NOTE DETAILLÉE

« La Fibre des territoires » - Vague 2

Baromètre *Harris Interactive* pour SFR

Enquête réalisée en ligne du 25 novembre au 5 décembre 2016. Echantillon de 3 000 personnes, représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus, à partir de l'access panel Harris Interactive. Méthode des quotas et redressement appliqués aux variables suivantes : sexe, âge, catégorie socioprofessionnelle, région d'habitation de l'interviewé(e) et catégorie d'agglomération.

-

En juillet 2015, conscient des enjeux d'aménagement numérique du territoire français, SFR avait souhaité prendre la parole à ce sujet. Un an et demi plus tard, l'entreprise a souhaité réaliser **une nouvelle vague du Baromètre « La Fibre des territoires ».** Cette étude a vocation à identifier ce qu'est un territoire « bien connecté » pour les Français : quels sont les critères qui permettent de déterminer si un territoire est ou non connecté ? Les répondants considèrent-ils que leur territoire de vie peut être ainsi qualifié ? Si oui, grâce à quels acteurs ? Quels sont les avantages actuels ou potentiels associés à un tel territoire ? Au contraire, quelles sont les menaces que peut faire peser la connectivité d'un territoire ?

Cette deuxième vague d'enquête confirme le **rôle important de la connexion du territoire aux yeux des habitants**, ainsi que leur **souhait de la voir se renforcer**, tout en prenant soin de préserver leurs données personnelles et de ne pas devenir un critère discriminant envers certains habitants, notamment les plus âgés.

©2016 Harris Interactive SAS. Tous droits réservés.

Que retenir principalement de cette enquête ?

- **Un territoire connecté** doit avant tout aux yeux des Français offrir **une bonne connexion Internet** puis **une bonne couverture mobile**, ce qui le rend selon eux **dynamique (88%) et attractif (87%)**.

- **Près de 8 Français sur 10 estiment leur territoire de vie « connecté », mais 2/3 aimeraient qu'il le soit encore davantage**, ce souhait étant particulièrement émis dans les communes rurales (76%).

- Le degré de connexion apparait comme **un critère important, si ce n'est déterminant, pour attirer aussi bien des nouveaux habitants que des investisseurs,** au même titre par exemple que les transports. Eux-mêmes indiquent, à hauteur de 83%, que cela entrerait en ligne de compte en cas de déménagement.

- **Les élus locaux apparaissent comme ayant un vrai rôle à jouer dans l'aménagement numérique de leur territoire**, rôle qu'ils remplissent plutôt bien selon 62% des Français, et pour lequel ils sont invités à **nouer des partenariats avec les opérateurs privés**: en effet, 83% des Français se déclarent favorables à de tels partenariats, à condition toutefois que cela n'augmente pas leurs impôts locaux, seulement 20% étant prêts à payer davantage pour un accès Internet de meilleure qualité.

- Si les Français accordent de l'importance à ce sujet, c'est aussi parce que **la connectivité est perçue comme un outil utile pour l'amélioration des politiques locales**, que ce soit les transports (85%), l'administration (82%), la sécurité (80%) ou encore la gestion de l'eau, de l'énergie ou des déchets (respectivement 84%, 82% et 76%). A condition de prendre **des précautions pour n'exclure personne, notamment les personnes âgées et les personnes démunies**, qui pourraient souffrir d'une fracture numérique, les craintes à ce sujet étant encore plus prégnantes qu'en 2015.

- Les Français identifient également des bénéfices potentiels plus directement pour eux. S'ils ne savent pas nécessairement quelles innovations sont mises en œuvre sur leur territoire, ils montrent **une appétence importante pour les innovations technologiques**, notamment en ce qui concerne les services dont ils peuvent percevoir un impact immédiat dans leur vie quotidienne, comme les démarches administratives en ligne, les alertes sur smartphone en cas de danger ou les signalements de dysfonctionnement aux pouvoirs publics via un site Internet ou une appli.

- Plus de 8 Français sur 10 estiment que l'aménagement du territoire devrait être **un sujet important des prochaines échéances électorales,** plus de 6 sur 10 considérant que pour l'instant, les candidats n'en ont pas assez parlé.

- **Peu d'évolutions importantes sont à relever par rapport à la première vague menée en juin 2015,** la proportion de Français ayant le sentiment de vivre dans un territoire connecté étant par exemple stable, tout comme le désir d'une plus grande connexion. L'aménagement numérique demeure **un sujet important aux yeux des Français, à la fois pour leur vie quotidienne, pour la gestion publique et pour l'attractivité du territoire**. Cette nouvelle vague met en exergue **le souhait de voir ce sujet abordé dans le cadre de la campagne électorale de 2017**, et **l'accueil plutôt favorable des partenariats publics-privés pour le faire progresser.**

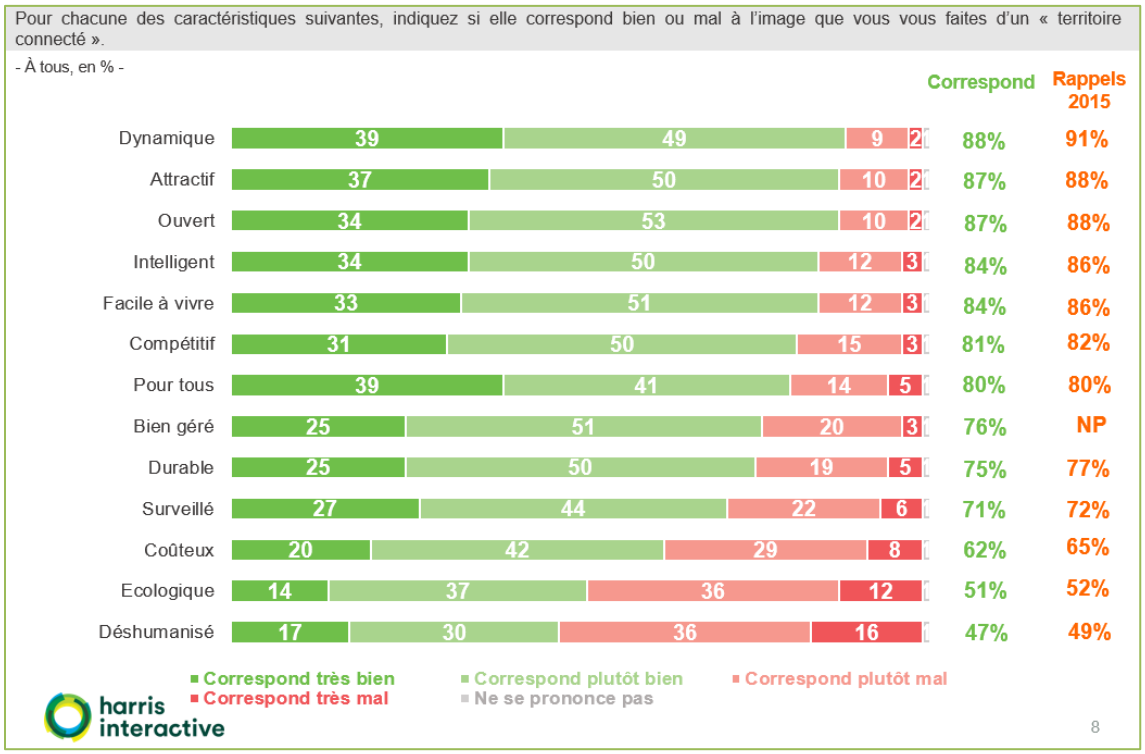
Un territoire connecté doit avant tout aux yeux des Français offrir une bonne connexion Internet puis une bonne couverture mobile, ce qui le rend selon eux dynamique et attractif

- Spontanément, l'expression de « **territoire connecté** » convoque dans l'esprit des Français **le réseau Internet, à travers notamment la fibre**, la 4G, le WIFI, l'ADSL... Elle charrie principalement des évocations descriptives, mais également quelques-unes plus positives, autour des notions de facilité, de modernité, de rapidité ou encore de lien. En mineur, on observe quelques répondants plus interrogatifs ou critiques, faisant état de la surveillance engendrée par les réseaux ou mentionnant les inégalités en termes de connexion selon l'endroit où l'on se trouve.

- **Pour pouvoir être qualifié de « connecté » par les Français, un territoire doit avant tout proposer un bon réseau Internet**, permettant aux particuliers de « consulter Internet depuis [leur] domicile » (importance moyenne de 9 sur 10, comme en 2015) ainsi qu'offrant aux entreprises « des liaisons internet fiables et rapides » (8,6). **La couverture en téléphonie mobile est également une caractéristique déterminante** (8,9), devant la possibilité de se connecter via des bornes wifi en libre-service (7,5), celle d'avoir une image TV de très haute définition (7,2) ou celle de regarder des vidéos en streaming depuis chez soi (6,2). Toutefois, ces dimensions apparaissent également importantes, plus de 6 répondants sur 10 leur affectant une note d'importance au-dessus de la moyenne. Seule la possibilité de regarder la télévision depuis son téléphone portable obtient aujourd'hui une note inférieure à la moyenne (4,4), ce critère apparaissant moins déterminant pour définir un territoire de « connecté ». Relevons que les indépendants mais aussi les cadres et membres des professions libérales insistent davantage sur l'importance de plusieurs critères, notamment l'accès pour les entreprises à des liaisons Internet fiables et rapides, quand les jeunes accordent plus d'importance que la moyenne à la possibilité de se connecter

en Wifi, de lire ses mails ou regarder la télévision de puis son portable ou encore de regarder des vidéos en streaming.

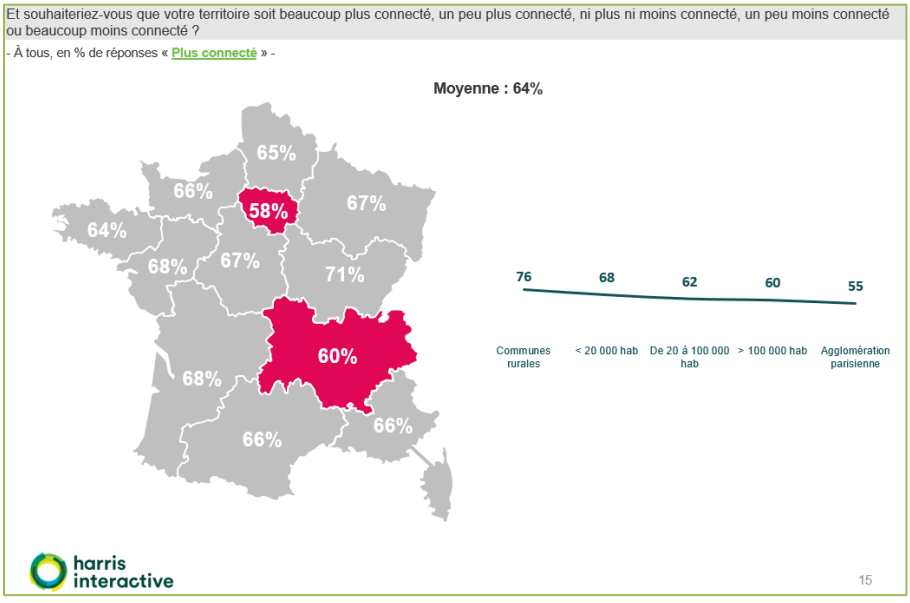
- **Ces caractéristiques établies, les Français décrivent comme en 2015 un territoire connecté avant tout comme dynamique (88%), attractif (87%), ouvert (87%) ou encore intelligent (84%) et facile à vivre (84%).** 8 sur 10 perçoivent également un tel territoire comme compétitif (81%). En outre, trois quarts d'entre eux associent un territoire connecté à une bonne gestion (76%), à un caractère durable (75%) mais seul un répondant sur deux va jusqu'à le qualifier d'écologique (51%). Bien que largement positive, **l'appréhension d'un territoire connecté se compose également d'aspects plus critiques : 71% jugent un territoire connecté surveillé, 62% coûteux et 47% déshumanisé.**



Près de 8 Français sur 10 estiment leur territoire de vie « connecté », mais 2/3 aimeraient qu'il le soit encore davantage

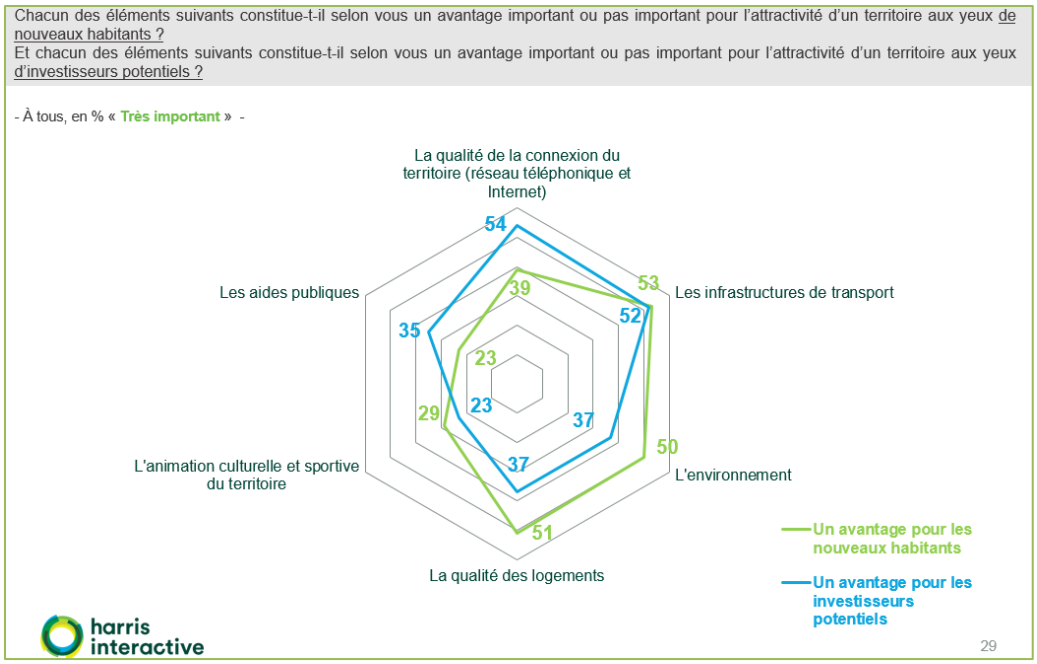
- **Comme en juin 2015, 79% des Français considèrent leur territoire de vie comme connecté, dont 16% (+1 point) très connecté.** Les perceptions sur ce point ont donc peu évolué, les Franciliens étant toujours les plus susceptibles de vivre comme tel leur territoire (88%), devant les habitants de la région Rhône Alpes – Auvergne (81%), tandis que les habitants de l'Occitanie (77%), ceux des Hauts de France (74%) ou encore ceux de la Nouvelle Aquitaine (71%) en sont un peu moins convaincus. C'est avant tout **la taille d'agglomération qui influe sur ce sentiment** puisque seuls 59% des habitants des communes rurales estiment leur territoire connecté, contre 88% de ceux qui résident dans des agglomérations de plus de 100 000 habitants (hors agglomération parisienne).

- **Bien que considérant très majoritairement leur territoire comme connecté, près de 2/3 des Français émettent le souhait qu'il le soit encore davantage à l'avenir** : 32% aimeraient le voir beaucoup plus connecté et 32% un peu plus, soit des proportions là encore stables par rapport à juin 2015. Les autres plaident pour le statu-quo (33%), seuls 3% plaidant pour une moindre connexion. Les résultats diffèrent assez peu en fonction des régions, même si les Franciliens et les habitants de la région Rhône Alpes – Auvergne, qui sont apparus comme les « mieux lotis », expriment logiquement moins ce souhait (respectivement 58% et 60% d'une plus grande connexion, contre 64% en moyenne), tandis que les habitants des communes rurales l'expriment plus largement (76%).



Le degré de connexion apparait comme un critère important, si ce n'est déterminant, pour attirer aussi bien des nouveaux habitants que des investisseurs

- Si les Français émettent un tel désir, c'est sans doute que parce que le **degré de connexion leur apparaît comme un critère déterminant dans l'attractivité d'un territoire, que ce soit pour les nouveaux habitants ou pour les investisseurs potentiels.** 92% estiment que la qualité de la connexion d'un territoire (réseau mobile et réseau Internet fixe) constitue un avantage important (et même 39% très important) aux yeux des premiers, quand 95% pensent que cela l'est également aux yeux des seconds (et même 54% très important). Il s'agit ainsi selon eux du **premier critère d'attractivité pour les investisseurs**, devant même les infrastructures de transport, les logements ou les aides publiques. Relevons d'ailleurs que pour une majorité de Français, un territoire connecté doit avant tout permettre aux petites entreprises locales de bénéficier de la même qualité de connexion que les grands groupes internationaux (54%) ou que les entreprises d'autres territoires (50%), ce qui montre en creux son importance en matière d'attractivité. Auprès des nouveaux habitants, la qualité de la connexion est certes devancée par la qualité des logements ou des transports, ou encore l'environnement, mais entre néanmoins en ligne de compte : **plus de 8 Français sur 10 déclarent d'ailleurs que s'ils déménageaient, cela constituerait un critère important dans le choix de leur nouveau territoire de vie** (83%, - 3 points par rapport à juin 2015).



harris interactive

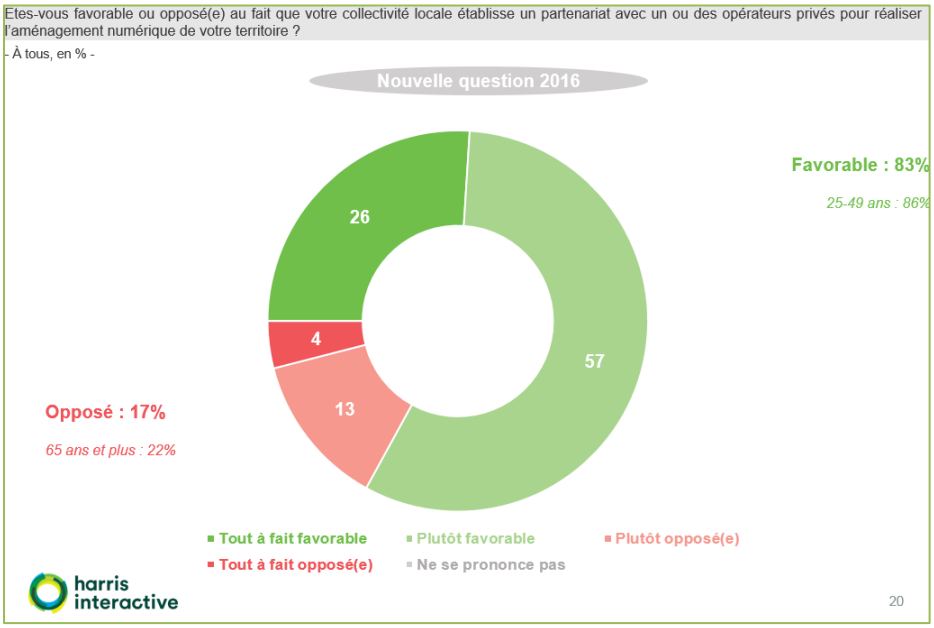
- Jugeant importante la qualité de l'Internet fixe et du réseau mobile, **les Français déclarent très majoritairement qu'ils chercheraient à résoudre très rapidement les problèmes qu'ils pourraient rencontrer avec leur connexion Internet** (79% dans la journée, 32% dans l'heure) **ou avec leur réseau mobile** (71% et 25%), soit plus rapidement que si les difficultés touchaient leur téléphone fixe (58% et 19%). Certes, ils interviendraient encore plus prestement pour les besoins « vitaux » comme l'électricité (94% et 66%) et l'eau (94% et 57%) mais seraient moins empressés en cas de panne affectant leur télévision (54% et 15%) ou leur lave-vaisselle (26% et 6%), ce qui démontre le caractère désormais essentiel aux yeux de nombreux habitants de ce type de réseaux de communication. Les jeunes et les plus connectés à Internet et aux réseaux sociaux sont ceux qui chercheraient le plus à faire rétablir rapidement la connexion Internet et le réseau mobile.

Les élus locaux apparaissent comme ayant un vrai rôle à jouer dans l'aménagement numérique de leur territoire, rôle qu'ils remplissent plutôt bien, et pour lequel ils sont invités par les Français à nouer des partenariats avec les opérateurs privés

- **62% des Français considèrent que leurs élus locaux (maires, conseillers municipaux, départementaux ou régionaux…) s'occupent suffisamment de faire de leur lieu de vie un territoire connecté, soit deux points de plus qu'il y a un an et demi.** 38% partagent un avis opposé, et même 54% parmi les habitants des communes rurales. Là encore, **des disparités géographiques** se font donc jour, 70% des Franciliens estimant suffisante l'action de leurs élus locaux sur ce point contre seulement 59% des habitants de l'Occitanie et 53% de ceux de la Nouvelle Aquitaine.

- **Si 3/4 des Français comptent sur leurs élus locaux pour l'aménagement numérique de leur territoire, et même 1/3 beaucoup, ces derniers n'apparaissent pas comme les acteurs principaux de ce chantier. En effet, 83% indiquent compter sur les opérateurs de télécommunication pour ce faire, 44% mentionnant même beaucoup compter sur eux.** Le rôle des élus locaux est toutefois identifié comme plus important que celui des services de l'Etat (57% comptant sur ces derniers, dont 21% beaucoup). Relevons peu de différences d'appréhension du rôle des différents acteurs au regard de la région d'habitation ou de la taille d'agglomération.

- Estimant que les opérateurs et les collectivités locales ont tous deux un rôle important à jouer pour l'aménagement numérique des territoires, **83% des Français indiquent être favorables à l'établissement de partenariats entre eux, et même 26% être très favorables.** Ces partenariats ne doivent cependant pas déboucher ni sur la hausse des abonnements ni sur celle des impôts locaux. En effet, **seuls 33% des répondants se déclarent prêts à payer un peu plus cher leur abonnement et 20% leurs impôts locaux pour que l'accès à Internet soit de meilleure qualité sur leur territoire.** Certes, les jeunes de moins de 35 ans apparaissent un peu plus prêts à consentir ces efforts financiers, tout comme les cadres et professions libérales, mais toujours dans des proportions minoritaires. Les Bretons, les habitants du Centre et ceux de l'Occitanie apparaissent particulièrement opposés à cette perspective.

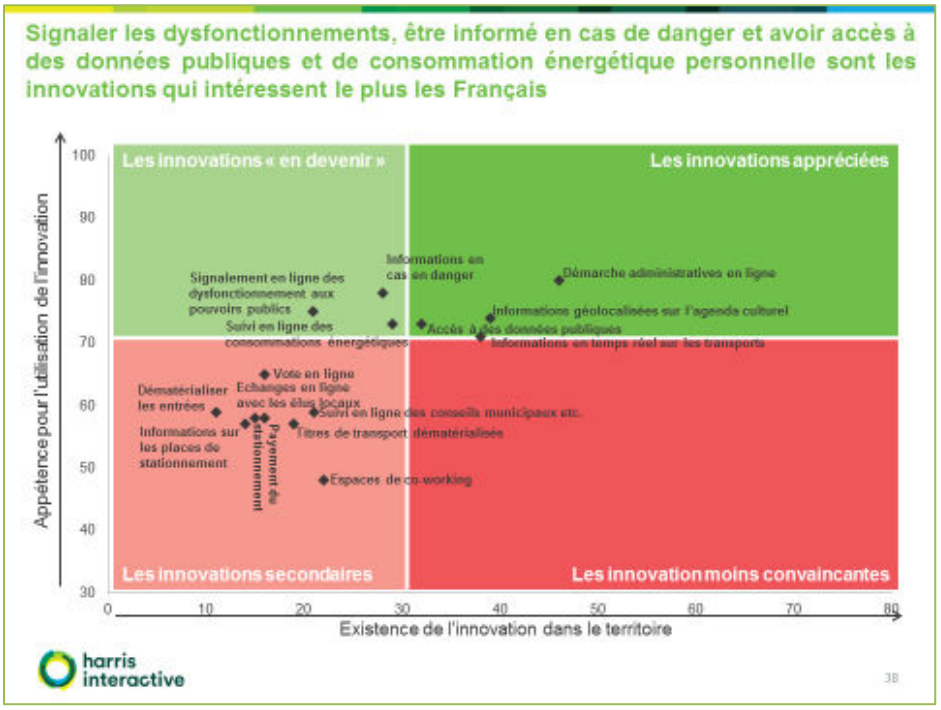


Les Français ne savent pas nécessairement quelles innovations sont mises en œuvre sur leur territoire grâce à l'aménagement numérique mais ils montrent pour elles une appétence importante, notamment en ce qui concerne les services dont ils peuvent percevoir un impact immédiat dans leur vie quotidienne

- Bien que le sujet de la connexion de leur territoire soit important à leurs yeux, **les Français peinent à savoir si différentes innovations rendues possibles par cette connexion existent ou non là où ils habitent** (entre 35% et 50% ne se prononçant pas sur leur existence). Près d'un Français sur deux sait que sur son territoire, il a la possibilité de **réaliser des démarches administratives en ligne** (46%), plus d'un tiers qu'ils peuvent **bénéficier d'informations géolocalisées en matière d'agenda culturel** (39%) ou **accéder des**

informations en temps réel sur les transports (38%). Ils sont moins nombreux à faire état de la possibilité de suivre en ligne des assemblées locales (21%), de signaler en ligne des dysfonctionnements aux pouvoirs publics (21%) ou encore de dématérialiser leurs titres de transports via leur smartphone (19%) et leurs entrées dans les piscines, bibliothèques ou musées municipaux (11%).

- Or, **nombreux estiment que ces innovations sont importantes pour le développement du territoire.** C'est très largement le cas pour **les démarches administratives en ligne** (82% jugent cela important, dont 36% très important), innovation la plus répandue. Cela l'est également pour le fait de recevoir **des alertes numériques en cas de catastrophes naturelles ou problèmes de sécurité** (79%, dont 37%), dimension nouvellement testée et pour laquelle les Français montrent une appétence après une année marquée par les attentats et de nouvelles inondations. Or, seuls 28% mentionnent que ces alertes existent aujourd'hui sur leur territoire. De même, 77% jugent important le développement de **la possibilité de signaler en ligne ou via une appli des dysfonctionnements aux pouvoirs publics**, dont 25% qui jugent cela très important, alors que seuls 21% déclarent pouvoir le faire aujourd'hui. Toutes les autres innovations testées sont jugées importantes par plus d'un répondant sur deux, de 52% pour la dématérialisation des entrées dans les bâtiments municipaux à 74% pour les informations en temps réel sur les transports, en passant par 56% pour le paiement de son stationnement via un smartphone ou encore 62% pour les espaces de co-working et 65% le suivi de sa consommation énergétique en ligne.

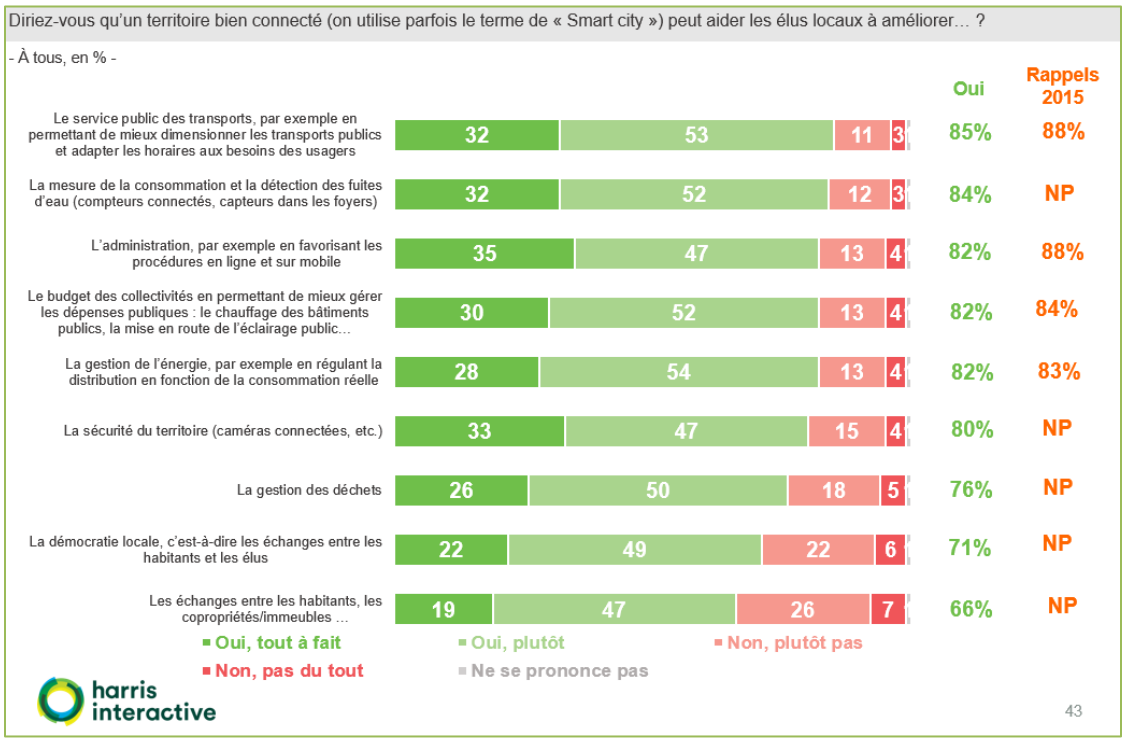


- On le voit, les applications sont nombreuses et suscitent l'intérêt de toutes les catégories de Français. **Si aucune n'est actuellement employée, déclarent-ils, par plus de 20% des Français, leur déploiement pourrait conduire à un recours plus massif.** Ainsi, 80% mentionnent qu'en ligne, ils pourraient réaliser des démarches administratives, 78% utiliser les alertes face à un danger, 75% signaler un dysfonctionnement aux pouvoirs publics, 74% consulter des informations culturelles géolocalisées, 73% suivre leur consommation énergétique ou accéder à des données en open data, ou encore 71% accéder à des informations en temps réel sur les transports. Ces innovations pourraient également **enrichir la démocratie locale**, 65% mentionnant qu'ils pourraient, en ligne, participer à des voter, 59% suivre des conseils locaux et 58% échanger avec des élus locaux. Les proportions de Français déclarant qu'ils pourraient « certainement » le faire restent cependant mesurées (respectivement 27%, 21% et 21%). La dématérialisation des titres de transport ou des entrées dans les bâtiments publics et celle du paiement du stationnement engendre un peu moins d'attentes, même si plus d'un Français sur deux mentionnent que cela pourrait les intéresser.

La connectivité est perçue par les Français comme un outil utile pour l'amélioration des politiques locales, à condition de prendre des précautions pour n'exclure personne

- Qu'il s'agisse **d'améliorer les transports** (85%, dont 32% tout à fait), **l'administration** (82%, dont 35%), **la gestion de l'eau** (84%, dont 32%) **ou de l'énergie** (82%, dont 28%), **la connectivité du territoire est jugée comme une aide précieuse pour les élus locaux par plus de 8 Français sur 10**. Les innovations au sein des « smart cities » comme les services publics dématérialisés ou le compteur communicant Linky participent sans doute de ce sentiment. 82% considèrent également qu'un territoire « bien connecté » permet de **mieux gérer le budget** d'une collectivité locale (maîtrise du chauffage des bâtiments publics, de l'éclairage public…). De même, 80% considèrent que cela peut accroître **la sécurité** d'un territoire, par exemple à travers la mise en place de caméras connectées, un tiers estimant même que cela peut tout à fait aider les élus locaux dans cette tâche, aujourd'hui parmi les principales préoccupations des Français. Enfin, 76% pensent également que la connexion peut les aider dans **la gestion des déchets**, 71% dans **la promotion de la démocratie locale**, en favorisant les échanges entre les habitants et élus mais aussi 66% en améliorant les échanges entre les habitants eux-mêmes, par exemple au sein des copropriétés. Relevons

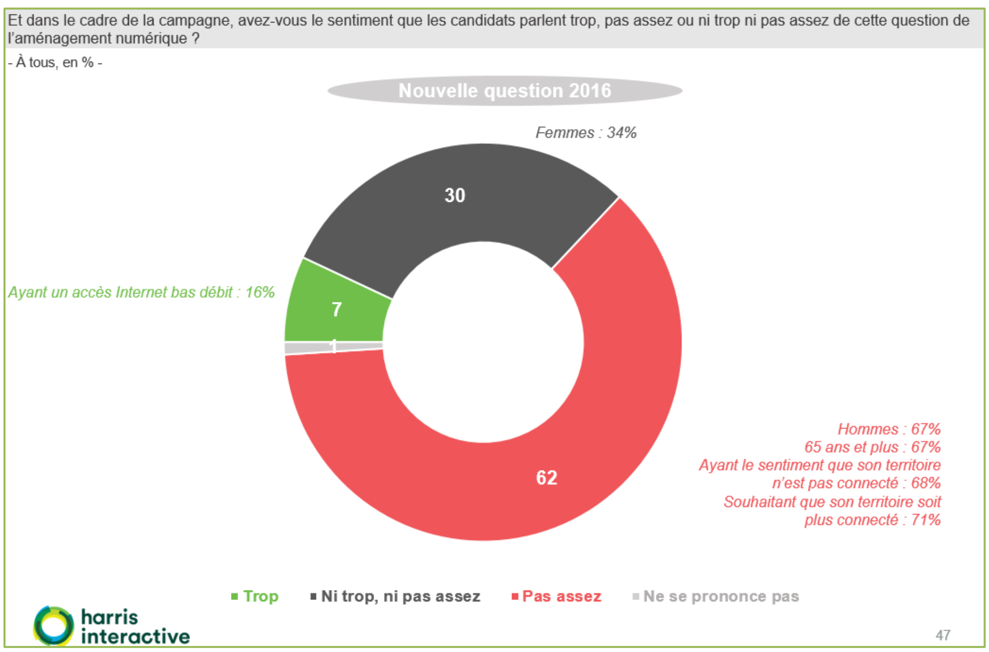
que les habitants des grandes agglomérations sont encore plus convaincus de l'amélioration possible des transports et de la collecte des déchets grâce à une bonne connexion.



- Néanmoins, si le développement de smart cities peut être à l'origine d'une amélioration des politiques publiques et des services aux habitants, **les Français font également état des risques qu'il peut comporter, et ce en général encore plus qu'en juin 2015.** En effet, 71% (+4 points) se disent inquiets que la connectivité de leur territoire puisse compliquer l'accès aux services publics locaux des personnes âgées et 66% (+3 points) celui des plus démunis. 69% (stable) craignent également **une compromission des données personnelles** et 61%(stable) **une menace sur la vie privée**. 55% (+1 point) font état de leur inquiétude sur **les menaces en termes de vie sociale** quand 53% (+3 points) déclarent craindre **une destruction d'emplois** et 46% (+3 points) **un impact négatif sur la santé des habitants**. Ainsi, les Français demandent une forme de vigilance par rapport aux menaces que pourrait faire peser la connexion en matière d'inégalités sociales et générationnelles, ou encore en matière de vie privée, d'économie et de santé. Les employés apparaissent comme les plus inquiets des potentiels effets délétères de la connexion d'un territoire, notamment en matière d'emploi (65%, + 12 points par rapport à la moyenne). Relevons que si les personnes âgées sont plus inquiètes sur l'accès des seniors aux services publics, les jeunes font davantage état que la moyenne de leur inquiétude en matière de sécurité des données personnelles et de la vie privée, mais aussi en matière d'emplois et de santé.

Plus de 8 Français sur 10 estiment que l'aménagement du territoire devrait être un sujet important des prochaines échéances électorales, plus de 6 sur 10 considérant que pour l'instant, les candidats n'en ont pas assez parlé

- Dans ce contexte, les Français considèrent majoritairement que **l'aménagement numérique du territoire, c'est-à-dire la mise en place de réseaux fixe et mobile très haut débit, devrait constituer un sujet important à aborder dans le cadre des prochaines échéances électorales de l'année 2017** (82%, dont 30% très important). Or, **62% ont le sentiment que pour le moment, les candidats n'en ont pas assez parlé dans le cadre de leur campagne**, contre 7% qui considèrent qu'ils en ont trop parlé et 30% ni trop ni pas assez. Les hommes, mais aussi les plus âgés, apparaissent comme les plus sensibles à ce thème de campagne.



_

Merci de noter que toute diffusion de ces résultats doit être accompagnée d'éléments techniques tels que : la méthode d'enquête, les dates de réalisation, le nom de l'institut – Harris Interactive –, la taille de l'échantillon.

A propos de Harris Interactive

Harris Interactive France est un acteur historique du marché des études.

Dirigé par ses fondateurs Nathalie Perrio-Combeaux et Patrick Van Bloeme, l'institut propose des approches innovantes, qualitatives et quantitatives, en France comme à l'international.

Harris Interactive repense le marché en alliant innovation technologique et accompagnement d'experts au-delà des études. Pour aider ses clients à prendre les meilleures décisions, avec un temps d'avance.

Depuis juillet 2014, Harris Interactive Europe (regroupant Harris Interactive France, Allemagne et UK) a rejoint ITWP permettant ainsi à ce groupe international d'étendre sa présence dans la filière études.

Suivez l'actualité de Harris Interactive sur www.harris-interactive.fr, Facebook, Twitter et LinkedIn.

Contacts Harris Interactive en France :

Laurence Lavernhe - 39 rue Crozatier - 75012 Paris – Tel : 01 44 87 60 94 - 01 44 87 60 30 - llavernhe@harrisinteractive.fr

Jean-Daniel Lévy - Directeur du Département Politique & Opinion - 01 44 87 60 30 - jdlevy@harrisinteractive.fr