

# « *La Fibre des territoires* »

## Baromètre Numericable-SFR / Harris Interactive

Comment les Français perçoivent-ils les territoires connectés ? Qu'en attendent-ils ? Quels impacts sur l'administration de ces territoires ?

GROUPE



Juin 2015

Rapport rédigé par :

Jean-Daniel Lévy, Directeur du Département Politique – Opinion

Marion Desreumaux, Directrice d'études au Département Politique – Opinion

Pierre-Hadrien Bartoli, Chargé d'études au Département Politique – Opinion

## SOMMAIRE

- > **Méthodologie d'enquête** **P.3**
- > **Principaux enseignements** **P.4**
- > **Définition d'un territoire connecté** **P.7**
- > **Perception de la connexion de son territoire de vie et de l'action des élus locaux sur ce sujet** **P.16**
- > **Connexion et attractivité d'un territoire** **P.26**
- > **Regards sur les opportunités concrètes offertes aux citoyens par un territoire connecté** **P.33**
- > **Espoirs et craintes suscités par le développement de la connexion des territoires** **P.43**



Enquête réalisée en ligne du 8 au 15 juin 2015

---



Echantillon de 2 997 personnes représentatif des Français âgés de 18 ans et plus

---



Méthode des quotas et redressement appliqués aux variables suivantes : sexe, âge, catégorie socioprofessionnelle, région de l'interviewé(e) et catégorie d'agglomération.

---



Aide à la lecture des résultats détaillés :

- *Les chiffres présentés sont exprimés en pourcentage.*
- *Les chiffres en italique sont ceux qui apparaissent significativement au dessus de la moyenne.*

# Principaux enseignements

- L'accès à Internet en **très haut débit** à domicile fait partie des **critères** les plus cités par les Français pour désigner un territoire comme « connecté » (note de **8,6/10**).
- Avec une note moyenne de **9/10**, les **chefs d'entreprise** et les **indépendants** considèrent **la fiabilité et la rapidité des liaisons Internet professionnelles** comme des critères particulièrement importants pour qu'un territoire puisse être considéré comme « connecté ».
- Les Français considèrent avant tout les territoires connectés comme « **modernes** » (95%), « **dynamiques** » (91%) et « **attractifs** » (88%).
- Alors que **79% des Français considèrent que leur territoire est « connecté »**, plus d'un tiers des **habitants de zones rurales (35%)** voient, eux, leur territoire comme « **pas connecté** ». Ce sentiment de mauvaise connectivité est particulièrement partagé aussi bien par des personnes espérant voir le niveau de connexion de leur territoire s'accroître dans le futur, que par des interviewés émettant l'opinion inverse (39%).
- Les **Franciliens** affichent une **propension plus importante que les habitants de province à considérer leur territoire comme « connecté »**.
- **64% des Français indiquent qu'ils souhaiteraient que leur territoire soit plus connecté**, et même 76% de ceux qui accèdent à Internet en bas-débit.
- Si **60% des Français considèrent que leurs élus locaux s'occupent suffisamment de l'aménagement numérique du territoire, 4 sur 10 ne sont pas convaincus de leur action dans ce domaine**, notamment ceux qui souhaiteraient que leur territoire soit beaucoup plus connecté (53%). Les habitants de zones rurales ou de petites agglomérations sont plus nombreux à trouver insuffisante l'action de leurs élus locaux dans le domaine de l'aménagement numérique.

- Bien que **le fournisseur d'accès apparait comme le principal acteur pouvant améliorer le fonctionnement d'Internet sur leur territoire**, les Français, et notamment ceux qui affichent des attentes en la matière, **comptent aussi sur leurs élus locaux**, notamment leur maire et leurs conseillers départementaux et régionaux (respectivement 58% et 54%).
- Plus de 9 Français sur 10 considèrent **la connectivité du territoire comme un avantage important** aux yeux de **nouveaux arrivants (93%)** ou **d'éventuels investisseurs (95%)**, notamment auprès des chefs d'entreprise et indépendants qui sont même plus d'un sur deux à trouver qu'il s'agit d'un avantage très important (52%).
- Les Français affichent une **appétence importante pour la possibilité de réaliser des démarches administratives en ligne**, ainsi que **pour la réception d'informations en temps réel sur les transports**, des services qu'ils identifient comme existant déjà dans de nombreux territoires.
- Le **signalement en direct des dysfonctionnements aux pouvoirs publics** se distingue comme un service encore **peu répandu** selon les Français, mais **auquel ils affirment très majoritairement qu'ils pourraient avoir recours** s'il existait sur leur territoire.
- **Entre 8 et 9 Français sur 10 considèrent la connectivité comme une aide à la gestion du territoire pour les élus locaux**, et davantage encore parmi les personnes vivant dans des territoires qu'elles considèrent comme connectés.
- Signe que la connexion des territoires nécessite un accompagnement, **plus des deux tiers des Français (69%) signifient une inquiétude vis-à-vis de la sécurité de leurs données personnelles**. Par ailleurs, 3 personnes de plus de 65 ans sur 4 (74%) déclarent s'inquiéter du bon accès des personnes âgées aux services publics locaux dans un territoire qui serait davantage connecté. Enfin, les catégories populaires identifient majoritairement cette évolution comme une menace éventuelle pour l'emploi dans leur territoire (60%).

# Définition d'un territoire connecté



# Quelques exemples de réactions spontanées

Quelles sont toutes les impressions, les sensations, les images qui vous viennent à l'esprit lorsque vous entendez l'expression « territoire connecté » ?

- À tous -

« Des applications pour un peu tout dans le quotidien, des bornes Wi-Fi partout. Des appartements, des maisons et des voitures connectés. »

« Site Internet des collectivités territoriales où tout peut se faire en ligne. Un territoire où l'on a accès partout à Internet. Un territoire moderne. »

« Ne plus être isolé. »

« Wi-Fi, Internet, rapidité et fluidité. »

« Fracture numérique. »

« Technologie et modernité. »

« Être connecté partout où l'on est. »

« Réseaux, liens, Wi-Fi, Internet, technologie »

« Territoires reliés par les nouvelles technologies. »

« Un réseau Internet sans « zones blanches » et mieux que l'ADSL. »

« Internet, réseau, relations, sociabilité. »

« Être relié au monde »

« Services de proximité accessibles par Internet, connexion Internet dans les espaces publics, couverture homogène et de bonne qualité du réseau téléphonique. »

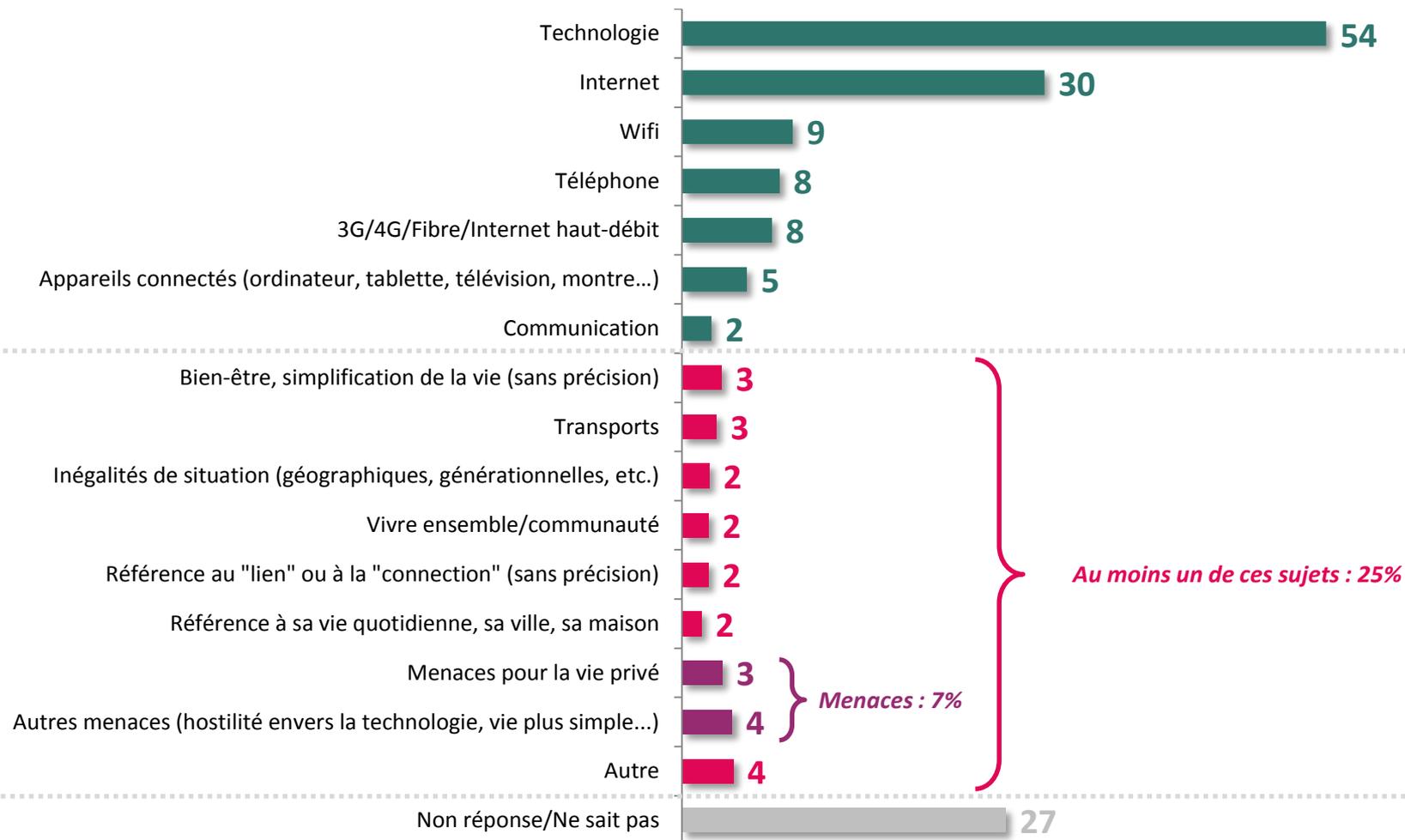
« Le territoire connecté n'a pas fait progresser la solidarité humaine. C'est l'inverse que nous subissons. »

« Un territoire connecté représente à la fois un espace de liberté et de surveillance. Cela me donne l'impression d'être surveillé en permanence. »

# Spontanément, plus d'un Français sur deux évoque la « technologie » pour qualifier les « territoires connectés », et en particulier « Internet » (30%)

Quelles sont toutes les impressions, les sensations, les images qui vous viennent à l'esprit lorsque vous entendez l'expression « territoire connecté » ?

- À tous, en % de répondants ayant spontanément abordé le sujet -

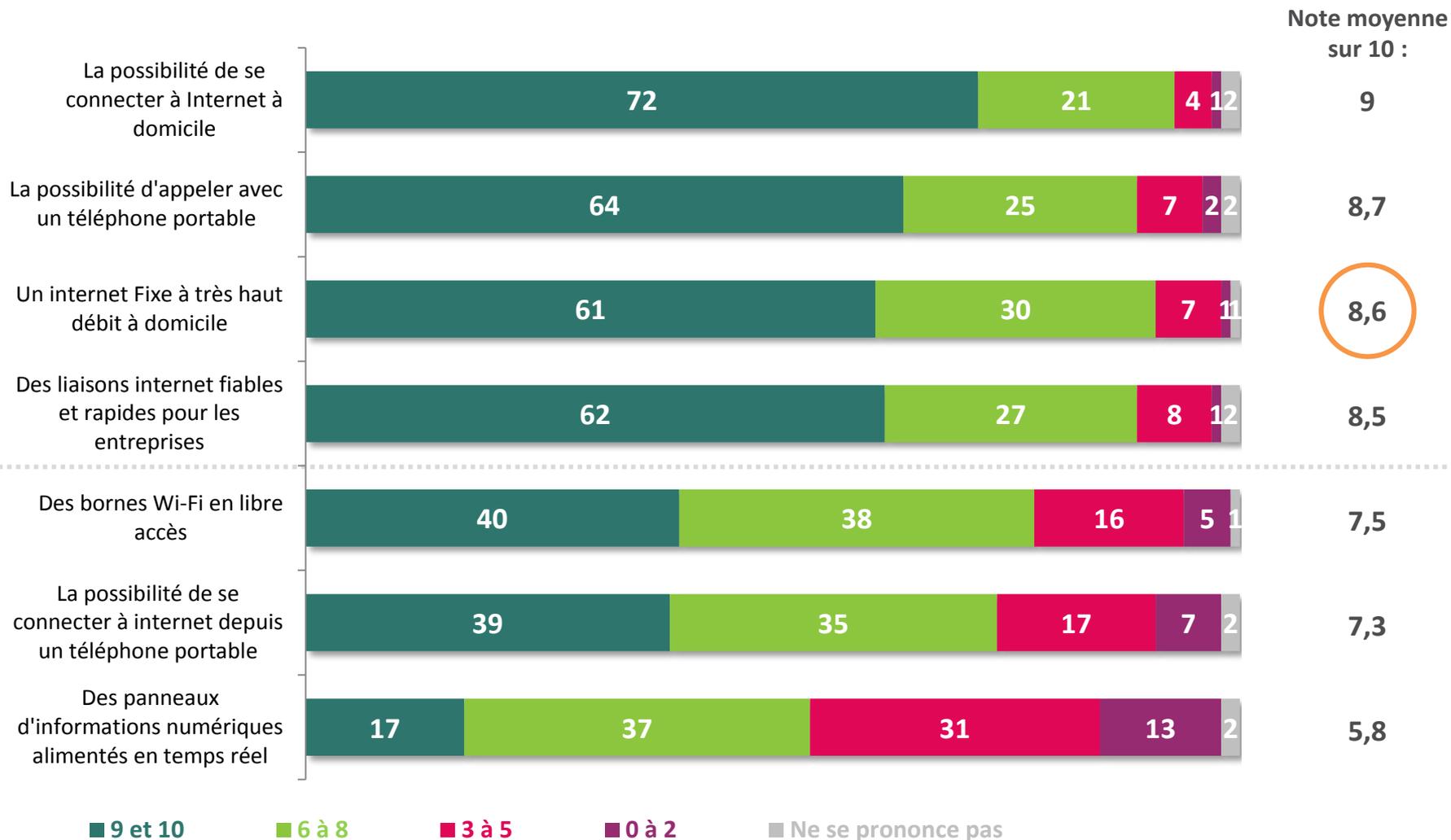


Le total dépasse 100% car les répondants pouvaient aborder autant de sujets qu'ils le souhaitent

# Le très haut débit apparaît presque aussi important que le simple accès à Internet pour qualifier un territoire de « connecté »

Pour chacune des technologies suivantes, indiquez sur une échelle de 0 à 10 si vous considérez qu'elle est importante ou non afin de qualifier un territoire de « connecté ». (0 signifie que vous considérez qu'elle n'est pas du tout importante pour qualifier le territoire connecté » et 10 qu'elle est très importante).

- À tous, en % -

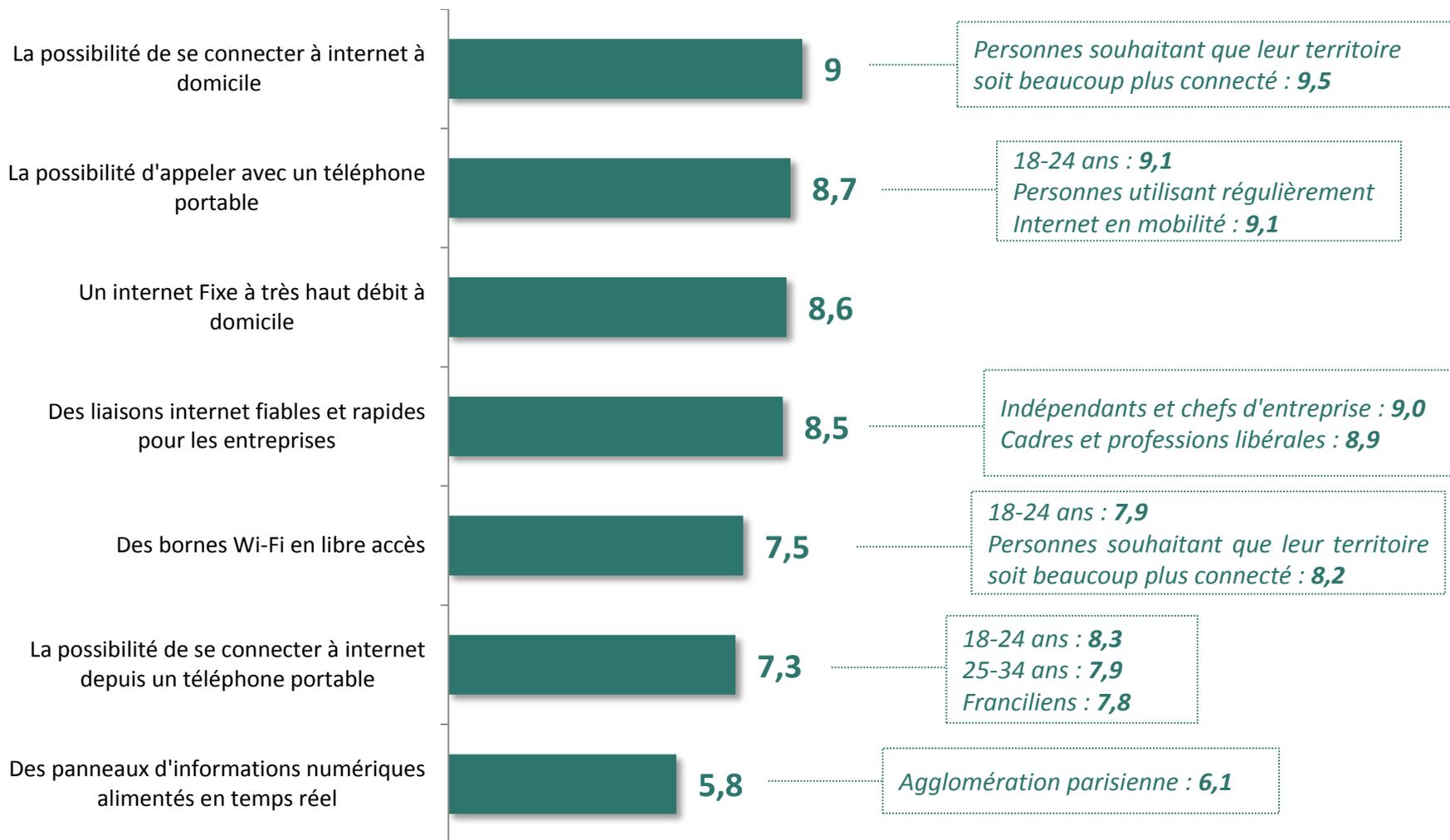


# Les jeunes définissent davantage que leur aînés un territoire connecté par sa capacité à permettre l'accès à Internet en mobilité (téléphones portables ou bornes Wi-Fi)

Pour chacune des technologies suivantes, indiquez sur une échelle de 0 à 10 si vous considérez qu'elle est importante ou non afin de qualifier un territoire de « connecté ». (0 signifie que vous considérez qu'elle n'est pas du tout importante pour qualifier le territoire connecté » et 10 qu'elle est très importante).

- À tous -

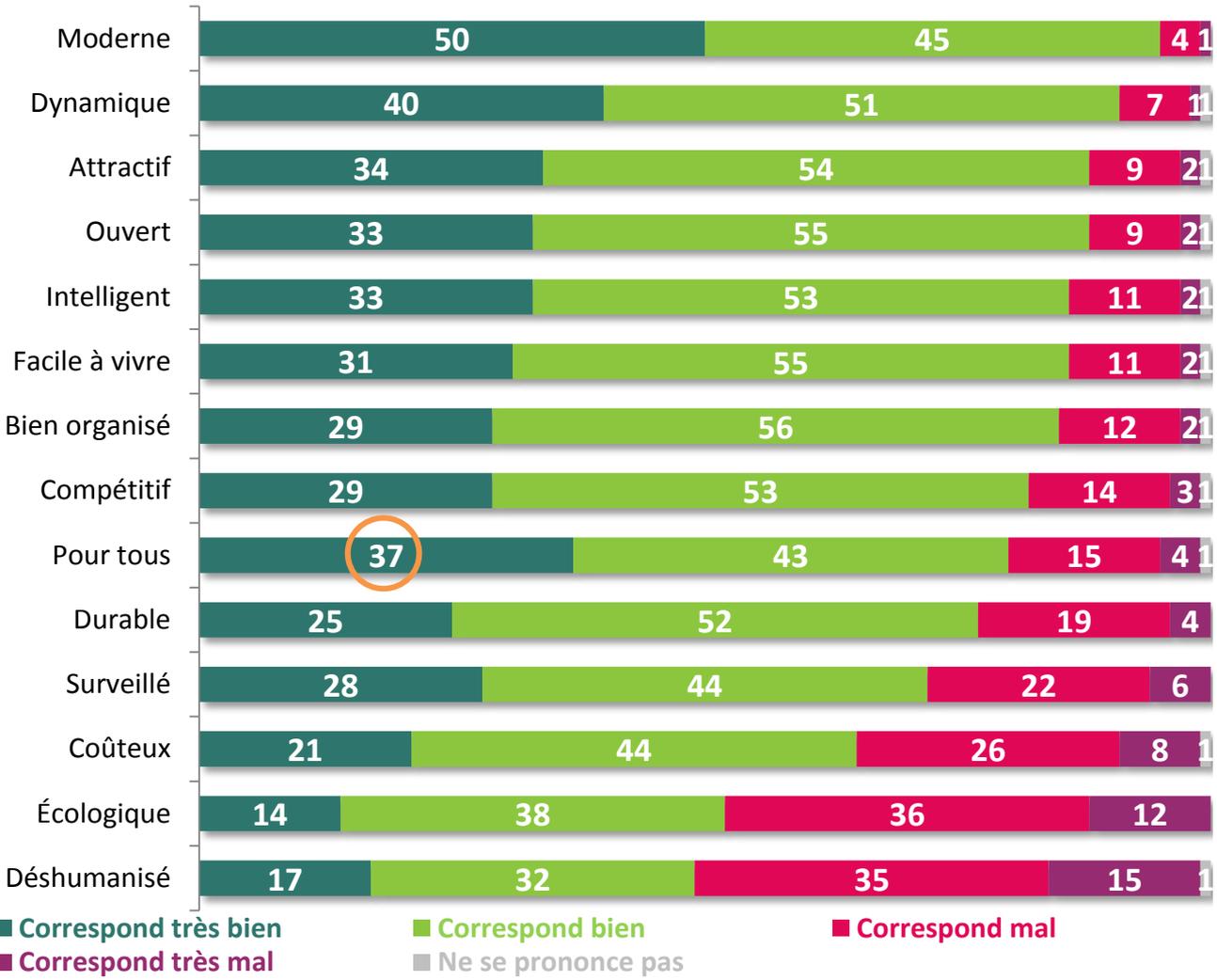
## Note moyenne (sur 10) :



# Les français ont majoritairement une bonne opinion du « territoire connecté », plus de 9 sur 10 le définissant comme « moderne » et « dynamique », bien qu'une moitié le trouve déshumanisé et doute de son caractère écologique.

Dans le questionnaire, nous entendons par territoire connecté un territoire bénéficiant d'une bonne couverture réseau en téléphonie mobile et Internet. Pour chacune des caractéristiques suivantes, indiquez si elle correspond bien ou mal à l'image que vous vous faites d'un « territoire connecté ».

- À tous, en % -

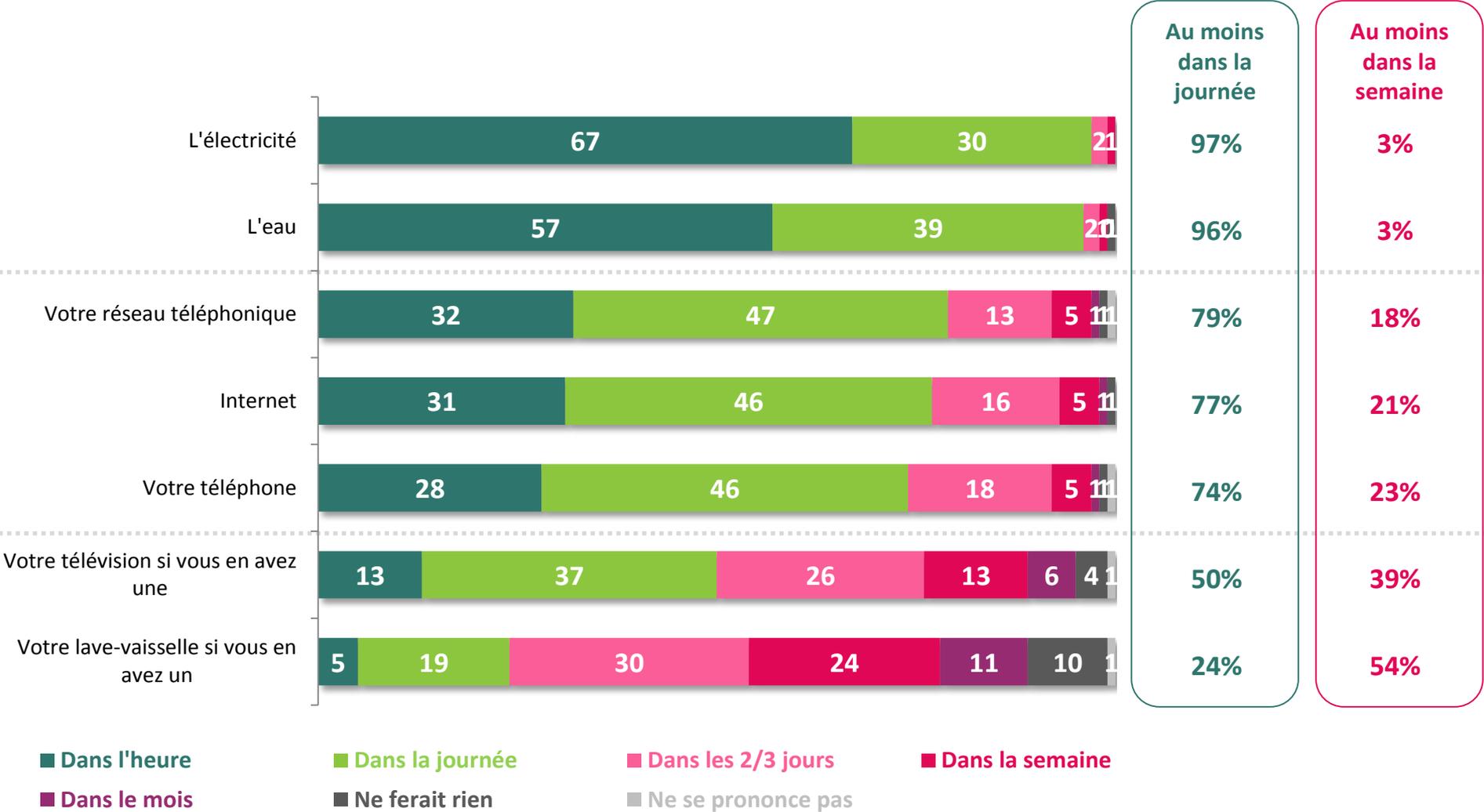


Correspond bien	Correspond mal
95%	5%
91%	8%
88%	11%
88%	11%
86%	13%
86%	13%
85%	14%
82%	17%
80%	19%
77%	23%
72%	28%
65%	34%
52%	48%
49%	50%

# Le délai de réaction en cas de panne donne à voir des moyens de communication jugés moins essentiels que les services « vitaux » (eau, électricité), mais dont les Français s'occuperaient plus rapidement que leurs équipements de confort (télévision, lave-vaisselle)

Si jamais les fonctions ou appareils suivants tombaient en panne, dans quels délais cherchiez-vous à les faire rétablir ?

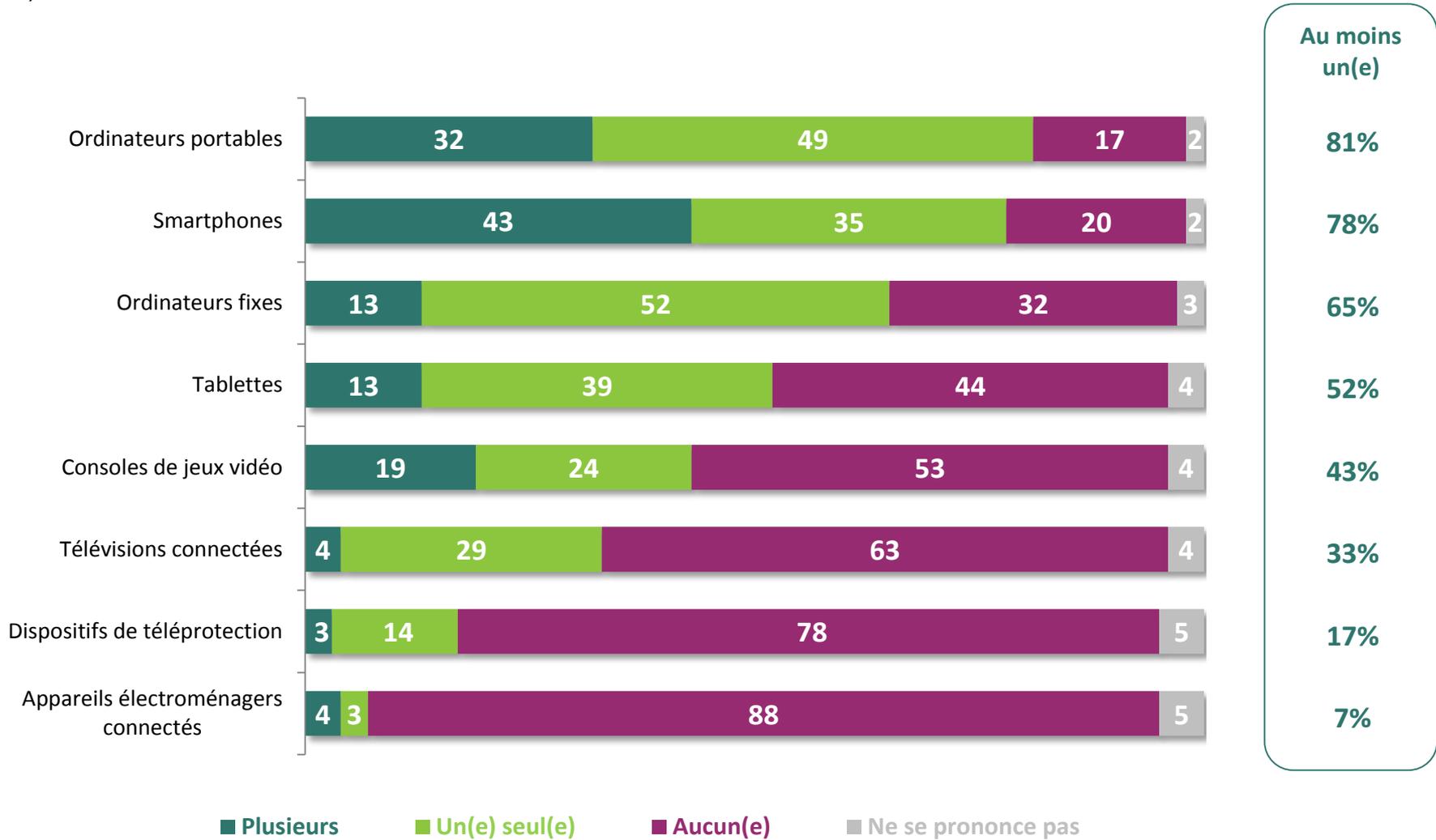
- À tous, en % -



# Si les répondants affirment très majoritairement posséder un ou plusieurs ordinateurs et Smartphones, ils sont encore peu nombreux à indiquer posséder des équipements connectés

Dans votre foyer, combien y a-t-il... ?

- À tous, en % -

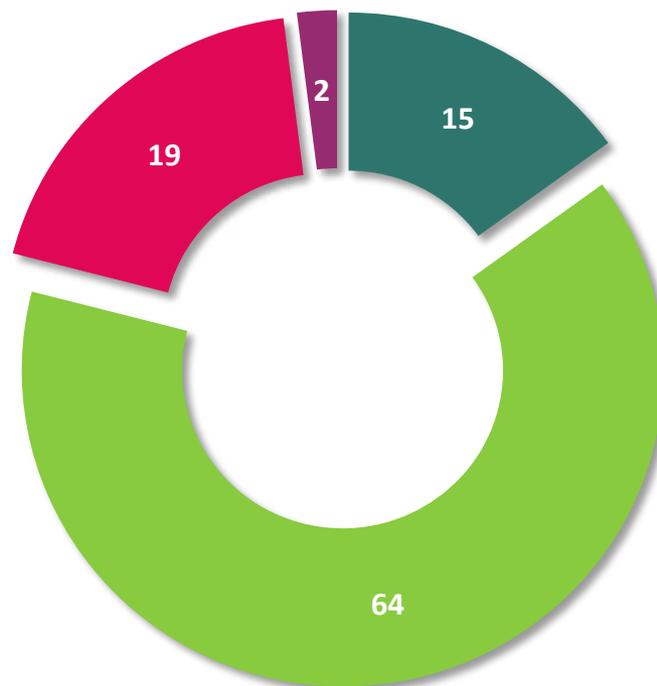


# Perception de la connexion de son territoire de vie et de l'action des élus locaux sur ce sujet

# Près de 8 Français sur 10 considèrent leur territoire comme connecté, et même près de 9 Franciliens sur 10, alors qu'à l'inverse, 30% des habitants de territoires ruraux estiment ceux-ci peu ou pas connectés

Diriez-vous que le territoire où vous vivez est très connecté, plutôt connecté, plutôt pas connecté ou pas du tout connecté ?

- À tous, en % -



Sous-total « Pas connecté » : 21%

Communes rurales : 35%

Province : 23%

Personnes souhaitant que leur territoire soit beaucoup plus connecté : 31%

: 31%

Indépendants et chefs d'entreprises : 20%

Sous-total « Connecté » : 79%

Client Numericable : 87%

Indépendants et chefs d'entreprises : 80%

■ Très connecté

■ Plutôt connecté

■ Plutôt pas connecté

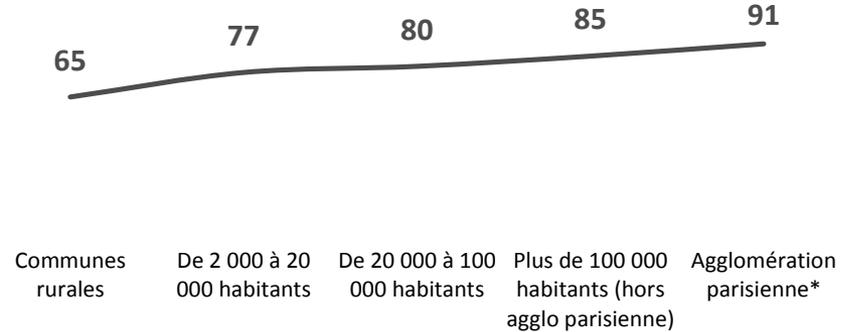
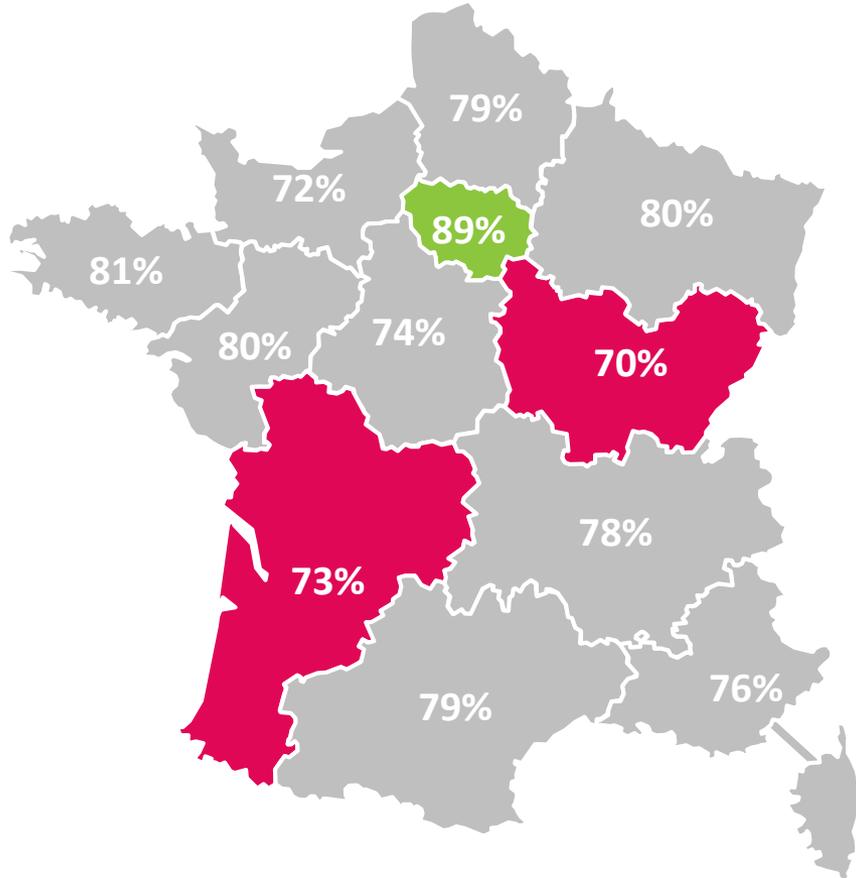
■ Pas du tout connecté

# Les Franciliens considèrent davantage leur territoire comme connecté que les habitants des autres régions

Diriez-vous que le territoire où vous vivez est très connecté, plutôt connecté, plutôt pas connecté ou pas du tout connecté ?

- À tous, en % de « **Connecté** » -

« Connecté » : 79%

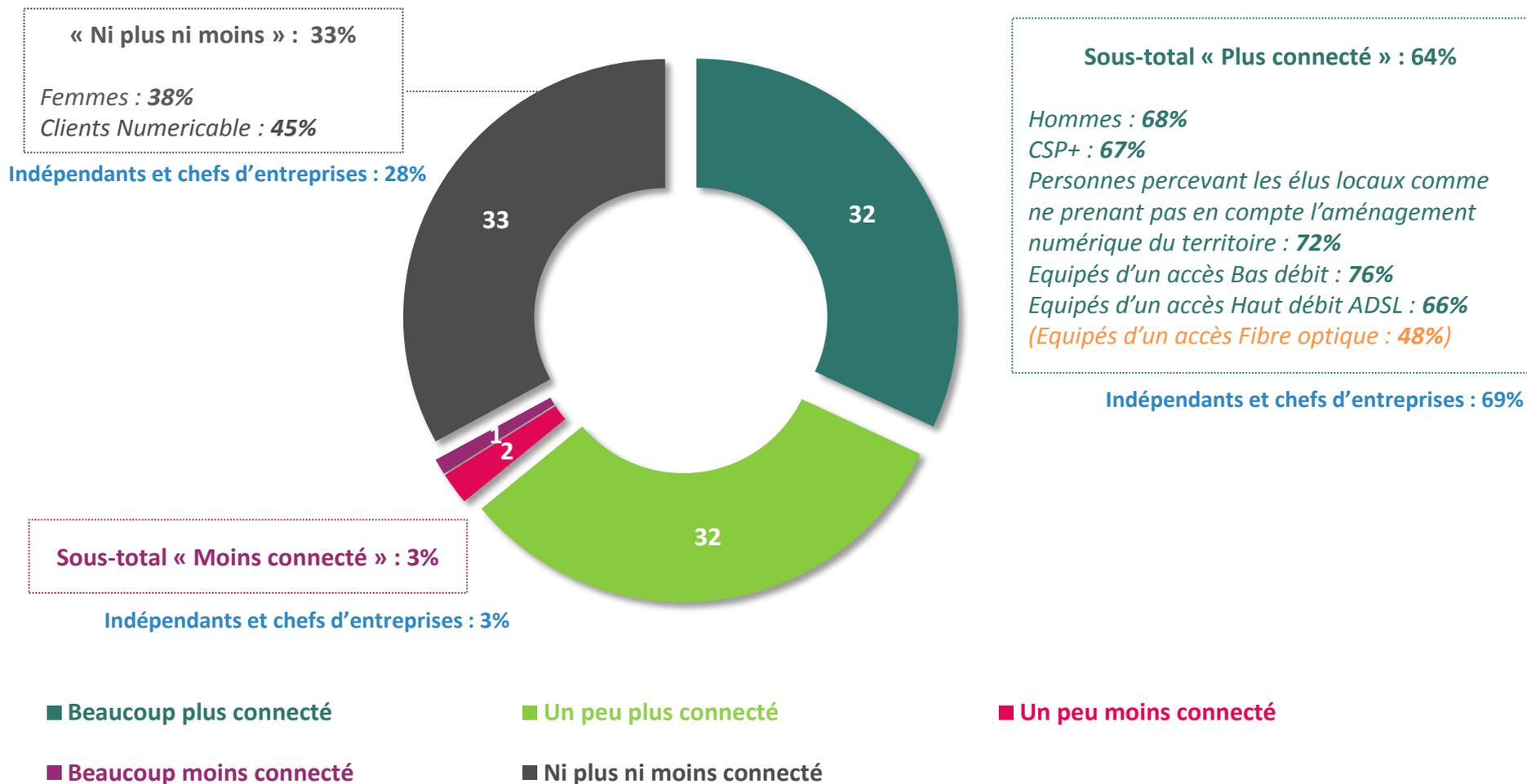


\*L'agglomération parisienne se s'étend pas sur toute la région Île-de-France

# Si 1/3 des Français souhaite que le niveau de connectivité de son territoire reste inchangé, plus de 6 sur 10 indiquent souhaiter qu'il le soit davantage, notamment dans les territoires ruraux

Et souhaiteriez-vous que votre territoire soit beaucoup plus connecté, un peu plus connecté, ni plus ni moins connecté, un peu moins connecté ou beaucoup moins connecté ?

- À tous, en % -

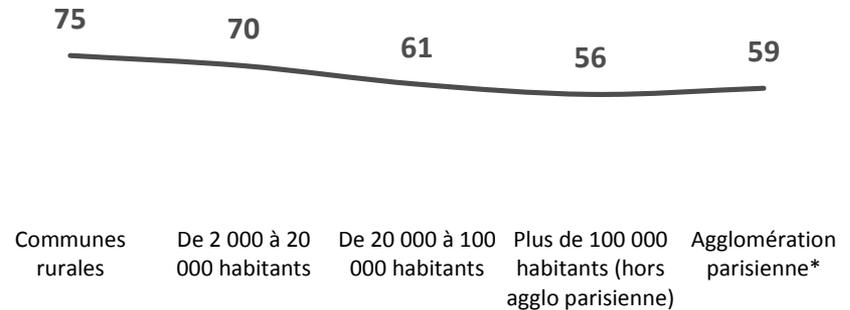
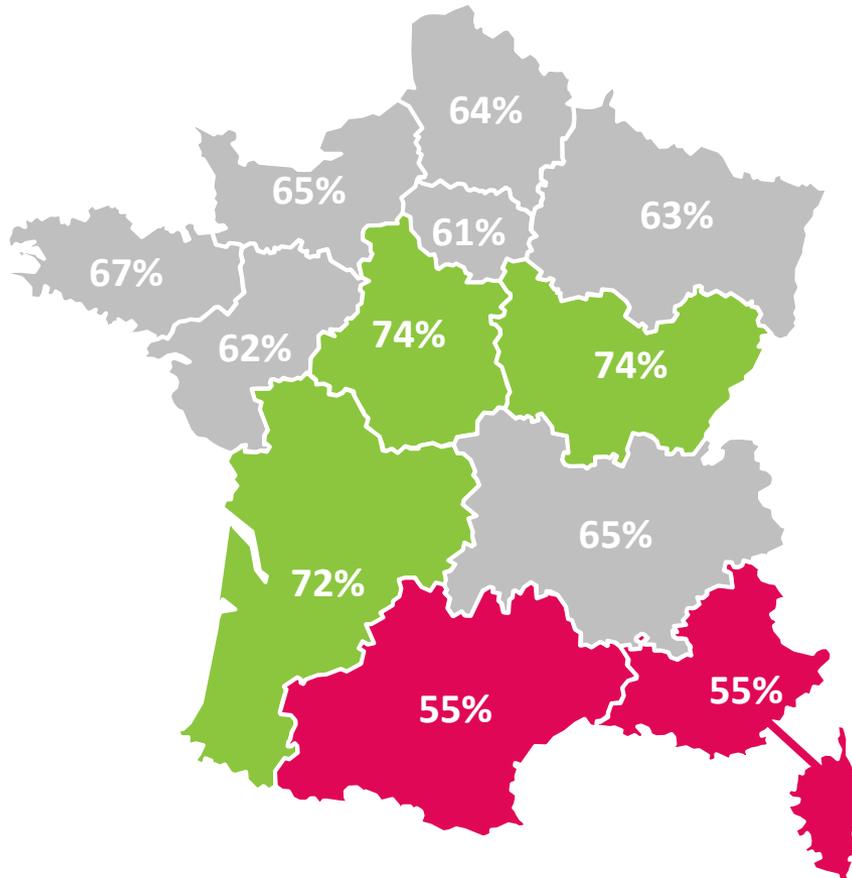


# Les habitants des grandes agglomérations apparaissent moins en demande de connectivité que ceux des zones moins densément peuplées

Et souhaiteriez-vous que votre territoire soit beaucoup plus connecté, un peu plus connecté, ni plus ni moins connecté, un peu moins connecté ou beaucoup moins connecté ?

- À tous, en % de « **Plus connecté** » -

« Plus connecté » : 64%



\*L'agglomération parisienne se s'étend pas sur toute la région Île-de-France

Si 6 Français sur 10 estiment que leurs élus locaux s'occupent suffisamment de l'aménagement numérique du territoire, ils sont 40% à partager l'opinion contraire, et même près de la moitié parmi les résidents de territoires ruraux

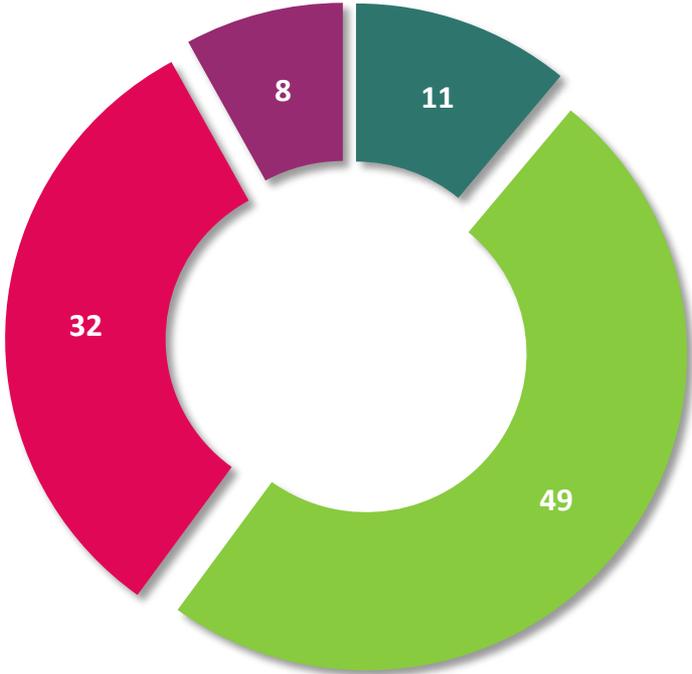
Diriez-vous que vos élus locaux (maire et conseillers municipaux, conseillers départementaux et régionaux...) s'occupent suffisamment de l'aménagement numérique de votre territoire ?

- À tous, en % -

**Sous-total « Non » : 40%**

Personnes se connectant en permanence à Internet : **44%**  
 Personnes se connectant une fois par semaine ou moins à Internet : **55%**  
 Personnes souhaitant que leur territoire soit beaucoup plus connecté : **53%**

Indépendants et chefs d'entreprises : 32%



**Sous-total « Oui » : 60%**

Personnes ayant un accès très haut débit : **71%** (Fibre : 72%)  
 Personnes ayant le sentiment que son territoire est très connecté : **79%**  
 Personnes souhaitant que leur territoire ne soit ni plus ni moins connecté : **70%**

Indépendants et chefs d'entreprises : 66%

■ Oui, tout à fait

■ Oui, plutôt

■ Non, plutôt pas

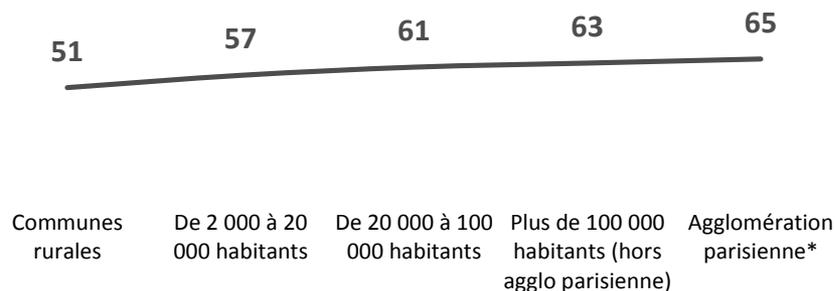
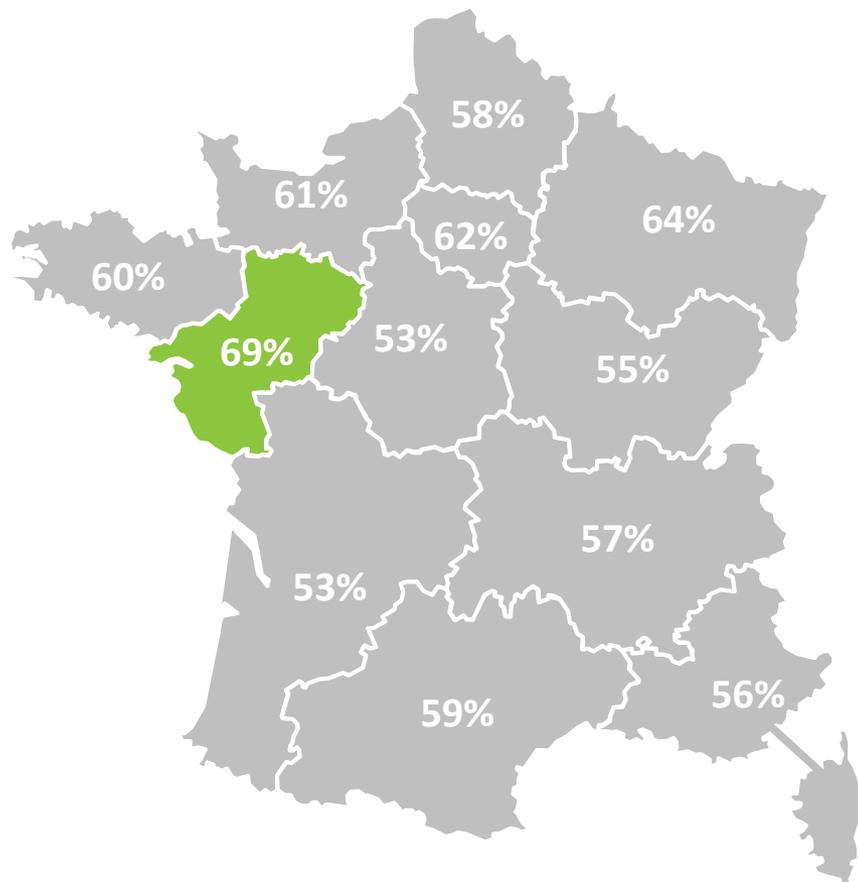
■ Non, pas du tout

# Les habitants des zones rurales sont à peine un sur deux à trouver que leurs élus locaux s'occupent suffisamment de l'aménagement numérique de leur territoire

Diriez-vous que vos élus locaux (maire et conseillers municipaux, conseillers départementaux et régionaux...) s'occupent suffisamment de l'aménagement numérique de votre territoire ?

- À tous, en % de « **Oui** » -

« Oui » : 60%

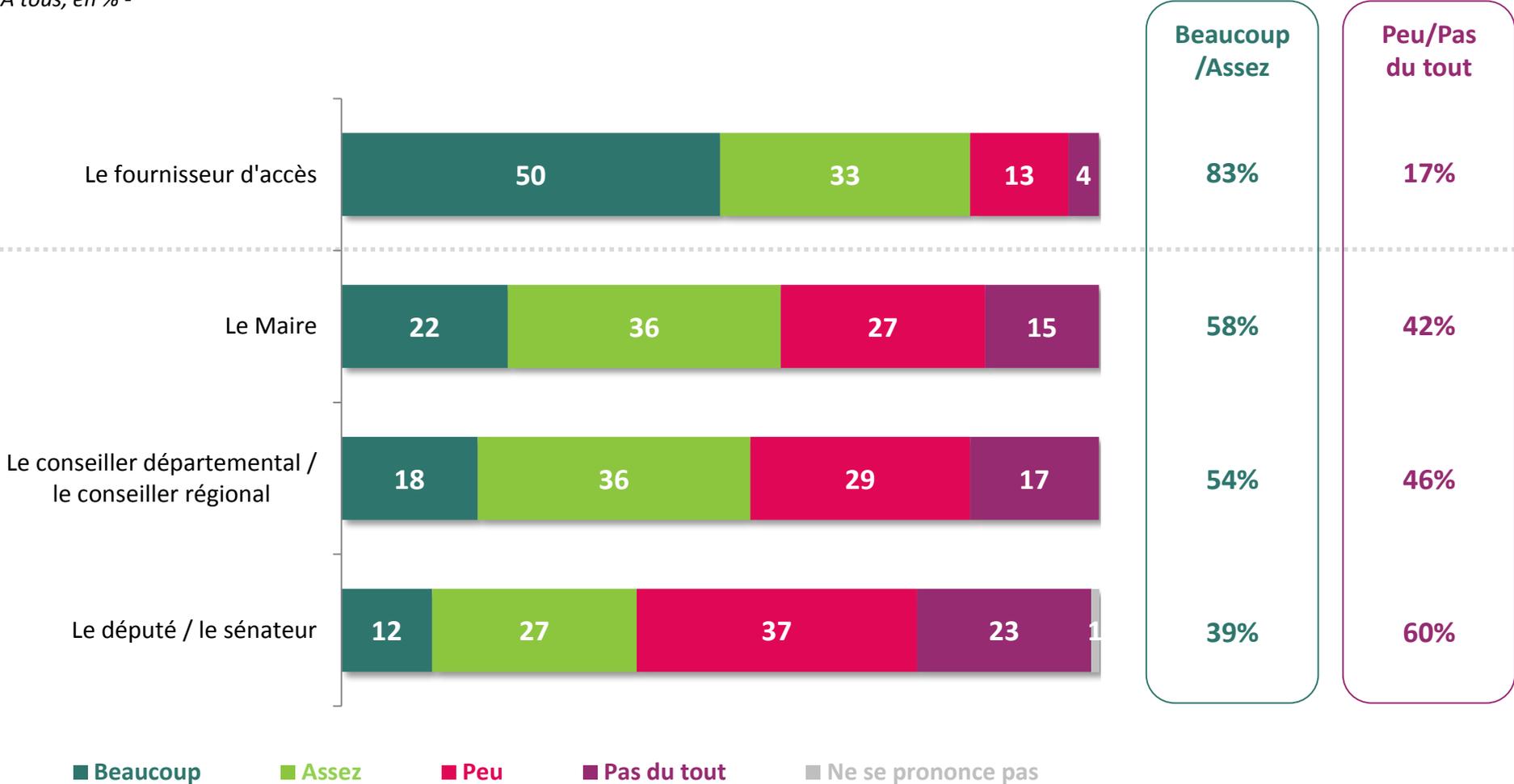


\*L'agglomération parisienne se s'étend pas sur toute la région Île-de-France

Pour améliorer localement le fonctionnement d'Internet, les Français indiquent compter principalement sur les fournisseurs d'accès, bien que plus d'un sur deux estiment que le maire ou le conseiller départemental ou régional pourrait améliorer la situation

Comptez-vous beaucoup, assez, peu ou pas du tout sur les acteurs suivants pour améliorer le fonctionnement d'Internet sur votre territoire ?

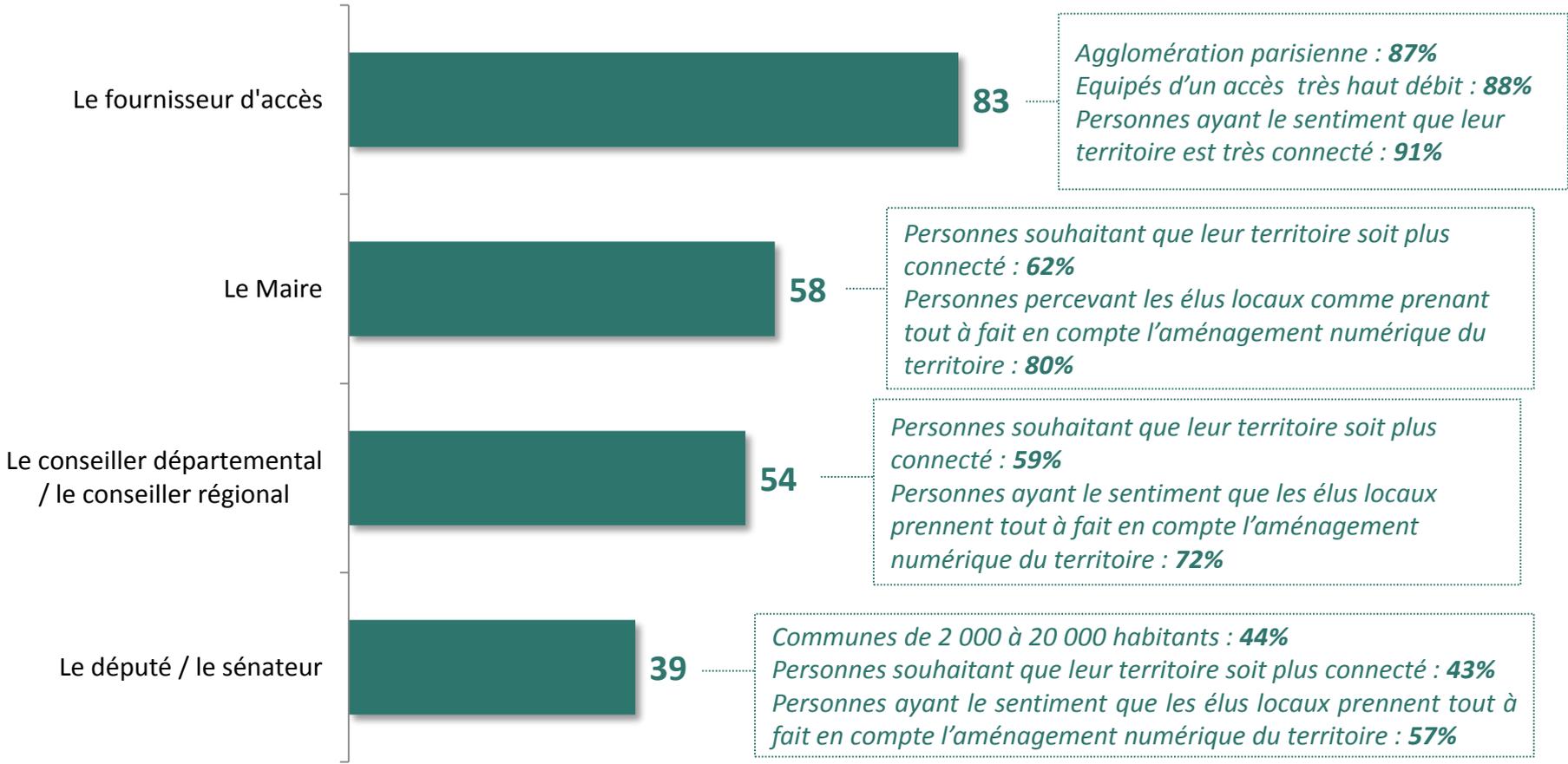
- À tous, en % -



Alors que les Français vivant sur un territoire particulièrement connecté s'avèrent plus enclins à attendre des améliorations de la part des fournisseurs d'accès, les habitants de moins grandes agglomérations indiquent davantage se tourner vers leurs élus

Comptez-vous beaucoup, assez, peu ou pas du tout sur les acteurs suivants pour améliorer le fonctionnement d'Internet sur votre territoire ?

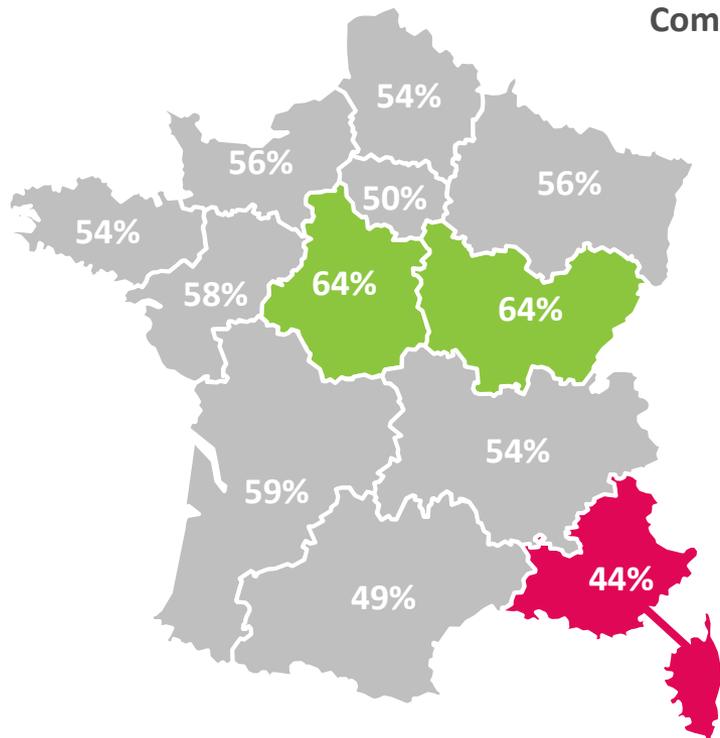
- À tous, en % de « Beaucoup/Assez » -



# Les habitants de petites villes, voire de zones rurales, indiquent davantage compter sur leurs élus locaux pour améliorer le fonctionnement d'Internet localement

Comptez-vous beaucoup, assez, peu ou pas du tout sur les acteurs suivants pour améliorer le fonctionnement d'Internet sur votre territoire ?

- À tous, en % de « **Beaucoup/Assez** » -



Compte beaucoup ou assez sur son conseiller départemental ou régional : 54%



Communes rurales    De 2 000 à 20 000 habitants    De 20 000 à 100 000 habitants    Plus de 100 000 habitants (hors agglomération parisienne)    Agglomération parisienne\*

\*L'agglomération parisienne se s'étend pas sur toute la région Île-de-France

Compte beaucoup ou assez sur son maire : 58%



Communes rurales    De 2 000 à 20 000 habitants    De 20 000 à 100 000 habitants    Plus de 100 000 habitants (hors agglomération parisienne)    Agglomération parisienne\*

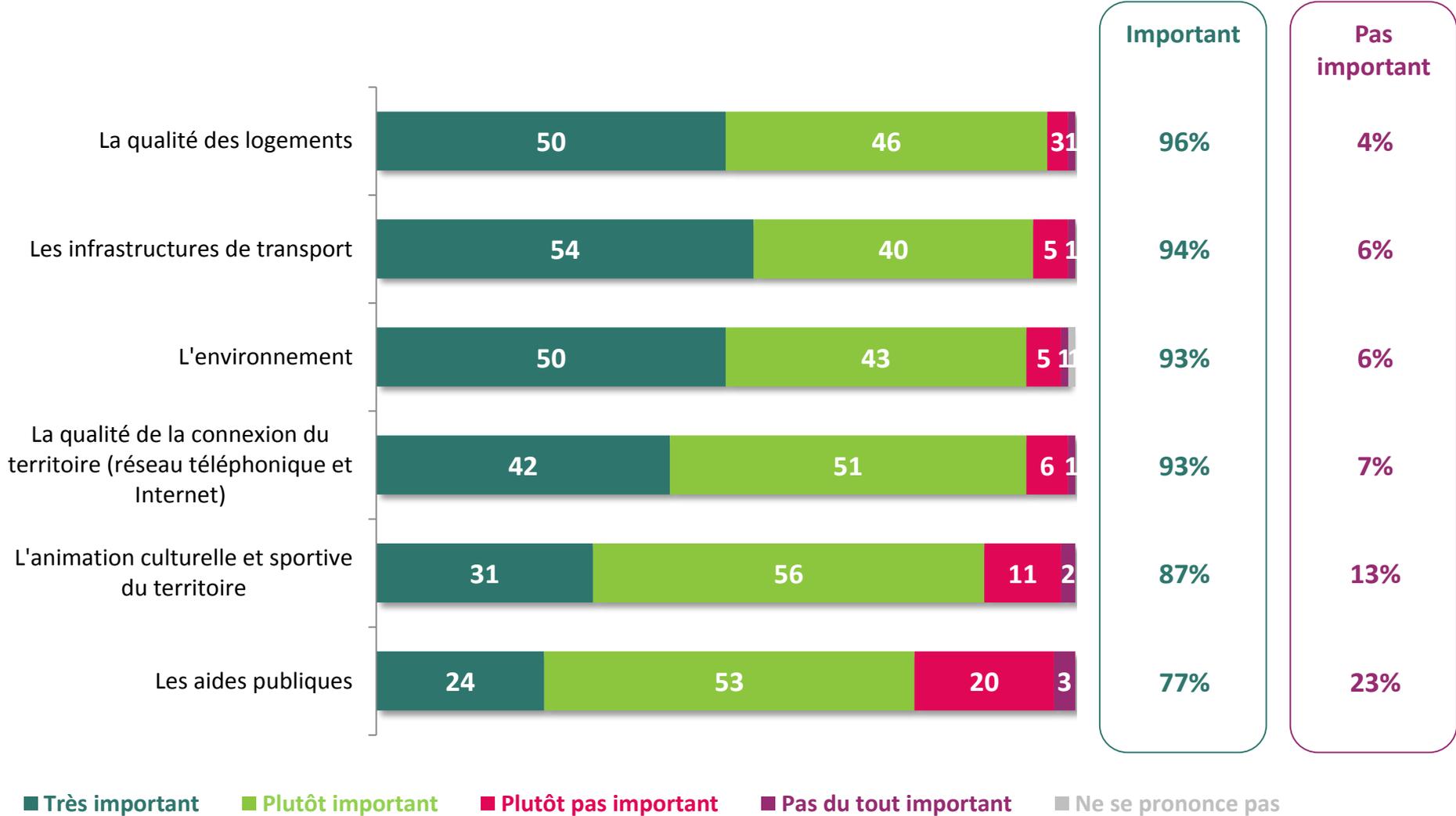
Pas de différences significatives en fonction de la région

# Connexion et attractivité d'un territoire

**Plus de 9 personnes sur 10 considèrent la connectivité du territoire comme importante aux yeux d'éventuels nouveaux arrivants, soit une importance proche de celle accordée à la qualité des logements et aux infrastructures de transport**

*Chacun des éléments suivants constitue-t-il selon vous un avantage important ou pas important pour l'attractivité d'un territoire aux yeux de nouveaux arrivants ?*

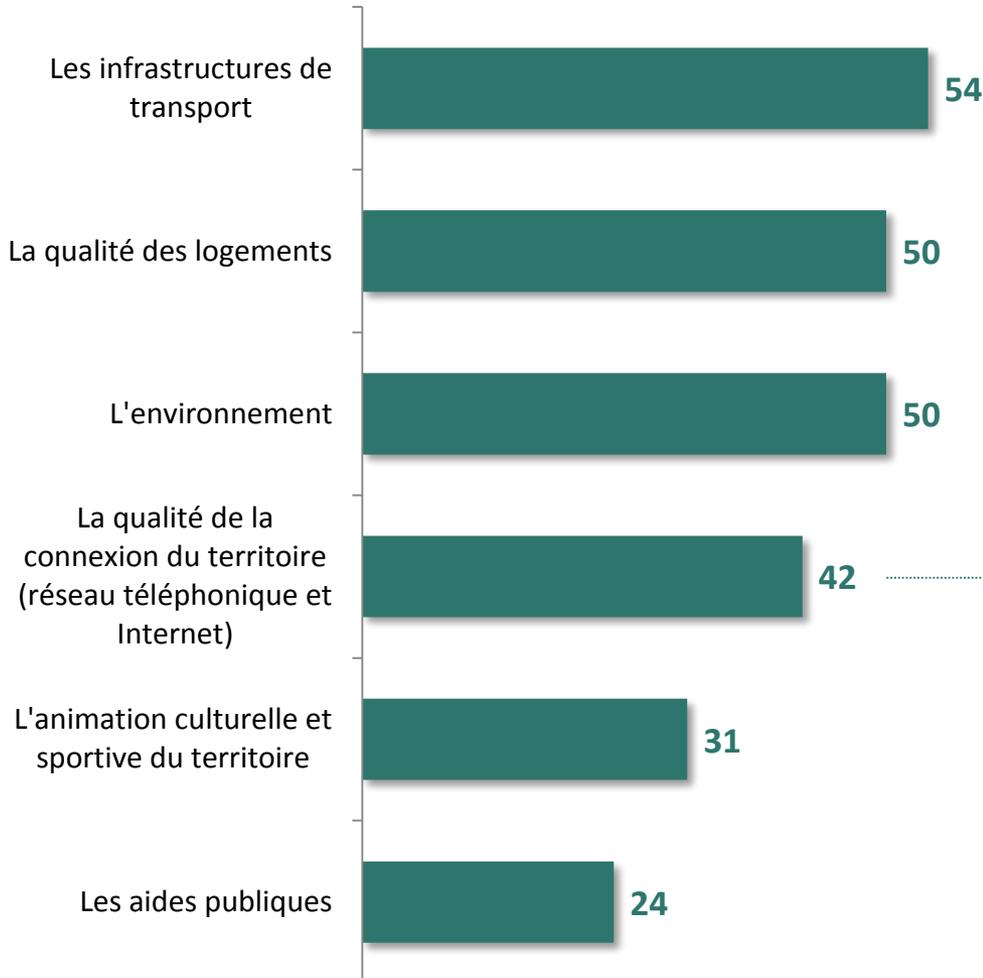
- À tous, en % -



# L'importance de la qualité de la connexion du territoire aux yeux de nouveaux arrivants apparait particulièrement importante pour les résidents de territoires qu'ils considèrent comme connectés

Chacun des éléments suivants constitue-t-il selon vous un avantage important ou pas important pour l'attractivité d'un territoire aux yeux de nouveaux arrivants ?

- À tous, en % de « **Très important** » -



65 ans et plus : **49%**  
 Personnes ayant le sentiment que leur territoire est très connecté : **58%**  
 Personnes ayant le sentiment que les élus locaux prennent tout à fait en compte l'aménagement numérique du territoire : **54%**  
 Personnes connectées à Internet en permanence : **48%**

## La connectivité d'un territoire dans lequel on souhaite emménagé est jugée importante par près de 9 Français sur 10, 29% estimant même qu'il s'agit d'un critère très important

***Vous-même, si vous deviez déménager, la qualité de la connexion (réseau téléphonique et Internet) du territoire dans lequel vous iriez vivre serait-elle un critère très important, plutôt important, plutôt pas important ou pas du tout important ?***

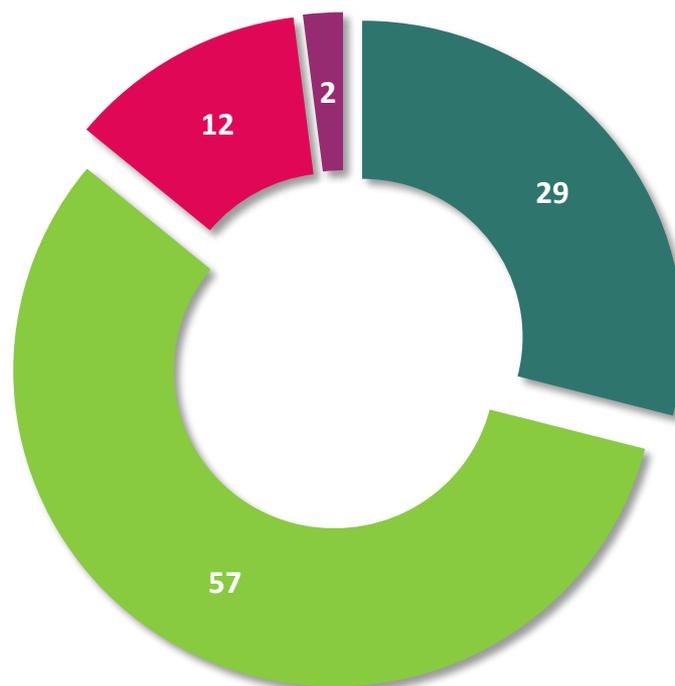
- À tous, en % -

### **Sous-total « Pas important » : 14%**

*Personnes possédant 2 équipements électroniques ou moins dans leur foyer : **20%***

*Personnes ayant le sentiment que leur territoire n'est pas du tout connecté : **30%***

*Personnes souhaitant que leur territoire soit moins connecté : **51%***



### **Sous-total « Important » : 86%**

*Personnes possédant plus de 10 équipements électroniques dans leur foyer : **92%***

*Personnes connectées à Internet en permanence : **91%***

*Personnes utilisant régulièrement Internet en mobilité : **92%***

*Personnes souhaitant que leur territoire soit beaucoup plus connecté : **94%***

■ **Très important**

■ **Plutôt important**

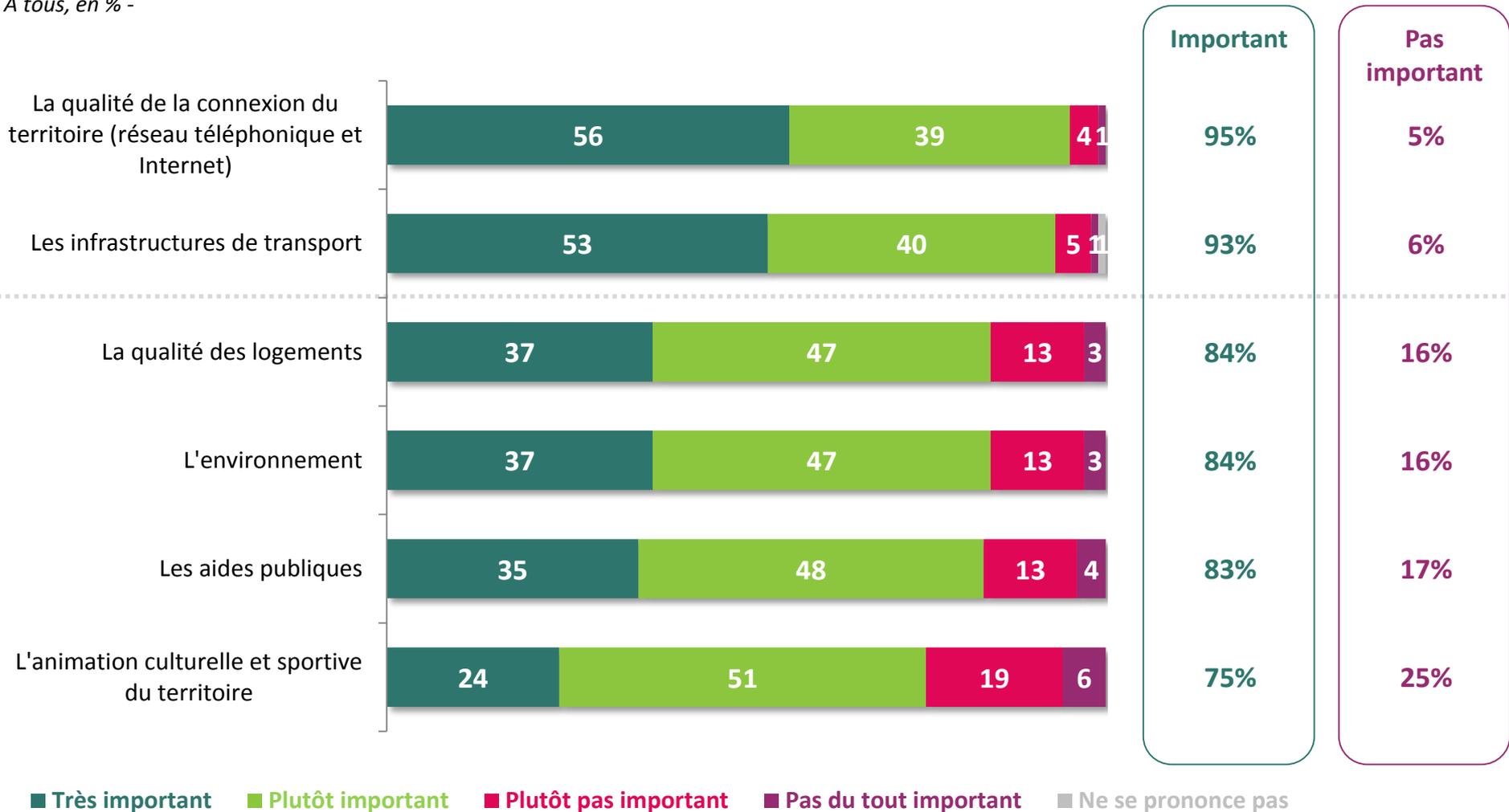
■ **Plutôt pas important**

■ **Pas du tout important**

# La connectivité apparaît comme un critère principal d'attractivité d'un territoire pour des investisseurs potentiels, plus de la moitié des Français le jugeant même très important

Et chacun des éléments suivants constitue-t-il selon vous un avantage important ou pas important pour l'attractivité d'un territoire aux yeux d'investisseurs potentiels ?

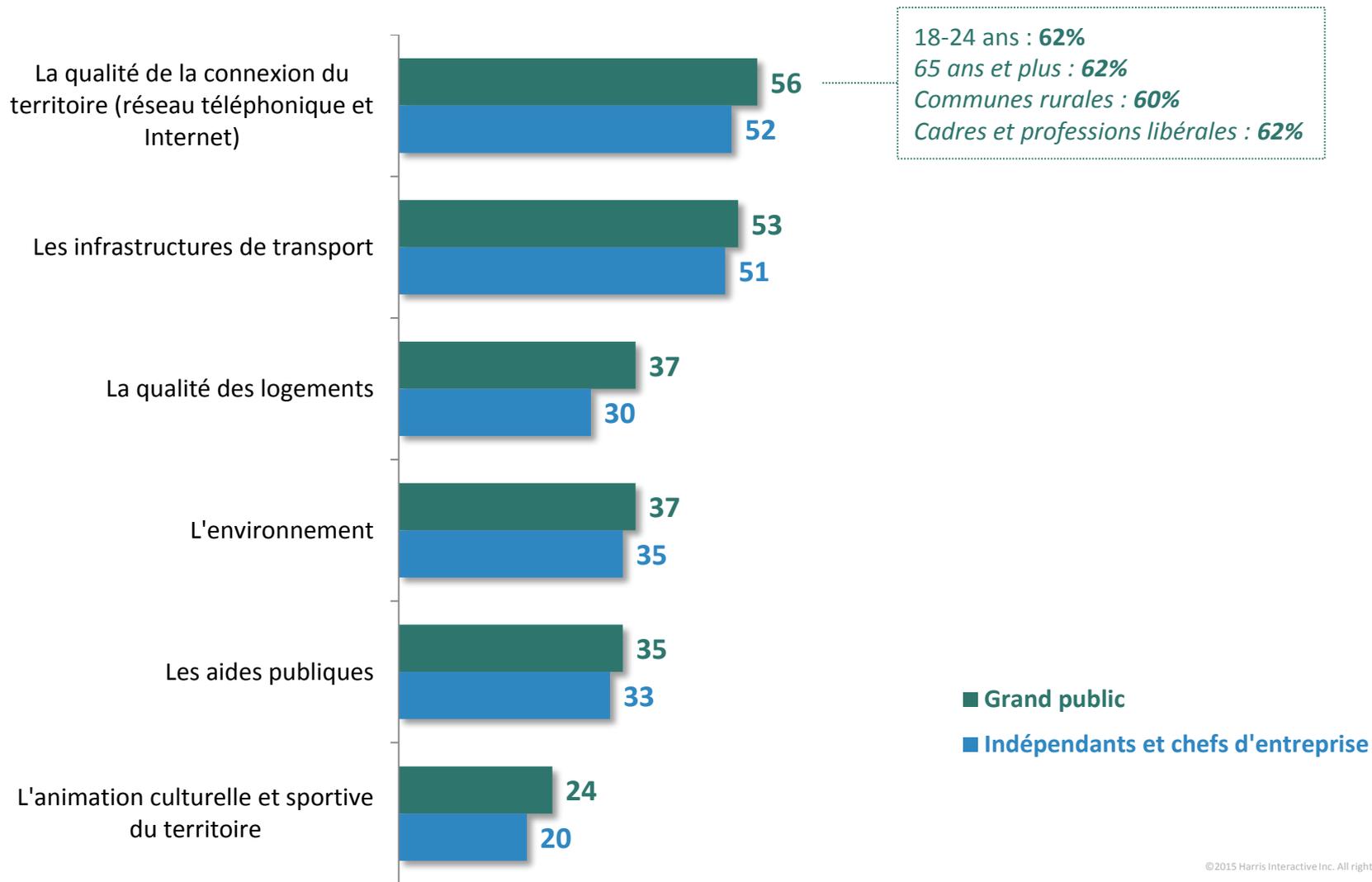
- À tous, en % -



# Pour les indépendants et les chefs d'entreprise, la connectivité du territoire figure parmi les principaux avantages du territoire aux yeux d'investisseurs potentiels

Et chacun des éléments suivants constitue-t-il selon vous un avantage important ou pas important pour l'attractivité d'un territoire aux yeux d'investisseurs potentiels ?

- À tous, en % « **Très important** » -

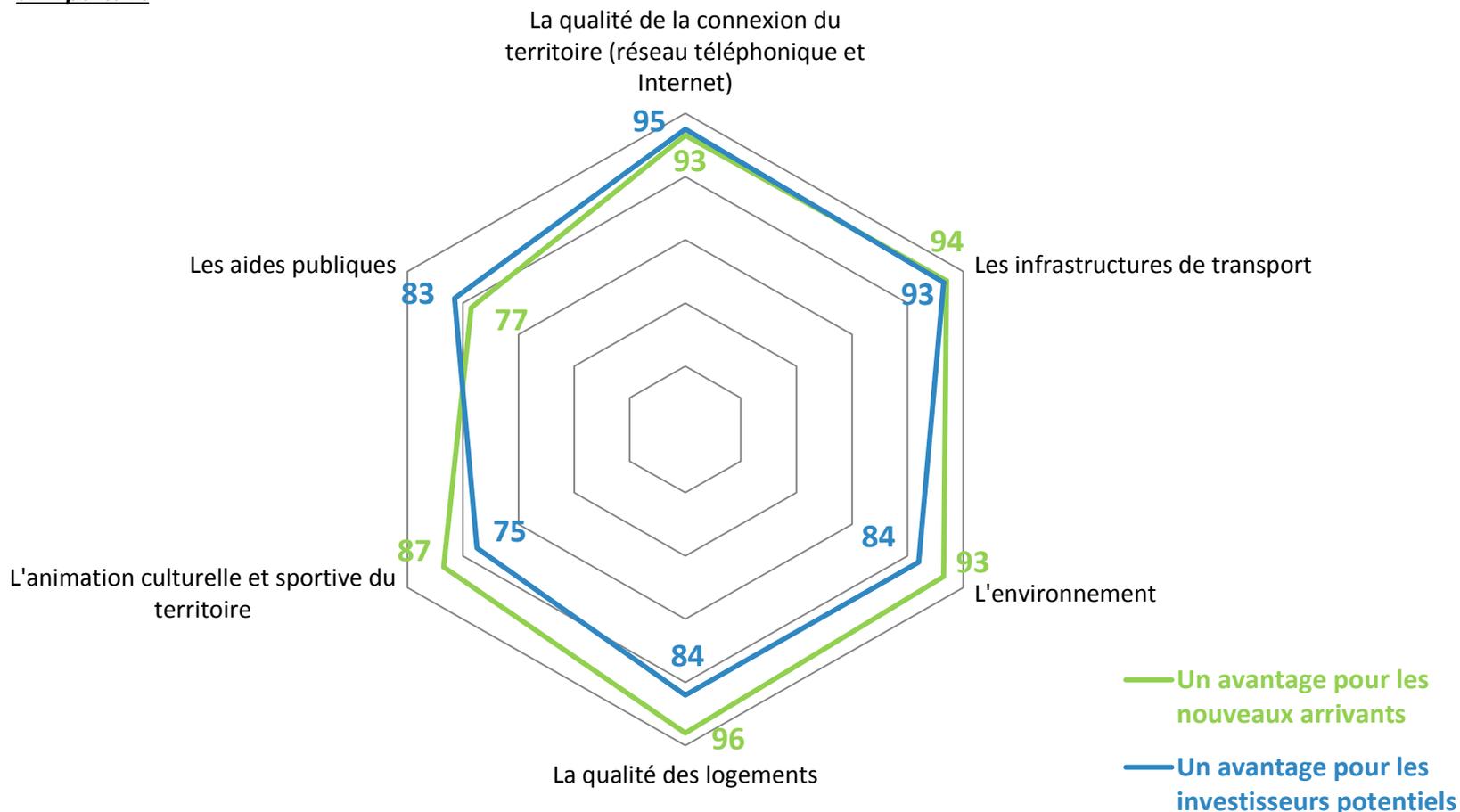


# La qualité de la connexion est jugée comme particulièrement importante aussi bien pour attirer de nouveaux résidents que pour faire venir des investisseurs potentiels

Chacun des éléments suivants constitue-t-il selon vous un avantage important ou pas important pour l'attractivité d'un territoire aux yeux de nouveaux arrivants ?

Et chacun des éléments suivants constitue-t-il selon vous un avantage important ou pas important pour l'attractivité d'un territoire aux yeux de investisseurs potentiels ?

- À tous, en % « **d'Important** » -

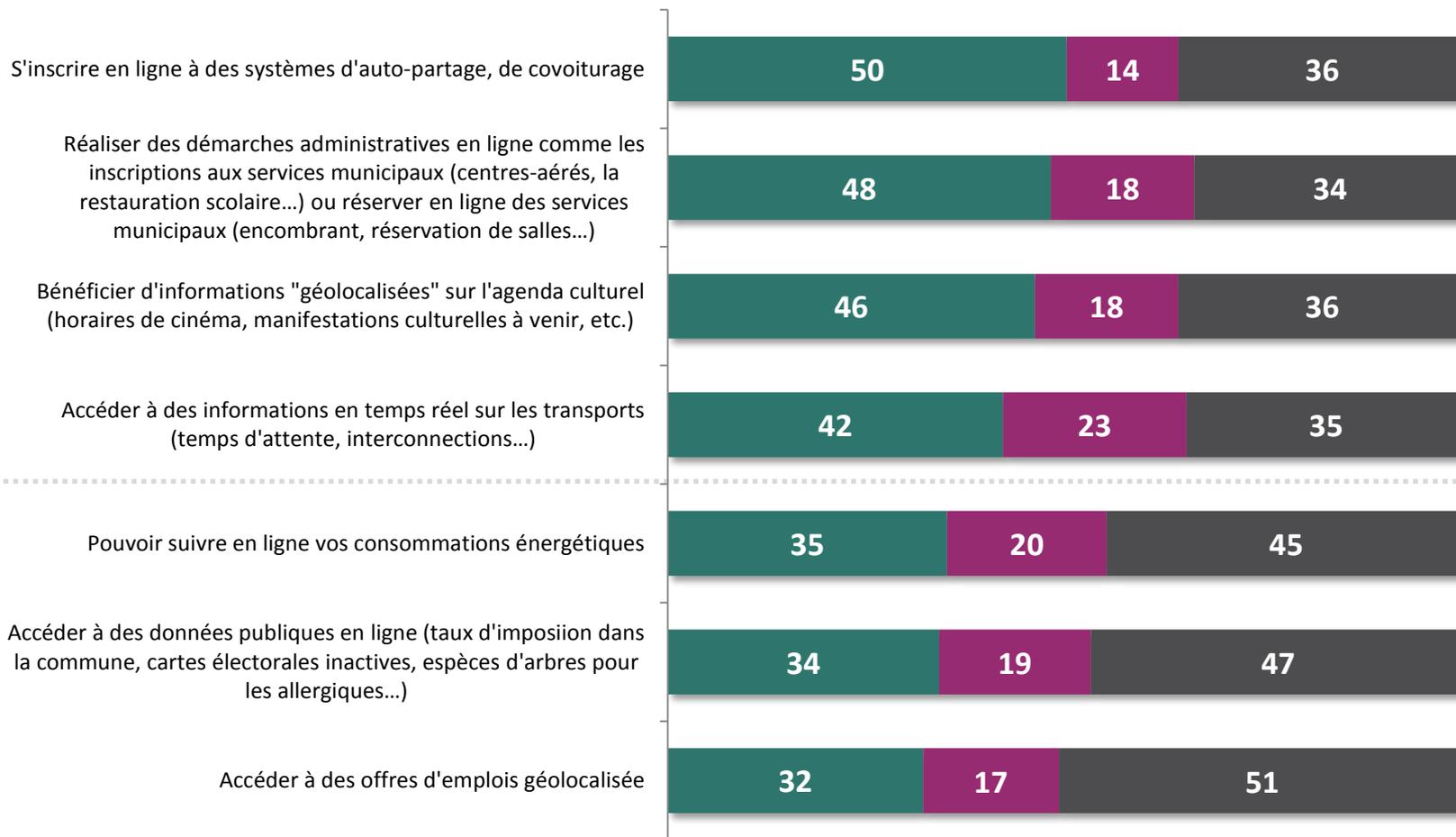


# Regards sur les opportunités concrètes offertes aux citoyens par un territoire connecté

# 1 Français sur 2 mentionne l'existence sur son territoire de systèmes d'auto-partage, ainsi que la possibilité de réaliser des démarches administratives en ligne (1/2)

Chacune des innovations suivantes existe-elle sur votre territoire ? La possibilité de ...

- À tous, en % -



■ **Oui, elle existe**

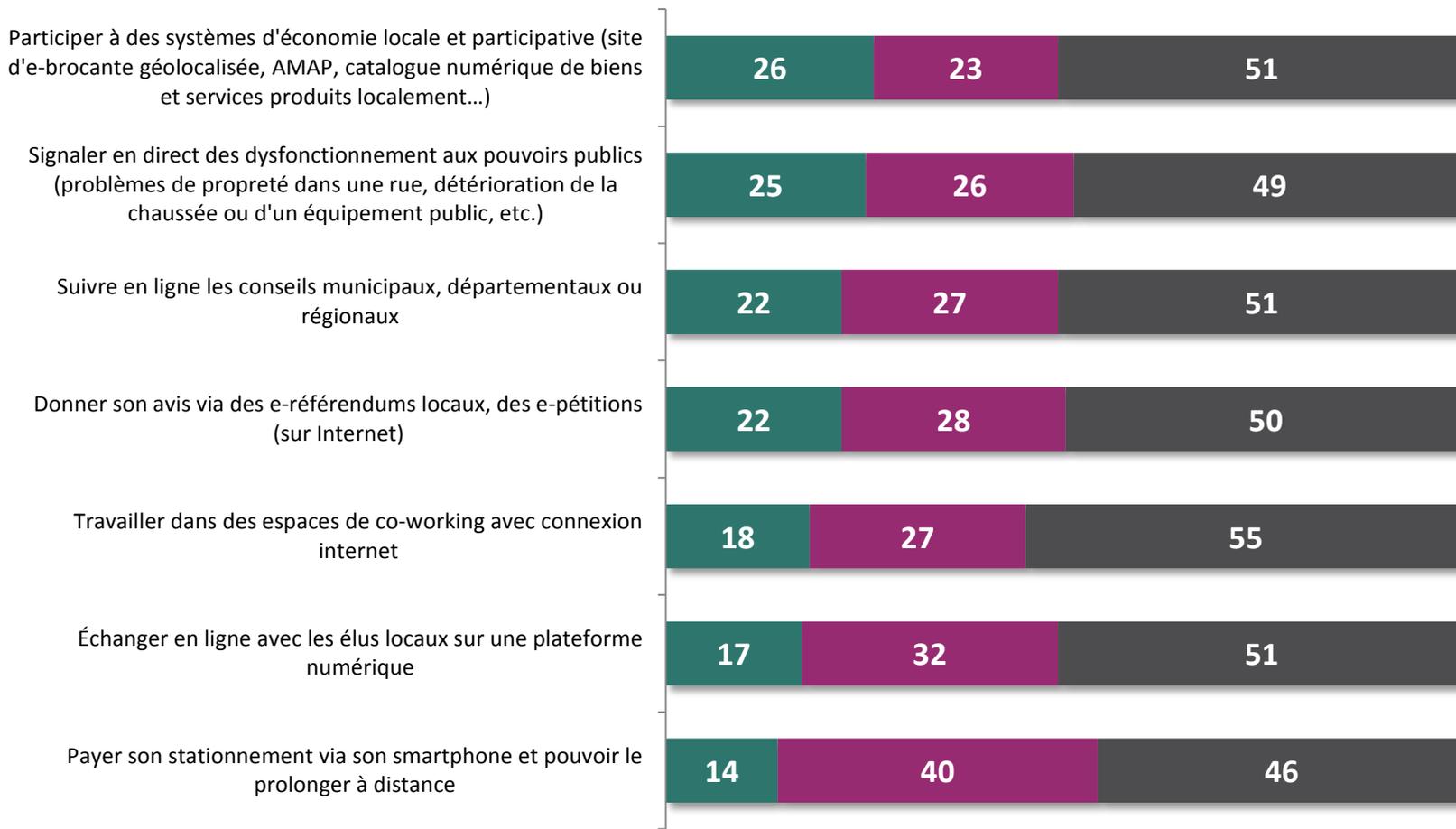
■ **Non, elle n'existe pas**

■ **Ne sait pas / Ne se prononce pas**

# A contrario, les moyens de participer « numériquement » à la vie citoyenne locale s'avèrent moins identifiés, voire jugés non existants (2/2)

Chacune des innovations suivantes existe-elle sur votre territoire ? La possibilité de ...

- À tous, en % -



■ Oui, elle existe

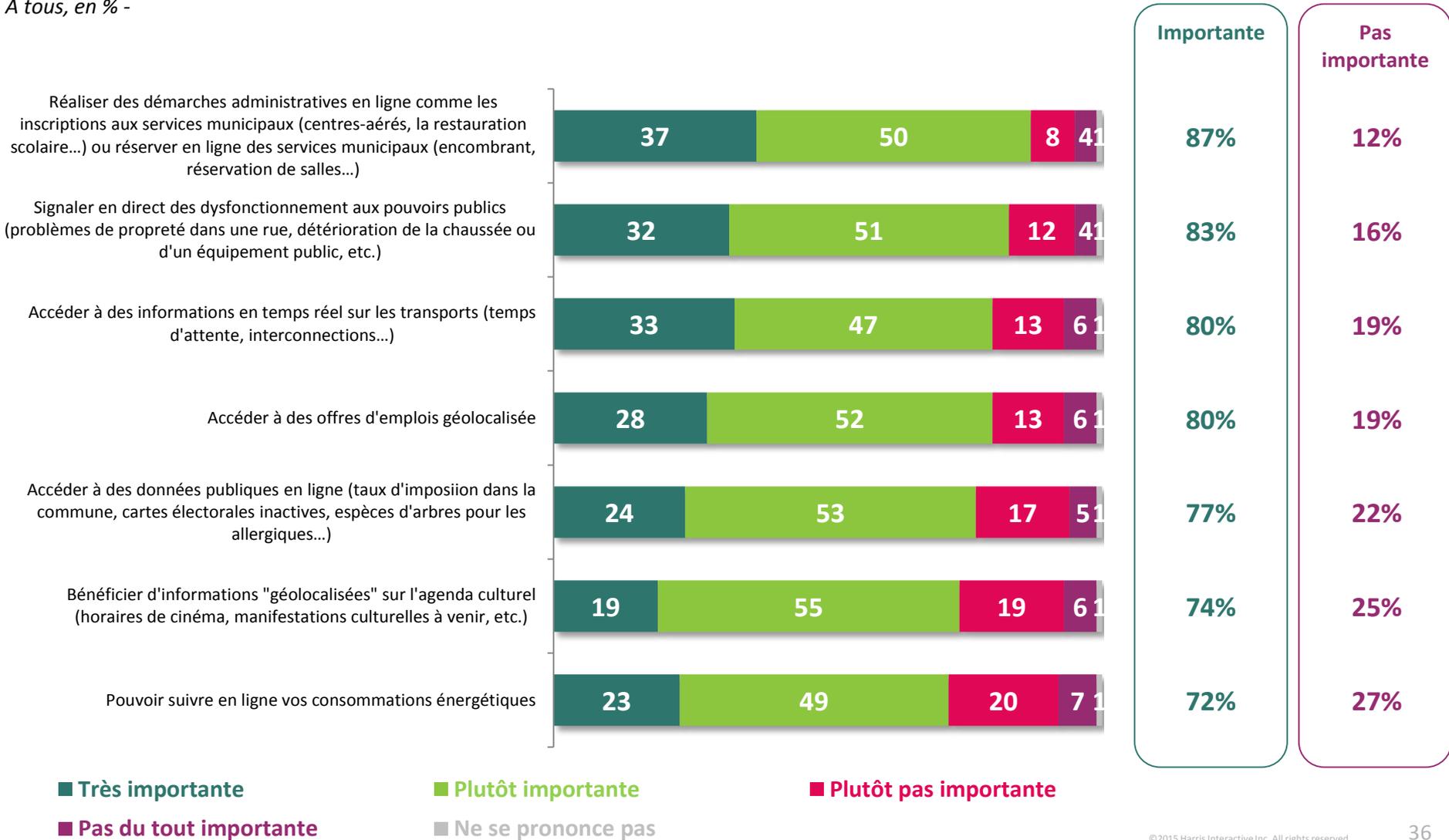
■ Non, elle n'existe pas

■ Ne sait pas / Ne se prononce pas

# L'interaction avec les services publics (administrations, pouvoirs publics, régies de transport...) est jugée particulièrement importante pour le développement du territoire (1/2)

Pour chacune de ces innovations, diriez-vous qu'elle est/serait importante ou pas importante pour le développement de votre territoire ? La possibilité de...

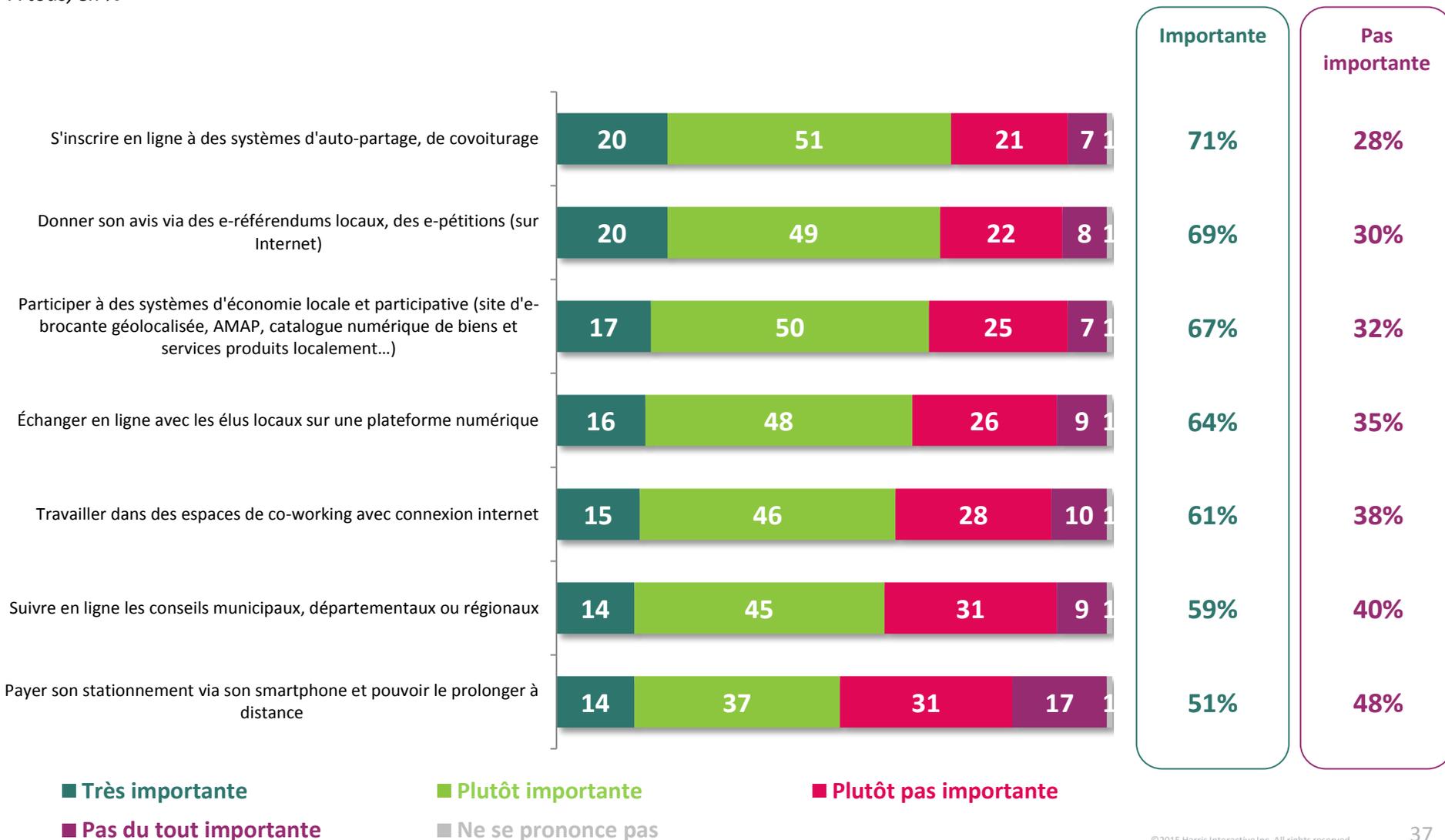
- À tous, en % -



# Néanmoins, cette importance de la communication avec les pouvoirs publics s'avère moindre lorsqu'il s'agit de dispositifs de démocratie participative (2/2)

Pour chacune de ces innovations, diriez-vous qu'elle est/serait importante ou pas importante pour le développement de votre territoire ? La possibilité de...

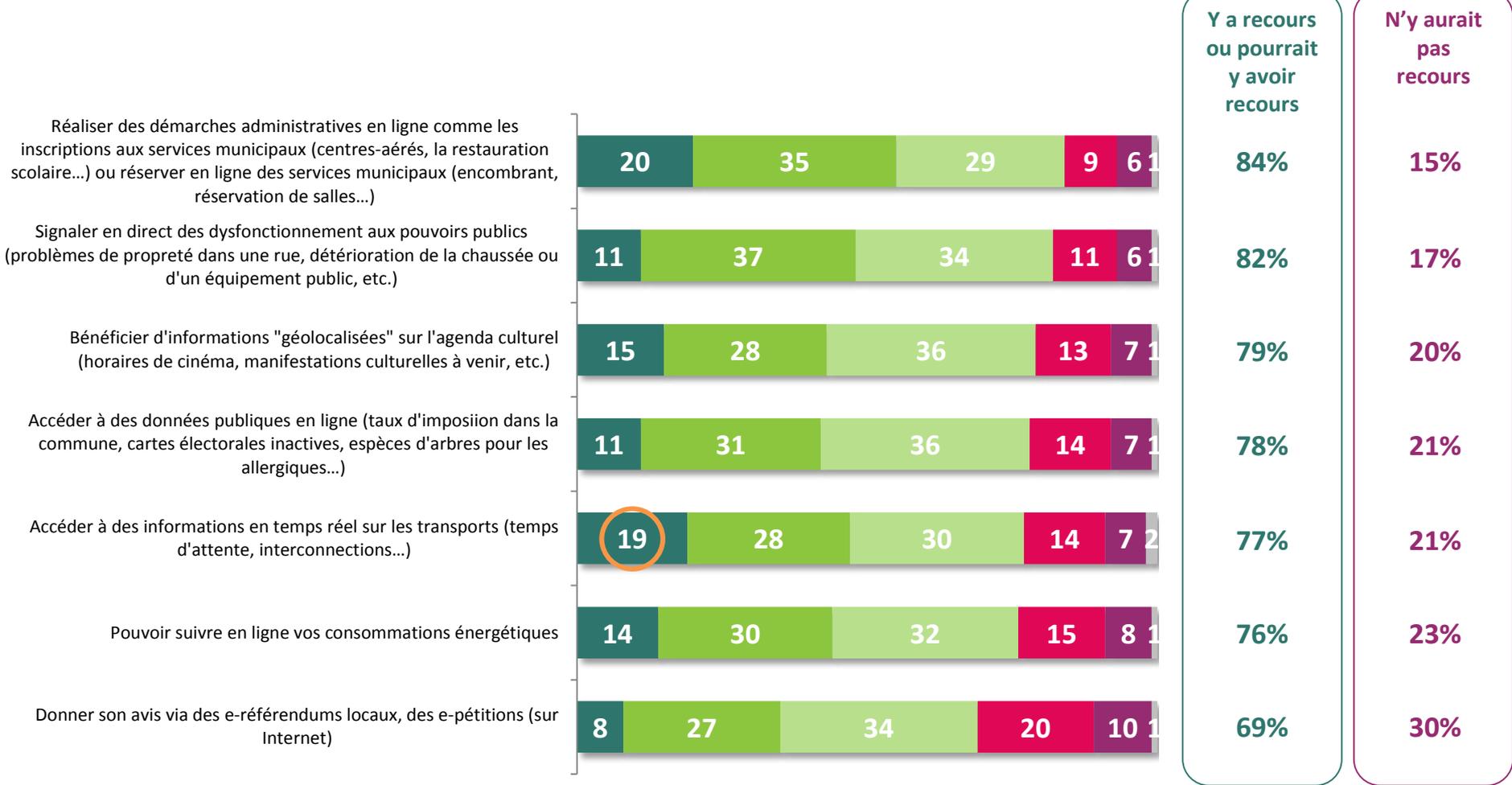
- À tous, en % -



# Si l'utilisation des innovations proposées reste rare, voire marginale, les Français montrent une réelle appétence pour une majorité d'entre elles, notamment la réalisation de démarches administratives en ligne (1/2)

Indépendamment du fait qu'elle existe déjà ou non sur votre territoire, indiquez pour chaque innovation si vous, personnellement, y avez recours ou pourriez y avoir recours.

- À tous, en % -



■ Vous y avez recours

■ Certainement

■ Probablement

■ Probablement pas

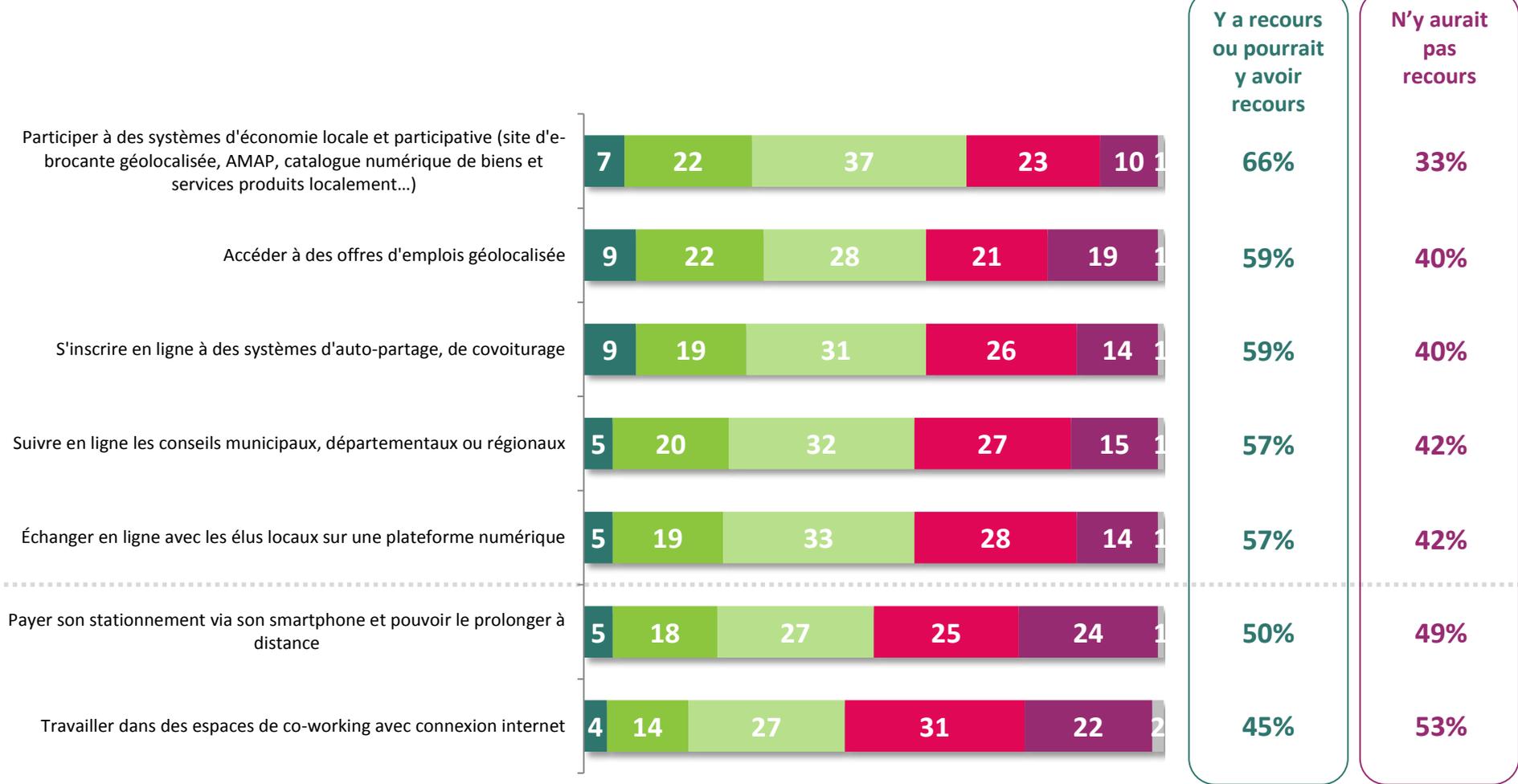
■ Certainement pas

■ Ne se prononce pas

# Payer son stationnement via son Smartphone et travailler dans des espaces de co-working connectés figurent parmi celles qui séduisent le moins les Français (2/2)

Indépendamment du fait qu'elle existe déjà ou non sur votre territoire, indiquez pour chaque innovation si vous, personnellement, y avez recours ou pourriez y avoir recours.

- À tous, en % -



■ Vous y avez recours

■ Certainement

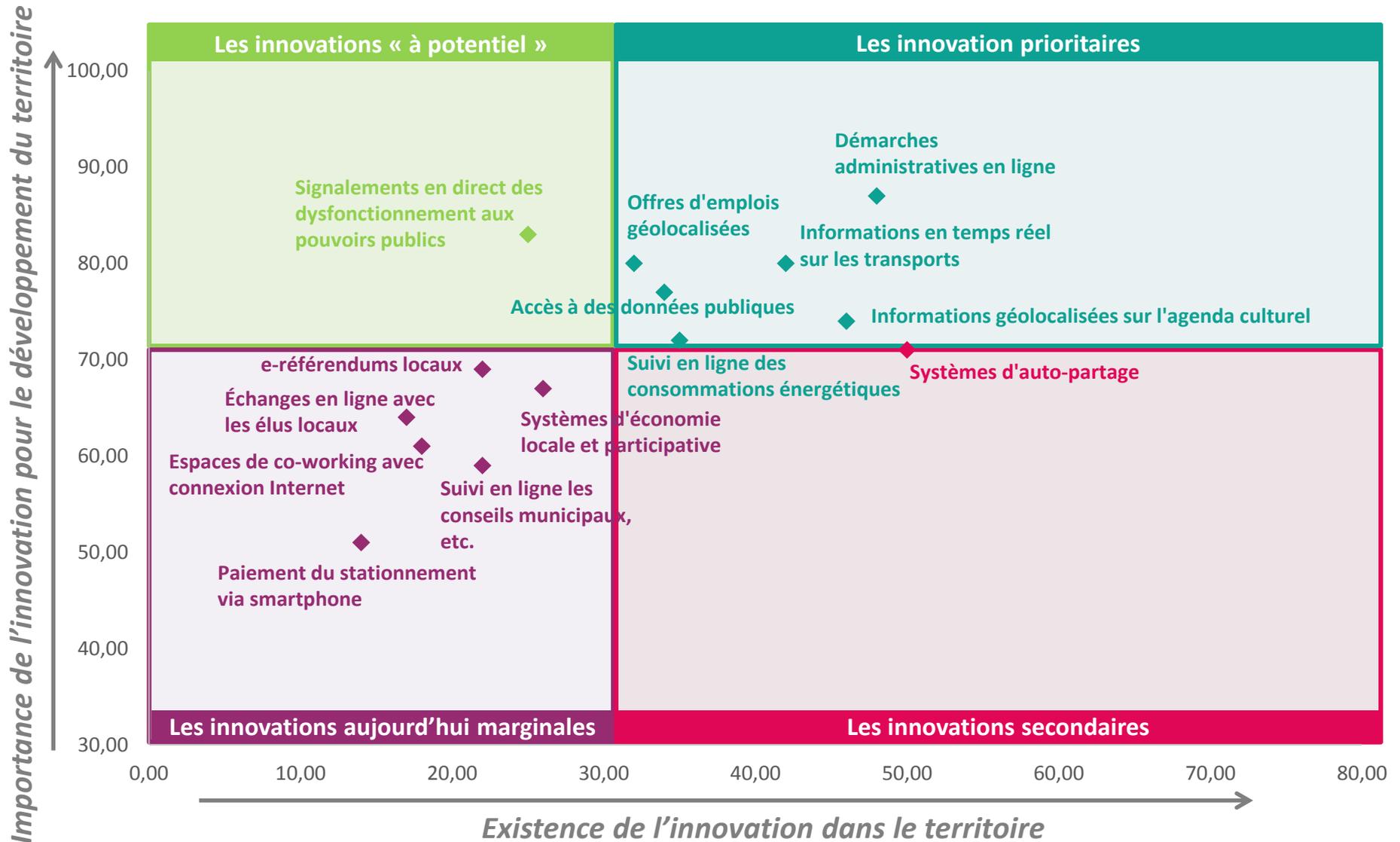
■ Probablement

■ Probablement pas

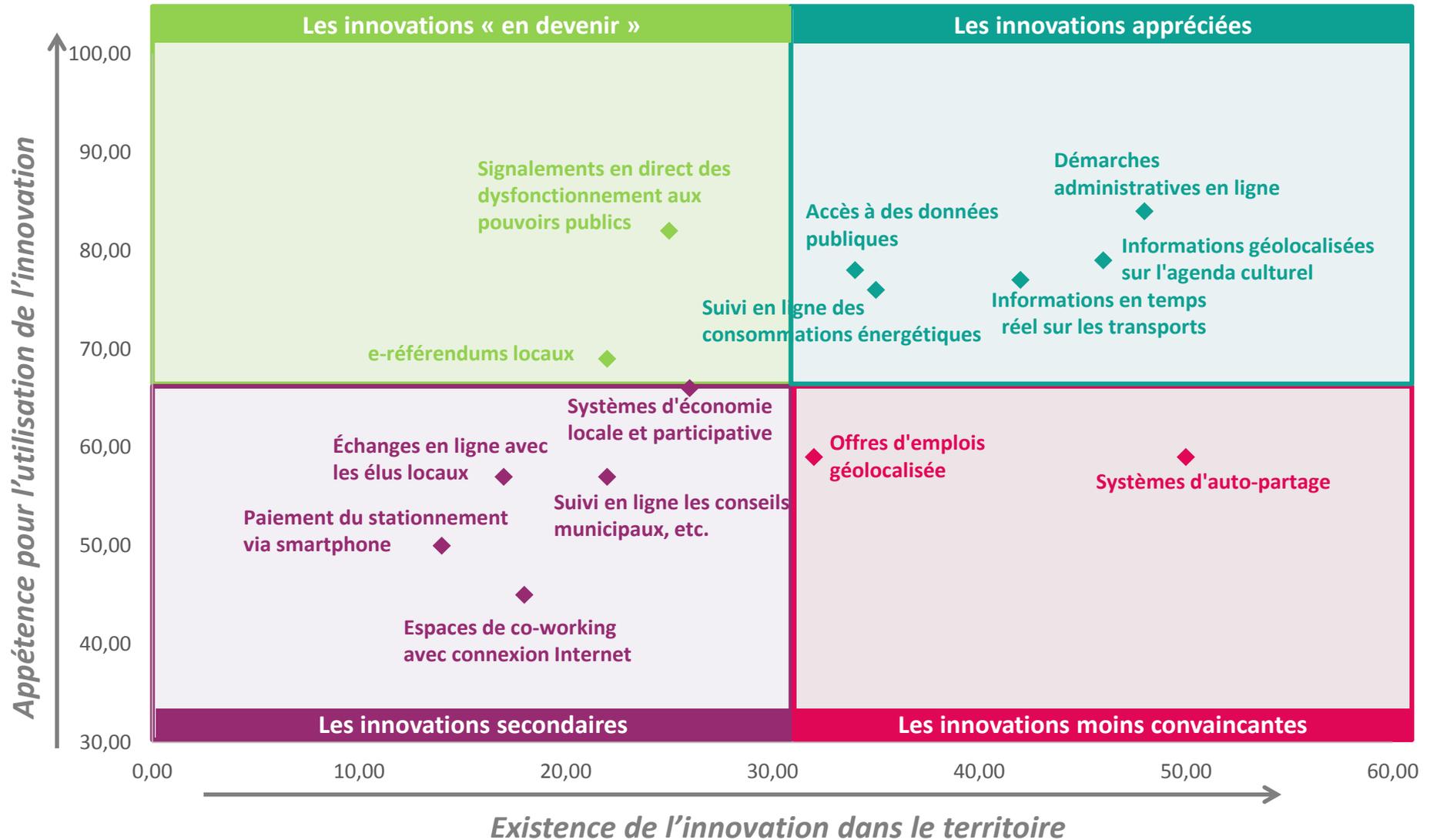
■ Certainement pas

■ Ne se prononce pas

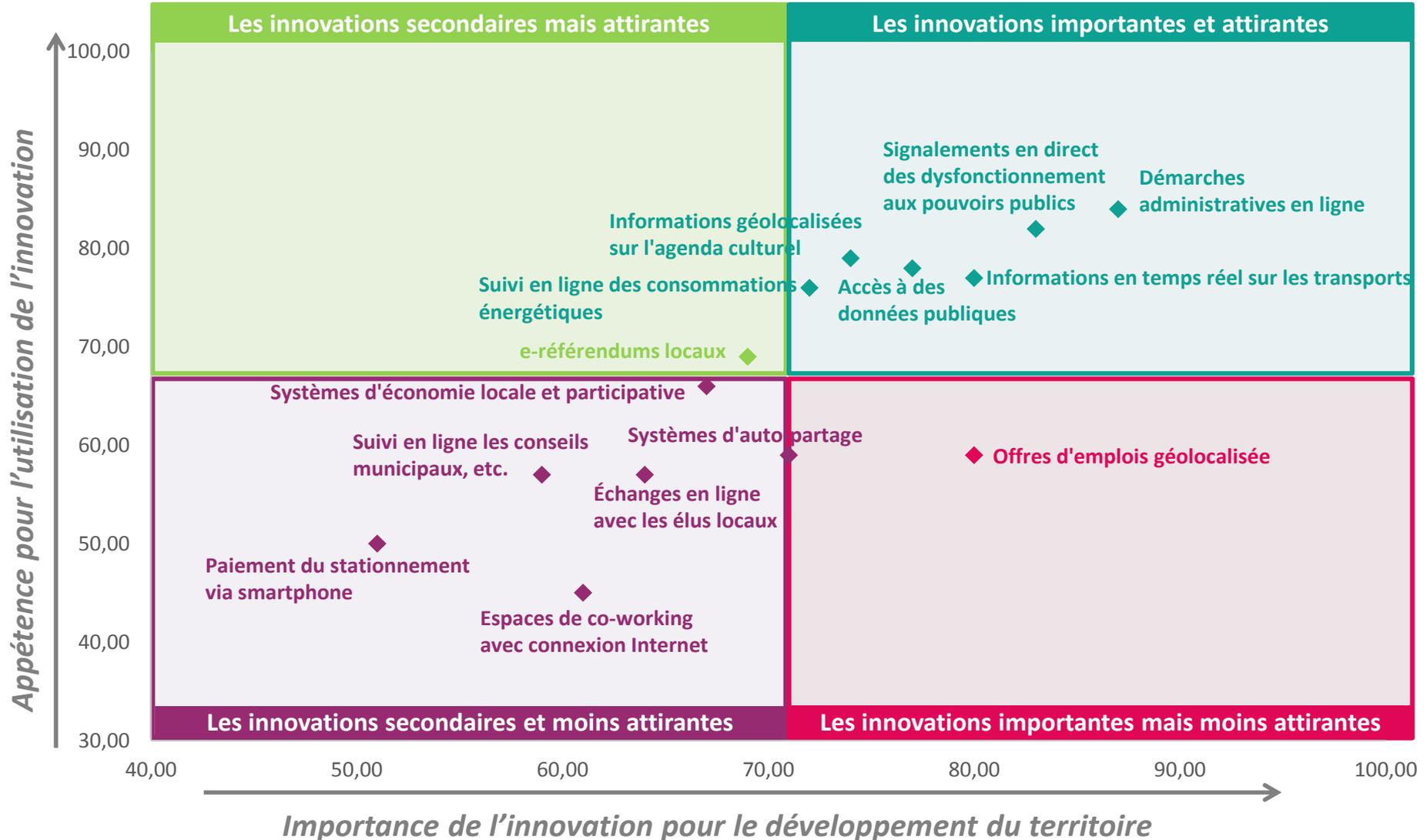
# Les innovations les mieux identifiées comme existant dans les territoires sont aussi celles qui apparaissent aux yeux des Français les plus importantes pour développer le territoire



# Le signalement en direct des dysfonctionnements aux pouvoirs publics apparaît comme une innovation encore peu développée, mais que les Français pourraient utiliser si elle existait (ou utilisent déjà)



# Les innovations suscitant la plus forte appétence des Français apparaissent aussi comme celles considérées comme les plus importantes pour le développement du territoire

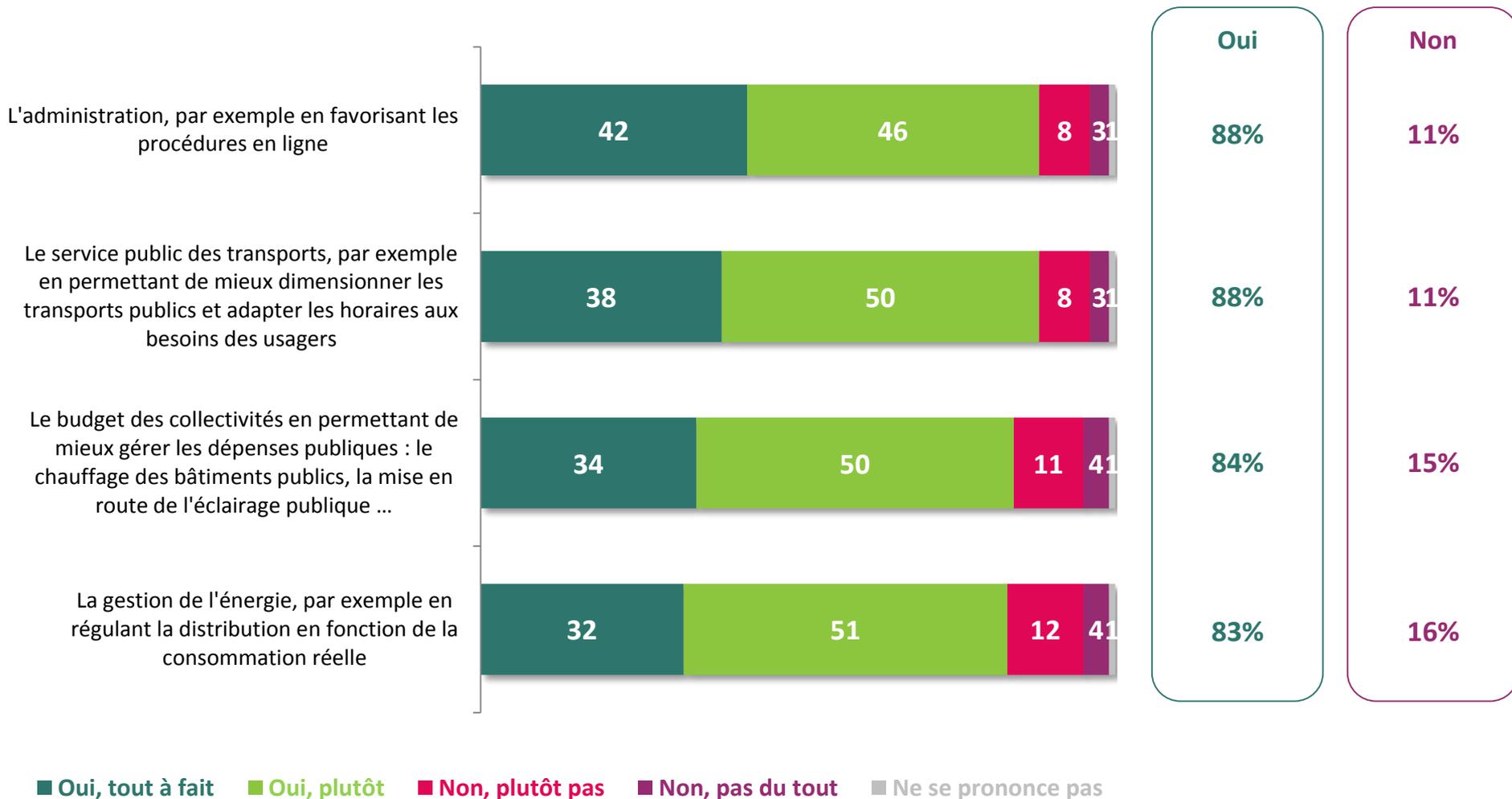


# espoirs et craintes suscités par le développement de la connexion des territoires

# Entre 8 et 9 Français sur 10 estiment que la connectivité des territoires peut s'avérer une aide précieuse pour les élus locaux dans la gestion de leur collectivité.

Diriez-vous qu'un territoire plus connecté peut aider les élus locaux à améliorer ... ?

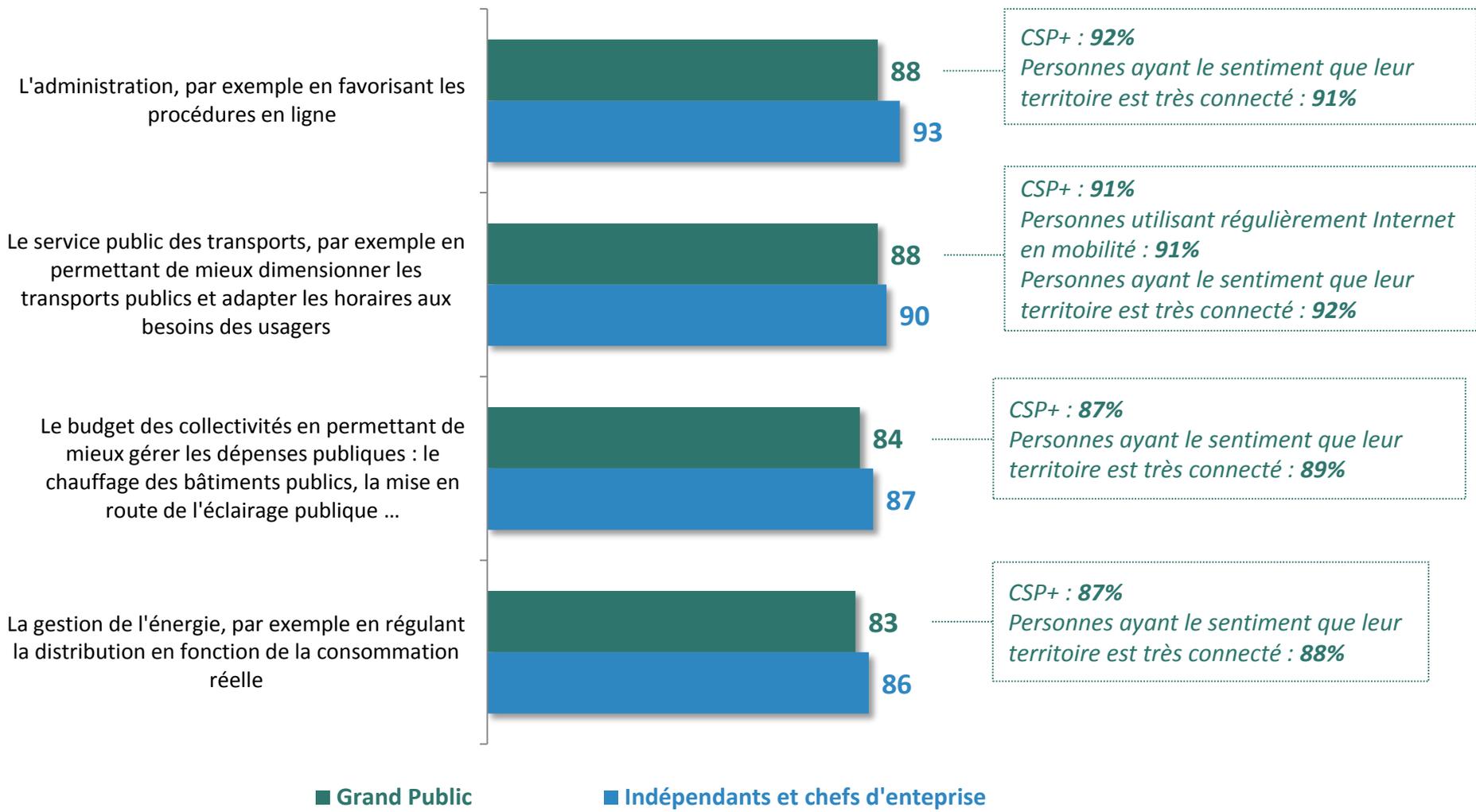
- À tous, en % -



# Les Français estimant vivre sur un territoire particulièrement connecté perçoivent davantage la connectivité comme une aide aux élus locaux que leurs concitoyens vivant dans des territoires qu'ils considèrent comme moins connectés

Diriez-vous qu'un territoire plus connecté peut aider les élus locaux à améliorer ... ?

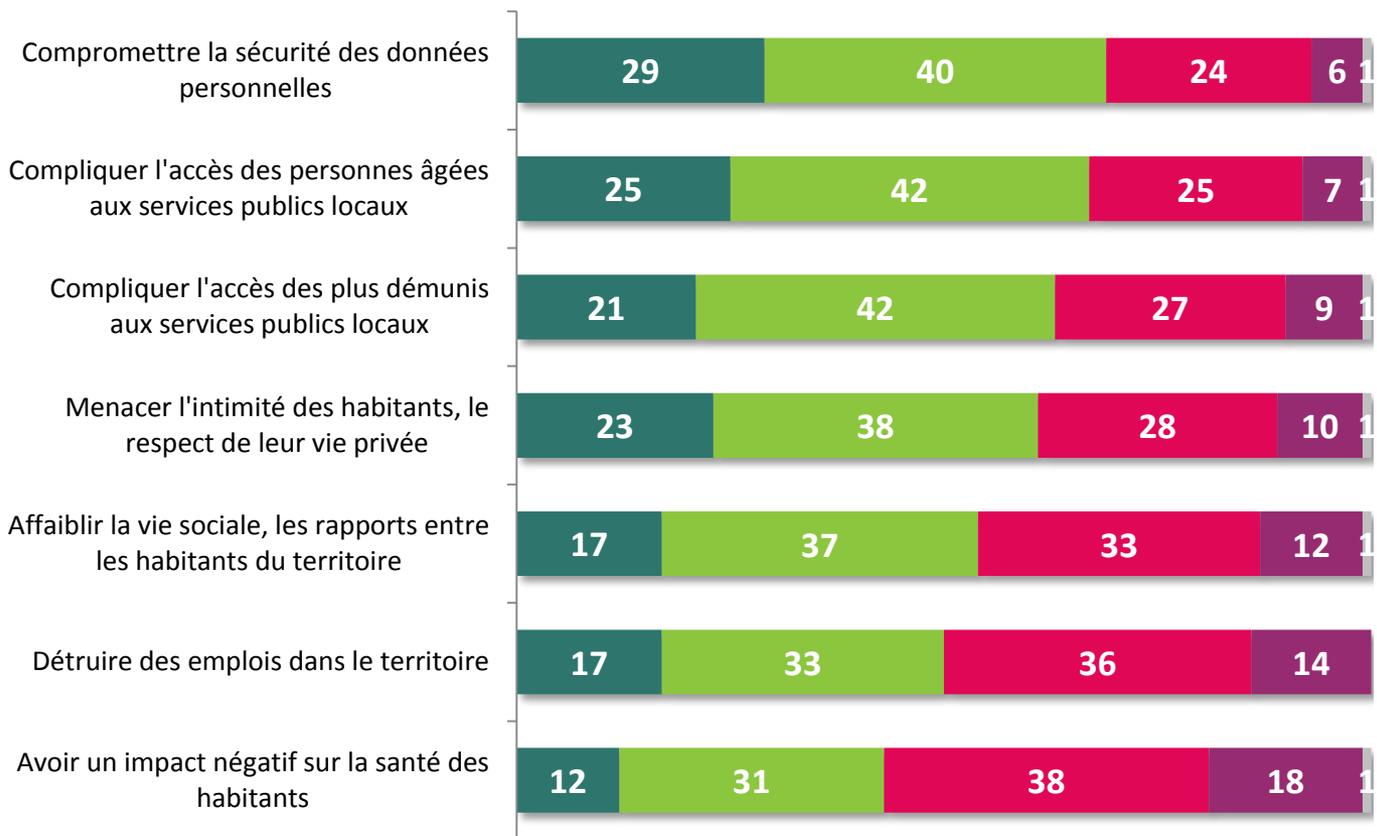
- À tous, en % de « **Oui** » -



# Plus des 2/3 des Français voient la connectivité de leur territoire comme une éventuelle menace pour la sécurité des données personnelles

Personnellement êtes-vous inquiet ou pas inquiet que la « connectivité » de votre territoire puisse... ?

- À tous, en % -

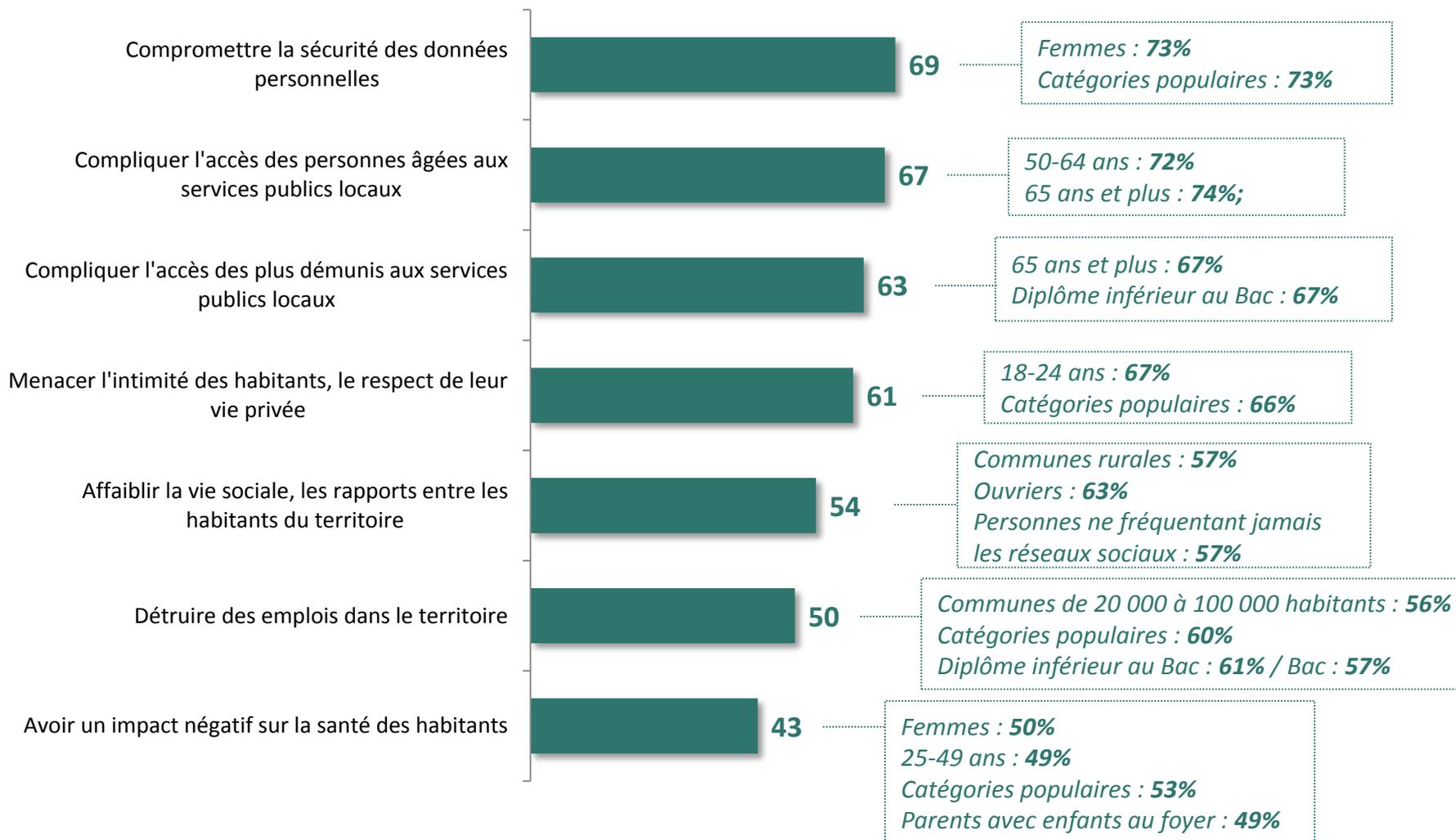


■ Très inquiet ■ Plutôt inquiet ■ Plutôt pas inquiet ■ Pas du tout inquiet ■ Ne se prononce pas

# Les personnes les moins « connectées » apparaissent aussi comme celles exprimant le plus d'inquiétudes vis-à-vis des éventuels « effets secondaires » de la connectivité

Personnellement êtes-vous inquiet ou pas inquiet que la « connectivité » de votre territoire puisse... ?

- À tous, en % « **d'inquiet** » -



# Pour plus de la moitié des répondants, un territoire connecté doit avant tout offrir une égalité des outils de connectivité à disposition des entreprises et permettre la création d'emplois

Et sur le plan économique, diriez-vous qu'un territoire « connecté » doit surtout ... ? (3 réponses possibles)

- À tous, en % -

