ÉTUDE RELATIVE A LA FORMATION DES PRIX DES PRESTATIONS AUX PARTICULIERS EN MATIERE DE TELEPHONIE MOBILE, D'INTERNET ET D'OFFRE TRIPLE PLAY, QUADRUPLE PLAY A LA REUNION

RAPPORT D'ETAT DES LIEUX

marpij
Regulation & Technology

15 DECEMBRE 2016

Table des matières

1. Relevé des prix des services d'Internet et triple play 3

1.1 Méthodologie 3

1.2 Accès haut débit, entrée de gamme 3

1.3 Accès haut débit, milieu de gamme 5

1.4 Accès très haut débit, haut de gamme 6

2. Relevé des prix des services de téléphonie mobile 8

2.1 Les formules prépayées 8

2.2 Les abonnements 11

2.3 Les comptes bloqués rechargeables 13

3. Analyse documentaire 14

3.1 Services d'accès à Internet et offres multiplay 14

3.2 Téléphonie mobile 16

4. Annexes 18

4.1 Fiche standardisée - offre haut débit entrée de gamme 18

4.2 Fiche standardisée - offre haut débit moyen de gamme 20

4.3 Fiche standardisée - offre haut débit haut de gamme 22

5. Bibliographie 25

© Marpij – ne peut être communiqué ou reproduit sans l'accord de Marpij

Ce rapport d'état des lieux constitue le premier livrable de la mission commanditée par la préfecture de La Réunion au cabinet Marpij. Il inclut un relevé des tarifs de détail et de certains tarifs de gros des principaux services de télécommunications (Internet, téléphonie mobile et offres intégrées *triple/quadruple play*), selon trois niveaux d'offre pour chaque service, en métropole et dans les DOM (La Réunion, Mayotte, Antilles, Guyane). Il propose également une analyse documentaire des principaux déterminants du coût des services de télécommunications dans ces régions.

1. Relevé des prix des services d'Internet et *triple play*

1.1 Méthodologie

Le relevé des prix pour l'accès Internet et le triple play se base sur les fiches d'information standardisées des opérateurs, pour chacun des opérateurs représentatifs dans les régions considérées (La Réunion, Mayotte, Antilles, Guyane et métropole). En pratique, Antilles et Guyane sont regroupées car les mêmes opérateurs y proposent les mêmes offres. Trois niveaux d'offres distincts ont été pris en compte :
Une offre d'entrée de gamme, incluant un accès ADSL/ADSL 2+ (ou une technologie substituable) à partir de 2 Mbps en débit descendant, sans obligatoirement de téléphonie ni d'offre audiovisuelle associée. Cependant, l'offre box d'entrée de gamme en métropole et certains opérateurs des DOM proposent ces services inclus, souvent quelques dizaines de chaînes et de la téléphonie illimitée vers les fixes d'un certain nombre de destinations internationales ;
Une offre de milieu de gamme en ADSL ou VDSL avec un débit descendant entre 8 et 50 Mbps, incluant de la téléphonie illimitée et quelques dizaines de chaînes de TV.
Une offre haut de gamme par la fibre, avec un débit descendant autour de 100 Mbps ainsi que de la téléphonie illimitée et une offre audiovisuelle riche avec au moins une centaine de chaînes.

De façon générale, ce sont les offres disponibles dans les zones dégroupées qui sont prises en compte. Dans les zones non dégroupées, les débits offerts sont inférieurs et peuvent empêcher la fourniture de services audiovisuels.

Pour chaque offre, un tableau détaille les différentes caractéristiques de l'offre. Les tarifs considérés pour les comparaisons sont :

- Les tarifs de long terme, donc les tarifs mensuels après les périodes de promotion ou les périodes d'engagement à prix réduit, afin de prendre en compte la marge jugée cohérente par l'opérateur ;
- Les tarifs récurrents, tout inclus : hors frais d'accès au service, mais en incluant les éventuelles locations du modem et du décodeur ;
- En euros, toutes taxes comprises.

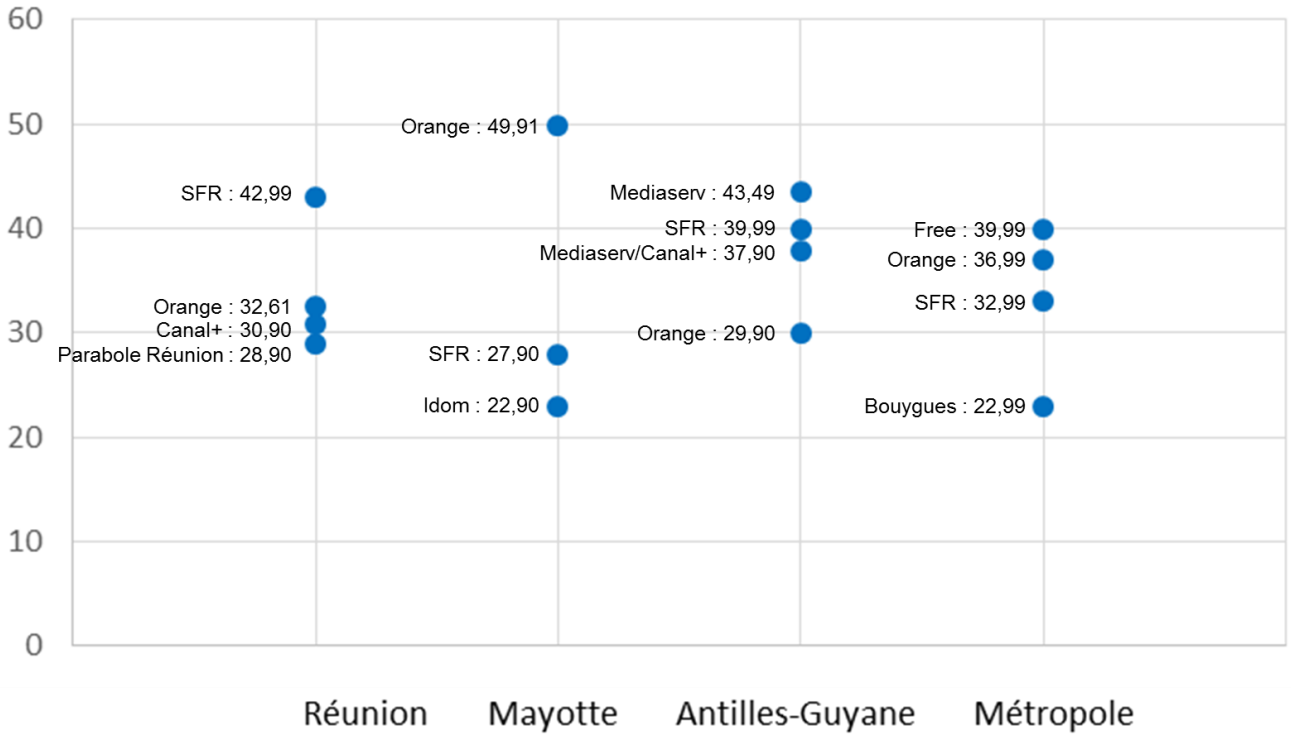
1.2 Accès haut débit, entrée de gamme

15 offres d'entrée de gamme sont comparées ci-dessous. L'entrée de gamme peut être différente d'un opérateur à l'autre ; *a minima*, cela inclut une offre d'accès haut-débit (minimum 2 Mbps en débit descendant).
Certains opérateurs proposent des débits sensiblement supérieurs (SFR, CanalBox) bien que sans offre audiovisuelle. Il peut exister de la téléphonie illimitée, vers les fixes et

© Marpij – ne peut être communiqué ou reproduit sans l'accord de Marpij

éventuellement les mobiles de certaines destinations, mais il est rare que les offres audiovisuelle et téléphonique incluses coexistent, sauf à ce que les tarifs soient sensiblement plus élevés. Cette diversité des profils des offres, fonction des caractéristiques de chaque région ainsi que du positionnement des opérateurs, rend la comparaison plus difficile point par point.

Figure 1 : offres Haut débit - entrée de gamme



A La Réunion, trois offres d'entrée de gamme sont tarifées entre 28,90 et 32,61€ TTC /mois. Ces offres sont très diversifiées, permettant aux clients de l'offre d'entrée de gamme de choisir en fonction de leurs besoins :

- Canal+, avec son offre DSL CanalBox, propose un débit descendant maximal élevé (annoncé jusqu'à 50 Mbps), pas d'offre audiovisuelle mais une offre téléphonique fournie à ce niveau de gamme (illimité vers 50 destinations, fixe et mobile).
- Parabole Réunion propose un accès Internet sans audiovisuel ni téléphonie mais à un prix plancher.
- Orange a une offre Livebox Découverte avec une débit descendant faible, 33 chaînes de TV mais pas de téléphonie illimitée.

SFR, pour mémoire, propose une offre bien plus chère mais complète, avec un débit jusqu'à 15Mbps voire 50 si la distance au répartiteur est faible, 100 chaînes de TV et une offre de téléphonie incluse fournie. Cela place cette offre plus de 10€ plus cher que celle d'Orange, l'amenant nettement à la limite supérieure de l'entrée de gamme.

A Mayotte, deux offres d'entrée de gamme se détachent : celle d'Idom, offre d'accès ADSL à 2Mbps sans audiovisuel ni téléphonie, et celle de SFR, avec une offre box ADSL seul également mais jusqu'à 8 Mbps en débit descendant. Contrairement à La Réunion, Orange ne propose pas d'offre Découverte et la première offre est l'offre standard Classik, très étoffée mais à presque 50€.

© Marpij – ne peut être communiqué ou reproduit sans l'accord de Marpij

Aux Antilles et en Guyane, Orange propose une offre Découverte similaire à celle de La Réunion, mais où la location du modem est incluse, amenant le tarif à 29,90€ par mois tout compris. L'offre CanalBox DSL distribuée par Mediaserv, similaire à celle de La Réunion, y est sensiblement plus chère en revanche : 7€ de plus, dont 4 d'abonnement et 3 de location du modem, gratuit à La Réunion. L'offre SFR StartADSL, avec un débit descendant maximal de 20Mbps, sans TV mais avec une téléphonie illimitée vers les fixes de plus de 100 destinations. On notera également que cette offre a les frais d'installation les plus élevés du panel, à 90€. En haut du tableau, l'offre Mediaserv en propre semble intéressante sur l'abonnement (34,99€ par mois), mais les locations du modem (3,50€) et du décodeur (5,00€) la renchérissent considérablement, le tout pour un débit faible (2Mbps) et aucun illimité en téléphonie.

En métropole, les tarifs, plus resserrés, ne semblent néanmoins pas plus bas que dans les DOM. C'est que l'offre métropolitaine d'entrée de gamme offre des prestations élevées, avec des débits descendants autour des 15Mbps, une offre de téléphonie illimitée vers les fixes de nombreuses destinations, et si une offre audiovisuelle est incluse, elle est très développée. Le tout sans engagement chez deux des quatre opérateurs, ce qui contribue à justifier un surcoût. Une exception à ces tarifs plus élevés : Bouygues qui semble se positionner comme l'opérateur aux prix le plus bas du marché avec une offre pourtant compétitive, alors que Free est désormais l'opérateur le plus cher –mais avec une offre extrêmement complète.

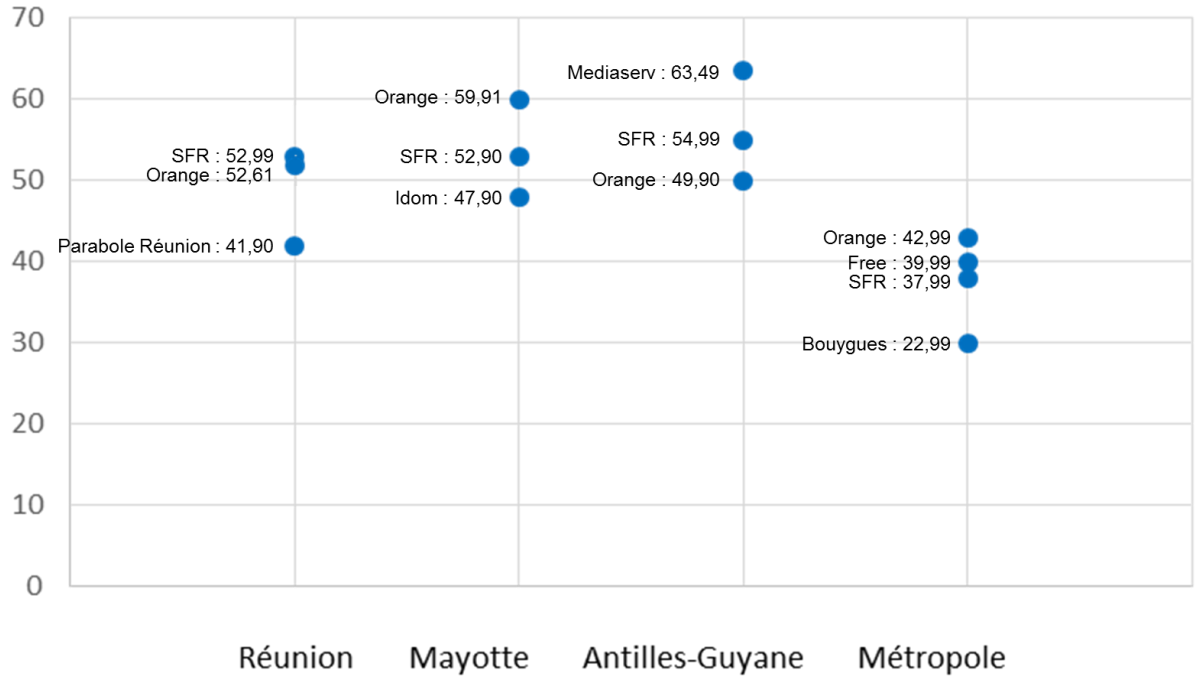
On notera également que le positionnement tarifaire des opérateurs semble varier fortement d'une région à une autre, témoignant probablement de stratégies locales. Ainsi, pour Orange et SFR qui sont présents sur les 4 régions, on constate qu'Orange choisit un positionnement beaucoup plus agressif que SFR à La Réunion et aux Antilles-Guyane, alors que SFR propose des offres très abordables à Mayotte où Orange n'a pas d'offre Découverte.

1.3 Accès haut débit, milieu de gamme

Dans cette seconde catégorie, les offres s'étoffent avec des débits généralement plus élevés, mais toujours en ADSL/ADSL 2+ ou en VDSL. L'offre audiovisuelle incluse (à l'exception de deux offres plus dépouillées et plus économiques à La Réunion et à Mayotte) compte entre une quarantaine de chaînes et plus de 270.
L'illimité vers les fixes sur un grand nombre de destinations internationales, et l'illimité vers au moins les mobiles locaux deviennent la norme. Les offres de cette gamme intermédiaire sont plus cohérentes que celles de l'entrée de gamme, et permettent de meilleures comparaisons.

© Marpij – ne peut être communiqué ou reproduit sans l'accord de Marpij

Figure 2 : offres Haut débit - milieu de gamme



La métropole demeure une région significativement moins chère que les DOM, avec des tarifs allant de 22,90€ à 42,99€ TTC par mois (dans le cas de Free qui ne dispose que d'une offre ADSL, nous avons conservé la même que dans l'entrée de gamme). Ensuite, les tarifs dans les DOM semblent suivre un ordre croissant La Réunion-Mayotte-Antilles/Guyane. Cette vision doit néanmoins être pondérée par le fait que :

- Parabole Réunion et Idom proposent deux offres économiques, à la limite de ce niveau de gamme ;
- Tout compris, l'offre de Mediaserv aux Antilles est chère : l'abonnement mensuel est au même tarif que SFR (54,99€) mais il faut y ajouter 3,50€ de location de modem et 5€ de location de décodeur.

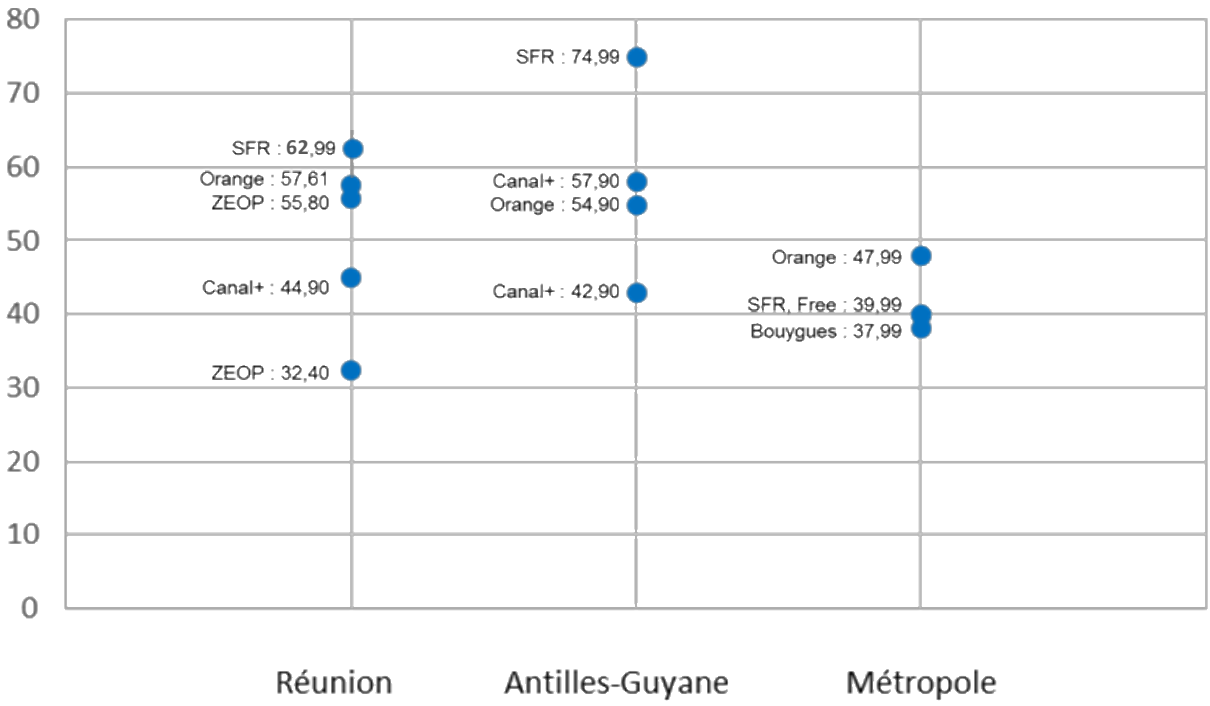
Ainsi, si l'on ne regarde que les deux opérateurs présents dans toutes les zones (Orange et SFR), on constate que La Réunion et les Antilles présentent des tarifications assez similaires (avec des tarifs équivalents à La Réunion et un peu plus dispersés aux Antilles-Guyane), et des tarifs un peu plus élevés en moyenne à Mayotte.

1.4 Accès très haut débit, haut de gamme

Dans cette catégorie, on considère des offres très haut débit, sur support fibre, avec un débit descendant maximal commençant à 100 Mbps et pouvant atteindre 1 Gbps.

© Marpij – ne peut être communiqué ou reproduit sans l'accord de Marpij

Figure 3 : offres Haut débit - haut de gamme



Les offres d'accès Internet par la fibre optique ne semblent pas disponibles à Mayotte.

En métropole, les offres s'échelonnent de 37,99 à 47,99€ par mois. On remarque que de façon générale, les offres d'accès par fibre sont tarifées au même prix que les offres DSL équivalentes, la seule différence étant l'éligibilité de la ligne ainsi que les frais d'installation éventuels.

A La Réunion, l'opérateur ZEOP propose des offres 100% fibre particulièrement compétitives, avec une offre d'accès à 100Mbps à 32€ sans TV et avec la téléphonie fixe illimitée seulement vers La Réunion et la métropole. Plus dans ce niveau de gamme, l'offre ZEOP Puissance 3 propose de la TV et de la téléphonie illimitée vers les fixes 90 destinations pour 55,80€ (dont 5,90€ de location du décodeur). Pour le reste, Orange et SFR d'une part, Canal d'autre part, sont assez différenciés, Canal proposant jusqu'à 500Mbps de débit descendant, de la téléphonie illimitée fixe et mobile mais pas d'offre audiovisuelle, alors qu'Orange et SFR offrent la TV mais des débits inférieurs (100 et 200Mbps respectivement).

La comparaison d'offres similaires (même opérateur, mêmes caractéristiques) à La Réunion et aux Antilles montre un surcoût aux Antilles : ainsi, l'offre CanalBox 500Mbps est à 13€ de plus aux Antilles. Chez Orange, l'offre Magik Fibre n'existe pas de façon totalement comparable aux Antilles, où seule l'offre Essentiel Fibre est proposée. L'abonnement mensuel est le même aux Antilles, avec un débit descendant équivalent, mais sans l'illimité vers les mobiles. En contrepartie, la location du modem est offerte. Enfin, l'offre SFR fibre aux Antilles montre un tarif particulièrement élevé que les seules caractéristiques techniques ne permettent pas d'expliquer.

© Marpij – ne peut être communiqué ou reproduit sans l'accord de Marpij

2. Relevé des prix des services de téléphonie mobile

Fin 2016, 3 opérateurs mobiles proposent leurs offres sur le marché à La Réunion : Orange, SFR (marque commerciale exploitée par SRR) et Only (marque commerciale exploitée par la société Telco OI).
Les gammes de produits proposées sont classées selon une nomenclature habituelle que l'on retrouve en métropole ou dans les autres DOM : les formules prépayées avec cartes de rechargement, les comptes bloqués rechargeables et enfin les abonnements forfaitaires mensuelles.

2.1 Les formules prépayées

Ces offres consistent à disposer d'une carte SIM pour laquelle le client doit acheter des cartes de rechargement qui créditent sa ligne en euros et lui permettent alors d'utiliser ce crédit pour effectuer ses appels, ses SMS ou consommer de la data.

Les cartes de rechargement proposées par les opérateurs s'étalent de 3 à 100 euros. Les tarifs unitaires des communications (prix à la minute, prix du SMS ou du Mo) sont définis de façon unique pour l'ensemble des clients, néanmoins les cartes les plus onéreuses offrent des avantages différents selon deux axes principaux :

- Durée de validité du crédit en émission d'appels :
  La durée de validité du crédit acquis par le client augmente avec le prix de la carte de rechargement. Ainsi une carte achetée 3 ou 5 euros (entrée de gamme différente selon les opérateurs) permet d'utiliser son crédit sur une durée limitée de 7 jours alors qu'une carte achetée 80 ou 100 euros permet de bénéficier d'une période de validité d'un an, voire plus dans la mesure où un opérateur, pour 100 euros, n'impose pas de durée de validité du crédit.

- Bonus financier diminuant mécaniquement le coût unitaire des communications :
  Les bonus consistent à accorder un crédit supplémentaire au client à partir d'un certaine montant d'achat. Par exemple, chez Orange, pour une carte de rechargement achetée 20 euros, l'opérateur crédite le compte de 22 euros, octroyant au client un bonus supplémentaire de 2 euros. Chez SFR, un bonus est accordé à partir d'un achat de 40 euros (+5 euros offerts) et Only propose un bonus de 3 euros pour une recharge de 20 euros. Ces bonus accordés au rechargement viennent mécaniquement diminuer le coût unitaire payé par le client pour accéder à ses services de communications. Pour certains opérateurs, le bonus est enrichi d'un certain nombre de SMS gratuits crédités sur le compte du client, variant en fonction du montant de la recharge.

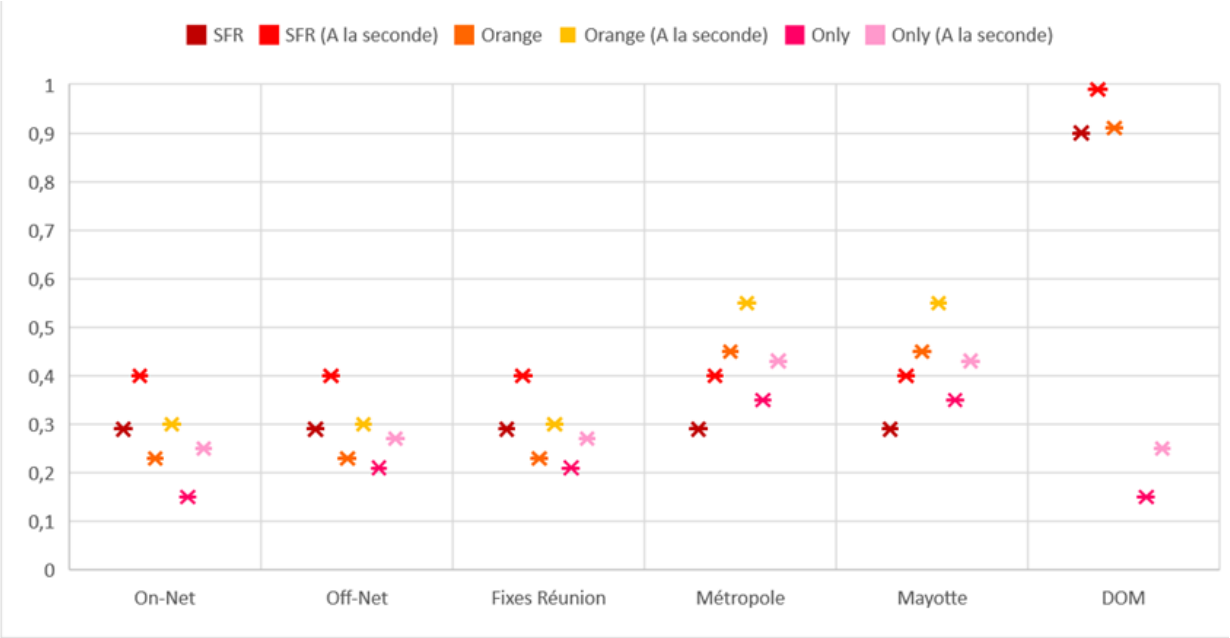
a- Les tarifs unitaires des communications

Les tarifs unitaires des communications divergent d'un opérateur à l'autre et rendent la comparaison complexe, d'autant que les politiques tarifaires divergent sur plusieurs critères : modes de facturation (différents paliers tarifaires ou facturation à la seconde), classification des appels (appels locaux on-net versus off-net) ; ces différences s'appliquant parfois au sein du même opérateur selon le type de cartes de rechargement acheté par le client…

© Marpij – ne peut être communiqué ou reproduit sans l'accord de Marpij

Le nuage de points suivants tente de donner une représentation synthétique des tarifs des appels locaux et nationaux (vers fixes et mobiles de La Réunion, Mayotte, DOM et métropole) et montre la divergence des politiques tarifaires mentionnées :

Figure 4 : tarifs minute Voix - offres prépayées Mobile



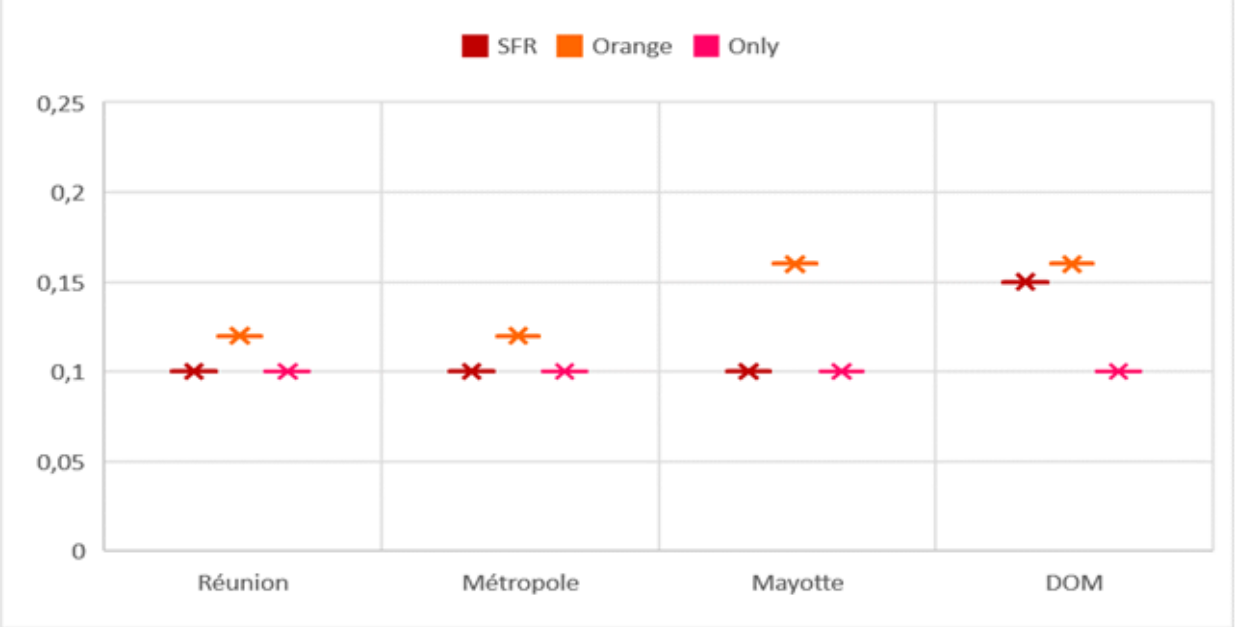
NB : Only propose un tarif On-Net unique sur l'ensemble de ses réseaux Réunion, Mayotte et autres DOMs à 15 (tarification par paliers) ou 25 (tarification à la seconde) centimes d'euros la minute. Les tarifs mentionnés dans la zone DOM pour Only ne permettent d'appeler que des mobiles Only des Antilles, le tarif vers les autres opérateurs mobiles s'élevant à 1 euro la minute.

b- Les SMS prépayés

Les tarifs des SMS décomptés à l'unité se résument selon le graphique suivant :

© Marpij – ne peut être communiqué ou reproduit sans l'accord de Marpij

Figure 5 : tarifs SMS - offres prépayées Mobile



Outre ces tarifs décomptés du crédit du client, les opérateurs proposent des formules SMS illimités via l'achat de cartes de rechargement dédiées et ouvrant droit aux SMS illimités sur une période prédéfinie, ou à travers des cartes SIM spécifiques et des offres ciblant une population jeune notamment. Ainsi les offres NRJ Mobile de SFR intègrent des périodes de gratuité des SMS dans la semaine (de 17h à minuit et les week-ends) indépendamment des cartes de rechargement alors qu'Only propose des cartes de rechargement Appels et SMS illimités pendant 3 jours (10 euros) ou pendant 7 jours (20 euros).

c- L'accès internet mobile pour les prépayés

Le tarif de la consommation DATA pour les offres prépayées sont définies au Mo et se positionne à 10 centimes pour SFR et Orange contre 5 à 20 centimes pour Only (selon les formules choisies). Il convient néanmoins de moduler la comparaison de ces tarifs par le mode de facturation appliqué sur les consommations DATA. Là où SFR facture la DATA par palier de 1 Mo indivisible, Only propose une facturation par paliers de 100 Ko par exemple.

Là aussi, les politiques tarifaires opérateurs divergent et proposent des accès différents selon les formules choisies. Pour les gros consommateurs DATA, Orange commercialise des cartes de rechargement dédiées selon 2 formules : 5 euros pour 500 Mo (durée de validité 7 jours) et 15 euros pour 2 Mo (durée de validité 15 jours). Chez SFR, une option à 2 euros ouvre droit à 10 Mo et est valable 5 jours. Cette option est décomptée du crédit de consommation du client lorsqu'il l'a souscrit. Pour Only et sa carte « ON », 10 Mo sont offerts à chaque rechargement. Aussi il s'avère complexe de déterminer un prix d'accès moyen à la consommation DATA sur le mobile pour les clients prépayés tant les formules, même pour un produit aussi simple que le prix du Mo, sont divergentes d'un opérateur à l'autre.

© Marpij – ne peut être communiqué ou reproduit sans l'accord de Marpij

2.2 Les abonnements

Cette gamme tarifaire implique un engagement contractuel du client sur une période minimale d'un an et lui attribue un crédit de consommation mensuel, défini par les termes de l'abonnement auquel il souscrit, et les consommations dites au-delà du forfait sont facturées par l'opérateur en dépassement.

Les offres des opérateurs s'étalent en 3 ou 4 niveaux de prix selon les options incluses dans le forfait.

a- Entrées de Gamme et *low-cost*

Dans ce premier niveau de gamme, nous incluons à la fois les offres d'entrée de gammes des opérateurs ainsi que l'offre la moins chère de leur marque *low-cost* (RedBySFR pour SFR et SRR, et pour Orange Koifé ! à la Réunion et Sosh en métropole. Malgré des différences marginales de contenus, on remarque des différences de tarifs importantes (quasiment du simple au double) entre les offres *low-cost* et les offres opérateurs sous leur marque. Selon les opérateurs, les offres *low-cost* représentent une part croissante du marché. On ne peut que supposer qu'elles viennent cannibaliser une partie des offres classiques. Néanmoins, il faut bien prendre en compte les deux types d'offres, puisque les offres des opérateurs sous leur marque continuent d'être proposées, et que les parcs d'abonnés incluent ces deux types d'offres. En réalité, le prix moyen d'une offre d'entrée de gamme avec deux heures de communication incluses, SMS illimités et Internet mobile devrait être une moyenne pondérée par les parcs d'abonnés respectifs des offres *low-cost* et des offres opérateurs sous leur marque propre. A la date de rédaction de ce rapport, il semble raisonnable de supposer que la majorité des abonnés ne sont pas dans le cadre d'une offre *low-cost*, et donc que les offres classiques continuent de représenter un majorant plus ou moins important du tarif de l'offre d'entrée de gamme.

Pour comparaison, les offres *low-cost* en métropole sont également mentionnées. Il convient de noter que ces offres sont citées sous leur tarif TTC et avec les prestations disponibles hors éventuelle période promotionnelle. Par ailleurs, toutes ces offres sont sans engagement de durée et sans fourniture de terminal.

Les premiers prix de forfaits proposés par les opérateurs sous leur marque varient de 12 à 15 euros, la différence de prix s'expliquant par le contenu des forfaits. Sous la marque *low-cost*, les tarifs à la Réunion sont de 5,99 et 6,99 euros. Voici un tableau synthétique de ces offres :

Tableau 1 **: un tableau synthétique des offres abonnement**

	Région	Tarif mensuel	Appels inclus	Internet mobile	SMS/MMS
SFR- Carré 2h + SMS illimités	Réunion	15,00	2h (Réunion, Europe et DOM)	non	illimités
Red - Mini	Réunion	6,99	2 h (Réunion, Mayotte, métropole)	1 Go	illimités
Orange - Pack 2h + 5 Go	Réunion	12,00	2h (Réunion, métropole, DOM)	5 Go	illimités
Koifé!	Réunion	5,99	2h (Réunion, métropole et DOM)	200 Mo	illimités
Only - Next 6 h	Réunion	14,99	6h (Réunion, métropole, Mayotte)	100 Mo	illimités
Red - 5h	Métropole	5,00	5h (métropole)	50 Mo	illimités
Sosh - 2h	Métropole	4,99	2h (métropole)	50 Mo	illimités

b- Les autres forfaits

© Marpij – ne peut être communiqué ou reproduit sans l'accord de Marpij

Les forfaits s'échelonnent ensuite sur plusieurs niveaux tarifaires et reflètent des contenus différents d'un opérateur à l'autre.

Tableau 2 : relevé des prix pratiqués

		Tarif Mensuel	Voix	SMS	DATA	Roaming
only	NEXT2 Illimités	29,99	Illimités 24/7 +60 Destinations Internationales	Illimités	3 Go (puis facturé 1 centime/100Ko)	Métropole et DOM: tarif local appliqué
	NEXT2 Travel	34,99	Illimités 24/7 +60 Destinations Internationales	Illimités	5 Go (puis facturé 1 centime/100Ko)	Métropole et DOM: tarif local appliqué + 1Go 30 jours/an
orange	Pack 2H + 5 Go	18,99	2H Réunion, Métropole, DOM	Illimités	5 Go en Haut Débit (puis illimité en débit réduit 64 Kbs)	Métropole et DOM: tarif local appliqué
	Pack Illimité 5 Go	29,99	Illimités 24/7 (Réunion, Métropole, DOM)	Illimités	5 Go en Haut Débit (puis illimité en débit réduit 64 Kbs)	Métropole et DOM: tarif local appliqué
	Pack Smartphone	48,99	Illimités 24/7 (Réunion, Métropole, DOM)	Illimités	15 Go en Haut Débit (puis illimité en débit réduit 64 Kbs)	Métropole et DOM: tarif local appliqué
	Pack Premium	71,98	Illimités 24/7 (Réunion, Métropole, DOM)	Illimités	30 Go en Haut Débit (puis illimité en débit réduit 64 Kbs)	Métropole et DOM: tarif local appliqué
SFR	Carré 3h - 3Go	25,00	3H (Réunion, Métropole, Mayotte)	Illimités	3 Go en 4G (puis illimité en 2G)	Métropole et DOM: tarif local appliqué + 0,05 cts par minute
	Carré H24 - 3 Go	39,00	Illimités (Réunion, Métropole, Mayotte)	Illimités	3 Go en 4G (puis illimité en 2G)	Métropole et DOM: tarif local appliqué + 0,05 cts par minute
	Forfait POWER+ 4G	44,99	Illimités (Réunion, Métropole, Mayotte)	Illimités	20 Go en 4G (puis illimité en 2G)	35 jours dans le forfait puis tarif ci-dessus

c- L'arrivée de la 4G

Au 1er décembre 2016, seuls 2 opérateurs mobiles proposent un accès à la 4G à La Réunion : Orange et SFR. Ces 2 opérateurs avaient commencé à déployer leurs réseaux suite au lancement de la 4G en métropole mais restaient suspendus aux attributions de licences par l'ARCEP (Régulateur des télécoms en France), attributions effectives pour une exploitation commerciale au 1er décembre 2016. La décision de retarder le lancement de la 4G à La Réunion a été motivée par le rachat récent d'Outremer Télécom (Only) par une association de l'opérateur malgache Telma et de Free. Afin de permettre au « nouvel » opérateur de mettre en place cette nouvelle technologie et de ne pas souffrir d'un retard trop important par rapport à ses concurrents, le régulateur a temporisé l'ouverture des fréquences.
Le « nouvel » opérateur n'a pas encore dévoilé ses offres sur le marché et continue d'exploiter la marque Only de façon temporaire.

La parution des offres SFR et Orange révèle d'ores-et-déjà des avancées très nettes en termes de tarification et d'accès aux données mobiles. D'une part, le réseau 4G est ouvert à l'ensemble des abonnés et les forfaits existants permettent l'accès à cette technologie sans surcoût. Par ailleurs, le forfaits haut de gamme proposant les options DATA les plus généreuses ont été retravaillées pour offrir plus de débit aux clients, pour des tarifs revus à la baisse.
Ainsi chez SRR, l'offre haut de gamme jusqu'à novembre 2016, anciennement nommée Carré H24 10Go permettait une consommation de 10Go en haut débit (3G, 3G+, Dual Carrier) pour un tarif de 69 euros par mois. Depuis le 1er décembre, cette offre a été retirée et SFR propose le Forfait POWER+ 4G à 44,99 euros qui comprend 20 Go en haut débit (notamment 4G).
De même, chez Orange, le Forfait Premium proposé à 71,98 euros par mois incluait jusqu'en novembre 2016 10 Go de données en haut débit alors que le nouveau Pack Premium, disponible depuis le lancement de la 4G, inclut 30 Go pour le même tarif.

Il reste encore une inconnue : le « nouvel » opérateur doit proposer ses offres dans un avenir proche et les consommateurs s'attendent a priori à voir la marque Free Mobile débarquer sur

© Marpij – ne peut être communiqué ou reproduit sans l'accord de Marpij

l'île. Il conviendra de mettre à jour le présent relevé des prix à cette occasion pour se faire une idée plus précise des évolutions de tarifs sur le marché.

2.3 Les comptes bloqués rechargeables

Formule mixte entre l'abonnement et le prépayé, le compte bloqué rechargeable (que nous appellerons compte bloqué) permet au client de bénéficier d'une recharge automatique mensuelle de son compte, lui octroyant un crédit selon la formule choisie mais une fois le crédit consommé, le compte est bloqué et ne génère pas de dépassement de forfait. Le compte fonctionne alors comme un prépayé, le client pouvant acheter des cartes de rechargement pour créditer son compte et continuer à consommer. Pour Only, les forfaits proposés en abonnement sont les mêmes proposés en compte bloqué : la formule est unique, c'est le client qui choisit ou pas de bloquer la ligne une fois le montant du forfait mensuel atteint.

Les offres comptes bloqués proposées par les opérateurs de La Réunion sont les suivantes :

Tableau 3 : relevé des prix pratiqués sur les comptes bloqués

		Tarif Mensuel	Voix	SMS	DATA
only	**NEXT2 6H**	14,99	6 H (Réunion, Métropole, Mayotte)	Illimités	100 Mo
	NEXT2 Illimités	29,99	Illimités 24/7 +60 Destinations Internationales	Illimités	3 Go (puis facturé 1 centime/100Ko)
	NEXT2 Travel	34,99	Illimités 24/7 +60 Destinations Internationales	Illimités	5 Go (puis facturé 1 centime/100Ko)
orange	**Forfait bloqué 2H + SMS illimités**	12,00	2H Réunion, Métropole, DOM	Illimités	10 centime par Mo
SFR	**Carré Bloqué 2H SMS Illimités**	15,00	Jusqu'à 2H d'appels (Réunion, Métropole, Mayotte)	Illimités	Non accessible
	NRJ Mobile Craké+ 4G	22,99	Jusqu'à 2H d'appels (Réunion, Métropole, Mayotte)	Illimités	2 Go en 4G (puis illimité en 2G)

© Marpij – ne peut être communiqué ou reproduit sans l'accord de Marpij

3. Analyse documentaire

Les principaux traits marquants permettant d'analyser les déterminants de l'évolution tarifaire des services de télécommunications se répartissent selon les caractéristiques suivantes :

- L'évolution des usages ;
- L'évolution des offres, corrélée à cette évolution des usages ;
- La structure des coûts associés à la livraison du service ;
- Les caractéristiques géographiques et démographiques des marchés considérés ;
- Le niveau de performance des réseaux.

Selon l'Arcep, « il faut distinguer, d'une part, les marchés du téléphone fixe et mobile, où les offres de services font globalement jeu égal avec celles de la métropole, et, d'autre part, le marché du haut débit fixe, où les spécificités de ces territoires (spécificités géographiques en raison de l'insularité et de l'éloignement de la métropole, spécificités climatiques, mais aussi spécificités économiques et sociales) se traduisent par un moindre développement » (5).

Note : dans ce qui suit, les numéros entre parenthèses font référence à la bibliographie détaillée au chapitre 5.

3.1 Services d'accès à Internet et offres multiplay

Les prix des services fixes (accès à internet, téléphonie fixe) grand public en métropole sont quasiment stables en 2015 en moyenne annuelle (+0,2 % par rapport à 2014), après une diminution de 1,0 % en 2014 (3). Outre-mer, ces marchés se caractérisent aujourd'hui par des offres significativement plus chères qu'en métropole, pour un niveau de service moindre (5).

Sur les usages, le nombre d'abonnements à la téléphonie fixe repart à la hausse (+7,4% en un an) et s'élève à 780 000 en décembre 2015 pour l'ensemble des départements et collectivités d'outre-mer, après une pause en 2014.
La croissance est plus marquée à La Réunion et à Mayotte avec des progressions supérieures à 10% en un an. Près d'un abonnement sur deux est en voix sur large bande, en croissance de 12 points par rapport à 2014. La part des abonnements en voix sur large bande est d'environ 40% pour les départements des Antilles et de 37% pour la Guyane.
Dans la zone Réunion Mayotte, cette proportion est désormais supérieure à 50%, avec une progression fulgurante à Mayotte (+25 points, soit 56% des abonnements au service téléphonique).
Pour le département de La Réunion, ce sont deux abonnements sur trois qui sont désormais fournis via une box sur un accès haut débit. Sur l'ensemble des départements, la moitié des minutes de communications est en voix sur large bande, soit une croissance de 6 points en un an. La Réunion et Mayotte se démarquent des autres départements avec une proportion de 70 %, semblable à celle constatée sur l'ensemble du territoire (73%), en lien avec le fort taux de pénétration des abonnements VLB (7). En revanche, l'évolution des accès en gros dégroupage et Bitstream sont faibles à La Réunion par rapport aux autres départements (7).

Sur les offres et l'intensité concurrentielle dans les départements d'outre-mer, on notera que le niveau de concurrence sur le marché de détail y est du même ordre de grandeur qu'en métropole (part de marché entre 30 et 40 % pour l'opérateur historique), sans que cela n'ait pour autant conduit à des niveaux tarifaires comparables. L'étroitesse des marchés pourrait partiellement expliquer, dans un secteur à importants coûts fixes, ces niveaux relativement plus élevés des offres de détail dans les territoires ultramarins par rapport aux tarifs proposés dans l'Hexagone.

© Marpij – ne peut être communiqué ou reproduit sans l'accord de Marpij

Les niveaux et conditions tarifaires des offres de transit vers les territoires d'outre-mer pourraient également expliquer les tarifs plus élevés des offres haut débit proposées par les fournisseurs d'accès sur le marché de détail.
Toutes choses égales par ailleurs, le coût moyen pour faire transiter des données entre le réseau mondial et les territoires d'outre-mer serait aujourd'hui de 5 à 30 fois supérieur à celui supporté par les fournisseurs d'accès en métropole (10).

Spécifiquement, à La Réunion, les initiatives privées, qui ne concernaient que la commune de St-Denis en 2013 se sont étendues à 18 communes en 2015. Les projets de déploiements d'infrastructures affichés à La Réunion ont une ampleur sans comparaison avec les projets de métropole qui se limitent aux grandes villes et aux zones AMII. En dehors des zones très denses (les 106 communes identifiées par l'ARCEP), il n'existe pas de territoire en métropole où les opérateurs se font une concurrence comparable à celle qui est affichée à La Réunion.

Cette concurrence conduit même les opérateurs à multiplier les intentions sur un même territoire. Ainsi, 13 communes font l'objet d'intentions d'investissement multiples. Cette situation est unique en France (11).

Les coûts du service, plus élevés outre-mer, sont dus à plusieurs facteurs :

- la taille des marchés et des acteurs est plus faible outre-mer, alors que dans une économie de coûts fixes comme celle des communications électroniques, les économies d'échelle sont déterminantes (5) ;
- la nécessité d'avoir recours à des câbles sous-marins pour acheminer des flux de données en croissance constante entre ces territoires et le reste du monde induit des surcoûts considérables (5).

Les caractéristiques géographiques des départements ultramarins jouent également un rôle compte tenu de l'économie des réseaux de télécommunications, sensible à l'isolement géographique et aux économies d'échelle et d'envergure : l'accès à l'international n'est possible que par le biais de câbles sous-marins, or plus un territoire est isolé, plus le coût du câble est important ; et plus un territoire est petit, plus le coût ramené au client est élevé (6).
A cet égard, la majorité des opérateurs expriment leur insatisfaction au regard des offres proposées sur les infrastructures de câbles sous-marins, notamment en termes de niveau tarifaire, jugé trop élevé. Ils souhaitent souscrire soit des offres de location soit des droits d'usage long terme, à des niveaux tarifaires proches de ceux constatés sur les liens transatlantiques reliant les nœuds de connectivité internationaux (8).
On notera que l'Arcep impose des obligations à l'opérateur dominant, notamment sur les tarifs des offres de gros, lorsqu'est constaté un déficit de concurrence sur la commercialisation de la capacité sous-marine et/ou du complément terrestre.
En revanche, lorsqu'il existe plusieurs infrastructures substituables et lorsque les opérateurs n'exercent pas conjointement d'influence significative sur les marchés de services de capacité, l'ARCEP n'impose pas de telles obligations (6).
A titre d'illustration, le coût de de la bande passante sur le trajet Guadeloupe-Miami est environ 10 fois supérieur aux offres disponibles sur le trajet Paris-New York. Ce coût dépend essentiellement de deux critères, le type de location considérée (courte durée ou longue durée sous la forme de droits d'usage), et le volume de bande passante dont fait l'objet la location (le coût est inversement proportionnel au volume loué). Selon les modalités de location choisies et le volume commandé, le coût mensuel par Mbit/s peut donc varier d'environ 10€ à environ 100€ (8).

© Marpij – ne peut être communiqué ou reproduit sans l'accord de Marpij

La performance des réseaux est également un enjeu significatif dans les zones ultramarines, car la qualité de service des offres de gros du haut débit (dégroupage et Bitstream) devrait sans doute continuer à être optimisée.
Le cercle vertueux observé en métropole permettant aux opérateurs alternatifs d'améliorer leur structure de coût et d'accroître leur autonomie, par rapport à l'opérateur historique, ne semble pas avoir été pleinement engagé (5).

3.2 Téléphonie mobile

En métropole, une inflexion de la diminution des prix mobiles par rapport aux années précédentes est à constater : la baisse tarifaire moyenne selon le panier de l'Arcep est de 5,5% entre 2014 et 2015, à comparer à plus de 10 les années précédentes.

Sur les usages, les évolutions de ces dernières années confirment les tendances suivantes en métropole :

- Une augmentation de la consommation des services de données, quitte à se substituer aux services plus traditionnels de communications vocales et de SMS (4).
- On constate ainsi que le volume des communications vocales est quasiment stable entre 2014 et 2015, alors qu'il était en croissance les années précédentes (4).
- Cela est surtout vrai pour les utilisateurs en postpayé, avec une augmentation qui continue de s'accélérer et montre une trajectoire convexe depuis 2009, alors que les consommations vocales et les SMS diminuent (4).
- Les volumes de communications vocales en prépayé continuent cependant à augmenter Mais leurs consommations de données explosent pour la première fois en 2015, faisant plus que doubler avec une augmentation de 32 Mo par mois contre seulement 2 l'année précédente (4).

En outre-mer, pour la deuxième année d'affilée, la consommation de messages diminue. Le recul est particulièrement important à la Martinique où le volume a diminué de près de la moitié en deux ans.
La baisse est également notable en Guadeloupe et en Guyane avec environ -15% en un an. Les consommations moyennes par carte sont en outre faibles en comparaison de la moyenne nationale (247 SMS par carte et par mois) : 67 SMS envoyés chaque mois en Martinique, 70 à la Guadeloupe et 79 en Guyane, des consommations qui sont ainsi plus proches de la moyenne nationale de consommation constatée chez les détenteurs de cartes prépayées.

La situation est tout autre à La Réunion mais aussi à Mayotte. Le trafic de SMS augmente de 2,3% dans ces deux départements avec une consommation par carte élevée et même au-dessus de la moyenne nationale en ce qui concerne La Réunion (269 SMS/carte/mois). Par rapport aux autres département ultramarins, La Réunion se distingue en outre avec une forte proportion de forfaits et moins de 30% de cartes prépayées dont le taux d'activité est équivalent à la moyenne nationale (7).

Sur les offres, ces dernières années ont vu deux évolutions majeures contribuant à la diminution des prix de détail :

- l'apparition d'offres ne liant pas la souscription d'un contrat post-payé avec l'acquisition d'un terminal mobile et un engagement sur plusieurs mois ;
- l'apparition d'offres d'abondance (communications vocales, SMS, et au moins 2 Go de données) à des tarifs accessibles a modifié les mécanismes de consommation à partir

© Marpij – ne peut être communiqué ou reproduit sans l'accord de Marpij

de 2013. Depuis quelques semestres, la tendance est à l’augmentation, à tarif constant, des volumes de données inclus dans les offres (4).

© Marpij – ne peut être communiqué ou reproduit sans l’accord de Marpij

4. Annexes

4.1 Fiche standardisée - offre haut débit entrée de gamme

Zone	Opérateur	Offre	Tarif total mensuel	Tarif mensuel TTC	Engagement	Installation	Débit descendant	Débit montant	Location modem	Location décodeur	TV	Téléphonie	Autres
La Réunion	Parabole Réunion	Internet + téléphone + appels vers les mobiles	41.90	38.90					3.00			Vers mobiles réunion et métropole	
La Réunion	SFR	Grand Spectacle	52.99	49.99	12	0.00	15-50	1-8	3.00	0.00	130 chaînes	Illimité fixes et mobiles Réu et Fr, + 100 destinations internationales fixes	
La Réunion	Orange	Livebox Magik	52.61	49.90	12	0	15-50	50	2.71	0.00	90 chaînes et services TV	Illimité fixes et mobiles Fr + DOM	100 Go stockage cloud
Mayotte	Orange	Livebox Magik	59.90	59.90	12	0					90 chaînes et services TV	Illimité fixes +100 destinations et mobiles DOM	100 Go stockage cloud + 10€ 200mbps

													, +20€ 500mbps
Mayotte	Idom	20Mbps	47.90	44.90	12	0	20		3	-	-	Illimité fixe May Réu Fr	-
Mayotte	SFR	Box	52.90	49.90	12	0	1-15	1-8	3.00	-	70 chaînes	Illimité fixes May, Réun, FR + 49 destinations internationales	-
Antilles-Guyane	Orange	Livebox Essentiel	49.90	49.90	12		15-50	1-8			TV d'Orange	Illimité fixes +100 destinations	
Antilles-Guyane	Mediaserv	Box	63.49	54.99	12	49	20		3.50	5.00	39 chaînes	Illimité +50 destinations dont mobiles Fr	
Antilles-Guyane	SFR	Premium Max	54.99	54.99	12		20	1			67 chaînes	Illimité fixes et mobiles +100 destinations	
Métropole	SFR	Starter	37.99	34.99	12		20	1	3		200 chaînes	Illimités fixes et mobiles Fr, AmN, Chine	
Métropole	Bouygues	Bbox Miami	29.99	26.99	12	59	1-15	0.5-1	3	Inclus	170 chaînes	Illimités fixes Fr + DOM + 110 destinations, mobiles Fr+ DOM (hors Mayotte), USA, Ca,	

© Marpij – ne peut être communiqué ou reproduit sans l'accord de Marpij

												Chine, Sing et SK	
Métropole	Free	Freebox Revolution	39.99	39.99	0	39.99	1-15	0.5-1	Inclus	Inclus	270 chaînes	Illimités fixes Fr + DOM + 110 destinations, mobiles Fr +DOM + 12 destinations	
Métropole	Orange	Livebox Play	42.99	39.99	0	0.00	15-50	1-8	3.00	-	160 chaînes	Illimité fixes 110 destinations + mobiles Fr DOM USA Ca	

Sources : fiches d'informations standardisées des opérateurs. Fr=vers la France métropolitaine.

4.2 Fiche standardisée - offre haut débit moyen de gamme

Zone	Opérateur	Offre	Tarif total mensuel TTC	Tarif service mensuel TTC	Engagement	Installation	Débit descendant	Débit montant	Location modem	Location décodeur	TV	Téléphonie	Autres
La Réunion	Canal +	CanalBox (DSL)	30.90	30.90	12	49	50		Incluse	-	-	Illimité + 50 destinations fixes et mobiles	
La Réunion	Parabole Réunion	Internet	28.90	25.90					3.00	-	-	-	-
La Réunion	SFR	Famille	42.99	39.99	12	49.00	15-50	1-8	3.00	0.00	100 chaînes	Illimité fixes et mobiles Réu	

© Marpij – ne peut être communiqué ou reproduit sans l'accord de Marpij

												et Fr, + 100 destinations internationales fixes	
La Réunion	Orange	Livebox Découverte	32.61	29.90	12	0	2	1	2.71	0.00	33 chaînes	-	
Mayotte	Orange	Livebox Classik	49.90	49.90	12	0			Incluse	Incluse	90 chaînes et services TV	Illimité fixes +110 destinations	10 Go stockage cloud
Mayotte	Idom	2 Mbps	22.90	19.90	12	0	2		3	-	-	-	-
Mayotte	SFR	Box	27.90	24.90	12	0	8	0.5	3.00	-	-	-	-
Antilles-Guyane	Orange	Livebox Découverte	29.90	29.90	12				Incluse	Incluse	TV d'Orange	-	-
Antilles-Guyane	Mediaserv	CanalBox (DSL)	37.90	34.90	12	49	50		3.00		-	Illimité + 50 destinations fixes	
Antilles-Guyane	Mediaserv	Box	43.49	34.99	12	49	2		3.50	5.00	39 chaînes	A la communication	
Antilles-Guyane	SFR	Start ADSL	39.99	39.99	12	90	20	1	Incluse	-	-	Illimité Fixes +100 destinations	
Métropole	SFR		32.99	29.99	12		20	1	3		-	Illimités fixes	
Métropole	Bouygues	Bbox	22.99	19.99	12	59	1-15	0.5-1	3	Inclus	150 chaînes	Illimités fixes Fr + DOM + 110 destinations	

© Marpij – ne peut être communiqué ou reproduit sans l'accord de Marpij

Métropole	Free	Freebox Revolution	39.99	39.99	0	39.99	1-15	0.5-1	Inclus	Inclus	270 chaînes	Illimités fixes Fr + DOM + 110 destinations, mobiles Fr +DOM + 12 destinations	
Métropole	Orange	Livebox Zen	36.99	33.99	0	0.00	15-50	1-8	3.00	-	160 chaînes	Illimité fixes 110 destinations + mobiles USA Ca	

Sources : fiches d'informations standardisées des opérateurs. Fr=vers la France métropolitaine.

4.3 Fiche standardisée - offre haut débit haut de gamme

Zone	Opérateur	Offre	Tarif total mensuel	Tarif mensuel TTC	Engagement	Installation	Débit descendant	Débit montant	Location modem	Location décodeur	TV	Téléphonie	Autres
La Réunion	ZEOP	L'Essentiel	32.40	29.90	0	69.00	100	100	2.50	Non		Illimité fixes Réunion et Métropole	
La Réunion	ZEOP	Puissance 3	55.80	49.90	12	49.00	200	100	Incluse	5.90		Illimité fixes 90 destinations	
La Réunion	Orange	Livebox Magik Fibre	57.61	54.90	12	0	100	50	2.71	0.00	90 chaînes et services TV	Illimité fixes et mobiles Fr + DOM	100 Go stockage cloud + 10€ 200mbps, +20€

© Marpij – ne peut être communiqué ou reproduit sans l'accord de Marpij

													500mbps
La Réunion	Canal +	CanalBox (fibre)	44.90	44.90	12	49	500				-	Illimité + 50 destinations fixes et mobiles, illimité mobiles Réu, Fr, Mayotte	
Antilles-Guyane	Orange	Livebox Essentiel Fibre	54.90	54.90	12	149	100	100			TV d'Orange	Illimité fixes +100 destinations	10 Go stockage cloud + 10€ 200mbps, +30€ 500mbps
Antilles-Guyane	Mediaserv	CanalBox (fibre)	42.90	39.90	12	49	100		3.00			Illimité + 50 destinations fixes, mobiles en local	
Antilles-Guyane	Mediaserv	CanalBox (fibre)	57.90	54.90	12	49	500		3.00			Illimité + 50 destinations fixes, mobiles en local et Fr	
Antilles-Guyane	SFR	Power Max	74.99	74.99	12	0	100	5	Incluse		200 chaînes	Illimité fixes et mobiles +100 destinations	
Métropole	SFR	Power (fibre)	39.99	39.99	12		1024	60			245 chaînes	Illimités fixes et	

© Marpij – ne peut être communiqué ou reproduit sans l'accord de Marpij

												mobiles Fr, AmN, Chine	
Métropole	Bouygues	Bbox Sensation THD	37.99	34.99	12	59	30-100	1-5	3	Inclus	140 chaînes	Illimités fixes Fr + DOM + 110 destinations, mobiles Fr+ DOM (hors Mayotte), USA, Ca, Chine, Sing et SK	
Métropole	Free	Freebox Revolution Fibre	39.99	39.99	0	39.99	1024	200	Inclus	Inclus	270 chaînes	Illimités fixes Fr + DOM + 110 destinations, mobiles Fr +DOM + 12 destinations	
Métropole	Orange	Play Fibre	47.99	44.99	0	0.00	200	100	3.00	Incluse	160 chaînes	Illimité fixes 110 destinations + mobiles Fr DOM USA Ca	

© Marpij – ne peut être communiqué ou reproduit sans l'accord de Marpij

5. Bibliographie

Ref	Document	Source
1	Site Web Ministère DOM-TOM	
2	Observatoire des marchés	Arcep
3	Indice des prix des services fixes 2012-2015	Arcep
4	Indice des prix des services mobiles 2012-2015	Arcep
5	Rapport au Parlement et au Gouvernement relatif au secteur des communications électroniques outre-mer 2010	Arcep
6	Un marché plus concurrentiel outremer 2013 (extraits)	Arcep
7	LES SERVICES DE COMMUNICATIONS ELECTRONIQUES DANS LES DÉPARTEMENTS ET COLLECTIVITÉS D'OUTRE-MER 2015	Arcep
8	131101 Guadeloupe SDTAN	Région Guadeloupe
9	Equipements en communications électroniques et audiovisuels des ménages et des individus Guadeloupe	
10	Étude portant sur la continuité numérique pour les territoires d'outre-mer	
11	Commission consultative régionale pour l'aménagement numérique du territoire (CCRANT) du 9 juin 2016	

© Marpij – ne peut être communiqué ou reproduit sans l'accord de Marpij

Figures et illustrations

Tableau 1 : un tableau synthétique des offres abonnement 11
Tableau 2 : relevé des prix pratiqués 12
Tableau 3 : relevé des prix pratiqués sur les comptes bloqués 13

Figure 1 : offres Haut débit - entrée de gamme 4
Figure 2 : offres Haut débit - milieu de gamme 6
Figure 3 : offres Haut débit - haut de gamme..... 7
Figure 4 : tarifs minute Voix - offres prépayées Mobile 9
Figure 5 : tarifs SMS - offres prépayées Mobile 10

© Marpij – ne peut être communiqué ou reproduit sans l'accord de Marpij