



# Baromètre de la fibre en entreprise

---

Juin 2019



# ***Rappel de la méthodologie***

# La méthodologie

*Qui ?*

L'enquête a été menée auprès d'un échantillon de **801 professionnels** (dirigeants d'entreprises et personnes décisionnaires en matière d'équipements informatiques), représentatif des entreprises françaises de 1 à 249 salariés. La représentativité de l'échantillon a été assurée par la méthode des quotas (taille et secteur d'activité) après stratification par région (Paris/Province).

*Comment ?*

Les interviews ont été réalisées par téléphone sur le lieu de travail des personnes interrogées.

*Quand ?*

Du 13 au 24 mai 2019.

Note de lecture :



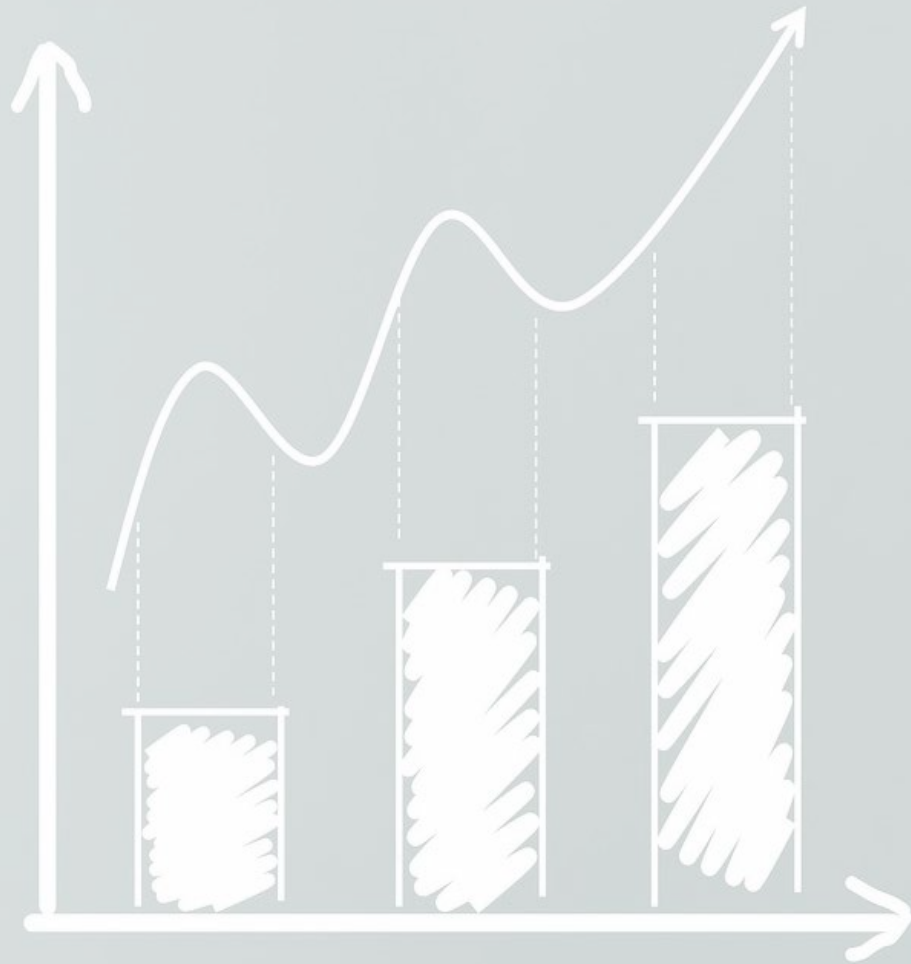
ce symbole désigne les questions posées aux personnes dont l'entreprise est équipée en fibre

Note de lecture :



ce symbole désigne les questions posées aux personnes dont l'entreprise n'est pas équipée en fibre

Note de lecture : ▲ ▼ désignent des différences significativement supérieures / inférieures par rapport à la moyenne de l'échantillon.

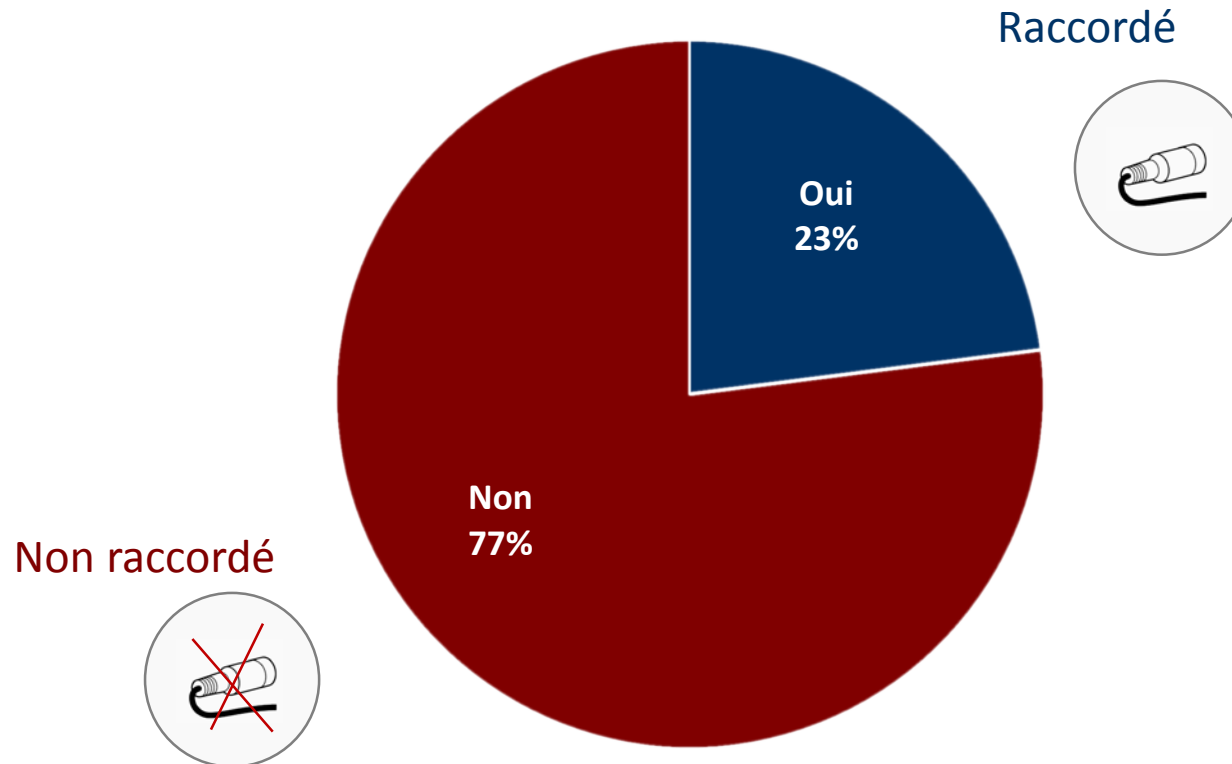


# ***Les résultats de l'enquête***

# Moins d'un quart des professionnels interrogés déclare que leur établissement est rattaché à la fibre optique

(1/2)

Question : Votre établissement est-il rattaché à la fibre optique ?



Qui sont les établissements rattachés ?



# Quels sont les établissements raccordés ou non à la fibre optique ?

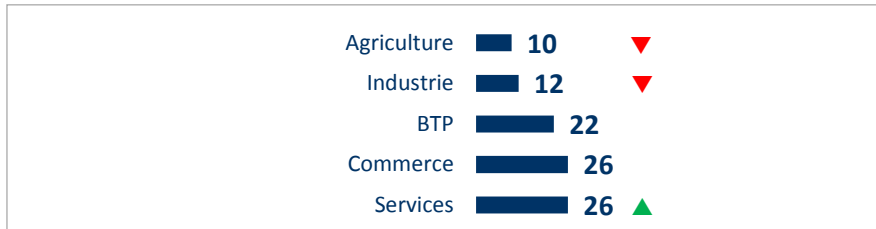
Moyenne = 23%

(2/2)

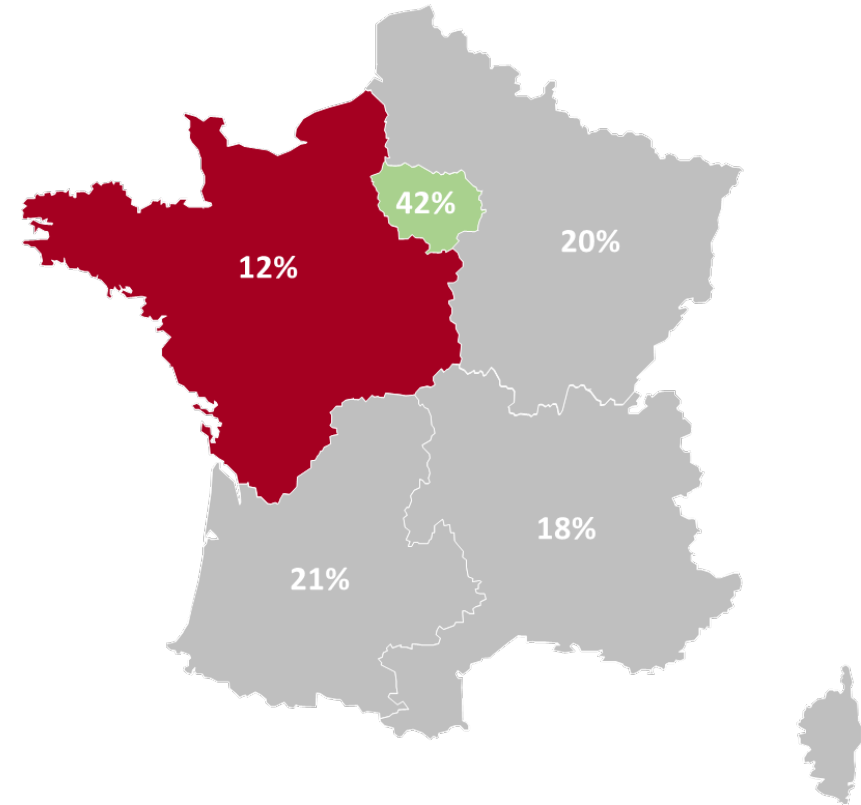
% de professionnels déclarant que leur établissement est raccordé à la fibre optique selon la TAILLE D'ENTREPRISE



% de professionnels déclarant que leur établissement est raccordé à la fibre optique selon le SECTEUR D'ACTIVITÉ



% de professionnels déclarant que leur établissement est raccordé à la fibre optique selon la CATÉGORIE D'AGGLOMÉRATION



■ Régions dans lesquelles la proportion d'entreprises équipées en fibre est supérieure à la moyenne

■ Régions dans lesquelles la proportion d'entreprises équipées en fibre est inférieure à la moyenne

**A.**

**Focus sur les entreprises  
connectées à la fibre**



**A.1.**

*L'équipement de l'entreprise*

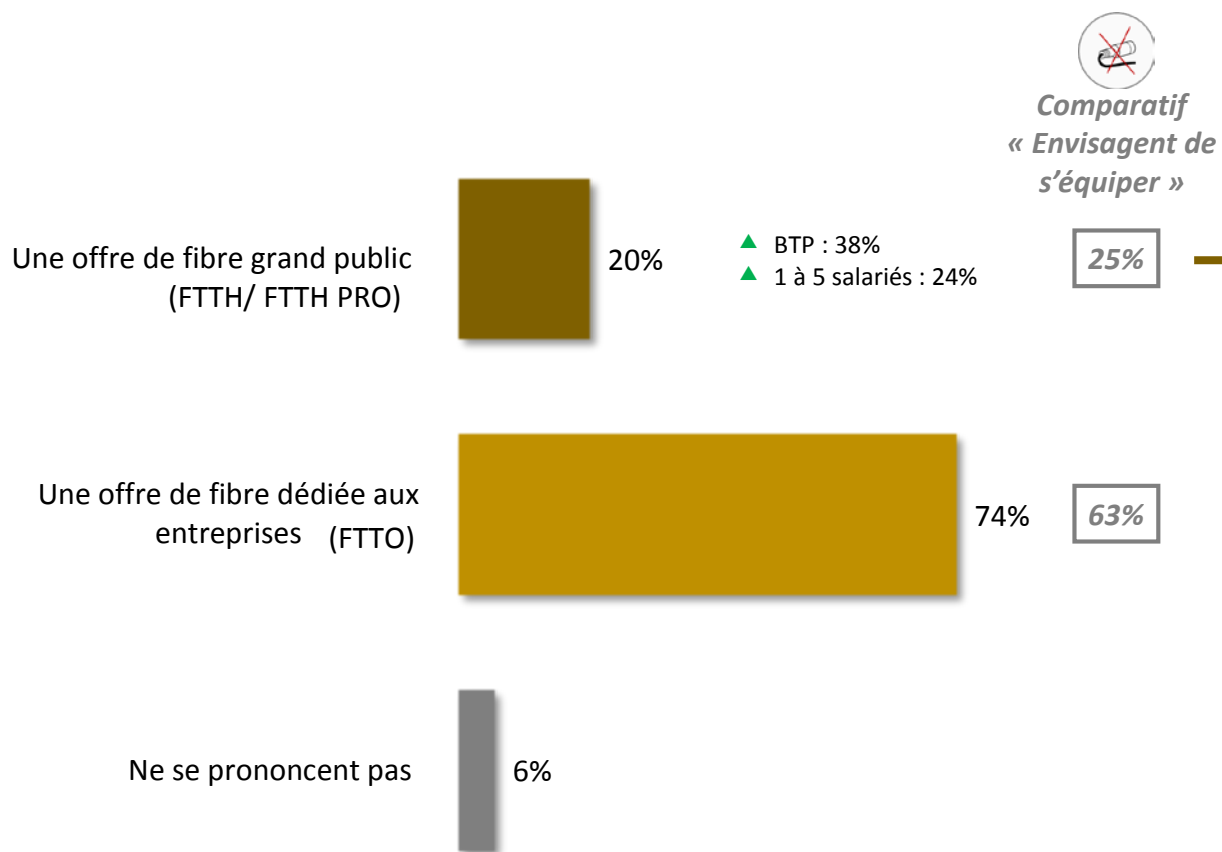




# ¾ des professionnels raccordés à la fibre optique ont souscrit à une offre dédiée aux entreprises (FTTO)

Question : Au sein de votre entreprise, quel type d'offre fibre avez-vous ?

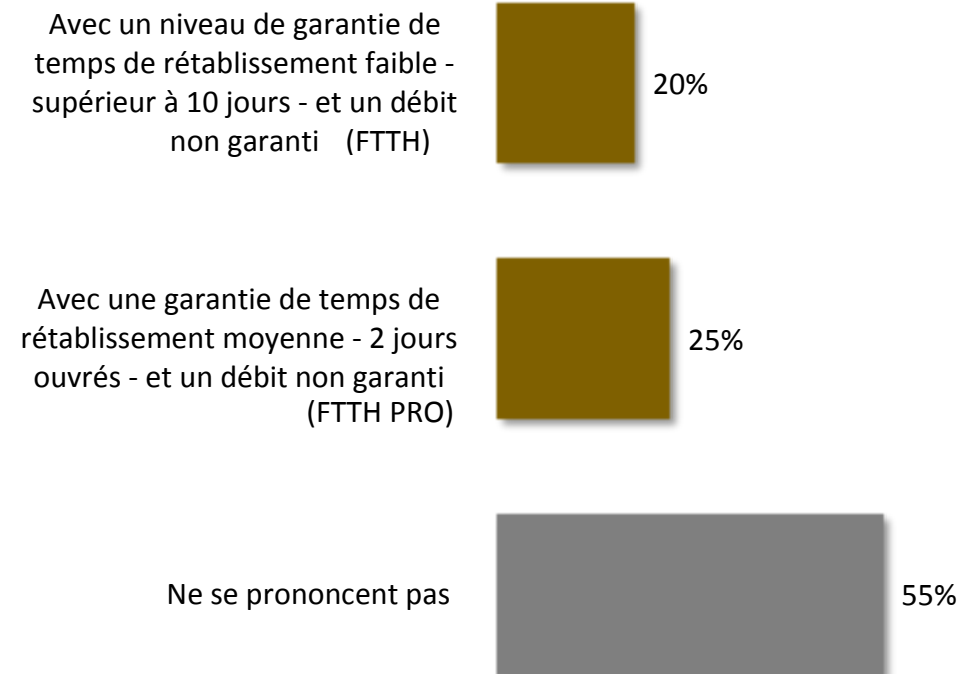
Base : A ceux dont l'établissement est rattaché à la fibre optique, soit 23% de l'échantillon



Question : Vous m'avez dit avoir pour votre entreprise une offre de fibre grand public. Plus précisément quel niveau de garantie avez-vous avec votre offre ? Une offre ...



Base : A ceux qui ont une offre de fibre grand public, soit 5% de l'échantillon

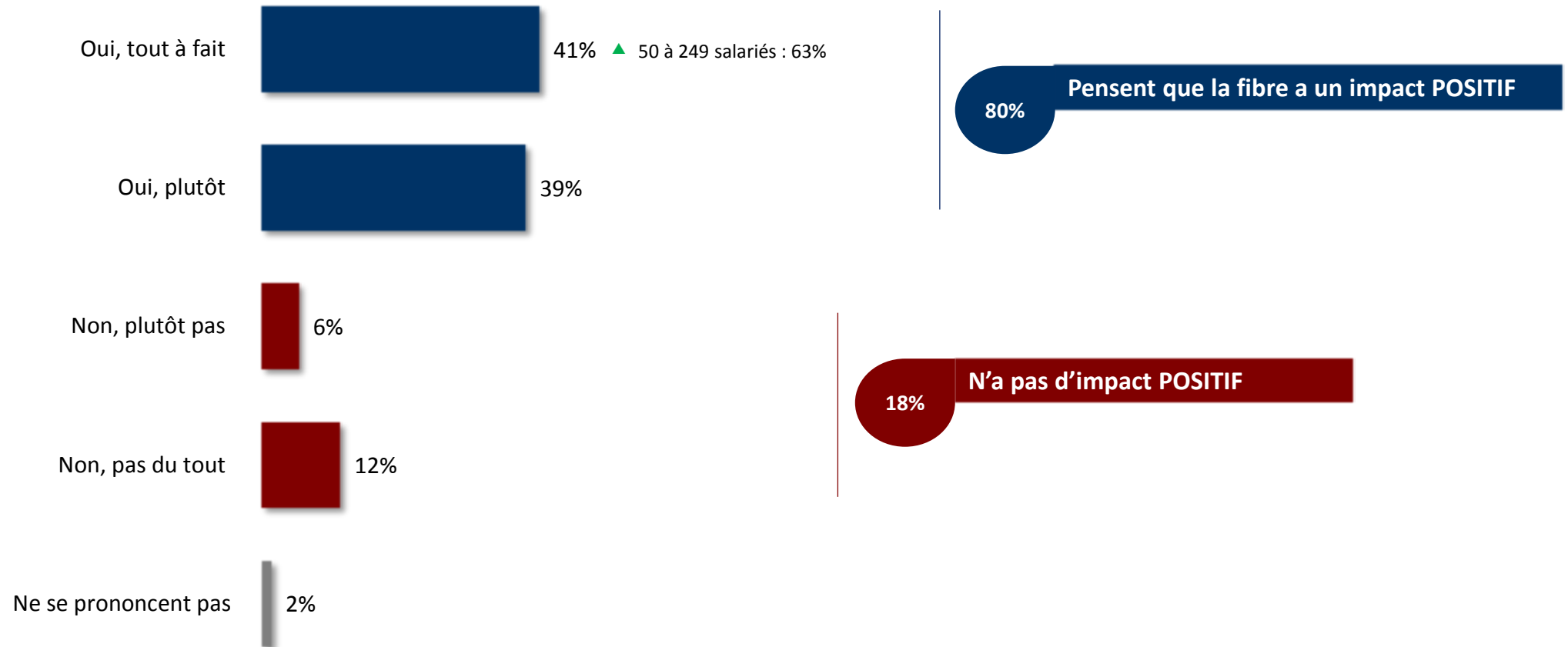


# L'impact positif de la fibre sur l'activité de l'entreprise est reconnu par 8 professionnels concernés sur 10



Question : Pensez-vous que la fibre a un impact POSITIF sur votre activité ?

Base : A ceux dont l'établissement est rattaché à la fibre optique, soit 23% de l'échantillon



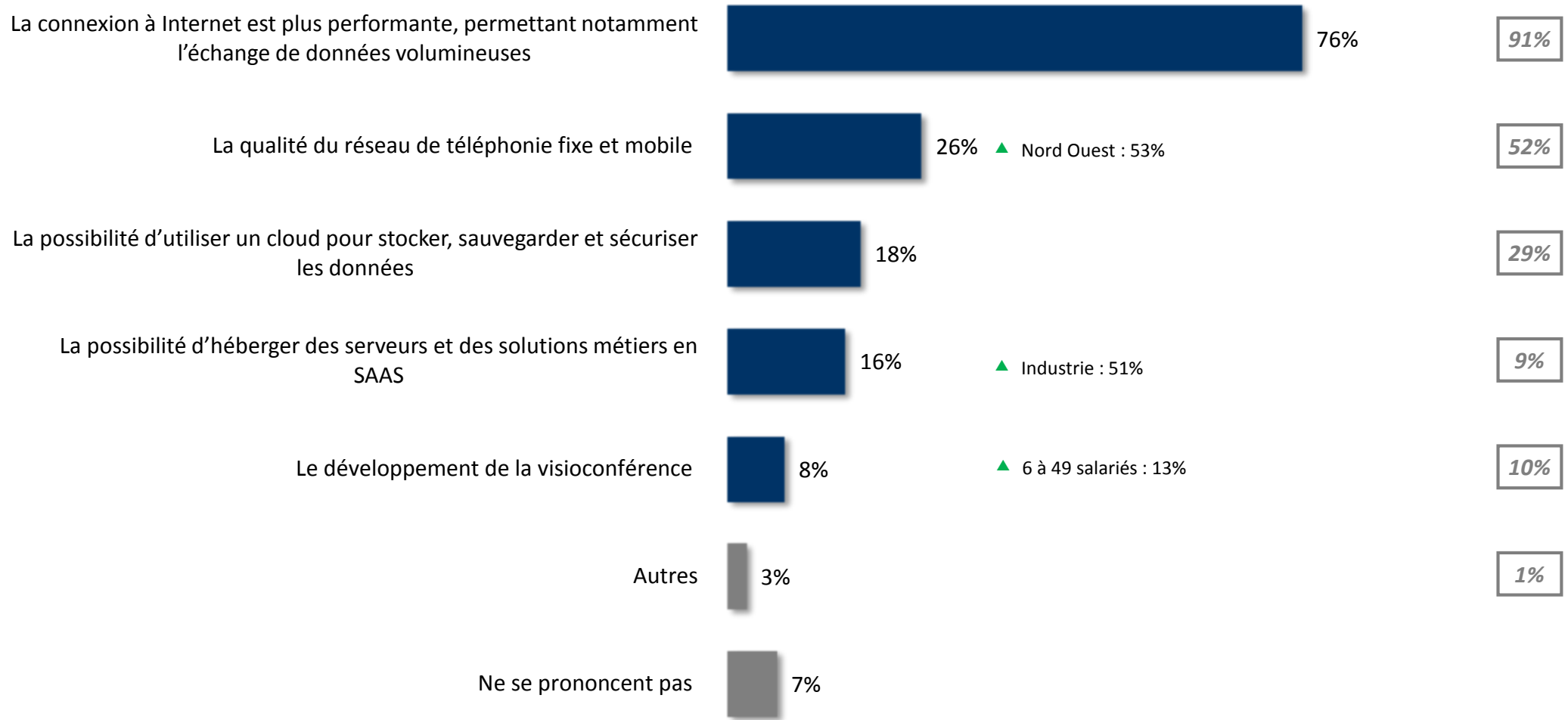


# ¾ des professionnels dont l'entreprise est raccordée à la fibre s'accordent pour dire que la connexion à internet est plus performante depuis ce raccord

Question : Depuis l'installation de la fibre dans votre entreprise, qu'est-ce qui fonctionne mieux ?

Base : A ceux dont l'établissement est rattaché à la fibre optique, soit 23% de l'échantillon

Comparatif  
« Envisagent de s'équiper »



# A.2.

*L'évaluation de l'offre et du fournisseur*

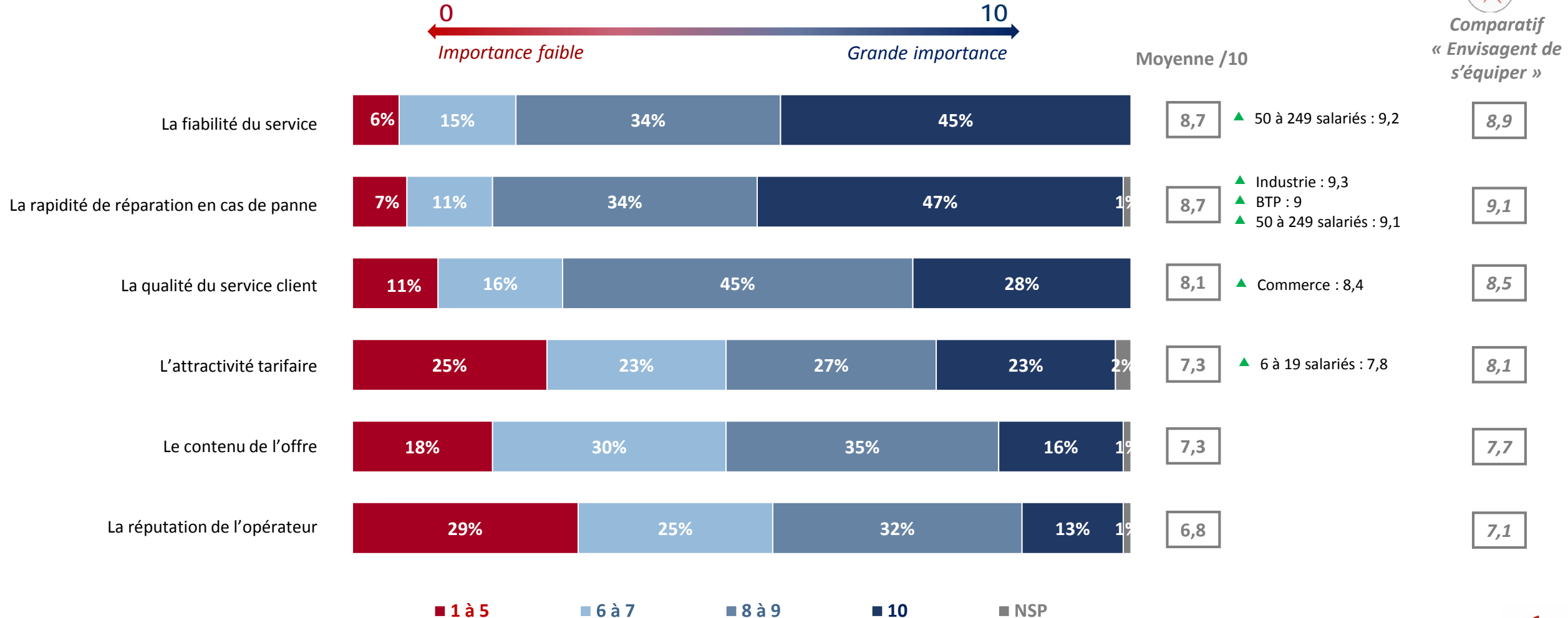
# Les professionnels dont l'établissement est raccordé à la fibre accordent un haut niveau d'importance à la fiabilité du service et à la rapidité de réparation en cas de panne



Question : Quel niveau d'importance accordez-vous à chacun de ces critères lors du choix de votre solution / opérateur fibre ?

Mettez une note sur 10, 1 signifiant que vous y accordez une faible importance, 10 une grande importance. Les notes intermédiaires permettent de nuancer votre jugement.

Base : A ceux dont l'établissement est rattaché à la fibre optique, soit 23% de l'échantillon



Comparatif  
« Envisagent de s'équiper »

8,9

9,1

8,5

8,1

7,7

7,1

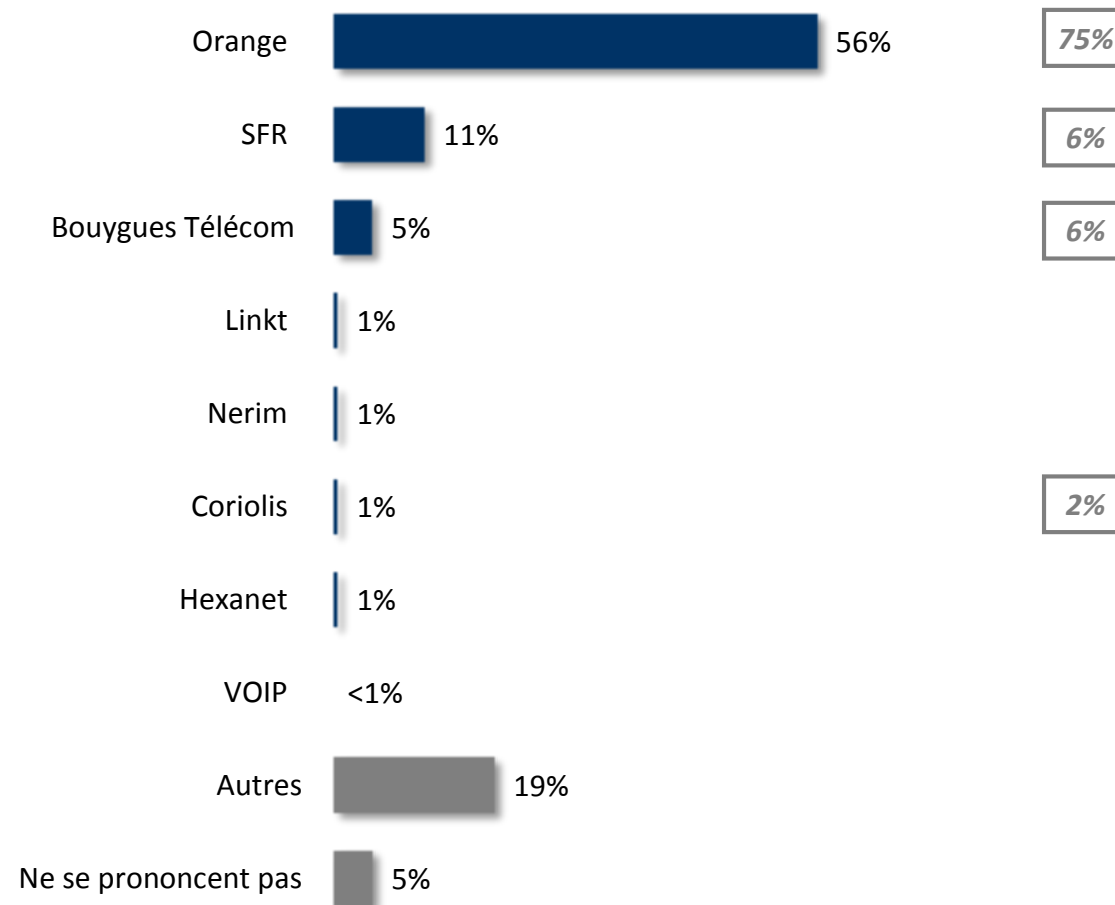
# Orange apparaît comme le principal opérateur choisi aujourd'hui par les entreprises équipées en fibre



Question : Quel est le nom de votre opérateur (pour la fibre) ? (Question ouverte – Réponses Pré codées)

Base : A ceux dont l'établissement est rattaché à la fibre optique, soit 23% de l'échantillon

Comparatif  
« Envisagent de  
s'équiper »

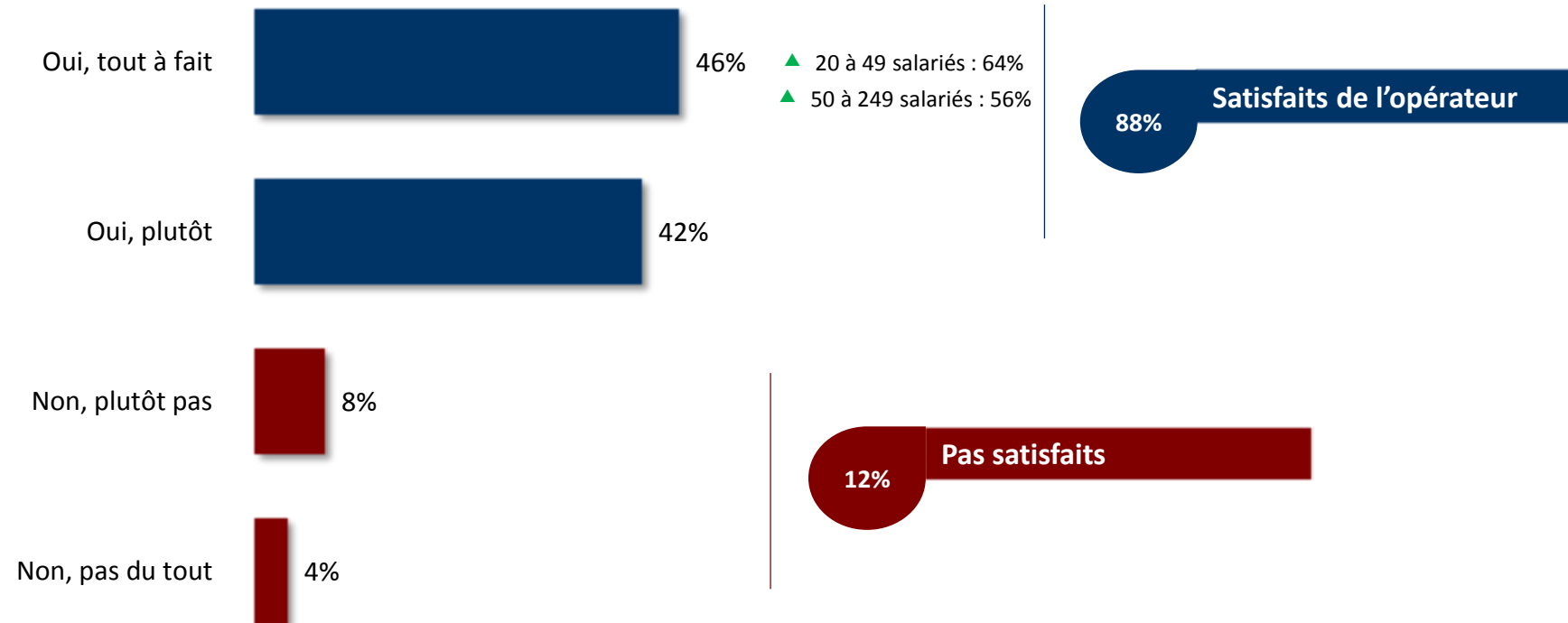


# Les professionnels équipés font état d'un haut niveau de satisfaction par rapport à leur opérateur actuel



Question : Etes-vous satisfait ou non de votre opérateur pour la fibre ?

Base : A ceux dont l'établissement est rattaché à la fibre optique, soit 23% de l'échantillon

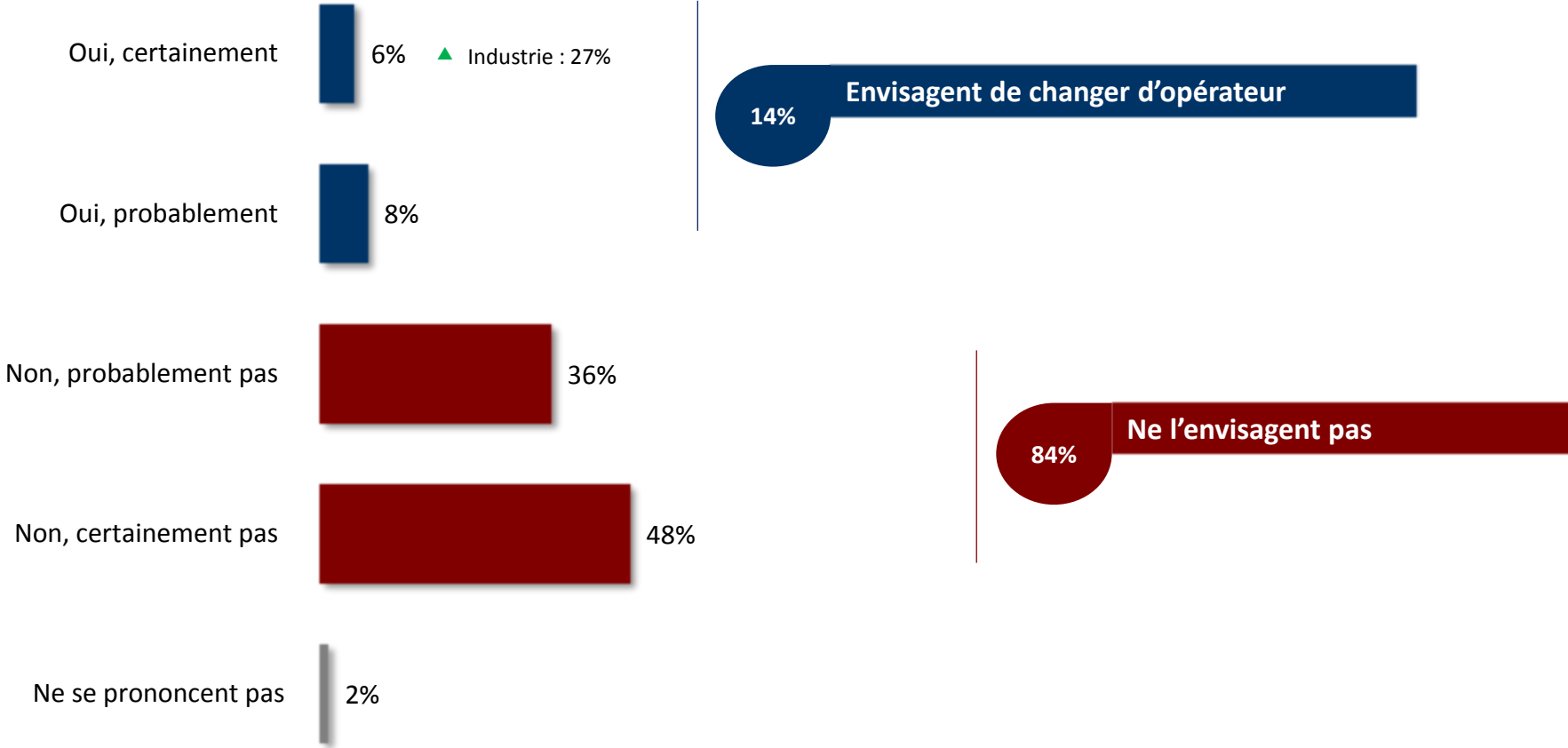


# Conséquence de ce haut niveau de satisfaction, ils se projettent peu dans un changement d'opérateur



Question : Envisagez-vous de changer d'opérateur fibre dans les mois à venir ?

Base : A ceux dont l'établissement est rattaché à la fibre optique, soit 23% de l'échantillon





**B** -

Focus sur les entreprises non connectées à la fibre



# ***B.1*** .

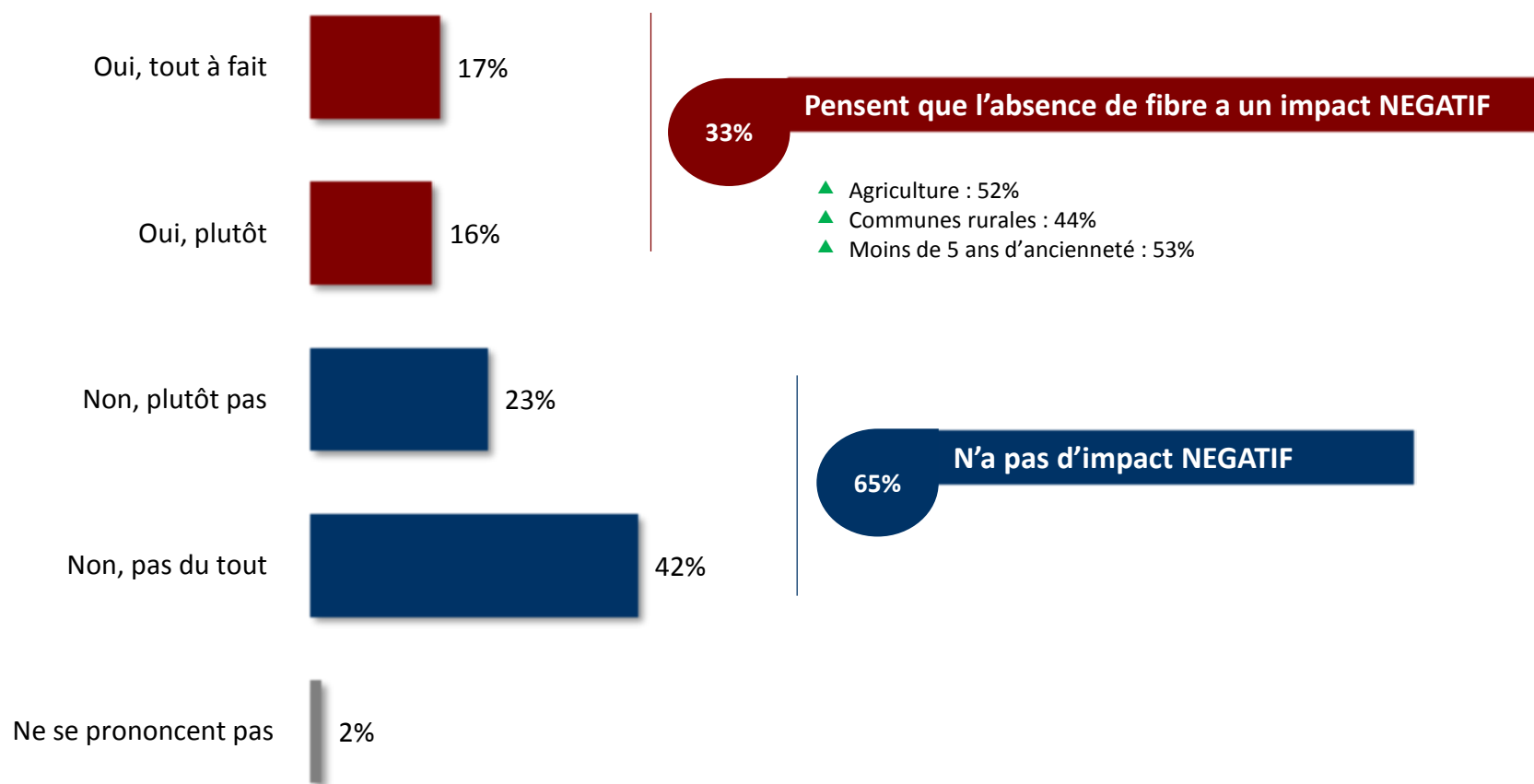
*L'impact de l'absence de fibre dans l'entreprise*

# Deux tiers des professionnels dont l'établissement n'est pas raccordé à la fibre estiment que cette absence est sans impact négatif sur l'activité de l'entreprise



Question : Pensez-vous que l'ABSENCE de fibre a un impact NEGATIF sur votre activité ?

Base : A ceux dont l'établissement n'est pas rattaché à la fibre optique, soit 77% de l'échantillon

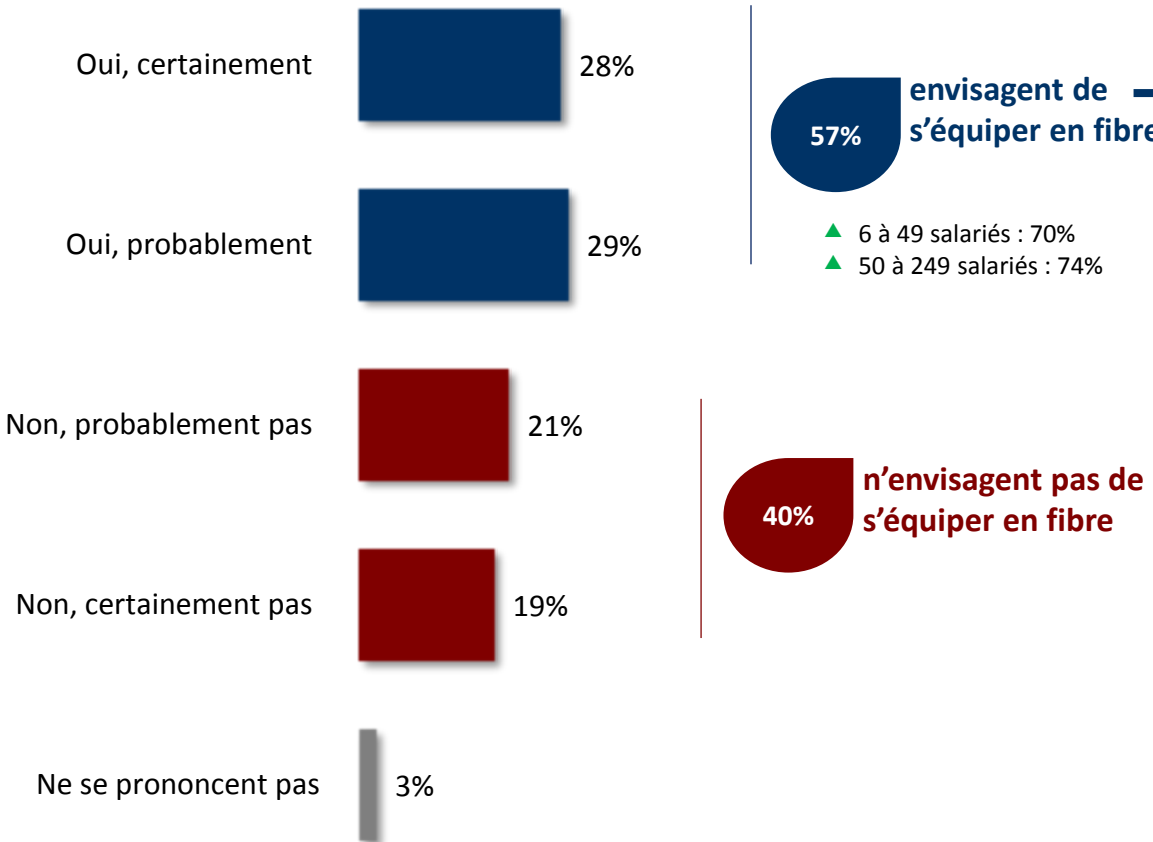


# Pour autant, plus d'un professionnel sur deux dont l'établissement n'est pas équipé, envisagent d'acquérir la fibre à court ou moyen terme



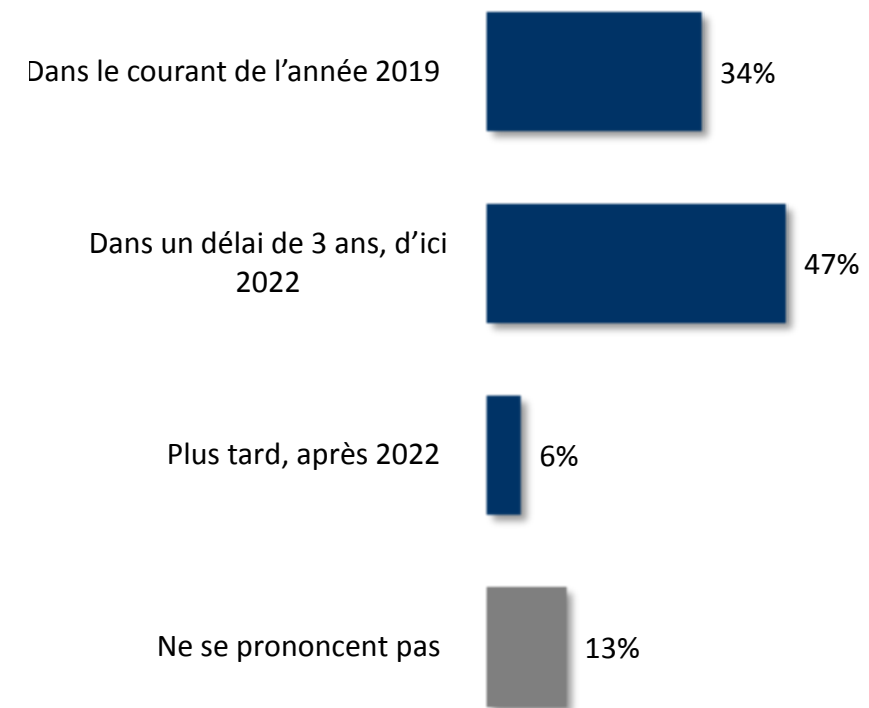
Question : Envisagez-vous, pour votre entreprise, de vous équiper en fibre ?

Base : A ceux dont l'établissement n'est pas rattaché à la fibre optique, soit 77% de l'échantillon



Question : Sous quel délai envisagez-vous de vous équiper ?

Base : A ceux qui envisagent d'équiper leur entreprise en fibre optique, soit 42% de l'échantillon

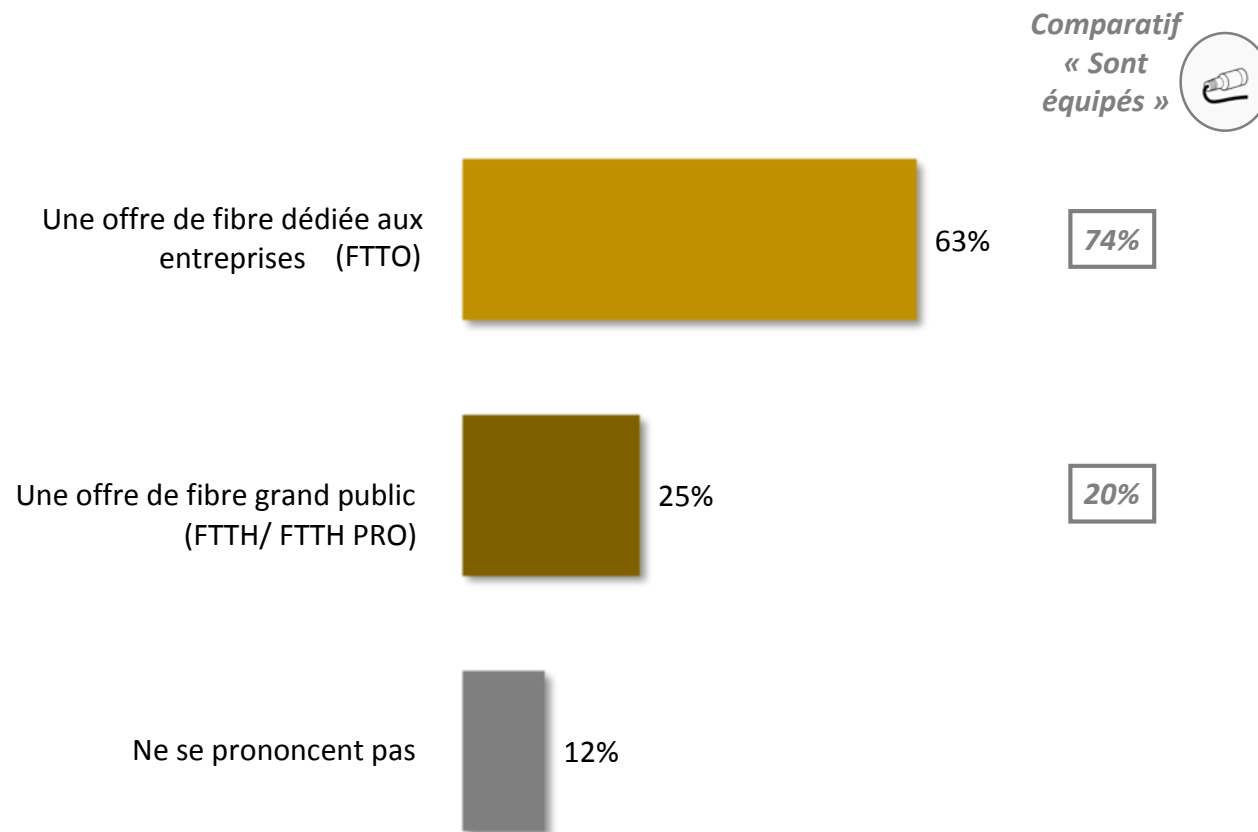


# Ceux qui envisagent de s'équiper en fibre se projettent alors plutôt sur une offre entreprise et anticipent une amélioration de la connexion à internet



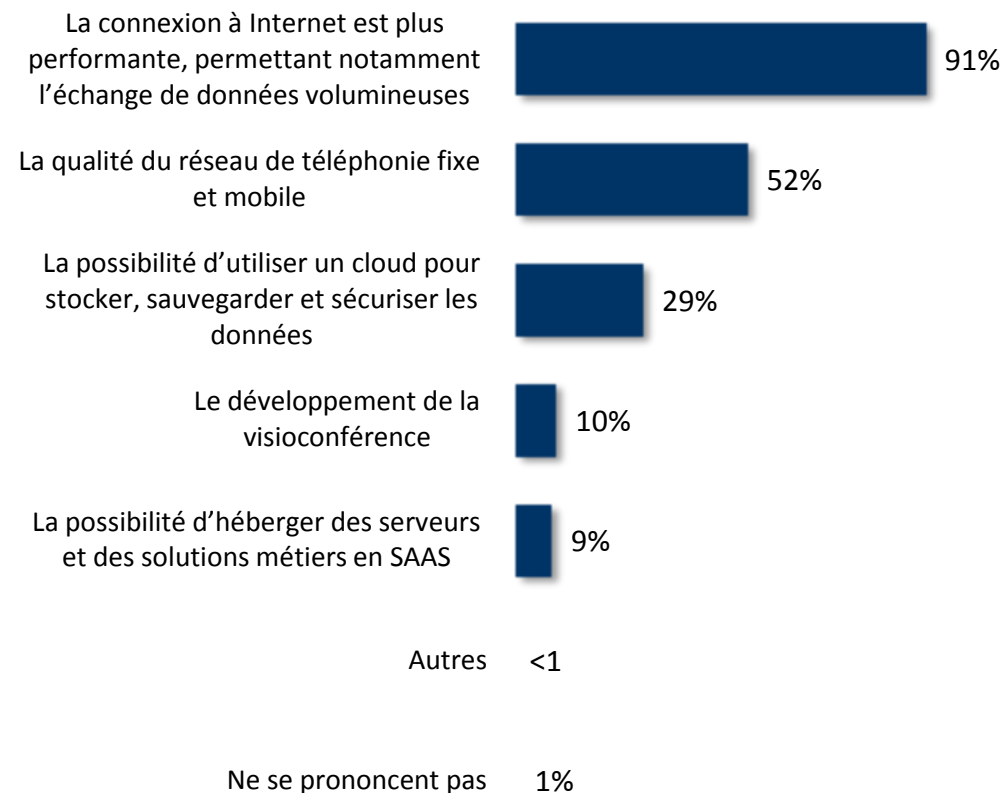
Question : Quel type d'offre fibre envisagez-vous pour votre entreprise ?

Base : A ceux qui envisagent d'équiper leur entreprise en fibre optique, soit 42% de l'échantillon



Question : A votre avis, avec l'installation de la fibre dans votre entreprise, quels sont les aspects qui fonctionneront mieux, qui seront le plus améliorés (\*) ?

Base : A ceux qui envisagent d'équiper leur entreprise en fibre optique, soit 42% de l'échantillon



(\*) Total supérieur à 100%, les interviewés ayant pu donner deux réponses

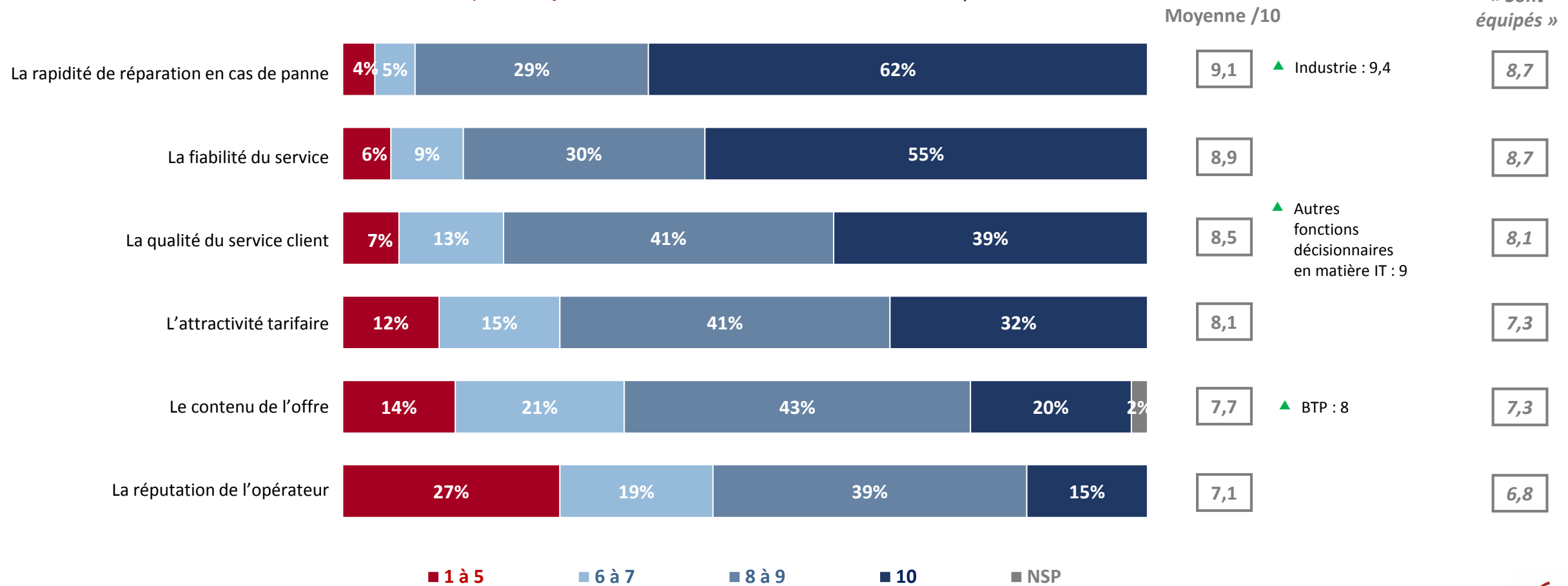
# A l'instar des professionnels qui sont déjà équipés, la rapidité de réparation en cas de panne et la fiabilité du service constituent des critères de choix importants pour les professionnels qui pourraient s'équiper en fibre



**Question :** Quel niveau d'importance accordez-vous à chacun de ces critères lors du choix de votre solution / opérateur fibre ?

Mettez une note sur 10, 1 signifiant que vous y accordez une faible importance, 10 une grande importance. Les notes intermédiaires permettent de nuancer votre jugement.

Base : A ceux qui envisagent d'équiper leur entreprise en fibre optique, soit 42% de l'échantillon

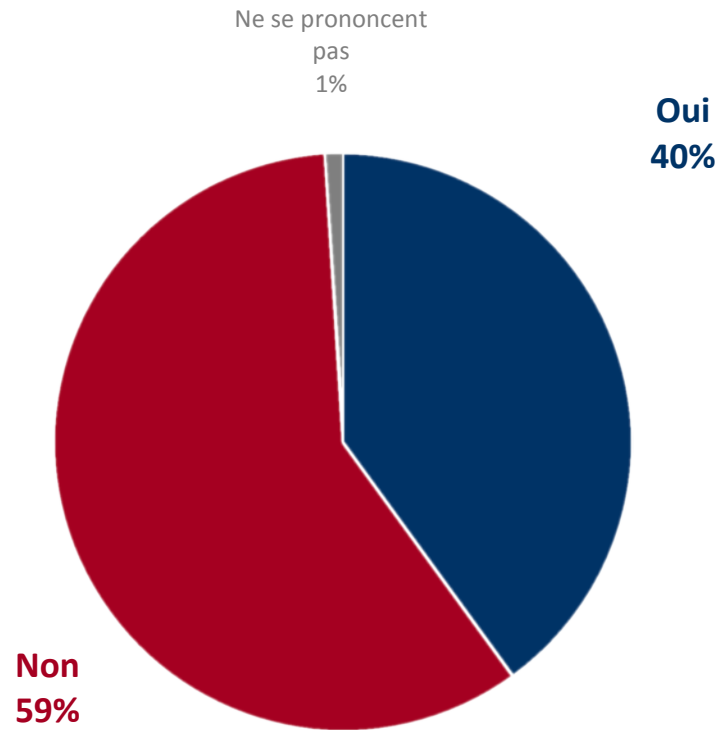




# Pour autant, moins d'un professionnel sur deux envisageant d'équiper son entreprise en fibre a déjà réfléchi à un opérateur, mais pour ceux qui l'ont fait, là encore le choix se porterait sur Orange

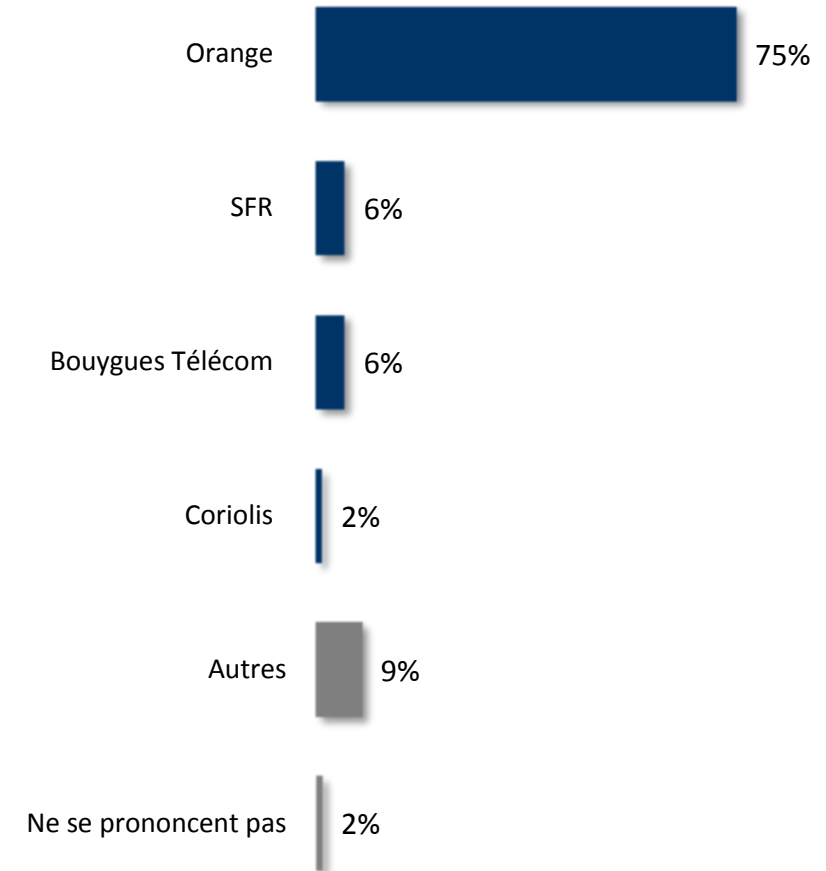
Question : Avez-vous déjà réfléchi à l'opérateur que vous envisagez pour équiper votre entreprise en fibre ?

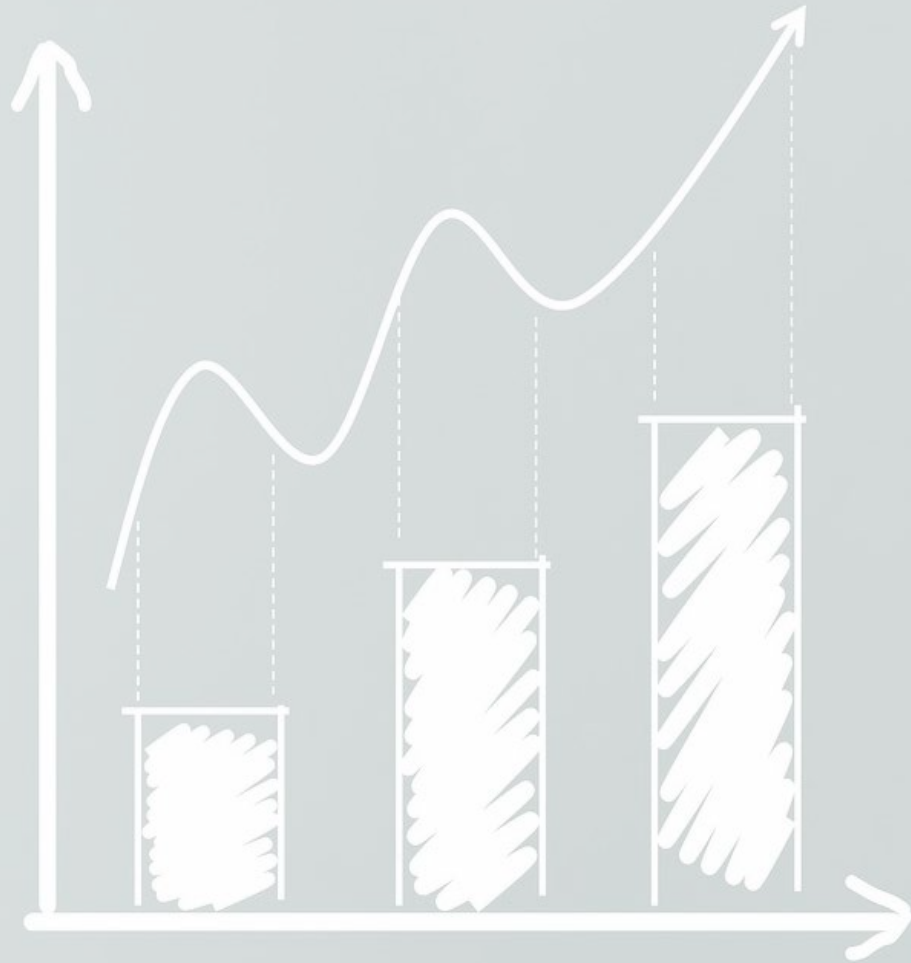
Base : A ceux qui envisagent d'équiper leur entreprise en fibre optique, soit 42% de l'échantillon



Question : Et à quel opérateur avez-vous déjà pensé ?

Base : A ceux qui ont déjà pensé à un opérateur, soit 17% de l'échantillon





# ***Les grands enseignements***



# Les grands enseignements

## Quelles sont les entreprises connectées à la fibre optique ?

**Moins d'un quart des professionnels d'entreprises de 1 à 249 salariés indique que leur établissement est rattaché à la fibre (23%).** Cette proportion masque des disparités importantes selon la taille d'entreprise : les entreprises sont d'autant plus raccordées à la fibre qu'elles sont de grande taille. Seules 20% des entreprises les plus petites (de 1 à 5 salariées) sont raccordées contre 41% des entreprises de plus de 50 salariés. Nous observons également des disparités géographiques importantes liées à la catégorie d'agglomération et à la région de localisation. Les entreprises localisées dans des zones rurales sont très rarement raccordées (7%), en comparaison des zones urbaines de province (22%). La région parisienne connaît un taux d'équipement de 42%, contre une moyenne de 17% en province.



**Les PME françaises sont rarement équipées en fibre optique mais lorsque c'est le cas, les professionnels concernés témoignent d'un bon niveau de satisfaction par rapport à cette offre**

**Les entreprises ayant souscrit à la fibre ont opté pour une offre dédiée aux professionnels et en saluent l'impact positif sur leur activité**

**Les professionnels dont l'établissement est raccordé à la fibre indiquent principalement avoir souscrit à une offre entreprise (FTTO)** (74% contre 20% qui ont souscrit à une offre Grand Public - FTTH / FTTH PRO) . Ceux qui ont souscrits à une offre Grand Public ne savent majoritairement pas quel niveau de garantie ils ont pour leur offre (55%).

**L'équipement de l'établissement en fibre est jugé positivement par les professionnels.** Ces derniers sont 8 sur 10 à estimer que la fibre a un impact positif sur leur activité (80% dont 41% qui en sont mêmes tout à fait convaincus). Cette bonne appréciation s'explique probablement en partie par le fait qu'ils estiment très largement que depuis l'installation de la fibre, la connexion à internet est plus performante, et favorise notamment l'échange de données volumineuses (76%).

**L'offre souscrite est jugée satisfaisante, les professionnels se projettent peu dans un changement d'opérateur**

**La fiabilité du service et la rapidité de réparation en cas de panne constituent les deux premiers critères pour le choix d'un opérateur.** Près d'un professionnel sur deux a attribué une note de 10 pour illustrer l'importance accordée à ces deux critères (45% pour la fiabilité et 47% pour la rapidité pour un score moyen de 8,7/10). Un résultat qui témoigne de la prépondérance de ces deux critères. À noter, ces deux dimensions sont aussi celles qui sont jugées comme étant les plus importantes par les professionnels dont l'établissement n'est pas rattaché à la fibre mais qui pourraient souscrire à une offre. Ces derniers accordent une importance particulière à la rapidité de réparation en cas de panne (9,1/10) et dans une moindre mesure à la fiabilité du service (8,9/10).

# Les grands enseignements

**La qualité du service client est également un critère important pour les professionnels dont l'établissement est raccordé à la fibre, et pour ceux qui envisagent de s'équiper.** Ces derniers attribuent respectivement des notes moyennes de 8,1 et 8,5/10 pour l'importance accordée à cette dimension. **L'attractivité tarifaire (7,3/10 et 8,1/10), le contenu de l'offre (7,3/10 et 7,7/10), ou la réputation de l'opérateur** apparaissent comme étant des critères un peu plus secondaires.

**Orange** apparaît comme étant l'opérateur le plus répandu. 56% des professionnels d'entreprises équipées en fibre ont indiqué qu'il s'agit de leur opérateur. Il s'agit aussi de l'opérateur le plus envisagé par les professionnels qui veulent équiper leur entreprise (75% pensent à Orange). Les autres opérateurs peinent à s'imposer à l'esprit des professionnels : seuls SFR (11% et 6%) et Bouygues Télécom (5% et 6%) émergent comme des challengers. Les autres opérateurs ne parviennent pas à s'imposer.

**Les professionnels dont l'entreprise est équipée en fibre font état d'un bon niveau de satisfaction vis-à-vis de leur opérateur et se projettent peu dans un changement.**

88% des professionnels se déclarent ainsi satisfaits de leur opérateur de fibre (dont 46% « oui, tout à fait »). Conséquence probable de ce haut niveau de satisfaction, les professionnels se projettent dès lors peu dans un changement d'opérateur : seuls 14% l'envisagent (dont 6% « oui certainement »).



## Les PME non connectées à la fibre optique : un territoire de conquête pour les opérateurs


**Pas équipés ou du moins pas encore, ces professionnels n'apparaissent pas encore totalement convaincus de l'impact que pourrait avoir la fibre sur l'activité de l'entreprise :** seul un tiers d'entre eux pense que l'absence de fibre a un impact négatif (33% dont 17% « oui, tout à fait »). À noter que cette proportion est significativement plus élevée pour les entreprises qui appartiennent au secteur de l'agriculture (52%) ou pour celles qui sont localisées dans des zones rurales (44%).

**Signe qu'il s'agit d'un « territoire de conquête », ces professionnels sont plus d'un sur deux à envisager de s'équiper en fibre (57% dont 28% « oui, certainement »). Ce projet est le plus souvent envisagé à court terme :** 34% souhaitent s'équiper dans le courant de l'année 2019 et 47% l'envisagent dans un délai de 3 ans. Seuls 6% des professionnels qui envisagent ce projet veulent le concrétiser après 2022 (6%).

**A l'instar de leurs homologues déjà équipés, les professionnels interrogés se projettent plutôt dans une offre dédiée aux entreprises/FTTO (63%) que dans une offre de fibre grand public/FTTH-FTTH PRO (25% et 12% ne se prononcent pas).** Ils anticipent avant tout une connexion à internet plus performante (91%), et dans une moindre mesure une amélioration du réseau de téléphonie fixe et mobile (52%).

Signe que le choix de l'opérateur est « ouvert », moins d'un professionnel sur deux se déclarant intéressé par un équipement en fibre indique avoir réfléchi à un opérateur (40%). Ceux qui l'ont fait ont essentiellement pensé à Orange (75%).

## Pour conclure



*Cette enquête met en exergue le fait que le marché des PME est un territoire de conquête pour les opérateurs : moins d'un quart des entreprises de moins de 249 salariés étant équipées en fibre optique. Le haut niveau de satisfaction à l'égard de son opérateur, et la faible intention de changement qui caractérisent les professionnels dont l'entreprise est équipée, met en lumière le fait que les parts de marché ne sont probablement pas à aller chercher du côté des entreprises déjà équipées, mais plutôt parmi les entreprises n'ayant pas encore souscrits à une offre. Même s'ils n'ont pas encore totalement entrevus les bénéfices potentiels de la fibre sur l'activité de l'entreprise, ces professionnels sont plus d'un sur deux à envisager de franchir le cap. Au regard de l'importance accordée à ces deux critères par les professionnels interrogés, la promesse commerciale devra valoriser la fiabilité de service et la rapidité de réparation en cas de panne.*