

# TÉLÉPHONIE FIXE ET MOBILE, INTERNET : QUELS USAGES ET BESOINS POUR LES TPE-PME ?

## DES PME BIEN ÉQUIPÉES

@ **98%** sont équipées en accès internet fixe

 **96%** sont équipées en téléphonie fixe

 **83%** des PME équipées en mobile

Et seulement **78%** des TPE (6 à 19 salariés)

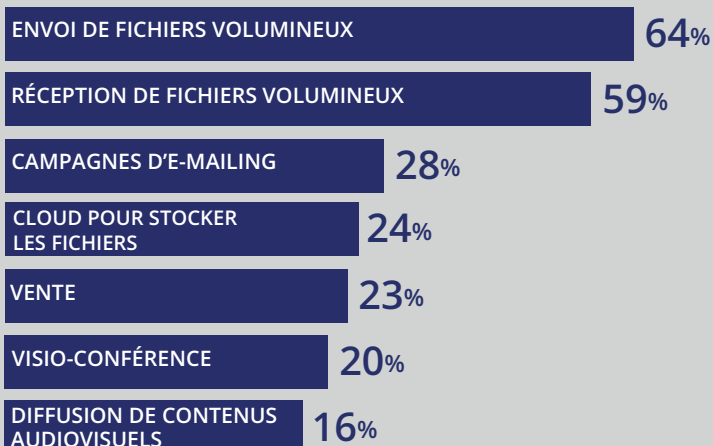
@ +  +  = **80%**


DISPOSENT DES TROIS ÉQUIPEMENTS

## DES USAGES NUMÉRIQUES ENCORE PEU DÉVELOPPÉS

**40%** des PME donnent un accès à internet à l'ensemble des salariés


### ELLES UTILISENT L'ACCÈS INTERNET POUR :



**37%**  des PME ont un seul ou aucun de ces usages  
dont 78% sont des TPE (6 à 19 salariés)

## LA FIBRE OPTIQUE : UN POTENTIEL DE DÉVELOPPEMENT


**78%**  des PME veulent s'équiper

**17%**  indiquent que l'absence de fibre a un impact négatif sur leur activité



**14%** DISPOSENT D'UN ACCÈS

### DES PME ENCORE PEU ÉQUIPÉES

 **9%** des entreprises de moins de 50 salariés sont équipées

VS

 **38%** des entreprises de plus de 50 salariés sont équipées

# DES PME PLUTÔT SATISFAITES DE LEURS OFFRES TÉLÉCOMS



@ DES TPE MOINS SATISFAITES DE LA PERFORMANCE DE LEUR ACCÈS FIXE



**FIABILITÉ**



**DÉBIT**



## CHANGER D'OPÉRATEUR SOULÈVE DES CRAINTES

**24%** des PME ont l'intention de changer de prestataire d'ici un an

### LES FREINS AU CHANGEMENT D'OPÉRATEUR

**62%** Des PME trouvent que les offres ne sont pas simples

**54%** vs **30%**  
des TPE (6 à 19 salariés) vs des PME (250 à 499 salariés)  
se sentent mal informées

**74%** vs **66%**  
des TPE (6 à 19 salariés) vs des PME (250 à 499 salariés)  
comprennent mal les offres



**80%** ont des difficultés à évaluer la fiabilité d'un opérateur



**81%** évoquent le risque de rupture de service

### POURTANT

 **50%** DES PME ONT CHANGÉ D'OPÉRATEUR durant les 5 dernières années

 Dans **80%** des cas, le changement s'est bien passé

## LES CRITÈRES DE CHOIX D'UNE OFFRE



(notation sur 10)

 LA RAPIDITÉ DE RÉPARATION EN CAS DE PANNE : UN ENJEU POUR LES TPE



TOUS LES CHIFFRES DE L'ÉTUDE «LES TÉLÉCOMS EN ENTREPRISE» SONT EN OPEN DATA SUR [DATA.GOUV.FR](https://data.gouv.fr).

Étude réalisée par l'ifop auprès d'un échantillon représentatif de 1002 décideurs Télécoms dans des PME françaises de 6 à 499 salariés - représentativité de l'échantillon assurée par des quotas en termes de taille et de secteur des entreprises interrogées. Terrain d'enquête réalisé par téléphone du 24 mai au 24 juin 2016.

ifop