

FONCTIONNEMENT DU MARCHÉ DES TELECOMS A DESTINATION DES PME

Etude quantitative réalisée par l'IFOP

FEVRIER 2017

AVERTISSEMENT

L'Autorité de Régulation des Communications Électroniques et des Postes a confié à l'IFOP une étude quantitative portant sur le fonctionnement du marché des services de télécoms à destination des PME.

La méthodologie utilisée ainsi que les résultats obtenus sont de la seule responsabilité de l'IFOP et n'engagent pas l'Autorité.

Le présent document est une synthèse réalisée par l'Arcep sur la base des principaux enseignements de cette étude.

Les parties intéressées sont invitées, le cas échéant, à faire part de leurs commentaires à l'Arcep.

Sommaire

Introduction.....	5
Equipement et usages.....	6
Satisfaction.....	9
Changement et intention de changer.....	10
Choix d'une offre.....	11
Freins au changement d'opérateur.....	13

Introduction

A l'heure où la numérisation des entreprises s'accélère, leurs besoins en matière de connectivité vont croissants et se transforment. Soucieuse que les réseaux numériques jouent pleinement un rôle de levier de leur mutation, l'Arcep a identifié le marché des télécoms à destination des entreprises comme l'une de ses priorités. En particulier, elle souhaite créer les conditions d'un marché concurrentiel durable et favoriser l'émergence d'offres sur fibre adaptées aux besoins des entreprises.

Dans cette perspective, l'Arcep se donne pour objectif d'accroître sa connaissance du marché à destination des entreprises. En particulier, l'Autorité souhaite mieux cerner les besoins des PME en matière de télécoms, leur perception et leur satisfaction vis-à-vis du marché ainsi que les incitations et les freins au changement d'opérateur. L'étude met l'accent sur le marché de la connectivité fixe, au regard des travaux en cours.

A cette fin, des cycles d'entretiens avec des représentants des entreprises, la mise en place d'un espace d'échange avec les acteurs du marché – les Ateliers entreprises¹ – et la réalisation d'une étude qualitative² ont permis de faire un premier diagnostic du marché.

La présente étude vise à quantifier les enseignements qualitatifs afin de mieux les objectiver. Pour ce faire, l'Autorité a mandaté l'institut IFOP pour réaliser un sondage auprès d'un échantillon représentatif de 1002 décideurs en matière de télécoms dans des PME françaises de 6 à 499 salariés, dont la représentativité a été assurée par des quotas en termes de taille et de secteur des entreprises interrogées.

¹ Plus d'informations sur les Ateliers entreprises : <http://www.arcep.fr/index.php?id=13187>

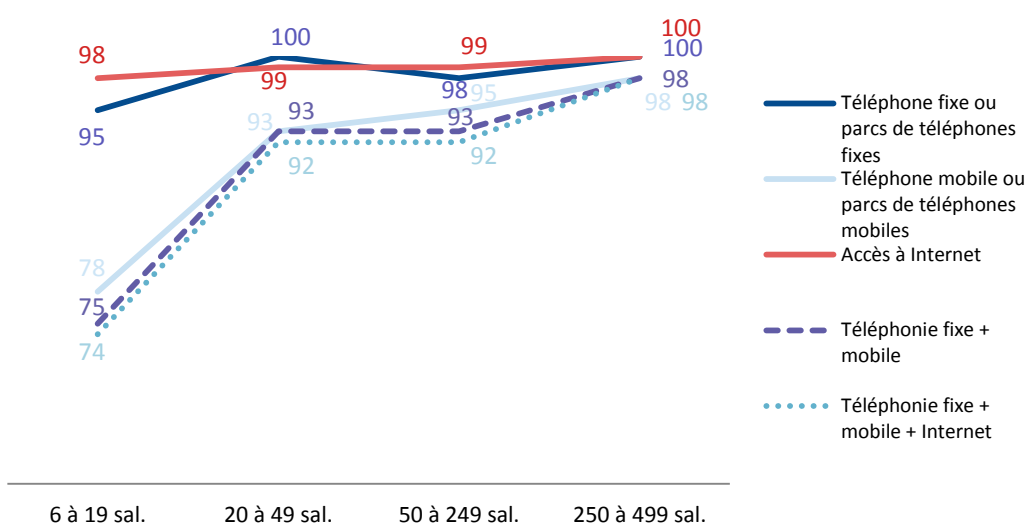
² « [Le regard des PME et des ETI sur le marché des services de communications électroniques](#) », étude qualitative consistant en des entretiens avec un panel de 50 entreprises de 5 à 500 salariés menée par l'institut Enov (novembre 2015).

Équipement et usages

Les PME sont quasiment toutes équipées en solutions de télécoms fixes, la téléphonie mobile est moins présente

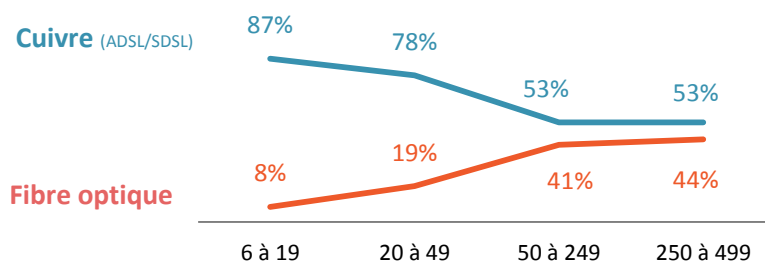
Le taux d'équipement en services télécoms est particulièrement élevé pour le fixe. En effet, presque toutes les entreprises (98%) disposent d'une connexion/connectivité fixe (accès Internet ou VPN³) et 96 % de la téléphonie fixe. La téléphonie mobile est en revanche moins présente (83%), notamment parmi les petites structures (78% pour les 6 à 19 salariés). Globalement, 80% des PME sont équipées des 3 services : téléphonie fixe, connectivité fixe et téléphone mobile. Par ailleurs, 35% des PME déclarent utiliser des objets connectés en réseau.

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



Le réseau de cuivre est majoritaire pour la connectivité fixe et la fibre reste l'apanage des plus grandes entreprises. 81% des entreprises déclarent que leur accès est de type xDSL. Seulement 14% des entreprises ont la fibre optique. Une rupture est observée à 50 salariés : 8% des PME de 6 à 19 salariés et 19% des entreprises de 20 à 49 salariés sont équipées de la fibre, contre plus de 40% des PME de plus de 50 salariés.

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



³ Virtual Private Network : Réseau privé virtuel

Profil type de la PME équipée en fibre



PME de grande taille (plus de 50 salariés avec plusieurs sites)



Faisant partie d'un groupe



Située en région parisienne



Issue de l'activité tertiaire



Dotée d'un service informatique

En téléphonie fixe, le réseau traditionnel (RTC) reste le plus répandu (65%), la VoIP tend néanmoins à le rattraper (60% des PME). 25% des PME utilisent les deux technologies, souvent pour des questions de sécurisation de leur ligne ou encore pour des usages spécifiques. L'utilisation de logiciels permettant de téléphoner *via* Internet (type *softphone*) concerne désormais 30% des entreprises.

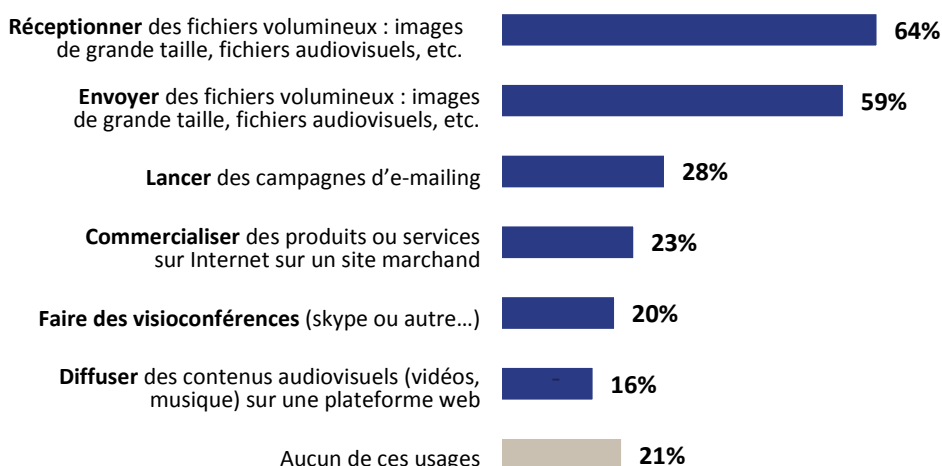
La gestion des télécoms est peu professionnalisée dans les PME françaises, notamment les plus petites. Ainsi, dans 42% des PME, le dirigeant de l'entreprise est aussi le responsable télécoms. Le tiers des entreprises externalise cette fonction (35%).

La numérisation des PME est encore émergente et étroitement liée à leur taille

Si l'accès à Internet est relativement répandu dans les PME (40% des PME donnent accès à Internet à l'ensemble de leurs salariés), les usages numériques demeurent principalement basiques.

Parmi les usages « avancés », certains sont largement utilisés par les PME, tels l'envoi de fichiers volumineux (64%) ou leur réception (59%). D'autres plus spécifiques bénéficient d'une appropriation bien moindre : campagnes d'e-mailing (28%), e-commerce (23%), visio-conférence (20%), diffusion de contenus audiovisuels sur des plateformes en ligne (16%). Seules 24% des entreprises déclarent utiliser l'informatique dans les nuages (cloud), en grande partie pour stocker des fichiers (19%).

Usages Internet avancés pratiqués par les entreprises



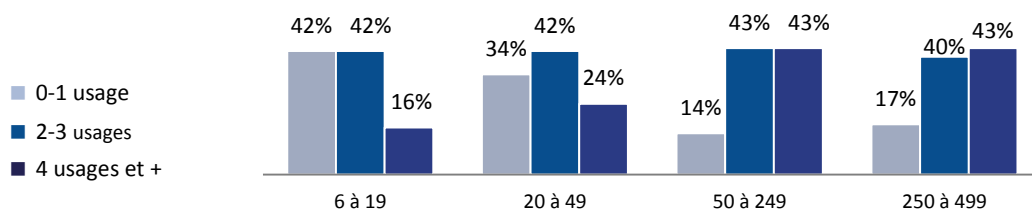
Ainsi, 37% des entreprises indiquent au plus un usage avancé et peuvent être considérées comme faiblement numérisées, 27% deux usages avancés, 15% trois usages avancés et seules 21% des PME pratiquent quatre usages avancés ou plus.

On note par ailleurs que le niveau de numérisation est étroitement lié à la taille de l'entreprise :

- les plus grandes entreprises ont des usages avancés spécifiques beaucoup plus développés que le reste des PME. Ainsi, près de la moitié des entreprises de 250 à 499 salariés font du e-commerce (48%), réalisent des campagnes d'e-mailing (48%) et utilisent de la visioconférence (48%), 28% diffusent des contenus audiovisuels ;
- 41% des entreprises de 250 à 499 salariés utilisent les services informatiques dans les nuages contre seulement 19% des PME de 6 à 19 salariés ;
- au final, 43% des entreprises de 250 à 499 salariés pratiquent au moins 4 usages avancés contre 16% des PME de 6 à 19 salariés.

Niveau de numérisation en fonction de la taille des entreprises

(nombre de salariés)



Satisfaction

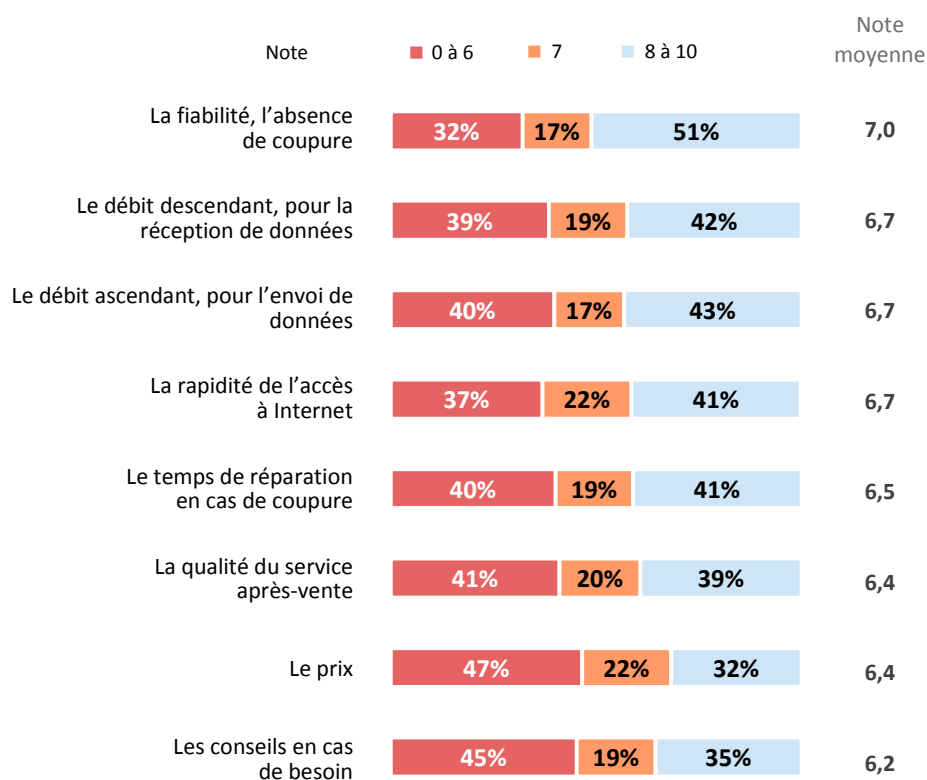
Les PME sont relativement satisfaites de leur opérateur télécoms, tout en émettant des réserves en matière de connectivité fixe

Ces niveaux de satisfaction sont homogènes quel que soit le profil de l'entreprise (taille, etc.). En moyenne, les entreprises attribuent des notes assez proches pour les différents services (notation sur 10) :

- 7,3 pour la téléphonie fixe ;
- 7,3 pour le mobile ;
- 7,2 la connectivité fixe.

Dans le détail, la satisfaction vis-à-vis de leur solution de connectivité fixe est plus moyenne. Seule la note attribuée à la fiabilité du service est supérieure à 7, les autres critères oscillent entre 6,2 et 6,7, que ce soit le temps de réparation en cas de coupure (6,5), le SAV (6,5), le prix (6,4) ou le débit (6,7). La qualité des conseils en cas de besoin est le critère le moins bien noté avec une note de 6,2.

Satisfaction détaillée de l'offre de connectivité fixe



En particulier, les petites PME sont moins satisfaites de leur offre de connectivité fixe

- En moyenne, les PME de 20 à 49 salariés attribuent une note de 7,1 à leur solution de connectivité fixe contre 7,5 pour les PME de 50 à 249 salariés et 7,7 pour celle de 250 à 499 salariés ;
- dans le détail, les PME de 6 à 19 salariés attribuent 6,8 à la fiabilité du réseau et 6,6 au débit. Ces notes sont de 7,2 et 6,6 pour les entreprises de 50 à 499 salariés. Les PME les plus petites se considèrent également moins bien conseillées (6,1 contre 6,6).

On constate que la satisfaction en matière de connectivité fixe ne varie pas en fonction du degré de numérisation des PME. On pourrait penser que le développement du numérique dans les entreprises conduit à une plus grande exigence vis-à-vis de la connectivité fixe du fait de besoins croissants en matière de connectivité (débit, fiabilité, etc.). Cette absence de corrélation est indissociable de la taille des entreprises ayant des usages avancés : il s'agit des entreprises les plus grandes, pourvues des moyens (humains et financiers) pour s'équiper en conséquence.

Dans le détail néanmoins, les entreprises moyennement numérisées (2 à 3 usages avancées) sont moins satisfaites quant au débit ascendant (6,5 contre 7 pour les PME ayant 4 usages ou plus) et au délai de réparation en cas de panne (6,2 contre 6,6 pour les PME ayant 4 usages ou plus).

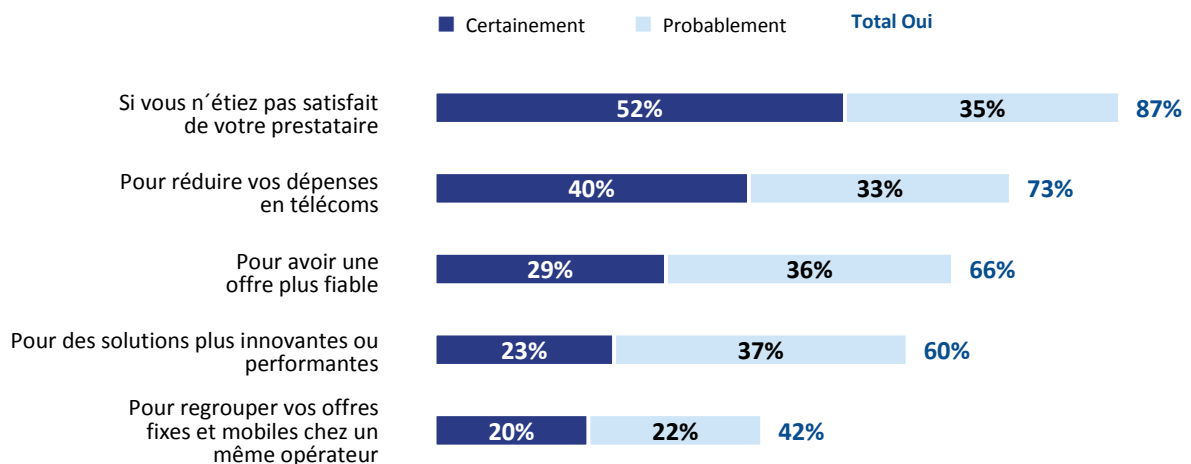
Changement et intention de changer

L'insatisfaction constitue le principal moteur du changement d'opérateur

L'insatisfaction vis-à-vis du fournisseur est la première motivation poussant au changement d'opérateur citée par 87% des PME. Dans le détail, 52% des PME indiquent qu'un prestataire insatisfaisant est « certainement » une raison d'en changer, 35% « probablement ». Néanmoins, ce frein est à mettre au regard de la relative satisfaction exprimée par la majorité des entreprises.

Les motivations venant ensuite concernent le prix et la qualité intrinsèque de l'offre : la réduction des dépenses télécoms (73%, dont 40% « certainement »), une offre plus fiable (66%) et enfin une solution plus innovante ou performante (60%). Le regroupement des offres fixes et mobiles est également cité par 42% des entreprises comme motif de changement d'opérateur.

Motifs d'incitation au changement d'opérateur



Le marché mobile est plus dynamique que le fixe

Près d'un quart des PME envisagent de changer de prestataire d'ici 12 mois pour au moins un service. 15% ont l'intention de changer leur prestataire de connectivité fixe et de téléphonie fixe, ce taux atteignant 18% sur le mobile.

Finalement, la moitié des PME indiquent avoir changé d'opérateur pour au moins un service depuis moins de 5 ans. Ce taux est plus important sur le mobile (41%) que sur le fixe (35% pour la connectivité et 38% pour la téléphonie).

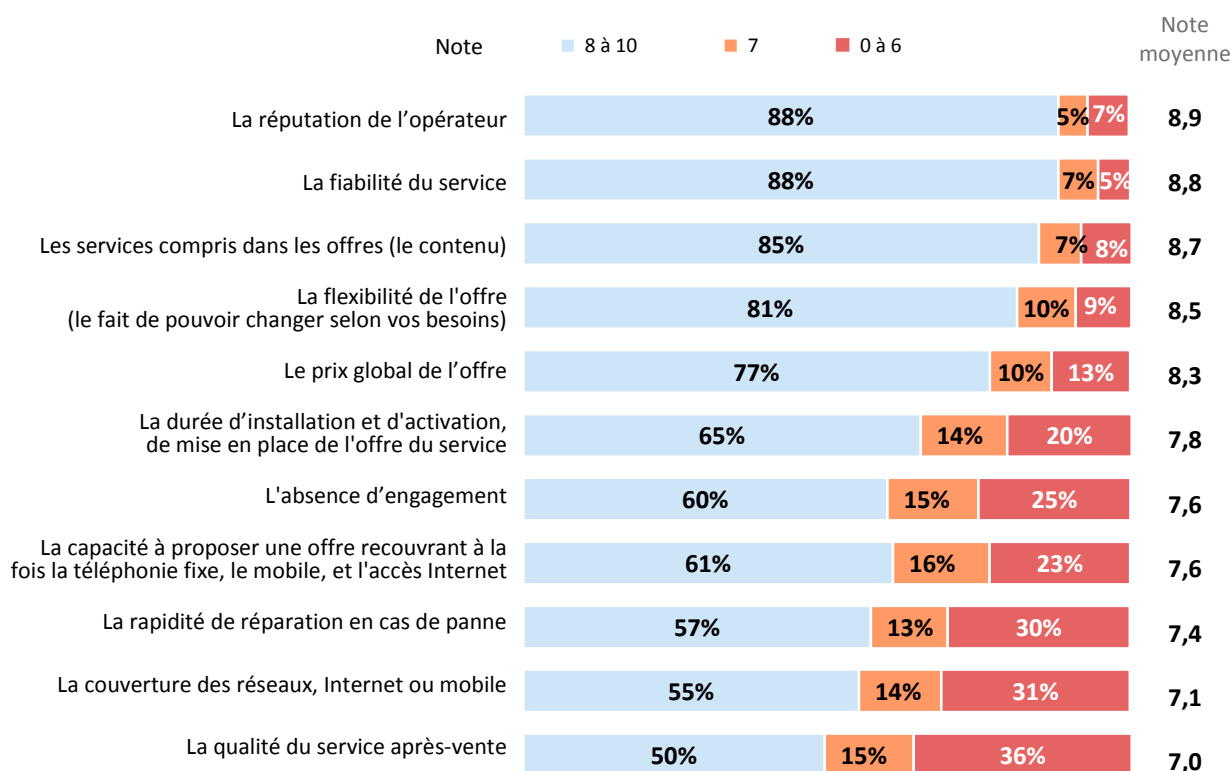
Le changement d'opérateur est jugé plus facile pour le mobile que pour le fixe. Ainsi, 78% des entreprises ayant changé d'opérateur mobile indiquent que ce changement est facile contre 74% pour la connectivité fixe et 72% pour la téléphonie fixe.

Choix d'une offre

Les plus petites PME valorisent la réputation du prestataire et la qualité de service

La réputation du prestataire et la fiabilité du service priment sur le contenu de l'offre dans les critères de choix d'un prestataire. Ainsi, la réputation de l'opérateur (8,9) et la fiabilité du service (8,8) sont les deux critères les plus valorisés, viennent ensuite le contenu de l'offre et ses caractéristiques (services compris dans l'offre : 8,7 ; flexibilité de l'offre : 8,5 ; prix de l'offre: 8,3). Pour la connectivité fixe, l'absence de coupure arrive en première position (9,1).

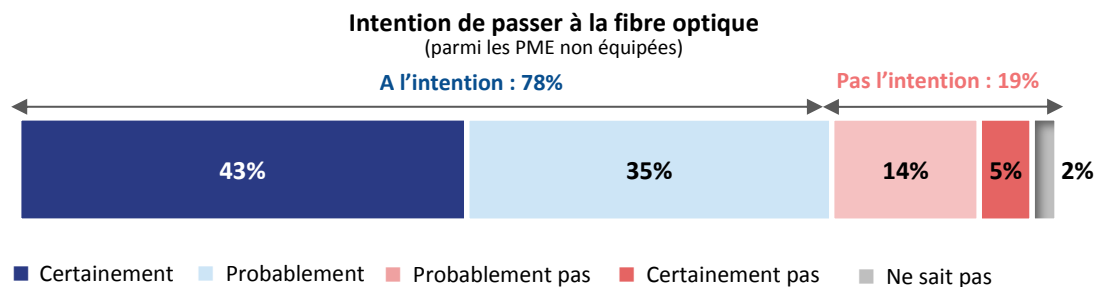
Importance des critères de choix dans l'achat d'une offre de télécoms



La pondération des critères est relativement homogène quelle que soit la taille de l'entreprise, à l'exception du critère de qualité de service pour laquelle les plus petites PME expriment davantage d'attentes. En particulier, la note moyenne attribuée par les PME de 6 à 19 salariés à la rapidité d'une réparation en cas de panne (7,7) est significativement supérieure à celle des entreprises plus grandes (7 pour les 20 à 499 salariés). Ce résultat peut s'expliquer par le fait que les plus petites entreprises ne bénéficient pas, aujourd'hui, de la qualité de service associée aux offres (SDSL ou fibre dédiée par exemple) utilisées par les grandes entreprises.

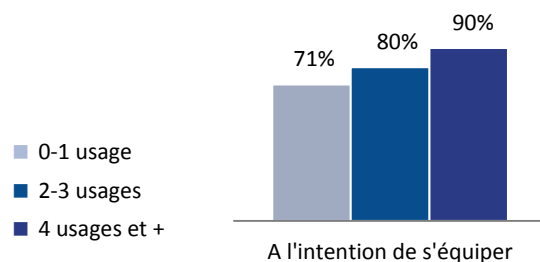
La fibre est plébiscitée par les PME

La notoriété de la fibre optique et l'intention de s'équiper sont fortes parmi les PME qui n'en disposent pas, soit 86% des PME. Parmi celles-ci, près de quatre sur cinq (78%) indiquent vouloir s'équiper, dont 43% « certainement ». La moitié des PME ne disposant pas de la fibre indiquent néanmoins ne pas être éligibles. 12% des entreprises ne savent pas si elles sont éligibles, démontrant ainsi un désintérêt ou un manque d'informations. Parmi les PME qui n'ont pas l'intention de s'équiper en fibre (19% des non équipées, soit 16% de l'ensemble des PME), 77% sont satisfaites de leur offre, 61% disent qu'elles n'en voient pas l'intérêt et 50% que le coût de la fibre est trop important.



Les usages numériques sont un moteur dans l'intention de passer à la fibre. Ainsi, l'intention est d'autant plus forte que la pratique des usages numériques est avancée (90% d'intention parmi les PME ayant quatre usages numériques ou plus, contre 71% des PME n'en ayant aucun ou qu'un seul).

Intention de passer à la fibre en fonction du niveau de numérisation des entreprises
(usages avancés)



Une PME sur six (17%) perçoit l'équipement en fibre comme stratégique pour son activité. Ces entreprises estiment principalement que la fibre serait un vecteur de fiabilité de la connectivité et d'efficacité productive. *A contrario*, 82% des PME n'ayant pas la fibre estiment que cela n'a pas d'impact négatif sur leur activité. Cette affirmation est à mettre en regard de la faible numérisation des PME françaises.

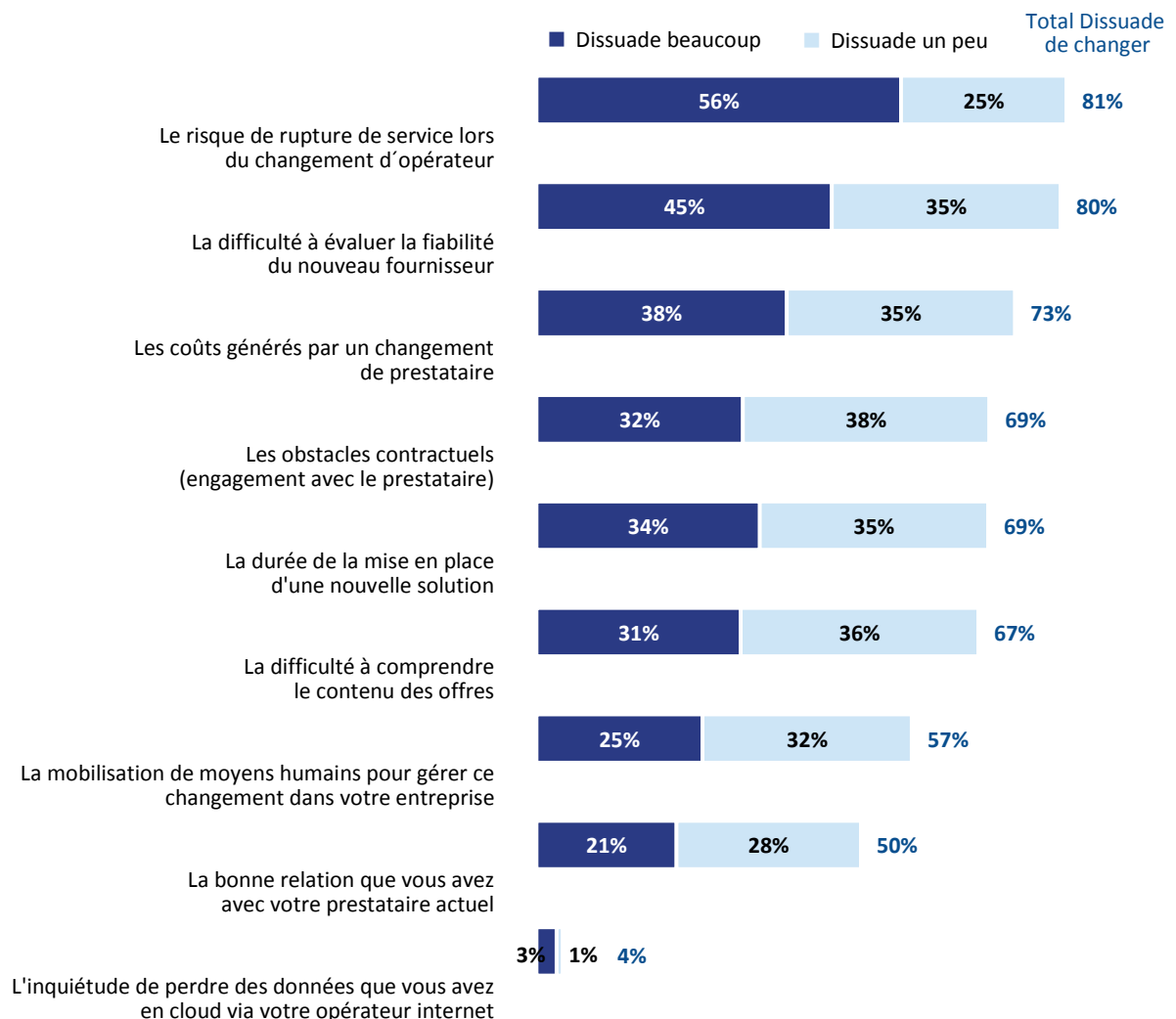
Un « effet fibre » est observé sur la satisfaction des PME. Les PME ayant la fibre sont globalement plus satisfaites (7,7) de leur offre de connectivité fixe que celles non équipées (7,2). Au-delà d'une plus grande satisfaction vis-à-vis du débit, la satisfaction quant à la fiabilité du service est significativement supérieure (7,7 pour PME les équipées en fibre contre 6,8 pour les non équipées).

Freins au changement d'opérateur

Le risque de coupure, frein principal à la migration, est surévalué par rapport au vécu

Le risque de rupture de service lors de la migration représente le frein le plus cité au changement d'opérateur. Ainsi, 81% des PME désignent ce risque comme dissuasif pour changer, dont une majorité (56%) estime qu'il les dissuade beaucoup de changer.

Éléments dissuadant le changement d'opérateur



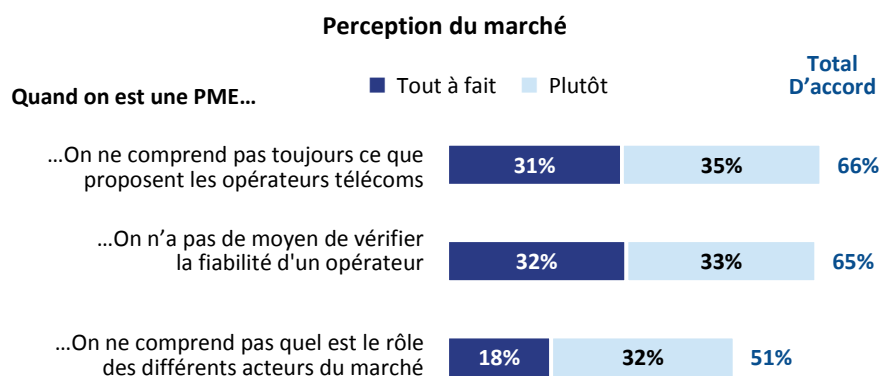
Contrairement aux difficultés perçues, les trois quart des PME ayant déjà changé d'opérateur déclarent que ce changement s'est bien passé. Parmi les PME dont le changement s'est mal passé (23%), le temps d'installation plus long que prévu (71%), les difficultés de la mise en service (68%) et l'absence de service prolongée (66%) sont les trois principales causes du mécontentement.

Au-delà des risques inhérents au changement (coupure, coûts, délai, etc.), les freins contractuels sont cités par 69% des PME.

La difficulté à appréhender le marché, tant au niveau des fournisseurs qu'au niveau des offres, constitue un autre frein important au changement

Le deuxième frein au changement le plus cité est la difficulté à évaluer la fiabilité du nouveau fournisseur. Il est évoqué par 80% des PME. Ce frein s'explique par le grand nombre de fournisseurs existant sur le marché des télécoms à destination des entreprises, parfois méconnus de ces dernières. Or 65% des PME indiquent ne pas avoir de moyen de vérifier la fiabilité d'un opérateur.

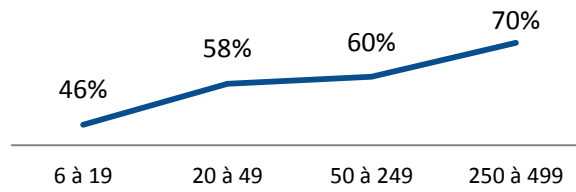
A noter que les plus petites PME sont davantage dissuadées de changer en raison de leur difficulté à comprendre le contenu des offres. 74% des PME de 6 à 19 salariés citent ce frein contre 59% pour les plus grandes entreprises (entre 20 et 499 salariés).



Les sentiments d'être mal informées et peu considérées sont largement répandus parmi les PME

Le sentiment d'être mal informées concerne la moitié des décideurs de PME en matière de télécoms. Les entreprises les plus concernées sont les plus petites et celles dont les décideurs considèrent mal maîtriser les télécoms. Plus de la moitié des petites PME (54%) indiquent en effet être mal informées, contre 30% des 250 à 499 salariés. Seuls 19% des décideurs peu familiers avec les télécoms se sentent bien informés, soit 40 points de moins que ceux se considérant à l'aise (59%). Vraisemblablement, le déficit d'information ressenti représente un obstacle à un choix éclairé et optimal d'une solution adaptée aux besoins de l'entreprise.

Part des entreprises estimant être bien informées (en %)



Les décideurs en matière de télécoms se sentent « peu considérés par les opérateurs ». Ce sentiment est partagé par 47% des décideurs. Il est à mettre en parallèle avec le sentiment d’être mal accompagnés et pas assez conseillés.