



Les Français et la qualité de leur connexion Internet

Mars 2017

“opinionway

15 place de la République 75003 Paris



ESOMAR^{'16}
corporate



Frédéric Micheau

Directeur des études d'opinion

Directeur de département

Tel: 01 81 81 83 00






fmicheau@opinion-way.com

“ LA MÉTHODOLOGIE

“opinionway



La méthodologie

	<p>Echantillon de 1007 personnes représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus. L'échantillon a été constitué selon la méthode des quotas, au regard des critères de sexe, d'âge, de catégorie socioprofessionnelle, de catégorie d'agglomération et de région de résidence.</p>
	<p>L'échantillon a été interrogé par questionnaire auto-administré en ligne sur système CAWI (Computer Assisted Web Interview).</p>
	<p>Les interviews ont été réalisées les 25 et 26 janvier 2017.</p>
	<p>OpinionWay a réalisé cette enquête en appliquant les procédures et règles de la norme ISO 20252.</p>
	<p>Les résultats de ce sondage doivent être lus en tenant compte des marges d'incertitude : 1,5 à 3 points au plus pour un échantillon de 1000 répondants.</p>

Toute publication totale ou partielle doit impérativement utiliser la mention complète suivante :

« **Sondage OpinionWay pour Ariase Group** »

et aucune reprise de l'enquête ne pourra être dissociée de cet intitulé.



Le profil des répondants

Population française âgée de 18 ans et plus

Source : INSEE, Bilan démographique 2014.



Sexe	%
Hommes	48%
Femmes	52%



Age	%
18-24 ans	11%
25-34 ans	16%
35-49 ans	27%
50-64 ans	25%
65 ans et plus	21%



Région	%
Ile-de-France	18%
Nord ouest	23%
Nord est	23%
Sud ouest	11%
Sud est	25%



Activité professionnelle	%
Agriculteurs	1%
Catégories socioprofessionnelles supérieures	27%
Artisans / Commerçants / Chefs d'entreprise	3%
Professions libérales / Cadres	9%
Professions intermédiaires	15%
Catégories populaires	32%
Employés	18%
Ouvriers	14%
Inactifs	40%
Retraités	27%
Autres inactifs	13%



Taille d'agglomération	%
Une commune rurale	23%
De 2000 à 19 999 habitants	17%
De 20 000 à 99 999 habitants	14%
100 000 habitants et plus	30%
Agglomération parisienne	16%



LES RÉSULTATS

01

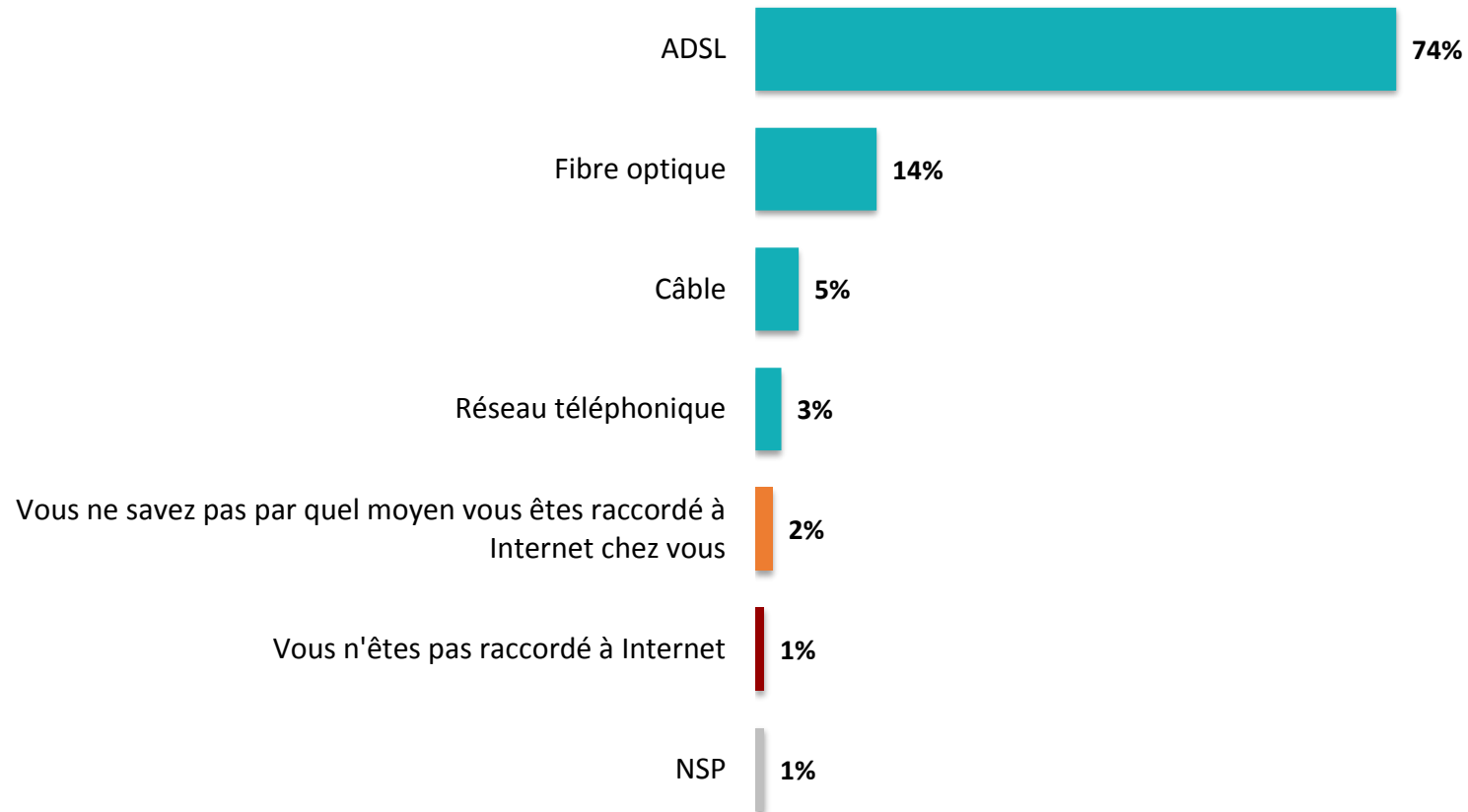


**La qualité de la connexion
Internet à domicile**



Le raccordement à Internet chez soi

Q. Comment êtes-vous raccordé à Internet chez vous ?





Le raccordement à Internet chez soi

Q. Comment êtes-vous raccordé à Internet chez vous ?



	% Total	Sexe		Âge					Statut			Statut d'occupation du logement	
		Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et plus	CSP +	CSP -	Inactif	Propriétaire	Locataire
ADSL	74%	76%	72%	64%	75%	77%	73%	75%	67%	79%	74%	75%	72%
Fibre optique	14%	15%	14%	16%	16%	14%	15%	14%	21%	9%	15%	13%	17%
Câble	5%	5%	5%	10%	3%	3%	6%	5%	5%	6%	4%	5%	5%
Réseau téléphonique	3%	2%	4%	1%	1%	3%	3%	5%	1%	3%	4%	4%	2%
Vous ne savez pas par quel moyen vous êtes raccordé à Internet chez vous	2%	1%	3%	7%	-	2%	3%	1%	2%	2%	3%	2%	2%
Vous n'êtes pas raccordé à Internet	1%	-	1%	1%	2%	1%	-	-	2%	1%	-	-	1%



Le raccordement à Internet chez soi

Q. Comment êtes-vous raccordé à Internet chez vous ?



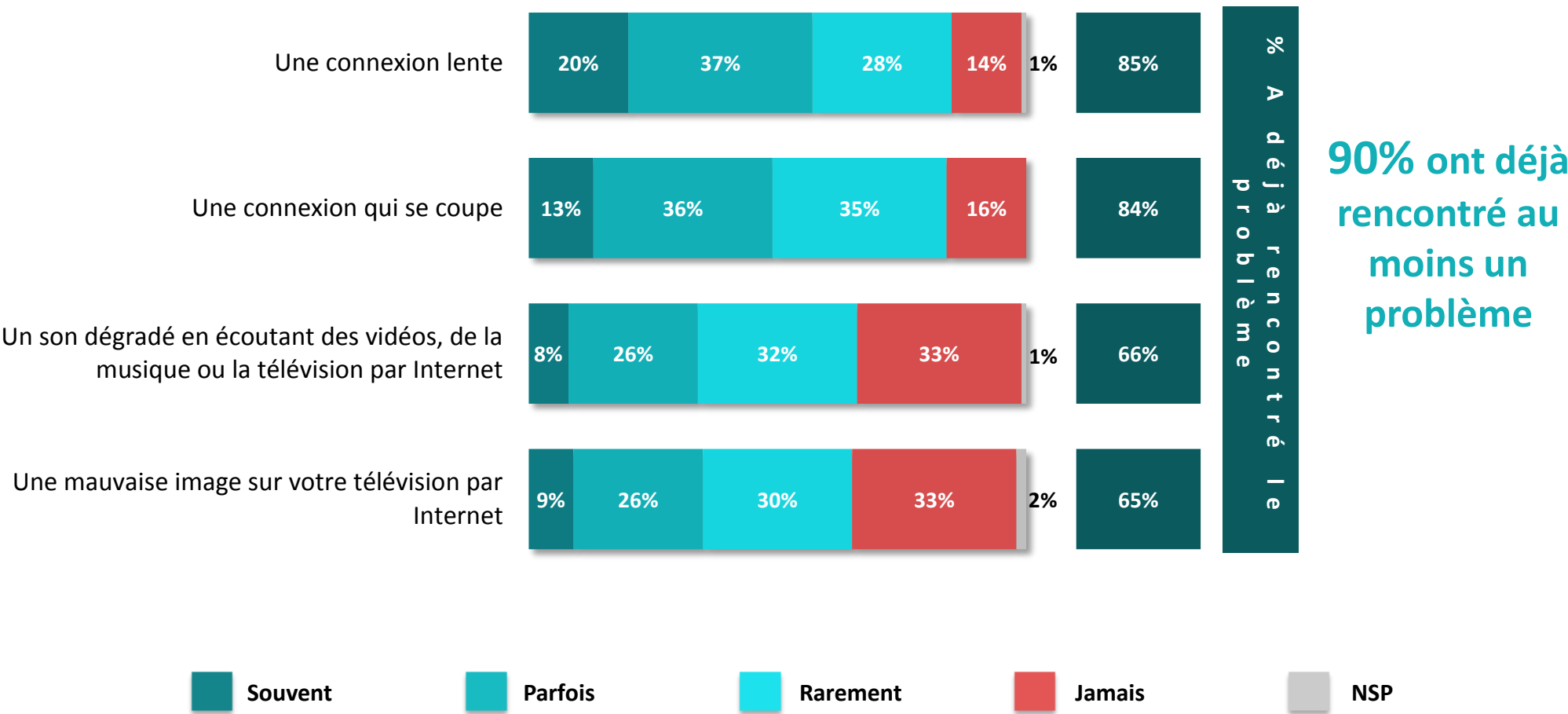
	% Total	Région					Catégorie d'agglomération				
		Ile-de-France	Nord ouest	Nord est	Sud ouest	Sud est	Commune rurale	2000 à 19 999 hab.	20 000 à 99 999 hab.	100 000 hab. et +, hors Paris /RP	Paris et région parisienne
ADSL	74%	62%	79%	74%	82%	74%	84%	84%	85%	63%	61%
Fibre optique	14%	28%	10%	9%	12%	15%	2%	4%	6%	26%	29%
Câble	5%	5%	5%	5%	2%	5%	6%	2%	2%	6%	6%
Réseau téléphonique	3%	1%	4%	5%	3%	2%	5%	4%	5%	1%	1%
Vous ne savez pas par quel moyen vous êtes raccordé à Internet chez vous	2%	2%	-	4%	1%	3%	2%	4%	1%	3%	1%
Vous n'êtes pas raccordé à Internet	1%	1%	1%	2%	-	-	-	1%	1%	-	1%



La fréquence des problèmes de connexion Internet chez soi

Q. Chez vous, avez-vous déjà rencontré chacun des problèmes suivants de connexion à Internet ?

Question posée uniquement aux personnes disposant d'une connexion Internet chez elles, soit 98% de l'échantillon.



Souvent
 Parfois
 Rarement
 Jamais
 NSP



La fréquence des problèmes de connexion Internet chez soi

Q. Chez vous, avez-vous déjà rencontré chacun des problèmes suivants de connexion à Internet ?

Question posée uniquement aux personnes disposant d'une connexion Internet chez elles, soit 98% de l'échantillon.



	% A déjà rencontré le problème	Sexe		Âge					Statut			Statut d'occupation du logement		Type de raccordement à Internet		
		Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et plus	CSP +	CSP -	Inactif	Propriétaire	Locataire	Fibre	ADSL	Câble
A déjà rencontré au moins un problème	90%	90%	90%	88%	85%	88%	92%	94%	90%	88%	92%	92%	87%	86%	92%	88%
Une connexion lente	85%	82%	87%	87%	83%	83%	85%	87%	87%	83%	85%	86%	83%	76%	86%	81%
Une connexion qui se coupe	84%	82%	84%	80%	84%	82%	85%	85%	85%	82%	83%	85%	78%	78%	85%	75%
Un son dégradé en écoutant des vidéos, de la musique ou la télévision par Internet	66%	67%	65%	60%	63%	67%	68%	69%	70%	60%	69%	69%	62%	64%	67%	57%
Une mauvaise image sur votre télévision par Internet	65%	68%	62%	58%	56%	68%	69%	70%	67%	62%	67%	71%	60%	63%	66%	61%
Un autre problème	5%	3%	6%	6%	3%	8%	3%	4%	4%	7%	3%	4%	6%	8%	4%	3%



La fréquence des problèmes de connexion Internet chez soi

Q. Chez vous, avez-vous déjà rencontré chacun des problèmes suivants de connexion à Internet ?

Question posée uniquement aux personnes disposant d'une connexion Internet chez elles, soit 98% de l'échantillon.



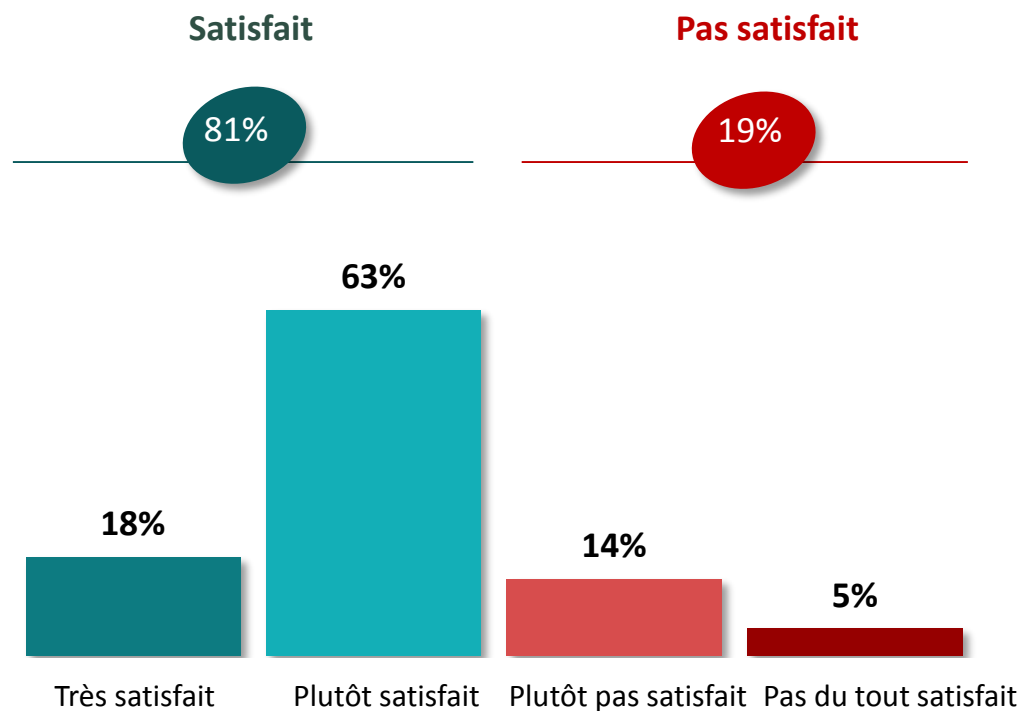
	% A déjà rencontré le problème	Région					Catégorie d'agglomération				
		Ile-de-France	Nord ouest	Nord est	Sud ouest	Sud est	Commune rurale	2000 à 19 999 hab.	20 000 à 99 999 hab.	100 000 hab. et +, hors Paris /RP	Paris et région parisienne
A déjà rencontré au moins un problème	90%	92%	90%	86%	95%	90%	93%	89%	90%	88%	91%
Une connexion lente	85%	84%	83%	83%	93%	84%	90%	84%	87%	81%	84%
Une connexion qui se coupe	84%	79%	86%	82%	87%	83%	88%	86%	86%	81%	77%
Un son dégradé en écoutant des vidéos, de la musique ou la télévision par Internet	66%	58%	64%	68%	77%	67%	73%	65%	72%	66%	55%
Une mauvaise image sur votre télévision par Internet	65%	58%	68%	69%	71%	64%	62%	65%	72%	70%	56%
Un autre problème	5%	5%	5%	4%	7%	5%	2%	7%	3%	7%	5%



La satisfaction liée à la qualité de sa connexion Internet

Q. De manière générale, êtes-vous satisfait ou pas satisfait de la qualité de la connexion Internet chez vous ?

Question posée uniquement aux personnes disposant d'une connexion Internet chez elles, soit 98% de l'échantillon.





La satisfaction liée à la qualité de sa connexion Internet

Q. De manière générale, êtes-vous satisfait ou pas satisfait de la qualité de la connexion Internet chez vous ?

Question posée uniquement aux personnes disposant d'une connexion Internet chez elles, soit 98% de l'échantillon.



	% Total	Sexe		Âge					Statut			Statut d'occupation du logement		Type de raccordement à Internet		
		Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et plus	CSP +	CSP -	Inactif	Propriétaire	Locataire	Fibre	ADSL	Câble
Sous-total Satisfait	81%	81%	80%	81%	84%	78%	79%	82%	79%	82%	82%	81%	81%	95%	79%	78%
Très satisfait	18%	17%	19%	17%	19%	19%	15%	19%	18%	18%	17%	16%	23%	34%	14%	21%
Plutôt satisfait	63%	64%	61%	64%	65%	59%	64%	63%	61%	64%	65%	65%	58%	61%	65%	57%
Sous-total Pas satisfait	19%	18%	19%	19%	16%	22%	20%	17%	21%	18%	17%	18%	19%	5%	21%	22%
Plutôt pas satisfait	14%	14%	13%	15%	13%	14%	13%	15%	16%	10%	14%	15%	12%	4%	15%	22%
Pas du tout satisfait	5%	4%	6%	4%	3%	8%	7%	2%	5%	8%	3%	3%	7%	1%	6%	-



La satisfaction liée à la qualité de sa connexion Internet

Q. De manière générale, êtes-vous satisfait ou pas satisfait de la qualité de la connexion Internet chez vous ?

Question posée uniquement aux personnes disposant d'une connexion Internet chez elles, soit 98% de l'échantillon.



	% Total	Région					Catégorie d'agglomération				
		Ile-de-France	Nord ouest	Nord est	Sud ouest	Sud est	Commune rurale	2000 à 19 999 hab.	20 000 à 99 999 hab.	100 000 hab. et +, hors Paris /RP	Paris et région parisienne
Sous-total Satisfait	81%	84%	76%	80%	75%	85%	74%	79%	74%	86%	85%
Très satisfait	18%	16%	19%	16%	13%	21%	12%	17%	15%	23%	18%
Plutôt satisfait	63%	68%	57%	64%	62%	64%	62%	62%	59%	63%	67%
Sous-total Pas satisfait	19%	16%	24%	19%	23%	15%	26%	20%	25%	13%	15%
Plutôt pas satisfait	14%	12%	19%	11%	18%	11%	18%	14%	20%	10%	12%
Pas du tout satisfait	5%	4%	5%	8%	5%	4%	8%	6%	5%	3%	3%

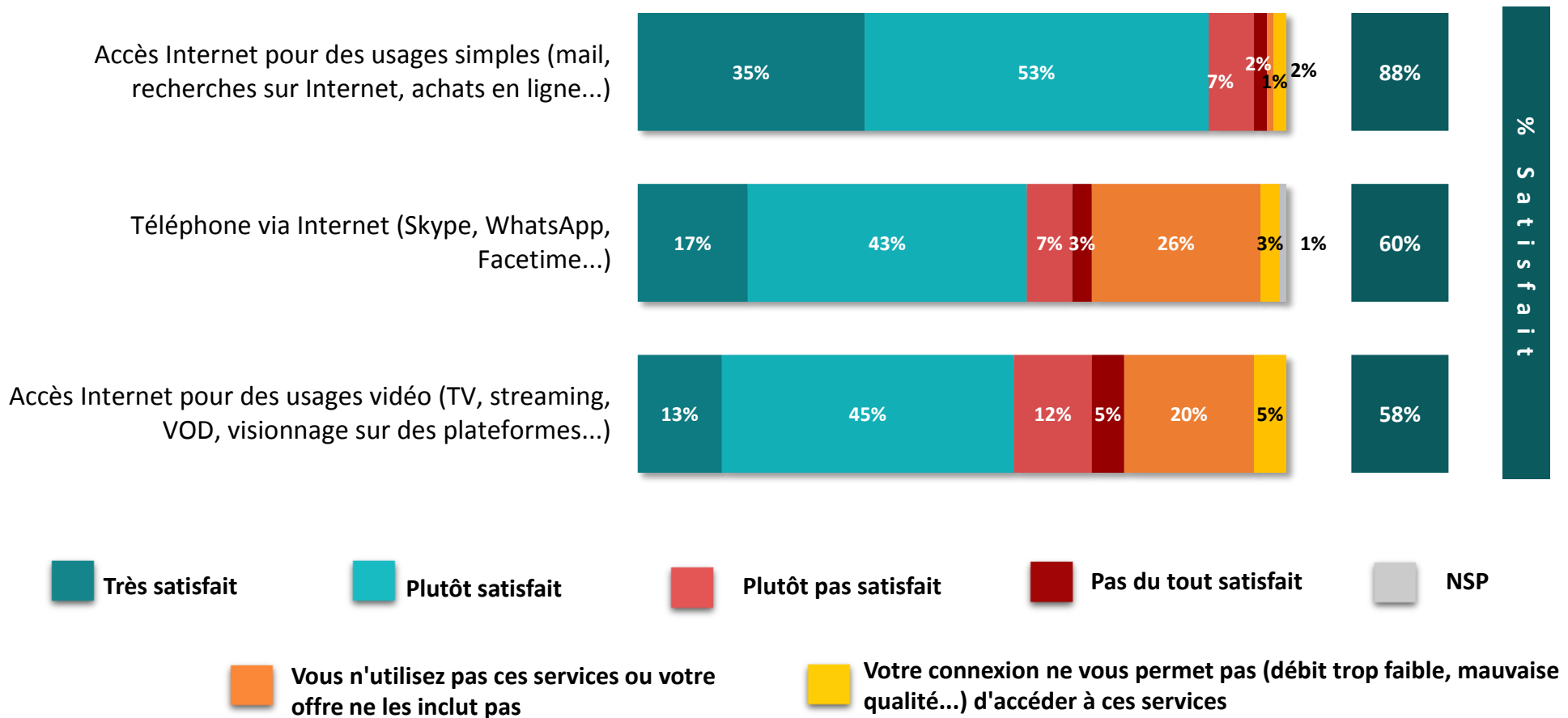


La satisfaction liée à la qualité des services inclus dans son offre Internet

Q. Et plus précisément, êtes-vous satisfait ou pas satisfait de la qualité des services suivants inclus dans votre offre Internet ?



Question posée uniquement aux personnes disposant d'une connexion Internet chez elles, soit 98% de l'échantillon.



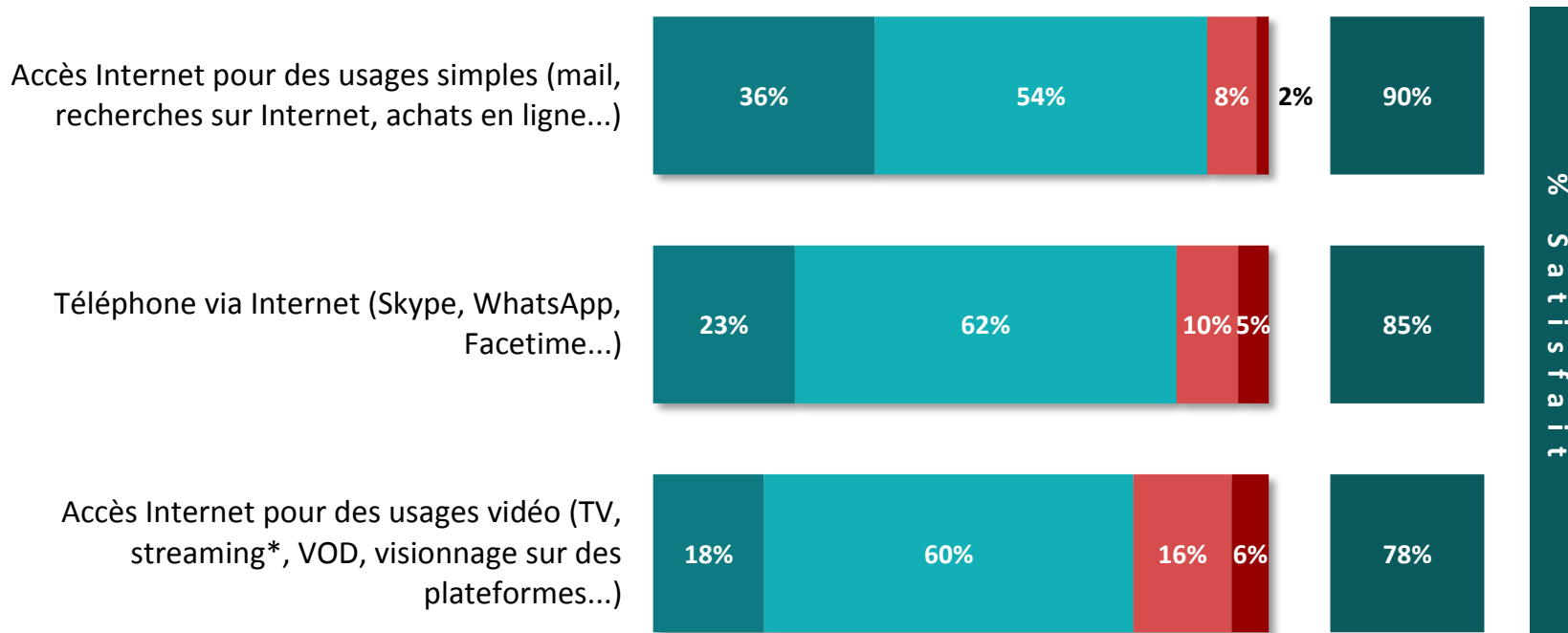


La satisfaction liée à la qualité des services inclus dans son offre Internet

Q. Et plus précisément, êtes-vous satisfait ou pas satisfait de la qualité des services suivants inclus dans votre offre Internet ?



Question posée uniquement aux personnes disposant d'une connexion Internet chez elles, soit 98% de l'échantillon.



Très satisfait
 Plutôt satisfait
 Plutôt pas satisfait
 Pas du tout satisfait



La satisfaction liée à la qualité des services inclus dans son offre Internet

Q. Et plus précisément, êtes-vous satisfait ou pas satisfait de la qualité des services suivants inclus dans votre offre Internet ?



Question posée uniquement aux personnes disposant d'une connexion Internet chez elles, soit 98% de l'échantillon.

	% Satisfait	Sexe		Âge					Statut			Statut d'occupation du logement		Type de raccordement à Internet		
		Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et plus	CSP +	CSP -	Inactif	Propriétaire	Locataire	Fibre	ADSL	Câble
Accès Internet pour des usages simples (mail, recherches sur Internet, achats en ligne...)	88%	89%	86%	83%	87%	84%	89%	92%	88%	84%	90%	88%	85%	90%	87%	94%
Téléphone via Internet (Skype, WhatsApp, Facetime...)	60%	63%	57%	66%	61%	52%	59%	67%	62%	54%	64%	64%	53%	72%	59%	55%
Accès Internet pour des usages vidéo (TV, streaming, VOD, visionnage sur des plateformes...)	58%	60%	57%	68%	67%	55%	56%	54%	59%	58%	58%	59%	57%	73%	57%	65%



La satisfaction liée à la qualité des services inclus dans son offre Internet

Q. Et plus précisément, êtes-vous satisfait ou pas satisfait de la qualité des services suivants inclus dans votre offre Internet ?

Question posée uniquement aux personnes disposant d'une connexion Internet chez elles, soit 98% de l'échantillon.

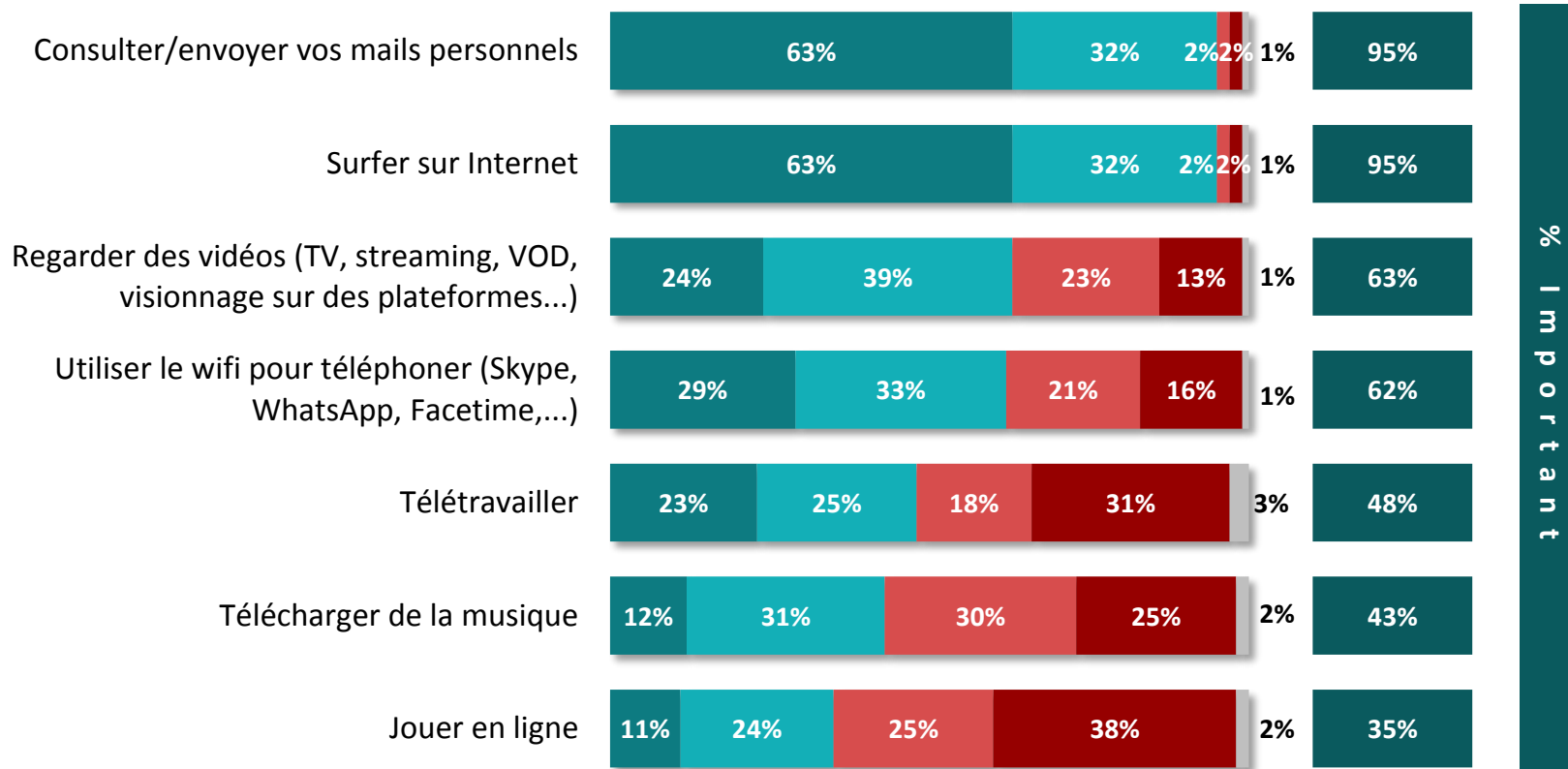


	% Satisfait	Région					Catégorie d'agglomération				
		Ile-de-France	Nord ouest	Nord est	Sud ouest	Sud est	Commune rurale	2000 à 19 999 hab.	20 000 à 99 999 hab.	100 000 hab. et +, hors Paris /RP	Paris et région parisienne
Accès Internet pour des usages simples (mail, recherches sur Internet, achats en ligne...)	88%	90%	86%	84%	87%	90%	86%	88%	85%	87%	90%
Téléphone via Internet (Skype, WhatsApp, Facetime...)	60%	63%	55%	59%	57%	63%	53%	59%	68%	58%	65%
Accès Internet pour des usages vidéo (TV, streaming, VOD, visionnage sur des plateformes...)	58%	64%	57%	55%	50%	63%	55%	50%	57%	61%	65%



L'importance de disposer d'une connexion Internet suffisante à son domicile

Q. Pour vous personnellement, est-il important ou pas important de disposer d'une connexion Internet suffisante pour accomplir les tâches suivantes à votre domicile ?



■ Très important
 ■ Plutôt important
 ■ Plutôt pas important
 ■ Pas du tout important
 ■ NSP



L'importance de disposer d'une connexion Internet suffisante à son domicile

Q. Pour vous personnellement, est-il important ou pas important de disposer d'une connexion Internet suffisante pour accomplir les tâches suivantes à votre domicile ?



	% Important	Sexe		Âge					Statut			Statut d'occupation du logement		Type de raccordement à Internet		
		Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et plus	CSP +	CSP -	Inactif	Propriétaire	Locataire	Fibre	ADSL	Câble
Consulter/envoyer vos mails personnels	95%	95%	94%	91%	90%	93%	95%	99%	94%	92%	97%	96%	93%	91%	96%	94%
Surfer sur Internet	95%	95%	94%	91%	94%	95%	94%	96%	93%	95%	95%	95%	95%	96%	96%	90%
Regarder des vidéos (TV, streaming, VOD, visionnage sur des plateformes...)	63%	64%	62%	77%	75%	69%	53%	50%	70%	65%	55%	61%	64%	71%	62%	67%
Utiliser le wifi pour téléphoner (Skype, WhatsApp, Facetime,...)	62%	62%	61%	68%	59%	65%	57%	62%	63%	62%	62%	64%	60%	59%	63%	66%
Télétravailler	48%	47%	50%	57%	61%	55%	42%	34%	61%	47%	40%	47%	50%	52%	49%	40%
Télécharger de la musique	43%	39%	46%	56%	59%	53%	34%	24%	49%	52%	31%	39%	49%	51%	43%	29%
Jouer en ligne	35%	31%	39%	43%	50%	36%	34%	20%	34%	45%	27%	30%	42%	39%	37%	19%
Autres	5%	4%	7%	9%	7%	5%	4%	3%	6%	6%	3%	4%	10%	7%	5%	4%



L'importance de disposer d'une connexion Internet suffisante à son domicile

Q. Pour vous personnellement, est-il important ou pas important de disposer d'une connexion Internet suffisante pour accomplir les tâches suivantes à votre domicile ?



	% Important	Région					Catégorie d'agglomération					
		Ile-de-France	Nord ouest	Nord est	Sud ouest	Sud est	Commune rurale	2000 à 19 999 hab.	20 000 à 99 999 hab.	100 000 hab. et +, hors Paris /RP	Paris et région parisienne	
Consulter/envoyer vos mails personnels	95%	93%	94%	93%	97%	96%	95%	93%	99%	93%	92%	
Surfer sur Internet	95%	92%	95%	91%	99%	97%	94%	93%	96%	96%	93%	
Regarder des vidéos (TV, streaming, VOD, visionnage sur des plateformes...)	63%	66%	65%	65%	59%	60%	58%	56%	65%	68%	67%	
Utiliser le wifi pour téléphoner (Skype, WhatsApp, Facetime,...)	62%	64%	57%	65%	66%	60%	58%	62%	66%	64%	62%	
Télétravailler	48%	52%	44%	45%	57%	49%	46%	49%	45%	49%	51%	
Télécharger de la musique	43%	49%	38%	46%	46%	39%	39%	34%	44%	47%	52%	
Jouer en ligne	35%	28%	32%	40%	48%	33%	37%	33%	36%	40%	25%	
Autres	5%	3%	5%	7%	5%	5%	5%	2%	7%	8%	3%	

02

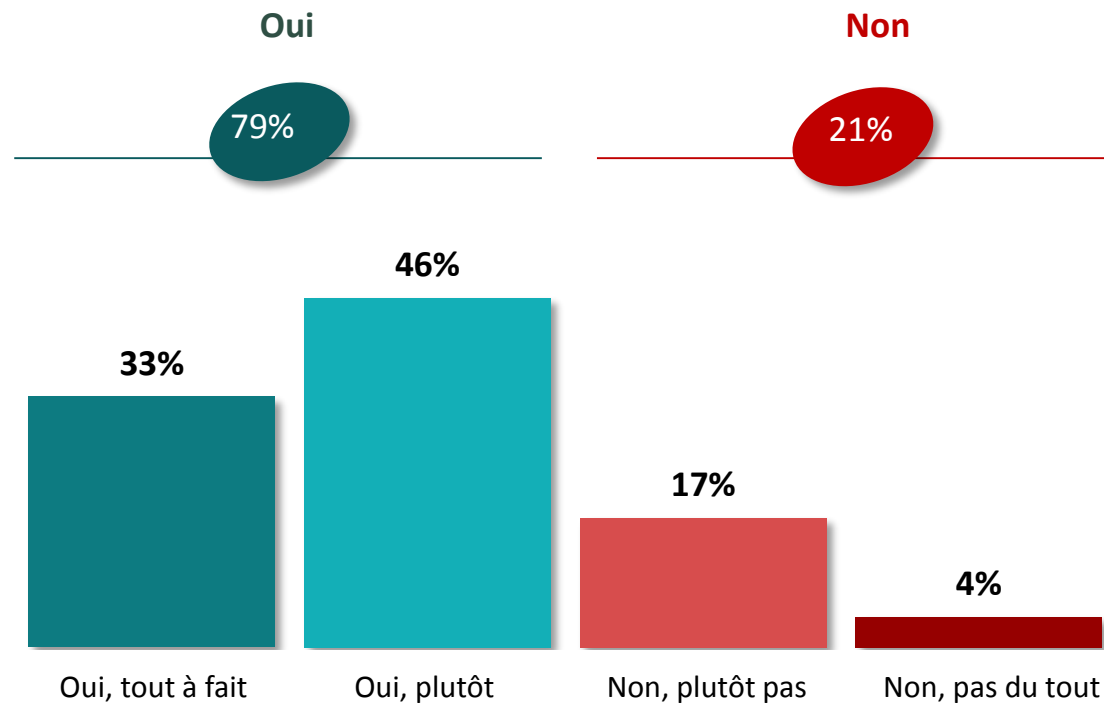


L'importance de la qualité de la connexion Internet lors de la recherche d'un logement



L'importance de la connexion Internet dans le choix d'un logement

Q. L'absence d'une connexion Internet de qualité correspondant à vos usages peut-elle être un frein au choix d'un logement ?





L'importance de la connexion Internet dans le choix d'un logement

Q. L'absence d'une connexion Internet de qualité correspondant à vos usages peut-elle être un frein au choix d'un logement ?



	% Total	Sexe		Âge					Statut			Statut d'occupation du logement		Type de raccordement à Internet		
		Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et plus	CSP +	CSP -	Inactif	Propriétaire	Locataire	Fibre	ADSL	Câble
Sous-total Oui	79%	81%	77%	82%	78%	82%	72%	81%	77%	80%	79%	76%	81%	85%	79%	75%
Oui, tout à fait	33%	32%	34%	35%	30%	34%	31%	35%	35%	31%	34%	30%	37%	45%	30%	31%
Oui, plutôt	46%	49%	43%	47%	48%	48%	41%	46%	42%	49%	45%	46%	44%	40%	49%	44%
Sous-total Non	21%	19%	23%	17%	21%	18%	28%	19%	22%	20%	21%	23%	19%	14%	21%	25%
Non, plutôt pas	17%	16%	19%	13%	18%	14%	23%	16%	20%	14%	17%	19%	15%	11%	17%	23%
Non, pas du tout	4%	3%	4%	4%	3%	4%	5%	3%	2%	6%	4%	4%	4%	3%	4%	2%



L'importance de la connexion Internet dans le choix d'un logement

Q. L'absence d'une connexion Internet de qualité correspondant à vos usages peut-elle être un frein au choix d'un logement ?

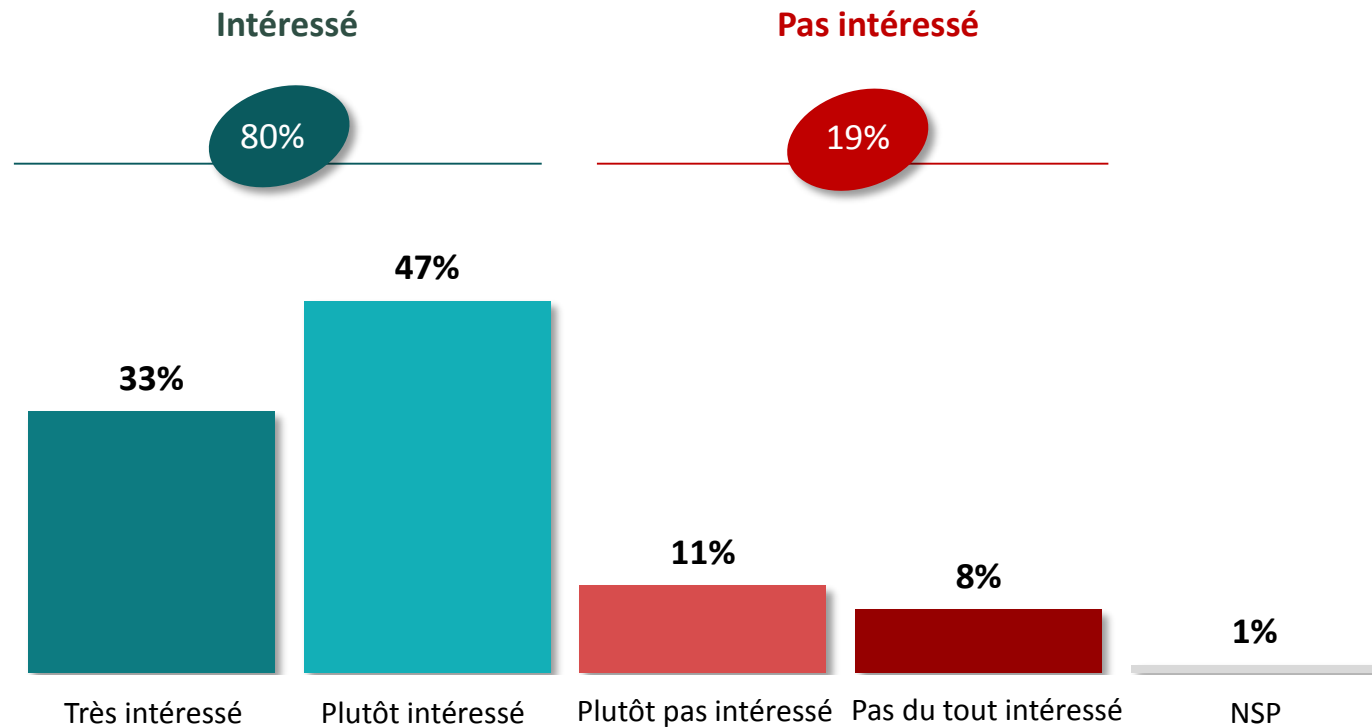


	% Total	Région					Catégorie d'agglomération				
		Ile-de-France	Nord ouest	Nord est	Sud ouest	Sud est	Commune rurale	2000 à 19 999 hab.	20 000 à 99 999 hab.	100 000 hab. et +, hors Paris /RP	Paris et région parisienne
Sous-total Oui	79%	77%	78%	80%	83%	77%	76%	79%	78%	82%	76%
Oui, tout à fait	33%	41%	31%	32%	32%	30%	21%	30%	37%	37%	41%
Oui, plutôt	46%	36%	47%	48%	51%	47%	55%	49%	41%	45%	35%
Sous-total Non	21%	22%	22%	20%	17%	22%	24%	21%	22%	17%	23%
Non, plutôt pas	17%	18%	18%	15%	15%	19%	21%	16%	20%	13%	18%
Non, pas du tout	4%	4%	4%	5%	2%	3%	3%	5%	2%	4%	5%

“ L'intérêt pour la possibilité de consulter un diagnostic de performance de qualité de la connexion

Q. Seriez-vous intéressé par la possibilité, avant de louer ou d'acheter un bien immobilier, de connaître la qualité de la connexion Internet dans le logement grâce à un diagnostic, comme ce qui est fait aujourd'hui avec le diagnostic de performance énergétique (système de notes allant de A à G) ?

1007
personnes





L'intérêt pour la possibilité de consulter un diagnostic de performance de qualité de la connexion

Q. Seriez-vous intéressé par la possibilité, avant de louer ou d'acheter un bien immobilier, de connaître la qualité de la connexion Internet dans le logement grâce à un diagnostic, comme ce qui est fait aujourd'hui avec le diagnostic de performance énergétique (système de notes allant de A à G) ?



	% Total	Sexe		Âge					Statut			Statut d'occupation du logement		Type de raccordement à Internet		
		Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65 ans et plus	CSP +	CSP -	Inactif	Propriétaire	Locataire	Fibre	ADSL	Câble
Sous-total Intéressé	80%	82%	79%	88%	82%	80%	77%	80%	77%	82%	81%	77%	85%	85%	80%	84%
Très intéressé	33%	32%	35%	32%	39%	34%	31%	33%	35%	34%	32%	28%	43%	41%	33%	28%
Plutôt intéressé	47%	50%	44%	56%	43%	46%	46%	47%	42%	48%	49%	49%	42%	44%	47%	56%
Sous-total Pas intéressé	19%	17%	20%	11%	17%	20%	22%	19%	22%	18%	18%	22%	14%	15%	19%	16%
Plutôt pas intéressé	11%	10%	12%	6%	14%	12%	12%	8%	14%	11%	9%	14%	7%	10%	11%	14%
Pas du tout intéressé	8%	7%	8%	5%	3%	8%	10%	11%	8%	7%	9%	8%	7%	5%	8%	2%



L'intérêt pour la possibilité de consulter un diagnostic de performance de qualité de la connexion



Q. Seriez-vous intéressé par la possibilité, avant de louer ou d'acheter un bien immobilier, de connaître la qualité de la connexion Internet dans le logement grâce à un diagnostic, comme ce qui est fait aujourd'hui avec le diagnostic de performance énergétique (système de notes allant de A à G) ?

	% Total	Région					Catégorie d'agglomération				
		Ile-de-France	Nord ouest	Nord est	Sud ouest	Sud est	Commune rurale	2000 à 19 999 hab.	20 000 à 99 999 hab.	100 000 hab. et +, hors Paris /RP	Paris et région parisienne
Sous-total Intéressé	80%	76%	81%	83%	82%	80%	78%	73%	81%	86%	79%
Très intéressé	33%	35%	37%	31%	39%	29%	31%	34%	34%	33%	36%
Plutôt intéressé	47%	41%	44%	52%	43%	51%	47%	39%	47%	53%	43%
Sous-total Pas intéressé	19%	23%	18%	16%	18%	20%	21%	26%	18%	13%	19%
Plutôt pas intéressé	11%	12%	13%	8%	11%	12%	13%	13%	10%	9%	10%
Pas du tout intéressé	8%	11%	5%	8%	7%	8%	8%	13%	8%	4%	9%



“opinionway

15 place de la République 75003 Paris

*« Permettre à nos clients de comprendre de manière simple et rapide leur environnement actuel et futur,
pour mieux décider aujourd’hui, agir demain et imaginer après-demain. »*