



MATINÉE FIBRE EN ENTREPRISE

Baromètre annuel de la Fibre optique réalisé par l'Ifop



7 septembre 2022



**Philippe
Le Grand**

Président



**Bertrand
Lebarbier**

**Président de la
Commission Entreprise**



LES PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS DU « BAROMÈTRE DE LA FIBRE EN ENTREPRISE »

Présentation des résultats du baromètre annuel réalisé par l'Ifop



**François
Legrand**

**Chef de groupe
Département Opinion et
stratégie d'entreprise**



**Denis
Teissier**

**Directeur Marketing
et Communication**



**Aubin
Bernard**

**Responsable
des Affaires publiques
& des Affaires internationales**



MÉTHODOLOGIE D'ANALYSE

Qui ?

L'enquête a été menée auprès d'un échantillon de **800** dirigeants d'entreprises et personnes décisionnaires en matière d'équipements informatiques, représentatif des entreprises françaises (privées et publiques) de 1 salariés et plus.

La représentativité de l'échantillon a été assurée par la méthode des quotas (taille et secteur d'activité) après stratification par région.

Comment ?

Les interviews ont été réalisées par téléphone

Quand ?

Du 28 février au 31 mars 2022.

ÉQUIPEMENT EN FIBRE



QUI SONT LES ENTREPRISES RACCORDÉES À LA FIBRE ?

TAUX D'ÉQUIPEMENT MOYEN
DES ENTREPRISES DE 1 À 249 SALARIÉS

55%

TAUX D'ÉQUIPEMENT PAR TAILLE D'ENTREPRISE



1 à 5 salariés

49%



6 à 49 salariés

64%



50 à 249 salariés

74%



36%

COMMUNES RURALES



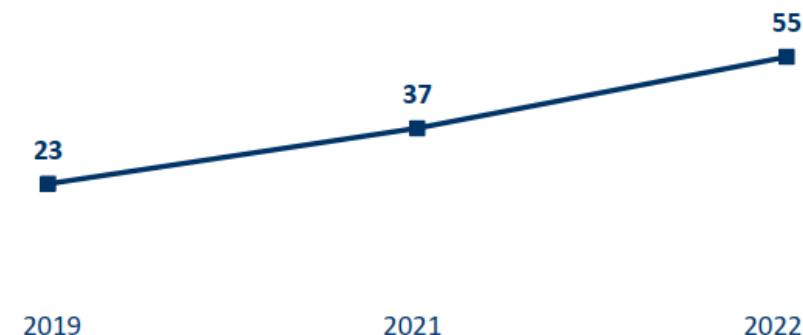
59%

COMMUNES URBAINES EN RÉGION
(HORS IDF)



70%

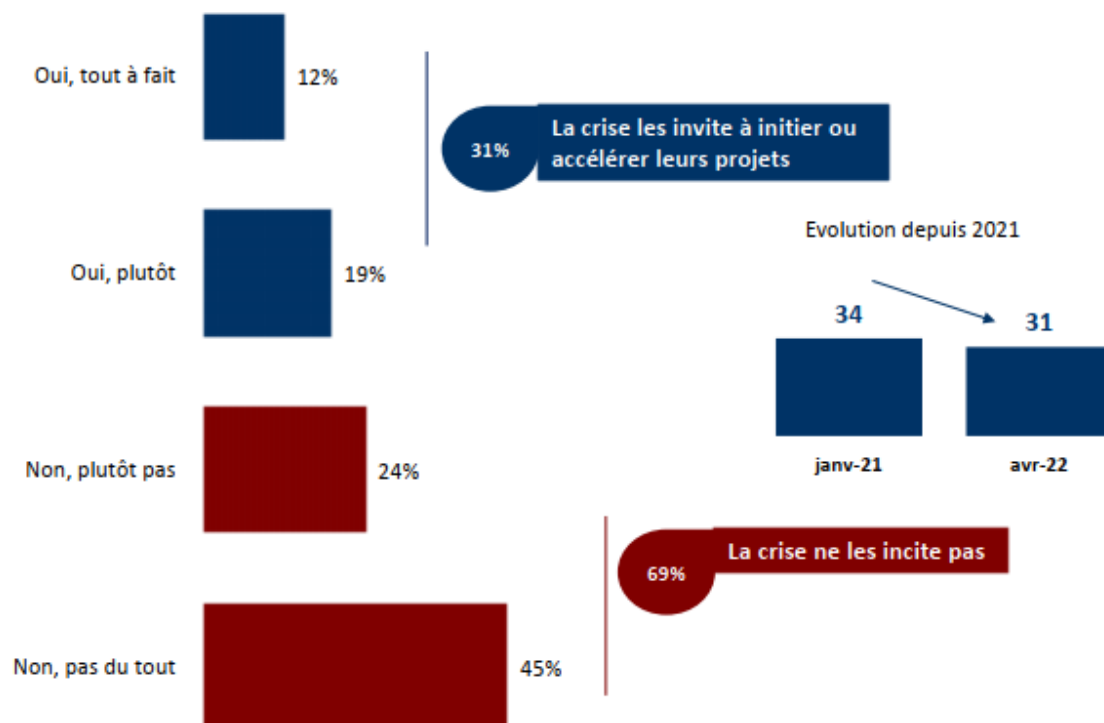
RÉGION ÎLE-DE-FRANCE



- Accélération de la migration vers la fibre
- Divergences entre les différents territoires
- Divergence selon la taille de l'entreprise

L'impact de la crise sanitaire sur la numérisation des projets de connectivité de l'entreprise

Question : Enfin, diriez-vous que la crise sanitaire vous incite à initier ou à accélérer des projets de numérisation ou de connectivité pour votre entreprise ?



Impact limité de la crise sanitaire

Sauf pour les grandes entreprises (>65%)



Plus de 100 salariés
>65%

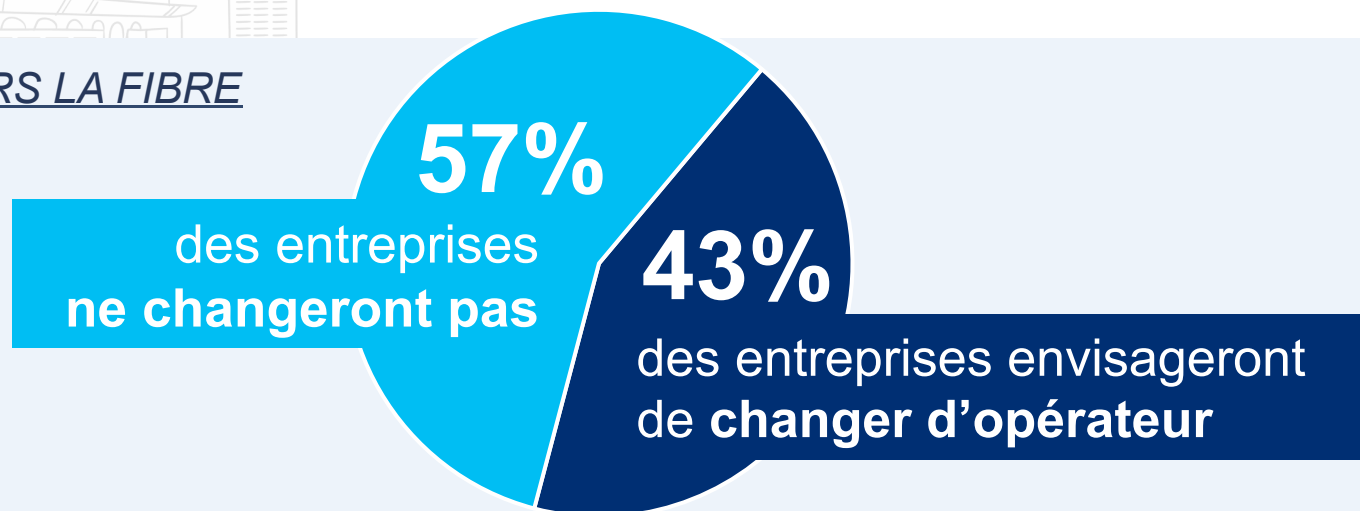
LA MIGRATION VERS LA FIBRE : LEVIER MAJEUR POUR FAIRE JOUER LA CONCURRENCE

La migration vers la fibre est l'occasion d'une
REMISE EN CONCURRENCE



Seulement
10% des entreprises envisagent
un changement d'opérateur dans les 12 mois
et seulement **6%** de celles déjà équipées en fibre

>> LORS DE LA MIGRATION VERS LA FIBRE



QUELLE PROPENSION À S'ÉQUIPER ?

LES ENTREPRISES VONT LARGEMENT S'ÉQUIPER EN FIBRE OPTIQUE DANS LES 3 ANS

59% DES ENTREPRISES NON EQUIPÉES ENVISAGENT DE SE RACCORDER À LA FIBRE

76% D'ICI À 3 ANS
DONT **37%** DANS L'ANNÉE

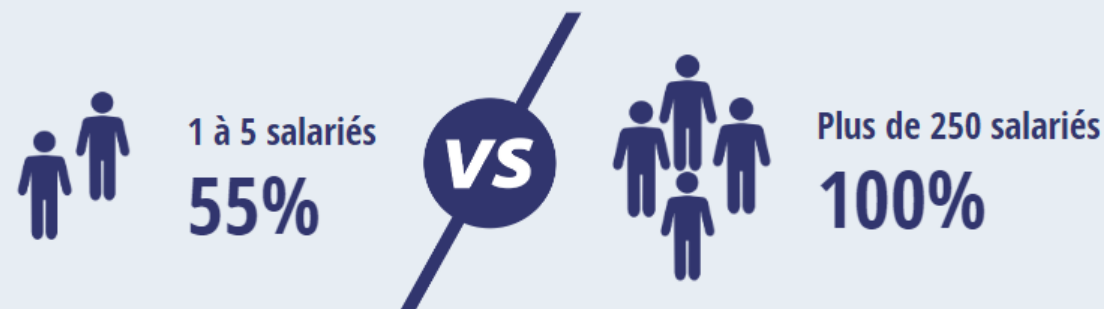
Les entreprises non équipées veulent majoritairement passer à la fibre...

Et le plus vite possible !

Plus l'entreprise est de taille importante plus le passage à la fibre est plébiscité.

(55% des entreprises de 1 à 5 salariés vs 100% des entreprises de + de 250 salariés)

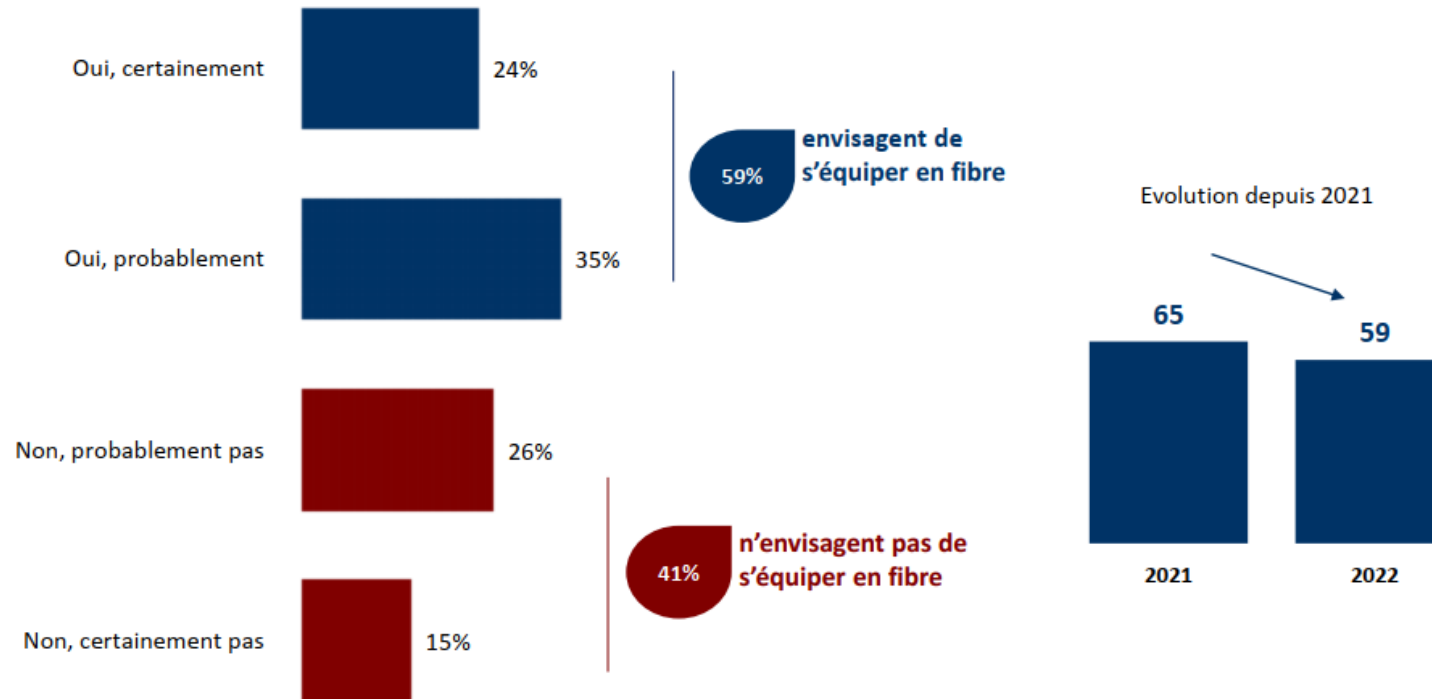
LA PROPENSION À S'ÉQUIPER EN FIBRE



UN SOCLE DE RÉFRACTAIRES IMPORTANT #1

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 45% de l'échantillon



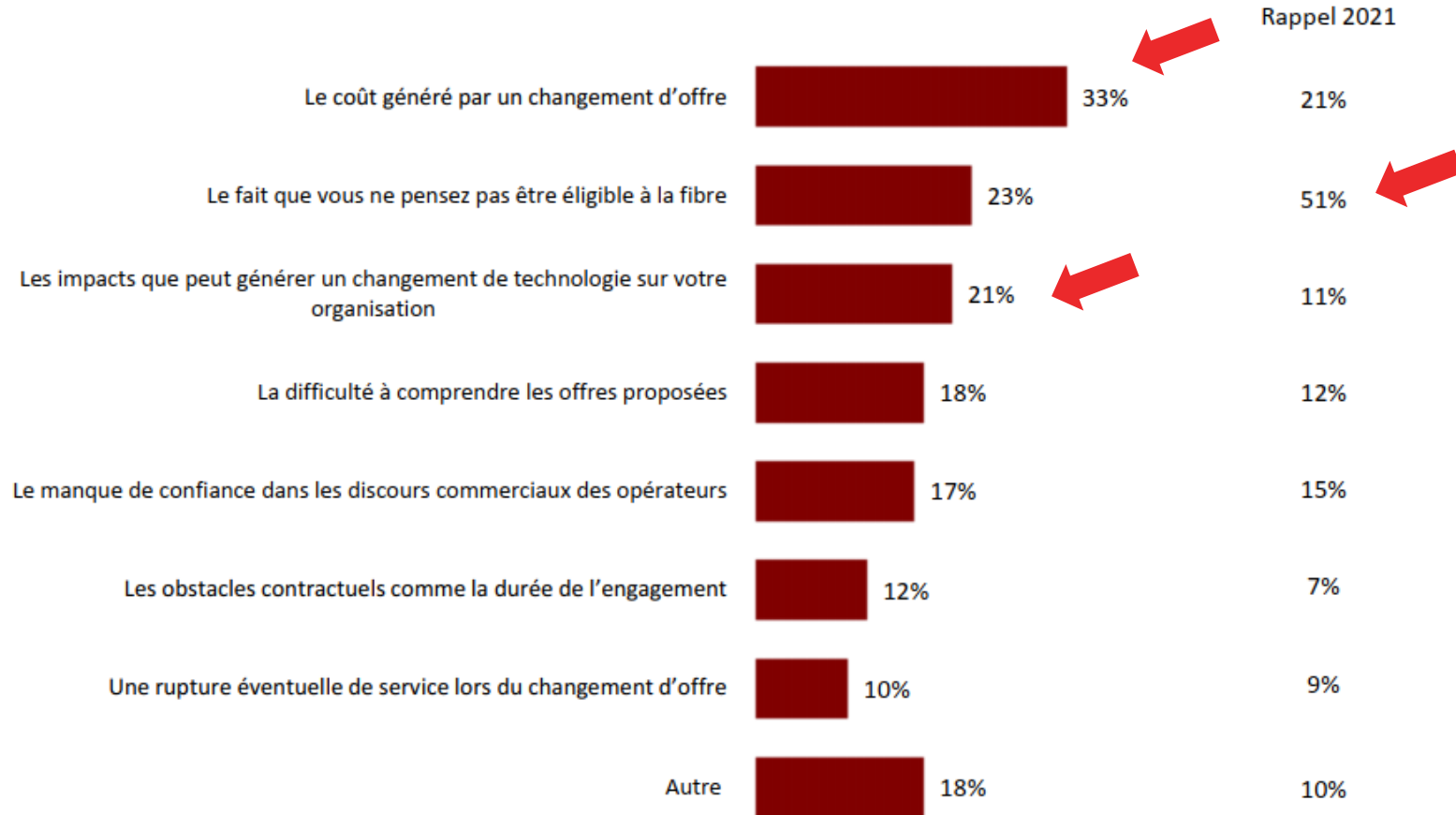
41% de réfractaires
à la fibre parmi
les entreprises
« non fibrées »

En hausse de 6 points
depuis 2021

UN SOCLE DE RÉFRACTAIRES IMPORTANT #2

Question : Et pour quelles raisons principales, parmi les suivantes, n'envisagez-vous pas de vous équiper en fibre ? Est-ce en raison de ... ?

Base : Aux entreprises non équipées en fibre, et qui n'envisagent pas de le faire, soit 18% de l'échantillon



Une évolution forte en 1 an dans les raisons qui freinent la migration.

La connaissance de l'éligibilité est fortement améliorée.

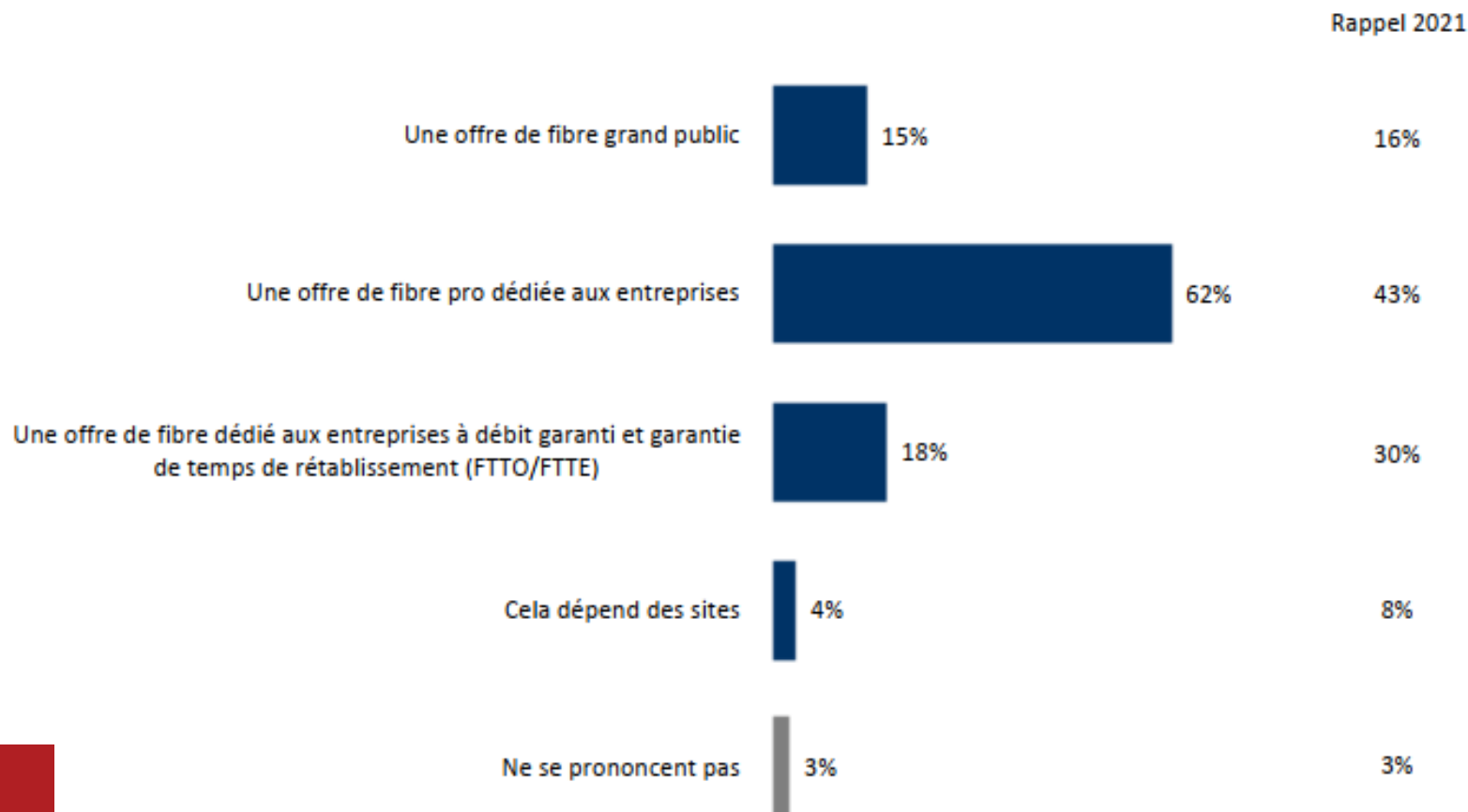
Les coûts directs et indirects sont désormais les premiers freins à la migration.

TYPE D'OFFRE ENVISAGÉ

L'offre de fibre envisagée

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

Base : Aux entreprises non équipées en fibre, mais qui envisagent de le faire, soit 27% de l'échantillon



Les offres « pro » et « entreprise » sont plébiscitées.

Y compris sur le segment 1-5 salariés qui ne choisirait des offres « Grand Public » que pour 20% d'entre elles.

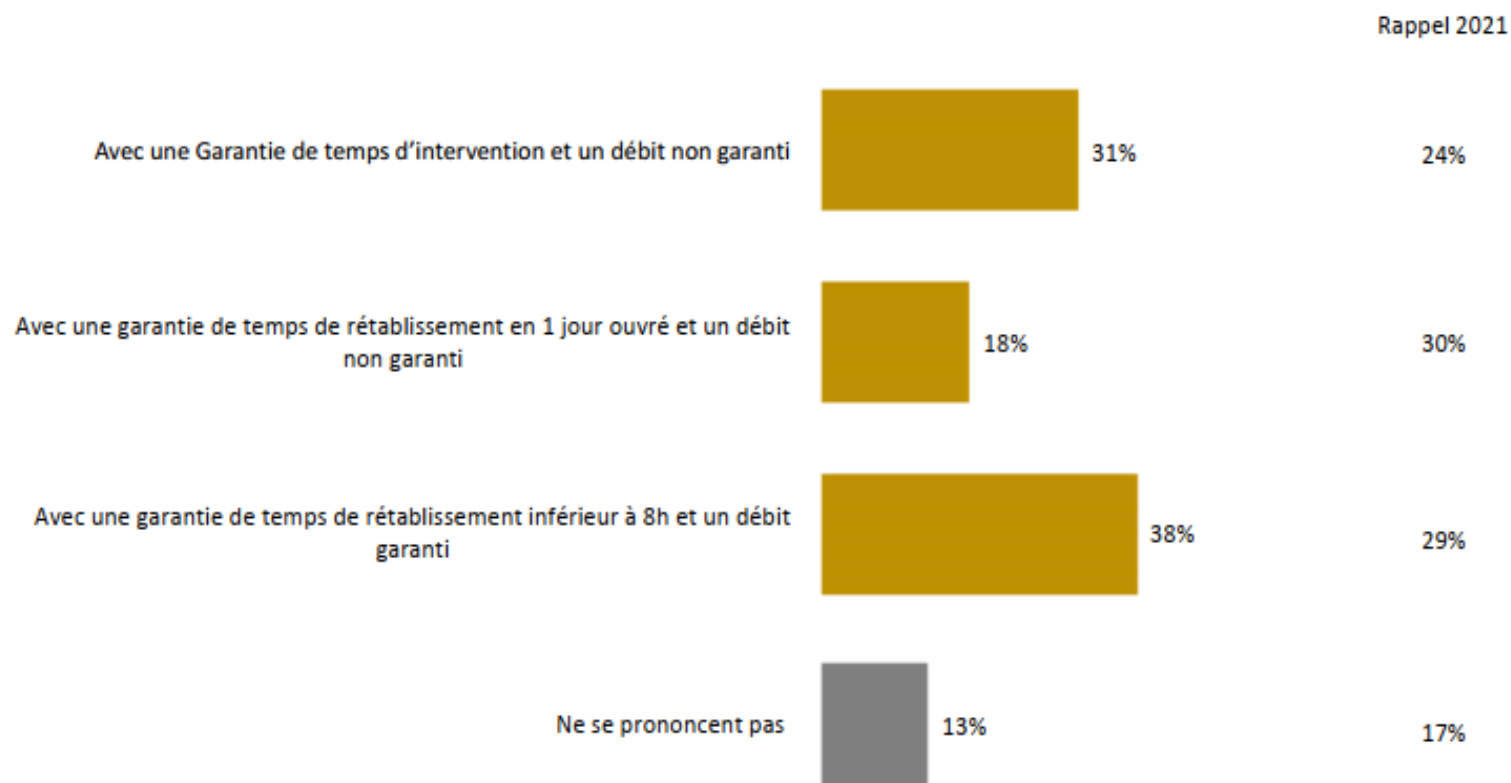
C'est le FTTH qui tire désormais la croissance, ce qui semble confirmer une migration forte des plus petites entreprises.

QUEL NIVEAU DE GARANTIE ? (GTR)

Le niveau de garantie associée à l'offre dédiée aux entreprises

Question : Vous m'avez dit avoir pour votre entreprise une offre dédiée aux entreprises. Plus précisément quel niveau de garantie avez-vous avec votre offre ? Est-ce une offre ... ?

Base : A ceux qui ont une offre dédiée aux entreprises, soit 82% de l'échantillon



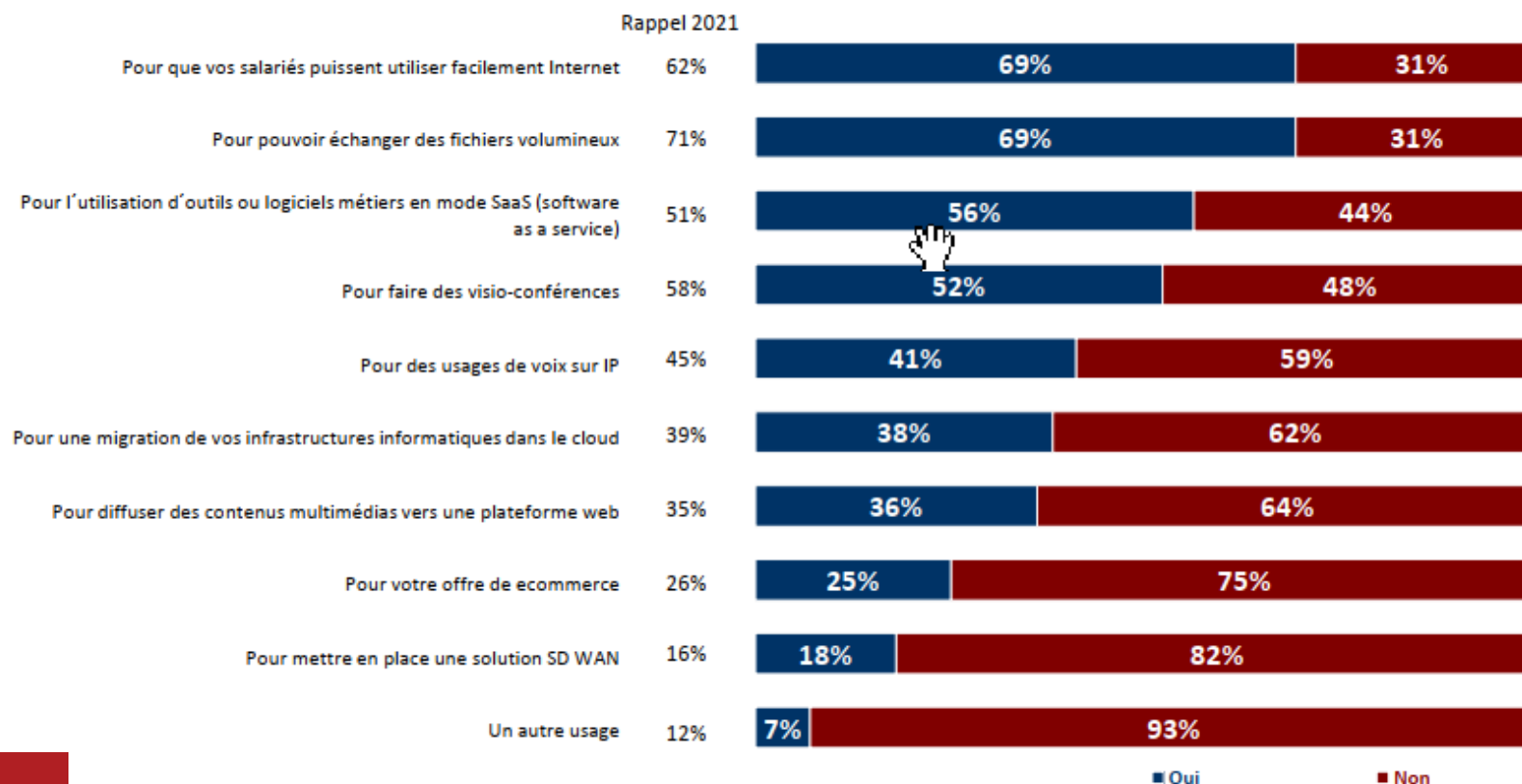
Les entreprises qui veulent une offre « pro » ou « entreprise » sont à la recherche d'engagement sur le temps de rétablissement.

Les offres avec GTR 4H sont même dans ce cas fortement recherchées – en revanche la GTR J+1 est moins demandée malgré la hausse de la demande pour le FTTH (backup effectué en 4G plutôt que avec de la GTR ?).

Les usages justifiant le recours à la fibre

Question : Quels sont les usages qui justifient le recours à la fibre / une migration vers la fibre ? Est-ce ... ?

Base : Aux entreprises équipées par la fibre ou qui ont l'intention de migrer vers la fibre, soit 81% de l'échantillon



Les usages qui nécessitent la fibre sont stables dans le temps.

Quelques focus :

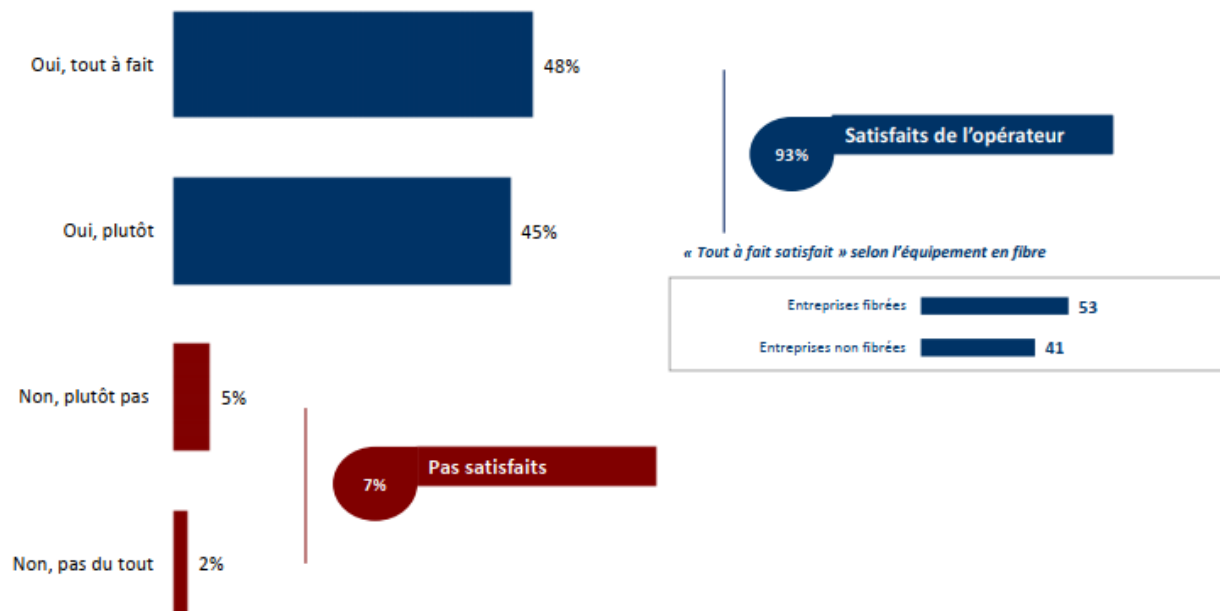
- L'usage de logiciels SaaS et de VoIP est surtout développé dans les ETI et GC.
- Le SD WAN est très présent dans les ETI et GC.

LES ATTENTES VIS-À-VIS DE L'OPÉRATEUR

QUELLE SATISFACTION ?

La satisfaction à l'égard de l'opérateur internet

Question : Etes-vous satisfait ou non de votre opérateur internet ?



Les entreprises sont globalement satisfaites de leur opérateur.

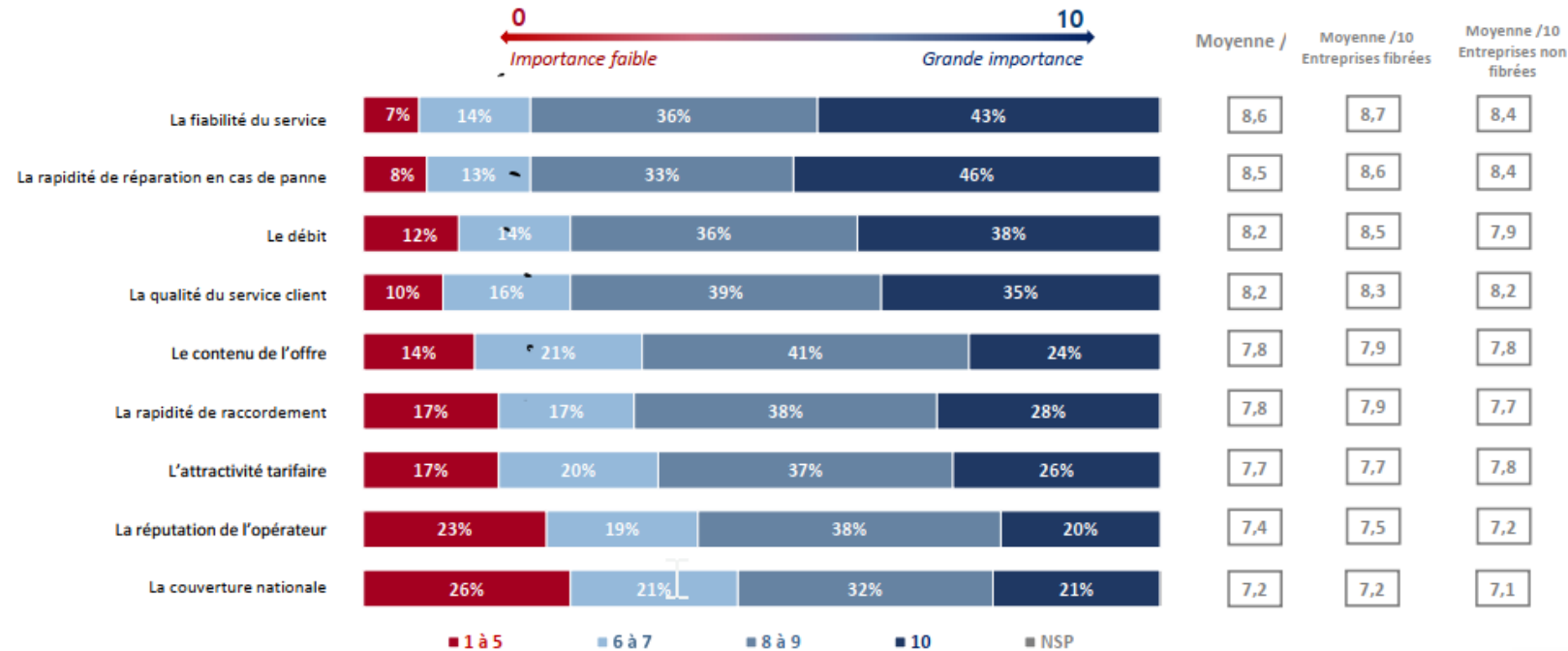
C'est encore plus vrai pour celles passées à la fibre.

LES CRITÈRES DE CHOIX

L'importance accordée à différents critères lors du choix d'un opérateur

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.



Les 6 premiers points sont d'abord des sujets de qualité de service.

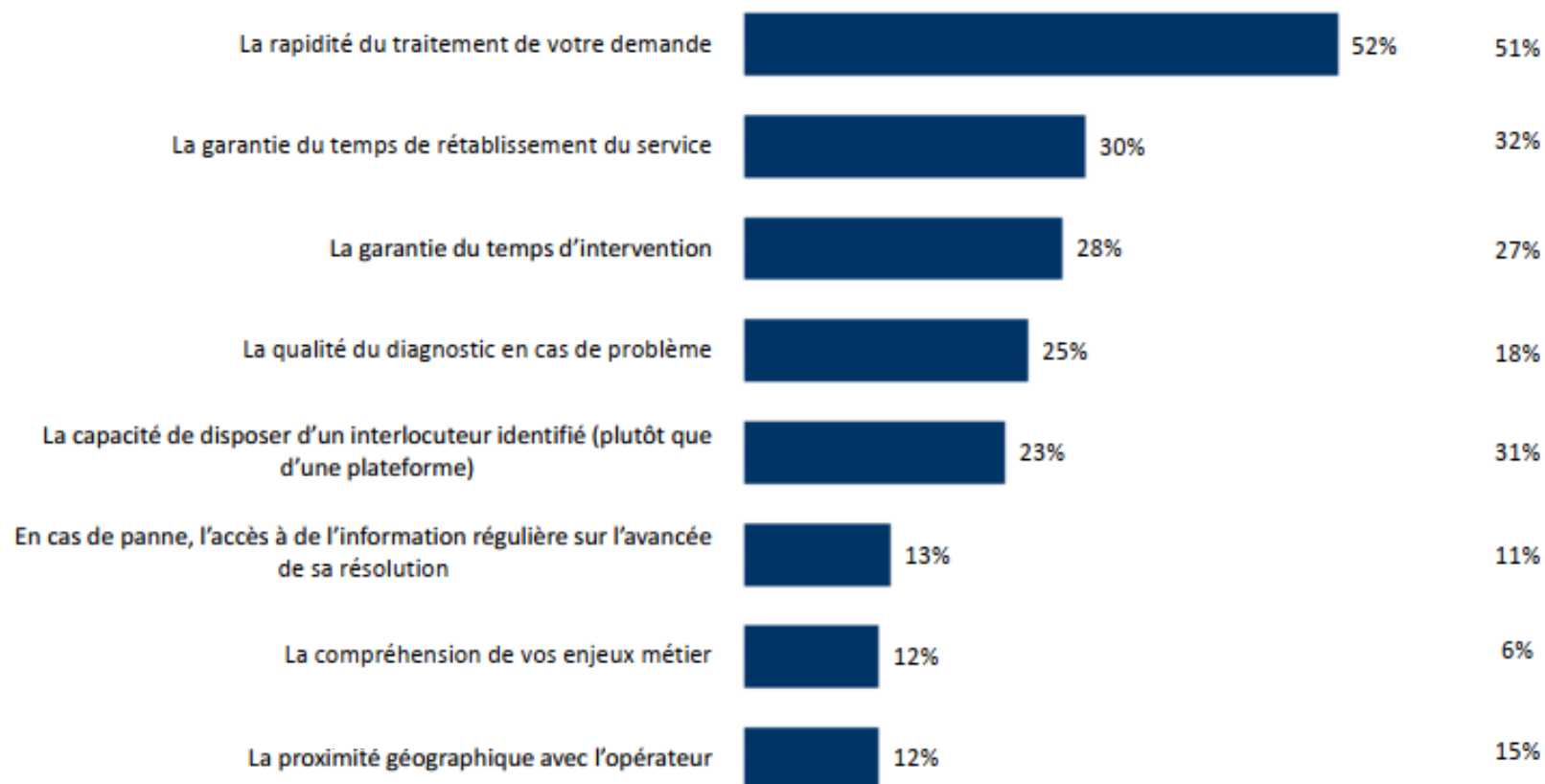
Le tarif n'est qu'en 7^{ème} position.

Pas de variation dans le temps depuis 2019.

Les attentes prioritaires à l'égard de l'opérateur en matière de relation client

Question : Parmi la liste suivante, quelles sont vos deux attentes prioritaires à l'égard de votre opérateur s'agissant de la relation client ?

Rappel 2021



QUELS OPÉRATEURS EN POINTE ?



Le nom de l'opérateur internet

	Orange	SFR	(Bouygues Télécom)	Free	Coriolis	openIP	(Adista)	(AlphaLink (ex : InitSys))	Celeste
ENSEMBLE	77	6	5	3	1	1	-	-	-
SEXE DE L'INTERVIEWÉ(e)									
Homme	74	5	6	4	1	-	-	-	1
Femme	80	7	4	2	-	1	-	-	-
ANCIENNETÉ D'EXERCICE DANS L'ENTREPRISE									
Moins de 10 ans	79	7	3	2	1	-	-	-	1
10 à 19 ans	71	9	3	3	-	2	-	-	1
20 ans et plus	80	3	7	3	-	-	-	-	-
SECTEUR D'ACTIVITÉ									
AGRICULTURE	77	6	13	4	-	-	-	-	-
INDUSTRIE	85	1	1	4	2	-	-	-	1
BTP	74	9	3	2	-	2	-	-	1
COMMERCE	77	4	4	4	-	2	-	-	-
SERVICES	77	4	6	2	1	-	-	-	-
TAILLE DE L'ENTREPRISE									
1 à 5 salariés	84	3	3	3	-	1	-	-	-
6 à 19 salariés	87	9	6	2	1	-	-	-	1
20 à 49 salariés	58	17	6	1	-	-	-	-	2
50 à 99 salariés	63	18	6	2	1	-	-	-	-
100 à 249 salariés	65	13	7	-	-	2	-	-	-
Plus de 250 salariés	64	12	4	-	-	-	-	-	4
REGION									
Ile de France	78	7	3	3	1	1	-	-	-
Province	77	6	3	2	1	1	-	-	1
Nord Ouest	82	6	4	3	1	1	-	-	-
Nord Est	74	6	3	1	-	1	-	-	1
Sud Ouest	84	8	3	-	-	1	-	-	-
Sud Est	72	4	8	4	-	-	-	-	1
CATEGORIE D'AGGLOMERATION									
Communes rurales	76	3	3	2	-	1	-	-	1
Communes urbaines de province	78	7	3	2	1	1	-	-	-
Agglomération parisienne	78	7	3	3	1	1	-	-	-
NOMBRE DE SITES PHYSIQUES									
Votre entreprise dispose d'un seul site physique (boutique, bureau...)	78	6	3	2	1	1	-	-	-
Votre entreprise dispose de plusieurs sites (par exemple, plusieurs points de vente)	68	10	7	3	-	-	-	-	1
RACCORD DE L'ENTREPRISE A LA FIBRE									
Oui	73	6	3	4	1	1	-	-	1
Non	80	6	6	1	-	-	-	-	-
SATISFACTION A L'EGARD DE L'OPERATEUR									
Satisfait	77	6	3	3	1	1	-	-	-
Oui, tout à fait	76	4	3	3	1	2	-	-	-
Pas satisfait	65	4	3	-	-	-	-	-	-
PROPOSITION A EQUIPER VOTRE ENTREPRISE EN FIBRE									
Oui	79	6	6	1	1	-	-	-	-
Non	82	3	3	1	-	1	-	-	-

	Flex Network	Kertel (ex IC.COM)	Keyyo (ex. Nerim)	Linkt	OVH Cloud	Sewan	Unyc (Ex. Serveurco m)	Waycom	(Autres)	(NSP)
ENSEMBLE	-	-	-	-	-	-	-	-	6	1
SEXE DE L'INTERVIEWÉ(e)										
Homme	-	-	-	-	-	-	-	-	7	2
Femme	-	-	-	-	-	-	-	-	5	1
ANCIENNETÉ D'EXERCICE DANS L'ENTREPRISE										
Moins de 10 ans	-	-	-	-	-	-	-	-	4	1
10 à 19 ans	-	-	1	-	-	-	-	-	9	1
20 ans et plus	-	-	-	-	-	1	-	-	4	2
SECTEUR D'ACTIVITÉ										
AGRICULTURE	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
INDUSTRIE	-	-	-	-	-	-	-	-	6	-
BTP	-	-	-	-	-	-	-	-	3	4
COMMERCE	-	-	-	-	-	-	-	-	9	-
SERVICES	-	-	-	-	-	-	-	-	3	-
TAILLE DE L'ENTREPRISE										
1 à 5 salariés	-	-	-	-	-	-	-	-	3	1
6 à 19 salariés	-	-	1	-	-	1	-	-	11	1
20 à 49 salariés	-	1	-	-	-	-	1	-	12	2
50 à 99 salariés	-	-	2	-	-	-	-	-	7	1
100 à 249 salariés	-	-	-	-	-	-	-	-	9	4
Plus de 250 salariés	-	-	-	-	-	4	-	-	12	-

Orange domine le marché et continue de croître (confirmé par les chiffres ARCEP).

Bouygues Télécom gagne du terrain.

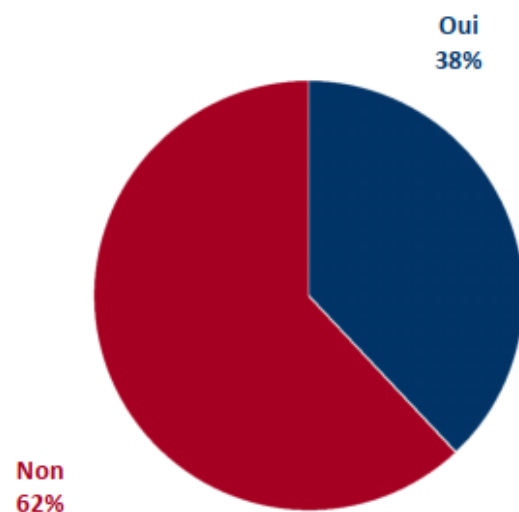
Surtout sur les TPE / plus l'entreprise est de taille importante moins Orange est citée et plus la variété d'opérateurs cités est importante.

Les entreprises multisites citent moins Orange que les mono-sites – mais dans ce cas le delta est surtout au profit de SFR.

La réflexion à un opérateur en amont du changement

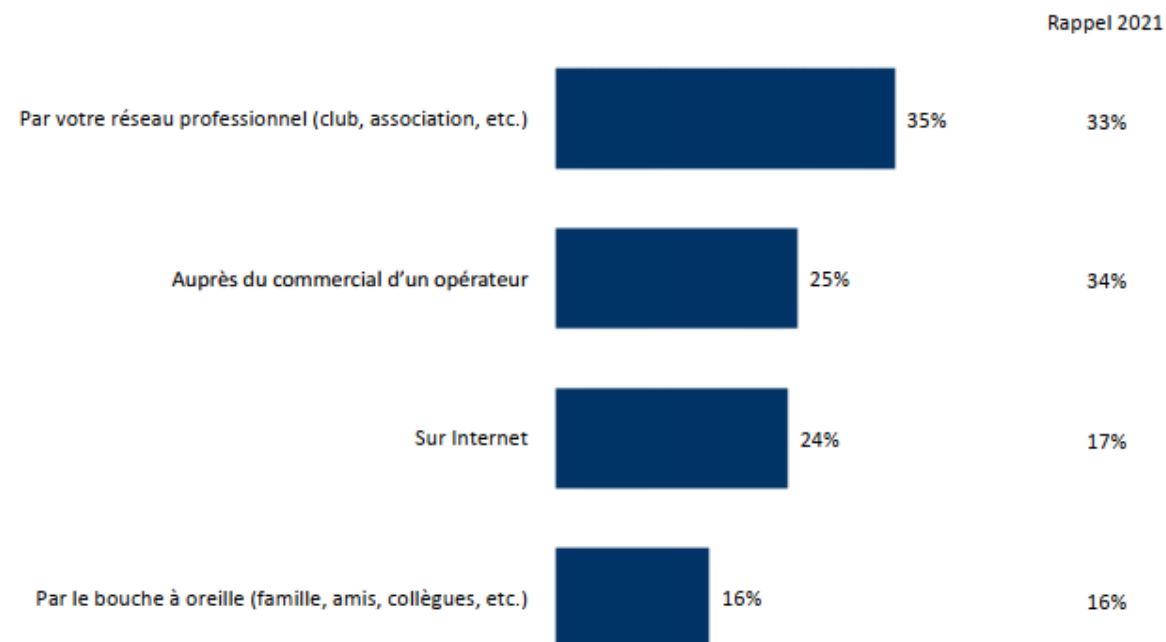
Question : Avez-vous déjà réfléchi à l'opérateur que vous envisagez pour équiper votre entreprise ?

Base : Aux entreprises non équipées en fibre, mais qui envisagent de le faire, soit 27% de l'échantillon



Les canaux d'informations en matière d'offre télécom

Question : Le plus souvent, pour vous informer en matière d'offre télécom, vous préférez vous renseigner... ?



Les entreprises se renseignent beaucoup par elles-mêmes sur les opérateurs via Internet pour les petites et via leur réseau professionnel pour les plus grosses.

Le commercial de l'opérateur n'est cité que dans 25% des cas.

« SOLUTIONS NUMÉRIQUES ET USAGES DE LA FIBRE »

Table ronde animée par Bertrand Lebarbier – Commission Entreprise d'InfraNum



Nicolas Aubé

Président



Cédric Girault

**Directeur Général
Adjoint**



Maxence Demerlé

**Directrice du
Numérique**



LA PAROLE EST À VOUS

Vos questions



**Philippe
Le Grand**

Président



COVAGE

InfraNum