

arcep

autorité de régulation
des communications électroniques
et des postes

Etude n° 37794

Etude quantitative portant sur le fonctionnement du marché des services de télécoms à destination des PME

Rapport de synthèse

Pôle Média & Numérique

Raphaël Berger – Directeur de Pôle

raphael.berger@ifop.com

Jean-Charles Malbernard - Chef de groupe

jean-charles.malbernard@ifop.com



Sommaire

Contexte et méthodologie

p. 3

Résultats

p. 6

Panorama des PME

p. 6

Equipement et usages

p. 10

Satisfaction

p. 17

Changement et intention de changer

p. 21

Choix d'une offre et appétence pour la fibre

p. 27

Freins au changement d'opérateur

p. 35

1 - Contexte et méthodologie

Objectifs et méthodologie

- **Contexte**

- L'Arcep a souhaité approfondir sa connaissance du marché des PME et de ses moteurs en termes d'équipement télécoms
- Après une première étude qualitative réalisée en 2015, l'Arcep a sollicité l'Ifop pour réaliser une étude quantitative auprès des PME de 6 à 499 salariés pour affiner sa compréhension du marché télécoms

Objectif stratégique :

déterminer les usages, la satisfaction, les incitations et les freins à la migration des PME en termes d'offres de services de télécoms

- **Méthodologie**

- Etude quantitative réalisée par l'Ifop auprès d'un échantillon représentatifs 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 téléphonique réalisé du 24 mai au 24 juin 2016

Note de lecture :

- + ou x% résultat significativement supérieur au total (marge d'erreur de 95%)
- ou x% résultat significativement inférieur au total (marge d'erreur de 95%)

Répartition du marché des PME en France métropolitaine

D'après le **recensement Insee des entreprises**, la distribution des PME selon la taille et le secteur est la suivante :

	6 à 19 salariés	20 à 49 salariés	50 à 249 salariés	249 à 499 salariés	Total 6-499 salariés
Agriculture et industrie	41 986	12 632	6 865	1 022	62 505
Construction	42 127	8 463	2 127	201	52 918
Commerce	98 775	21 173	9 002	941	129 891
Services	106 801	36 042	26 986	3 153	172 982
Total	289 689	78 310	44 980	5 317	418 296

	6 à 19 salariés	20 à 49 salariés	50 à 249 salariés	249 à 499 salariés	Total 6-499 salariés
Agriculture et industrie	10%	3%	2%	0,2%	15%
Construction	10%	2%	1%	0,0%	13%
Commerce	24%	5%	2%	0,2%	31%
Services	26%	9%	6%	0,8%	41%
Total	69%	19%	11%	1,3%	100%

Résultats

Panorama des PME

Equipement et usages

Satisfaction

Changement et intention de changer

Choix d'une offre et appétence pour la fibre

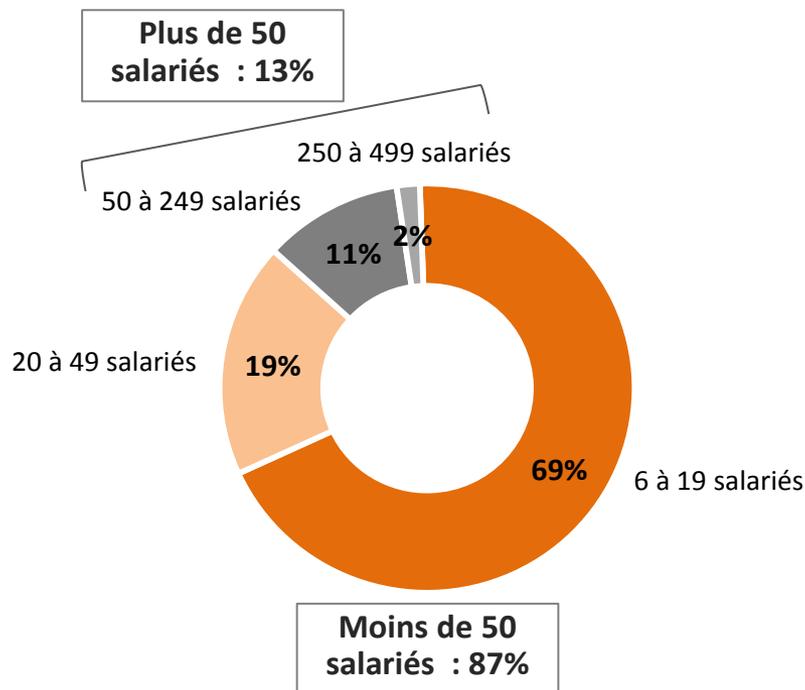
Freins au changement d'opérateur

Profils des entreprises interrogées

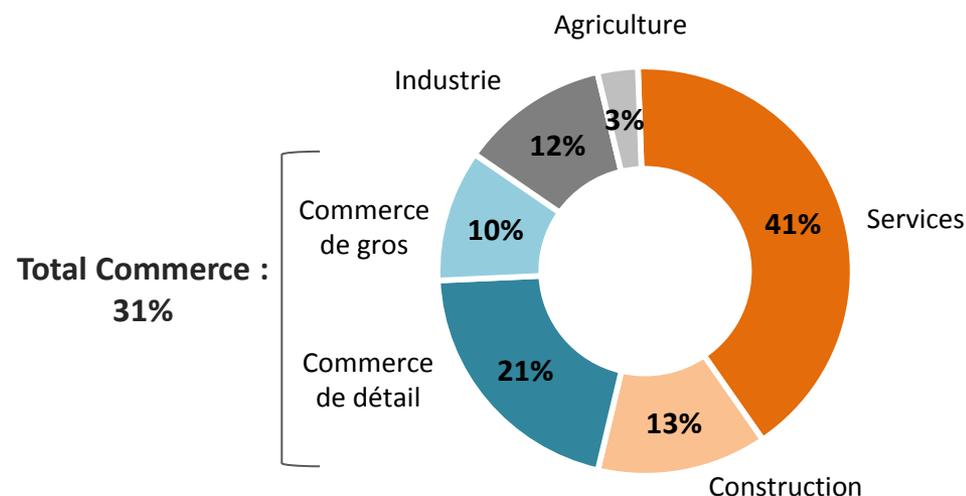
Données de quotas

(Base Ensemble - 1002 ind.)

Taille de l'entreprise



Secteur d'activité



Les entreprises de plus de 50 salariés sont plus souvent situées dans les agglomérations de plus de 100 000 habitants

46% des TPE (6 à 19 salariés), 48% des PME 20-49 salariés, 58% des PME 50-249 salariés et 50% des ETI (250-499 salariés)

B4. Quel est le nombre de salariés de votre entreprise, [en considérant l'ensemble de vos sites]

B2. Quel est le secteur d'activité de votre entreprise ?

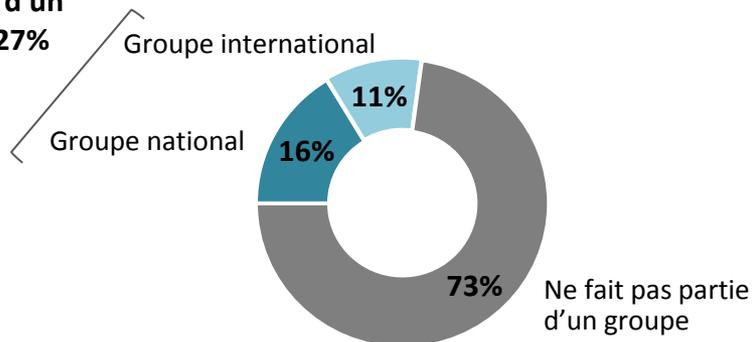
Des petites structures indépendantes et des grandes PME en majorité multi sites et appartenant à des groupes

(Base Ensemble - 1002 ind.)

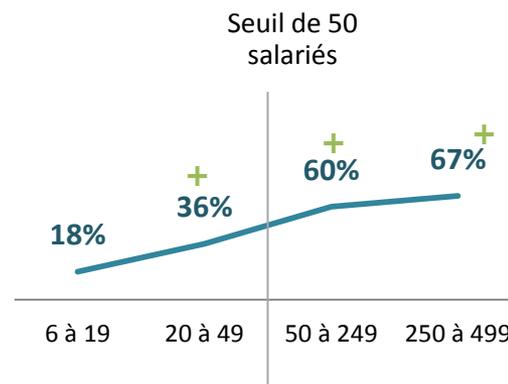
Appartenance à un groupe

Ensemble des entreprises

Fait partie d'un groupe : 27%

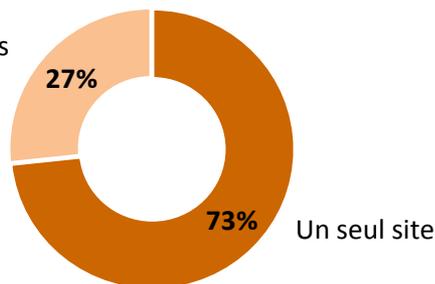


Détail selon la taille des entreprises



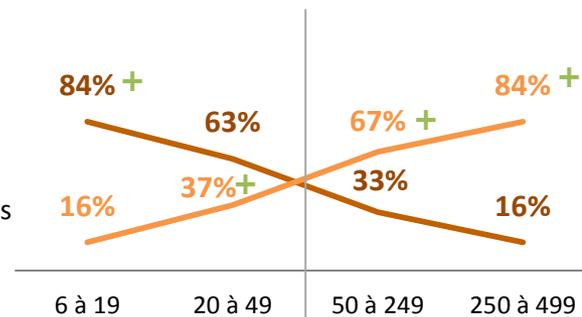
Nombre de sites

Plusieurs sites



Un seul site

Plusieurs sites



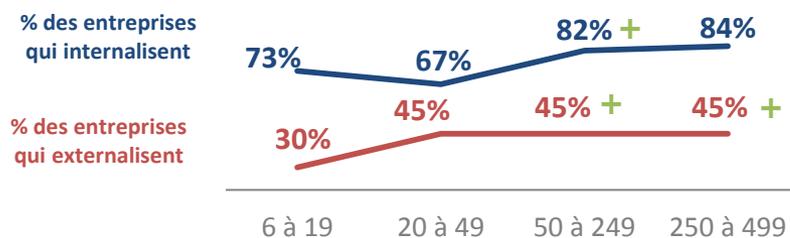
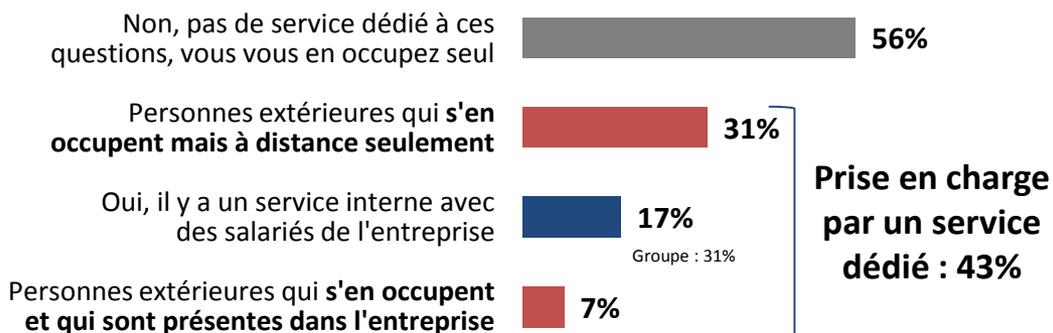
B1. Votre entreprise fait-elle partie d'un groupe ?

B3. Votre entreprise se compose d'un seul ou plusieurs sites ?

La gestion des télécoms est peu professionnalisée dans les petites PME, souvent dévolue aux dirigeants de l'entreprise

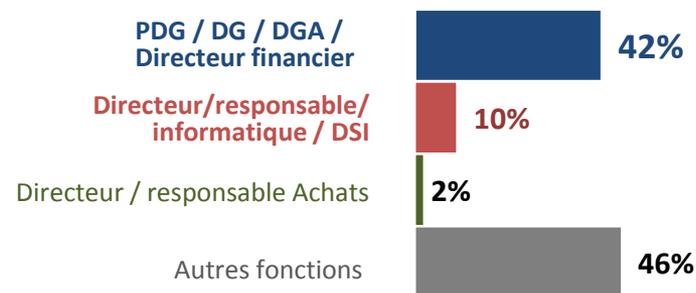
(Base Ensemble - 1002 ind.)

Internalisation ou externalisation de la gestion des télécoms

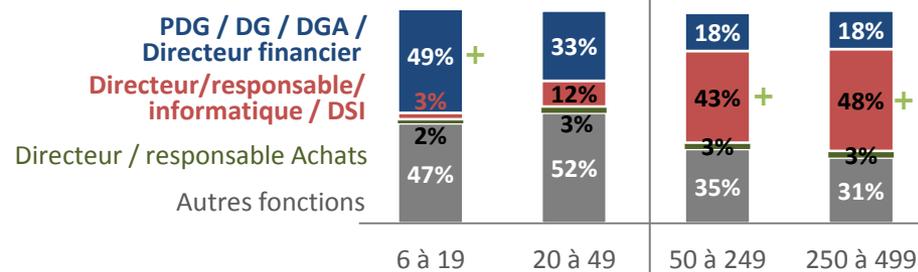


Fonction du responsable ou du gestionnaire dans l'entreprise ...

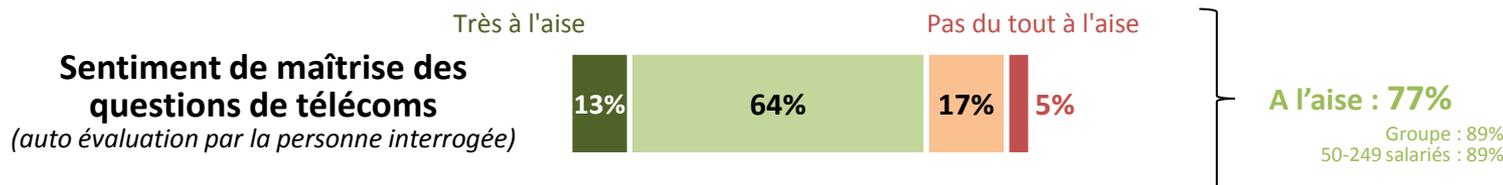
... toute entreprise confondue



...selon la taille de l'entreprise



une rupture à 50 salariés



B6. Existe-t-il au sein de votre entreprise une Direction des Services Informatiques qui s'occupe des questions télécoms et informatiques
B7. Quelle est votre fonction exacte ?

Résultats

Panorama des PME

Equipement et usages

Satisfaction

Changement et intention de changer

Choix d'une offre et appétence pour la fibre

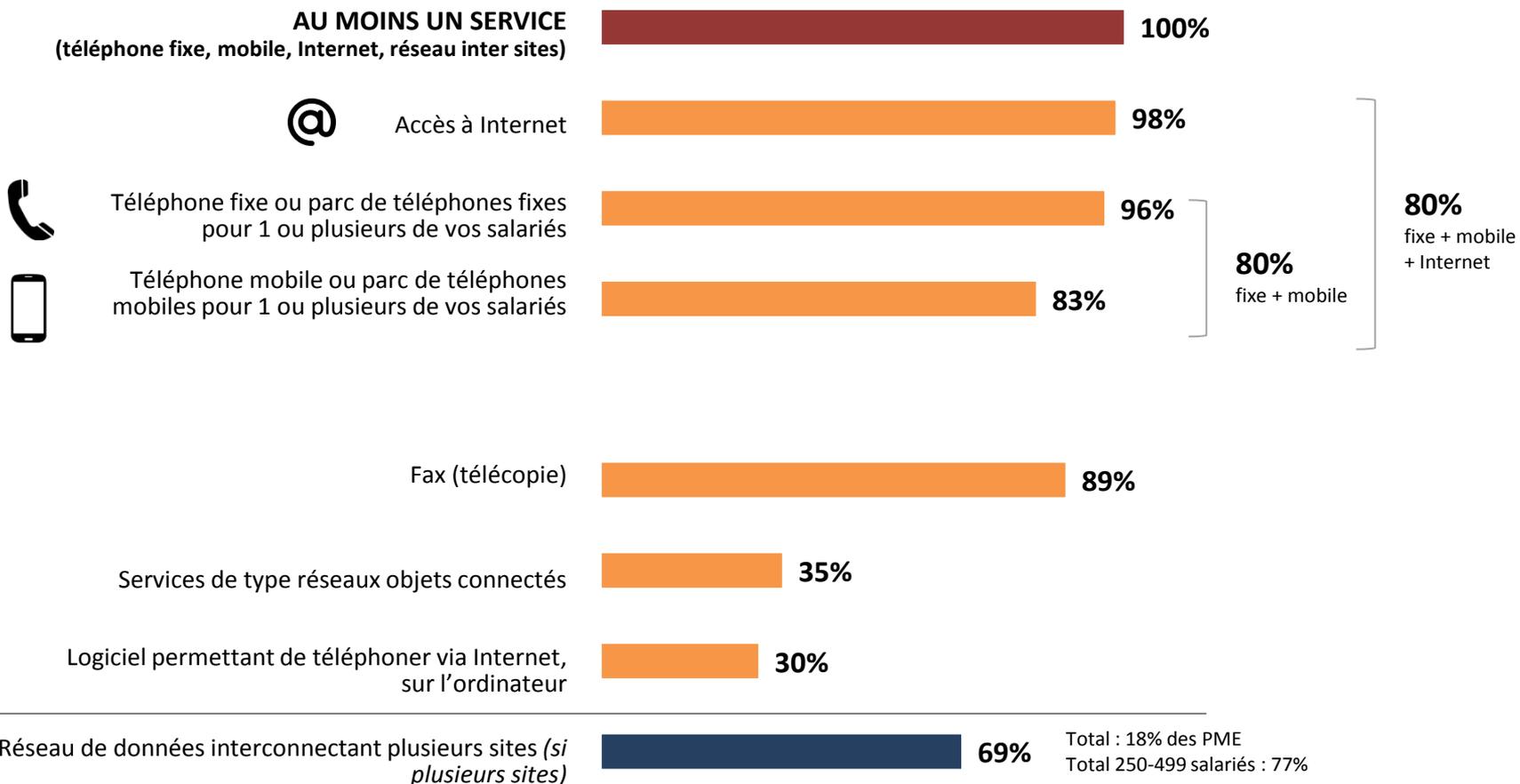
Freins au changement d'opérateur

La quasi-totalité des PME ont un accès Internet et la téléphonie fixe, la téléphonie mobile est moins présente dans les PME

Services de télécoms utilisés

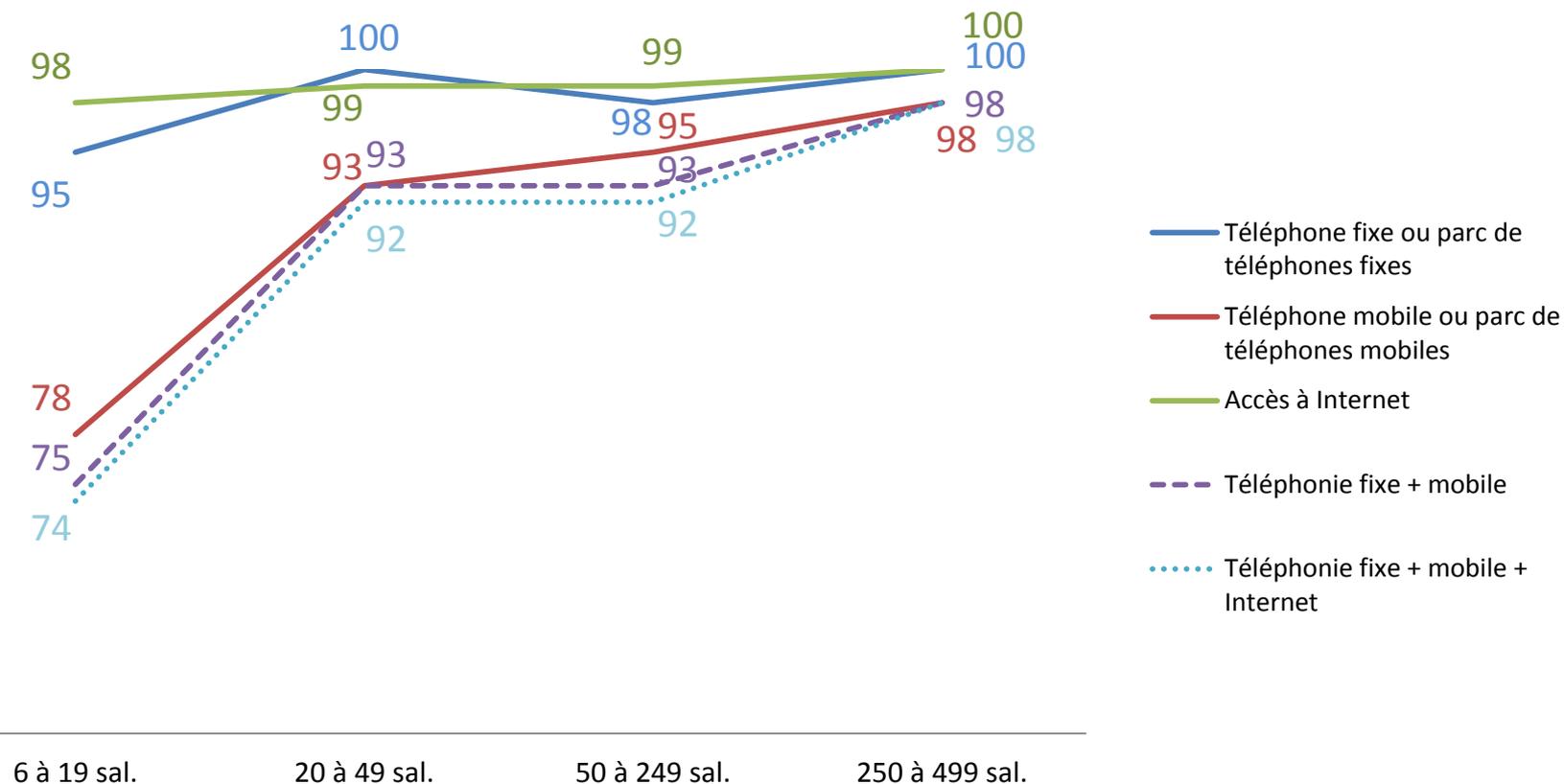
(Base Ensemble - 1002 ind.)

80% des entreprises équipées



Les petites entreprises sont sensiblement moins équipées en téléphonie mobile que le reste des entreprises

Services de télécoms utilisés en fonction de la taille de l'entreprise (en %)



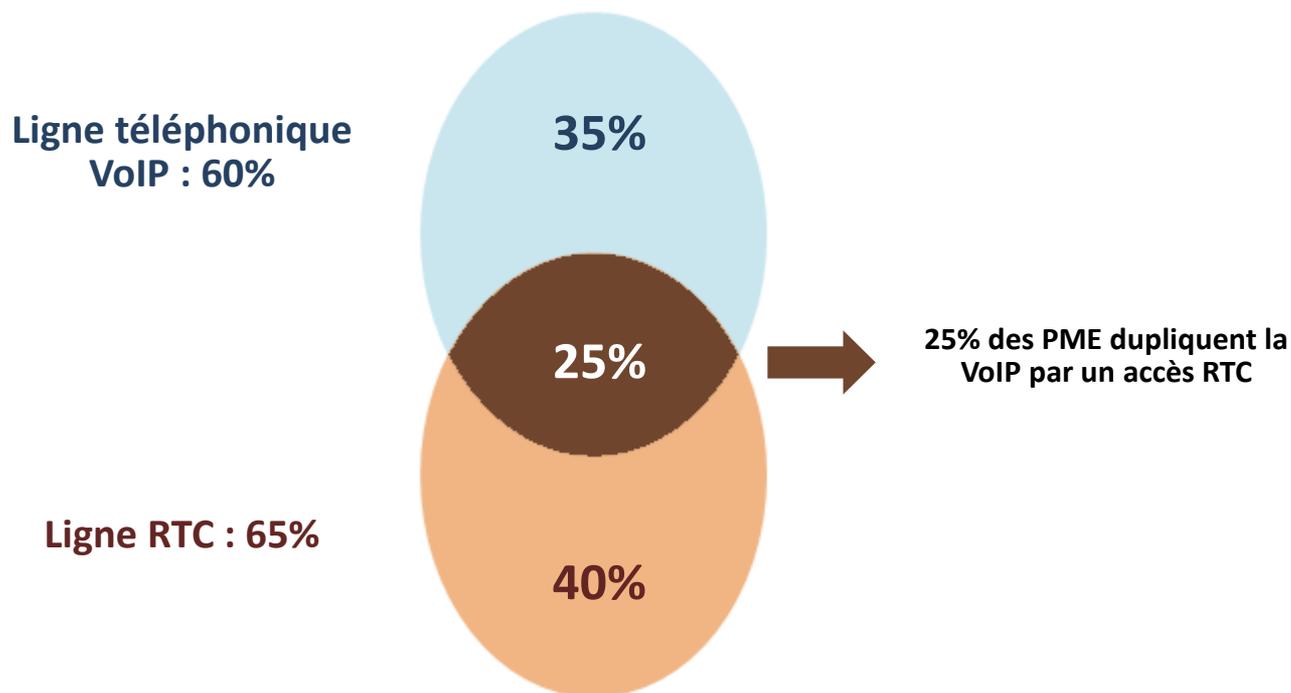
Téléphonie fixe : près des deux tiers des PME utilisent une ligne RTC et un quart des PME duplique la VoIP par un accès RTC



96% des PME équipées

(Base : Sont équipés du service Téléphonie fixe – 964 ind.)

Type de ligne de téléphone fixe



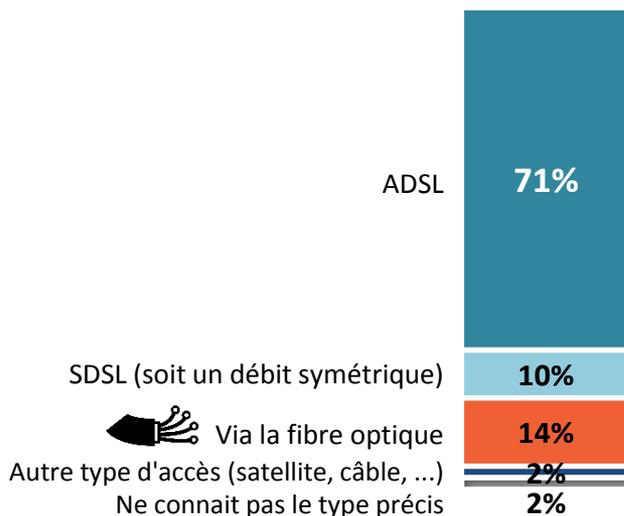
Calculs d'estimation des taux de pénétration des équipements sur la base des répondants connaissant le type d'équipement de téléphonie fixe, soit 91% des PME.
Taux de pénétration déclarés : RTC : 59% / VoIP : 55% / ne sait pas : 9%

Connectivité fixe : les accès xDSL restent majoritaires, mais près de la moitié des PME de plus de 50 salariés sont équipées en fibre

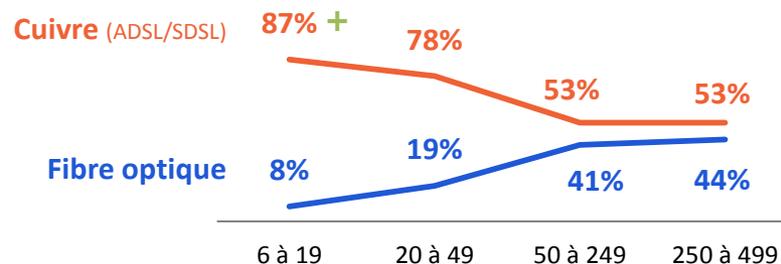
@ 98% des PME équipées

(Base : Sont équipés d'une offre Internet – 985 ind.)

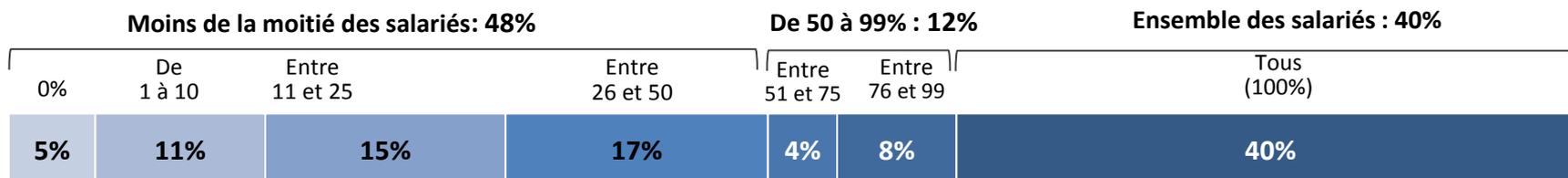
Type d'accès de connectivité fixe



Type d'accès de connectivité fixe - Fibre vs xDSL - Selon la taille de l'entreprise -



Part des salariés ayant accès à Internet



Notes de lecture : dans 40% des entreprises, l'ensemble des salariés ont accès à Internet.
 Dans 8% des entreprises, entre 75% et 99% des salariés ont accès à Internet.

C11. Quel est le type [Affichage / RESEAU] dont dispose votre entreprise ?

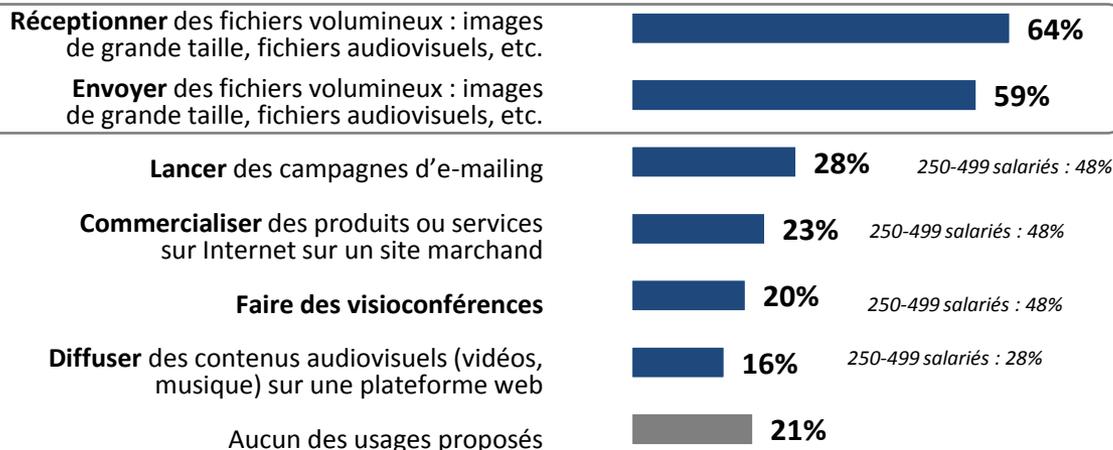
C14. Et toujours au sein de votre entreprise, quelle est la part des salariés ayant accès à Internet, en % ?

Usages d'Internet : la majorité des PME pratiquent des usages basiques à partir d'Internet

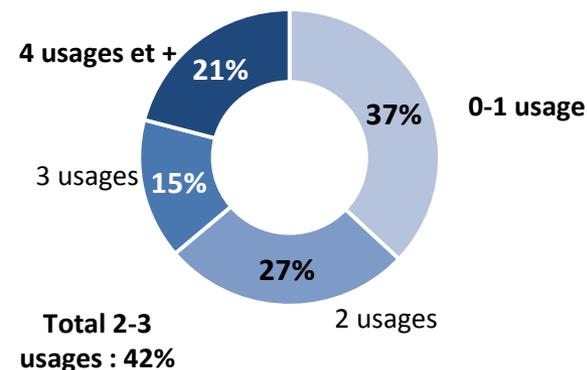


Usages Internet pratiqués par au moins certains membres de votre entreprise

(Base Ensemble - 1002 ind.)

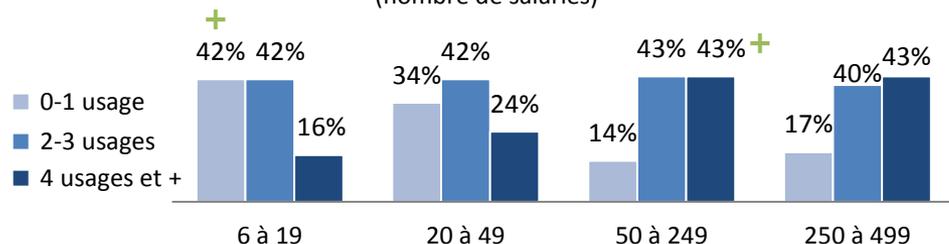


Niveau de numérisation des entreprises nombre d'usages avancés



Niveau de numérisation en fonction de la taille des entreprises

(nombre de salariés)



Niveau de numérisation en fonction de la localisation

	0-1 usage	2-3 usages	4 usages et plus
Agglo. < 100 000 hab.	54%	58%	39%
Agglo. > 100 000 hab.	46%	42%	61%

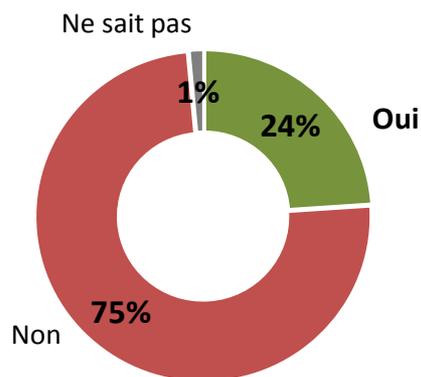
➔ **Le niveau de numérisation des entreprises augmente avec la taille de l'entreprise, avec une fracture à 50 salariés, et avec la taille de l'agglomération.**

Cloud : un quart des PME y a déjà recours, mais ce type de services reste d'avantage l'apanage des plus grandes PME

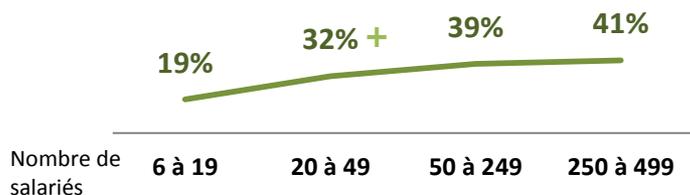


Recours au cloud

(Base Ensemble - 1002 ind.)



Recours au cloud - Par taille d'entreprise -



Usages dans le cloud pratiqués

(Base Ont recours au Cloud – 240 ind.)



C16. Votre entreprise a-t-elle recours au cloud pour certains services ?

C17. Votre entreprise a-t-elle recours au cloud pour les services suivants ?

Résultats

Panorama des PME

Equipement et usages

Satisfaction

Changement et intention de changer

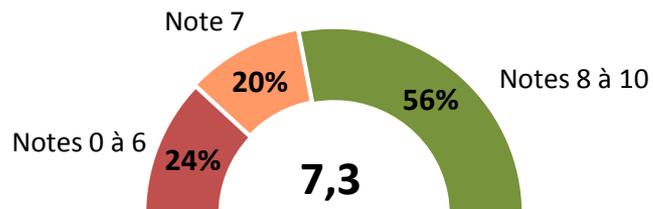
Choix d'une offre et appétence pour la fibre

Freins au changement d'opérateur

Les PME sont relativement satisfaites de leur opérateur télécom, quel que soit le service



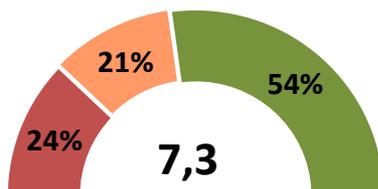
(Base : Sont équipés du service
Téléphonie fixe – 964 ind.)



Pas de différence selon la taille
d'entreprise



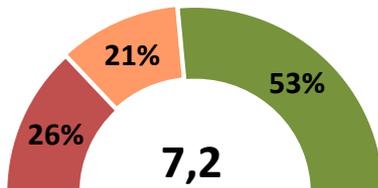
(Base : Sont équipés d'une
offre mobile – 933 ind.)



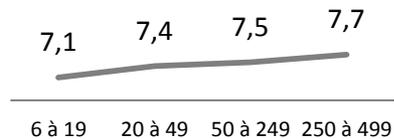
Pas de différence selon la taille
d'entreprise



(Base : Sont équipés d'une
offre Internet – 985 ind.)



**Une satisfaction qui progresse
avec la taille de l'entreprise**



un effet Fibre : 7,7
(satisfaction des entreprises équipées en fibre)

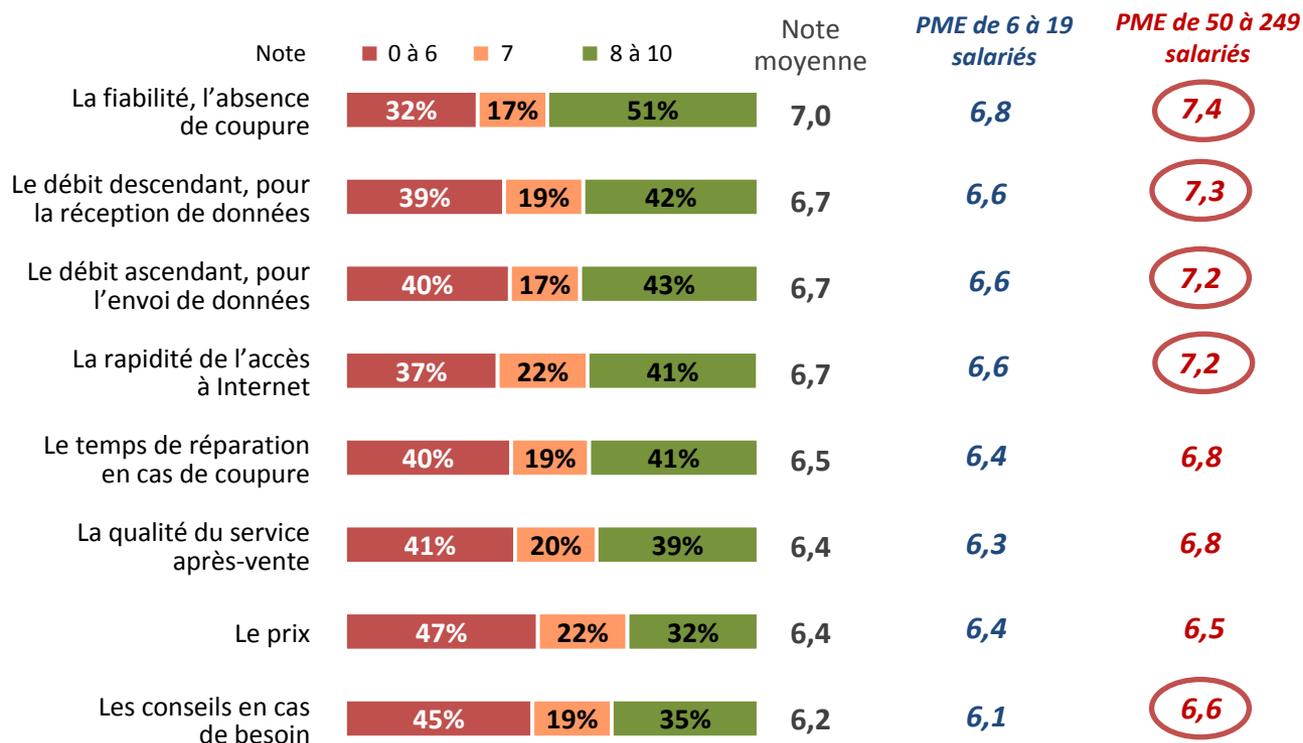
C8NEW D'après votre expérience, quel est votre niveau de satisfaction concernant votre (vos) opérateurs télécoms, sur une note de 0 à 10 ?

Connectivité fixe : les grandes PME plus satisfaites des offres de connectivité fixe que les plus petites PME

@ 98% des PME équipées

(Base : Sont équipés d'une offre Internet – 985 ind.)

Satisfaction détaillée de l'offre de connectivité fixe



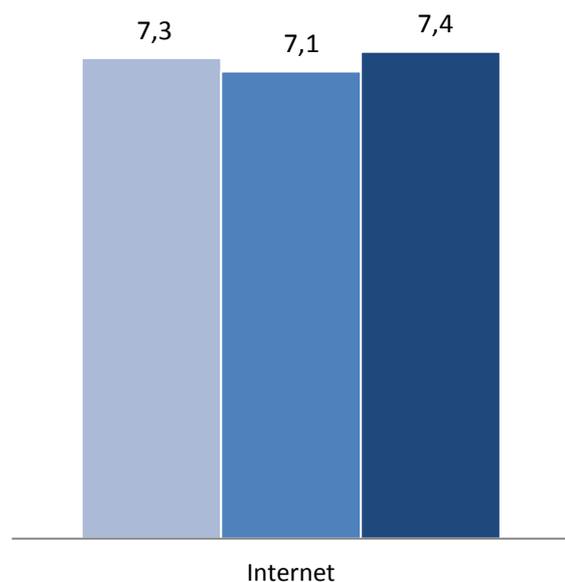
C13. Sur les critères suivants, quel est votre niveau de satisfaction concernant votre fournisseur [Affichage RESEAU] [(Affichage L'OPERATEUR INTERNET)] sur une note de 0 à 10 ?

La note 0 signifie que vous n'êtes pas du tout satisfait, la note 10 tout à fait satisfait de votre fournisseur de téléphonie fixe, les notes intermédiaires permettent de nuancer votre jugement.

Connectivité fixe : le niveau de numérisation des entreprises n'a pas d'impact significatif sur la satisfaction vis-à-vis du service de connectivité fixe



Satisfaction globale de l'accès internet selon le niveau de numérisation de l'entreprise



Niveau de numérisation des entreprises (usages avancés)

■ 0-1 usage ■ 2-3 usages ■ 4 usages et +

Peu de différences de satisfaction détaillée selon le niveau de numérisation – excepté pour le débit

Note de satisfaction moyenne	0-1 usage	2-3 usages	4 usages et plus
La fiabilité, l'absence de coupure	7	6,8	7,2
Le temps de réparation en cas de coupure	6,7	6,2	6,6
Le prix	6,7	6,2	6,4
La qualité du service après-vente	6,7	6,2	6,5
Les conseils en cas de besoin	6,4	6	6,4
Le débit ascendant, pour l'envoi de données	6,8	6,5	7
Le débit descendant, pour la réception de données	6,8	6,5	7,1
La rapidité de l'accès à Internet	6,8	6,5	7

Résultats

Panorama des PME

Equipement et usages

Satisfaction

Changement et intention de changer

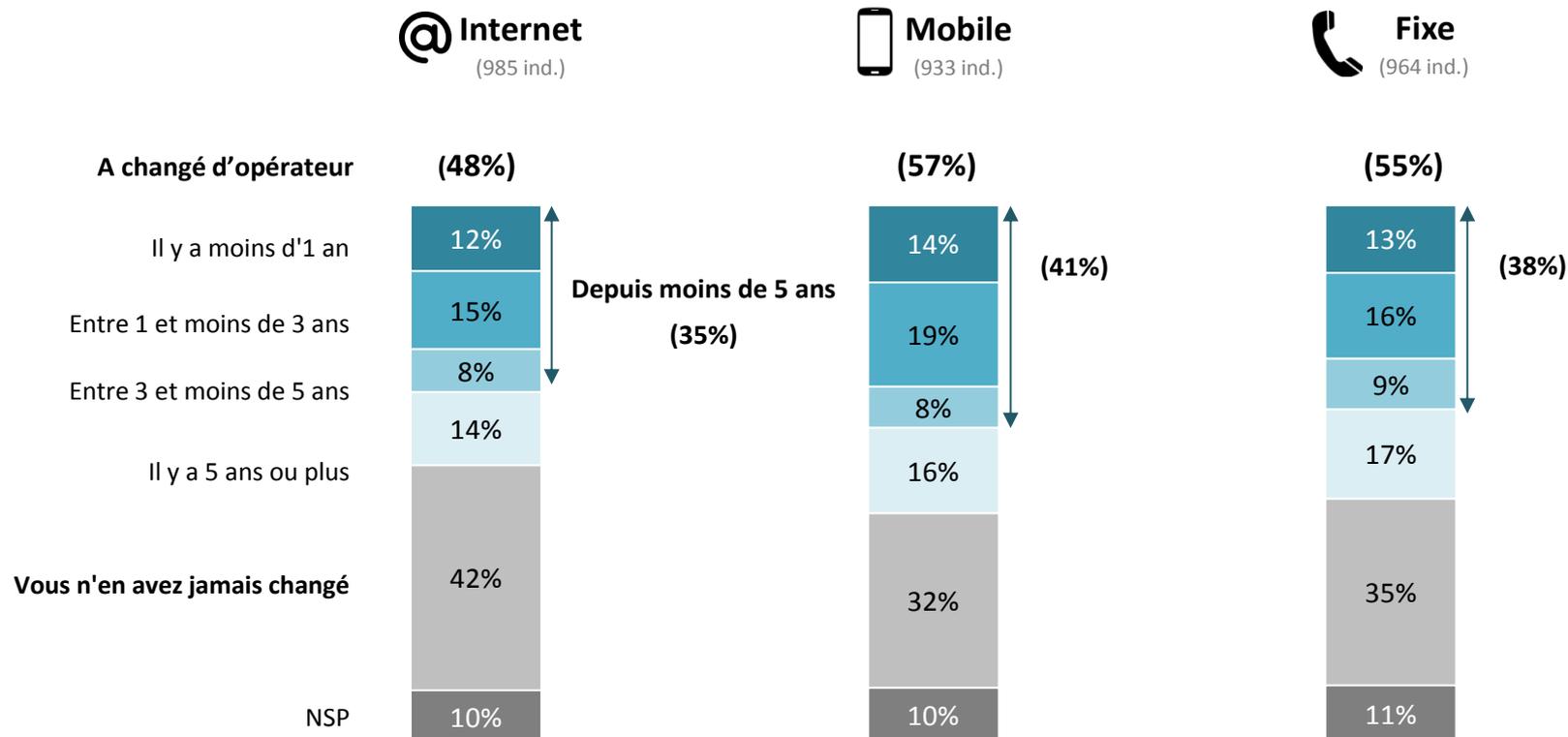
Choix d'une offre et appétence pour la fibre

Freins au changement d'opérateur

La moitié des PME a changé d'opérateur télécoms pour au moins un service au cours des cinq dernières années

Base Disposent de ce service :

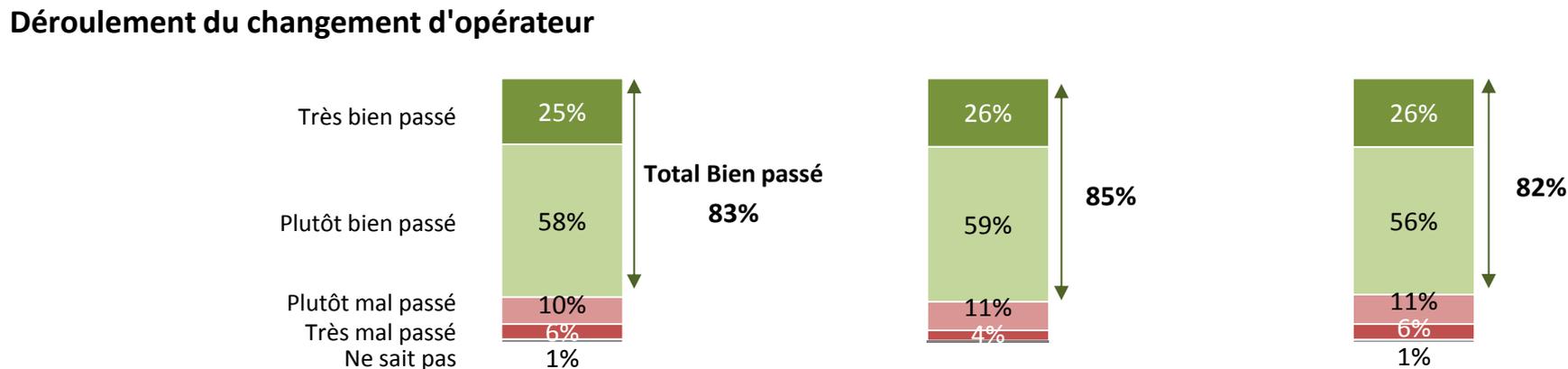
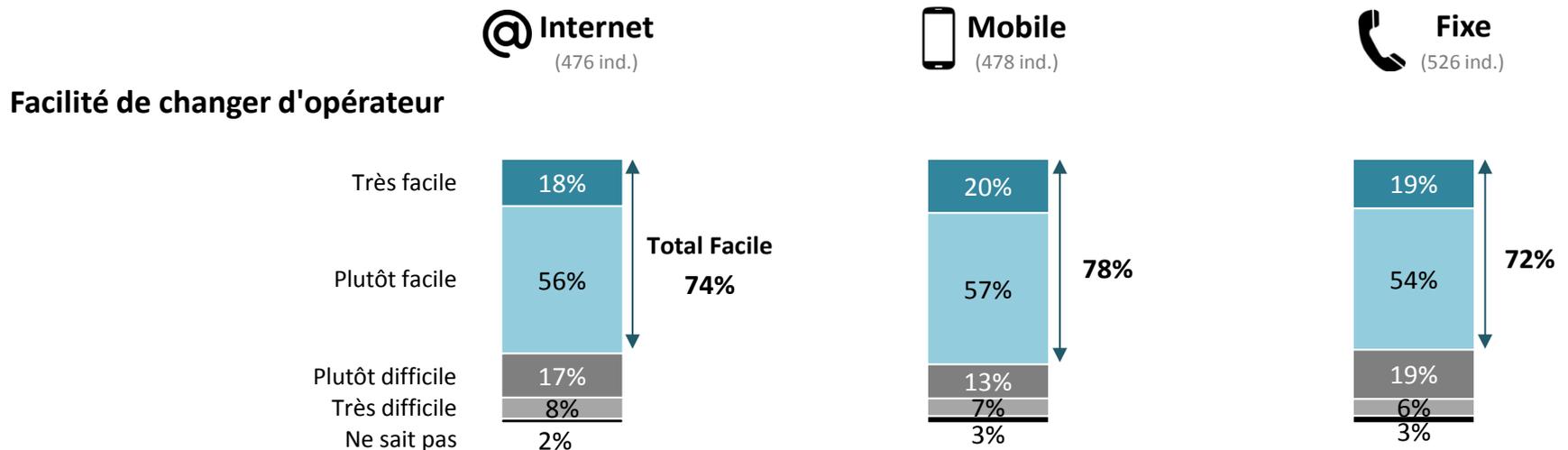
Changement d'opérateur



➔ Au total, 67% des PME ont déjà changé d'opérateur pour au moins un service, dont 52% depuis moins de 5 ans (23% moins d'un an)

Pour une grande majorité de celles qui l'ont vécu, le changement d'opérateur a été facile; un quart des PME indique néanmoins avoir rencontré des difficultés

Base - A déjà changé d'opérateur :



Rappel PME équipée ayant déjà changé d'opérateur :

(48%)

(57%)

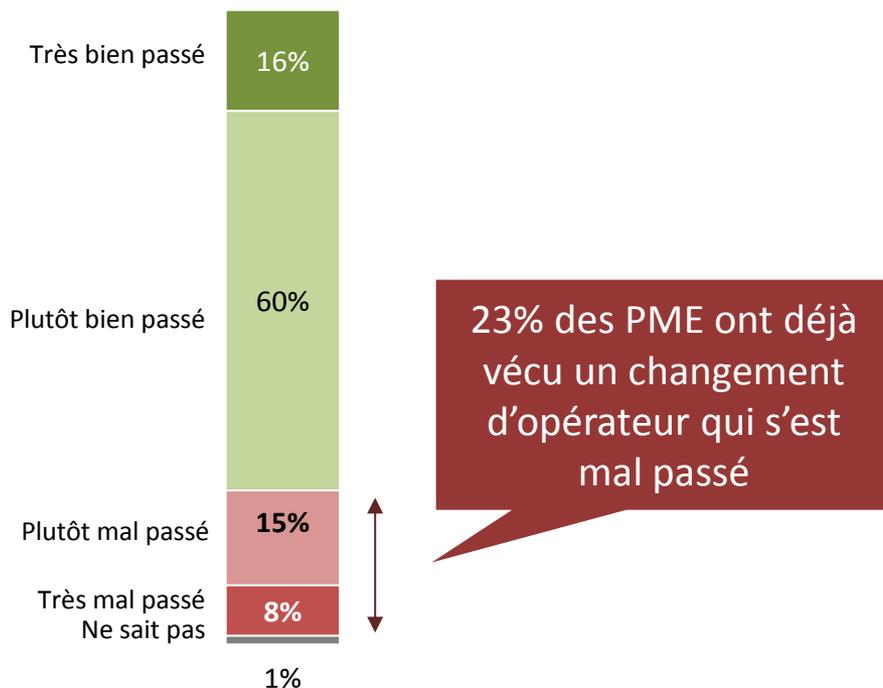
(55%)

E2 / E3 / E4 / E5 / E6 / E7. Lorsque vous avez changé d'opérateur d'Internet / de téléphonie mobile / téléphonie fixe au sein de votre entreprise, .cela a-t-il été ...
Diriez-vous que cela a été facile ou difficile ?
Et diriez-vous que cela s'est bien passé ou mal passé bien passé ou mal passé ?

Aucun profil type des PME ayant vécu un changement d'opérateur difficile ne se dégage

Base : 67% des PME ayant déjà changé d'opérateur pour au moins un service (669 entreprises)

Déroulement du changement d'opérateur



Pour les PME dont le changement d'opérateur s'est mal passé :

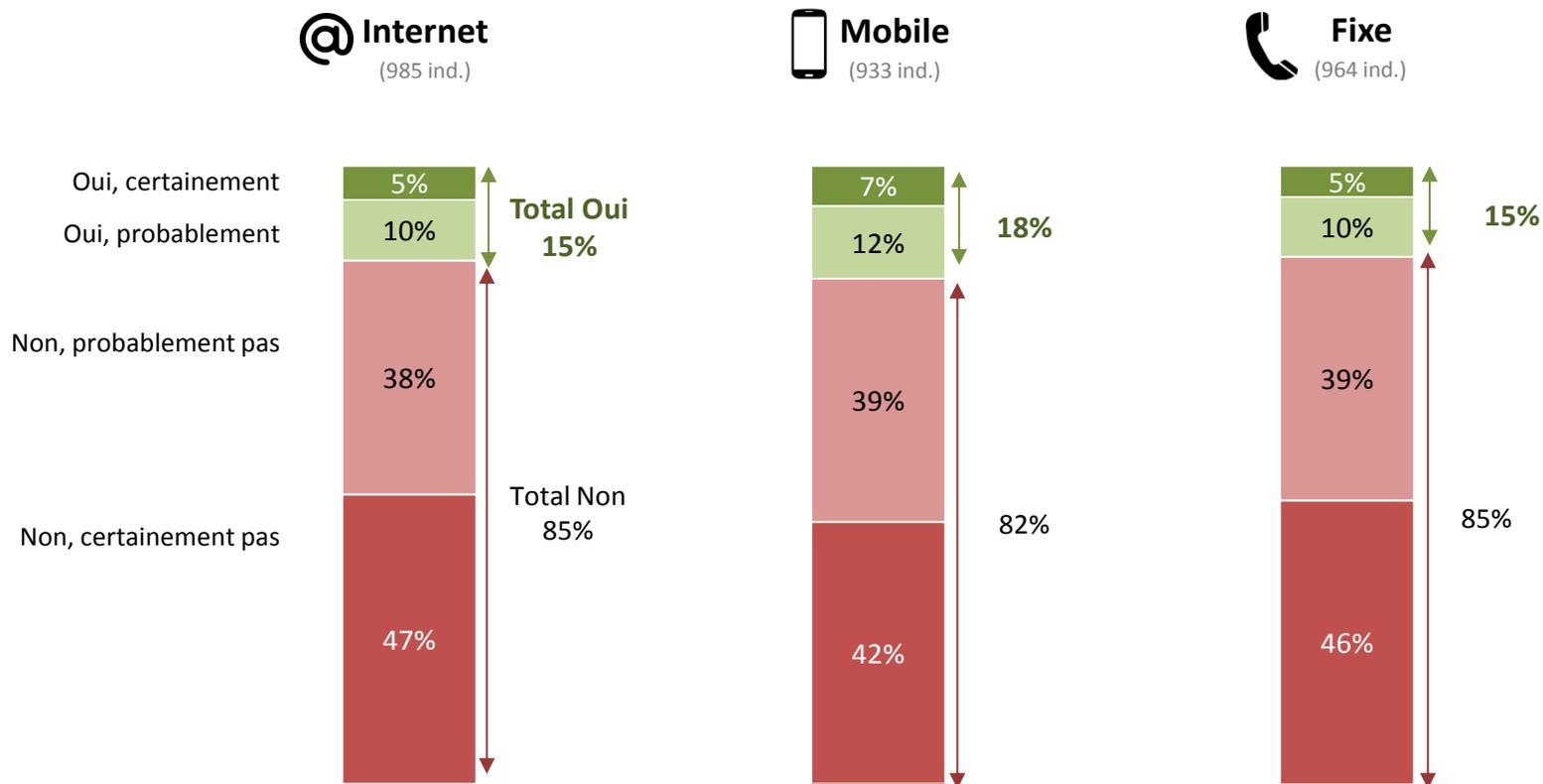
- **Aucun profil spécifique ne se dégage** en termes de taille ou d'appartenance à un groupe (pas de différence significative)
- **Elles sont plus insatisfaites de leur offre actuelle** de téléphonie fixe (6,6 vs 7,5), de téléphonie mobile (6,5 vs 7,4) et d'Internet (6,7 vs 7,4)
- **Le décideur télécoms de l'entreprise se sent peu considéré par les opérateurs** (56% d'accord vs 41%) et très mal informé (24% vs 8%)

➔ Peu de caractéristiques propres aux PME ayant vécu un changement douloureux

Un quart des PME a l'intention d'ici un an de changer d'opérateur télécoms pour au moins l'un des services

Base disposent de ce service :

Intention de changer de prestataire d'ici 12 mois

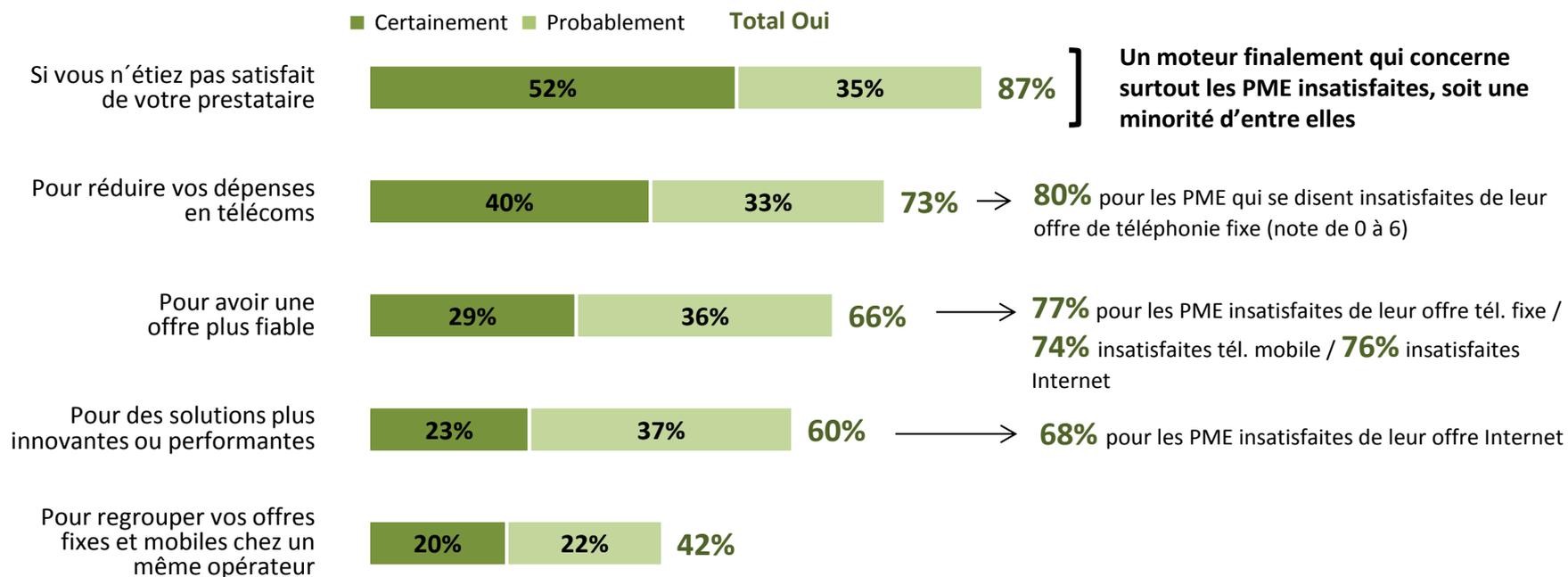


➔ **Au total, 24% des PME envisagent de changer de prestataire télécoms pour au moins un service (10% certainement)**

Le moteur principal du changement reste l'insatisfaction vis-à-vis de l'opérateur actuel, suivi d'un objectif de réduction des dépenses

(Base Ensemble - 1002 ind.)

Raisons qui inciteraient à changer d'opérateur



E10 : Diriez-vous que les raisons suivantes pourraient vous inciter votre entreprise à changer d'opérateur ?

Résultats

Panorama des PME

Equipement et usages

Satisfaction

Changement et intention de changer

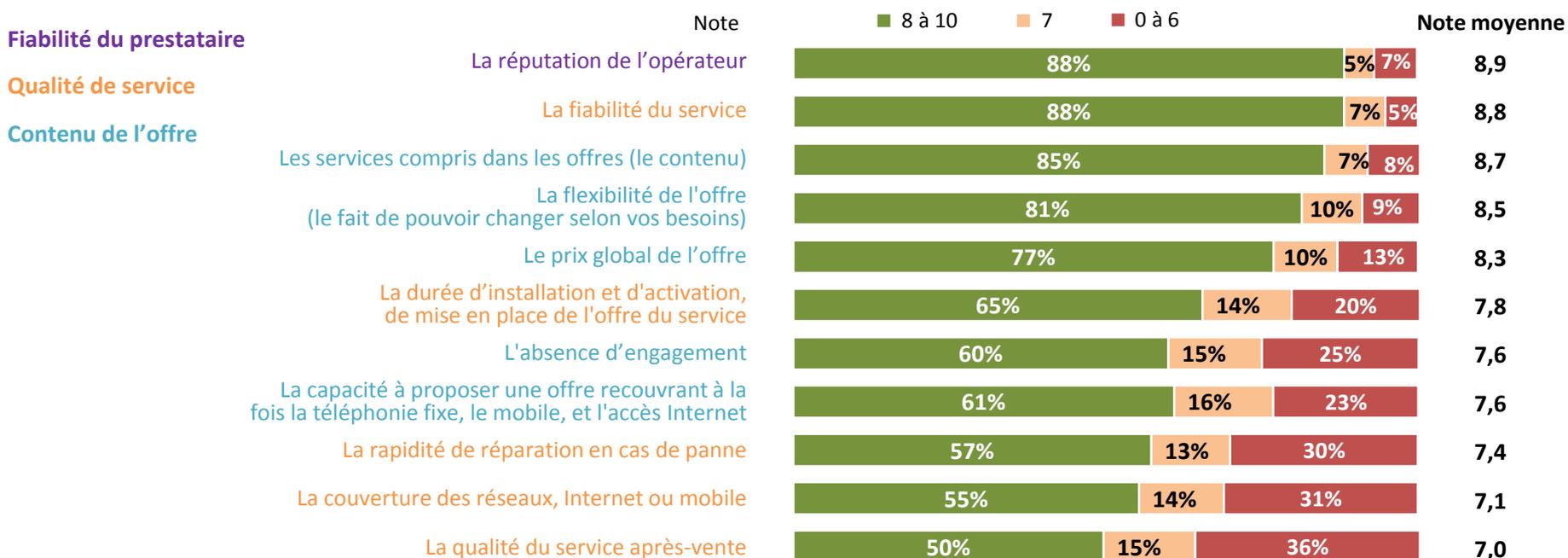
Choix d'une offre et appétence pour la fibre

Freins au changement d'opérateur

Les PME privilégient la réputation de l'opérateur et la fiabilité du service pour le choix d'une solution, le contenu de l'offre arrive ensuite

Importance des critères de choix dans la prise de décision

(Base Ensemble - 1002 ind.)



Importance des critères de choix (Focus Internet)

(Base Dispositif d'une offre Internet - 985 ind.)



D4- Pour chacun des critères suivants, indiquez, sur une échelle de 0 à 10, son niveau d'importance lors du choix d'un prestataire de télécommunications : (0 indiquant que ce critère n'est pas du tout important dans votre prise de décision, 10 que c'est un critère très important, (les notes intermédiaires servent à nuancer votre jugement).

D5. Concernant l'offre [Affichage RESEAU] de votre entreprise, quels sont les critères importants, toujours sur une échelle de 0 à 10 ?

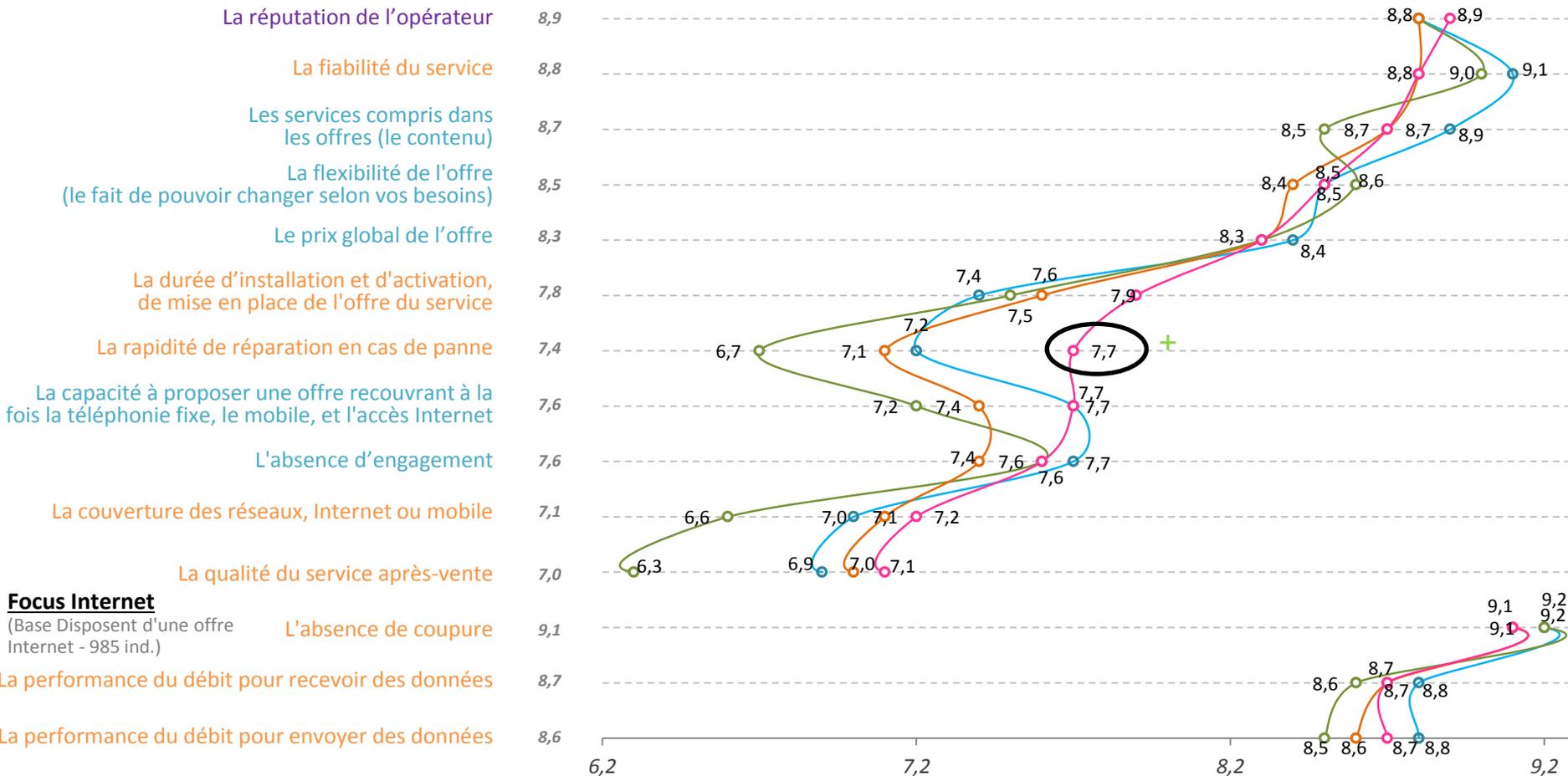
Des critères de choix relativement homogènes quelle que soit la taille de l'entreprise, si ce n'est la qualité de service davantage valorisée par les petites PME

Importance des critères de choix dans la prise de décision

(Base Ensemble - 1002 ind.)

Note moyenne

Ensemble ■ 6-19 salariés ■ 20-49 salariés ■ 50-249 salariés ■ 250-499 salariés



Focus Internet

(Base Disposent d'une offre Internet - 985 ind.)

L'absence de coupure

D4- Pour chacun des critères suivants, indiquez, sur une échelle de 0 à 10, son niveau d'importance lors du choix d'un prestataire de télécommunications : (0 indiquant que ce critère n'est pas du tout important dans votre prise de décision, 10 que c'est un critère très important, (les notes intermédiaires servent à nuancer votre jugement).
 D5. Concernant l'offre [Affichage RESEAU] de votre entreprise, quels sont les critères importants, toujours sur une échelle de 0 à 10 ?



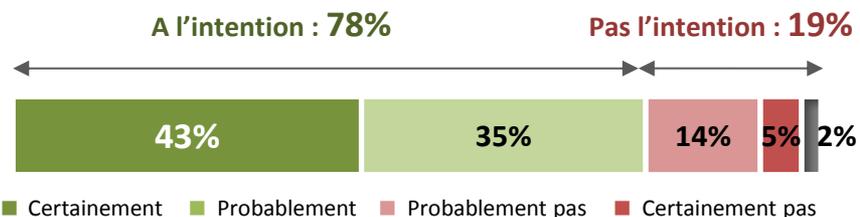
Parmi les entreprises non équipées, quatre PME sur cinq déclarent avoir l'intention de s'équiper en fibre



86% des PME non équipées

(Base : Ne reçoit pas Internet par la fibre – 862 ind.)

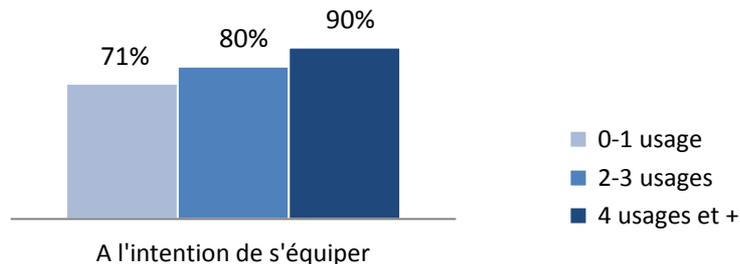
Intention de passer à la fibre optique



➔ **L'intention de passer à la fibre optique est plus forte parmi les PME se déclarant inéligibles à la fibre : 81% des entreprises déclarent avoir l'intention de s'équiper dans les communes non éligibles (contre 72% dans les communes éligibles)**

Intention de passer à la fibre en fonction du niveau de numérisation des entreprises

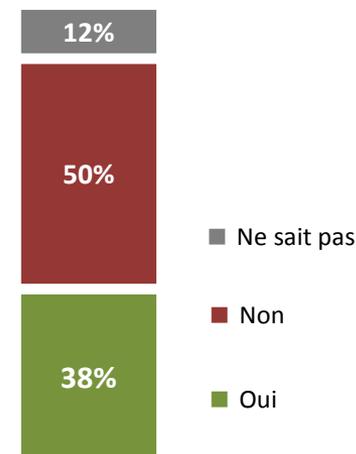
(usages avancés)



➔ **Les usages sont moteurs de l'intention de passer à la fibre**

Accès à la fibre optique - déclaratif

« votre entreprise est-elle située en zone éligible ? »



C23. Votre entreprise est-elle située dans une zone éligible à la fibre optique ?

C24. Si votre entreprise était située dans une zone éligible à la fibre optique, seriez-vous prêt à passer à celle-ci ? Avez-vous l'intention de passer à la fibre optique ?

Les PME équipées en fibre sont les plus grandes et les mieux structurées, avec un degré de numérisation plus avancé



14% des PME équipées
(base : 140 entreprises)

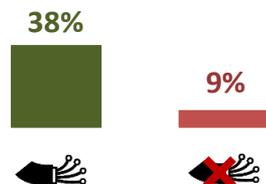


Equipées Fibre

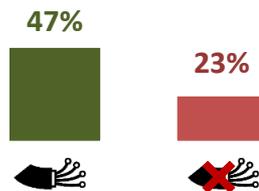


Pas équipées fibre

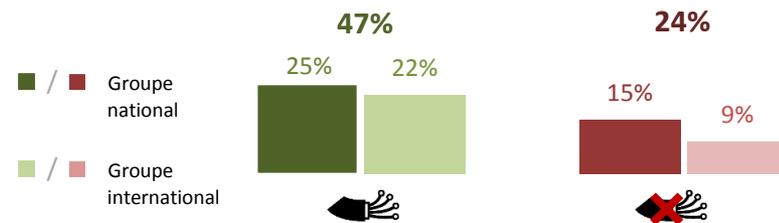
✓ Plus grandes : ont plus de 50 salariés



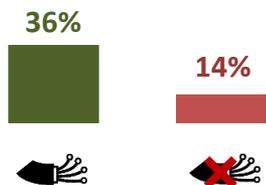
✓ Avec plusieurs sites



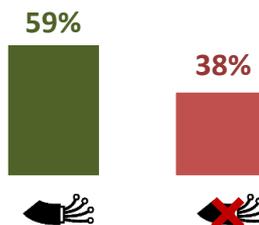
✓ Font plus souvent partie d'un groupe



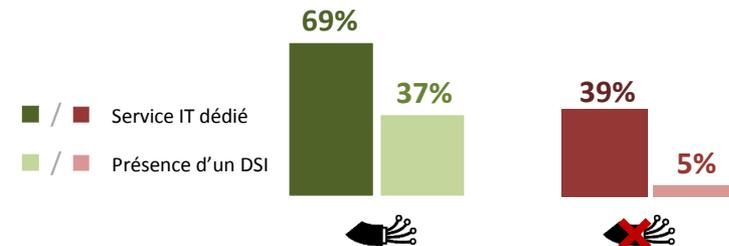
✓ Situées en région parisienne



✓ Dans le secteur des services



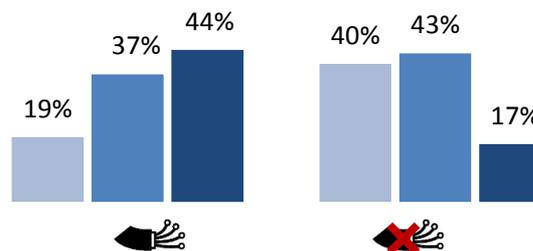
✓ Mieux structurées avec un service IT dédié



✓ Niveau de numérisation selon l'équipement fibre / non fibre

Niveau de numérisation
des entreprises
(usages avancés)

- 0-1 usage
- 2-3 usages
- 4 usages et +



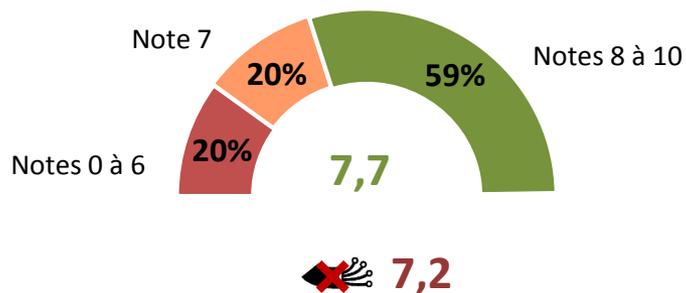
Note de lecture : 36% des PME équipées en fibre sont situées en région parisienne contre seulement 14% des PME non équipées Fibre

Les PME équipées de la fibre sont plus satisfaites que celles équipées en xDSL



14% des PME équipées

Satisfaction vis-à-vis de l'accès à Internet des PME équipées en fibre optique



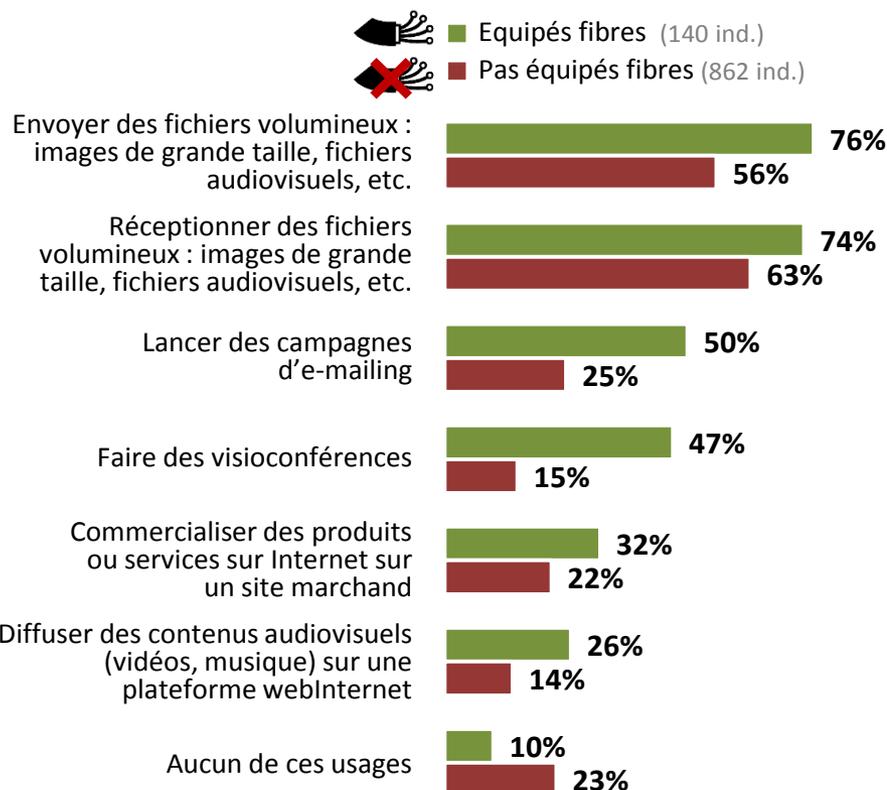
Satisfaction détaillée des PME équipées en fibre

	Note	0 à 6	7	8 à 10	Note moyenne	versus xDSL
La fiabilité, l'absence de coupure		15%	16%	68%	7,7	6,8
La rapidité de l'accès à Internet		17%	18%	65%	7,7	6,6
Le débit ascendant, pour l'envoi de données		21%	19%	61%	7,6	6,4
Le débit descendant, pour la réception de données		20%	18%	61%	7,5	6,5
La qualité du service après-vente		36%	13%	51%	6,7	5,9
Le prix		43%	19%	38%	6,5	6,3
Les conseils en cas de besoin		36%	16%	48%	6,4	5,6
Le temps de réparation en cas de coupure		28%	23%	50%	5,8	5,5

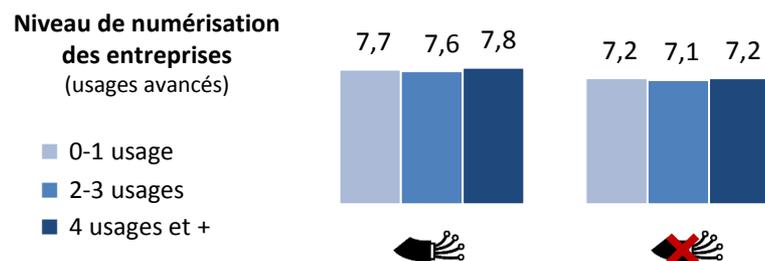
Les PME équipées en fibre ont des usages numériques plus développés que les non équipées

 **14%** des PME équipées

Usages avancés pratiqués par au moins certains membres de votre entreprise



Satisfaction vis-à-vis de l'accès à Internet en fonction du niveau de numérisation



➔ **A niveau de numérisation comparable, le degré de satisfaction des PME équipées en fibre est supérieur à celui des PME non équipées**

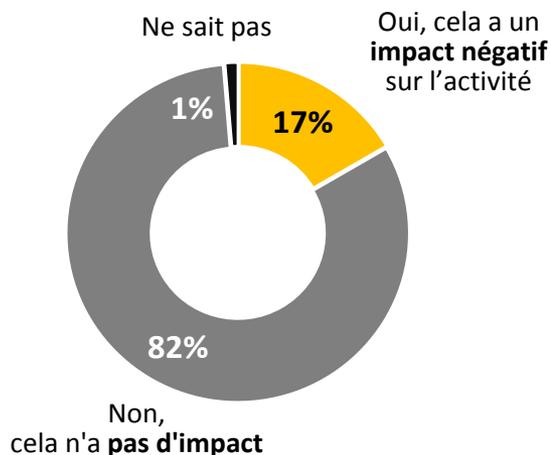
17% des entreprises indiquent que l'absence de fibre optique a un impact négatif sur leur activité



86% des PME non équipées

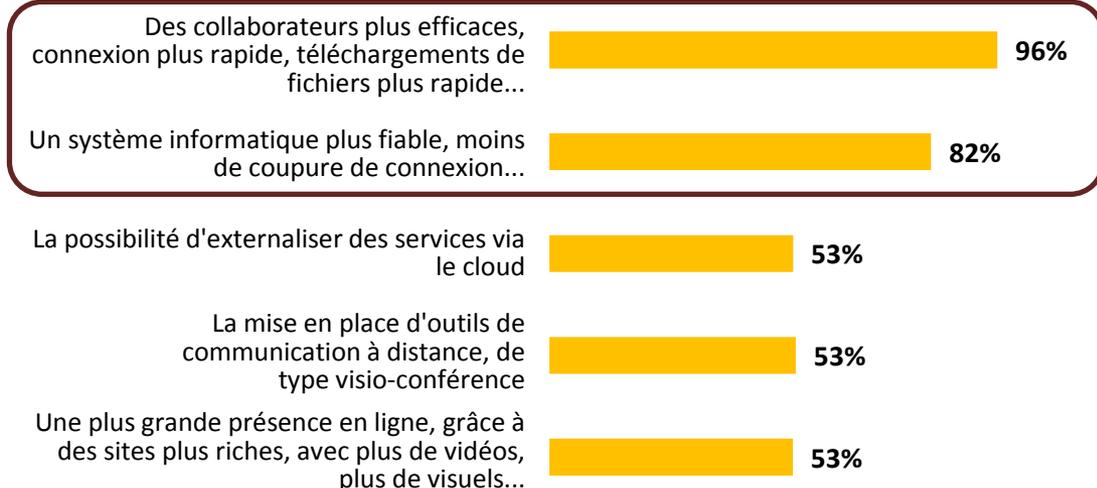
(Base : Ne reçoit pas Internet par la fibre – 862 ind.)

Impact de la non utilisation de la fibre optique sur l'activité économique de l'entreprise



Apport de la fibre optique pour les entreprises dont le non équipement a un impact négatif sur leur activité

(Base : Pensent que l'absence de fibre a un impact négatif sur leur activité – 143 ind.)



➔ **La fibre optique apporterait une plus grande fiabilité et rapidité de connexion** selon les PME qui estiment que son absence a un impact négatif sur leur activité

C26 Pour votre entreprise, le fait de ne pas avoir la fibre optique a-t-il un impact négatif sur son activité économique ?

C27. Selon vous, qu'est-ce que pourrait apporter à votre entreprise une connexion via la fibre optique ?

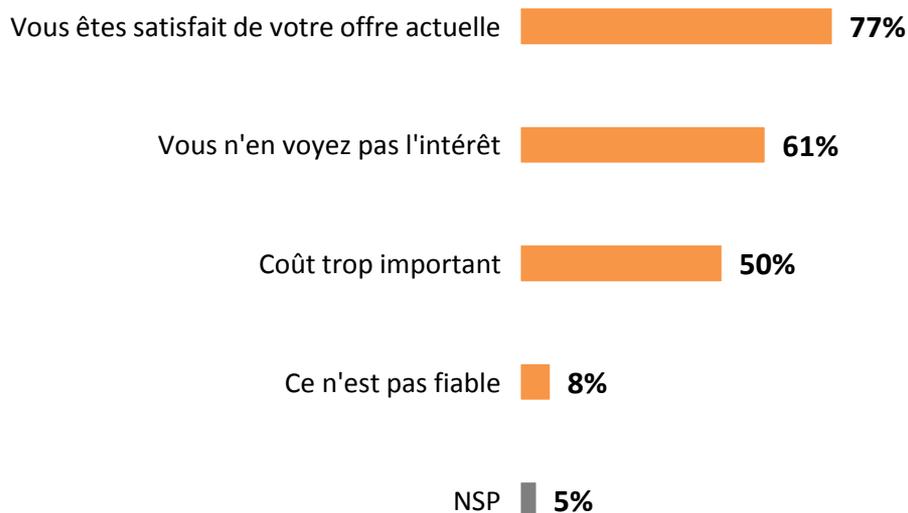
Les PME ne souhaitant pas s'équiper en fibre optique sont satisfaites de leur offre actuelle



16% des PME ne souhaitant pas s'équiper
(soit 19% des PME non équipées)

Raisons pour ne pas passer à la fibre

(Base : Ne souhaitent pas passer à la fibre optique - 166 ind.)



Les PME qui ne sont pas intéressées par la fibre:

- sont **plus petites** :
92% ont moins de 50 salariés (contre 87% en moyenne)
- sont **satisfaites de leur accès à Internet** actuel :
note de satisfaction actuelle de 7,3 (contre 7,7 pour les équipés fibre mais 7,1 pour les non équipés intentionnistes)
- ont **moins d'usages avancés** sur Internet :
31% n'ont aucun usage avancé (21% en moyenne) et seulement 8% au moins 4 usages avancés (contre 44% des équipés fibre)

Résultats

Panorama des PME

Equipement et usages

Satisfaction

Changement et intention de changer

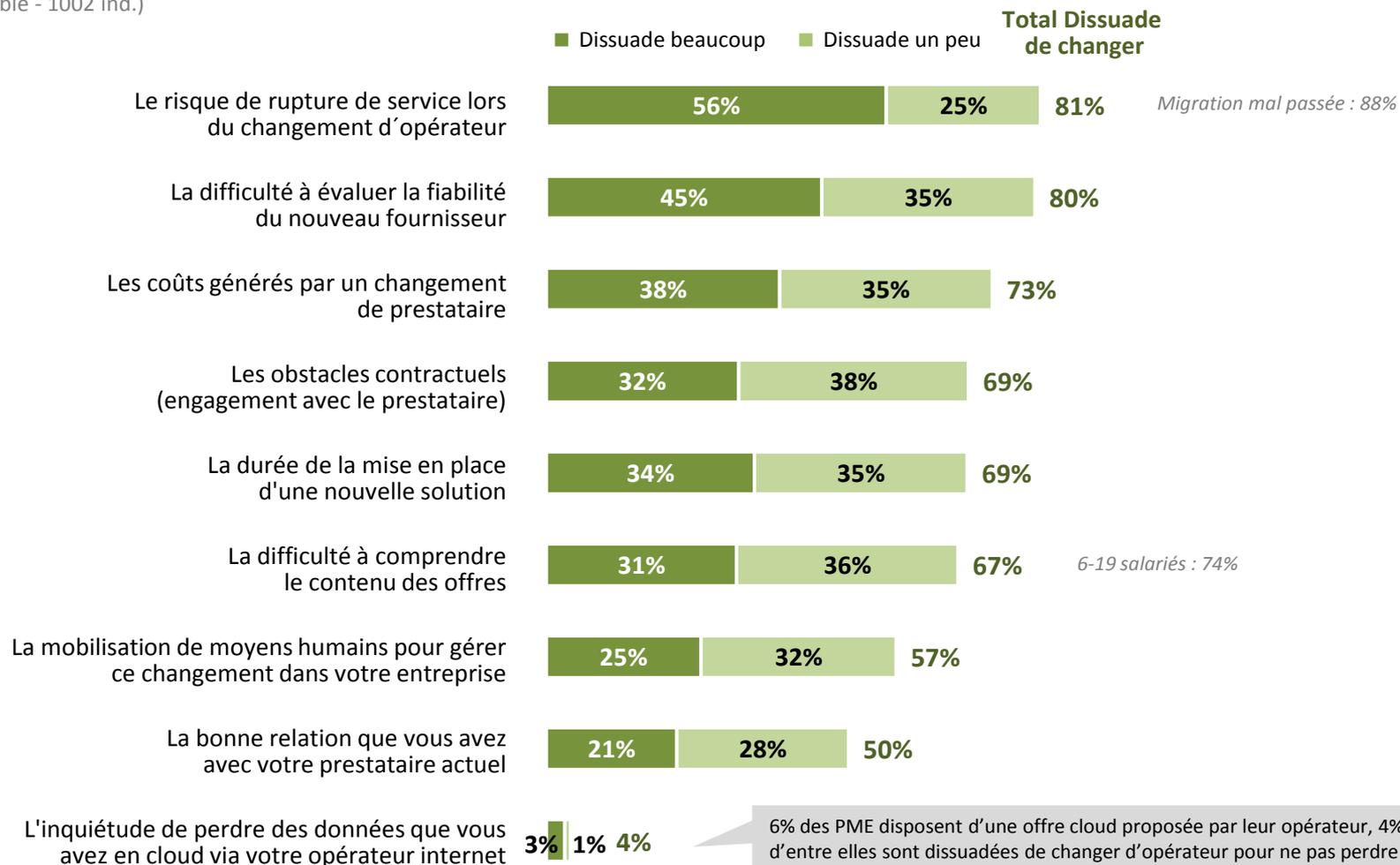
Choix d'une offre et appétence pour la fibre

Freins au changement d'opérateur

Le risque de coupure du service et la difficulté à évaluer la fiabilité du nouveau fournisseur représentent les principaux freins au changement d'opérateur

Éléments dissuadant les opérateurs de changer

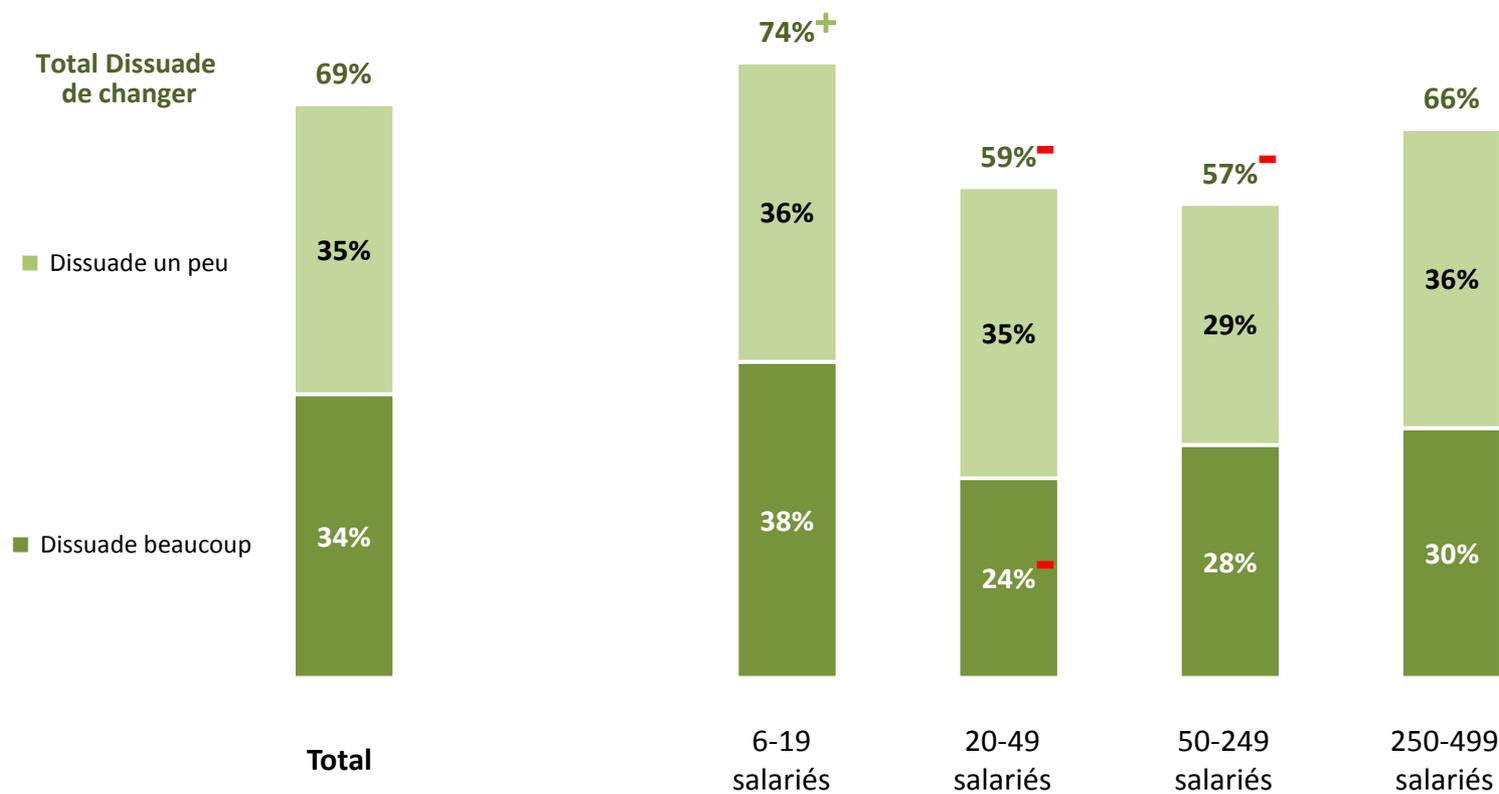
(Base Ensemble - 1002 ind.)



La difficulté à comprendre les offres, un frein au changement d'opérateur en particulier auprès des PME de moins de 20 salariés

Éléments dissuadant les opérateurs de changer : la difficulté à comprendre les offres

(Base Ensemble - 1002 ind.)

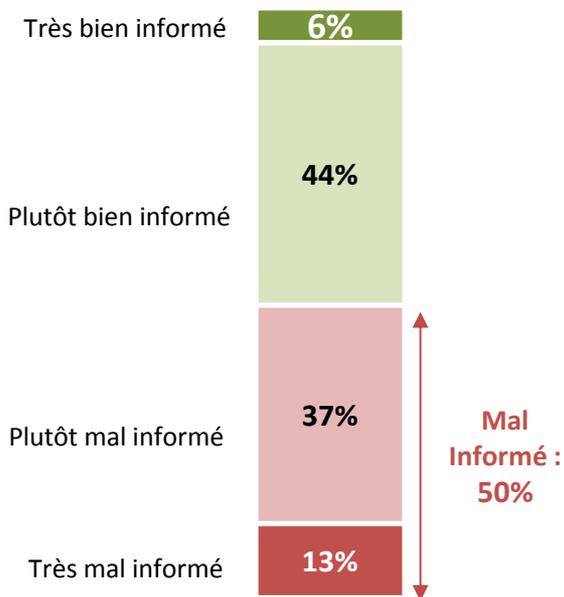


E11. Pour les éléments suivants, indiquez s'ils peuvent vous dissuader beaucoup, un peu de changer d'opérateur de services de télécommunications ? La difficulté à comprendre les offres

Plus de la moitié des décideurs télécoms pointent leurs difficultés à appréhender le marché

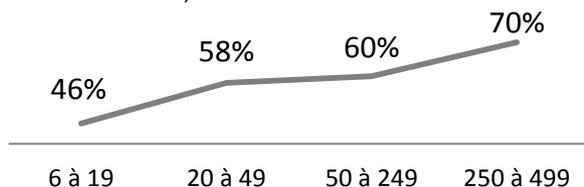
(Base Ensemble - 1002 ind.)

Niveau d'information perçue



→ Un niveau d'information du décideur qui est d'autant moins bon que la PME est petite

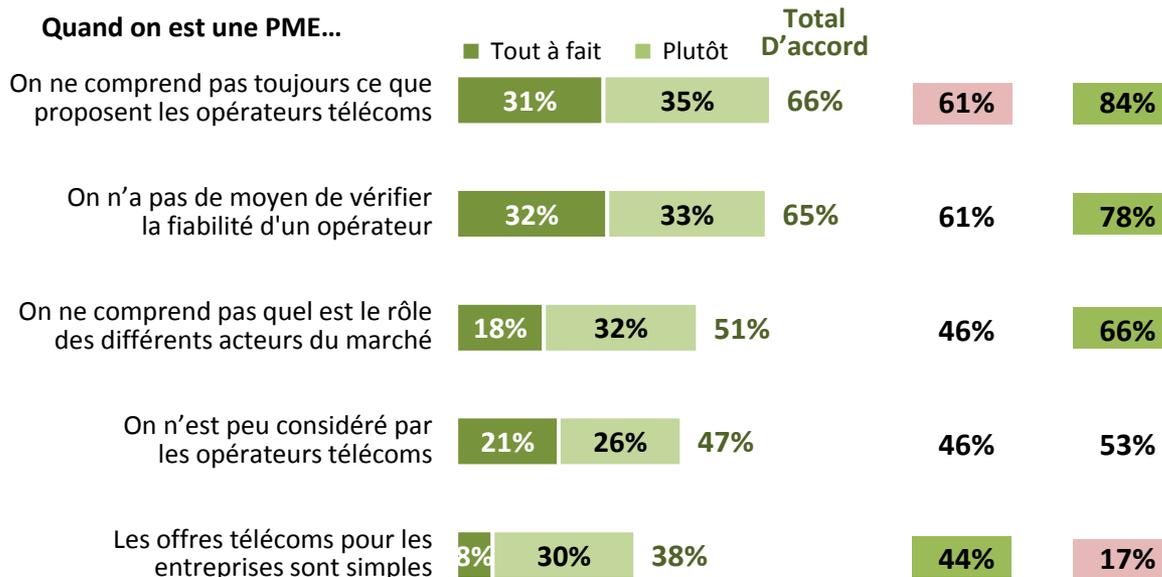
(part des entreprises estimant être bien informées, en fonction du nombre de salariés)



Perception du choix de l'offre de services de télécoms

Niveau de maîtrise des questions de télécoms

A l'aise (773 ind.)
Pas à l'aise (227 ind.)



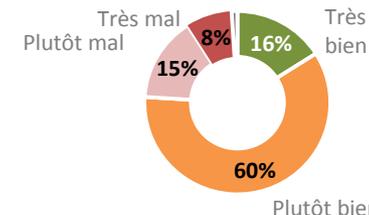
→ Le niveau de maîtrise des télécoms du DSI est déterminant dans la compréhension des offres du marché : 59% des décideurs à l'aise avec les télécoms se sentent bien informés contre 19% seulement de ceux qui ne se sentent pas à l'aise

D1. Pour chacune des phrases suivantes, dites-nous si vous êtes d'accord ou non ?

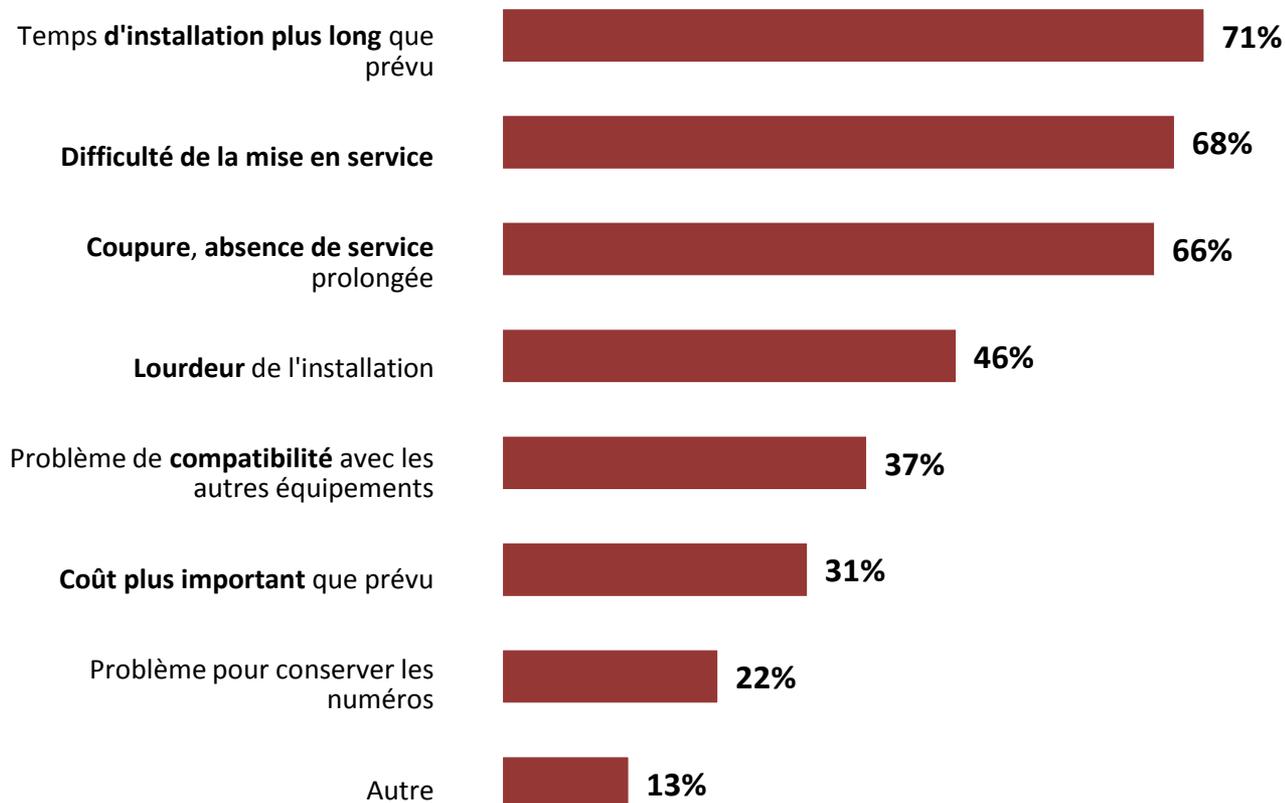
D2. De manière générale, avez-vous l'impression d'être bien informé pour faire le bon choix en matière de fournisseur de solutions de télécommunications, fixe ou mobile, pour votre entreprise ?

Au final, le temps d'installation et les difficultés de mise en service, problèmes les plus cités lors d'un changement difficile d'opérateur fixe

Base - Changement d'opérateur tel fixe ou Internet s'étant plutôt mal ou très mal passé (133 ind.)



Raisons des difficultés du changement d'opérateur fixe

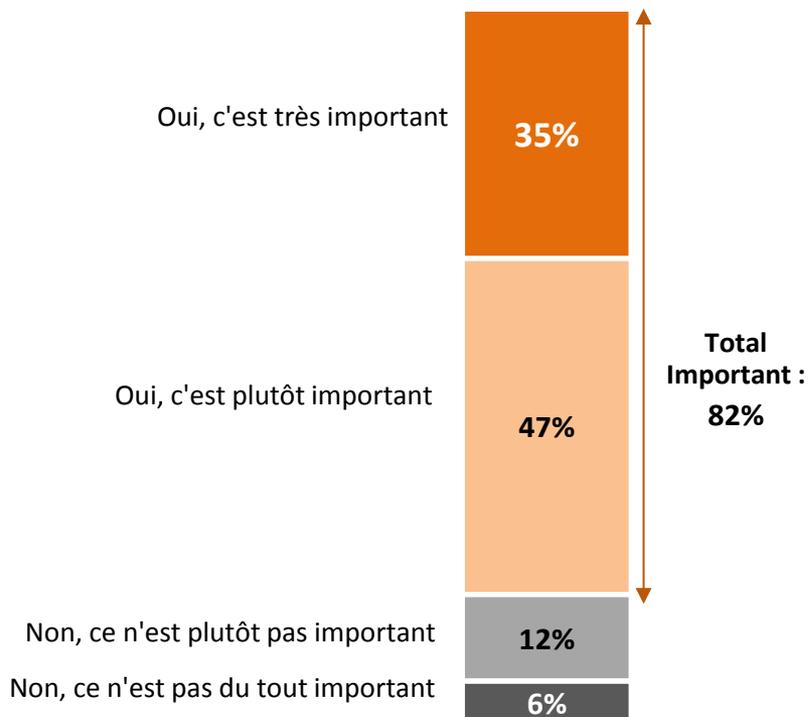


Rappel : 23% changement qui s'est mal passé (total plutôt mal + très mal passé)

Les PME considèrent largement qu'il est important de favoriser un marché des télécoms fluide

Importance de favoriser le changement d'opérateur télécoms

(Base Ensemble - 1002 ind.)



➔ **Une réelle attente de fluidification du marché, et ce quel que soit le profil de PME**

E12. D'après vous, est-ce important de favoriser la possibilité pour les entreprises de changer plus facilement d'opérateurs de télécommunication ?

ifop

www.ifop.com



@ifopMediaNum