plutôt favorable

■ Plutôt opposé(e)

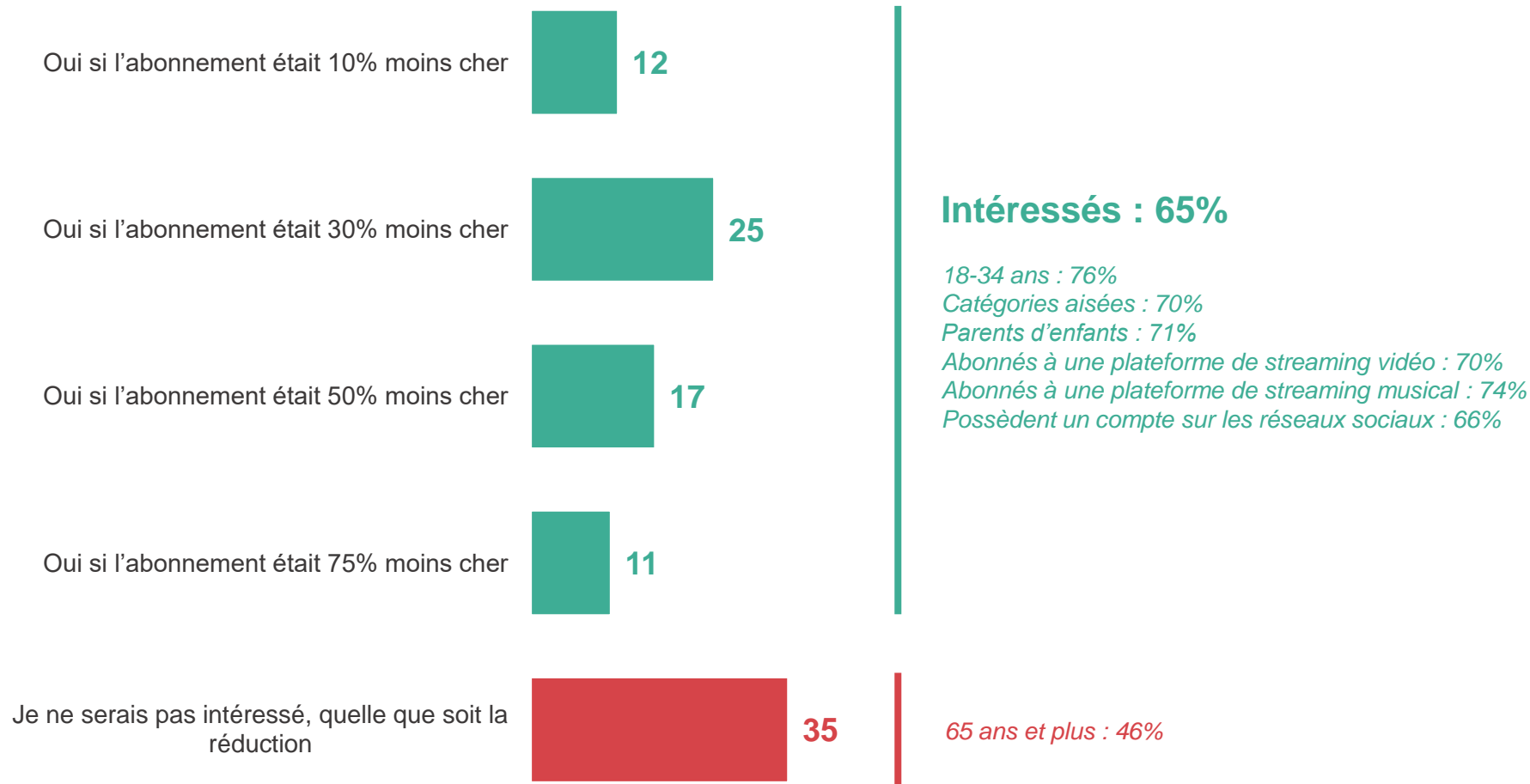
■ Tout à fait opposé(e)

■ Ne se prononce pas

2 Français sur 3 seraient intéressés par un abonnement Internet qui ne comprenne pas certains des services de streaming les plus consommateurs de données, seulement s'ils bénéficiaient en échange d'une réduction conséquente par rapport à un abonnement classique (de l'ordre de 30% au moins)

Si un fournisseur d'accès à Internet proposait un abonnement qui ne comprenne pas certains des services de streaming les plus consommateurs de données comme Netflix, YouTube, Amazon Prime, Facebook, TikTok..., en échange d'une réduction par rapport à un abonnement classique, seriez-vous intéressé(e) ou non par ce service ?

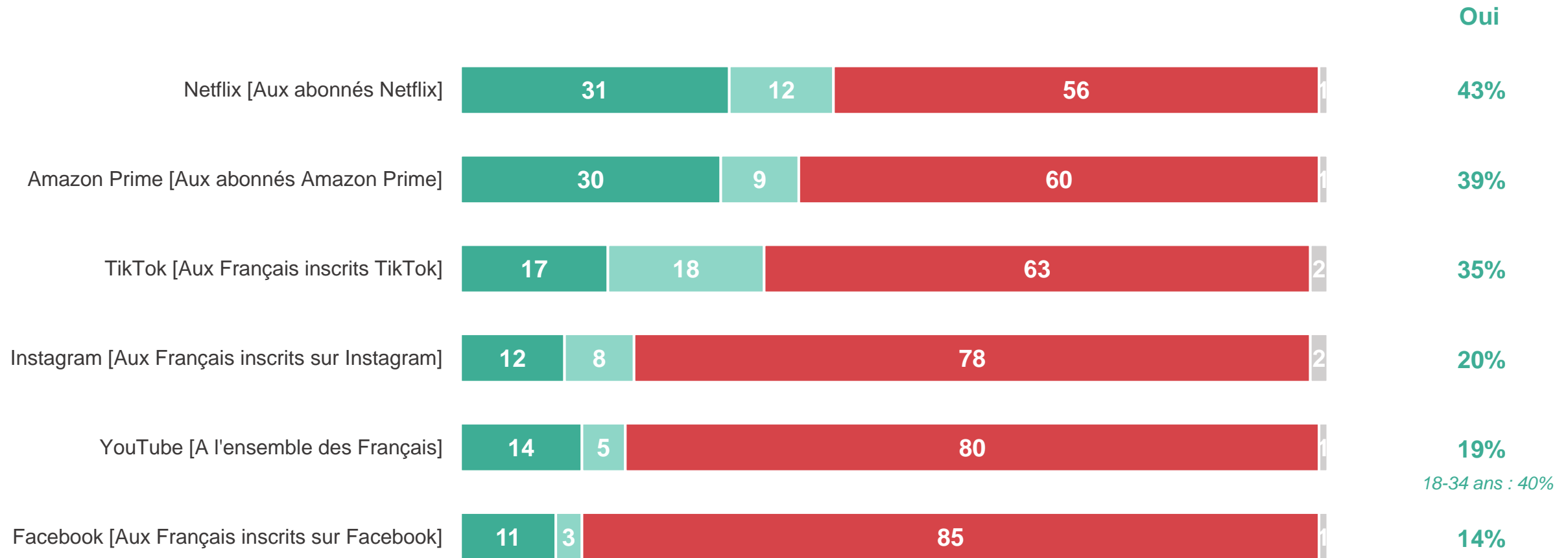
- À tous, en % -



De manière générale, les Français déclarent qu'ils ne seraient pas prêts à payer plus cher leur abonnement Internet pour une offre haut-débit donnant un accès plus rapide à leurs services sur Internet (streaming, réseaux sociaux...)

Seriez-vous prêt à accepter une hausse du prix de votre abonnement Internet pour une offre haut-débit donnant un accès plus rapide à... ?

- Aux abonnés/inscrits à chacun de ces services, en % -

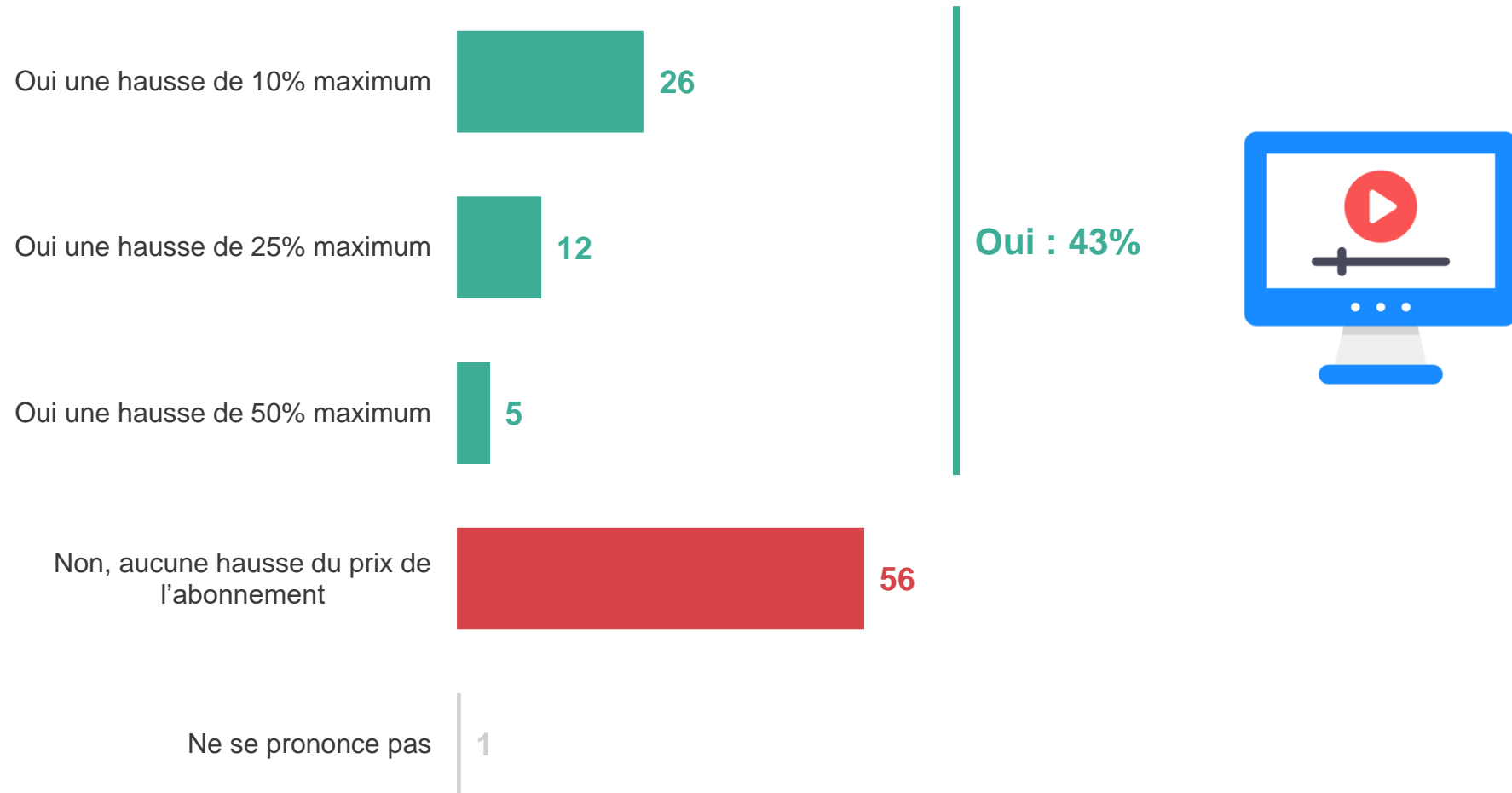


- Oui si l'abonnement était plus cher de 5€ par mois au maximum
- Oui si l'abonnement était plus cher de 10€ par mois au maximum
- Non
- Ne se prononce pas

Plus de la moitié des Français abonnés à un service de streaming ne seraient pas prêts à accepter une hausse du prix de leur abonnement à ce service afin de financer les infrastructures de réseaux

Afin de financer les infrastructures de réseaux de télécommunication, seriez-vous prêt à accepter une hausse du prix de l'abonnement à votre service de streaming pour conserver la même qualité de service ?

- Aux personnes abonnées à un service de streaming, en % -

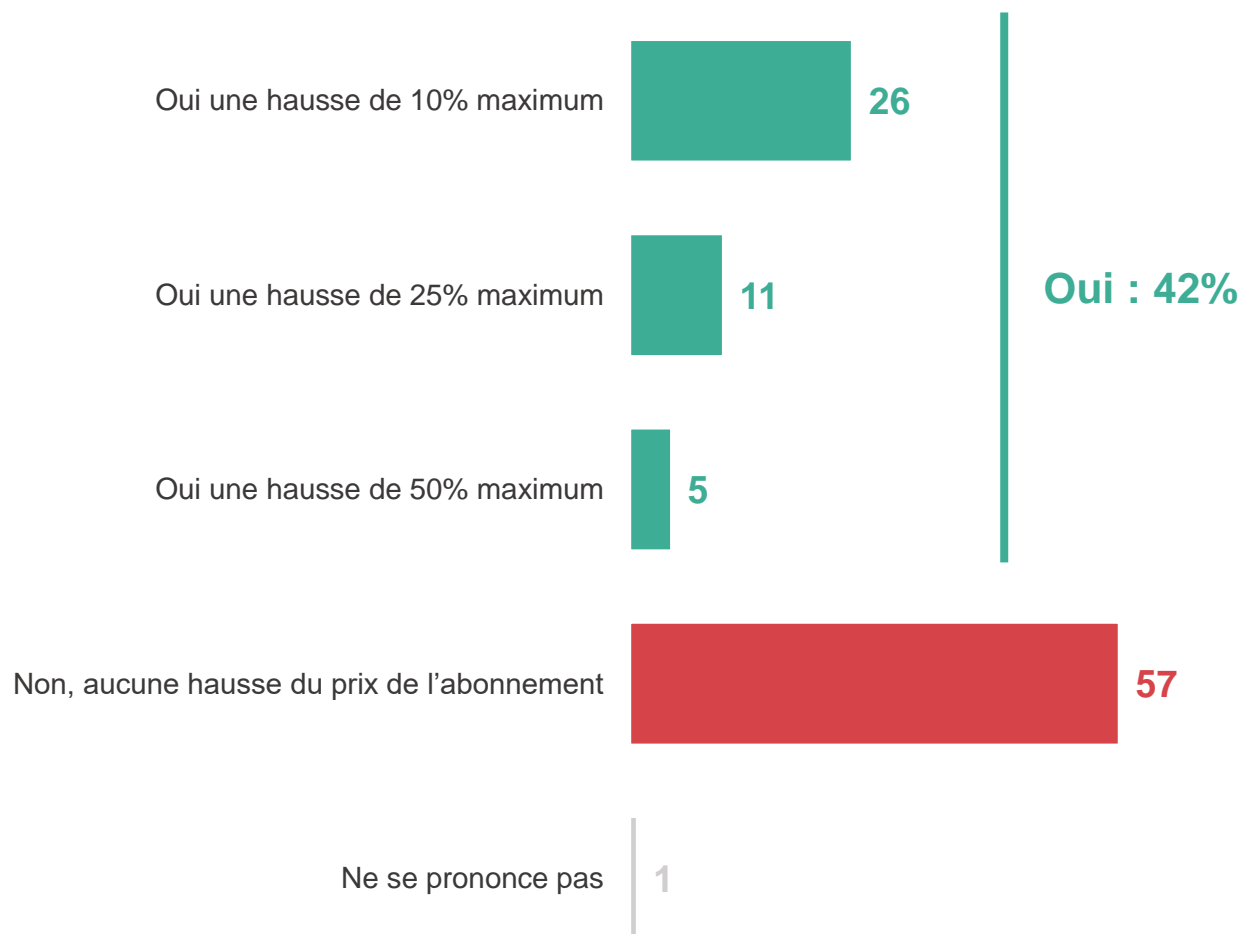


Les abonnés à une plateforme de streaming musical se déclarent un peu plus enclins que les abonnés à une plateforme de streaming vidéo à accepter une hausse du prix de leur abonnement afin de financer les infrastructures des réseaux

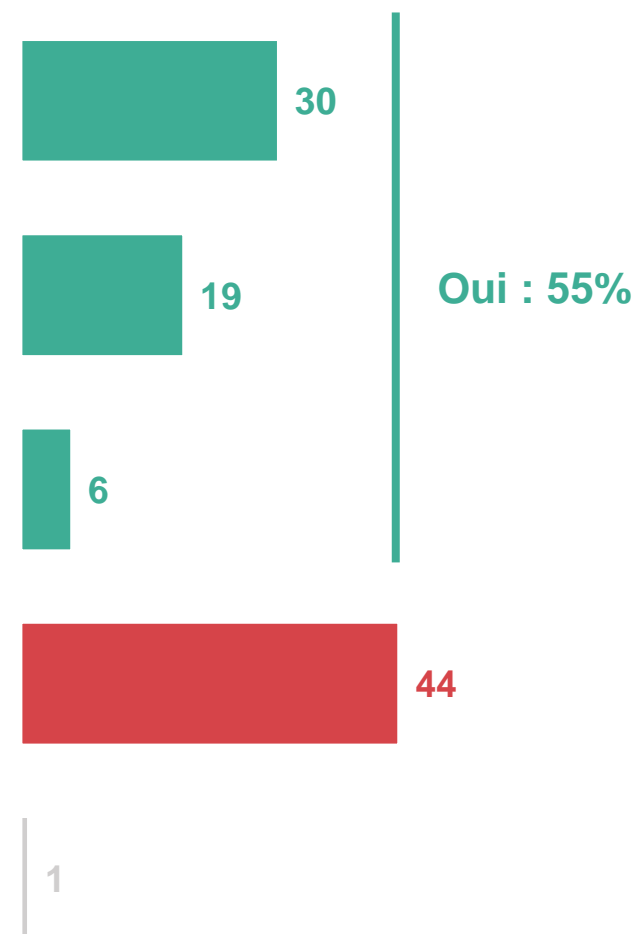
Afin de financer les infrastructures de réseaux de télécommunication, seriez-vous prêt à accepter une hausse du prix de l'abonnement à votre service de streaming pour conserver la même qualité de service ?

- Aux personnes abonnées à un service de streaming, en % -

Abonnés à une plateforme de streaming vidéo



Abonnés à une plateforme de streaming musical



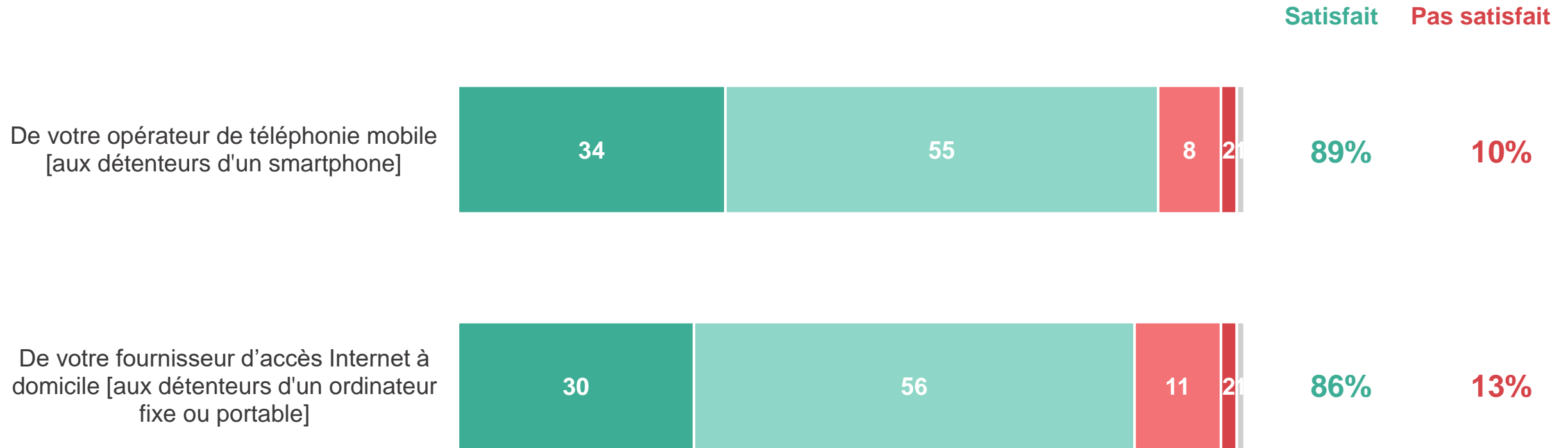


Satisfaction envers son fournisseur d'accès à Internet

Les Français se déclarent très majoritairement satisfaits de leur fournisseur d'accès à Internet, que ce soit sur leur mobile ou sur leur ordinateur. 1/3 d'entre eux déclarent même en être très satisfaits.

Etes-vous satisfait ou pas satisfait... ?

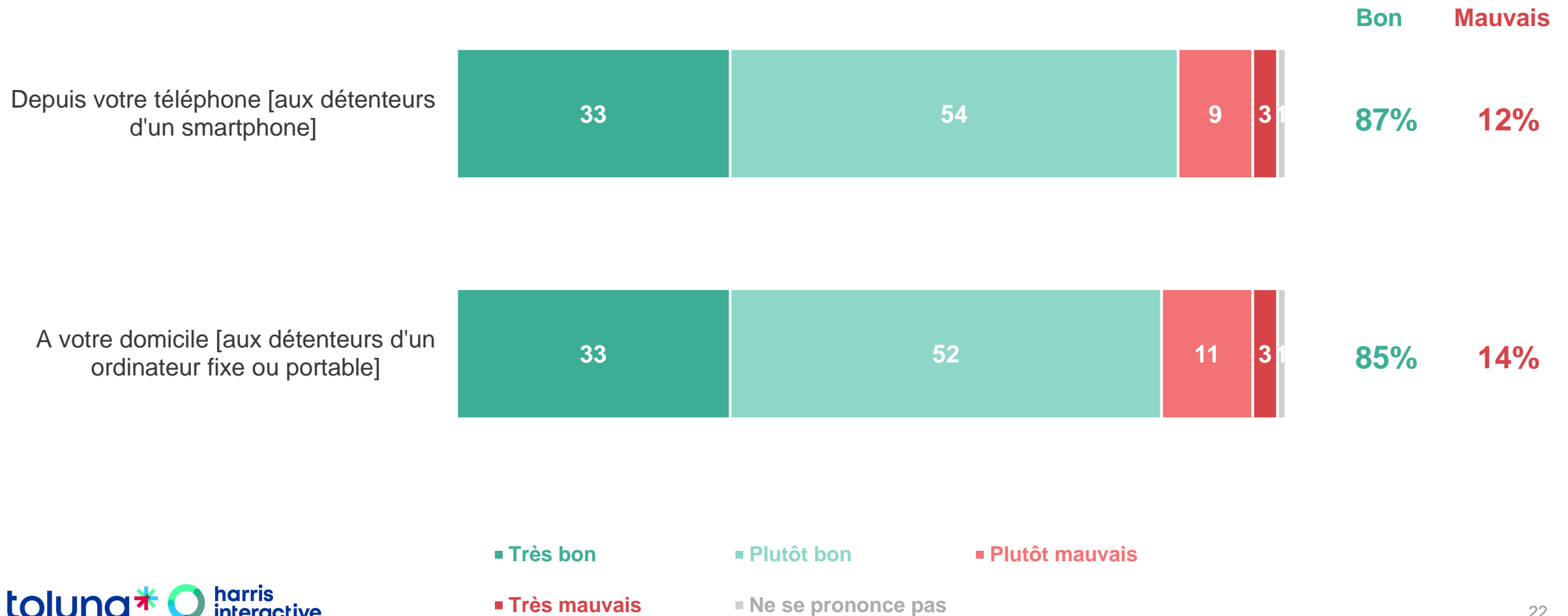
- Aux personnes possédant un ordinateur ou un smartphone, en % -



Par ailleurs, les Français considèrent très majoritairement que la qualité de leur accès à Internet est bonne, quel que soit le support

Et comment jugez-vous la qualité de votre accès à Internet ?

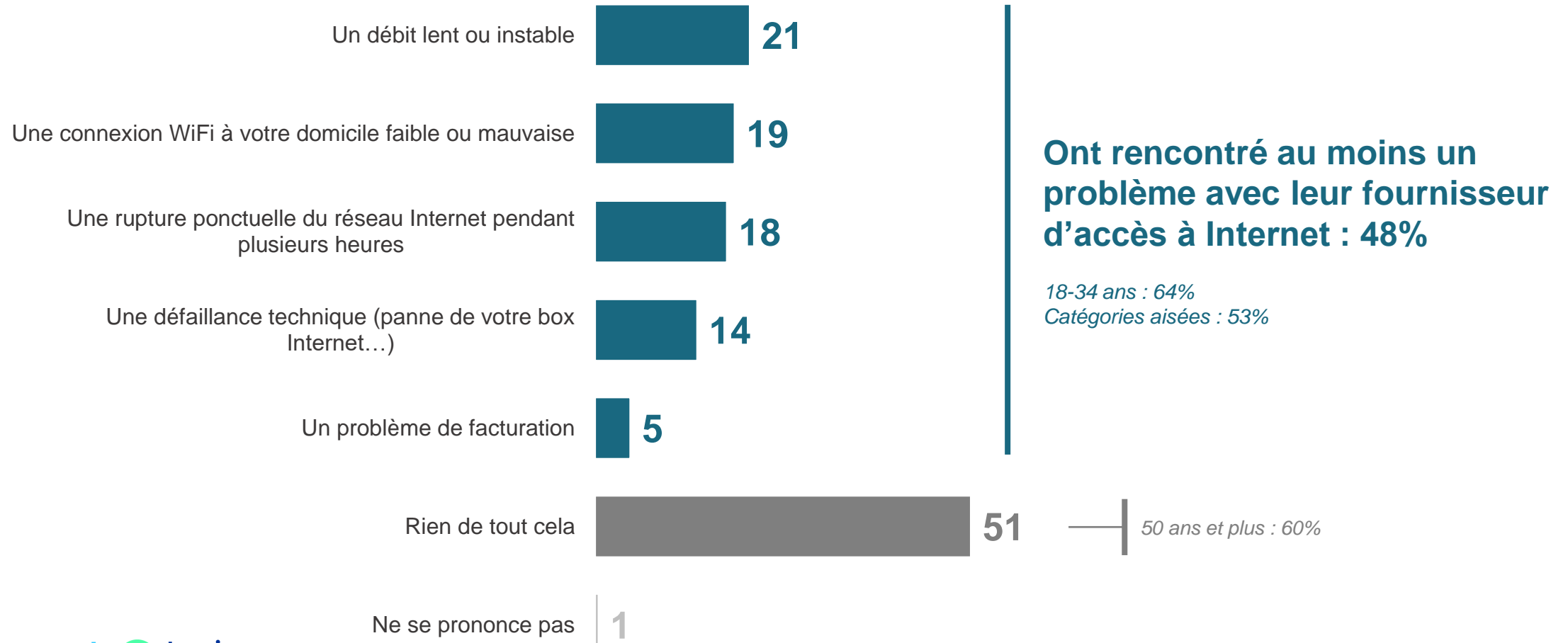
- Aux personnes possédant un ordinateur ou un smartphone, en % -



Un peu moins de la moitié des Français déclarent avoir rencontré au moins un problème avec leur fournisseur d'accès à Internet au cours des 6 derniers mois, principalement un débit lent, un problème de connexion wifi voire une rupture ponctuelle du réseau

Avez-vous rencontré des problèmes avec votre fournisseur d'accès à Internet ou un de ses sous-traitants au cours des 6 derniers mois ? – Réponses données à l'aide d'une liste, plusieurs réponses possibles

- À tous, en % -

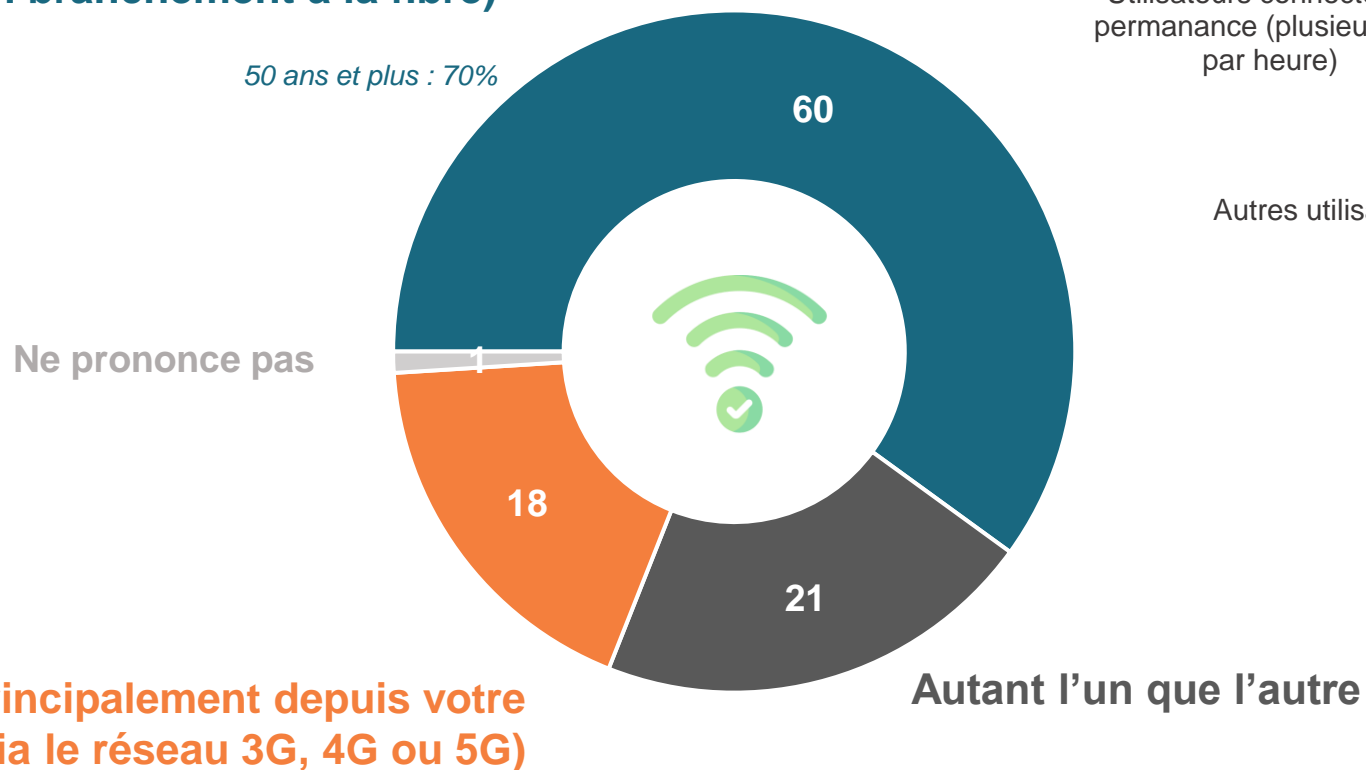


Parmi ceux qui possèdent un équipement Internet à domicile et un smartphone les Français déclarent majoritairement utiliser Internet depuis leur domicile

Aujourd'hui diriez-vous que vous accédez à Internet ?

- Aux personnes possédant un smartphone et un ordinateur (fixe ou portable), en % -

**Principalement depuis votre domicile
(par la WiFi ou un branchement à la fibre)**



50 ans et plus : 70%

Principalement depuis votre smartphone (via le réseau 3G, 4G ou 5G)

18-34 ans : 34%

CSP- : 26%

Fréquence d'utilisation d'Internet sur smartphone

Utilisateurs connectés en permanence (plusieurs fois par heure)



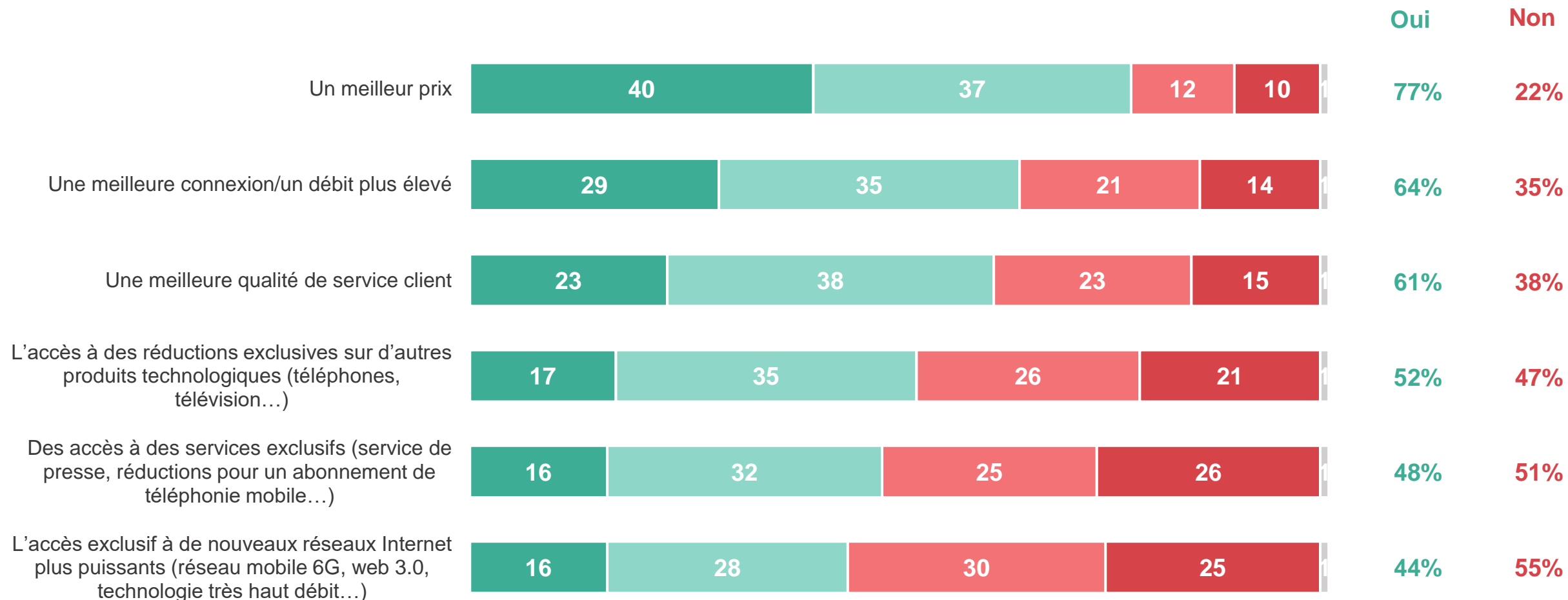
Autres utilisateurs



3 Français sur 4 seraient susceptibles de changer de fournisseur d'accès à Internet pour un meilleur prix, et plus de 6 Français sur 10 pourraient changer s'ils pouvaient bénéficier d'une meilleure connexion et d'une meilleure qualité de service client

Chacun des aspects suivants est-il susceptible ou non de vous faire changer de fournisseur d'accès à Internet ?

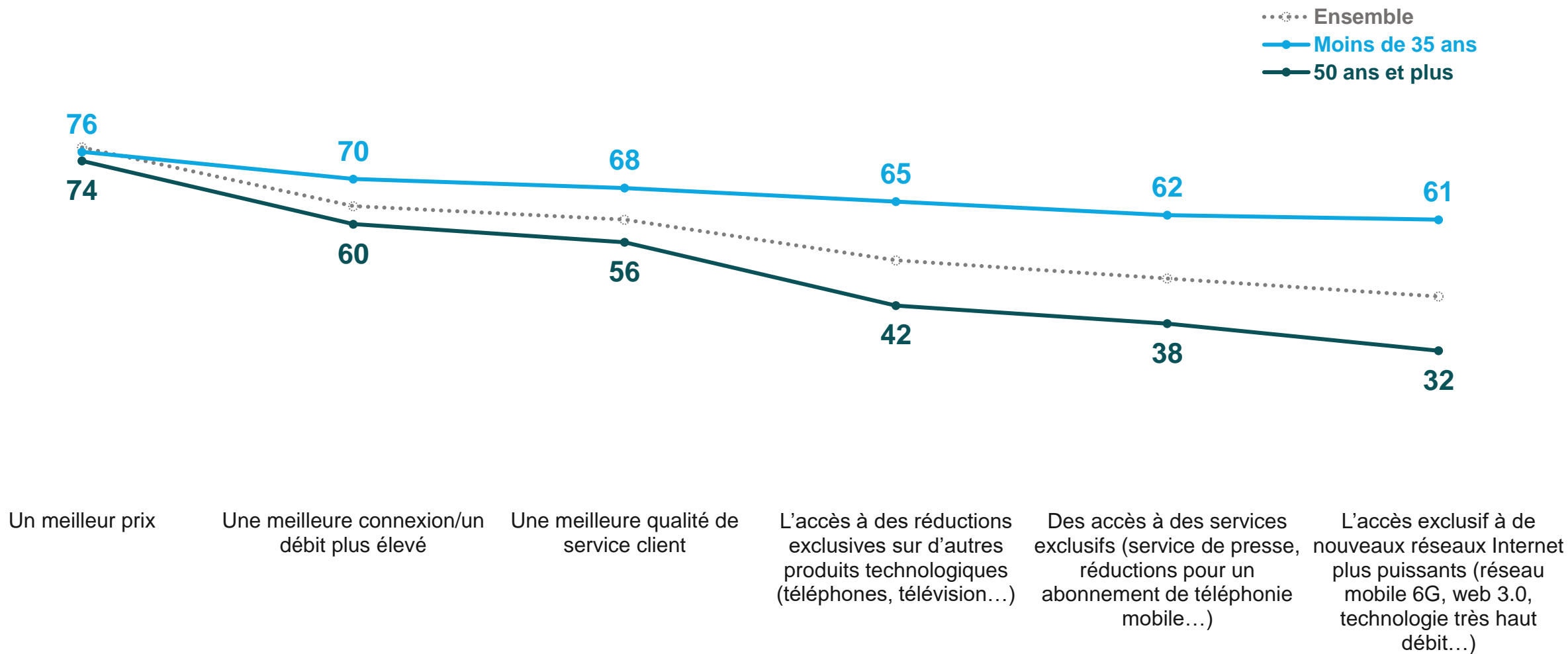
- À tous, en % -



A l'exception du prix, qui convainc autant les plus jeunes que les plus âgés, les 18-34 ans se laisseraient davantage convaincre par l'ensemble des services supplémentaires proposés pour changer de fournisseur d'accès à Internet

Chacun des aspects suivants est-il susceptible ou non de vous faire changer de fournisseur d'accès à Internet ?

- À tous, en % de réponses « Oui » -





L'opinion des Français concernant la fibre optique

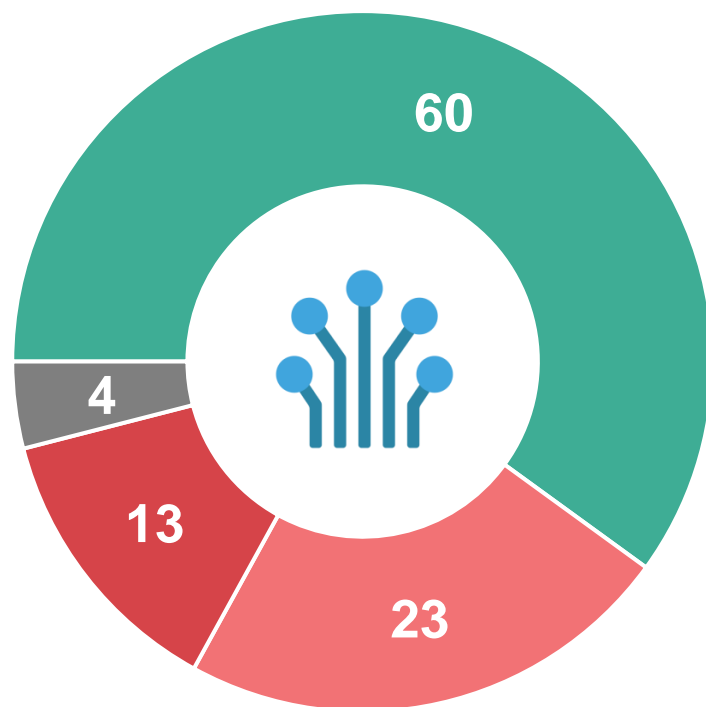
6 Français sur 10 déclarent être connectés à la fibre optique aujourd'hui. Parmi ceux qui ne sont pas encore connectés, 23% l'envisagent à l'avenir.

Votre logement est-il connecté à Internet grâce à la fibre optique (haut-débit) ?

- Aux personnes possédant un ordinateur, en % -

Oui : 60%

Non : 36%



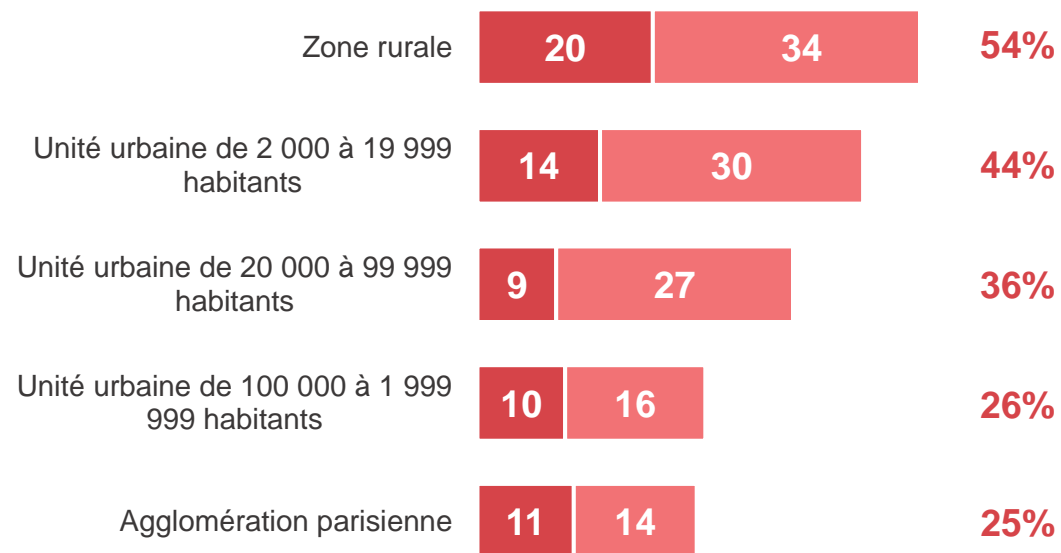
■ Oui

■ Non et vous ne l'envisagez pas

■ Non mais vous l'envisagez

■ Vous ne savez pas

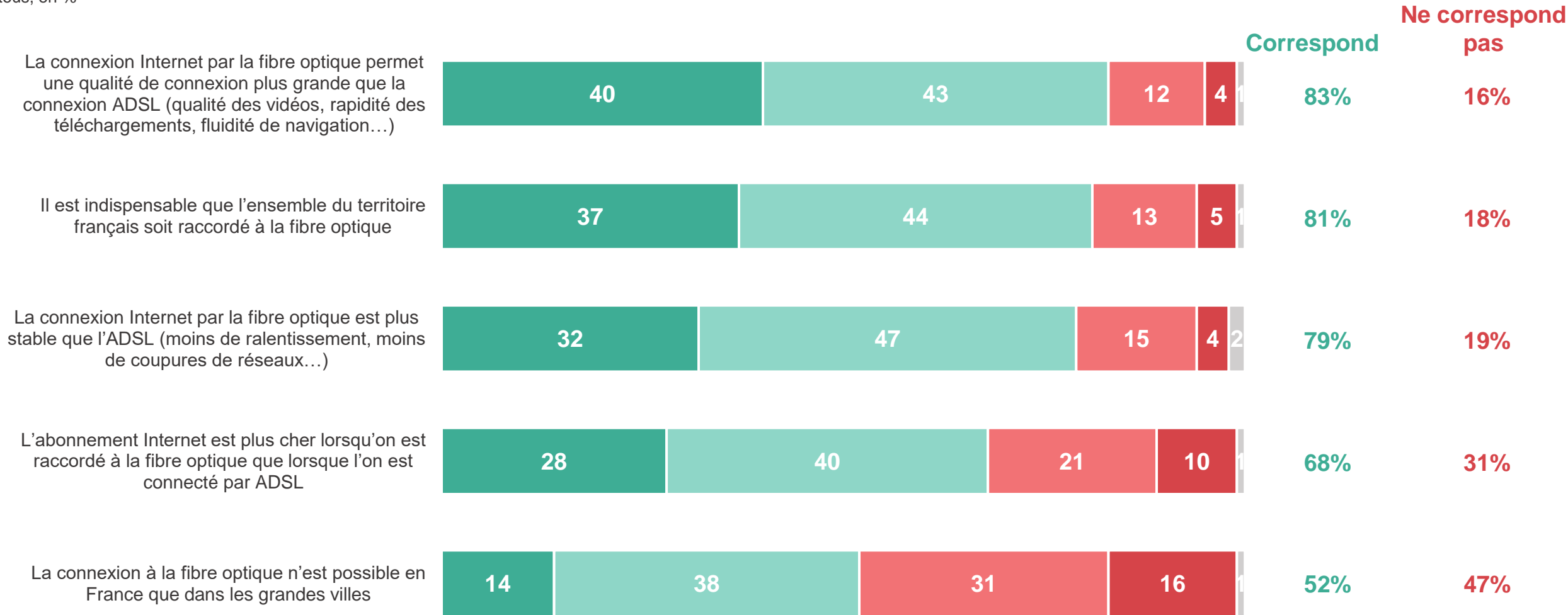
Selon la taille d'agglomération, en % de « Non »



De manière générale, les Français se font une idée positive de la fibre optique : 8 Français sur 10 estiment qu'elle permet une meilleure qualité de connexion, qu'elle est indispensable et plus stable que l'ADSL. La moitié des Français considère cependant qu'elle n'est accessible que dans les grandes villes.

Selon-vous chacun des aspects suivants correspond-il bien ou mal à l'opinion que vous vous faites de la connexion Internet par la fibre optique (haut-débit) ?

- À tous, en % -



Les Français n'étant pas connectés à la fibre optique estiment davantage que la connexion à la fibre implique un prix de l'abonnement Internet plus élevé. De manière générale, ceux n'envisageant pas de raccorder leur logement à la fibre mettent également moins en avant les aspects positifs de cette technologie.

Selon-vous chacun des aspects suivants correspond-il bien ou mal à l'opinion que vous vous faites de la connexion Internet par la fibre optique (haut-débit) ?

- À tous, en % de réponses « **Correspond** » -

Sont connectés à la fibre optique

Ne sont pas connectés à la fibre optique mais l'envisagent

Ne sont pas connectés à la fibre optique et ne l'envisagent pas

Il est indispensable que l'ensemble du territoire français soit raccordé à la fibre optique



89



88



47

La connexion Internet par la fibre optique permet une qualité de connexion plus grande que la connexion ADSL (qualité des vidéos, rapidité des...)



88



88



67

La connexion Internet par la fibre optique est plus stable que l'ADSL (moins de ralentissement, moins de coupures de réseaux...)



85



87



56

L'abonnement Internet est plus cher lorsqu'on est raccordé à la fibre optique que lorsque l'on est connecté par ADSL



66



72



75

La connexion à la fibre optique n'est possible en France que dans les grandes villes



51



54

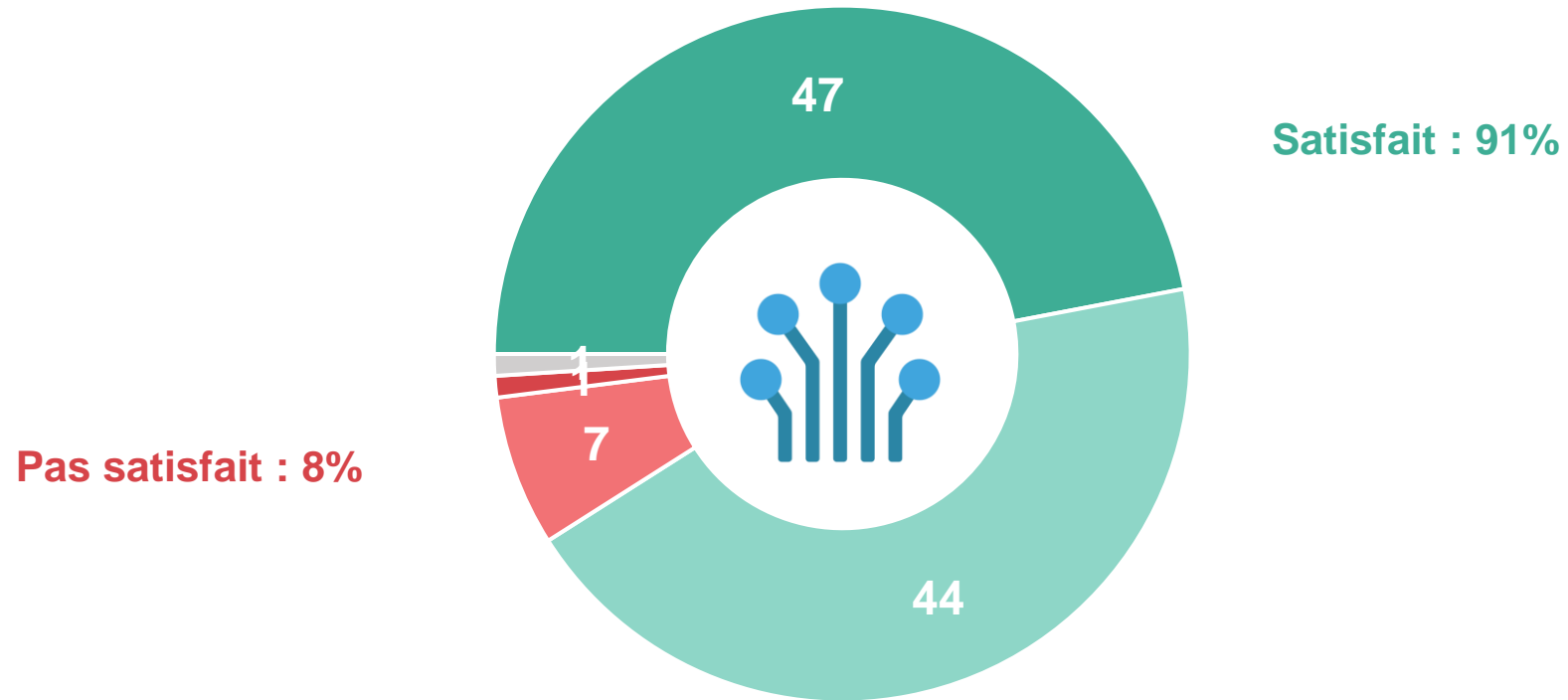


54

La quasi-totalité des personnes dont le logement est raccordé à la fibre optique s'en déclarent satisfaits par rapport au débit ADSL, dont près de la moitié indiquent en être très satisfaits

Etes-vous satisfait ou pas satisfait du débit Internet par rapport au débit ADSL ?

- Aux personnes dont le logement est connecté à Internet grâce à la fibre optique, en % -



■ Très satisfait

■ Plutôt satisfait

■ Plutôt pas satisfait

■ Pas du tout satisfait

■ Ne se prononce pas

Contacts

Merci de noter que toute diffusion de ces résultats doit être accompagnée des éléments techniques suivants : le **nom de l'institut**, le **nom du commanditaire** de l'étude, la **méthode d'enquête**, les **dates de réalisation** et la **taille de l'échantillon**.

Suivez l'actualité de Harris Interactive sur :



www.harris-interactive.com



[Facebook](#)



[Twitter](#)



[LinkedIn](#)

Contacts Harris Interactive en France :

- Jean-Daniel Lévy – Directeur délégué – Stratégies politiques et d'opinion – 01 44 87 60 66 – jdlevy@harrisinteractive.fr