

« La Fibre des territoires » Baromètre Numericable-SFR / Harris Interactive

Etude Harris Interactive pour Numericable-SFR

Enquête réalisée en ligne entre le 8 et le 15 juin 2015. Echantillon de 2 997 personnes, représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus, à partir de l'access panel Harris Interactive. Méthode des quotas et redressement appliqués aux variables suivantes : sexe, âge, catégorie socioprofessionnelle, région d'habitation de l'interviewé(e) et catégorie d'agglomération.

*_**

Le 1^{er} juillet 2015, à l'occasion de l'organisation d'un colloque auprès d'élus locaux, **Numericable-SFR**, premier partenaire des collectivités locales pour le développement du Haut et du Très Haut Débit, prend la parole autour des **enjeux de connectivité des territoires**. En effet, dans une société où la technologie est de plus en plus présente, les élus, au même titre que les opérateurs de télécommunications, sont souvent sollicités par les Français pour améliorer la qualité des services fournis en termes de connexion.

Ainsi, *Numericable-SFR* a souhaité réaliser une **étude approfondie sur le rapport des Français à la connectivité de leur territoire** : quelles perceptions ? quelles attentes ? quelles craintes ? Riche en enseignements, cette première mesure d'un dispositif voué à devenir barométrique



apporte des réponses confortant le **rôle important de la connexion du territoire aux yeux des habitants**, ainsi que leur **souhait de la voir se renforcer**, tout en prenant soin de préserver leurs données personnelles et de ne pas devenir un critère discriminant envers certains habitants, notamment les plus âgés.

Plus précisément, l'étude apporte au moins quatre enseignements clés :

1. La connectivité du territoire est aujourd'hui perçue par les Français comme essentielle, presque au même niveau que l'accès à l'eau et à l'électricité ;

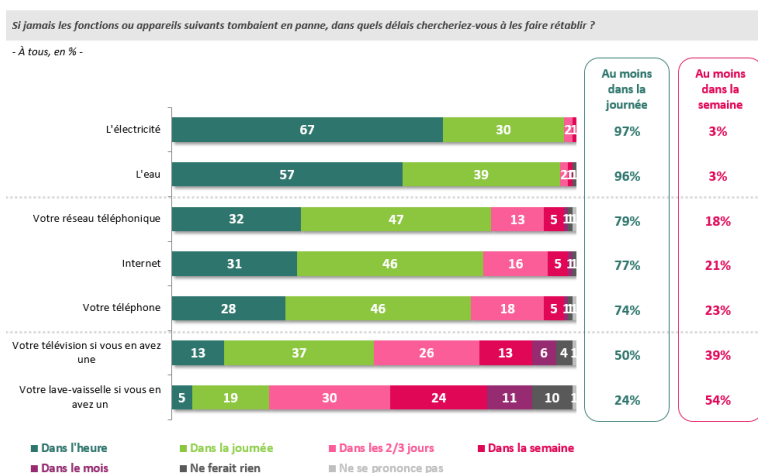
2. Les services innovants les plus attendus sont ceux qui sont perçus comme pouvant réellement faciliter la vie quotidienne ;
3. Les Français voient très majoritairement le niveau de connexion dont ils bénéficient localement comme un facteur important dans l'attraction de nouveaux habitants et d'investisseurs sur leur territoire ;
4. Dans ce contexte, les élus locaux, et tout particulièrement les maires, sont appelés à jouer un rôle dans l'amélioration de la connexion de leur territoire. Il s'agit, déjà, pour eux de répondre à une attente forte de la part de leurs administrés.

Que retenir de cette enquête ?

Les Français définissent le territoire connecté comme avant tout technologique et relié à Internet Haut, voire Très Haut Débit

- Lorsqu'ils sont appelés à définir ce qu'est un « **territoire connecté** », les Français évoquent spontanément davantage la **technologie**, et plus précisément **Internet**, que les dimensions de connexion liées au **transport** ou au **lien social**. Pour plus de 9 Français sur 10, il est **moderne** (95%) et **dynamique** (91%), mais aussi **attractif** (88%), **ouvert** (88%), **intelligent** (86%) et **facile à vivre** (86%). Dans le détail, si on leur demande de noter de 0 à 10 l'importance de différentes technologies dans la définition du niveau de connectivité d'un territoire, les Français considèrent très majoritairement qu'un **territoire connecté doit offrir la possibilité de se connecter à Internet à domicile** (9/10), et notamment **en très haut débit** (8,6/10). Pour être qualifié de connecté, ce territoire doit aussi **assurer aux entreprises des liaisons Internet fiables et rapides**

(8,5/10, et même une note de 9/10 donnée à ce critère par les chefs d'entreprise et les indépendants), tout comme il doit **permettre la connexion en mobilité** pour passer des appels (8,7/10), mais aussi pour se connecter à Internet depuis son téléphone portable (7,3/10), un critère particulièrement important



aux yeux des jeunes (8,3/10 pour les 18-24 ans) préfigurant probablement les attentes de connectivité

de demain. **Ces services sont devenus essentiels pour les Français** qui, s'ils les distinguent encore de leurs besoins « primaires », leurs accordent un degré de priorité supérieur à un simple service de confort. Ainsi, en cas de coupure du réseau ils seraient plus des trois quarts à chercher à résoudre le problème dans la journée, un degré d'urgence certes inférieur à celui attribué à une panne électrique ou à un problème d'eau (respectivement 97% et 96% indiquent qu'ils s'en occuperaient le jour même), mais tout de même supérieur à la rapidité d'intervention estimée en cas de problème de télévision ou de lave-vaisselle (respectivement 50% et 24%).

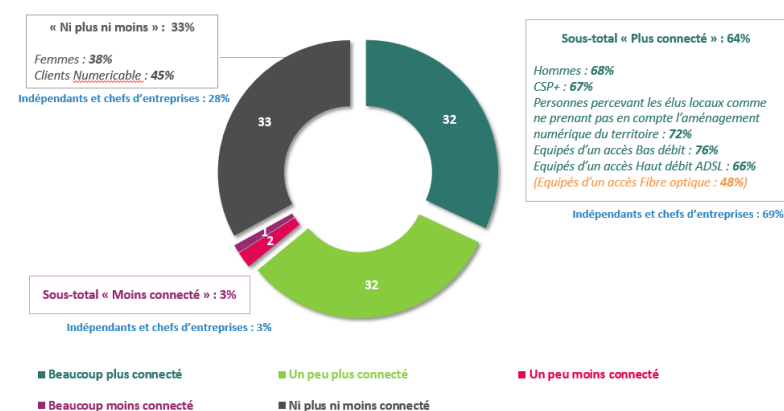
S'ils perçoivent majoritairement leur territoire comme connecté, les Français affichent d'importantes attentes en termes d'aménagement numérique de leur territoire, notamment de la part de leurs élus locaux

- Quelle que soit la qualité objective de la connexion dans le territoire qu'ils habitent, **près de 8 Français sur 10 (79%) le considèrent comme connecté**, et il est d'ailleurs très connecté pour 15% d'entre eux. A l'inverse, **21% des Français ont la sensation que leur territoire n'est pas connecté**, une proportion qui s'élève même à **35% des résidents de zones rurales**, c'est-à-dire d'agglomération de moins de 2 000 habitants. Cette perception d'un territoire peu connecté peut avoir des incidences sur les opinions de personnes aspirant à plus de connectivité et qui aujourd'hui trouvent davantage que leurs concitoyens que leur territoire est peu connecté (31%).

- Dans l'ensemble, **les Français affichent une appétence pour une meilleure connexion de leur territoire** (64%, et même 32% souhaitent qu'il soit beaucoup plus connecté), **une opinion que partagent particulièrement les résidents de zones rurales (75%) ou de petites agglomérations (70%)**. Si les personnes ne bénéficiant que d'un accès bas débit aspirent bien entendu davantage à une meilleure connectivité

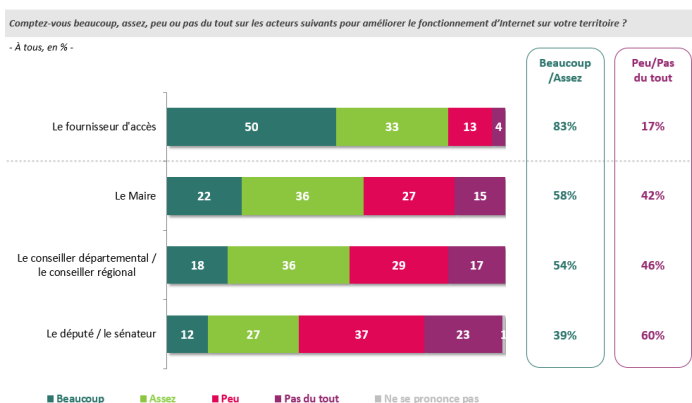
Et souhaiteriez-vous que votre territoire soit beaucoup plus connecté, un peu plus connecté, ni plus ni moins connecté, un peu moins connecté ou beaucoup moins connecté ?

- À tous, en % -



(76%), les personnes équipées du haut débit par ADSL sont elles aussi plus des deux tiers (66%) à espérer une amélioration dans ce sens. Par ailleurs, la volonté d'une connexion moindre s'avère limitée (3%), et un tiers des Français (33%) affirme souhaiter le *statu quo* en termes de connectivité.

- Face à ce constat, qui pour améliorer la situation ? Les Français répondent majoritairement : **les fournisseurs d'accès** (83%, 50% indiquant même beaucoup compter sur eux). Après ce premier acteur perçu comme ayant la capacité d'améliorer le fonctionnement d'Internet localement, **les Français en appellent à leurs élus locaux**, notamment leur **maire** (58%) et leurs **élus départementaux et régionaux** (54%). **Si dans l'ensemble ces élus sont perçus comme s'occupant suffisamment de l'aménagement**



numérique local (60%), 40% des Français doutent de leur action, notamment ceux qui attendent que leur territoire devienne beaucoup plus connecté (53%). Dans le détail, cette opinion négative portée sur l'action des élus locaux en termes d'aménagement numérique s'avère

à la fois particulièrement portée par les « très connectés » (44% parmi les personnes étant connectées à Internet en permanence) et à la fois par ceux qui le sont moins (55% de ceux qui se connectent une fois par semaine ou moins), soit une double source de mécontentement possible pour les élus locaux.

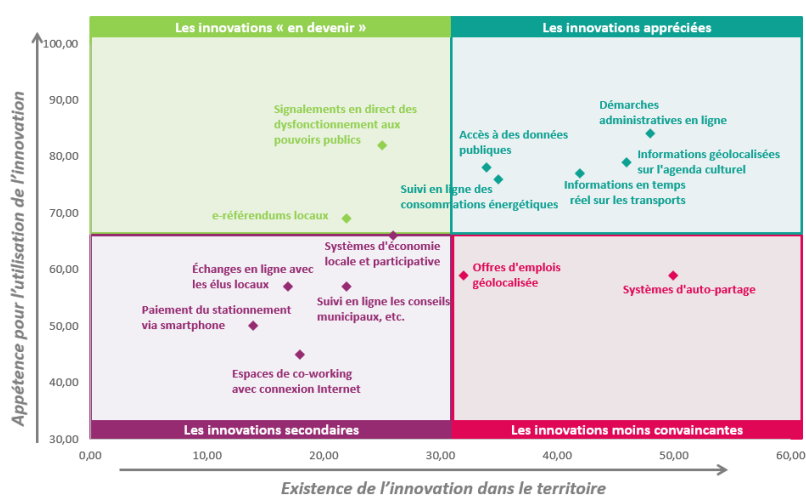
Qu'il s'agisse d'attirer de nouveaux habitants ou des investisseurs potentiels, la connectivité est perçue comme un levier clé pour développer l'attrait du territoire

- La **qualité de la connexion**, loin d'être un avantage comparatif anecdotique, apparaît comme **une force importante des territoires pour attirer aussi bien de nouveaux arrivants (93%) que des investisseurs (95%)**. Alors que se développe de plus en plus le « marketing territorial », la connectivité du territoire apparaît comme un levier essentiel pour attirer de nouveaux habitants, **86% des Français indiquant qu'il s'agirait d'un critère important s'ils devaient déménager** (et même très important pour 29% d'entre eux). Cette importance s'avère plus forte encore aux yeux des personnes qui sont aujourd'hui déjà « connectées » (91% pour celles qui sont reliées à Internet en permanence, 92% parmi ceux utilisant

régulièrement Internet en mobilité). Notons qu'au-delà des habitants, le niveau de connexion permettrait de rendre le territoire plus attrayant aux yeux des investisseurs, une perspective non seulement perçue par le grand public, mais aussi par **les chefs d'entreprises et les indépendants** eux-mêmes, qui la place **au premier rang des avantages les plus importants permettant d'attirer les investisseurs** (52%).

Les Français montrent une appétence importante pour les innovations technologiques, notamment en ce qui concerne les services dont ils peuvent percevoir un impact immédiat dans leur vie quotidienne

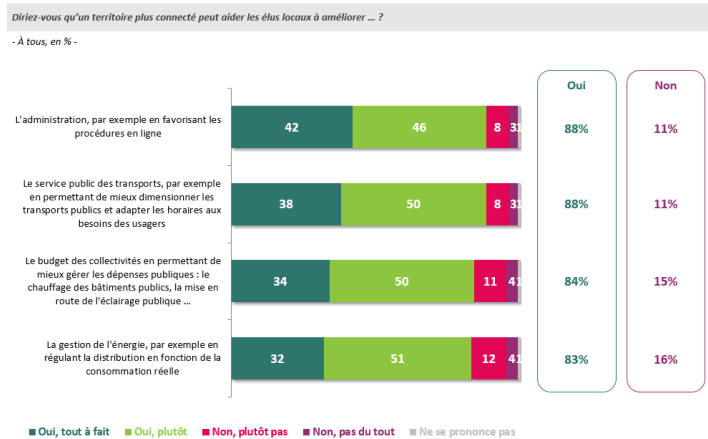
- Amenés à se prononcer sur la probabilité qu'ils auraient d'utiliser différentes innovations technologiques existant/pouvant exister sur leur territoire, **les Français donnent leur préférence aux services qu'ils perçoivent comme pouvant les aider dans leur vie quotidienne**. Ainsi, 84% ont recours/pourraient réaliser leurs **démarches administratives en ligne**, 79% affichent une appétence certaine pour les **informations culturelles géolocalisées**, tandis que 77% partagent une opinion similaire vis-à-vis des **informations en temps réel à propos des transports** (dont 19% qui affirment déjà avoir recours à cette technologie). Ces innovations pour lesquelles les Français affichent une appétence importante s'avère être **celles qui sont aujourd'hui les plus développées dans les territoires**, même s'il s'agit d'une mise en place encore minoritaire (moins d'un Français sur deux estimant que chacune d'entre elles est présente sur son territoire). Notons néanmoins la particularité des systèmes de covoiturage locaux, bien identifiés (50% des Français indiquent qu'il en existe chez eux) mais moins attirants que les autres technologies (59%). Par ailleurs, le signalement en direct des dysfonctionnements aux pouvoirs publics apparaît comme une innovation « en devenir », moins repérée que la moyenne (25%), mais suscitant une forte appétence (82%).



La connectivité est perçue par les Français comme un moyen d'aider les élus locaux dans leur gestion du territoire, bien qu'elle puisse, à certains égards, faire naître des formes d'inquiétude

- Qu'il s'agisse **d'améliorer l'administration, les transports et la gestion de l'énergie**, ou bien de **mieux gérer leurs budgets**, la connectivité du territoire est jugée comme une aide précieuse pour les élus locaux par plus de 8 Français sur 10. Ce sentiment pourrait n'être qu'un fantasme porté par les espoirs des résidents de territoires moins connectés aspirant à bénéficier d'une meilleure technologie. Or, les Français estimant vivre dans les

territoires les plus connectés partagent davantage encore cette vision de la connectivité comme support au travail des élus locaux. Ce qui vaut sur le plan de l'organisation de la vie sociale, s'avère tout aussi juste dans le domaine du développement économique local. En effet, un territoire connecté doit avant



tout permettre d'aider les entreprises locales, notamment en les faisant bénéficier de la même qualité de connexion que les grands groupes multinationaux (59%) ou que leurs concurrents français (49%), ainsi que **favoriser la création d'emplois sur le territoire (56%)**. **Les chefs d'entreprise et les indépendants interrogés affirment partager ces différents apports de la connectivité du territoire à l'économie locale.**

- Néanmoins, preuve que la marche vers la connectivité nécessite un accompagnement particulier, **certains doutes, voire certaines inquiétudes, sont soulevés par les Français**. Ainsi, 69% se disent **inquiets pour la sécurité de leurs données personnelles**. **L'accès des personnes âgées aux services publics** offerts par un territoire plus connecté peut apparaître comme une autre inquiétude que partagent les deux tiers des Français (67%), notamment les plus âgés justement (74% des 65 ans et plus). Par ailleurs, parmi les menaces identifiées, celle de **conséquences négatives pour l'emploi** dans le territoire s'avère moins mentionnée par le grand public (50%), mais peut inquiéter particulièrement les catégories les plus fragiles (60% des catégories populaires, 61% des personnes ayant un diplôme inférieur au Bac).

