

**ÉTUDE RELATIVE A LA FORMATION DES PRIX DES PRESTATIONS AUX
PARTICULIERS EN MATIERE DE TELEPHONIE MOBILE A LA REUNION**

RAPPORT DE MISE A JOUR



17 MAI 2018

Table des matières

1. Relevé des prix des services mobiles.....	4
1.1 Méthodologie.....	4
1.2 Cartes prépayées	4
1.2.1 Offres à La Réunion	4
1.2.2 Comparaison avec la métropole et les autres DOM.....	6
1.3 Forfaits.....	7
1.3.1 L'offre Free Mobile	7
1.3.2 Entrée de gamme.....	9
1.3.3 Milieu de gamme.....	11
1.3.4 Haut de gamme.....	14
2. Evolution de la marge brute sur coût de revient technique des opérateurs	15
3. Analyse des évolutions tarifaires depuis l'arrivée de Free Mobile sur le marché	16
3.1 Evolution des offres à La Réunion	16
3.2 Comparaison avec la métropole	17
3.3 Les autres critères de comparaison des offres mobiles.....	18

Tableaux

Tableau 1 : offres prépayées à La Réunion-voix-01/2017	5
Tableau 2 : offres prépayées à La Réunion-voix-03/2018	5
Tableau 3 : offres prépayées à La Réunion-SMS-01/2017	5
Tableau 4 : offres prépayées à La Réunion-SMS-03/2018.....	5
Tableau 5 : comparaison des offres prépayées Orange-03/2018.....	6
Tableau 6 : comparaison des offres prépayées SFR-03/2018.....	7
Tableau 7 : comparaison des offres Free Mobile en métropole et à La Réunion (03/2018).....	8
Tableau 8 : offres abonnement entrée de gamme à La Réunion-01/2017	9
Tableau 9 : offres abonnement entrée de gamme à La Réunion-03/2018	10
Tableau 10 : offres abonnement Orange entrée de gamme-03/2018.....	10
Tableau 11 : offres abonnement SFR entrée de gamme-03/2018.....	11
Tableau 12 : offres abonnement milieu de gamme à La Réunion-03/2018	11
Tableau 13 : offres abonnement Orange milieu de gamme-03/2018.....	13
Tableau 14 : offres abonnement SFR milieu de gamme-03/2018	13
Tableau 15 : offres abonnement haut de gamme à La Réunion-03/2018.....	14
Tableau 16 : offres abonnement Orange haut de gamme-03/2018	14
Tableau 17 : offres abonnement SFR haut de gamme-03/2018.....	15
Tableau 18 : comparaison des coûts de revient techniques des communications voix	15
Tableau 19 : évolution du coût de revient technique des communications voix sur tarif HT d'entrée de gamme.....	16
Tableau 20 : score moyen nPerf par opérateur à La Réunion.....	18

Ce rapport de mise à jour vient en complément de la mission commanditée par la préfecture de La Réunion au cabinet Marpij en 2016 et livrée en 2017. Il est rendu nécessaire par l'arrivée de l'offre sous la marque Free Mobile à La Réunion, avec des communications voix et SMS illimitées et 25 Go de données pour 9,99€ par mois (sans engagement et sans fourniture de terminal). Il inclut un relevé des tarifs de détail des principaux services de télécommunications mobiles en métropole et dans les DOM (La Réunion, Mayotte, Antilles, Guyane). Il propose également une analyse de l'impact de cette offre sur les autres concurrents de la zone.

1. Relevé des prix des services mobiles

1.1 Méthodologie

Le relevé des prix des services mobiles se base sur les fiches d'information standardisées 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.

A La Réunion, en avril 2018, trois opérateurs de réseaux mobiles proposent leurs offres sur le marché :

1. Orange (qui a aussi une offre *low cost* sous la marque Koifé !),
2. SRR (marque commerciale exploitée par SFR),
3. Telco OI qui exploite les marques Only, la marque *low cost* Rife, et Free Mobile.

ZEOP, opérateur fibre réunionnais qui a acquis une licence 4G fin 2016, va également lancer des offres mobiles au cours de l'année 2018. A la date de rédaction de ce rapport, les offres de ZEOP ne sont pas disponibles.

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 et les abonnements forfaitaires mensuels (les forfaits bloqués, similaires aux forfaits mais ne permettant pas de dépassement de forfait postpayé, n'ont pas été étudiés dans le détail).

Sur les forfaits, trois niveaux d'offres distincts ont été pris en compte : une offre d'entrée de gamme (incluant les offres *low cost* des opérateurs), une offre de milieu de gamme et une offre haut de gamme. Notons que sur les forfaits, comme dans l'étude précédente, ce sont les offres sans engagement et sans fourniture de terminal qui ont été prises en compte, quand cela était possible (par exemple, Only ne propose plus désormais que des forfaits avec terminal inclus, pour une durée d'engagement de deux ans).

1.2 Cartes prépayées

1.2.1 Offres à La Réunion

A La Réunion, la tarification des communications prépayées a assez peu évolué en un an.

Les seules évolutions notables sur la minute de communication voix sont les suivantes :

- SRR ne propose plus que de la tarification à la seconde, alors que préalablement une tarification par paliers avec une première minute indivisible était également disponible. Les tarifs avec tarification à la seconde ne changent pas.
- Only fait évoluer son mode de tarification en adoptant une tarification unique pour les appels vers La Réunion, quel que soit le réseau de destination, et en diminuant les tarifs des communications vers Mayotte et la métropole.
 - o Sur la tarification par paliers de 30 secondes avec une première minute indivisible, le tarif adopté pour les trois destinations possibles (vers un mobile

Only, vers un mobile d'un autre opérateur, vers un fixe) est celui qui était précédemment disponible sur les communications *on net* (d'un mobile Only vers un mobile Only). Les communications vers Mayotte et la métropole baissent de 20%, passant de 0,35 à 0,28€ par minute et lui permettant de devenir l'opérateur le moins cher sur ce segment.

- Sur la tarification à la seconde, le tarif augmente de 20% sur les communications *on net*, et de 11% sur les communications *off net* et vers les fixes, passant de 0,25€ sur le *on net* et 0,27€ sur le *off net* à 0,30€ par minute, toutes destinations réunionnaises confondues. En revanche, les tarifs baissent de 16% sur les communications vers Mayotte et la métropole.
- Orange garde ses tarifs et ses modes de tarification inchangés sur les offres prépayées.

Tableau 1 : offres prépayées à La Réunion-voix-01/2017

Tarifs en € TTC par minute de communication sortante

Opérateurs	On-Net	Off-Net	Fixes Réunion	Métropole	Mayotte
SFR	0,20	0,20	0,20	0,20	0,20
SFR (A la seconde)	0,40	0,40	0,40	0,40	0,40
Orange	0,23	0,23	0,23	0,45	0,45
Orange (A la seconde)	0,30	0,30	0,30	0,55	0,55
Only	0,15	0,21	0,21	0,35	0,35
Only (A la seconde)	0,25	0,27	0,27	0,43	0,43

Tableau 2 : offres prépayées à La Réunion-voix-03/2018

Tarifs en € TTC par minute de communication sortante

Opérateurs	On-Net	Off-Net	Fixes Réunion	Métropole	Mayotte
SFR (A la seconde)	0,40	0,40	0,40	0,40	0,40
Orange	0,23	0,23	0,23	0,45	0,45
Orange (A la seconde)	0,30	0,30	0,30	0,55	0,55
Only	0,15	0,15	0,15	0,28	0,28
Only (A la seconde)	0,30	0,30	0,30	0,36	0,36

Sur les SMS, Orange et SFR conservent les mêmes tarifs mais Only divise par deux ses tarifs de SMS vers La Réunion, la métropole et Mayotte.

Tableau 3 : offres prépayées à La Réunion-SMS-01/2017

Tarifs en € TTC par SMS sortant

Opérateurs	Réunion	Métropole	Mayotte	DOM
SFR	0,10	0,10	0,10	0,15
Orange	0,12	0,12	0,16	0,16
Only	0,10	0,10	0,10	0,10

Tableau 4 : offres prépayées à La Réunion-SMS-03/2018

Tarifs en € TTC par SMS sortant

Opérateurs	Réunion	Métropole	Mayotte	DOM
SFR	0,10	0,10	0,10	0,15
Orange	0,12	0,12	0,16	0,16
Only	0,05	0,05	0,05	0,15

Pour l'accès Internet mobile, Orange et Only proposent le même tarif de 0,10 €/Mo, alors que SRR offre une option coûtant 5€ et valable 5 jours, permettant jusqu'à 500 Mo d'accès en 4G, et en 2G au-delà de cette limite.

1.2.2 Comparaison avec la métropole et les autres DOM

Le tableau ci-dessous compare les différentes régions en termes de tarifs prépayés, en se basant sur les offres d'Orange et de SFR. Comme ces deux opérateurs sont présents dans toutes les zones étudiées, cette approche permet une certaine comparabilité des tarifs. On peut en effet supposer que les variations tarifaires seront liées très majoritairement aux spécificités territoriales (du marché, du niveau de vie, de la géographie, des accès de gros haut-débit, etc) rencontrées par les opérateurs, plutôt qu'à des différences de stratégie entre différents opérateurs, qui pourraient être fonction de facteurs exogènes : positionnement concurrentiel, date de lancement des opérations, financement, contraintes historiques, ou d'autres critères. Par ailleurs, la part de marché cumulée de ces deux opérateurs représente environ les deux-tiers du marché sur l'ensemble du territoire, ce qui garantit une certaine représentativité des tarifs affichés vis-à-vis de l'ensemble du parc des clients mobiles.

Tableau 5 : comparaison des offres prépayées Orange-03/2018

Tarifs en € TTC par minute (tarification à la seconde) ou par SMS sortant

	Local	Vers métropole	Vers DOM	Vers autres DOM	SMS
La Réunion	0,30	0,55	0,55	0,55	0,10
Métropole	0,40	-	0,40	0,40	0,10
Mayotte ¹	0,10	0,10	0,10	0,80	0,05
Antilles-Guyane	0,49	0,49	0,45 ²	0,49	0,13

Les quatre premières colonnes du tableau affichent les tarifs de voix sortantes respectivement en local (par exemple, de Mayotte à Mayotte), vers la métropole, vers un DOM proche (par exemple, de Mayotte vers La Réunion ou des Antilles vers le plateau guyanais), et vers les DOM distants.

On constate que les tarifs s'affichent de 0,10€ à 0,49€ par minute de communication sortante en local. Mayotte est de loin le territoire pour lequel les tarifs locaux sont nettement les plus bas, de trois à cinq fois moindres que dans les autres territoires. Mayotte est suivi par La Réunion, la métropole et les Antilles. Sur la tarification vers les autres DOM et la métropole, La Réunion devient en revanche le territoire affichant les prix les plus élevés. Pour les SMS, le tarif prépayé minimal est de 0,05€ à Mayotte, et de 0,10€ en métropole et à La Réunion. Il est 30% plus élevé aux Antilles-Guyane.

¹ Trois cartes nommées Ankili (resp. Eco, Numéro Préféré et SMS) sont disponibles. Pour chaque destination, le tarif le plus bas de ces 3 cartes est considéré. Les tarifications par cartes Ankili sont facturées par tranches de 30s au-delà de la première minute indivisible. Pour donner une idée de ce que serait une tarification à la seconde dès la première seconde, on peut considérer les rechargements des forfaits bloqués Zaidi, qui proposent des communications locales/métropole/La Réunion aussi à 0,10 €, mais des communications en zone outre-mer (autres DOM) à 0,40€.

² La minute de communication voix depuis les Antilles vers la Guyane/le plateau guyanais est tarifée légèrement plus bas qu'en local.

Tableau 6 : comparaison des offres prépayées SFR-03/2018
 Tarifs en € TTC par minute (tarification à la seconde) ou par SMS sortant

	Local	Vers métropole	Vers DOM	Vers autres DOM	SMS
La Réunion	0,40	0,40	0,40	-	0,10
Métropole	0,55	-	0,75	0,75	0,12
Mayotte	0,24	0,24	0,24	-	0,10
Antilles-Guyane	0,30 vers fixes et on net/0,34 off net	0,30 vers fixes/0,34 vers mobiles	0,30 vers fixes et on net/0,34 off net	0,36	0,10

La tarification prépayée de SFR à La Réunion (en local ou *on net*) est supérieure de 33% par rapport aux Antilles, et de 66% par rapport à Mayotte. Aux Antilles, la tarification est d'ailleurs plus complexe, incluant des distinctions *on net*, *off net* et vers fixes. En métropole, les tarifs sont sensiblement supérieurs (38% de plus qu'à La Réunion), semblant indiquer que dans un marché plus mature, le prépayé devient moins utilisé et adopte en conséquence une tarification supérieure (notamment, sans doute, afin de conserver une marge élevée tout en couvrant les coûts fixes liés à la fourniture des cartes). La tarification plus élevée de SFR à La Réunion ne doit donc pas nécessairement être considérée comme un indicateur de maturité faible du marché. Notons par ailleurs qu'en métropole, SFR propose des cartes de rechargement avec communications illimitées pour 10,99€, valides 10 jours.

1.3 Forfaits

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

1.3.1 L'offre Free Mobile

Free Mobile a lancé ses services mobiles à La Réunion, avec la même stratégie qu'il avait adoptée lors du lancement en métropole en janvier 2012. Néanmoins, et pour plusieurs raisons détaillées ci-après, l'offre réunionnaise est assez différente de l'offre métropolitaine. Le tableau ci-dessous compare les deux offres :

Tableau 7 : comparaison des offres Free Mobile en métropole et à La Réunion (03/2018)

	Métropole	La Réunion
<i>Tarif</i>	19,99€ TTC/mois (15,99€ pour les abonnés Freebox)	9,99€ TTC/mois
<i>Appels</i>	Illimités <ul style="list-style-type: none"> • vers les mobiles et fixes de France métropolitaine, • vers les mobiles Etats-Unis, Canada, Alaska, Hawaï, Chine, DOM, • et vers les fixes de 100 destinations 	Illimités <ul style="list-style-type: none"> • vers les fixes et mobiles de La Réunion, Métropole, DOM, • et vers les fixes d'Europe + Suisse/ Andorre
<i>SMS</i>	illimités en France métropolitaine et vers DOM	illimités vers La Réunion, Métropole et DOM
<i>MMS</i>	illimités en France métropolitaine	illimités vers La Réunion
<i>FreeWiFi</i>	illimité en France métropolitaine	Non
<i>Internet</i>	<ul style="list-style-type: none"> • 4G+ illimitée pour les abonnés Freebox • 100Go (débit réduit au-delà) pour les non abonnés Freebox, en France métropolitaine 	4G/4G+ à La Réunion : 25Go (débit réduit au-delà)
<i>Roaming</i>	Appels, SMS, MMS illimités <ul style="list-style-type: none"> • depuis Europe et DOM (vers les fixes et mobiles Europe, DOM et France métropolitaine) • depuis les Etats-Unis, Canada, Afrique du Sud, Australie, Nouvelle-Zélande et Israël (vers les fixes et mobiles du même pays et de France métropolitaine) Internet 25 Go/mois <ul style="list-style-type: none"> • depuis Europe, DOM, Suisse, Etats-Unis, Canada, Mexique, Algérie, Afrique du Sud, Australie, Nouvelle-Zélande, Israël, Turquie et Thaïlande (en 3G) (au-delà : 0,0072€/Mo depuis Europe, DOM et facturation au tarif en vigueur pour les autres pays) 	Depuis Métropole, DOM et Europe, toute l'année : <ul style="list-style-type: none"> • Appels, SMS, MMS illimités • appels, SMS/MMS illimités vers ces mêmes destinations et La Réunion Internet 25Go/mois en 3G (au-delà : 0,008€/Mo)
<i>Engagement</i>	Non	Non
<i>Mobile fourni</i>	Non	Non

En métropole, le tarif actuel de l'offre Free Mobile est deux fois supérieur à celui de l'offre à La Réunion (même si ce tarif descend à 15,99 € par mois pour les abonnés Freebox, permettant ainsi une offre *quadruple play* compétitive). Plusieurs raisons peuvent expliquer cet écart. Tout d'abord, la stratégie de Free Mobile est de gagner rapidement une part de marché significative, en compensant la faible marge unitaire par client par des économies d'échelle. La situation de Free Mobile en métropole le démontre, après seulement 6 ans

d'activité dans le mobile : l'opérateur a en effet réussi à atteindre une part du marché mobile atteignant 16,7% mi-2017, ou 18,5% début septembre 2017, selon les sources, faisant ainsi presque jeu égal avec Bouygues Telecom, pourtant présent sur le marché depuis 1995³. Pour répliquer la même stratégie à La Réunion, il est probable que Free Mobile doive attaquer son marché avec une tarification plus basse que celle de la métropole en 2012, afin de pouvoir recruter la masse critique de clients nécessaire à sa stratégie. Rappelons que la majorité des clients mobiles à La Réunion le sont sur la base d'abonnements⁴, et que les tarifs des abonnements d'entrée de gamme des opérateurs *low cost* peuvent être très bas (de 4,99 à 6,99€/mois pour deux heures de communication voix). Ce n'était pas le cas en métropole en 2012, où les opérateurs *low cost* venaient à peine d'arriver sur le marché. Par ailleurs, la structure de l'offre à La Réunion est actuellement moins étoffée qu'en métropole, car Free Mobile a constamment fait évoluer son offre en gardant la même tarification depuis son lancement en métropole. Ainsi, les appels illimités de son offre réunionnaise incluent moins de destinations, quatre fois moins d'Internet mobile, et moins de possibilités de *roaming* inclus. Le FreeWiFi n'est pas non plus disponible à La Réunion, puisqu'il s'agit en métropole de l'accès gratuit à Internet en WiFi grâce au réseau de *hot spots*⁵ constitué par les Freebox.

1.3.2 Entrée de gamme

Ce premier niveau de gamme inclut à la fois les offres d'entrée de gammes des opérateurs sous leur marque propre, ainsi que l'offre la moins chère des marques *low-cost* (RedBySFR pour SRR, pour Orange Koifé !, pour Only Rife). L'offre d'entrée de gamme serait *a priori* définie par les prestations offertes (avant l'arrivée de Free, c'était à titre d'exemple un forfait incluant deux à six heures de communication, des SMS illimités et un volume de téléchargement de données de 0 à 100 Mo par mois), mais également par le tarif offert (jusqu'à 15€ par mois). L'offre Free Mobile s'inscrivant à la fois dans l'entrée et le milieu de gamme du fait des prestations proposées, et dans l'entrée de gamme du point de vue du tarif, elle apparaîtra dans chacun de ces deux segments entrée et milieu de gamme.

1.3.2.1 Relevé des tarifs

Les deux tableaux ci-dessous comparent les tarifs des forfaits d'entrée de gamme à La Réunion en janvier 2017 et en mars 2018.

Tableau 8 : offres abonnement entrée de gamme à La Réunion-01/2017

Tarifs en € TTC par mois

	Tarif	Appels inclus	Internet mobile	SMS
<i>SFR- Carré 2h + SMS illimités</i>	15,00	2h (Réunion, Europe et DOM)	Non	illimités
<i>Red - Mini</i>	6,99	2 h (Réunion, Mayotte, métropole)	1 Go	illimités
<i>Orange - Pack 2h + 2 Go</i>	18,99	2h (Réunion, métropole, DOM)	2 Go	illimités
<i>Koifé!</i>	5,99	2h (Réunion, métropole et DOM)	200 Mo	illimités
<i>Only - Next 6 h</i>	14,99	6h (Réunion, métropole, Mayotte)	100 Mo	illimités

³ Sources bbox-mag.fr, sites opérateurs, Arcep, igen.fr.

⁴ 79% en décembre 2017, source Arcep.

⁵ Points d'accès WiFi.

Tableau 9 : offres abonnement entrée de gamme à La Réunion-03/2018

Tarifs en € TTC par mois

	Tarif	Appels inclus	Internet mobile	SMS
<i>Free</i>	9,99	Illimités (Réunion, DOM, Europe)	25 Go puis débit réduit	illimités
<i>SFR Starter</i>	12,99	4 h (Réunion, Europe et DOM)	100 Mo	illimités
<i>Red Mini</i>	6,99	2 h (Réunion, Mayotte, métropole)	1 Go	illimités
<i>Orange-2h+1Go</i>	13,99	2h (Réunion, métropole, DOM)	1 Go	illimités
<i>Koifé!</i>	5,99	2h (Réunion, métropole et DOM)	200 Mo	illimités
<i>Rife</i>	4,99	2h (Réunion Mayotte)	50 Mo puis 0,10€/Mo	illimités
<i>Only-pack Essentiel</i>	15,00	3 h (Réunion, métropole, DOM et 60 destinations internationales)	1 Go puis 0,003€/Mo par palier de 1ct	illimités

Poursuivant la même stratégie que lors de son lancement en métropole, Free Mobile propose une offre très agressive qui est à la fois la moins chère et la plus étoffée des marques opérateurs : les appels sont illimités vers les destinations locales, européennes et DOM, et le volume d'Internet mobile atteint **25 Go en 4G**, le débit étant ensuite réduit. Seules les offres des trois opérateurs *low cost* sont tarifées plus bas, Red (SFR) à 6,99/mois, Koifé! (Orange) à 5,99€/mois, et Rife (Only) à 4,99€/mois, mais avec seulement 2h de communications voix et un volume d'Internet **25 à 500 fois inférieur**.

On notera que ces offres n'ont pas évolué depuis début 2017, demeurant des offres d'entrée de gamme qui restent compétitives en termes de tarif, même si les prestations sont elles aussi restreintes.

En revanche, les offres opérateurs se sont adaptées à l'arrivée de Free : l'offre d'entrée de gamme sous marque Orange passe à 13,99/mois (-5€), mais en limitant le volume d'Internet à 1Go contre 2 auparavant ; les offres « Carré » de SFR disparaissent, au profit d'une offre d'entrée de gamme appelée Starter et qui, pour 2€ de moins par mois, double le volume de communications voix (4h contre 2, vers la métropole et les DOM) et inclut un peu d'Internet (100 Mo). Only ne propose plus que des forfaits avec la fourniture d'un terminal, impliquant un engagement de 24 mois, mais conserve néanmoins une offre d'entrée de gamme où le volume de voix inclus diminue à 3 h, mais avec plus de destinations offertes, et le volume de données monte à 1 Go. Compte tenu de la fourniture du terminal, cela constitue également un effort significatif pour l'opérateur.

1.3.2.2 Comparaison avec la métropole et les autres DOM

Tableau 10 : offres abonnement Orange entrée de gamme-03/2018

Tarifs en € TTC par mois

Région	Tarif mensuel	Engagement	Appels inclus	Internet mobile	SMS/MS
<i>La Réunion (2h+1Go)</i>	13,99	Non	2h (Réunion, métropole, DOM)	1 Go	illimités
<i>Métropole (Mini)</i>	16,99	12 mois ⁶	2 h (métropole)	5 Go	illimités
<i>Mayotte (Zaidi+)</i>	19,00	Non	Illimités (Mayotte, Réunion, métropole et DOM)	2 Go	illimités
<i>Antilles-Guyane</i>	14,00	12 mois	2 h (local et Europe)	1 Go	illimités

⁶ Promotion jusqu'au 16/05 : 11,99 pendant les 12 premiers mois.

Suite à l'évolution des forfaits d'entrée de gamme à La Réunion, on constate que la tarification réunionnaise s'aligne avec les tarifs caribéens, mais sans contraindre à un engagement d'un an. Les tarifs métropolitains sont plus élevés, mais avec 5 Go d'Internet. Seule Mayotte propose un rapport prestation/prix peut-être plus intéressant, avec des communications vocales illimitées et 2 Go d'Internet mobile pour 19,00 € TTC/mois, sans engagement.

Tableau 11 : offres abonnement SFR entrée de gamme-03/2018

Tarifs en € TTC par mois

Région	Tarif mensuel	Engagement	Appels inclus	Internet mobile	SMS/MMS
La Réunion (Starter)	12,99	Non	4h (Réunion, Europe et DOM)	100 Mo	illimités
Métropole (Starter)	9,00	12 mois (5,00€ pendant les 12 premiers mois)	2 h (métropole)	40 Mo	illimités
Mayotte (Halo 1h)	10,00	Non	1 h (Mayotte, Réunion, métropole et DOM)	Non	500
Mayotte (Halo 4h)	20,00	Non	4 h (Mayotte, Réunion, métropole et DOM)	Non	illimités
Antilles-Guyane (Sapé 2 Go)	19,99	Non	2 h (Europe et DOM)	2 Go	illimités

Chez SFR, l'offre Starter à la métropole est moins chère mais avec beaucoup moins de prestations offertes qu'à La Réunion (2 fois moins de voix, deux fois et demi moins d'Internet). Il s'agit manifestement d'une offre à bas prix destinée à fidéliser de petits consommateurs, puisqu'il y a un engagement de 12 mois. A Mayotte, deux offres Halo sont mentionnées, toutes deux sans Internet mobile, et à un rapport prestations/tarif peu incitatif par rapport aux offres sur les autres régions. Aux Antilles, le forfait 2 h + 2 Go est plus cher que le forfait Starter réunionnais, mais il est sans engagement et inclut 2 Go d'Internet. Il cible donc un type de consommateurs plus intéressés par l'Internet mobile que les souscripteurs au forfait d'entrée de gamme à La Réunion, qui inclut un volume de voix bien supérieur et un volume d'Internet restreignant l'usage à des applications peu gourmandes en bande passante.

1.3.3 Milieu de gamme

Pour l'offre de milieu de gamme, nous considérons des forfaits incluant des communications voix illimitées en local, vers les DOM et vers la métropole. Les communications vers les fixes d'autres destinations internationales sont également incluses. Le *roaming* (usage du mobile sur un autre territoire avec la même carte SIM) est inclus dans le forfait pour la métropole, souvent les DOM et d'autres destinations. Le forfait d'Internet mobile compte plusieurs Go par mois en 4G, puis passe en débit réduit. Les SMS et MMS sont bien sûr illimités également. Les offres des marques *low cost* deviennent compétitives, évidemment en termes de tarifs mais aussi de prestations dans ce niveau de gamme, certaines sont donc mentionnées dans ces offres.

1.3.3.1 Relevé des tarifs

Tableau 12 : offres abonnement milieu de gamme à La Réunion-03/2018

Tarifs en € TTC par mois

Tarif	Appels	SMS/MM	Internet	Roaming	Engagemen	Mobile
-------	--------	--------	----------	---------	-----------	--------

		inclus	S	mobile		t	fourni
<i>Free mobile</i>	9,99	Illimités (Réunion, Métropole, DOM et vers 31 destinations fixes d'Europe)	Illimités (Réunion, Métropole et DOM)	25Go/mois (Débit réduit au-delà)	Métropole et DOM : voix et SMS illimités, data 25 Go (au-delà 0,008/Mo)	non	non
<i>Only-pack Illimité</i>	27,00	Illimités (Réunion, métropole, DOM +60 destinations fixes internationales)	Illimités (Réunion, DOM, Métropole, zone Europe)	25 Go (puis facturé 1 centime/100Ko)	Inclus depuis Réunion, DOM; métropole et zone Europe (seuil non précisé)	24 mois	oui
<i>Rife-Illimité</i>	19,99	Illimités (Réunion, DOM, Métropole + 40 destinations)	Illimités	3Go puis 0,10€/Mo	Métropole et DOM : inclus	non	non
<i>Orange -Illimité +20 Go</i>	29,99	Illimités (Réunion, Mayotte, Métropole, DOM)	Illimités	20 Go en Haut Débit (puis débit réduit)	Métropole et DOM: tarif local appliqué	non	non
<i>Koifé !</i>	14,99	Illimités (Réunion, Mayotte, Métropole, DOM)	Illimités	30 Go puis débit réduit	Illimités depuis Réunion, Mayotte, DOM, métropole	non	non
<i>SFR Starter +4G</i>	27,99	Illimités (Réunion, DOM et métropole)	Illimités	10 Go puis débit réduit	Europe : inclus	non	non
<i>Red Maxi</i>	14,99	Illimités (Réunion, Mayotte, métropole, DOM, Europe)	Illimités	30 Go puis débit réduit (8 Go en zone Europe)	Métropole, DOM et Europe : appels illimités vers ces mêmes destinations	non	non

Si Free Mobile demeure le seul offreur en deçà de 10 € par mois, les marques *low cost* proposent désormais des offres de milieu de gamme de 14,99 à 19,99 €/mois (Rife étant un peu moins avantageux que les marques de SFR et Orange, ne proposant que 3 Go dans le forfait et faisant payer le dépassement de forfait Internet au lieu de baisser le débit, le tout pour un tarif plus élevé). Les marques opérateurs, elles, affichent des tarifs de 27,00 à 29,99 €, pour des prestations comparables, incluant 10 à 30 Go d'Internet mobile. La comparaison entre l'offre illimitée d'Only et de Rife est cependant difficile à évaluer, puisque pour 7 € de plus par mois chez Only, on dispose de 22 Go de plus mais également d'un terminal fourni en échange de l'engagement de 24 mois. Concernant Orange et SFR, leurs offres sous marque *low cost* sont clairement plus avantageuses que leurs offres sous leur propre marque, à la fois en termes de tarif et de prestations, notamment sur le volume d'Internet mobile offert. Cependant, les offres Orange et SFR ont évolué depuis un an, l'offre Orange restant au même tarif mais offrant désormais 20 Go au lieu de 5 précédemment, et l'offre SFR passant de 39,00 € à 27,99 tout en offrant 10 Go d'Internet au lieu de 3.

1.3.3.2 Comparaison avec la métropole et les autres DOM

Tableau 13 : offres abonnement Orange milieu de gamme-03/2018

Région	Tarifs en € TTC par mois					
	Tarif mensuel	Engagement	Appels inclus	Internet mobile	SMS/MMS	
La Réunion (Illimité + 20 Go)	29,99	non	Illimités	20 Go	illimités	
Métropole (Play 30 Go)	34,99 ⁷	12 mois	Illimités	30 Go	illimités	
Mayotte (Zaidi+)	39,00	non	Illimités	10 Go	illimités	
Antilles-Guyane (Club 20 Go)	54,00 ⁸	non	Illimités	20 Go	illimités	

Sur les quatre régions considérées, les forfaits milieu de gamme sont relativement comparables, avec quelques différences liées à la maturité des marchés mobiles : la métropole est le seul marché à ne proposer que de l'engagement sur 12 mois, en contrepartie d'un forfait moins cher de 10 € pendant cette période. Le volume de données offert est aussi supérieur (30 Go contre 10 à Mayotte et 20 à La Réunion et aux Antilles). Concernant les tarifs, La Réunion se rapproche de la métropole en termes de prestations offertes, pour un écart tarifaire de 5 € (soit 20% de plus) si l'on considère le tarif métropolitain pendant la période d'engagement. Par rapport à Mayotte ou aux Antilles, la tarification de cette offre de milieu de gamme à La Réunion est de respectivement 23% moins chère pour 10 Go de plus par mois, et de 44% moins chère à périmètre fonctionnel égal.

Tableau 14 : offres abonnement SFR milieu de gamme-03/2018

Tarifs en € TTC par mois

Région	Tarif mensuel	Engagement	Appels inclus	Internet mobile	SMS/MMS
La Réunion (Starter+4G)	27,99	Non	Illimités Réunion DOM et métropole	10 Go puis débit réduit	Illimités
Métropole (Power 10 Go)	25,00 ⁹	12 mois	Illimités métropole et DOM	10 Go puis débit réduit	illimités
Mayotte (Power+4G)	44,99	Non	Illimités Mayotte Réunion Europe et DOM	20 Go	illimités
Antilles-Guyane (Carré 30 Go)	44,99	Non	Illimités Antilles Guyane métropole DOM	30 Go	illimités

Les forfaits de milieu de gamme de SFR sont très comparables à La Réunion et en métropole, avec 10 Go d'Internet inclus. La tarification sur le long terme est également proche, avec un surcoût à La Réunion de 12% seulement. Le fait que le tarif métropolitain soit nettement inférieur pendant les 12 premiers mois de souscription est justifié par la période d'engagement, qui garantit à l'opérateur que son client ne résiliera pas son contrat pendant cette période. A Mayotte, comme aux Antilles, les tarifs sont bien plus élevés, mais le volume d'Internet inclus dans le forfait est deux à trois fois supérieur, et cible de très gros consommateurs d'Internet mobile.

⁷ 24,99 pendant les 12 premiers mois.

⁸ 44,00 € si engagement de 12 mois.

⁹ 15,00 € par mois pendant les 12 mois d'engagement.

1.3.4 Haut de gamme

Pour les forfaits haut de gamme, nous considérons des offres incluant comme pour le milieu de gamme des communications voix et SMS/MMS illimitées, mais avec encore plus de volume Internet mobile (de 50 à 100 Go par mois).

1.3.4.1 Relevé des tarifs

Tableau 15 : offres abonnement haut de gamme à La Réunion-03/2018

Tarifs en € TTC par mois

	Tarif mensuel	Appels inclus	SMS/MMS	Internet mobile	Roaming	Engagement	Mobile fourni
Orange-pack premium	71,98	Illimités 24/7 (Réunion, Métropole, DOM)	Illimités	100 Go puis débit réduit	Métropole et DOM: tarif local appliqué	non	non
SFR-Premium 4G	79,99	Illimités (Réunion, Métropole, Mayotte)	Illimités	100 Go puis débit réduit	Europe : inclus	non	non

Red by SFR propose un forfait Red Mega incluant 50 Go d'Internet mobile pour 14,99€ par mois pendant les 6 premiers mois, puis 19,99 € par mois. Cependant, ce forfait n'est accessible que jusqu'au 18 avril 2018. Comme il s'agit d'une promotion exceptionnelle très limitée dans le temps, nous ne l'avons pas intégré aux forfaits haut de gamme, qui sont tous des offres disponibles sur le long terme. Il est néanmoins mentionné pour mémoire.

Only ne propose pas d'offre forfait au-delà de 25 Go d'Internet mobile, ni sous sa marque ni sous la marque Rife.

Chez Orange et SFR, ces offres demeurent les mêmes qu'en 2017.

1.3.4.2 Comparaison avec la métropole et les autres DOM

Tableau 16 : offres abonnement Orange haut de gamme-03/2018

Tarifs en € TTC par mois

Région	Tarif mensuel	Engagement	Appels inclus	Internet mobile	SMS/MMS
La Réunion (pack Premium)	71,98	non	Illimités	100 Go	illimités
Métropole (Jet 100 Go)	74,99 ¹⁰	12 mois	Illimités	100 Go	illimités
Mayotte (Zaidi+)	39,00	non	Illimités	10 Go	illimités
Antilles-Guyane (Club 100 Go)	79,00 ¹¹	non	Illimités	100 Go	illimités

A Mayotte, Orange ne propose pas d'offre supérieure à Zaidi+, donc une offre de milieu de gamme au sens de la segmentation considérée. Sur les trois régions restantes, les tarifs et les prestations sont assez alignés, La Réunion proposant l'offre la moins chère (4% de moins que la métropole) et les Antilles l'offre la plus chère (5% de plus que la métropole).

¹⁰ 64,99 € pendant les 12 premiers mois.

¹¹ 69,00 € par mois si engagement de 12 mois.

Tableau 17 : offres abonnement SFR haut de gamme-03/2018

Tarifs en € TTC par mois

Région	Tarif mensuel	Engagement	Appels inclus	Internet mobile	SMS/MS
La Réunion (Premium 4G)	79,99	Non	Illimités Réunion DOM et métropole	100 Go	illimités
Métropole (Power 100 Go)	50,00 ¹²	12 mois	Illimités métropole DOM et +100 destinations fixes	100 Go	illimités
Mayotte (Power+4G)	44,99	Non	Illimités Mayotte Réunion Europe et DOM	20 Go	illimités
Antilles-Guyane (Carré 50 Go)	54,99	Non	Illimités Antilles Guyane métropole DOM	50 Go	illimités

A Mayotte et aux Antilles, SFR ne propose pas de forfait incluant 100 Go d'Internet mobile. Les meilleurs forfaits pour l'Internet sont mentionnés pour mémoire, en grisé. En métropole, cependant, SFR propose une offre à 100 Go à un tarif très compétitif (37% de moins qu'à La Réunion). Le segment de consommateurs intéressés par ce type de forfait est certainement encore trop marginal à La Réunion pour que l'opérateur se lance dans une concurrence tarifaire très active.

2. Evolution de la marge brute sur coût de revient technique des opérateurs

L'arrivée des forfaits illimités rend plus difficile l'estimation du coût technique moyen d'un forfait. En se basant sur les modèles Arcep de coût de réseau d'un opérateur générique performant dans chacune des trois régions métropole, Antilles-Guyane, et Réunion-Mayotte, on obtient les résultats suivants pour une durée de communication moyenne indicative de 8 heures par mois (soit deux heures de plus que dans l'offre d'abonnement d'entrée de gamme la plus généreuse en communications voix, hors Free) :

Tableau 18 : comparaison des coûts de revient techniques des communications voix

	Métropole	Antilles-Guyane	Réunion-Mayotte
6 h de communications (mn)	360	360	360
Part trafic On Net ¹³	70%	70%	70%
Part trafic Off net ¹⁴	30%	30%	30%
Coût d'interconnexion (€/mn)	0,008	0,008	0,008
Coût 1/2 appel (€/mn)	0,0056	0,0071	0,0072
Nb 1/2 appels par communication	1,7	1,7	1,7
Coût du réseau (€)	3,43	4,35	4,41
Coût d'interconnexion (€)	0,86	0,86	0,86
Coût total (€)	4,29	5,21	5,27
Ecart à la métropole		21%	23%

¹² 40,00 € par mois pendant les 12 mois d'engagement.

¹³ On-net : trafic entre 2 abonnés d'un même opérateur.

¹⁴ Off net : trafic entre abonné de l'opérateur A et un abonné de l'opérateur B. Pour le trafic off net, on rajoute le coût de l'interconnexion, qui correspond à une redevance de trafic facturée par l'opérateur appelé à l'opérateur appelant.

Le coût de revient technique pour cette durée d'appel est assez important au regard du tarif d'un forfait (prenant en compte le tarif du forfait illimité de Free Mobile, soit 19,99€ TTC en métropole et 9,99€ TTC à La Réunion¹⁵) : il représente 26% du tarif HT en métropole, mais 63% du tarif HT à La Réunion, où les coûts de réseau sont supérieurs de 23% par rapport à la métropole et le tarif deux fois inférieur.

Si par ailleurs on compare le coût technique de deux heures de communications à La Réunion, qui est de 1,76 € à La Réunion, on constate que sa part dans une offre d'entrée de gamme incluant deux heures de communication (moyenne des tarifs HT des forfaits d'entrée de gamme SFR et Orange, respectivement en 2017 et 2018) augmente significativement par rapport à 2017, passant de 12 à 16%¹⁶.

Tableau 19 : évolution du coût de revient technique des communications voix sur tarif HT d'entrée de gamme

	2017	2018
<i>Coût de revient technique de 2h de voix (€)</i>	1,76	1,76
<i>Tarif HT d'un forfait d'entrée de gamme (€)</i>	14,16	11,24
<i>Part du CR technique</i>	12%	16%

Rappelons que dans l'étude 2017, il s'avérait que la part du coût de revient technique dans le tarif de détail TTC était de 20 à 57%, soit 24 à 68% du tarif de détail HT. L'évolution du marché à La Réunion démontre donc que les niveaux de marge brute des opérateurs tendent à se rapprocher des niveaux constatés en métropole, dans le cas de Free bien sûr mais également dans le cas des opérateurs installés depuis plus longtemps.

3. Analyse des évolutions tarifaires depuis l'arrivée de Free Mobile sur le marché

3.1 Evolution des offres à La Réunion

Les opérateurs présents à La Réunion avant le lancement de Free Mobile adaptent leurs stratégies tarifaires à cette nouvelle donne.

Orange fait surtout évoluer ses tarifs sur les forfaits d'entrée de gamme, qui sont en concurrence tarifaire frontale avec l'offre de Free Mobile, mais en diminuant le volume d'Internet offert. Pour le milieu de gamme, Orange conserve les mêmes tarifs mais augmente les prestations afin de devenir comparable à Free Mobile en termes de prestations (voix illimitée et données à 20 Go), mais pour un tarif trois fois plus élevé. C'est la marque *low cost* d'Orange, Koifé !, qui se positionne sur le milieu de gamme avec une offre seulement 50% plus chère que Free Mobile (14,99 €) à prestations légèrement supérieures (30 Go de données).

SFR, comme Orange, diminue les prestations offertes sur l'entrée de gamme afin de se rapprocher de l'offre Free Mobile. Mais c'est sur le milieu de gamme que l'effort de l'opérateur est le plus important, baissant de 28% son tarif tout en augmentant de 230% le volume de données offert. Et comme chez Orange, la gamme *low cost* de SFR est la plus

¹⁵ Soit respectivement 16,66 et 8,33 € HT.

¹⁶ Et il s'agit d'un minorant car le nouveau forfait Starter de SFR offre en fait 4 h de communications voix.

compétitive sur le milieu de gamme, avec le même forfait qu'Orange (appels illimités et données 30 Go pour 14,99 €).

Only reste actif sur le prépayé (baisse des tarifs sur les offres prépayées par paliers et arrêt de la tarification différenciée *on net/off net*). S'il augmente légèrement les tarifs sur la tarification à la seconde, c'est en s'alignant sur la tarification d'Orange sur les communications à La Réunion afin de demeurer le moins cher des opérateurs. En revanche, les offres forfaits d'entrée de gamme sous sa marque propre incluent désormais nécessairement la fourniture du terminal et un engagement de deux ans. Dans la mesure où l'offre Free Mobile est faite sans engagement et sans fourniture de terminal, cela permet à Only de se concentrer plutôt sur le segment de clients qui souhaitent changer régulièrement de terminal et d'éviter la cannibalisation des offres sous des marques différentes au sein du même opérateur.

De façon générale, ce sont les marques *low cost* d'Orange et SFR qui viennent se positionner de la façon la plus pertinente face à Free Mobile, à la fois en conservant des forfaits à très petit budget et à prestations faibles qui n'ont peut-être que peu d'avenir mais ont l'avantage d'offrir une vraie entrée de gamme basse (de 4,99 à 6,99 € mais avec 2 h de voix et très peu d'Internet), mais aussi avec des offres autour de 15 € avec des prestations comparables à Free (voix illimitée et données à 30 Go). Ces marques deviennent nettement plus compétitives que les marques opérateurs. Rife, de son côté, évite la concurrence frontale sur le milieu de gamme, en conservant pour le moment une offre deux fois plus chère que Free et avec peu d'Internet mobile.

3.2 Comparaison avec la métropole

De façon générale, en métropole, les tarifs des forfaits d'entrée de gamme (une vingtaine d'offres à moins de 5€ TTC par mois) n'ont pas évolué, étant déjà à un prix peu éloigné du coût marginal. On notera cependant que les prestations peuvent augmenter marginalement (Leclerc Mobile ou La Poste font ainsi apparaître 100 Mo de data dans leurs forfaits de respectivement 3 et 2h de voix).

En milieu de gamme, les prestations ont tendance à continuer à augmenter et les tarifs à baisser (voire à augmenter légèrement si les prestations augmentent significativement) sur les forfaits voix + SMS illimités. Par exemple, Bouygues passe de 12,99 € avec engagement à 7,99 € sans engagement sur l'illimité voix + SMS avec 20 Go ; Coriolis passe de 14,50 € à 15,50 € sur le forfait brio illimité mais la data passe de 1 à 10 Go. Quoi qu'il en soit, ces évolutions sont beaucoup plus modérées que ce qu'on peut constater à La Réunion sur la même période.

Sur le haut de gamme, l'évolution est peu significative voire nulle, car les prestations sont déjà illimitées ou presque (voix et SMS/MMS illimités, *roaming*, données à 100 Go par mois) et les tarifs n'évoluent pas.

On peut donc conclure que l'arrivée de Free Mobile a eu un impact réel et significatif sur les offres des opérateurs à La Réunion, amenant le DOM à un niveau d'offre qui devient comparable en termes de prestations, et un peu supérieur en termes de tarifs, à ce que l'on constate en métropole. Cependant, au-delà des seuls aspects documentaires des offres, il conviendra de prendre en compte les autres aspects susceptibles de fidéliser les clients : qualité et disponibilité du réseau, service client, etc.

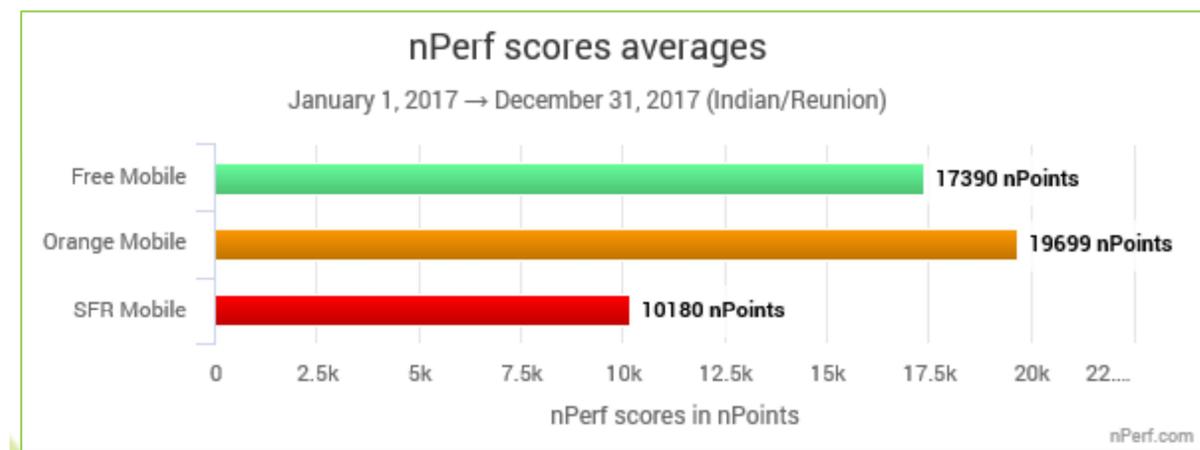
3.3 Les autres critères de comparaison des offres mobiles

Outre les aspects contractuels formalisés par le contenu des offres mobiles, il peut être en effet significatif de mettre en perspective la qualité du service rendu au consommateur, afin de prendre en compte la qualité globale de la prestation. Cela permet aussi de donner quelques pistes sur les raisons pour lesquelles, malgré des différences de prestations significatives à prix équivalents sur le papier, les opérateurs historiques conservent des parts de marché très significatives¹⁷. Le régulateur mesure la qualité (technique¹⁸) des services mobiles fournis en métropole, et envisage de le faire pour l'Outre-Mer courant 2018¹⁹.

En métropole la qualité de service de Free Mobile mesurée par le régulateur est inférieure à celle des autres opérateurs de réseau : selon l'Arcep, « *tous les opérateurs, à l'exception de Free Mobile, ont amélioré la qualité de leurs services data. Orange affiche les meilleurs résultats sur l'ensemble de l'enquête. Bouygues Telecom et SFR sont au coude à coude. Enfin, Free Mobile affiche des résultats sensiblement moins bons sur un grand nombre d'indicateurs*²⁰ ».

En attendant l'étude ultramarine de la qualité de service des réseaux mobiles par le régulateur, un baromètre de l'Internet mobile dans les DOM a été réalisé par nPerf, exploitant d'une application mobile qui mesure les performances de la connexion des utilisateurs selon plusieurs critères (débits montants et descendants, navigation Internet mobile, lecture de vidéos en temps réel (streaming)). Un score nPerf prenant en compte ces différents critères est ensuite réalisé. Le tableau ci-dessous montre les scores pour les opérateurs à La Réunion.

Tableau 20 : score moyen nPerf par opérateur à La Réunion



On constate qu'Orange, comme en métropole, devance nettement ses concurrents en termes de qualité de service, mais Free Mobile est second devant SFR. nPerf note néanmoins que « (ces) performances sont cependant à relativiser car probablement dues à un faible nombre d'abonnés répartis en majorité en zones urbaines. 2018 permettra de confirmer ces hypothèses ».

¹⁷ Il y a bien entendu d'autres raisons, comme la capacité à retenir les clients, notamment par les contre-offres faites par le service client, ou la durée d'engagement des forfaits.

¹⁸ L'Arcep ne mesure pas la qualité du service client, dépendant selon elle de trop de variables, notamment les outils dont se dote chaque opérateur.

¹⁹

²⁰ https://www.arcep.fr/index.php?id=8571&no_cache=1&L=0&no_cache=1&tx_gsactualite_pi1%5Buid%5D=2077&tx_gsactualite_pi1%5Bannee%5D=&tx_gsactualite_pi1%5Btheme%5D=&tx_gsactualite_pi1%5Bmotscle%5D=&tx_gsactualite_pi1%5BbackID%5D=26&cHash=ace3c9b0eab543c13e68a7d8877d3a26.

https://www.arcep.fr/index.php?id=8571&no_cache=1&tx_gsactualite_pi1%5Buid%5D=2062&tx_gsactualite_pi1%5BbackID%5D=26&cHash=88876ca6bae5bae8af89714e305b0548