

## Focus sur la connexion Internet fixe et mobile des Français

---

Nicolas Deporte  
GIS M@rsouin  
18 octobre 2017

Ce focus se base sur l'enquête par questionnaire du projet ANR Capacity soutenue par l'Agence du Numérique, et portant sur les réalités de l'empowerment par les usages numériques en France.

L'enquête s'est déroulée en face-à-face, au domicile des répondants entre novembre et décembre 2016 et a permis d'obtenir les réponses d'un échantillon de 2036 personnes, représentatif de la population française métropolitaine des 18 ans et plus.

La représentativité de l'échantillon est assurée par la méthode des quotas sur le sexe croisé avec l'âge, la profession, la catégorie d'agglomération et la région géographique du répondant.

Pour en savoir plus sur cette enquête :  
<https://www.marsouin.org/mot281.html>

### Introduction

84% de la population française est internaute. Mais les pratiques de connexion à Internet peuvent être variées, que ce soit au niveau de l'intensité d'usage, du type de support utilisé, ou encore du lieu de connexion.

Ainsi, 74% des internautes se connectent quotidiennement à Internet via un ordinateur, 61% via leur smartphone, 27% leur tablette tactile, 16% leur téléviseur et 4% leur console de jeu.

La connexion la plus répandue est évidemment la connexion au domicile de l'abonné (92% des internautes se sont connectés par ce canal au cours du mois précédant l'enquête), suivie par la connexion via un téléphone (63%). Un tiers environ des internautes se sont connectés au travail ou dans leur établissement scolaire, et ils sont également un tiers à s'être connectés via un réseau wifi public. De manière plus marginale, 13% se sont déplacés chez un ami ou un voisin spécialement dans ce but, et 6% ont opté pour une médiathèque, un espace public numérique ou un café Internet.

## Internet à domicile

L'appréciation de la vitesse de la connexion Internet à domicile est la suivante :

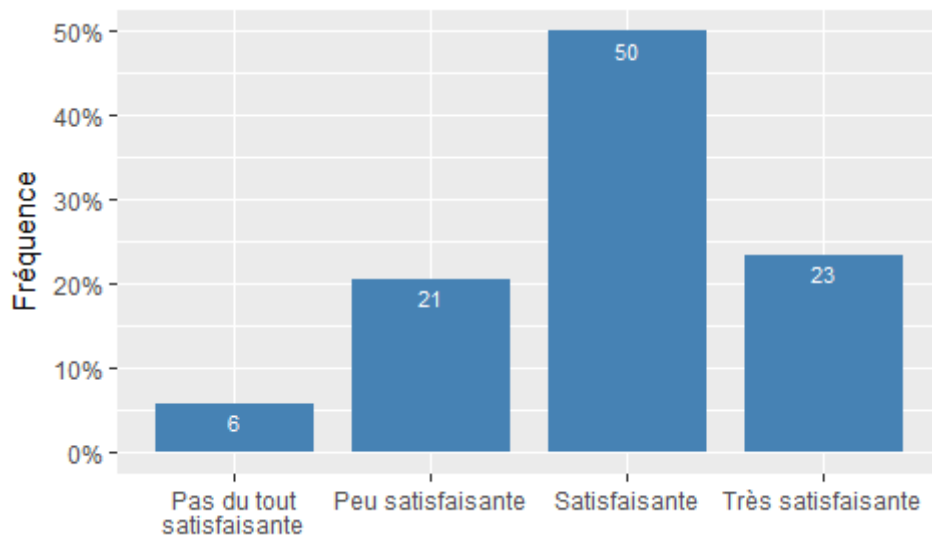


Fig. 1 : Satisfaction de la vitesse de la connexion Internet à domicile (en % des répondants)

La moitié des internautes se déclarent satisfaits de la vitesse de leur connexion Internet à domicile, un quart sont très satisfaits, et un quart peu (21%) ou pas du tout satisfaits (6%).

### ***Cette satisfaction dépend-t-elle des caractéristiques sociodémographiques des répondants ?***

Aucun lien n'est observé entre le niveau de satisfaction des répondants et leur genre, leur âge, leur niveau d'étude ou leur profession.

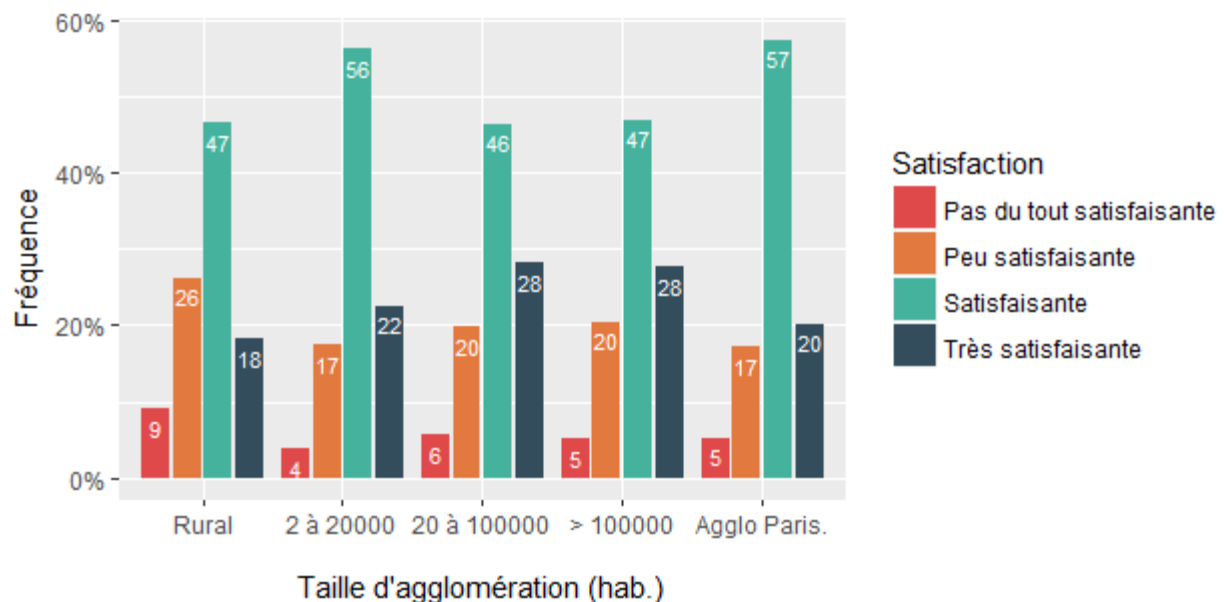


Fig. 2 : Satisfaction de la connexion Internet à domicile par taille d'agglomération (en %)

En revanche, il existe un lien entre ce niveau de satisfaction et la taille de leur agglomération de résidence. Ainsi, les personnes vivant en milieu rural sont plus nombreuses à se déclarer pas du tout et peu satisfaites de leur connexion que ce qui était attendu s'il n'y avait pas de lien entre la satisfaction et la taille d'agglomération. La qualité de la connexion à domicile de ces internautes résidant en milieu rural est significativement moins satisfaisante que celle des internautes vivant dans des agglomérations de taille plus importante. A contrario, les personnes vivant dans les agglomérations de taille moyenne (2 à 20 000 habitants) sont plus nombreuses qu'attendu à être satisfaites, tout comme celles vivant dans l'agglomération parisienne. Enfin, celles vivant dans les grandes agglomérations (plus de 100 000 habitants et hors agglomération parisienne) sont plus nombreuses qu'attendu à se dire très satisfaites de leur connexion à domicile.

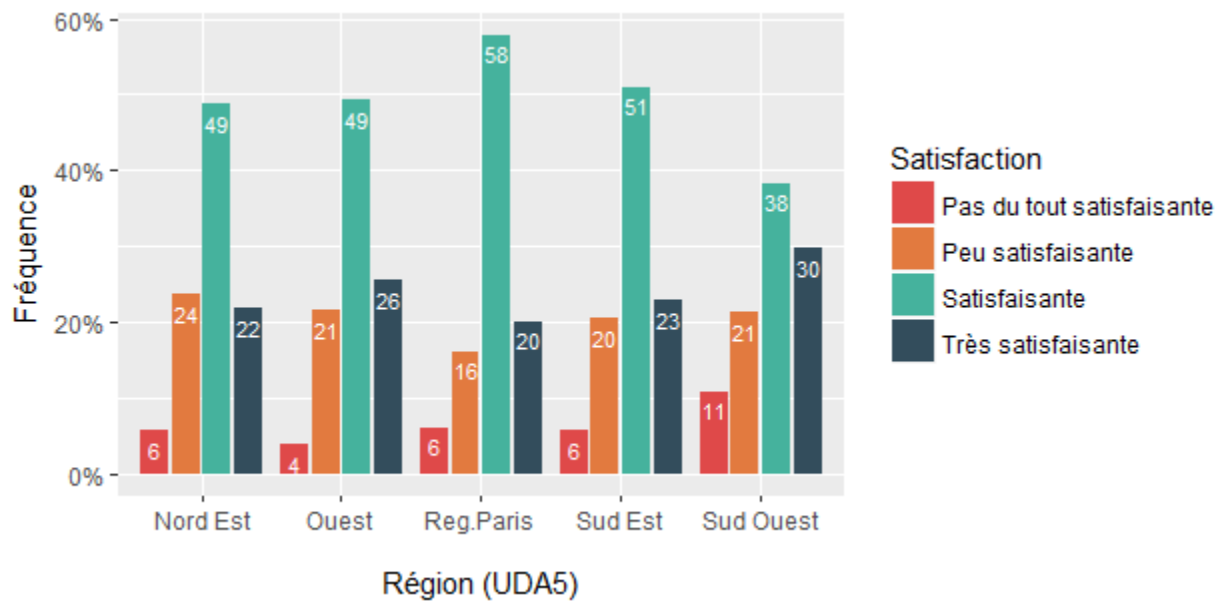


Fig. 3 : Satisfaction de la connexion Internet à domicile par région géographique (en %)

Il existe également un lien entre la région géographique (UDA5) et le niveau de satisfaction. Les répondants de la région Ouest sont par exemple moins nombreux qu'attendu se dire pas du tout satisfaits. La connexion semble donc moins fréquemment "très mauvaise" que dans le reste de la France. En région parisienne, les internautes sont plus nombreux qu'attendu à être satisfaits et moins nombreux à être peu satisfaits. La situation semble donc un peu meilleure que la norme française. Dans le Sud-Ouest, la situation est plus tranchée puisque les répondants sont plus nombreux qu'attendu à être soit pas du tout satisfaits, soit très satisfaits, et moins nombreux qu'attendu à être satisfaits. Dans cette région, la connexion est plus souvent perçue comme "très bonne" ou "très mauvaise" que dans les autres régions françaises. Enfin, pour les régions Nord-Est et Sud-Est la situation est dans la norme française.

### Quelles sont les conséquences d'une connexion lente ?

La lenteur de la connexion Internet à domicile conduit certains internautes à renoncer à une partie plus ou moins grande de leurs usages. Par exemple, 43% des internautes ayant déclaré n'être pas ou peu satisfaits de leur connexion ont déjà renoncé à regarder un film ou une série en streaming, 41% une courte vidéo, 19% à faire des conversations vidéos et 17% à jouer en ligne. Cette lenteur peut même conduire à l'abandon d'usages pourtant moins gourmands en bande passante, comme consulter ses emails (27%), télécharger un logiciel (20%), consulter les réseaux sociaux (19%) ou encore télécharger un logiciel (20%).

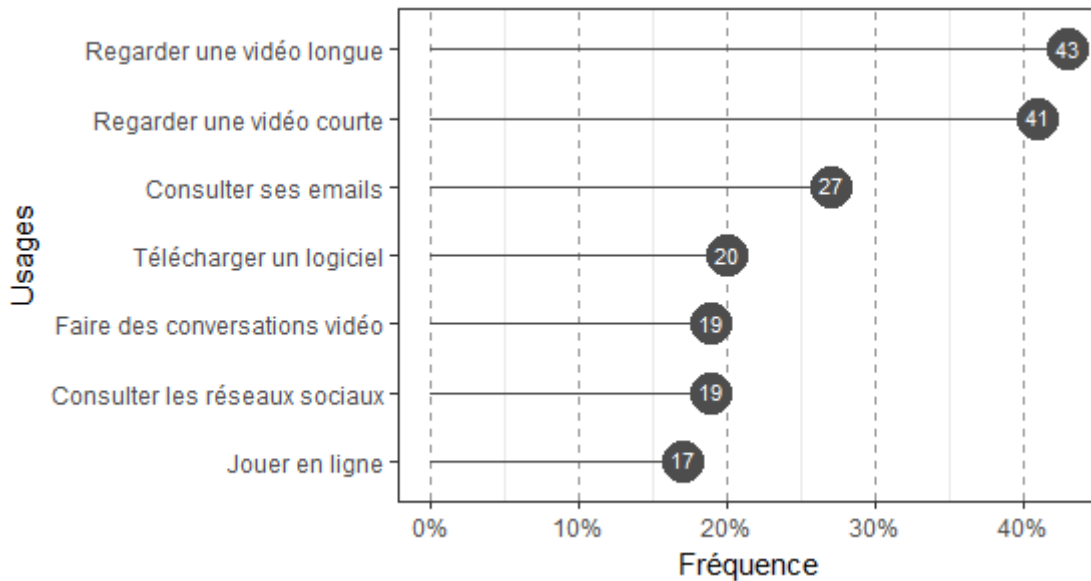


Fig. 4 : Renoncement à certains usages en raison d'une connexion Internet trop lente (en %)

### Quelles informations attendent les internautes ?

55% des internautes sont en attente d'informations concernant leur accès Internet. Leur principale préoccupation est alors de savoir si la vitesse de leur connexion sera prochainement améliorée (44%). 22% aimeraient connaître les différents types de réseau d'accès à Internet (ADSL, câble, fibre optique, satellite) disponibles à leur domicile et 11% aimeraient recevoir des informations sur les différentes offres commerciales auxquelles ils sont éligibles.

Concernant spécifiquement le déploiement du très haut débit en France, 11% des internautes jugent qu'ils sont très bien informés, 36% qu'ils sont bien informés, 31% qu'ils ne le sont pas assez, et 18% qu'ils ne le sont pas du tout.

## Internet mobile

Trois quarts des internautes ont un smartphone. Parmi eux, 95% disposent d'un abonnement leur permettant de se connecter à Internet.

Parmi ces répondants, seulement 7% ne se connectent jamais à Internet avec leur smartphone. Les autres usagers se connectent majoritairement en wifi pour 36% d'entre eux, majoritairement via une connexion 3G/4G pour 31%, ou autant l'un que l'autre pour 25%.

Pour ces usagers, la vitesse de leur connexion sur smartphone via la 3G/4G à domicile est appréciée de la manière suivante :

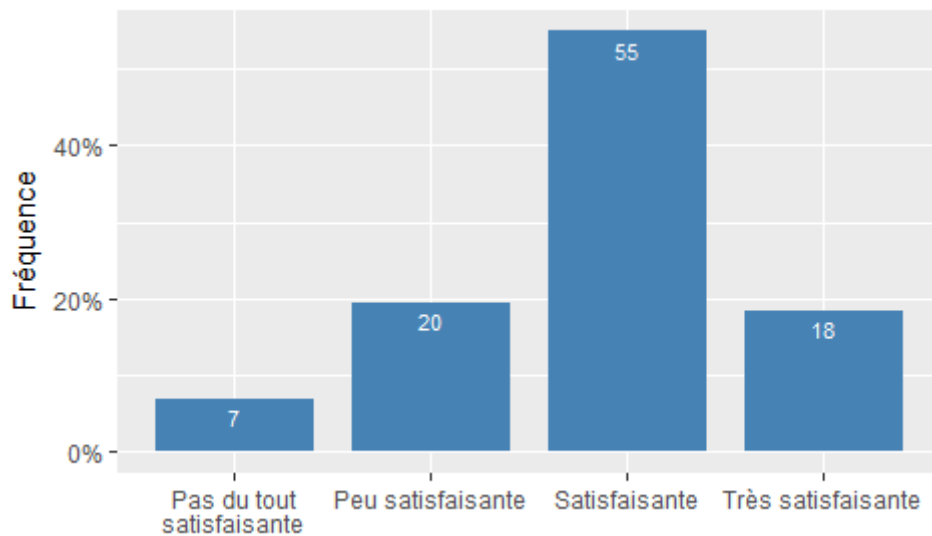


Fig. 5 : Satisfaction de la vitesse de la connexion Internet mobile à domicile (en %)

Plus de la moitié (55%) des internautes mobiles se déclarent satisfaits de la vitesse de la connexion obtenue via leur smartphone à leur domicile (hors wifi). 18% sont même très satisfaits, tandis que 20% et 7% sont respectivement peu et pas du tout satisfaits.

### **Quels sont les déterminants de la satisfaction de la connexion mobile ?**

Aucun lien n'est observé entre le niveau de satisfaction de la vitesse de la connexion mobile et le sexe, le niveau d'étude, la profession ou la région géographique de résidence.

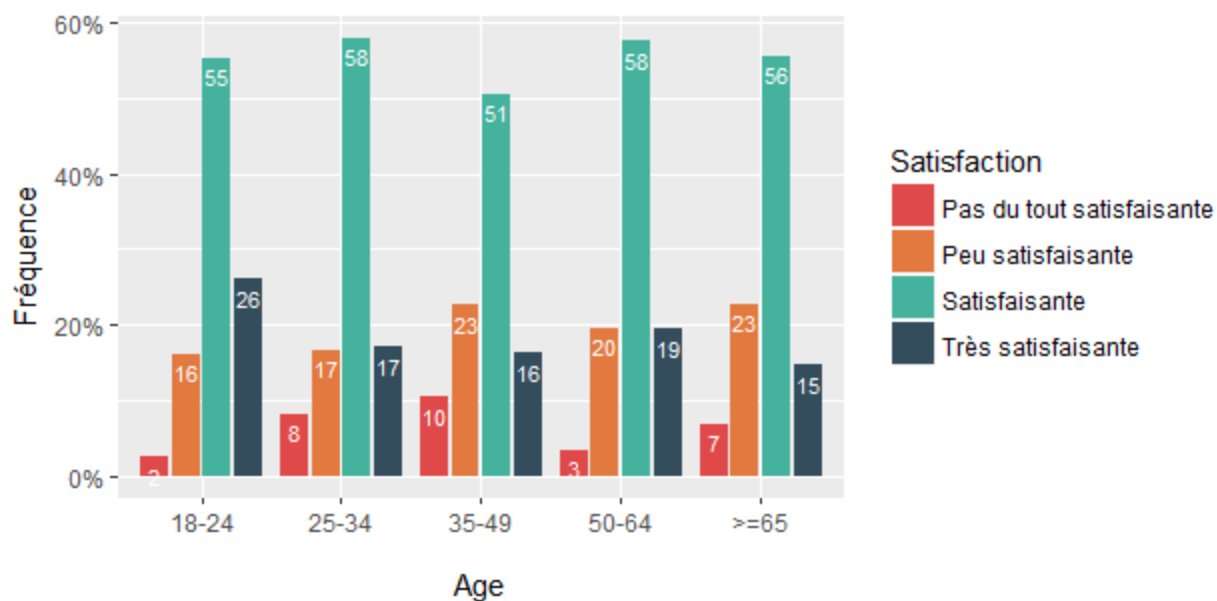


Fig. 6 : Satisfaction de la connexion Internet mobile par classe d'âge (en %)

En revanche, il existe un lien entre le niveau de satisfaction et l'âge de l'internaute. Ainsi, les plus jeunes (18-24 ans) sont plus satisfaits que la moyenne de leur connexion mobile (ils sont plus nombreux qu'attendu à se déclarer très satisfaits et moins nombreux à n'être pas du tout satisfaits). De même, les 50-64 ans sont moins nombreux qu'attendu à se dire pas du tout satisfaits. En revanche, les 35-49 ans sont les plus critiques vis-à-vis de la vitesse de leur connexion : ils sont plus nombreux qu'attendu à déclarer n'être pas du tout satisfaits et moins nombreux qu'attendu à se dire satisfaits ou très satisfaits. Les 25-34 ans et les plus de 65 ans ne se singularisent pas quant à leur appréciation.

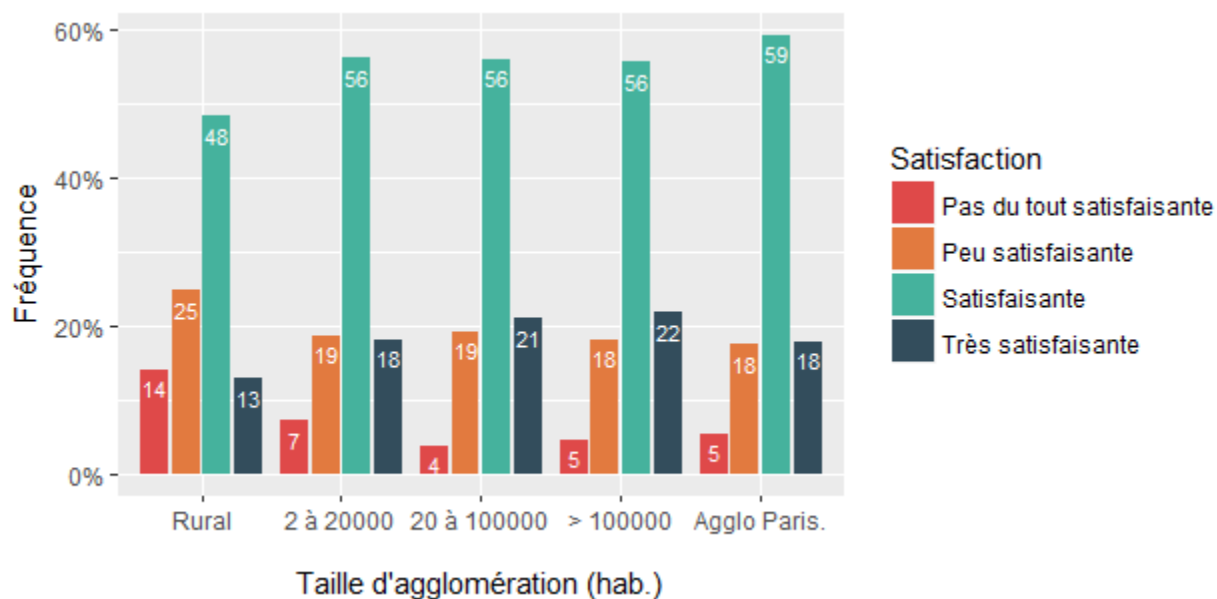


Fig. 7 : Satisfaction de la connexion Internet mobile par taille d'agglomération (en %)

Une dépendance s'observe aussi entre le niveau de satisfaction et la taille de l'agglomération. C'est le cas en particulier pour deux catégories d'agglomération. D'une part, les personnes vivant en milieu rural sont plus nombreuses qu'attendu à être peu ou pas du tout satisfaites de la vitesse de leur connexion et moins nombreuses qu'attendu à être satisfaites ou très satisfaites. Pour ces personnes, la situation est clairement moins bonne que pour les autres Français, et le service qui leur est proposé ne satisfait pas leurs attentes. A l'inverse, les personnes vivant dans les grandes agglomérations (plus de 100 000 habitants hors agglomération parisienne) sont plus nombreuses qu'attendu à se dire très satisfaites de leur connexion et moins nombreuses qu'attendu à n'être pas du tout satisfaites. La situation y est donc perçue plus positivement que dans le reste de la France.

Les personnes vivant en milieu rural et les 35-49 ans devraient donc être les cibles à privilégier en vue d'améliorer la qualité perçue de la connexion Internet mobile.

A domicile, les personnes habitant en milieu rural disposent plus fréquemment d'une connexion Internet jugée non-satisfaisante que dans le reste de la France. Ce constat perdure qu'elles accèdent à Internet via leur connexion fixe ou mobile. Actuellement, il semble donc délicat de compter sur une substituabilité de la connexion fixe par la connexion mobile pour permettre à ces personnes d'accéder confortablement à Internet.