

## Enquête OpinionWay

# Télétravailleurs, jeunes et familles sont les plus touchés par les problèmes liés à la qualité de leur connexion internet

L'enquête réalisée en décembre 2020 par l'institut de sondage OpinionWay<sup>1</sup>, révèle que plus d'un quart des Français est souvent confronté à des problèmes de qualité de connexion à internet à leur domicile (*coupure, lenteur,...*), alors que les nouveaux usages numériques dans les logements ne font qu'émerger : *télétravail, télé-enseignement, télé-médecine, appel vidéo par internet, jeu vidéo en réseau, film en streaming, TV connectée...* Difficilement acceptable pour les télétravailleurs, cette gêne s'amplifie plus l'utilisateur est jeune et plus le nombre d'occupants par foyer est important, y compris dans des logements raccordés à la fibre optique.

### Les Français confrontés à des problèmes de connexion lente et instable, rendant visibles les limites du Wifi

L'étude dévoile, qu'au-delà de l'enjeu du déploiement de la fibre optique jusqu'au logement (FTTH), il existe des problèmes de qualité de connexion à internet dans les logements.

82 % des personnes interrogées ont déjà déploré une connexion qui se coupe, 81 % une connexion lente, 64 % une mauvaise image sur leur télévision par internet, et 59 % un son dégradé en écoutant des vidéos, de la musique ou la télévision par internet.

Au global, c'est plus d'un quart des Français (28 %) qui rencontrent souvent des problèmes de qualité de leur connexion à internet. Ces problèmes sont plus fréquents pour les personnes raccordées avec l'ADSL, bien que le raccordement avec la fibre ne les éradique pas.

Gautier HUMBERT, Président de la zone Europe continentale du BICSI (*Building Industry Consulting Service International*), expert en réseau multimédia explique que : « *Rencontrer des problèmes de qualité de connexion lorsque l'on bénéficie d'un abonnement très haut débit peut paraître surprenant, mais c'est normal. En effet, la qualité de connexion internet dépend aussi de votre mode de consommation wifi ou filaire. Un usage wifi permet rarement de bénéficier pleinement de votre débit d'arrivée et cela peut se réduire à quasiment rien en fonction du nombre d'appareils connectés, de la structure du logement, de l'épaisseur des murs, de votre distance au point d'émission ou encore de la présence d'autres réseaux wifi à proximité. C'est pourquoi, les professionnels recommandent le raccordement filaire, notamment pour les nouveaux usages numériques qui nécessitent une qualité de connexion (débit, latence, ping...) plus importante que pour une simple navigation sur internet. Une prise multimédia RJ45 relaie d'ailleurs à 100 % le débit d'arrivée !* ».

### Une connexion dégradée aux conséquences néfastes pour les travailleurs et les jeunes

Les problèmes de mauvaise qualité de connexion peuvent avoir des conséquences néfastes pour la vie des usagers : 45 % des personnes en emploi ou en études déclarent d'ailleurs que ces problèmes les gênent pour étudier et travailler.

Les plus jeunes, âgés de 18 à 24 ans, sont les moins satisfaits de leur connexion : 31% d'insatisfaits, contre 20% dans l'ensemble de la population – certainement car ils sont plus consommateurs des nouveaux usages numériques que leurs aînés, peut-être aussi parce que certains d'entre eux vivent encore chez leurs parents dans une chambre où leur connexion est moins bonne.

<sup>1</sup> Sondage sur Les Français et la qualité de leur connexion à internet réalisée par l'institut de sondage OpinionWay pour IGNES en décembre 2020

## **Avec des utilisations simultanées d'internet, les familles sont les plus impactées par une mauvaise connexion**

78% des Français n'habitant pas seuls indiquent que, le plus souvent, plusieurs personnes utilisent la connexion Internet en même temps chez eux. Cette surcharge de la connexion a des conséquences néfastes sur la qualité de l'expérience des internautes. Ainsi, plus d'un tiers de ces personnes (34%) déclarent que les usages Internet des autres personnes dégradent leur connexion.

Anne-Sophie PERRISSIN-FABERT, Déléguée Générale d'IGNES déclare : « *Alors que tous les regards sont actuellement tournés vers le déploiement de la fibre optique sur tout le territoire qui reste la première marche essentielle d'un très haut débit pour tous, le développement des nouveaux usages numériques tend à s'accélérer dans les foyers avec des problèmes déjà visibles chez les télétravailleurs, les jeunes et les familles. Les chiffres de cette étude révèlent que les problèmes de qualité de connexion à internet sont déjà là et vont nécessairement s'accroître chaque année, si l'on reste avec une connexion en tout-wifi. Les logements neufs sont depuis 2010 dotés de prises RJ45 qui diffusent le très haut débit dans plusieurs pièces, avec une bonne connexion internet. Il est donc urgent d'agir dans les logements existants pour éviter un parc immobilier à deux vitesses, avec une fracture numérique des typologies de logements* ».

## **Les Français à la recherche de solutions pour dire adieu à leurs problèmes de connexion internet**

76 % des Français ont décidé de prendre les devants et d'utiliser au moins une technologie pour améliorer leur connexion ; 39 % en utilisent même plusieurs à la fois. La technologie la plus fréquente est le fait de brancher un câble Ethernet directement à la box, ce que fait plus de la moitié des foyers (55 %). Plus d'un quart d'entre eux est équipé de prises multimédias RJ45 (27 %). 24 % disposent de CPL - Courant Porteur en Ligne, tandis que le répéteur wifi ou les clés 4G sont moins répandus (respectivement 19 % et 7 %).

*Cette étude a été réalisée auprès d'un échantillon de 1004 personnes, représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus, constitué selon la méthode des quotas, au regard des critères de sexe, d'âge, de catégorie socioprofessionnelle, de catégorie d'agglomération et de région de résidence. Les interviews ont été réalisées par questionnaire auto-administré en ligne sur système CAWI (Computer Assisted Web Interviews) les 2 et 3 décembre 2020.*

*Toute publication totale ou partielle doit impérativement utiliser la mention complète suivante : **Sondage OpinionWay pour IGNES** » et aucune reprise de l'enquête ne pourra être dissociée de cet intitulé.*