



Rapport Phase 1

Etude des prix Martinique

23 mars 2021

TABLE DES MATIÈRES

CHAPITRE 1	ETUDE DOCUMENTAIRE ET CONTEXTUELLE.....	4
1.	CONTEXTE.....	4
2.	ETAT DU MARCHÉ DES TELECOMMUNICATIONS	4
2.1	<i>Une forte appétence pour les raccordements HD et THD</i>	5
2.2	<i>Une stabilisation du nombre de cartes SIM, avec une baisse des cartes prépayées.</i>	5
2.3	<i>Un trafic de donnée mobile en explosion.....</i>	6
2.4	<i>Une désaffectation de la téléphonie fixe.....</i>	6
2.5	<i>La messagerie interpersonnelle.....</i>	7
2.6	<i>Premières conclusions.....</i>	7
3.	ETAT DOCUMENTAIRE ET DE LA REGLEMENTATION	8
3.1	<i>La réglementation des réseaux fixes.....</i>	8
3.2	<i>La régulation des réseaux mobiles.....</i>	8
3.3	<i>Analyse documentaire</i>	10
CHAPITRE 2	BENCHMARK DES OFFRES MOBILES.....	11
1.	LES OFFRES MOBILES ORANGE.....	11
1.1	<i>Offres Orange Caraïbe Mobile.....</i>	11
1.2	<i>Offres Orange Métropole.....</i>	14
1.3	<i>Les offres prépayées Orange Caraïbe</i>	15
1.4	<i>Comparaison sur les offres Orange.....</i>	16
2.	OFFRES MOBILES SFR.....	17
2.1	<i>Offres SFR Caraïbe</i>	17
2.2	<i>Offres SFR Métropole.....</i>	18
2.3	<i>Comparaison sur les offres SFR.....</i>	18
3.	OFFRE MOBILES DIGICEL	19
3.1	<i>Offres Digicel par abonnement.....</i>	19
3.2	<i>Offres Digicel prépayées</i>	21
3.3	<i>Offres Wizzee</i>	21
4.	OFFRES MOBILES « FREE CARAÏBE »	22
5.	SYNTHÈSE DE LA COMPARAISON DES OFFRES	24
6.	COMPARAISON DE LA QUALITÉ DE L'EXPERIENCE UTILISATEUR MOBILE	26
CHAPITRE 3	BENCHMARK DES OFFRES FIXES ET TRIPLE PLAY.....	29
1.	LES OFFRES FIXES TRIPLE PLAY ORANGE.....	29
1.1	<i>Offres ADSL – VDSL2 Orange Caraïbe</i>	29
1.2	<i>Offres ADSL – VDSL2 Orange Métropole.....</i>	30
1.3	<i>Offres FttH Orange Caraïbe.....</i>	31
1.4	<i>Offres FttH Orange Métropole</i>	33
2.	LES OFFRES FIXES TRIPLE PLAY SFR	35
2.1	<i>Offres SFR Caraïbe</i>	35
2.2	<i>Offres SFR Métropole.....</i>	37
3.	OFFRES DAUPHIN TELECOM	39
4.	OFFRES CANALBOX.....	40
4.1	<i>Offres ADSL Canalbox</i>	40
4.2	<i>Offres fibre Canalbox.....</i>	41
5.	ANALYSE D'ECARTS SUR LE FIXE.....	41
CHAPITRE 4	BENCHMARK DES OFFRES QUADRUPLE PLAY	43
1.	ORANGE QUADRUPLE PLAY	43
1.1	<i>Les offres en Martinique</i>	43
1.2	<i>Les offres en métropole.....</i>	43
1.3	<i>Comparaison des réductions tarifaires « open » sur les offres Orange.....</i>	44
2.	SFR QUADRUPLE PLAY.....	45

CHAPITRE 5	SYNTHESE DES ENTRETIENS	47
1.	ENTRETIENS REALISES.....	47
2.	LES POSITIONS « CRITIQUES »	48
3.	LES POSITIONS « RAISONNEES ».....	51
CHAPITRE 6	PREMIERES ANALYSES ET CONCLUSIONS.....	53
CHAPITRE 7	ANNEXE 1 : ANALYSE DOCUMENTAIRE	54

Chapitre 1 ETUDE DOCUMENTAIRE ET CONTEXTUELLE

*Note : les informations issues de sources en ligne sont accompagnées de liens pour y accéder.
Une annexe documentaire liste et fait la synthèse de documents pertinents pour le sujet de l'étude.*

1.CONTEXTE

L'économie numérique est considérée comme un pilier du développement de la Martinique (Schéma de Développement Economique, d'innovation et d'internationalisation STDE2I 2017 ; Contrat de Convergence et de Transformation entre l'Etat, la CTM et les EPCI 2018 ; Programmes opérationnels européens 2014-2020...).

Les acteurs publics et privés s'associent pour le déploiement d'infrastructures (ex. fibre optique), le développement des usages (ex. étude sur la maturité digitale des entreprises, avec valorisation de success stories) et la structuration de la filière (dynamisme d'associations telles que Open IT ou Martinique Tech et création de Martinique Digital en 2019).

Néanmoins, les écarts de prix et de qualité (diversité de l'offre ; fluidité des débits...) de l'internet et la téléphonie entre la Martinique et l'Hexagone restent significatifs, ce qui constitue un frein aux usages par les particuliers et les entreprises et la digitalisation de l'offre des entreprises.

Ces écarts sont dus à des facteurs objectifs, mais aussi à des facteurs de nature comportementale :

- Un facteur objectif est constitué par les surcoûts de l'ultrapériphérie de la Martinique (éloignement du continent européen et insularité). Ces surcoûts sont évalués dans certaines études et justifient des dispositifs dérogatoires – tels qu'une taxe d'octroi de mer différenciée selon le lieu de production des produits consommés, des dispositifs d'aides aux entreprises, ou l'aide au fret – aux principes cardinaux de l'Union européenne de libre concurrence et de libre circulation des biens et services.
- La structure oligopolistique du marché de l'Internet et de la téléphonie favorise des comportements hégémoniques des acteurs en place, théorisés par des auteurs tels que Jean Tirole, prix Nobel d'économie en 2014.

La comparaison des tarifs des opérateurs de télécommunications opérant en Métropole et à la Martinique, montre des écarts tarifaires conséquents, surtout si la comparaison se fait en y intégrant la nature même des services proposés : communications téléphoniques, nombre de chaînes de télévision, ... D'autres facteurs différenciant comme les taux de pannes, la fluidité du trafic et plus généralement la satisfaction client, demanderont également à être comparés.

2.ETAT DU MARCHÉ DES TELECOMMUNICATIONS

L'ARCEP publie périodiquement des études sur l'état des marchés en Outremer. IL en ressort une véritable dynamique de développement notamment marquée par :

- Une réelle appétence pour les raccordement fixe FttH avec une proportion de 30% d'abonnement en 2019 sur le parc de lignes FttH installées ;
- Un parc d'abonnement mobile proche de la saturation avec une part des abonnements au forfait qui se développe par rapport aux cartes prépayées ;
- Une utilisation de la 4G en croissance rapide ;

- Un usage des SMS toujours faible et en diminution (très certainement au profit des réseaux sociaux) ;
- Une consommation vocale en désaffection notamment sur sa composante fixe.

2.1 Une forte appétence pour les raccordements HD et THD

Le parc des raccordements haut débit et très haut débit connaît une croissance constante de près de 3% annuel, malgré des tarifs élevés :

<i>En milliers de lignes</i>	2015	2016	2017	2018	2019
Abonnement Internet HD	106	106	105	101	97
<i>Croissance annuelle</i>		0,0%	0,9%	-3,8%	-4,0%
Abonnement Internet THD	26	29	35	43	51
<i>Croissance annuelle</i>		11,5%	20,7%	22,9%	18,6%
Total abonnements Internet à Haut et Très haut débits	132	135	140	144	148
<i>Croissance annuelle</i>		2,3%	3,7%	2,9%	2,8%

A noter que par rapport aux 179 840 logements non vacants (source INSEE), le taux de pénétration du HD et du THD en Martinique est alors de plus de 82%. Chiffre important.

2.2 Une stabilisation du nombre de cartes SIM, avec une baisse des cartes prépayées.

<i>En milliers de cartes SIM</i>	2015	2016	2017	2018	2019
Abonnements post-payés	307	315	322	329	339
<i>Croissance annuelle</i>		2,6%	2,2%	2,2%	3,0%
Cartes prépayées actives	164	156	138	117	108
<i>Croissance annuelle</i>		-4,9%	-11,5%	-15,2%	-7,7%
Total cartes SIM actives	471	471	460	570	447
<i>Croissance annuelle</i>		0,0%	-2,3%	23,9%	-21,6%

Globalement le taux de pénétration des équipements mobiles est important plus de 447 mille cartes SIM actives pour une population de 372 594¹ habitants. Ce qui fait un taux de pénétration de 120%. Le marché est donc bien mature. A noter que la note ARCEP propose des chiffres de pénétrations différents liés à l'intégration des cartes SIM non actives.

En 2019, 53% des cartes SIM ont été actives en 3G ou 4G (cartes ayant accédé à un service 3G ou 4G au moins une fois en trois mois).

Le nombre de demandes de conservation de numéro est de 18 400 en Martinique pour l'année 2019, à ramener à un parc actif de 447 000 cartes, signe d'un faible « turn over » (4%) signe d'une faible pression concurrentielle sur l'île.

2.3 Un trafic de donnée mobile en explosion

La progression du trafic mobile en Martinique est comparable aux chiffres observés partout où l'infrastructure est au rendez-vous :

Trafic mensuel moyen en Mo	2015	2016	2017	2018	2019
Trafic de données 3G+4G	251	385	1004	1921	2811
<i>Croissance annuelle</i>		53,4%	160,8%	91,3%	46,3%

Il faut remarquer que très souvent ce sont les infrastructures mobiles qui crée une limitation dans l'usage, tout laisse à penser qu'une infrastructure plus performante serait accompagnée d'usages plus intensifs.

Un usage de la téléphonie mobile avec une croissance modérée

Nombre de minutes sortantes en millions	2015	2016	2017	2018	2019
Trafic de données 3G+4G	1215	1248	1291	1305	1341
<i>Croissance annuelle</i>		2,7%	3,4%	1,1%	2,8%

En valeur absolue le trafic téléphonique mobile représente près de 75% des flux téléphoniques, soit trois fois plus que la téléphonie réalisée à partir des lignes fixes, confortant le rôle du terminal mobile comme média privilégié des Martiniquais, phénomène largement constaté par ailleurs.

2.4 Une désaffection de la téléphonie fixe

La téléphonie fixe connaît une désaffection certaine, conforme à un phénomène national lié à l'adoption des terminaux mobiles. Le terminal téléphonique n'est plus un objet familial mais devient un équipement personnel, individuel.

¹ <https://www.insee.fr/fr/statistiques/1405599?geo=REG-02>

<i>Nombre de minutes sortantes en millions</i>	2015	2016	2017	2018	2019
Volume communications fixes RTC	399	321	360	272	188
<i>Croissance annuelle</i>		-19,5%	12,1%	-24,4%	-30,9%
Volume communications fixes sur large bande	296	305	301	299	272
<i>Croissance annuelle</i>		3,0%	-1,3%	-0,7%	-9,0%
Total communication à partir de postes fixes	695	626	661	570	460
<i>Croissance annuelle</i>		-9,9%	5,6%	-13,8%	-19,3%

Cette évolution correspond selon l'ARCEP à une évolution du temps mensuel de communication qui passe de 5h25 en 2015 à 3h34 en 2019, soit une baisse de 35% en cinq ans.

2.5 La messagerie interpersonnelle

Traditionnellement, le SMS est peu utilisé aux Antilles.

<i>Nombre de moyen de SMS émis mensuellement</i>	2015	2016	2017	2018	2019
Nombre de SMS émis	67	61	52	40	32
<i>Croissance annuelle</i>		-9,0%	-14,8%	-23,1%	-20,0%

Ce nombre décroît régulièrement, très certainement sous l'influence des réseaux sociaux, concurrents de ce genre d'échanges.

2.6 Premières conclusions

Le marché Martiniquais des moyens de télécommunications est dynamique, malgré des tarifs souvent élevés de la part des prestataires, qui ne peut avoir que des impacts négatifs sur la croissance des usages.

L'exemple de l'évolution de la situation à la Réunion liée à l'arrivée d'un nouvel opérateur (FREE) a permis de dynamiser le marché avec des tarifs plus attractifs. Confortant le constat fait de longue date que pour beaucoup d'utilisateurs, le marché des télécommunications est devenu un marché d'offres et non plus un marché de besoins.

3.ÉTAT DOCUMENTAIRE ET DE LA REGLEMENTATION

3.1 La réglementation des réseaux fixes

3.1.1 La réglementation FttH

Le cadre réglementaire des réseaux FttH défini par l'ARCEP s'applique en Martinique. Or dans ce cadre, aucune commune en Martinique n'a été déclarée en zone très dense c'est donc la décision 2010-1312 destiné à mutualiser les infrastructures qui s'appliquent sur l'ensemble du territoire martiniquais.

De même que pour l'obligation de mutualisation des réseaux, les lignes directrices de tarification de l'accès aux réseaux à très haut débit en fibre optique déployés par l'initiative publique s'appliquent également sur le territoire martiniquais.

3.1.2 Les offres régulées d'Orange Wholesale

Comme pour la réglementation FttH, la tarification des offres régulés d'Orange tel qu'IBLO ou LFO s'applique également sur le territoire martiniquais.

3.2 La régulation des réseaux mobiles

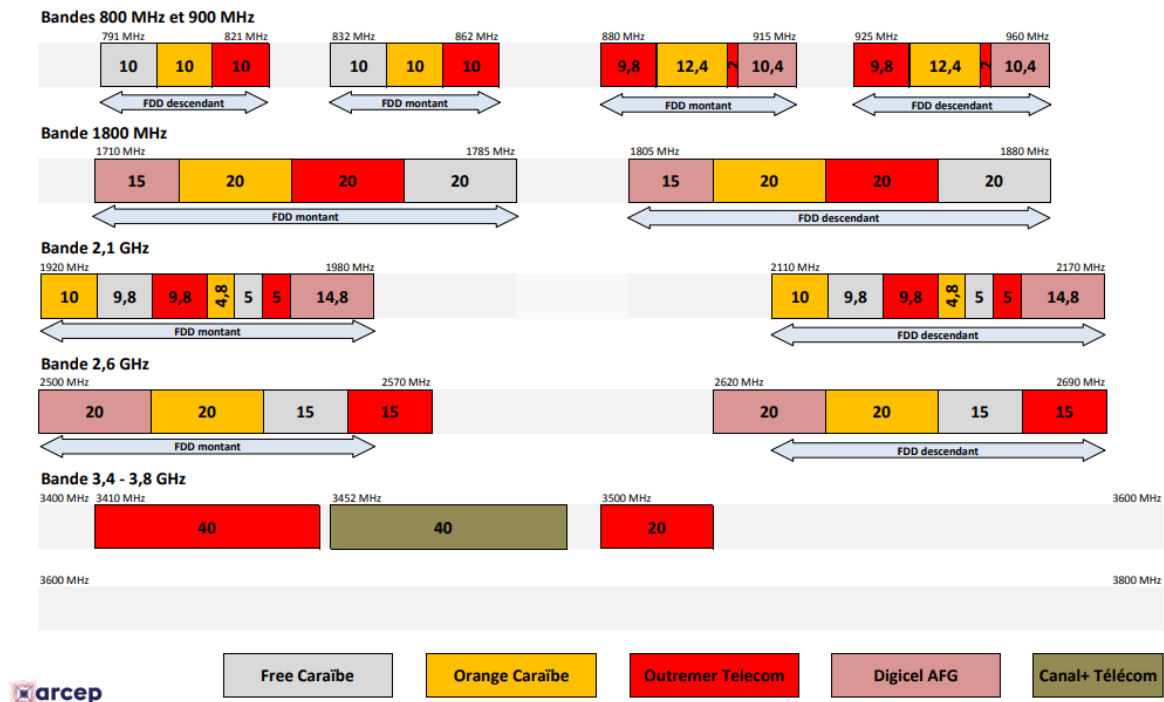
3.2.1 L'attribution des fréquences

La répartition des fréquences en Martinique n'est pas la même qu'en Métropole et ne concerne pas les mêmes opérateurs.

Opérateur	Bande(s) de fréquences	Échéance de l'AUF
Digicel AFG	800/900/1800 MHz et 2,1/2,6 GHz	21/11/2036
	900 MHz et 1800 MHz	30/04/2025
	2,1 GHz	30/04/2025
Free Caraïbe	800/1800 MHz et 2,1/2,6 GHz	21/11/2036

Orange Caraïbe	800/900/1800 MHz et 2,1/2,6 GHz	21/11/2036
	900 MHz et 1800 MHz	30/04/2025
Outremer Télécom	800/900/1800 MHz et 2,1/2,6 GHz	21/11/2036
	900 MHz et 1800 MHz	30/04/2025
	2,1 GHz	30/04/2025

Les attributions de fréquences aux opérateurs de réseaux mobiles ouverts au public en bandes 800, 900, 1800, 2100 et 2600 MHz



Les attributions de fréquences aux opérateurs de réseaux mobiles ouverts au public en bandes 800 MHz, 900 MHz, 1800 MHz, 2,1 GHz, 2,6 GHz et 3,5 GHz

Cette attribution des fréquences s'applique également en Guadeloupe. Nous sommes donc en présence de quatre acteurs (dont trois actuellement actifs) sur ce secteur, comme en Métropole.

3.2.2 Le New Deal Mobile

En 2018, les 4 opérateurs nationaux Orange, Free, SFR et Bouygues Télécom ont négocié avec un accord avec l'Etat leur permettant de renouveler leur licences 4G gratuitement en échange de plusieurs engagements. Un des engagements, dénommé couverture ciblée, vise à améliorer de manière localisée et significative la couverture de zones dans lesquelles un besoin d'aménagement numérique du territoire a été identifié par les collectivités et le gouvernement. De ce fait, chaque opérateur est tenu d'assurer la couverture de 5 000 nouvelles zones grâce à de nouveaux sites dont certains sont mutualisés.

Malheureusement, les territoires ultra-marins dont la Martinique ne profitent pas de cet accord alors que ces derniers souffrent encore d'un sous-équipement en infrastructures 4G de qualité et se trouvent donc dans une situation dégradée par rapport aux offres de services et aux usages possibles en métropole.

3.3 Analyse documentaire

L'analyse documentaire se trouve en annexe 1 de ce document.

Chapitre 2 BENCHMARK DES OFFRES MOBILES

Nota méthodologique : Les tarifs des opérateurs sont nombreux et parfois délicats à comparer. Pour cette raison, nous n'avons retenu et comparé que les offres mobiles sans fourniture d'un terminal afin de mieux identifier les aspects tarifaires liés aux spécificités de l'insularité martiniquaise.

Nous n'avons pas pris également en considération les rabais de « fidélité » liés à de multiples abonnements au sein d'un même opérateur. Ce point sera traité indépendamment.

Nous n'avons pas pris en compte les offres promotionnelles qui par définition sont appelées à être limitées dans le temps.

Les offres présentées sont généralement liées à un engagement de 12 mois.

1. LES OFFRES MOBILES ORANGE

1.1 Offres Orange Caraïbe Mobile

Orange Caraïbe est une filiale de sa maison mère Orange SA. Présent depuis 30 ans sur l'Ile, la Société affiche un chiffre d'affaires de 268,89 M€ pour un résultat de 39,46 M€ sur l'exercice 2019². Un effectif de 347 personnes est annoncé. Orange Caraïbe exerce ses activités sur les différentes offres du groupe, fixes et mobiles.

Nous pouvons voir sur le site Orange Caraïbe les grilles tarifaires proposées en Martinique :

<p>Club 2h 25Go Bloqué</p> <p>2h d'appels SMS/MMS illimités 25Go puis débit réduit</p> <p>29€ /mois engagement sur 12 mois</p>	<p>Club 5Go Bloqué ou non</p> <p>Appels illimités SMS/MMS illimités 5Go puis débit réduit</p> <p>29€ /mois engagement sur 12 mois</p>	<p>Play 2h 3Go Bloqué</p> <p>2h d'appels + 3 numéros illimités SMS/MMS illimités 3Go puis débit réduit</p> <p>19€ /mois engagement sur 12 mois</p>	<p>Smart 1h 50Mo Bloqué ou non</p> <p>1h d'appels 50 SMS/MMS 50Mo bloqué et rechargeable</p> <p>9€ /mois engagement sur 12 mois</p>
<p>Smart 2h 1Go Bloqué ou non</p> <p>2h d'appels SMS/MMS illimités 1Go bloqué et rechargeable</p> <p>14€ /mois engagement sur 12 mois</p>	<p>Smart 2h 3Go Bloqué ou non</p> <p>2h d'appels SMS/MMS illimités 3Go puis débit réduit</p> <p>24€ /mois engagement sur 12 mois</p>	<p>Smart 4h 5Go Bloqué ou non</p> <p>4h d'appels SMS/MMS illimités 5Go puis débit réduit</p> <p>34€ /mois engagement sur 12 mois</p>	<p>Club 30Go Bloqué ou non</p> <p>Appels illimités SMS/MMS illimités 30Go puis débit réduit</p> <p>A partir de 44€ /mois avec et sans engagement</p>
<p>Club 50Go Bloqué ou non</p> <p>Appels illimités SMS/MMS illimités 50Go puis débit réduit</p> <p>A partir de 54€ /mois avec et sans engagement</p>	<p>Club 100Go Bloqué ou non</p> <p>Appels illimités SMS/MMS illimités 100Go puis débit réduit</p> <p>A partir de 69€ /mois avec et sans engagement</p>		

Tarifs Orange Caraïbe au 19 aout

² Source infogref

<https://boutiquemobile.caraiibe.orange.fr/boutique/forfaits-sans-mobile/forfaitsmobiles>

En comparant les tarifs, des incohérences peuvent être constatées, en effet si on numérote les forfaits de 1 à 10 en allant de la première ligne (gauche) à la dernière (droite) :

- (3) et (5) => les premiers Go semblent coûter 5 € soit 2,5€ du Go (au trois numéros illimités près)
- (2) et (8) => 25 Go intermédiaires coûtent 15 € soit 0,6 € du Go
- (9) et (10) => les 50 Go coutent 15 € soit 0,3 € du Go
- (2) et (7) montrent l'impact des offres promotionnelles car ici l'appel illimité est à un tarif inférieur à celui du forfait 4h.

Cette différence au prix du Go est certainement due au fait que les forfaits importants ne consomment que très rarement les capacités annoncées.

A noter également que la notion de d'appels illimités est très ambiguë car ces appels sont généralement limités à des zones géographiques spécifiées dans les « petites lignes » du contrat.

Dans la plus-part des offres Orange Caraïbe, les SMS/MMS sont illimités. Or l'analyse ARCEP souligne le faible usage des SMS en Martinique, avec une moyenne mensuelle de 30 SMS...

L'offre SOSH est également accessible en Martinique, en entrée de gamme



<https://www.soshcaraibe.fr>

Il s'agit d'un positionnement tarifaire plus agressif de cette offre « low cost » du groupe Orange.

1.2 Offres Orange Métropole

En métropole :

<p>Promotion</p> <p>2h 100Mo bloqué ou non</p> <p>2h d'appels SMS/MMS illimités</p> <p>2,99€ /mois pendant 12 mois puis 7,99€/mois</p> <p>Prix client Open</p> <p>0,00€ pendant 12 mois /mois puis 4,99€/mois</p> <p>Engagement 12 mois</p>	<p>Promotion</p> <p>2h 5Go bloqué ou non</p> <p>2h d'appels 3 n° illimités SMS/MMS illimités</p> <p>11,99€ /mois pendant 12 mois puis 16,99€/mois</p> <p>Prix client Open</p> <p>6,99€ pendant 12 mois /mois puis 11,99€/mois</p> <p>Engagement 12 mois</p>	<p>Promotion</p> <p>10Go</p> <p>Appels illimités SMS/MMS illimités</p> <p>21,99€ /mois pendant 12 mois puis 26,99€/mois</p> <p>Prix client Open</p> <p>14,99€ pendant 12 mois /mois puis 19,99€/mois</p> <p>Engagement 12 mois</p>
<p>Promotion</p> <p>70Go</p> <p>Appels illimités SMS/MMS illimités</p> <p>19,99€ /mois pendant 12 mois puis 34,99€/mois</p> <p>Prix client Open</p> <p>9,99€ pendant 12 mois /mois puis 24,99€/mois</p> <p>Engagement 12 mois</p>	<p>Promotion</p> <p>80Go</p> <p>Appels illimités SMS/MMS illimités</p> <p>29,99€ /mois pendant 12 mois puis 44,99€/mois</p> <p>Prix client Open</p> <p>19,99€ pendant 12 mois /mois puis 34,99€/mois</p> <p>Engagement 12 mois</p>	<p>Promotion</p> <p>110Go</p> <p>Appels et SMS illimités vers et depuis l'Europe Appels illimités vers les fixes et mobiles USA/Canada MMS illimités depuis l'Europe</p> <p>49,99€ /mois pendant 12 mois puis 64,99€/mois</p> <p>Prix client Open</p> <p>34,99€ pendant 12 mois /mois puis 49,99€/mois</p> <p>Engagement 12 mois</p>

Orange métropole : <https://boutique.orange.fr/mobile/forfaits-orange>

L'ensemble des forfaits sont annoncés comme « promotionnels », ce qui limite leur également comparaison. Mais aucun autre forfait n'est proposé sur le site.

Avec le même type de numération des offres : entre (3) et (4) 60 Go d'écart pour un différentiel tarifaire de 8€, soit 0,13 € du Go.

L'offre Sosh métropolitaine est également plus large et plus intéressante qu'en Martinique :

<p>Série illimitée 4G</p> <p>80Go Série illimitée</p> <p>15,99€ /mois</p> <p>Même après un an. Sans engagement.</p> <ul style="list-style-type: none"> 80Go depuis la France 12Go depuis l'Europe. Appels et SMS/MMS illimités Depuis la France et l'Europe. Disponible jusqu'au 14/09/2020 à 9h <p>Voir le détail > Sélectionner</p>	<p>Série illimitée 4G</p> <p>40Go Série illimitée</p> <p>11,99€ /mois</p> <p>Même après un an. Sans engagement.</p> <ul style="list-style-type: none"> 40Go depuis la France 8Go depuis l'Europe. Appels et SMS/MMS illimités Depuis la France et l'Europe. Disponible jusqu'au 14/09/2020 à 9h <p>Voir le détail > Sélectionner</p> <p>1€/Mo**</p>	<p>50Go 4G</p> <p>24,99€ /mois</p> <p>Sans engagement.</p> <ul style="list-style-type: none"> 50Go Depuis la France et l'Europe. Appels illimités Depuis la France et l'Europe. Illimités vers USA/Canada + fixes d'Europe. SMS/MMS illimités <p>Voir le détail > Sélectionner</p>
<p>20Go 4G</p> <p>19,99€ /mois</p> <p>Sans engagement.</p> <ul style="list-style-type: none"> 20Go Depuis la France et l'Europe. Appels illimités Depuis la France et l'Europe. SMS/MMS illimités <p>Voir le détail > Sélectionner</p>	<p>100Mo 4G</p> <p>4,99€ /mois</p> <p>Sans engagement.</p> <ul style="list-style-type: none"> 100Mo Depuis la France et l'Europe. 2h d'appels Depuis la France et l'Europe. SMS/MMS illimités <p>Voir le détail > Sélectionner</p>	<p>100Mo Bloqués 4G</p> <p>4,99€ /mois</p> <p>Sans engagement.</p> <ul style="list-style-type: none"> 100Mo Depuis la France et l'Europe. 2h d'appels bloqués Depuis la France et l'Europe. SMS/MMS illimités <p>Voir le détail > Sélectionner</p>

L'offre à 4,99 €/mois d'entrée de gamme comporte 1h d'appel et 500 Mo d'Internet (0,05€/Mo au-delà) en Martinique contre 2h d'appels et 100 Mo de données (forfait bloqué) en Métropole.

1.3 Les offres prépayées Orange Caraïbe

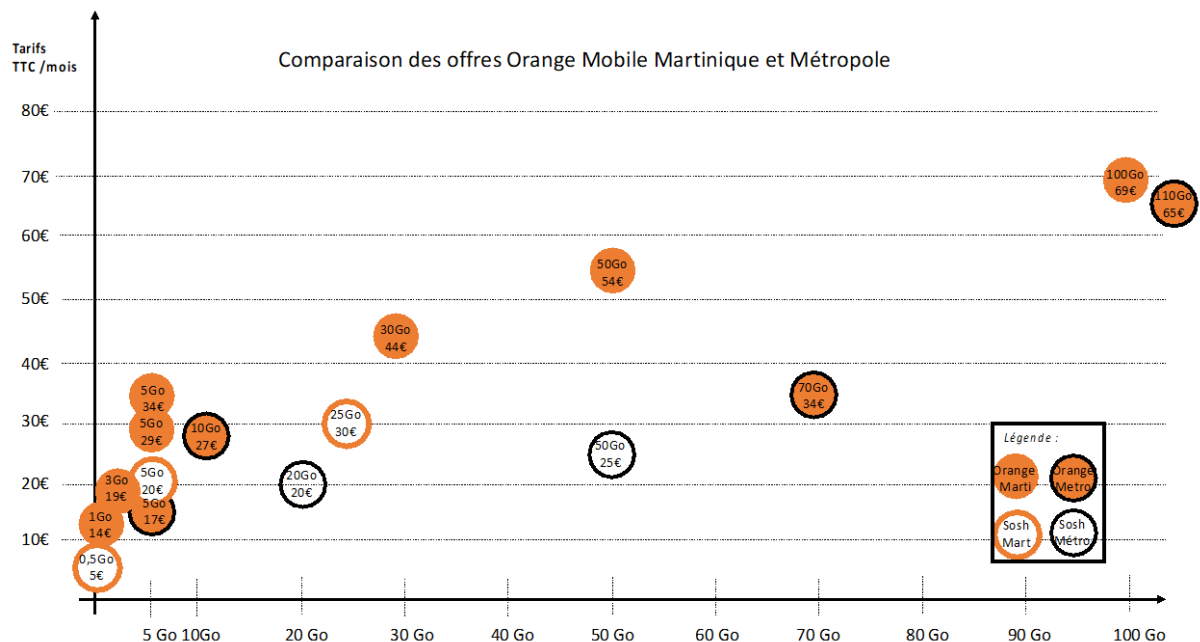
Orange Caraïbe propose des offres prépayées :

<p>Carte SIM offerte</p> <p>Card classique</p> <p>Tarif à la minute 0,40€/min Tarif SMS 0,13€/sms 5€ de crédit offert à l'activation Bonus SMS lors du rechargement</p> <p>15€ sans engagement</p>	<p>Carte SIM offerte</p> <p>Card Seconde</p> <p>Appels décomptés à la seconde Tarif à la minute 0,49€/min 5€ de crédit offert à l'activation Bonus SMS lors du rechargement</p> <p>15€ sans engagement</p>	<p>Carte SIM offerte</p> <p>Card Play</p> <p>Tarif à la minute 0,39€/min SMS illimités vers la zone locale 5€ de crédit offert à l'activation Bonus data lors du rechargement</p> <p>15€ sans engagement</p>
--	--	--

Les tarifs sont élevés par rapport aux offres avec engagements, notamment le tarif Internet décompté sur la base de 1 €/Mo par palier de 10 ko. Par comparaison l'offre Sosh (voir plus haut) propose le Mo hors forfait à 0,05 €, soit 20 fois moins cher.

1.4 Comparaison sur les offres Orange

Si l'on place sur un même graphique, les offres d'orange en Martinique et en Métropole, on constate un grand nombre d'offres sur le segment des 5Go.



Comparaison Orange Caraïbe et Orange Métropole sur les offres mobiles

- Entre l'offre Caraïbe 1h 50Mo (seulement 50 SMS/MMS) et l'offre Métropole 2h 100Mo (SMS illimité) le tarif passe de 9€ /mois à 7,99 € / mois sur l'offre métropolitaine alors que la capacité est réduite pratiquement de moitié.
- De même entre l'offre 50 Go Caraïbe (54 €/mois) et l'offre 70 Go métropole à 34,99 € /mois, le ratio de tarif est également de l'ordre de 2.

Premières conclusions sur les offres mobiles d'Orange :

- Pas de tarif promotionnel la première année chez Orange Caraïbe, ce qui reflète certainement l'état d'un marché moins tendu en termes de concurrence en Martinique qu'en Métropole.
- Pas d'offre « open » en Martinique, offre de réduction tarifaire pratiquée en Métropole pour les clients dotés de « livebox » ouvrant droit à ce service de réduction tarifaire.
- Un ratio de l'ordre de deux entre les tarifs pratiqués en Martinique et ceux de la Métropole.

2. OFFRES MOBILES SFR

2.1 Offres SFR Caraïbe

SFR Caraïbe, anciennement Outremer Télécom est une marque commerciale du Groupe Altice Blue Two, créée en 1994 et filiale du Groupe Altice France, son siège social est situé au Lamentin. Les comptes annuels sont désormais intégrés à ceux de sa maison mère. SFR Caraïbe présente des écarts de tarifs similaires, même s'ils sont moins prononcés :

The screenshot shows the SFR mobile offers page for the Caribbean region. The navigation bar includes 'Offres box', 'Forfaits mobile', 'Téléphones', 'Offres Box+Mobile', 'Sport, Ciné, Presse...', and 'MENU'. The main content is organized into four columns representing different offer tiers:

- SAPÉ 3 GO:** INTERNET 4G/4G+/4G MAX : 3 Go puis débit réduit. 2H D'APPELS DEPUIS ET VERS TOUS LES DOM, MÉTROPOLE ET L'EUROPE. SMS ILLIMITÉS DEPUIS ET VERS TOUS LES DOM, MÉTROPOLE ET L'EUROPE. PARTAGE DE GIGAS INCLUS.
- CARRÉ 5 GO:** INTERNET 4G/4G+/4G MAX : 5 Go puis débit réduit. 4H D'APPELS DEPUIS ET VERS TOUS LES DOM, MÉTROPOLE ET L'EUROPE. SMS ILLIMITÉS DEPUIS ET VERS TOUS LES DOM, MÉTROPOLE ET L'EUROPE. PARTAGE DE GIGAS INCLUS.
- CARRÉ 40 GO:** INTERNET 4G/4G+/4G MAX : 40 Go puis débit réduit. APPELS SMS ILLIMITÉS DEPUIS ET VERS TOUS LES DOM, LA MÉTROPOLE ET L'EUROPE + 60 DESTINATIONS INTERNATIONALES DEPUIS ANTILLES GUYANE. SMS ILLIMITÉS DEPUIS ET VERS TOUS LES DOM, MÉTROPOLE ET L'EUROPE. PARTAGE DE GIGAS INCLUS.
- CARRÉ 60 GO:** INTERNET 4G/4G+/4G MAX : 60 Go puis débit réduit. APPELS SMS ILLIMITÉS DEPUIS ET VERS TOUS LES DOM, LA MÉTROPOLE ET L'EUROPE + 60 DESTINATIONS INTERNATIONALES DEPUIS ANTILLES GUYANE. SMS ILLIMITÉS DEPUIS ET VERS TOUS LES DOM, MÉTROPOLE ET L'EUROPE. PARTAGE DE GIGAS INCLUS. Includes 'RMC ACCESS Sport INCLUS' and 'APPELS ET SMS ILLIMITÉS + 20 GO 35 JOURS/AN DEPUIS LES USA / CANADA'.

At the bottom, there are four 'FORFAIT SEUL' options with 'CHOISIR' buttons:

- 9,99€/MOIS (Pendant 3 Mois puis 14,99€)
- 19,99€/MOIS (Pendant 3 Mois puis 24,99€)
- 24,99€/MOIS (Pendant 3 Mois puis 39,99€)
- 29,99€/MOIS (Pendant 3 Mois puis 49,99€)

https://www.sfrcaraibe.fr/guy/forfaits_mobile/

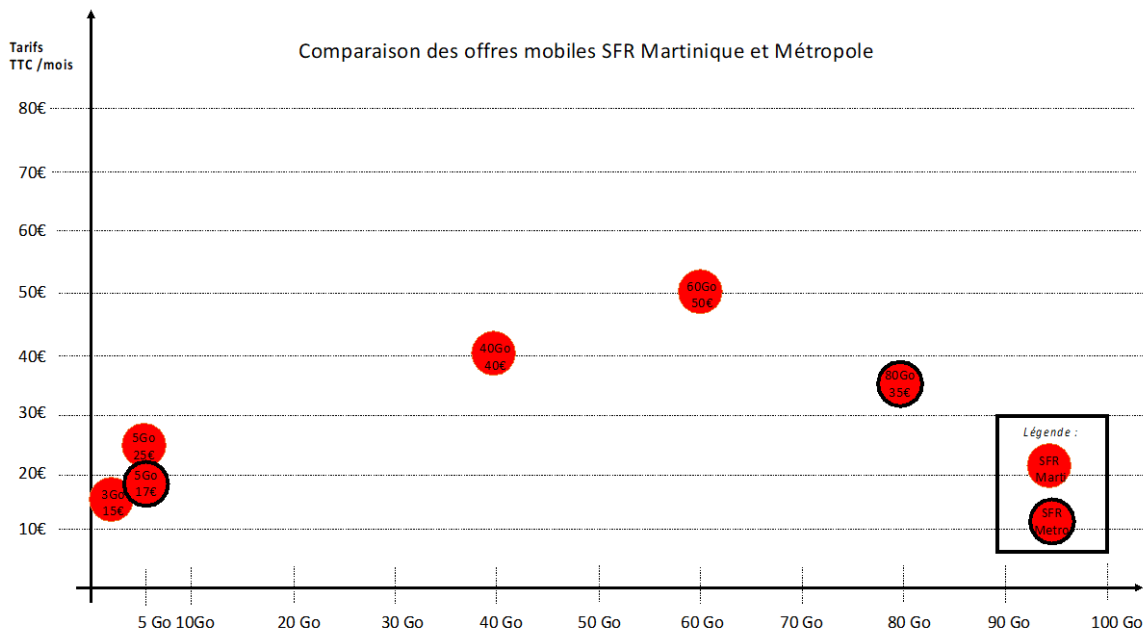
2.2 Offres SFR Métropole

Alors qu'en Métropole :

<p>2h 100 Mo</p> <p>Internet mobile : 100 Mo</p> <p>En France : 2h d'appels et SMS illimités</p> <p>Depuis l'Europe et les DOM : 2h d'appels et SMS illimités + 100 Mo Internet mobile</p> <p>PRIX CLIENT BOX 0€/MOIS PENDANT 12 MOIS PUIS 5€</p> <p>3€/mois Pendant 12 mois puis 8€/mois - Engagement 12 mois</p> <p>EN SAVOIR PLUS AJOUTER AU PANIER</p>	<p>5 Go 4G+</p> <p>Internet mobile : 5 Go</p> <p>En France et vers les DOM : Appels et SMS illimités</p> <p>Depuis l'Europe et les DOM : Appels et SMS illimités + 5 Go Internet mobile</p> <p>PRIX CLIENT BOX 7€/MOIS PENDANT 12 MOIS PUIS 12€</p> <p>12€/mois Pendant 12 mois puis 17€/mois - Engagement 12 mois</p> <p>EN SAVOIR PLUS AJOUTER AU PANIER</p>
<p>80 Go 4G+</p> <p>Internet mobile : 80 Go</p> <p>En France et vers les DOM : Appels et SMS illimités</p> <p>Depuis l'Europe, les DOM et l'étranger : Appels et SMS illimités + 80 Go Internet mobile</p> <p>PRIX CLIENT BOX 10€/MOIS PENDANT 12 MOIS PUIS 25€</p> <p>20€/mois Pendant 12 mois puis 35€/mois - Engagement 12 mois</p> <p>EN SAVOIR PLUS AJOUTER AU PANIER</p>	<p>120 Go 4G+</p> <p>Internet mobile : 120 Go</p> <p>En France, vers les DOM et l'étranger : Appels et SMS illimités</p> <p>Depuis l'Europe, les DOM et l'étranger : Appels et SMS illimités + 120 Go Internet mobile</p> <p>PRIX CLIENT BOX 20€/MOIS PENDANT 12 MOIS PUIS 34€</p> <p>35€/mois Pendant 12 mois puis 50€/mois - Engagement 12 mois</p> <p>EN SAVOIR PLUS AJOUTER AU PANIER</p>

<https://www.sfr.fr/offre-mobile>

2.3 Comparaison sur les offres SFR



Chez SFR, la différence semble plus se manifester par une capacité de forfaits. Sur les forfaits à forte capacité, le forfait semble pratiquement doublé entre Martinique et Métropole.

Les choses sont plus facilement comparables qu'avec les offres Orange, dans la mesure où les offres sont plus ressemblantes.

Ainsi :

- L'offre 5Go de SFR Caraïbe bien que limitée à 4H en termes d'appels téléphoniques, revient à 24,99 € (après les 12 premiers mois), alors qu'en Métropole le tarif est de 17 €/mois.
- L'offre 40 Go de SFR Caraïbe est à 39,99 € alors que pour 35 € en Métropole, il est possible de bénéficier d'une capacité de 80 Go.

Là encore SFR réalise des promotions pour ses clients Box en métropole, offres ignorées en Martinique.






3.OFFRE MOBILES DIGICEL

La Société Digicel a été créée en 2001, et est active sur la Martinique sur les offres mobiles. La Société s'est mise sous la protection de l'article 11 auprès du Tribunal des Bermudes en mai 2020. Digicel a gagné un recours important auprès d'Orange en juillet 2020, montrant la complexité du contexte concurrentiel en Martinique. Son chiffre d'affaires 2018 sur le segment Antilles française – Guyane s'élève à 142,91 M€.

3.1 Offres Digicel par abonnement


L'opérateur Digicel n'est implanté pas implanté en Métropole, à ce titre la comparaison se limite à un positionnement tarifaire vis-à-vis de ses concurrents locaux.

LIFE 2H-3Go ×

-  **2H¹¹ et SMS ILLIMITES²**
Depuis la Zone Locale¹ vers la Zone Locale¹, la Caraïbe Digicel, St-Maarten et l'Europe
-  **3 Go d'internet⁴ 4G/4G+**
Depuis la Zone Locale¹, la Caraïbe Digicel, St-Maarten et l'Europe, débit réduit au-delà
-  **Avantages internationaux & Roaming**
Avantage 100% Caraïbe : utilisez votre forfait (appels, sms, internet) sans frais supplémentaires depuis la Caraïbe Digicel et St Maarten vers la Zone Locale¹, la Caraïbe Digicel, St-Maarten et l'Europe
Avantage Roaming Europe : utilisez votre forfait (appels, sms, internet) sans frais supplémentaires depuis l'Europe⁹ vers l'Europe et la Zone Locale¹
-  **5 magazines/mois⁷**
Tous vos magazines et journaux préférés à portée de main avec Cafeyn
-  **Carte SIM incluse**

Vous avez choisi

LIFE 2H-3Go









10,00€	Par mois Engagement 24 mois
15,00€	Par mois Sans engagement

CHOISIR CE FORFAIT

LIFE 30Go



-  **Appels et SMS ILLIMITES²**
Depuis la Zone Locale³ vers la Zone Locale³, la Caraïbe Digicel, St-Maarten et l'Europe
-  **30 Go d'internet⁴ 4G/4G+**
Depuis la Zone Locale³, la Caraïbe Digicel, St-Maarten et l'Europe, débit réduit au-delà
-  **Avantages internationaux & Roaming**
Avantage 100% Caraïbe : utilisez votre forfait (appels, sms, internet) sans frais supplémentaires depuis la Caraïbe Digicel et St Maarten vers la Zone Locale³, la Caraïbe Digicel, St-Maarten et l'Europe
Avantage Roaming Europe : utilisez votre forfait (appels, sms, internet) sans frais supplémentaires depuis l'Europe⁸ vers l'Europe et la Zone Locale³
-  **D'Music illimité⁶**
Ecoutez plus de 40 millions de titres en illimité
-  **5 magazines/mois⁷**
Tous vos magazines et journaux préférés à portée de main avec Cafeyn
-  **Carte SIM incluse**

Vous avez choisi

LIFE 30Go








30 ,00€	Par mois Engagement 24 mois
40 ,00€	Par mois Sans engagement

CHOISIR CE FORFAIT

Série Limitée LIFE 40Go



-  **Appels et SMS ILLIMITES²**
Depuis la Zone Locale¹ vers la Zone Locale¹, la Caraïbe Digicel, St-Maarten et l'Europe
-  **40 Go d'internet⁴ 4G/4G+**
depuis la Zone Locale¹, débit réduit au-delà
-  **Avantages internationaux & Roaming**
Avantage 100% Caraïbe : utilisez votre forfait (appels, sms, internet) sans frais supplémentaires depuis la Caraïbe Digicel et St Maarten vers la Zone Locale¹, la Caraïbe Digicel, St-Maarten et l'Europe
Avantage Roaming Europe : utilisez votre forfait (appels, sms, internet) sans frais supplémentaires depuis l'Europe⁹ vers l'Europe et la Zone Locale¹
-  **SportsMax Premium**
Le meilleur du sport directement sur votre smartphone⁷
-  **Carte SIM incluse**

Vous avez choisi

Série Limitée LIFE 40Go






25 ,00€	Par mois Engagement 24 mois
35 ,00€	Par mois Sans engagement

CHOISIR CE FORFAIT

LIFE 50Go



-  **Appels et SMS illimités¹**
Depuis la Zone Locale² vers la Zone Locale², la Caraïbe Digicel, St-Maarten et l'Europe
-  **50Go d'internet³ 4G/4G+**
Depuis la Zone Locale², la Caraïbe Digicel, St-Maarten et l'Europe, puis débit réduit au-delà
-  **Avantages internationaux & Roaming**
Avantage 100% Caraïbe : utilisez votre forfait (appels, sms, internet) sans frais supplémentaires depuis la Zone locale², la Caraïbe Digicel et St-Maarten vers ces mêmes zones et l'Europe
Avantage Roaming Europe : utilisez votre forfait (appels, sms, internet) sans frais supplémentaires depuis l'Europe⁴ vers l'Europe et la Zone Locale²
Destinations internationales : utilisez votre forfait (appels, sms) sans frais supplémentaires depuis la Zone locale², la Caraïbe Digicel et St-Maarten vers les USA, Porto Rico, Canada, Suriname (mobiles Digicel uniquement) + 5 h d'appels vers le Brésil et la République Dominicaine⁵
Avantage Roaming international :
- Depuis les USA, Porto Rico, Canada, Haïti (depuis le réseau Digicel) : utilisez votre forfait (appels, sms) sans frais supplémentaires vers ces mêmes zones et la Zone locale et/ou bénéficiez de 20 Go d'Internet, 35 jours/an⁶
- Depuis le Suriname⁴ (depuis le réseau Digicel) : utilisez votre forfait (appels, sms) sans frais supplémentaires vers le Suriname, la Zone Locale, Saint-Marteen, l'Europe, la Caraïbe Digicel et bénéficiez de 50 Go d'Internet/mois³

Vous avez choisi

LIFE 50Go



45 ,00€	Par mois Engagement 24 mois
55 ,00€	Par mois Sans engagement

CHOISIR CE FORFAIT

Les tarifs proposés par Digicel sont largement inférieurs à ceux de ses deux grands concurrents (d'autant que des services supplémentaires de musique ou de vidéo sont inclus). Tout laisse à penser que les charges sont globalement semblables entre les opérateurs et donc que Orange et SFR réalisent des marges confortables.

3.2 Offres Digicel prépayées

Digicel propose des offres prépayées basées sur l'offre :



LA CARTE CLASSIQUE
Le monde entier au tarif local!

LA CARTE CLASSIQUE

Avec la CARTE CLASSIQUE, appelez le monde entier au tarif local⁽¹⁾!

0,38€

Surfez sur Internet pour 0,40€/Mo (Facturation par palier de 10ko)
Depuis la zone locale :

- Vous appelez les fixes et les mobiles du Monde entier au tarif local⁽¹⁾, y compris Sint-Maarten, la République Dominicaine, la Chine, le Brésil, le Suriname, Anguilla.
- Vos appels sont décomptés à la seconde, dès la 1ère seconde.

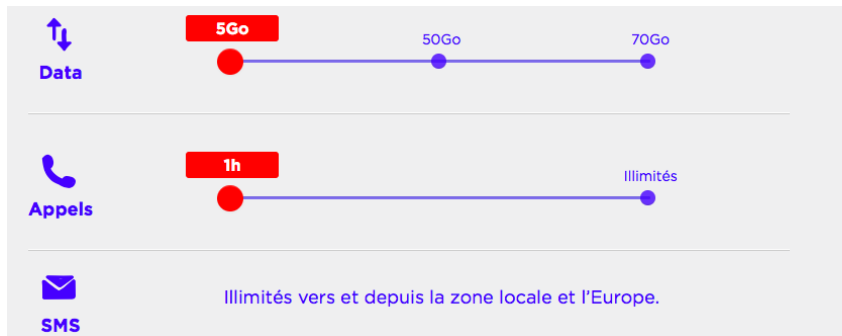
LA CARTE CLASSIQUE est une offre sans engagement et sans prélèvement

Site : <https://www.digicelgroup.com/mq/fr/particulier/offres-services/offres-carte/la-carte-classique.html>

A noter que l'offre est basée sur un tarif de communications locales de 0,38 €/minutes et un tarif Internet de 0,40 €/Mo décomptés par tranches de 10 ko.

3.3 Offres Wizzee

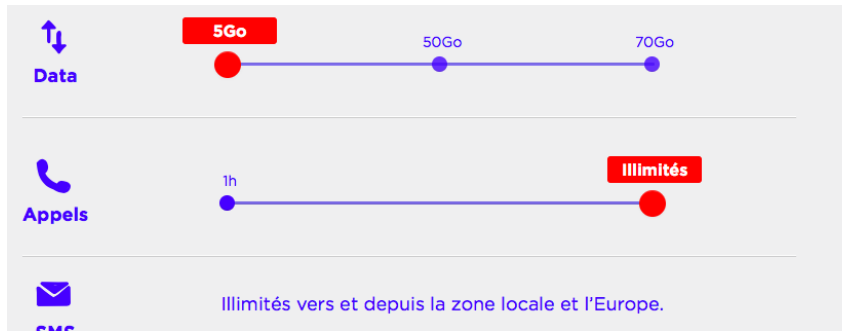
Les offres Wizzee sont particulièrement attractives, elles sont proposées selon deux grandes variables : le volume de data et le nombre d'heures de communications téléphoniques, permettant à chacun de pouvoir adapter le forfait à son profil de communication.



MON FORFAIT

5€ /mois

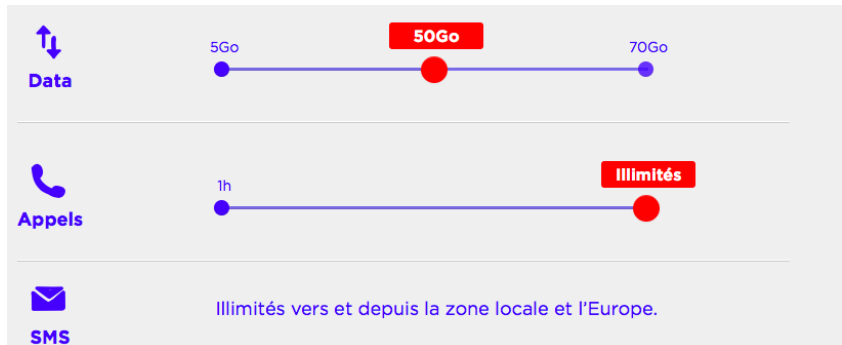
JE DEMANDE MA CARTE SIM



MON FORFAIT

8€ /mois

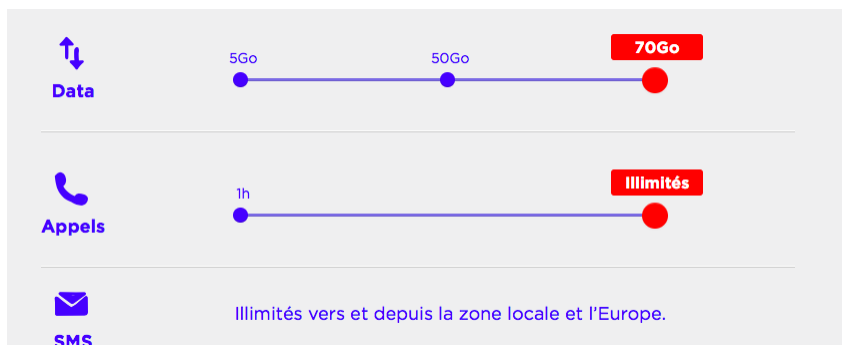
JE DEMANDE MA CARTE SIM



MON FORFAIT

10€ /mois

JE DEMANDE MA CARTE SIM



MON FORFAIT

20€ /mois

JE DEMANDE MA CARTE SIM

Tarifs wizzee <https://www.wizzee.fr>

4. OFFRES MOBILES « FREE CARAÏBE »

Le groupe de Xavier Niel ne cache pas son intention de venir s'implanter aux Caraïbes, un partage des infrastructures passives de Digicel est actuellement examiné par l'ARCEP. La mauvaise santé financière de Digicel complique certes cet accord mais pourrait conduire à une solution plus radicale. Les prochains mois devraient nous éclairer sur ces évolutions.

L'opérateur Free annonce à la Réunion par exemple une offre d'appel à 9,99 €/mois avec :

Le Forfait 9.99€ **Sans engagement**

- › **Appels illimités**
 - › vers les fixes et mobiles de La Réunion, Métropole, DOM
 - › vers les fixes d'Europe + Suisse/Andorre
- › **SMS illimités** vers La Réunion, Métropole et DOM
- › **MMS illimités** vers La Réunion
- › **Internet 4G/4G+** à La Réunion : 50Go (Débit réduit au-delà)
- › **Depuis Métropole, DOM et Europe**, toute l'année :
 - › Appels, SMS, MMS illimités
 - › appels, SMS/MMS illimités vers ces mêmes destinations et La Réunion
 - › Internet 25Go/mois en 3G (au-delà : 0,0048€/Mo)

<https://mobile.free.re> août 2020

Il est certain que de telles offres bouleverseraient le paysage concurrentiel martiniquais³.

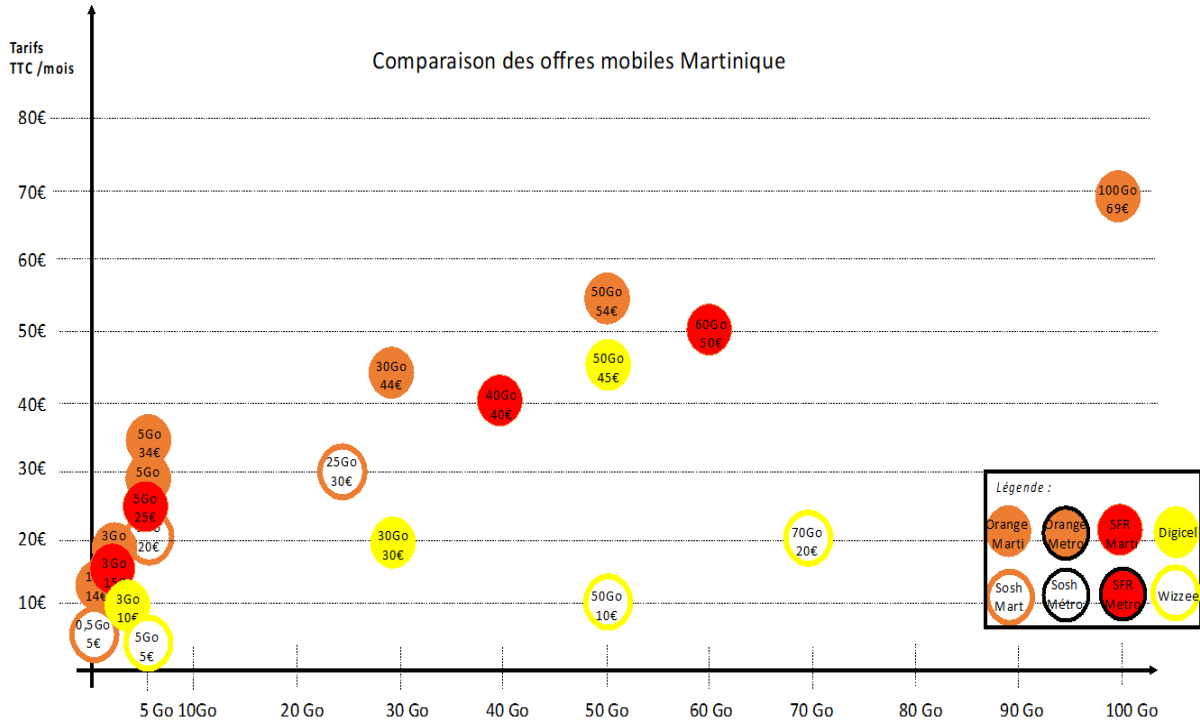
³ <https://www.myforfaitmobile.com/telephonie/free/20085-objectif-free-mobile-2020-implantation-totale-antilles-francaises>

<https://la1ere.francetvinfo.fr/guadeloupe/partenariat-conclu-entre-digicel-free-aux-antilles-guyane-839108.html>

<http://outremers360.com/economie/telephonie-antilles-loperateur-free-annonce-son-partenariat-avec-digicel-pour-deployer-son-reseau-mobile/>

5. SYNTHÈSE DE LA COMPARAISON DES OFFRES

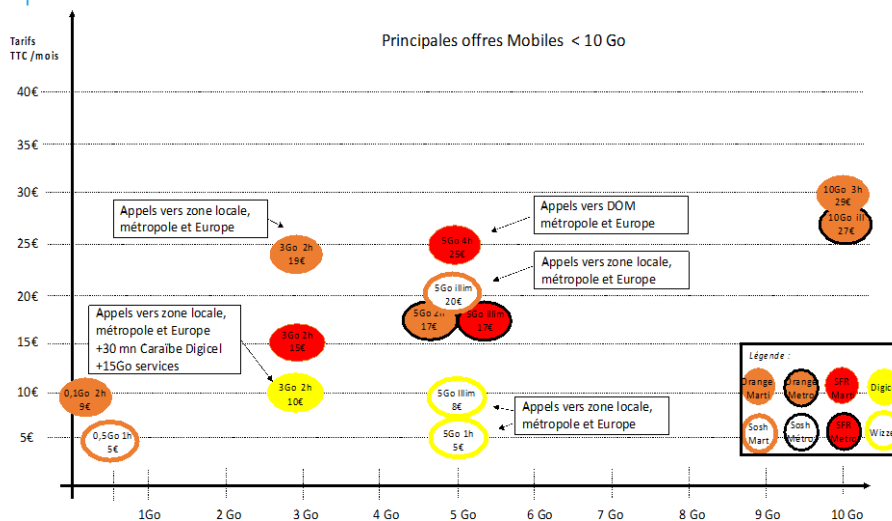
Si l'on compare les offres en Martinique :



On peut constater un positionnement intéressant de Digicel, qui de plus propose des offres intéressantes de roaming sur les pays de la zone Caraïbe, ce qui correspond à l'implantation de cet opérateur et à une typologie d'utilisateurs. L'offre Wizzee s'impose comme offre low cost.

Sur le segment qui correspond le plus au grand public :

CONSTAT DE LA PHASE 1 : L'ÉCART TARIFAIRE EST RÉEL



En mobiles :
 - La différence de tarifs existe
 Chez Orange et SFR,
 - l'offre des opérateurs locaux est bien positionnée surtout en tenant compte d'un niveau de services important.

Comparaison des offres mobiles d'entrée de gamme (< 10 Go)

Trois débits phares sont à observer :

- Les forfaits très réduits qui correspondent plus à des usages de faibles intensités SMS / voix, avec des offres légèrement plus coûteuses en Martinique qu'en Métropole, mais sur des montants unitaires relativement faibles,
- Les forfaits à 3 Go, où les trois opérateurs locaux proposent des offres,
- Les forfaits à 5 Go, où l'offre SOSH se positionne de manière proche des offres métropolitaines.

En première approche, il apparaît que les coûts des abonnements mobiles sont très élevés en Martinique, beaucoup plus élevés qu'en Métropole, avec un facteur parfois de l'ordre de 2 pour Orange et de 1,8 pour SFR.

Cette différence de tarifs est à priori peu explicable, car tant Digicel en Martinique que Free à la Réunion (dans des conditions d'insularités similaires) pratiquent des tarifs beaucoup plus attractifs, sans que la qualité de l'expérience utilisateur semble dégradée.

Il faut également noter que les abonnements mobiles souscrits en Métropole, ne peuvent être durablement utilisés en Martinique, les opérateurs pouvant au-delà de quatre mois consécutifs, interrompre les abonnements métropolitains lorsque le mobile est trop longtemps localisé en dehors de la Métropole.

La Martinique et plus généralement les Caraïbes souffrent d'une absence de comparateur de tarifs bien référencés sur les moteurs de recherche. Ceci est préjudiciable au consommateur Martiniquais.

Les tarifs des offres prépayées sont toujours élevés sur ce type d'offres. La comparaison indique cependant des différences de tarifs élevées sur le décompte des consommation Internet entre Martinique et Métropole :

Offres	Montant appels fixes et mobile locaux et métropole	SMS locaux ou Métropoles	MMS locaux ou Métropoles	Internet	Durée du forfait			
Digicel Classique	0,38 €/min*	0,10€/SMS*	0,35€/MMS	0,40€/Mo**	10€: 20j	20€: 50j	40€: 90j	
Orange Card classique	0,40 €/min	0,13€/SMS	0,35€/MMS	1€/Mo**	10€ : 15j	15€ : 30j	50€ : 90j	100 € : 180 j
Orange Card seconde	0,49 €/min	0,13€/SMS	0,35€/MMS	1€/Mo**				
Orange card Play	0,39 €/min	0,13€/SMS	0,35€/MMS	1€/Mo**				
Orange Métropole ***	0,40 €/min	0,10€/SMS	0,30€/MMS	0,5 €/Mo				

* : vers fixes et mobiles locaux plus portage Métropole

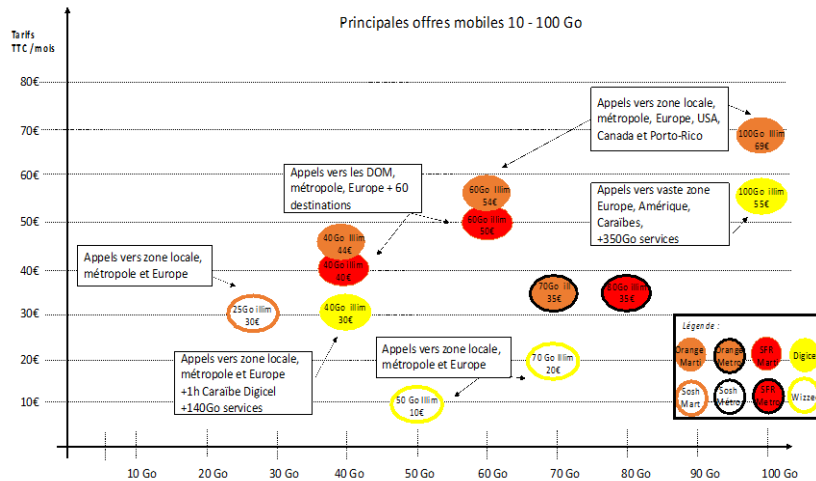
** : par palier de 10 ko

*** : les offres Orange Métropole par cartes sont aujourd'hui forfaitisées

L'offre des opérateurs locaux est bien positionnée, surtout en tenant compte d'un niveau de services important. Les différences tarifaires sont plus sensibles sur les débits élevés des opérateurs nationaux.

A noter que ce niveau de consommation correspond approximativement à une consommation de streaming TV de 3 heures par jour, ce qui est important.

CONSTAT DE LA PHASE 1 : L'ÉCART TARI FAIRE EST RÉEL



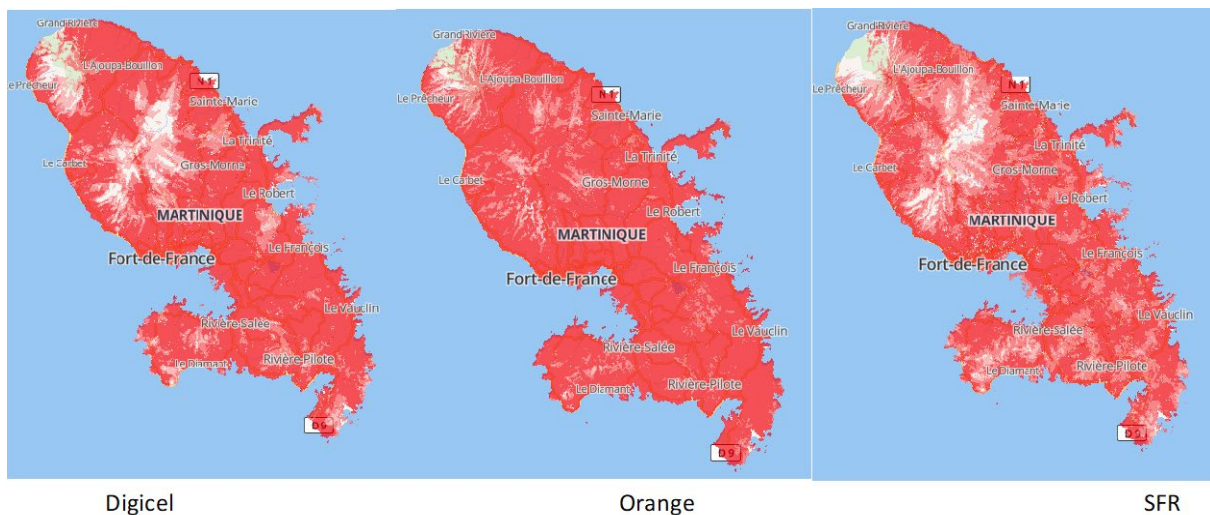
En mobiles :

- La différence de tarifs existe Chez Orange et SFR,
- l'offre des opérateurs locaux est bien positionnée surtout en tenant compte d'un niveau de services important,
- les différences tarifaires sont plus sensibles sur les débits élevés des opérateurs nationaux

Comparaison des offres mobiles haut débit (10-100 Go)

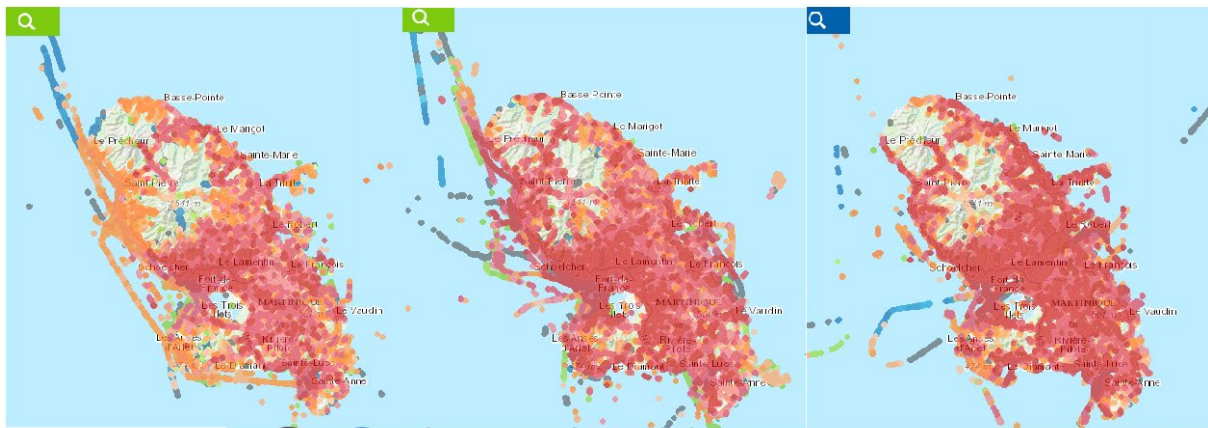
6.COMPARAISON DE LA QUALITE DE L'EXPERIENCE UTILISATEUR MOBILE

Si l'on compare les mesures effectuées par l'ARCEP sur la qualité de l'expérience utilisateur. Les cartes de couvertures présentées par l'ARCEP sont très proches :



Cartes issues du site de l'ARCEP le 20 août 2020.

L'outil de mesure de l'expérience client nPerf donne des indications analogues :



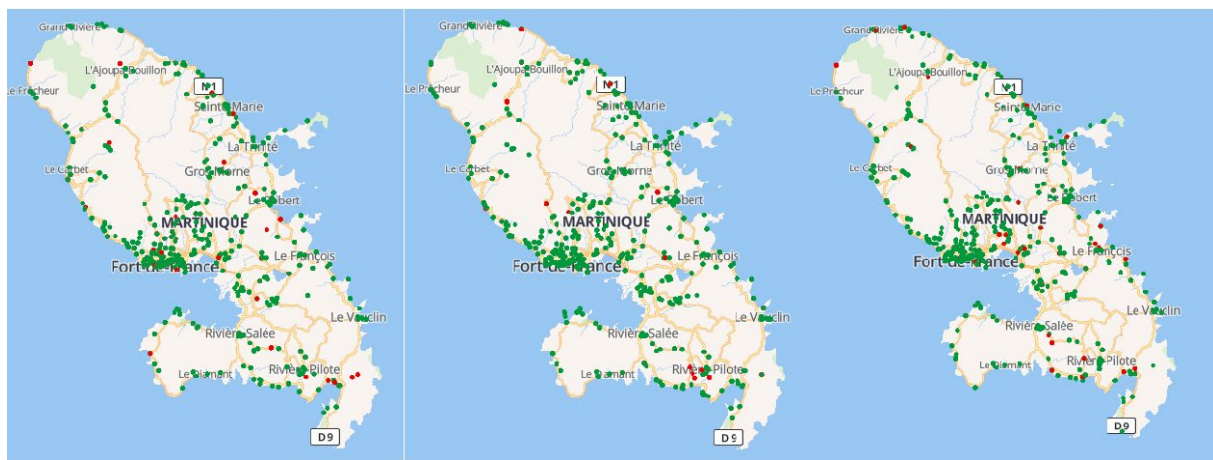
Digicel

Orange

SFR

Cartes issues de <https://www.nperf.com/> (ces cartes intègrent des données pouvant remonter à 2017, c'est ce qui justifie la différence de couleur : plus d'Orange que de rouge chez Digicel, cet opérateur ayant déployé la 4G (en rouge) après ses concurrents, paramètre que l'on ne retrouve pas sur les cartes ARCEP, car plus récentes).

Les mesures de la qualité de l'expérience client réalisées par la Société QoSI, sont également proches, ne faisant pas apparaître de différence de niveaux de la qualité ressentie, très différents :

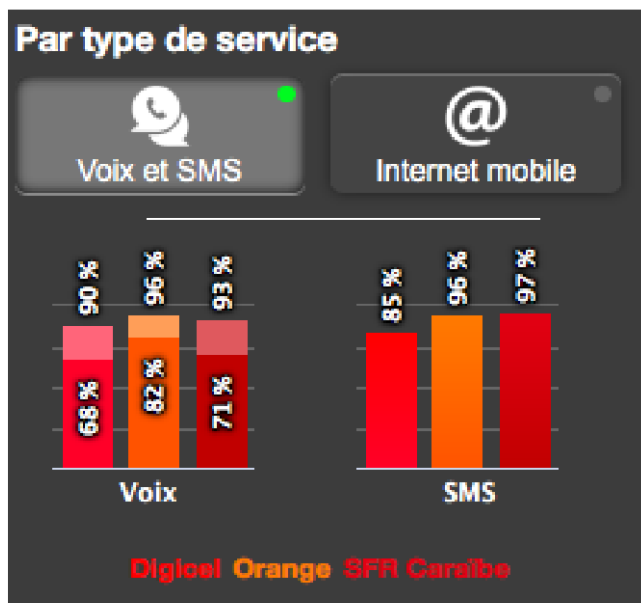
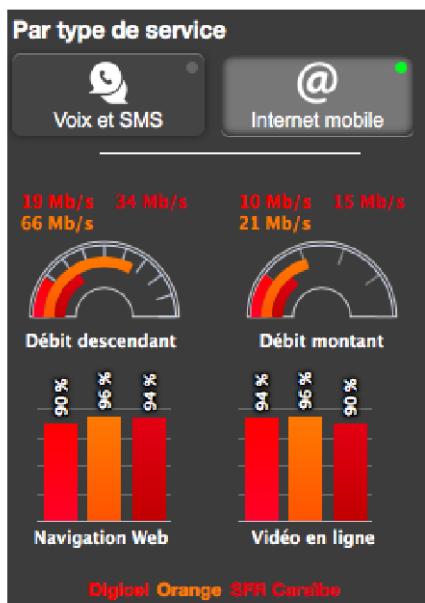


Digicel

Orange

SFR

Cartes des mesures QoSI, issues du site de l'ARCEP le 20 août 2020.



Éléments comparatifs issu du site ARCEP Août 2020.

En conclusions :

- Les cartes couvertures théoriques issues des déclarations des opérateurs (cartes ARCEP) sont relativement proches. A noter que ces cartes relatent la qualité « Outdoor » et que la qualité ressentie en Indoor peut être très largement inférieure sauf installation spécifique.
- La qualité des débits semble être en faveur d'Orange, certainement lié à un « provisioning » plus important.

Chapitre 3 BENCHMARK DES OFFRES FIXES ET TRIPLE PLAY

1. LES OFFRES FIXES TRIPLE PLAY ORANGE

1.1 Offres ADSL – VDSL2 Orange Caraïbe

Orange propose en Martinique des offres sur cuivre aux technologies ADSL ou VDSL, cette seconde technologie apportant aux sites proches des points techniques, des débits supérieurs.

A noter que la référence aux débits sur le cuivre (20 Mb/s / 50 Mb/s) est très théorique et ne correspond pas à un engagement de l'opérateur.

Livebox Découverte	Livebox Essentiel	Livebox Infini
32,61€ /mois	49,90€ /mois	59,90€ /mois
Location Livebox incluse engagement de 12 mois	Location Livebox incluse engagement de 12 mois	Location Livebox incluse engagement de 12 mois
INTERNET HAUT DÉBIT Jusqu'à 20 Mbit/s	INTERNET HAUT DÉBIT Jusqu'à 50 Mbit/s	INTERNET HAUT DÉBIT Jusqu'à 50 Mbit/s
APPELS Communications non incluses	APPELS Illimités fixes	APPELS Illimités fixes + mobiles
TV D'ORANGE + de 100 chaînes et services TV + TV sur tous les écrans	TV D'ORANGE + Décodeur TV 4 + de 100 chaînes et services TV + Enregistreur TV offert + TV sur tous les écrans	TV D'ORANGE + Décodeur TV 4 + Bouquet Famille inclus pendant 12 mois (voir le bouquet) + de 100 chaînes et services TV + Enregistreur TV offert + 2nd écran au choix offert sur demande : 2e décodeur TV 4 ou clé TV + TV sur tous les écrans
Plus de détails	Plus de détails	Plus de détails

Offres ADSL-VDSL Orange Caraïbe août 2020.
<https://caraibe.orange.fr/internet/offres-adsl-vdsl>

1.2 Offres ADSL – VDSL2 Orange Métropole

Les technologies similaires sont utilisées en Métropole.

Bon Plan

Livebox
à partir de
22,99 € /mois
pendant 12 mois puis 36,99 €/mois
Engagement 12 mois

[Tester l'éligibilité](#)

- Internet Haut débit en ADSL ou VDSL2
- Plus de 150 chaînes TV incluses
- Appels illimités depuis le fixe vers les fixes
- Les meilleurs équipements Orange Livebox Play
- Nouveau décodeur TV UHD 4K 40€ de frais d'activation

Bon Plan

Livebox Up
à partir de
30,99 € /mois
pendant 12 mois puis 44,99 €/mois
Engagement 12 mois

[Tester l'éligibilité](#)

- Internet Haut débit en ADSL ou VDSL2
- Plus de 150 chaînes TV incluses
- Appels illimités depuis le fixe vers les fixes et les mobiles de France métropolitaine, Europe, DOM, USA et Canada
- Les meilleurs équipements Orange Livebox 4 avec wifi intelligent
- Nouveau décodeur TV UHD 4K 40€ de frais d'activation
- 2e décodeur TV UHD 4K ou clé TV (sur demande)
- Enregistreur TV UHD pour enregistrer jusqu' à 100h en qualité HD (sur demande)
- Wifi étendu dans toute la maison grâce au Répéteur wifi (sur demande)
- Maison Connectée pour gérer vos objets connectés (vendus séparément). Sur activation, sans frais.

Offre Orange Métropole août 2020. (<https://caraibe.orange.fr/internet/offres-adsl-vdsl>)

Si l'on compare les offres d'Orange Caraïbe et celles de la Métropole :

- L'offre « live box découverte » demande l'activation d'une ligne fixe à 16,24 € / mois, ce qui porte l'abonnement total à 58,85 €/mois, plus le prix de communications téléphoniques car l'offre ne les intègre pas, ce qui signifie que le tarif minimum d'accès à l'ADSL Orange commence à près de 50 € alors qu'en métropole, le tarif minimal est de 36,99 € (après une première année à tarif promotionnel en Métropole).
- Subsiste globalement un différentiel de 15 € entre les deux gammes d'offres, nonobstant des différences au niveau des services : nombre de chaînes de télévision accessibles, téléphonie, ...

1.3 Offres FttH Orange Caraïbe

Orange propose du FttH en Martinique sur une zone restreinte :



Carte Orange Caraïbe.

Les offres Orange Caraïbe en FttH :

<p>Livebox Essentiel Fibre</p> <p>54,90 € /mois Location Livebox incluse Engagement 12 mois</p> <p>Sélectionner</p> <ul style="list-style-type: none"> Internet en très haut débit : jusqu'à 400Mbit/s en téléchargement et jusqu'à 400Mbit/s en envoi Nouvelle Livebox 5 avec Wifi intelligent TV d'Orange : + de 100 chaînes et services TV inclus dont 39 en HD et 1 en 4K Illimités vers les fixes de 100 destinations et les mobiles USA/Canada Décodeur TV 4 <p>Sur activation : Le service Maison Connectée pour gérer les objets connectés compatibles (vendus séparément).</p> <p>100€ remboursés en cas de travaux fibre à votre domicile. Voir conditions ></p>	<p>Livebox Infini Fibre</p> <p>64,90 € /mois Location Livebox incluse Engagement 12 mois</p> <p>Sélectionner</p> <ul style="list-style-type: none"> Internet en très haut débit : jusqu'à 2Gbit/s partagés en téléchargement (1Gbit/s par équipement) et jusqu'à 600Mbit/s en envoi Nouvelle Livebox 5 avec Wifi intelligent TV d'Orange : + de 100 chaînes et services TV inclus dont 39 en HD et 1 en 4K Et aussi sur demande : bouquet Famille inclus pendant 12 mois (+ de 30 chaînes et services TV) Illimités vers les fixes de 100 destinations et les mobiles des DROM, Métropole, Europe, USA, Canada Décodeur TV 4 <p>Sur demande : 2nd écran au choix offert sur demande : 2e décodeur TV 4 ou clé TV Suite de Sécurité Orange</p> <p>Sur activation : Le service Maison Connectée pour gérer les objets connectés compatibles (vendus séparément).</p> <p>100€ remboursés en cas de travaux fibre à votre domicile. Voir conditions ></p>
---	---

Offre Orange Caraïbe, Août 2020

https://boutiqueinternet.carai.be.orange.fr/?_ga=2.169226916.441264725.1597994628-1536939481.1563272633





1.4 Offres FttH Orange Métropole

Alors qu'en Métropole :

Bon Plan

Livebox Fibre
à partir de
22,99 € /mois
pendant 12 mois puis **41,99 €/mois**
Engagement 12 mois






[Tester l'éligibilité](#)

-  Fibre jusqu'à **400Mbit/s** en débit descendant et **400Mbit/s** en débit montant
-  **Plus de 150 chaînes TV** incluses
-  Appels illimités **depuis le fixe vers les fixes**
-  **Les meilleurs équipements Orange**
Nouvelle **Livebox 5** avec Wifi intelligent
- Décodeur TV UHD 4K**
40€ de frais d'activation

Bon Plan

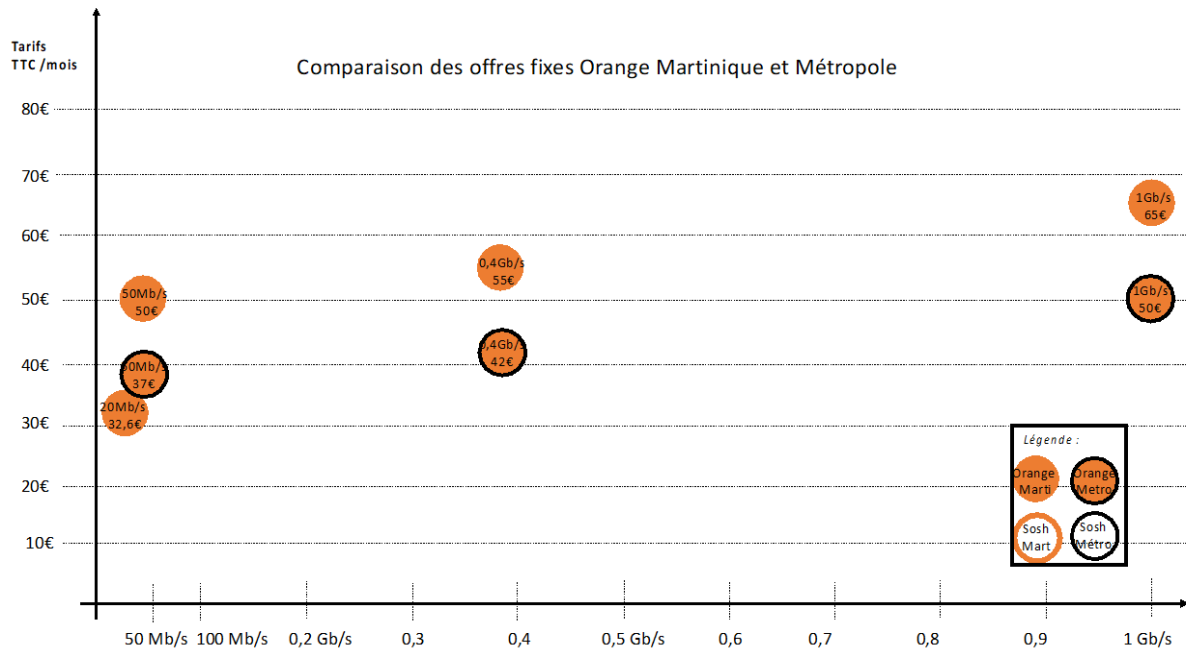
Livebox Up Fibre
à partir de
30,99 € /mois
pendant 12 mois puis **49,99 €/mois**
Engagement 12 mois

[Tester l'éligibilité](#)

-  Fibre jusqu'à **2Gbit/s partagés** en débit descendant (1Gbit/s par équipement) et **600Mbit/s** en débit montant
-  **Plus de 150 chaînes TV** incluses
-  Appels illimités depuis le fixe vers les fixes **et les mobiles de France métropolitaine, Europe, DOM, USA et Canada**
-  **Les meilleurs équipements Orange**
Nouvelle **Livebox 5** avec wifi intelligent
- Décodeur TV UHD 4K**
40€ de frais d'activation
- 2e décodeur TV UHD 4K ou clé TV**
(sur demande)
- Enregistreur TV UHD** pour enregistrer jusqu'à 100h en qualité HD (sur demande)
- Wifi étendu dans toute la maison grâce au **Répéteur wifi** (sur demande)
-  **Maison Connectée** pour gérer vos objets connectés (vendus séparément).
Sur activation, sans frais.

Offre Orange Métropole FttH Août 2020 (https://m.boutique.orange.fr/internet/offres-fibre?mmapi=true&gclsrc=aw.ds&&gclid=CjoKCOjw4f35BRDBARIsAPePBHyLyHf5a-smiatJ3QPxX2iG4ozJLXKOADnizem_rm3preBr69bqIxAaApISEALw_wcB)

Le différentiel de tarif chez Orange est marquant entre les offres en Martinique et en Métropole, l'écart tarifaire augmentant avec les débits fournis, et marquant ainsi le poids de cette composante :



Le différentiel tarifaire est de l'ordre de 13 € pour l'offre FttH d'entrée de gamme, et de 15€ pour l'offre haut de gamme. Nous retrouvons un écart analogue à celui constaté en ADSL/ VDSL ce qui laisse supposer que la notion de « provisioning » (fourniture des capacités Internet) n'intervient que peu sur l'écart tarifaire.

2. LES OFFRES FIXES TRIPLE PLAY SFR

2.1 Offres SFR Caraïbe

SFR dispose d'offres sur cuivre :

START ADSL	START+ ADSL	PREMIUM MAX ADSL	POWER MAX ADSL
<p>JUSQU'À 20 MB/S ⇄ 1 MB/S</p> <p>Appels illimités VERS LES FIXES ANTILLES, GUYANE ET MÉTROPOLE</p>	<p>JUSQU'À 20 MB/S ⇄ 1 MB/S</p> <p>Appels illimités FIXES ET MOBILES ANTILLES, GUYANE ET MÉTROPOLE</p>	<p>JUSQU'À 20 MB/S ⇄ 1 MB/S</p> <p>Appels illimités FIXES ET MOBILES ANTILLES, GUYANE ET MÉTROPOLE</p> <p>90 chaînes TV et services</p> <p>SFR NEWS INCLUS</p> <p>RMC ACCESS SPORT INCLUS</p> <p>GCN SPORTS INCLUS</p>	<p>JUSQU'À 20 MB/S ⇄ 1 MB/S</p> <p>Appels illimités FIXES ET MOBILES ANTILLES, GUYANE ET MÉTROPOLE</p> <p>130 chaînes TV et services</p> <p>SFR NEWS INCLUS</p> <p>RMC ACCESS SPORT INCLUS</p> <p>GCN SPORTS INCLUS</p>
<p>Conserv. mon numéro</p>			
<p>START ADSL</p> <p>34,99€/MOIS</p> <p>CHOISIR</p>	<p>START+ ADSL</p> <p>44,99€/MOIS</p> <p>CHOISIR</p>	<p>PREMIUM MAX ADSL</p> <p>54,99€/MOIS</p> <p>CHOISIR</p>	<p>POWER MAX ADSL</p> <p>64,99€/MOIS</p> <p>CHOISIR</p>

Offres SFR Martinique août 2020

https://www.sfrcaraibe.fr/gpe/for-faits_box/?doing_wp_cron=1598004542.7991530895233154296875

Et sur fibres, les offres sont à deux niveaux de service 400 Mb/s et 1 Gb/s :

<p>@ JUSQU'À 400 MB/S <small>▽ 20 MB/S</small></p> <hr/> <p>Appels illimités VERS LES FIXES ANTILLES, GUYANE ET MÉTROPOLE</p> <hr/> <p>18 chaînes</p> <hr/> <p>Installation de votre box comprise</p>	<p>@ JUSQU'À 400 MB/S <small>▽ 20 MB/S</small></p> <hr/> <p>Appels illimités FIXES ET MOBILES ANTILLES, GUYANE ET MÉTROPOLE</p> <hr/> <p>110 chaînes TV et services</p> <hr/> <p>Installation de votre box comprise</p>	<p>@ JUSQU'À 1 GB/S <small>▽ 40 MB/S</small></p> <hr/> <p>Appels illimités FIXES ET MOBILES ANTILLES, GUYANE ET MÉTROPOLE</p> <hr/> <p>160 chaînes TV et services</p> <hr/> <p>Installation de votre box comprise</p>	<p>@ JUSQU'À 1 GB/S <small>▽ 40 MB/S</small></p> <hr/> <p>Appels illimités FIXES ET MOBILES ANTILLES, GUYANE ET MÉTROPOLE</p> <hr/> <p>180 chaînes TV et services DONT canal</p> <hr/> <p>Installation de votre box comprise</p>
<p><input type="checkbox"/> Conserver mon numéro <input checked="" type="checkbox"/></p>			
<p>START THD</p> <p>19,99€/MOIS <small>Pendant 3 Mois puis 39,99€</small></p> <p>CHOISIR</p>	<p>PRIMA THD</p> <p>29,99€/MOIS <small>Pendant 3 Mois puis 49,99€</small></p> <p>CHOISIR</p>	<p>PREMIUM MAX THD</p> <p>44,99€/MOIS <small>Pendant 3 Mois puis 64,99€</small></p> <p>CHOISIR</p>	<p>POWER MAX THD</p> <p>49,99€/MOIS <small>Pendant 3 Mois puis 79,99€</small></p> <p>CHOISIR</p>

Source : https://www.sfrcaraibe.fr/gpe/forfaits_box/

Et les offres haut de gamme intègrent de chaînes de télévision (non prises en compte dans notre comparaison des offres).

2.2 Offres SFR Métropole

Alors qu'en Métropole :

The image displays a grid of SFR ADSL offers. The offers are categorized into 'PROMOTION' and 'COMPATIBLE SFR BOX 8'. The 'Série Limitée SFR ADSL' offer is priced at 10€/mois. The 'SFR ADSL' offer is priced at 15€/mois. The 'SFR ADSL POWER' offer is priced at 23€/mois. The 'SFR ADSL PREMIUM' offer is priced at 33€/mois. The 'Box 4G+' offer is priced at 35€/mois. Each offer card includes details about speed, TV channels, and services, along with a 'SAVOIR' button and a 'MON' button.

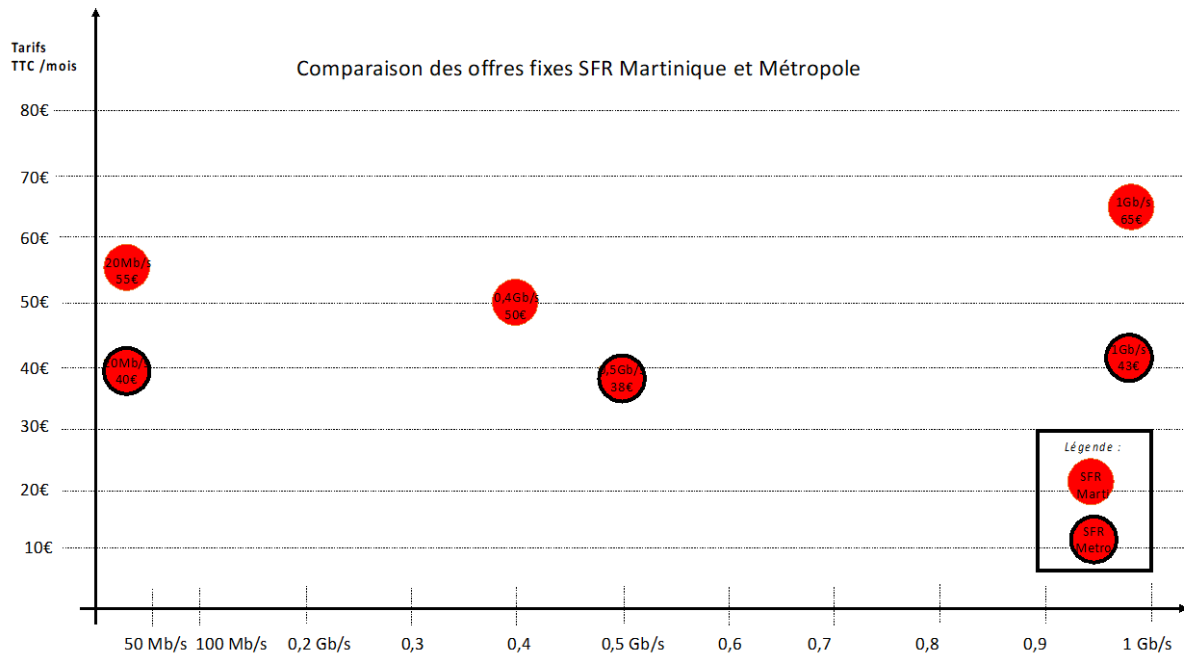
Offres SFR ADSL Août 2020 - <https://www.sfr.fr/offre-internet>

Alors que les offres fibres métropolitaines proposent :

The image displays a grid of SFR FIBRE offers. The offers are categorized into 'SFR FIBRE' and 'SFR FIBRE POWER 8'. The 'SFR FIBRE' offer includes SFR BOX 7 (20€/mois) and SFR BOX 8 (27€/mois). The 'SFR FIBRE POWER 8' offer includes SFR BOX 7 (25€/mois) and SFR BOX 8 (32€/mois). Each offer card includes details about speed, WiFi, and services, along with a 'SAVOIR' button and a 'MON' button. Below the offer cards, there are icons representing speed, calls, and TV channels.

Source : <https://www.sfr.fr/offre-internet>

Les écarts de tarifs Martinique Métropole sont conséquents environ 12€/mois sur les offres bas de gamme FttH et 22€ sur les offres à 1 Gb/s. Bien que rappelons le l'assiette des offres n'est jamais totalement identique (nombre de chaines de télévisions, ...).



3.OFFRES DAUPHIN TELECOM

L'opérateur Dauphin télécom est présent aux Antilles depuis 1998. En Martinique, son intervention se limite à l'Internet fixe,

LA FIBRE + TELEPHONE FIXE

39€90
/mois
engagement 12 mois




INTERNET FIBRE + TÉLÉPHONE FIXE
ILLIMITÉ VERS 102 DESTINATIONS

Jusqu'à **1Gb/s**
↕ **500Mb/s**

LA FIBRE + TELEPHONE FIXE + TV


49€90
/mois
engagement 12 mois



INTERNET FIBRE **TV** **TÉLÉPHONE FIXE**
ILLIMITÉ VERS 102 DESTINATIONS TNT + BOUQUET INTERNATIONAL ILLIMITÉ VERS 102 DESTINATIONS

Jusqu'à **1Gb/s**
↕ **500Mb/s**

CHAÎNES INCLUSES DANS VOTRE OFFRE TV DAUPHIN TELECOM



Dbox incluse.

(1) 12 mois d'engagement - carte SIM, routeur et Dbox inclus Offres internet sous condition de frais de mise en service (45€) et de frais de raccordement de la fibre (149€) (2) 18 mois d'engagement pour l'offre Mobile Illimité Premium.

4. OFFRES CANALBOX

4.1 Offres ADSL Canalbox

CANALBOX

Vitesse Fibre Test de débit Aide et contact INFOS COVID-19

DUO HAUT DEBIT	TRIO HAUT DEBIT
<p>INTERNET⁽²⁾ EN VDSL2 EN ADSL</p> <p>+</p> <p>APPELS ILLIMITES VERS LES FIXES⁽³⁾ + de 50 destinations 24H/24 et 7J/7</p> <p>à partir de 28,90€/mois pendant 4 mois puis 38,90€/mois⁽¹⁾ (5)</p> <p><i>Engagement de 24 mois</i></p>	<p>INTERNET⁽²⁾ EN VDSL2 EN ADSL</p> <p>+</p> <p>APPELS ILLIMITES VERS LES FIXES⁽³⁾ + de 50 destinations 24H/24 et 7J/7</p> <p>+</p> <p>TELEVISION⁽⁴⁾ + de 100 chaînes live et services</p> <p>à partir de 28,90€/mois pendant 4 mois puis 48,90€/mois⁽¹⁾ (5)</p> <p><i>Engagement de 24 mois</i></p>

Août 2020 : <https://www.canalbox-caraibes.com/mq/>

4.2 Offres fibre Canalbox

CANALBOX

Fibre
Test de débit
Aide et contact
INFOS COVID-19

<p style="text-align: center; color: red; font-weight: bold; font-size: 1.2em;">DUO FIBRE</p> <p style="text-align: center; font-weight: bold;">INTERNET FIBRE^[2]</p> <p style="text-align: center; font-size: x-small;">jusqu'à 1Gb/s en débit descendant jusqu'à 500 Mb/s en débit montant</p> <p style="text-align: center; font-size: 2em; font-weight: bold;">+</p> <p style="text-align: center; font-weight: bold;">APPELS ILLIMITES VERS LES FIXES^[3]</p> <p style="text-align: center; font-size: x-small;">+ de 50 destinations 24H/24 et 7J/7</p> <p style="text-align: center; margin-top: 20px;">à partir de 28,90€/mois pendant 4 mois puis 43,90€/mois^[1] (5)</p> <p style="text-align: center; font-size: x-small; margin-top: 10px;">Engagement de 24 mois</p>	<p style="text-align: center; color: red; font-weight: bold; font-size: 1.2em;">TRIO FIBRE</p> <p style="text-align: center; font-weight: bold;">INTERNET FIBRE^[2]</p> <p style="text-align: center; font-size: x-small;">jusqu'à 1Gb/s en débit descendant jusqu'à 500 Mb/s en débit montant</p> <p style="text-align: center; font-size: 2em; font-weight: bold;">+</p> <p style="text-align: center; font-weight: bold;">APPELS ILLIMITES VERS LES FIXES^[3]</p> <p style="text-align: center; font-size: x-small;">+ de 50 destinations 24H/24 et 7J/7</p> <p style="text-align: center; font-size: 2em; font-weight: bold;">+</p> <p style="text-align: center; font-weight: bold;">TELEVISION^[4]</p> <p style="text-align: center; font-size: x-small;">+ de 100 chaînes live, replay, radios et services</p> <p style="text-align: center; margin-top: 20px;">à partir de 23,90€/mois pendant 4 mois puis 53,90€/mois^[1] (5)</p> <p style="text-align: center; font-size: x-small; margin-top: 10px;">Engagement de 24 mois</p>
---	--

Août 2020 : <https://www.canalbox-caraibes.com/mq/>

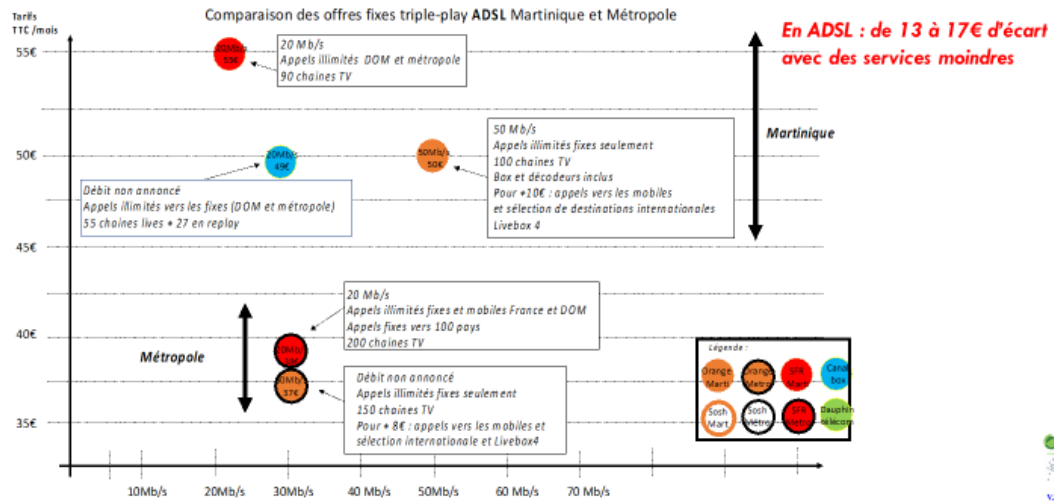
5. ANALYSE D'ECARTS SUR LE FIXE

Les comparaisons ADSL/VDSL sont délicates à réaliser, car basée sur le principe du « best effort », c'est-à-dire que le débit sera fonction des caractéristiques physiques de la ligne de cuivre, les services également. Ainsi bien que la télévision soit intégrée sur toutes les offres, certaines lignes longues ne pourront pas en bénéficier.

Les offres fibres sont à ce niveau plus aisées à comparer, nous avons limité la comparaison des offres aux offres de connexion Triple-play, les variantes basées sur des ajouts de décodeurs (TV par exemple) n'ont pas été intégrées pour ne pas troubler les comparaisons des niveaux de raccordements.

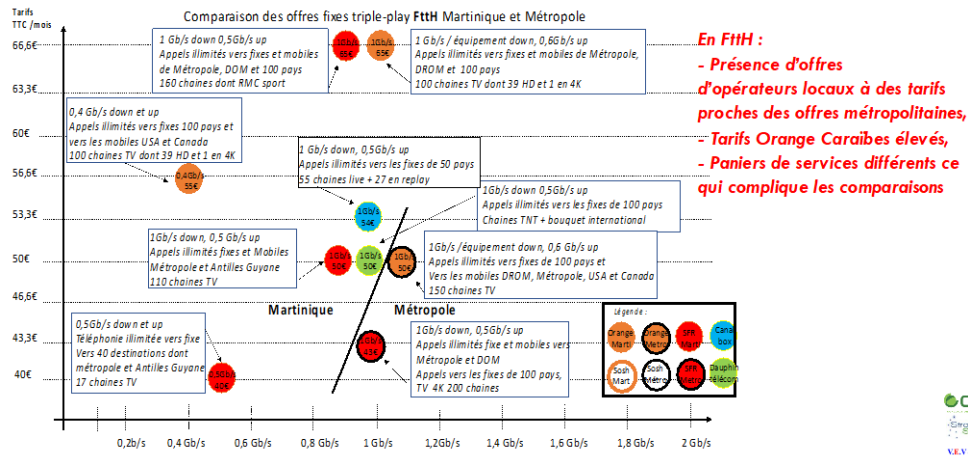
Les offres des opérateurs locaux semblent mieux positionnées que leurs concurrents nationaux :

CONSTAT DE LA PHASE 1 : L'ÉCART TARIFAIRE EST RÉEL



Comparaison des offres fixes triple play ADSL

CONSTAT DE LA PHASE 1 : L'ÉCART TARIFAIRE EST RÉEL



Comparaison des offres fixes triple play FttH










Chapitre 4 BENCHMARK DES OFFRES QUADRUPLE PLAY

1. ORANGE QUADRUPLE PLAY

1.1 Les offres en Martinique

Les offres quadruple play Orange correspondent à une diminution tarifaire en cas d'une souscription conjointe d'une ligne fixe (ADSL, VDSL ou fibre) et un abonnement mobile. Concrètement en Martinique cela se traduit par une réduction sur l'abonnement mobile de 5 ou 10€ par mois.

Forfaits Mobile

	 Internet mobile [®] en local et en Europe	 Appels [®] en local et en Europe	 SMS/MMS [®] en local et en Europe	 Appels vers l'étranger	 Forfait seul sans engagement	 Forfait seul engagement 12 mois	 Forfait avec mobile engagement 12 mois	 100% Orange [®]	 Programme Changer de mobile [®]
Club 100 Go	100 Go plus débit réduit + 20 Go depuis USA/Porto Rico/Canada	illimités + illimités depuis/vers USA/Porto Rico/Canada		5h vers Caraïbes/Amérique Latine [®]	79€/mois	69€/mois	79€/mois	-10€/mois	Tous les 18 mois
Club 50 Go	50 Go plus débit réduit	illimités		3h vers Caraïbes/USA/Porto Rico/Canada/Amérique Latine [®]	64€/mois	54€/mois	64€/mois	-10€/mois avec mobile -5€/mois sans mobile	Tous les 18 mois
Club 30 Go	30 Go plus débit réduit	illimités		-	54€/mois	44€/mois	54€/mois	-5€/mois	Tous les 24 mois
Smart 4h	5 Go plus débit réduit	4h + illimités de 18h à minuit	illimités	-	-	34€/mois	39€/mois	-5€/mois	Tous les 24 mois
Smart 2h	3 Go plus débit réduit	2h + illimités de 18h à minuit	illimités	-	-	24€/mois	29€/mois	-5€/mois	Tous les 24 mois
Smart 2h	1 Go bloqué et rechargeable	2h	illimités	-	-	14€/mois	19€/mois	-	Tous les 24 mois
Smart 1h	50 Mo bloqué et rechargeable	1h	50	-	-	9€/mois	12€/mois	-	Tous les 24 mois
Play 2h pour les - de 20 ans	3 Go plus débit réduit	2h + 3 numéros illimités [®]	illimités	-	-	19€/mois	24€/mois	-	Tous les 24 mois

Source : https://caraibe.orange.fr/documents/catalogue_fixe_internet_tv.pdf

1.2 Les offres en métropole

En Métropole, l'offre OPEN similaire à la réduction insulaire, se traduit par des réductions assez similaires, même si les forfaits étant différents, les seuils sont donc également un peu différents.

Afficher les prix client Open ?



Souhaitez-vous un nouveau mobile ?



Afficher les prix client Open ?



Souhaitez-vous un nouveau mobile ?



Comment savoir si vous pouvez bénéficier des prix client Open ? >

Comment savoir si vous pouvez bénéficier des prix client Open ? >

Les Forfaits 4G

Promotion	Promotion	Promotion
2h 100Mo bloqué ou non 2h d'appels SMS/MMS illimités Prix client Open 0,00€ /mois pendant 12 mois puis 4,99€/mois 2,99€ pendant 12 mois puis /mois 7,99€/mois Engagement 12 mois	2h 5Go bloqué ou non 2h d'appels 3 n° illimités SMS/MMS illimités Prix client Open 6,99€ /mois pendant 12 mois puis 11,99€/mois 11,99€ pendant 12 mois puis /mois 16,99€/mois Engagement 12 mois	10Go Appels illimités SMS/MMS illimités Prix client Open 14,99€ /mois pendant 12 mois puis 19,99€/mois 21,99€ pendant 12 mois puis /mois 26,99€/mois Engagement 12 mois

Les Forfaits 4G

Promotion	Promotion	Promotion
2h 100Mo bloqué ou non 2h d'appels SMS/MMS illimités Prix client Open 2,99€ /mois pendant 12 mois puis 7,99€/mois Prix client Open 0,00€ pendant 12 mois puis /mois 4,99€/mois Engagement 12 mois	2h 5Go bloqué ou non 2h d'appels 3 n° illimités SMS/MMS illimités Prix client Open 11,99€ /mois pendant 12 mois puis 16,99€/mois Prix client Open 6,99€ pendant 12 mois puis /mois 11,99€/mois Engagement 12 mois	10Go Appels illimités SMS/MMS illimités Prix client Open 21,99€ /mois pendant 12 mois puis 26,99€/mois Prix client Open 14,99€ pendant 12 mois puis /mois 19,99€/mois Engagement 12 mois

Promotion	Promotion
70Go Appels illimités SMS/MMS illimités Prix client Open 9,99€ /mois Pendant 12 mois puis 24,99€/mois 19,99€ Pendant 12 mois puis /mois 34,99€/mois Engagement 12 mois	80Go Appels illimités SMS/MMS illimités Multi-SIM internet sur demande Prix client Open 19,99€ /mois Pendant 12 mois puis 34,99€/mois 29,99€ Pendant 12 mois puis /mois 44,99€/mois Engagement 12 mois

Promotion	Promotion
70Go Appels illimités SMS/MMS illimités Prix client Open 19,99€ /mois Pendant 12 mois puis 34,99€/mois Prix client Open 9,99€ Pendant 12 mois puis /mois 24,99€/mois Engagement 12 mois	80Go Appels illimités SMS/MMS illimités Multi-SIM internet sur demande Prix client Open 29,99€ /mois Pendant 12 mois puis 44,99€/mois Prix client Open 19,99€ Pendant 12 mois puis /mois 34,99€/mois Engagement 12 mois

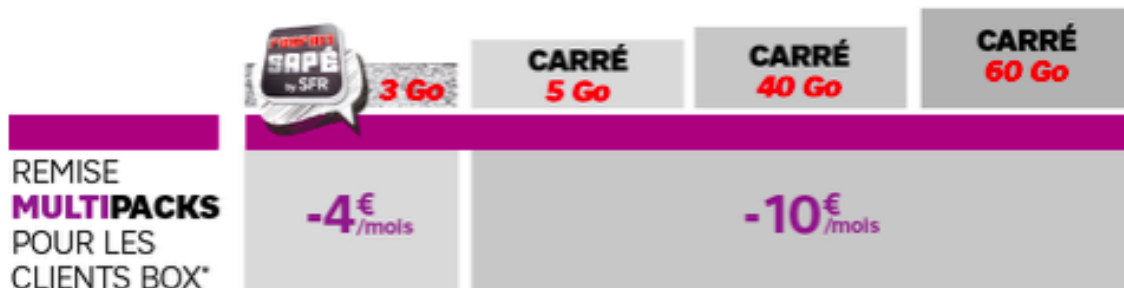
Source : <https://boutique.orange.fr/mobile/forfaits-orange>

1.3 Comparaison des réductions tarifaires « open » sur les offres Orange

Nous remarquons que la réduction en Métropole est réalisée sur l'ensemble des forfaits, alors qu'en Martinique la réduction ne s'applique qu'aux forfaits à partir de 3 Go, venant renforcer l'écart tarifaire.

2. SFR QUADRUPLE PLAY

SFR réalise également des réductions en cas d'abonnements groupés, en Martinique la réduction est de 4 ou 10 €/mois.



Source : <https://www.sfr.fr/internet-mobile>

Alors que sur les offres métropolitaines :

Box internet

Je choisis mon offre internet

SFR FIBRE **SFR FIBRE 8** SFR FIBRE POWER SFR FIBRE POWER 8

Débit jusqu'à 1 Gb/s 500 Mb/s

160 chaînes et services TV

SFR BOX 8 : Wifi 6, 4K HDR Dolby Vision, Assistant vocal Alexa

Appels illimités vers les Fixes en France

27€/mois
Pendant 12 mois puis 45€/mois - Engagement 12 mois

EN SAVOIR PLUS

Forfait mobile

Je choisis mon forfait mobile

120Go 2h 100 Mo **5Go** 80Go

Internet mobile : 5 Go

En France et vers les DOM : Appels et SMS illimités

Depuis l'Europe et les DOM : Appels et SMS illimités + 5 Go Internet mobile

12€/mois
Pendant 12 mois puis 17€/mois - Engagement 12 mois

EN SAVOIR PLUS

Votre pack internet + mobile

Box internet SFR FIBRE 27€/mois

Forfait mobile 5 Go 4G+ 12€/mois
17€/mois

Total mensuel 34€/mois
Au lieu de 39€/mois
Pendant 12 mois puis 57€ - Engagement 12 mois box Internet - Engagement 12 mois forfait mobile

Vos économies internet + mobile -5€/mois

TESTER MON ÉLIGIBILITÉ

Box internet

Je choisis mon offre internet

SFR FIBRE SFR FIBRE 8 SFR FIBRE POWER **SFR FIBRE POWER 8**

Débit jusqu'à 2 Gb/s 500 Mb/s

200 chaînes et services TV

SFR BOX 8 : Wifi 6, 4K HDR Dolby Vision, Assistant vocal Alexa

Appels illimités vers les Fixes et Mobiles en France

32€/mois
Pendant 12 mois puis 50€/mois - Engagement 12 mois

EN SAVOIR PLUS

Forfait mobile

Je choisis mon forfait mobile

120Go 2h 100 Mo 5Go **80Go**

Internet mobile : 80 Go

En France et vers les DOM : Appels et SMS illimités

Depuis l'Europe, les DOM et l'étranger : Appels et SMS illimités + 80 Go Internet mobile

20€/mois
Pendant 12 mois puis 35€/mois - Engagement 12 mois

EN SAVOIR PLUS

Votre pack internet + mobile

Box internet SFR FIBRE POWER 32€/mois

Forfait mobile 80 Go 4G+ 20€/mois
35€/mois

Total mensuel 42€/mois
Au lieu de 52€/mois
Pendant 12 mois puis 75€ - Engagement 12 mois box Internet - Engagement 12 mois forfait mobile

Vos économies internet + mobile -10€/mois

TESTER MON ÉLIGIBILITÉ

Source : <https://www.sfr.fr/internet-mobile>

La réduction s'élève à 5 ou 10 €/mois.

Chapitre 5 SYNTHÈSE DES ENTRETIENS

L'objectif des entretiens est de recueillir les avis des acteurs locaux ou nationaux, afin d'identifier les raisons des écarts constatés, comprendre les mécanismes de définition des tarifs, proposer des actions visant à limiter les écarts tarifaires.

1. ENTRETIENS REALISES

Dans le cadre de cette mission, un ensemble d'entretiens ont été programmés.

Liste des entretiens réalisés :

Florian TOLLET	Chargé de mission ARCEP
Olivier PORTECOP	DSI université de la Martinique
Delphine PERSEGOL	Directrice réglementation SFR outremer
Line DURPES	Déléguée régionale Martinique
Thomas JAYET	General manager Canal+ Télécom
Denis-Antoine Hérault	Président OPEN IP
Miguel Mondésir	Directeur Très Haut Débit à la CTM
Hugues Horatius Clovis	Chef du service territorial Fort-de-France
Bernard DUPRÉ	Président AFUTT

La situation sanitaire actuelle et la faible disponibilité de nos interlocuteurs, ont rendu complexes les prises de rendez-vous.

Ces entretiens ont été précédés d'une revue documentaire, qui a permis d'objectiver les échanges.

A la date de la rédaction de ce premier rapport une dizaine d'entretiens ont pu être réalisés à ce stade ; ces entretiens avec les parties prenantes font ressortir deux grands types de positions :

- Les positions « critiques » sur l'état des offres et de la concurrence en Martinique,
- Les positions « raisonnées » qui estiment que la situation est acceptable

2. LES POSITIONS « CRITIQUES »

Sans surprise ce sont les contacts en dehors des opérateurs qui sont les plus critiques sur l'état du marché grand public.

Ainsi Monsieur le Directeur du Très Haut Débit à la Collectivité Territoriale de Martinique a établi un premier diagnostic :

- La baisse des coûts des télécommunications et notamment vers la Métropole constitue une revendication ancienne de la part des Martiniquais,
- Globalement, les prix ont plutôt baissé ces dernières années, mais les besoins ont augmenté ceci s'est traduit par un niveau de dépense constant avec des services qui se sont enrichis avec le temps,
- Cet état de fait pénalise certaines activités économiques, notamment l'accès à certains services métropolitains dotés de numéros verts en Métropole mais dont l'accès depuis la Martinique est à tarif payant,

Complétés par les propos de Monsieur le Président d'OPEN IT :

- Sur les connexions fixes, un grand espoir est mis dans le développement du FttH, dont les raccordements tardent à arriver, bien qu'étant conscient que les spécificités d'installation locales devaient être prises en compte (longueur des lignes, ruralité)
- Sur la qualité de service (fluidité, coupures, réparations) considérée comme « améliorable »,
- Subsistent également des problématiques techniques liées aux acheminements des flux des opérateurs, ainsi il est précisé que le fait que la Martinique voit parfois son trafic transiter via la Guadeloupe pénalise les entreprises locales (transferts de numéros verts, référencement Internet, ...),
- Autre problématique évoquée, celle du roaming dans les pays proches de la Martinique, les coûts sont élevés (sauf chez Digicel), un travail est très certainement à entreprendre avec les opérateurs.
- Cependant les taux d'adhésion aux offres de streaming (Netflix, Disney, etc) indiquent une grande appétence des populations aux services à valeur ajoutés, fussent-ils payants.

Ces deux personnes ont cependant nuancé leurs propos en ajoutant que :

- L'État Français est intervenu à travers le financement des accès internationaux afin de faire baisser les tarifs. Ce fonds de continuité territoriale est programmé jusqu'en décembre 2020 (voir encadré infra).
- L'opérateur historique Orange est en tant qu'opérateur dominant, limité dans sa politique tarifaire, au risque d'être considéré comme réalisant des opérations de dumping,
- Le nombre des opérateurs locaux ouvrent un choix aux consommateurs, contrairement à d'autres Iles des Caraïbes aux choix plus limités,
- L'arrivée de FREE très attendue sur l'Ile, pourrait apporter une concurrence par les tarifs à l'instar de ce qui s'est passé à la Réunion.

L'État mobilise 50 millions d'euros pour la continuité territoriale numérique des Outre-mer

(29 juin 2017)

Source : <http://www.outre-mer.gouv.fr/letat-mobilise-50-millions-deuros-pour-la-continuite-territoriale-numerique-des-outre-mer>

La ministre des outre-mer, Annick Girardin, et le Commissaire Général à l'Investissement, Louis Schweitzer se félicitent du lancement de l'appel à projets « Continuité territoriale numérique pour les outre-mer » (CTN), opérationnel dès juillet 2017 et piloté par l'Agence du Numérique, dans le cadre du Plan France Très Haut Débit.

Cet appel à projets mobilise 50 M€, dont 35 M€ déjà actés en loi de finance 2017, dans le cadre du Programme des Investissements d'Avenir. Grâce à cet appui financier direct de l'État les outre-mer bénéficieront d'ici la fin de l'année d'un choc de capacité qui les prépare à l'accès au très haut débit.

Le dispositif Continuité territoriale numérique (CTN) pour les Outre-mer **visé à neutraliser les surcoûts liés au transport des données Internet entre les outre-mer et les points de connexion internationaux, afin d'améliorer la qualité de service** des utilisateurs d'Internet d'Outre-mer. Il permet d'accompagner et d'anticiper la montée des territoires d'Outre-mer vers le très haut débit portés les opérateurs privés, les collectivités territoriales et l'État dans le cadre du Plan France Très Haut Débit.

La ministre des outre-mer souhaite que cet engagement du gouvernement permette aussi de reposer la question des tarifs d'abonnement, dont le coût parfois excessivement élevé pour les consommateurs ultramarins au regard de leurs revenus contribue à la fracture numérique entre les territoires de la République.

Aujourd'hui, relier un territoire d'Outre-mer à un point de la dorsale Internet mondiale par câble sous-marin représente un poste de dépense important, qui peut conduire à une limitation des capacités allouées à chaque abonné. Cela peut nuire à la qualité de service, notamment aux heures de pointe, et entraver la continuité territoriale numérique entre les Outre-mer et la métropole.

Face à ce constat, le gouvernement a décidé de s'attaquer aux goulets d'étranglement que représentent les câbles sous-marins en apportant une **aide financière directe aux opérateurs fournisseurs d'accès à Internet** qui décideront d'acheter de la capacité supplémentaire sur les câbles dès 2017. Ainsi, en renforçant leur capacité sur les câbles sous-marins, les opérateurs pourront allouer davantage de capacité par abonné et offrir une qualité de service équivalente à celle offerte en métropole.

Un véritable **choc de capacité** est donc attendu dès la fin de l'année 2017, les opérateurs pouvant être subventionnés jusqu'à 50% de leur montant d'achat réalisé en 2017. Afin d'encourager l'achat rapide et massif de capacité sur les câbles sous-marins, le taux de subvention baissera à 40 % en 2018. **S'il est jugé efficace, ce dispositif pourra être étendu jusqu'en 2021, avec des taux de soutien décroissants (respectivement 30,20 et 10%).**

De son côté Monsieur le Directeur régional de l'INSEE a réalisé une enquête en 2015 sur les écarts de prix Martinique - Métropole tous biens et services compris⁴. Cette enquête fait le constat d'un écart de prix pour les communications particulièrement élevé : + 31,4 % par rapport à la France hexagonale - même s'il est vrai que le poids des communications dans la

⁴ INSEE Analyses, Antilles Guyane, numéro 9 d'avril 2015.

consommation martiniquaise reste limité (4,6 %) mais supérieur à celui d'un ménage métropolitain (2,8 %).

Monsieur le Directeur des Systèmes d'Information et du Numérique à l'Université des Antilles à Fort de France s'est également exprimé sur la lenteur ressentie par les habitants et les entreprises pour l'arrivée de la fibre. Ce sentiment semble être partagé sur tous les territoires, y compris en Métropole, et est très lié à la difficultés des entreprises à réaliser les études et les travaux dans les délais espérés, faute de moyens humains mobilisables (les organismes professionnels⁵ estiment à 17 000 le nombre des emplois non pourvus dans la filière, retardant la réalisation des plans FttH dans les délais annoncés.

En tant que Responsable à l'université, il nous a également fait état d'un cas spécifique à l'Université. En cette période de COVID19, l'Université réalise beaucoup de cours à distance, ce qui transforme la structure traditionnelle de son trafic : précédemment consommatrice de flux, aujourd'hui productrice de données. Ce qui pose la question de l'acheminement des flux :

- Jusqu'à présent, les flux provenaient de différentes origines, et étaient acheminés selon l'organisation mise en place par RENATER,
- A présent, ce sont des flux émis localement vers des étudiants implantés localement, une « consommation locale » en quelque sorte. Ce qui pose la question de l'acheminement des flux locaux entre opérateurs.

La Martinique, contrairement à la Guadeloupe, possède un IXP⁶ local : MartinIX. Les principaux opérateurs locaux sont présents sur ce point d'échange, ce qui permet de traiter les trafics internes à l'île localement, sans avoir recours aux câbles sous-marin dont l'utilisation est coûteuse.

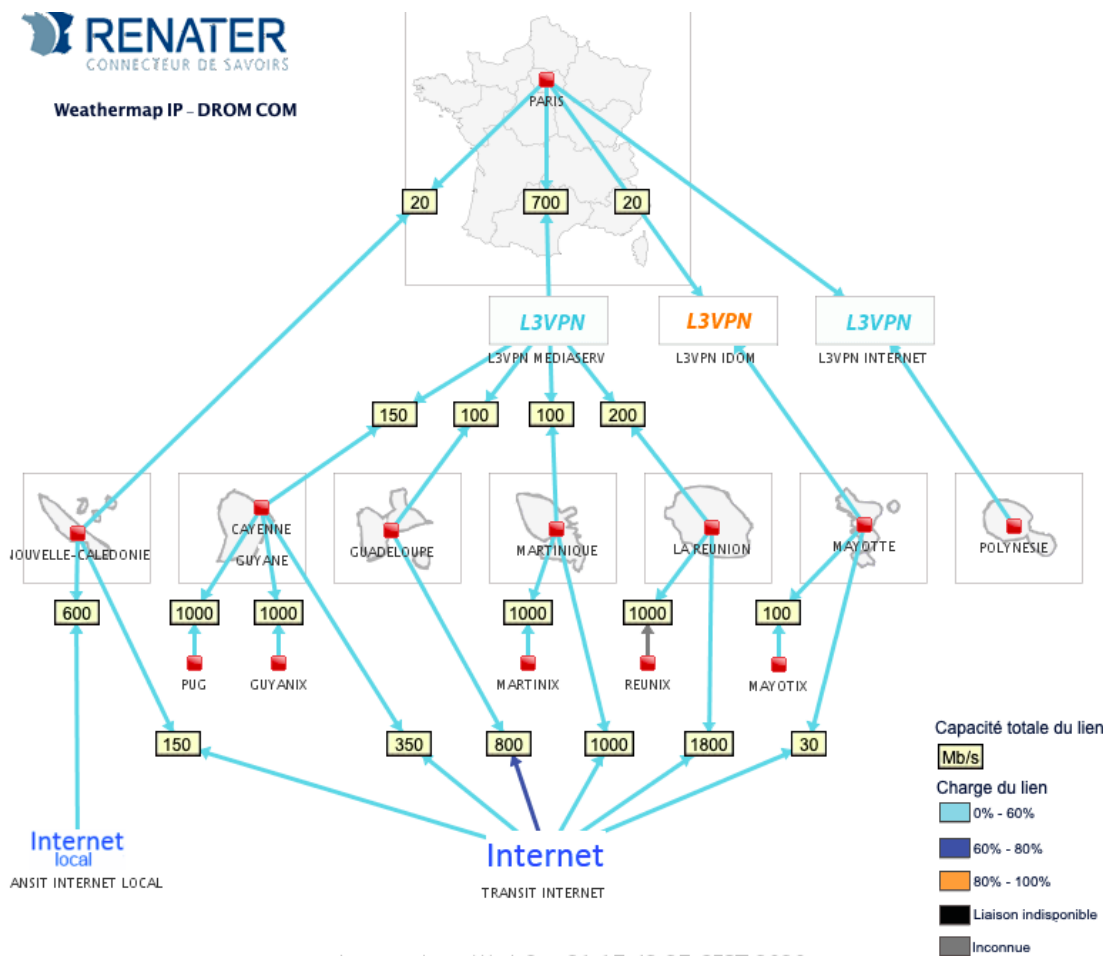
Sur le même sujet, différents interlocuteurs ont évoqué la politique de CDN⁷ mis en place par les opérateurs en lien notamment avec certains GAFAs pour limiter également le recours aux échanges internationaux.

Ces exemples de l'IXP et des CDN nous permettent d'identifier dès maintenant un chantier sur la gestion des flux locaux, ce qui aurait pour avantage d'éviter des transferts lointains d'informations, un gain en temps de latence (réactivité des réponses) et un bénéfice économique certain lié au traitement local des données préférable aux connexions lointaines. Nous reviendrons sur ce point en Phase 2. Des questions techniques comme le Roaming et la gestion des numéros ou adressages transitant par la Guadeloupe pourraient compléter ce volet technique.

⁵ <https://www.constructys.fr/wp-content/uploads/2017/03/Le-deploiement-fibre-optique.pdf>

⁶ IXP : Internet eXchange Point, également appelé GIX, est une plate-forme locale, permettant aux opérateurs présents d'échanger du trafic, sans avoir recours à des échanges internationaux.

⁷ CDN : Content Delivery Networks, serveurs de contenus, stockant localement des contenus fréquemment consultés et évitant ainsi des requêtes vers des serveurs lointains (gain en réactivité).



Last update: Wed Oct 21 17:42:27 CEST 2020

Source : WWW.RENATER.FR

3. LES POSITIONS « RAISONNEES »

Au niveau national, l'AFUTT recueille les plaintes des utilisateurs grand public et entreprises. Interrogé, Bernard DUPRÉ, Président de cette association qui défend les consommateurs dans le domaine des télécommunications depuis 50 ans, après avoir recherché dans les bases de l'Association, n'a pas identifié un taux anormal de plaintes issues de la Martinique. Ce qui semblerait indiquer que si un mécontentement existe, il demeure contenu.

Monsieur le représentant de l'ARCEP, renvoie les différences tarifaires au niveau concurrentiel insuffisamment denses et renvoi à l'arrivée possible de FREE en Martinique pour doper la concurrence avec une politique tarifaire agressive. A date, nous n'avons pas eu de retour de FREE pour échanger sur cette venue et la politique tarifaire associée.

La réglementation est similaire en Martinique et en Métropole, même si les fréquences mobiles sont attribuées indépendamment de la Métropole, du fait d'acteurs différents entre les deux territoires.

Le suivi de la couverture des territoires (fixe et mobile) est similaire en Martinique et en Métropole, cartes déclaratives de la part des opérateurs puis vérifications terrains diligentées par l'AECEP.

Les tarifs de gros sont identiques alors que les tarifs de détails diffèrent.

Précisons que l'ARCEP ne suit pas l'évolution des tarifs télécom, comme il le fait en Métropole. Ceci est lié selon l'ARCEP, à ce que les opérateurs locaux sont de faibles tailles et l'outil ARCEP

assez lourd d'usage. Peut-être pourrait-il être proposé à l'ARCEP de proposer un outil allégé pour établir un suivi des évolutions tarifaires en Martinique ?

Les opérateurs exerçant en Martinique proposent une vision différente sur ces questions.

Monsieur le General Manager de Canal + Télécom évoque des paramètres expliquant les écarts tarifaires :

- Un effet d'échelle, la taille du marché est relativement faible, les charges fixes se trouvent alors reportées sur un nombre plus restreint de clients,
- Des constructions de lignes FttH plus onéreuses qu'en Métropole,
- Des conditions météorologiques plus défavorables qu'en Métropole, ayant pour effet d'augmenter les charges de maintenance,
- Un coût du transit Internet plus élevé qu'en Métropole (un facteur 30 a été évoqué) lié au besoin de recourir aux câbles sous-marins pour accéder aux points d'échanges internationaux à Miami ou Porto-Rico.
- L'augmentation importante de la consommation locale sur Internet (plus 50% annuel) renforce le besoin d'un transit Internet qui de plus doit être sécurisé (plusieurs peering, plusieurs câbles sous-marins différents...).

Madame la Déléguée Régionale d'Orange en Martinique assisté le jour de l'entretien de Monsieur le Responsable de la stratégie commerciale chez Orange Antilles Guyane, ont confirmé les éléments exposés par Monsieur JAYET et ont ajouté d'autres éléments :

- Orange en tant qu'acteur dominant du marché, doit mener une politique commerciale raisonnée afin que puisse se développer la concurrence.
- A ce titre les offres de détails sont spécifiques et différentes de celles de Métropole, ce qui s'explique selon nos interlocuteurs par des caractéristiques de consommation différentes de celles de Métropole.

Selon ces deux opérateurs, les tarifs Martiniquais sont très bien placés vis-à-vis de ceux rencontrés dans les Caraïbes. Nous explorerons ce point en Phase 2. A ce stade, nous n'avons pas pu interroger quelques acteurs importants :

- Digicel, peut-être à cause des difficultés financières actuellement rencontrées par cet opérateur,
- SFR Caraïbe, mais le contact est établi,
- FREE, ce qui peut être lié à l'attente de l'arbitrage ARCEP sur le partage d'infrastructure avec Digicel.

Chapitre 6 PREMIERES ANALYSES ET CONCLUSIONS

Lors de cette première phase nous avons constaté la réalité de la situation et établi une première liste de critères pouvant expliquer les écarts de tarifs, notamment :

- **La faiblesse du marché Martiniquais** : avec 376 000 habitants le marché Martiniquais est considéré comme « petit » par certains opérateurs. Les coûts fixes sont alors supportés par un nombre restreint de clients, ce qui a mathématiquement un effet d'augmentation tarifaire.
- **La faible densité des lignes** : ce qui a pour effet des équipements plus vulnérables, moins enterrées par exemple,
- **Des lignes longues** : conséquence de la faible densité, les lignes sont organisées autour d'un moindre nombre de points de concentrations,
- **La suggestion aux intempéries** : les tempêtes sont récurrentes aux Antilles, les lignes longues sont plus sujettes aux dérangements que les lignes urbaines et courtes,
- **Les accès Internet sous-marin** : la connectivité Internet est plus complexe à mettre en œuvre aux Antilles qu'en Métropole,
- **La structure du trafic** : la plus-part des abonnements intègre les communications Métropoles – Martinique dans leurs forfaits, les forfaits métropolitains sont moins sujets à ces coûts,
- **Les frais de transport des équipements** : les équipements transitent par la métropole, soit pour les matériels neufs soit pour les matériels réparés.

Dans la seconde phase, nous nous efforcerons à **quantifier** les différents facteurs de différenciation identifiés à savoir :

- L'insularité, et les coûts afférents,
- Les conditions locales : longueurs des lignes, conditions climatiques,
- Le contexte technique : transport de matériels, effet d'échelles,
- Les facteurs humains, ...

Nous étendrons le benchmark aux offres présentes en Guyane, à la Réunion et dans les pays comparables et prolongerons les entretiens que nous n'avons pas encore pu réaliser.

L'objectif final étant de proposer des pistes de résolution des écarts constatés, basées sur des propositions techniques, financières, réglementaires, etc.

Chapitre 7 ANNEXE 1 : ANALYSE DOCUMENTAIRE

Liste des documents passés en revue

- ARCEP / Observatoire des marchés de communication électronique « Les services de communication électronique dans les départements et collectivités d'outre-mer » (juin 2020)
- ARCEP « Marché des services de capacité – Décision de prolongation de la décision no 2010-0402 – Bilan et perspectives – Décision n° 2013-0653 en date du 21 mai 2013
- ARCEP « Numérisation progressive des réseaux de téléphonie - L'arrêt progressif du réseau téléphonique commuté (RTC) » (mis à jour 3 décembre 2019)
- ARCEP « Couverture et qualité de service mobile (S2 2019) – section Antilles – couverture Martinique » (2020)
- ARCEP « La connectivité mobile des territoires ultramarins : quelles avancées en 2019 ? » (2020)
- ARCEP « La connectivité fixe des territoires ultramarins : quelles avancées en 2019 ? » (2020)
- ARCEP « Couverture et qualité de service mobile outre-mer » (28 novembre 2019)
- ARCEP « Rapport au Parlement et au Gouvernement relatif au secteur des communications électroniques outre-mer » (janvier 2010)
- Gouvernement « Aide financière de l'Etat jusqu'à 150 € pour un accès au bon haut débit »
- nPerf « baromètre des connexions Internet fixes 2018 dans les Antilles françaises et en Guyane » (29 janvier 2019)
- OPMR Réunion « Etude relative à la formation des prix des prestations aux particuliers en matière de téléphonie mobile, d'Internet et d'offre triple Play, quadruple Play à la Réunion » (2017)
- Ministère des Outremer – Commissariat Général à l'Investissement « Investissements d'avenir – L'État mobilise 50 millions d'euros pour garantir la continuité territoriale numérique des Outre-mer » (2017)
- Ministère des Outremer – CSA – ARCEP – Union européenne « Equipements en communications électroniques et audiovisuels des ménages et des individus – rapport Martinique » Etude réalisée par LH2 DOM (2013)
- Association Open IT « Un numéro vert pour l'outremer » (2017)
- CCI Martinique « Etude de la filière numérique en Martinique » (2017)
- INSEE Analyses Antilles-Guyane – « En Martinique, les prix sont plus élevés de 12,3 % qu'en France hexagonale » (avril 2016)

ARCEP / Observatoire des marchés de communication électronique « Les services de communication électronique dans les départements et collectivités d'outre-mer » (2020)

Le revenu des opérateurs dans les départements d'outre-mer diminue depuis cinq ans.

- **Le revenu réalisé par les opérateurs dans les départements d'outre-mer** s'élève à 1,1 milliard d'euros HT en 2019. Après trois de baisse limitée à moins de 1%, le revenu **diminue au rythme de 2% environ pour la deuxième année consécutive**.
- En 2019, **le recul provient d'une part de la baisse du revenu des services mobiles** (-3,0% en un an), qui représente, au sein des services de communications électroniques, six euros dépensés dans les départements et collectivités d'outre-mer sur dix. D'autre part, **le revenu des services fixes**, qui ne cessait de progresser chaque année depuis cinq ans, **se stabilise totalement en 2019**, ne compensant ainsi plus, même partiellement, la perte de revenu sur les services mobiles.
- Cette stabilité du revenu des services fixes résulte du repli du revenu des services fixes à bas débit (abonnements RTC et communications vocales associés), similaire aux quatre années précédentes, baisse totalement compensée par **l'augmentation du revenu des services à haut et très haut débit**. La progression de ce dernier (+3,6% en un an en 2019) est **toutefois largement inférieure à celle observée les quatre années précédentes**, de +6 à +13% selon les années.

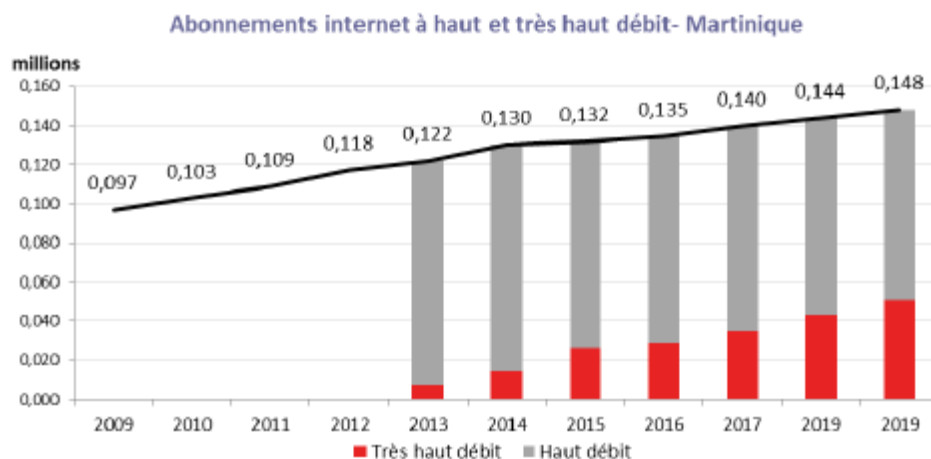
Le taux d'accès au très haut débit dépasse celui de la métropole dans les départements et collectivités d'outre-mer.

- En 2019, l'accroissement du nombre d'accès fixes à haut et très haut débit se fait exactement au rythme de celui du revenu (+3,6% en un an). Pour la quatrième année consécutive, **le nombre d'accès internet à haut et très haut débit s'accroît d'environ 25 000 en un an**, soit un total d'environ 690 000 abonnements. A l'image de la métropole, la croissance est entièrement portée par celle du nombre d'accès à très haut débit (300 000, +70 000 en un an), tandis que le nombre d'accès haut débit recule (395 000, -40 000).
- Au total, la proportion d'accès à très haut débit gagne 8 points en un an et représente 43% du nombre total d'accès haut et très haut débit, soit un taux supérieur de cinq points à celui de la France entière (38% fin 2019).
- Le nombre d'accès à très haut débit est particulièrement élevé à La Réunion (180 000 abonnements à la fin de l'année 2019), bien devant les autres territoires. Pour la première année, le nombre des accès à très haut débit dépasse celui des accès à haut débit à La Réunion, avec un peu plus de six accès sur dix ayant un débit égal ou supérieur à 30 Mbit/s.
- **Le FttH reste la technologie très haut débit la plus utilisée en outre-mer**, avec 180 000 accès fin 2019, en progression de 50% en un an. Ces accès se concentrent essentiellement sur le département de La Réunion où 88% des accès FttH ont été sous-crits.
- Par rapport aux déploiements FttH réalisés dans la zone Antilles-Guyane et à La Réunion, le taux d'accédants effectifs au FttH atteint entre 30 et 40% à la **Martinique (30%)**, en Guyane (36%) et à La Réunion (38%), soit un niveau similaire à celui de la France entière (39%) mais seulement 16% en Guadeloupe.

Segmentation Martinique

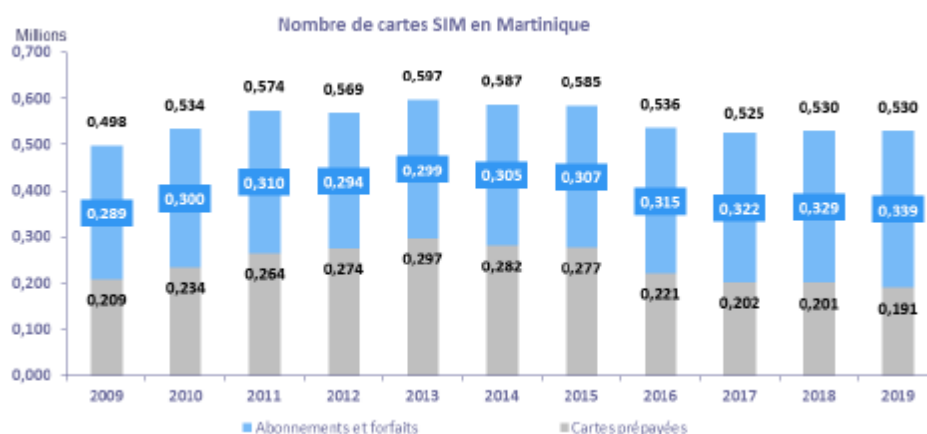
Le nombre d'accès internet à haut et très haut débit s'accroît d'environ 4 000 par an pour la quatrième année consécutive en Martinique et s'élève à 148 000 abonnements à la fin de l'année 2019.

Les abonnements à très haut débit s'élèvent à 51 000 à la fin de l'année 2019. Ils représentent désormais 30 % de l'ensemble des accès à haut et très haut débit en Martinique (43% en outre-mer, porté par la Réunion, soit une proportion supérieure de cinq points au niveau national).



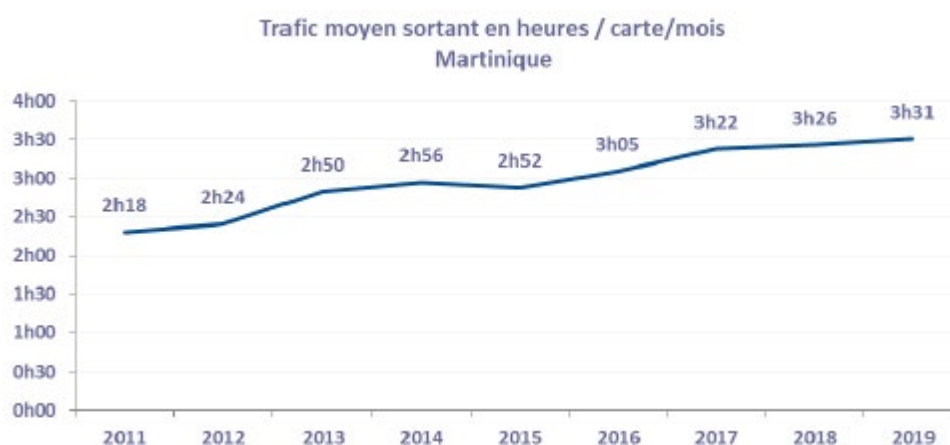
Pour la quatrième année consécutive, le nombre de cartes SIM reste pratiquement stable dans les départements et collectivités d'outremer (2,6 millions de cartes depuis quatre ans, +0,4% en un an). Elles représentent 3,4% du nombre total de cartes en France.

Depuis quatre ans, le nombre de cartes post-payées augmente et celui des cartes prépayées recule en Martinique, comme dans les autres départements.

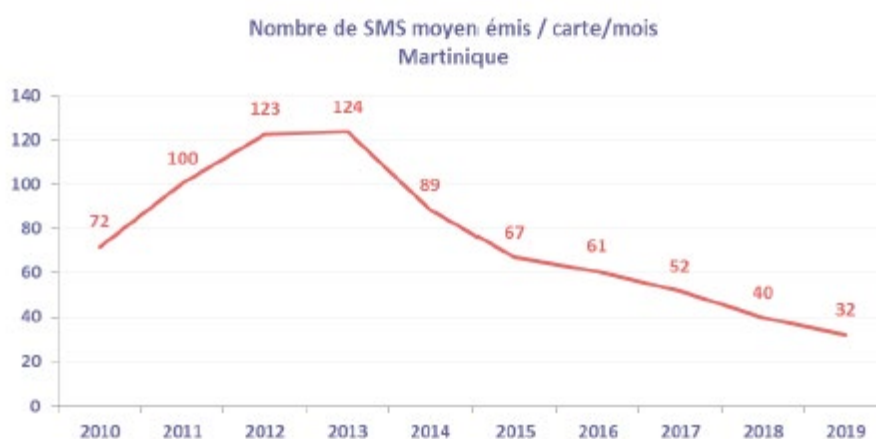


La croissance du trafic vocal est particulièrement contenue en Guadeloupe et en Guyane (+0,7% environ en un an), et **limitée en Martinique** et à La Réunion (resp. +2,7 et +2,8% en 2019). En revanche, le département de Mayotte connaît pour la première fois une baisse de la consommation vocale (-3,1% en un an), en partie liée à la baisse de l'équipement.

Le volume de téléphonie représente 3,4% de l'ensemble du marché mobile, proportion en léger recul par rapport à 2018 (-0,1 point), la croissance du volume de communications dans ces départements étant, en 2019, inférieure à celle de l'ensemble de la France.



La consommation en SMS diminue pour la cinquième année consécutive, et à un rythme supérieur à 10% depuis trois ans. **C'est dans la zone Antilles-Guyane que le recul est le plus important**, avec une baisse comprise entre 20 et 30% dans ces départements.



ARCEP « Numérisation progressive des réseaux de téléphonie - L'arrêt progressif du réseau téléphonique commuté (RTC) » (mis à jour 3 décembre 2019)

La numérisation des réseaux de téléphonie s'accompagne d'une migration progressive des technologies historiques telles que le RTC vers des technologies plus moderne (Voix sur IP).

L'arrêt progressif du RTC, qui est une technologie obsolète, favorisera la diffusion de technologies plus modernes : au final, les utilisateurs seront libres de choisir l'opérateur de leur choix et l'offre la plus adaptée à leur situation (accès à plusieurs services via une box) : téléphone, internet, etc., usage purement mobile, etc.). Ils pourront par ailleurs, s'ils le souhaitent, continuer à avoir un téléphone fixe sans pour autant être abonné à Internet.

Pour la très grande majorité des utilisateurs de téléphonie fixe, rien de change à court ni même à moyen terme. Les utilisateurs qui disposent d'une ligne téléphonique fonctionnelle et se servent d'un combiné téléphonique directement relié à la prise murale ne seront pas impactés par

l'arrêt du RTC avant 2023 au plus tôt. Les utilisateurs de téléphonie fixe via une box « internet » (téléphonie sur IP) ne sont pas impactés du tout.

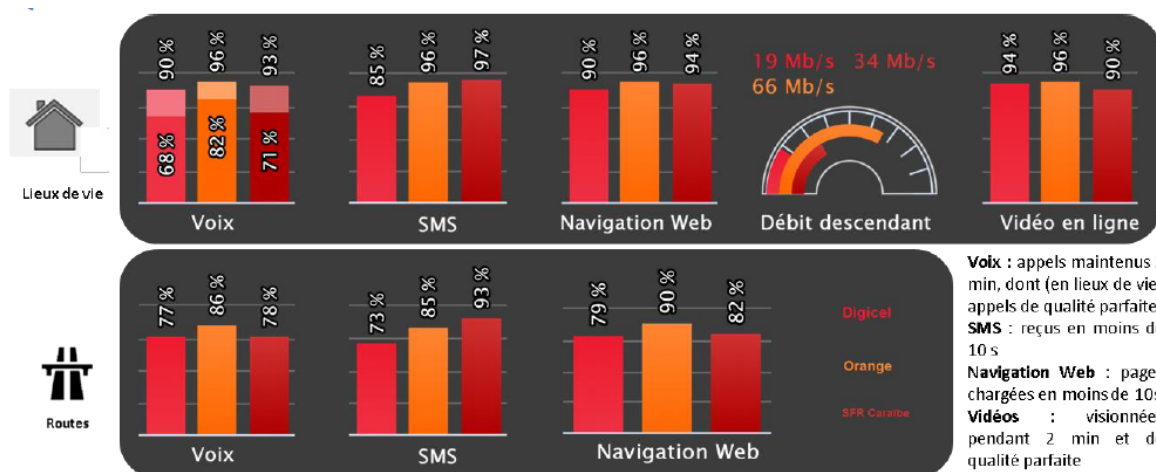
ARCEP « Couverture et qualité de service mobile (S2 2019) – section Antilles – couverture Martinique » (2020)

La couverture et la qualité sont mesurées pour la voix, les SMS, la navigation Web, le débit descendant et les vidéos en ligne. Les mesures sont effectuées sur les lieux de vie et sur les routes.

Qualité de service – les résultats

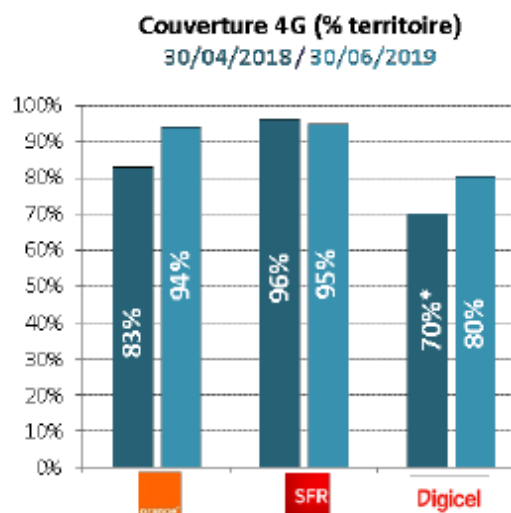
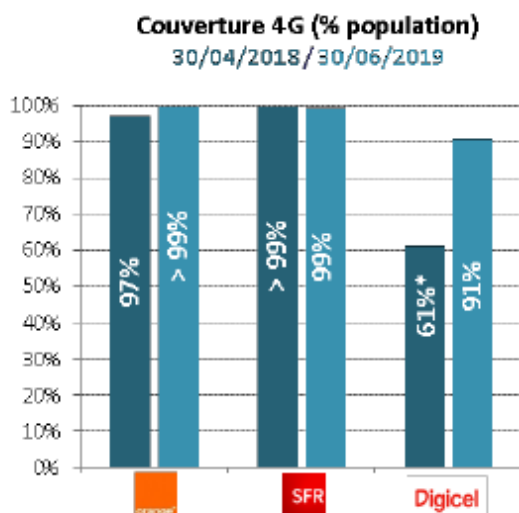
Sur les lieux de vie, les résultats sont peu différents entre les trois opérateurs, hormis le débit descendant où Orange a un avantage significatif (66 Mb/s vs. 34 Mb/s pour SFR et 19 Mb/s pour Digicel).

Sur les routes, Orange est un peu plus performant pour la voix et la navigation web ; SFR plus performant pour les SMS reçus en moins de 10 secondes.



Couverture mobile : l'évolution de la couverture 4G

Les opérateurs ont poursuivi leurs déploiements 4G depuis le 30/04/2018 ; indépendamment de ces déploiements sur le terrain, les opérateurs peuvent ajuster leurs simulations de couverture, ce qui peut conduire à une diminution des taux de couverture théorique.



Pour aller plus loin : nombre d'abonnements mobiles en Martinique au T3 2019 :

<https://www.arcep.fr/fileadmin/cru-1574068420/reprise/observatoire/obs-mobile/2019/t3-2019/obsmobile-T3-2019-071119.pdf>

ARCEP « Rapport au Parlement et au Gouvernement relatif au secteur des communications électroniques outre-mer » (janvier 2010)

Les marchés de la téléphonie fixe outre-mer

En ce qui concerne les services de téléphonie fixe, qui représentent outre-mer 610 000 lignes pour un chiffre d'affaires annuel auprès du client final estimé à environ 290 millions d'euros en 2008¹, **le service universel téléphonique garantit effectivement un accès à tous au téléphone fixe, à un prix abordable et péréqué, outre-mer comme en métropole. L'encadrement pluriannuel des tarifs** de détail de l'offre de service universel mis en œuvre par l'ARCEP tient compte des spécificités de l'outre-mer et a de fait bénéficié aux habitants des départements et collectivités d'outre-mer. **Cette logique sera poursuivie dans le cadre du nouvel encadrement pluriannuel, pour la période 2010-2012.**

Les marchés de la téléphonie mobile outre-mer

Les marchés de la téléphonie mobile outre-mer, qui représentent 2,3 millions de lignes pour un chiffre d'affaires estimé à environ 900 millions d'euros en 2008, sont très dynamiques et particulièrement concurrentiels. Ils connaissent des taux de pénétration supérieurs à celui de la métropole et des tarifs très attractifs, globalement inférieurs à ceux pratiqués en métropole.

La géographie induit néanmoins la nécessité de recourir aux prestations d'itinérance entre les opérateurs présents outre-mer et ceux présents en métropole pour permettre à leurs abonnés de bénéficier d'une continuité de service lors de leurs déplacements. Les tarifs de cette prestation d'itinérance – souvent incompris, toujours perçus comme trop chers pour tous les clients qu'ils soient ultramarins, métropolitains ou étrangers – sont encadrés par un règlement européen récemment amendé, ce qui a conduit à une baisse significative des tarifs des appels vocaux comme des SMS. **Les prestations d'itinérance induisent un surcoût spécifique qu'il n'est pas possible de faire disparaître ; aussi la mise en place d'une péréquation, parfois demandée, se traduirait par des prix des appels locaux plus élevés,** ce qui bénéficierait à quelques utilisateurs plutôt aisés au détriment de l'ensemble de la population ultramarine.

Les marchés des offres multiservices à haut débit outre-mer

L'enjeu principal d'aménagement et de désenclavement numérique outre-mer, c'est le développement des offres d'accès à haut débit. Les services d'accès à internet bas débit et haut débit représentent 590 000 lignes pour un chiffre d'affaires estimé à 130 millions d'euros environ en 2008. Or, outre-mer, ces marchés se caractérisent aujourd'hui par des offres significativement plus chères qu'en métropole, pour un niveau de service moindre. Même si la tendance a été à une amélioration de ces offres, sous l'effet de la concurrence, au cours de ces dernières années, cette situation est vécue comme discriminatoire par la population et ses représentants en raison d'écart persistants avec la métropole. Plusieurs facteurs peuvent expliquer ce décalage :

- **la taille des marchés** et des acteurs plus faible outre-mer, alors que dans une économie de coûts fixes comme celle des communications électroniques, les économies d'échelle sont déterminantes ;
- **un niveau moins élevé de performance du réseau et de qualité de service des offres de gros du haut débit**, notamment du dégroupage, couplé à une utilisation de ces offres de gros par les opérateurs alternatifs qui devrait sans doute continuer à être optimisée ;
- **les surcoûts induits par la nécessité d'avoir recours à des câbles sous-marins**, coûteux et complexes à déployer, pour acheminer des flux de données en croissance constante entre ces territoires et le reste du monde.

Pour remédier à cette situation dans le haut débit, il est d'abord souhaitable de **mettre l'accent sur l'amélioration des mécanismes de marché**, principalement dans le fonctionnement des marchés de gros. Une telle amélioration pourrait passer, par exemple, par une **meilleure transparence des marchés de l'accès grâce à la publication d'indicateurs locaux de qualité de service des offres de gros** (dégroupage et bitstream). Il semble également qu'il existe des **marges de manœuvre pour les opérateurs alternatifs pour continuer à améliorer leur utilisation de ces offres de gros, en ayant recours plus systématiquement au dégroupage** : 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.

Il faut également rappeler le rôle que jouent les **interventions des collectivités territoriales dans le développement du haut débit**, en particulier via le déploiement de réseaux de collecte mis à disposition des opérateurs. Elles présentent cependant un niveau de difficulté particulier : ces interventions se faisant à l'échelle de l'ensemble de chacun des marchés locaux, elles sont particulièrement structurantes pour chacun de ces marchés, aussi les attentes des opérateurs à leur égard sont plus fortes. **Elles se doivent donc d'être encore plus irréprochables quant aux respects des principes de transparence et de non-discrimination nécessaires pour assurer une intervention publique efficace et neutre**. Les initiatives des collectivités déléguées visant à **mieux associer les opérateurs clients des délégations de services publics et à renforcer le contrôle sur les opérateurs délégués** doivent donc être saluées et encouragées.

S'agissant plus particulièrement des **câbles sous-marins**, l'existence de cette composante supplémentaire, qui est nécessaire pour accéder à des nœuds de raccordement à l'internet mondial et à la métropole, se traduit inévitablement par des restrictions de capacité ou des surcoûts tarifaires pour les services de haut débit outre-mer comparés aux offres métropolitaines. Cette différence entre la métropole et l'outre-mer n'est pas transitoire : des mises à niveau des câbles existants ou de nouveaux câbles peuvent répondre provisoirement à la demande, mais une augmentation incessante des débits consommés doit être anticipée. **L'accès à de nouvelles capacités de câbles sous-marins est donc un problème durable. Une intervention publique spécifique semble donc inévitable pour répondre aux attentes des citoyens ultramarins de limiter au minimum l'écart avec la métropole**. Pour autant, la forme optimale de cette intervention est particulièrement délicate à concevoir. Les câbles sous-marins sont des infrastructures susceptibles d'être construites par un

nombre très limité d'acteurs, ayant des compétences très spécifiques. Ils sont développés le plus souvent par des consortiums internationaux d'opérateurs privés au terme de processus de gestation longs et complexes et ont vocation à être partagés entre les différents membres du consortium pour trouver un équilibre économique. Certains segments peuvent être concurrentiels avec de multiples offreurs (liaison transatlantique), alors que d'autres segments peuvent faire l'objet d'une aide publique. Il peut être difficile dans ces conditions de séparer la partie en concurrence de la partie « aidée ».

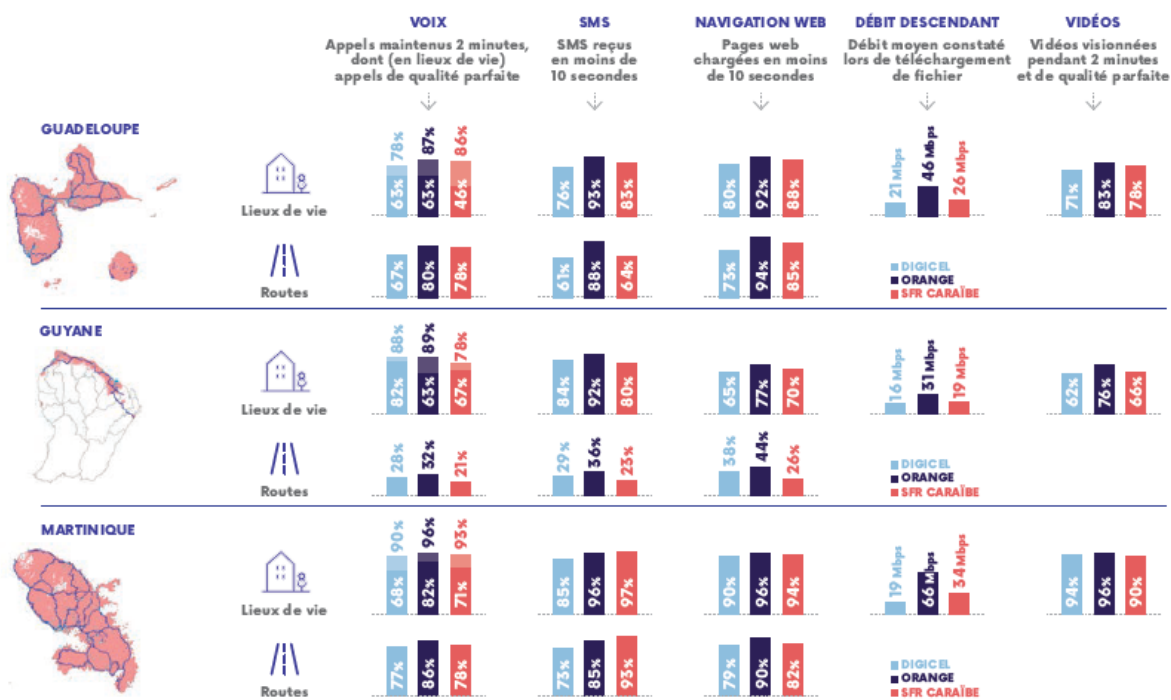
D'autres mécanismes supposant une intervention publique, tels **l'extension des tarifs sociaux du service universel**, pour lesquels la population éligible est proportionnellement trois fois plus importante qu'en métropole, aux offres d'accès à haut débit multiservices comprenant une offre de téléphonie fixe ou l'installation de **serveurs de contenus outre-mer** pourraient également contribuer à améliorer les offres proposées aux utilisateurs.

ARCEP « La connectivité mobile des territoires ultramarins : quelles avancées en 2019 ? » (2020)

QUALITÉ DES SERVICES MOBILES EN OUTRE-MER : UNE NETTE AMELIORATION EN 2019

L'Arcep publie les cartes de couverture des opérateurs et les résultats de son enquête annuelle sur la qualité de service en Outre-mer sur son site « Mon réseau mobile ». Ceci permet aux consommateurs ultramarins de comparer les performances des opérateurs, et aux décideurs de poser un diagnostic sur l'état de la connectivité mobile de leur territoire. L'ensemble des données est disponible en open data.

Les résultats de la campagne de mesure 2019 font apparaître une **nette amélioration par rapport à l'année précédente et traduisent les efforts de déploiement de la 4G en Outre-mer**. La qualité du service de données mobile a fait un bond conséquent depuis 2018 : **les débits moyens doublent** dans presque tous les territoires, et la **qualité de la navigation web s'améliore en moyenne de moitié**. Ces performances se rapprochent, voire, dans certains cas, dépassent celles rencontrées en Métropole.



VERS DE NOUVELLES FRÉQUENCES POUR LA 5G EN OUTRE-MER

L'Arcep a lancé, fin 2019, une consultation publique pour recueillir les avis des acteurs sur l'attribution des fréquences de la bande 700 MHz à La Réunion et à Mayotte et de la bande 3,4 - 3,8 GHz à La Réunion.

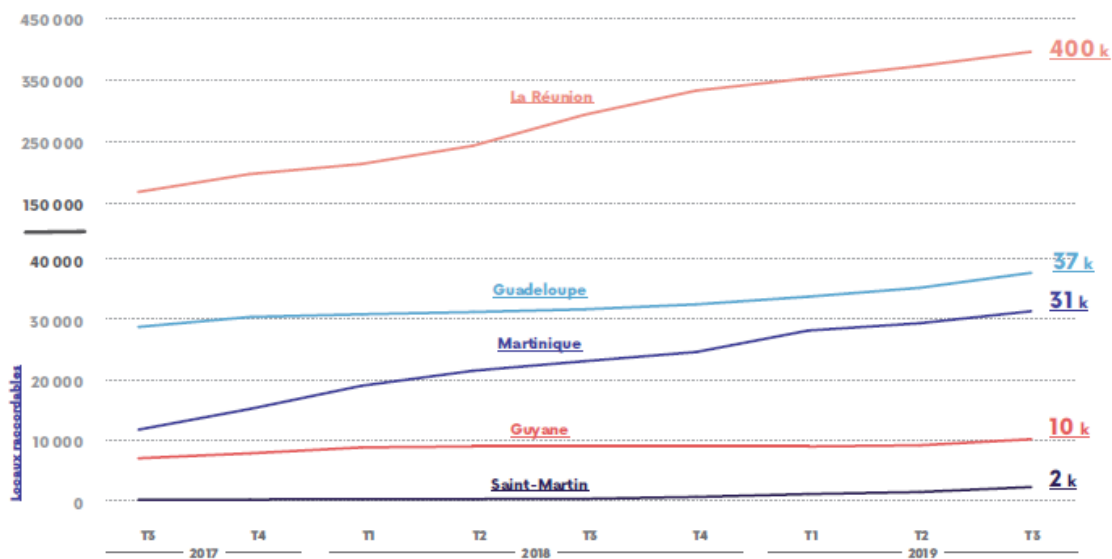
Cette consultation publique s'inscrit dans le contexte de l'arrivée de la 5G : les réseaux mobiles vont connaître une évolution majeure avec l'introduction des technologies de 5e génération. Elles permettront de répondre aux attentes, toujours plus importantes, des utilisateurs grand public et professionnels désireux d'accéder à des services mobiles à très haut débit et à faible latence, performants et fiables. Les bandes 700 MHz et 3,4 - 3,8 GHz ont à ce titre été identifiées en Europe parmi les fréquences dites « pionnières » pour le lancement des réseaux 5G.

Cette première consultation était centrée sur les territoires de La Réunion et de Mayotte. Les travaux se poursuivent également pour les autres territoires, en vue de préparer des attributions de fréquences pour la Guadeloupe, la Guyane, la Martinique, Saint-Barthélemy, Saint-Martin et Saint-Pierre-et-Miquelon.

ARCEP « La connectivité fixe des territoires ultramarins : quelles avancées en 2019 ? » (2020)

Les territoires ultramarins bénéficient, comme l'ensemble du territoire national, du Plan France Très Haut Débit. Leur situation en matière de connectivité fixe contraste d'un territoire à l'autre, étant donné les spécificités et problématiques propres à chacun d'entre eux. Dans la plupart des territoires, des projets de réseau fibre jusqu'à l'abonné (FttH) privés et publics sont aujourd'hui lancés.

ÉVOLUTION DU NOMBRE DE LOCAUX RACCORDABLES À LA FIBRE OPTIQUE JUSQU'À L'ABONNÉ



ÉTAT DES LIEUX DE LA CONNECTIVITÉ FIXE EN OUTRE-MER

Localité	Estimation du nombre de locaux (Source INSEE 2015)*	Lignes en fibre optique jusqu'à l'abonné		Taux de locaux ayant accès au très haut débit	
		Locaux raccordables	Taux de mutualisation	Au moins 30 Mbit/s	Au moins 100 Mbit/s
DROM-COM	1 008 000	478 000	37 %	62 %	44 %
Guadeloupe	235 000	38 000	49 %	53 %	15 %
Guyane	89 000	10 000	44 %	21 %	11 %
La Réunion	377 000	366 000**	35 %	99 %	97 %
Martinique	220 000	31 000	39 %	40 %	14 %
Mayotte	60 000	-	0 %	17 %	0 %
Saint-Barthélemy	5 000	-	0 %	40 %	0 %
Saint-Martin	18 000	2 000	56 %	11 %	11 %
Saint-Pierre-et-Miquelon	3 000	-	0 %	100 %	100 %
France métropolitaine (Toutes zones)	37 200 000	16 744 000	87 %	60 %	50 %
France métropolitaine (Zone publique)	16 400 000	2 885 000	56 %	36%	17%

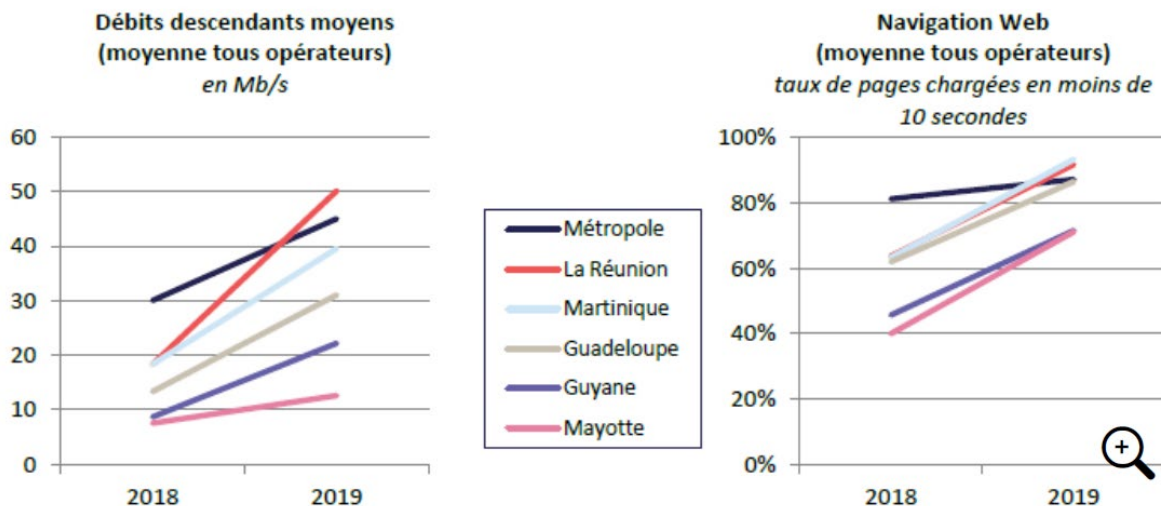
L'ARCEP INTERVIENT POUR ASSURER LA COHÉRENCE DES DÉPLOIEMENTS FTTH EN GUADELOUPE ET MARTINIQUE

La régulation de l'Arcep en matière de réseaux FttH vise notamment à assurer la cohérence des déploiements. Alertée notamment par les collectivités et préfetures, qui identifiaient des **risques déploiement en doublon sur leur territoire**, les services de l'Arcep sont intervenus auprès des opérateurs locaux afin de leur rappeler leurs obligations et favoriser un déploiement cohérent des réseaux.

ARCEP « Couverture et qualité de service mobile outre-mer » (28 novembre 2019)

L'Arcep publie les résultats de sa deuxième campagne de mesures des services mobiles outre-mer : **la couverture progresse et la qualité de service internet s'améliore nettement sur l'ensemble des territoires.**

En Guadeloupe et Martinique : Orange est premier sur la plupart des indicateurs ; il se distingue par des débits en très forte hausse. SFR le talonne et est au même niveau sur certains indicateurs comme les communications réussies en Guadeloupe, voire le dépasse pour les SMS en Martinique où il progresse fortement ; Digicel a réalisé des efforts de déploiement depuis 2018 et se rapproche des autres opérateurs, notamment en matière de navigation web et obtient, en Guadeloupe, des résultats comparables à ceux d'Orange pour les appels de qualité parfaite.



ARCEP « Marché des services de capacité – Décision de prolongation de la décision no 2010-0402 – Bilan et perspectives – Décision n° 2013-0653 » en date du 21 mai 2013

Décision no 2013-0653 de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes en date du 21 mai 2013 de prolongation de la décision no 2010-0402 en date du 8 avril 2010 portant sur la **définition des marchés pertinents des services de capacité**, la désignation d'opérateurs exerçant une influence significative sur ces marchés et les obligations imposées à ce titre.

1. Marché des services de capacité : délimitation des marchés pertinents et situation concurrentielle

Le marché de gros des services de capacité est estimé à 3,5 milliards d'euros en 2011, dont 2,7 milliards d'euros à destination des usages entreprises et 0,8 milliard d'euros à destination des usages opérateurs.

Le marché des services de capacité (marché 6 au sens de la recommandation de la Commission européenne concernant les marchés pertinents) repose sur deux marchés de gros sous-jacents. Dans la décision no 2010-0402, ont été déclarés pertinents :

- le marché de gros des prestations de segment terminal de services de capacité sur le territoire d'analyse. Il comprend les interfaces classiques et les interfaces alternatives. Il exclut les services support et de transmission, ainsi que les offres d'accès large bande livrées au niveau régional.

- les marchés de gros des prestations de transit interterritorial suivants : le marché de gros des prestations de circuit interurbain interterritorial entre la métropole et la Guyane, le marché de gros des prestations de circuit interurbain interterritorial entre la métropole et la Réunion, **le marché de gros des prestations de circuit interurbain interterritorial entre la Martinique et la Guyane**. Le circuit interurbain interterritorial exclut les services de transmission de données et les services support.

France Télécom a été déclarée comme exerçant une influence significative sur l'ensemble de ces marchés pertinents.

2. Circuits interurbains interterritoriaux

a. Enjeux

La demande pour les prestations de circuits interurbains interterritoriaux entre la métropole et les départements et collectivités d'outre-mer ou entre différents départements ou collectivités d'outre-mer provient des opérateurs fixes et mobiles actifs dans ces territoires. Ces prestations leur permettent d'acheminer leur trafic voix vers les destinations concernées et leur trafic internet vers les centres d'échanges mondiaux (IXP).

Pour les opérateurs ultramarins qui ne sont pas membres des consortiums de câbles sous-marins, ces prestations représentent un goulot d'étranglement. En effet, les conditions d'accès aux câbles sous-marins, notamment les conditions tarifaires, déterminent leurs choix techniques, d'une part, et leur positionnement marketing et tarifaire sur le marché de détail, d'autre part.

En pratique, les tarifs restent élevés sur ces prestations, notamment dans la zone Antilles, ce qui est susceptible de retarder le développement des usages sur les marchés de détail de l'accès à l'internet (haut et très haut débit, fixe et mobile). L'ARCEP y portera une attention particulière lors de la révision de l'analyse de marché. Elle veillera par ailleurs à assurer, dans la durée, le bon respect par les opérateurs concernés de leurs obligations tarifaires.

b. Antilles et Guyane

i. Situation concurrentielle

Segments Guadeloupe – Martinique, Guadeloupe – Métropole et Martinique – Métropole

La régulation sur les capacités sous-marines et l'accès aux stations d'atterrissage pour les segments Guadeloupe – Martinique, Guadeloupe – Métropole et Martinique – Métropole a été levée lors du cycle d'analyse de marché précédent en raison de l'existence de plusieurs infrastructures en concurrence pour la fourniture de capacités sous-marines. **La situation concurrentielle sur ces segments n'ayant pas évolué, l'ARCEP envisage de continuer à ne pas imposer de régulation ex ante.**

Segments Guadeloupe – Saint-Martin, Martinique – Saint-Martin

Il existe pour chacun de ces segments plusieurs infrastructures en concurrence pour la fourniture de capacités sous-marines. **L'ARCEP envisage donc de ne pas imposer de régulation ex ante.**

Segments Guyane – Martinique et Guyane – Métropole

La Guyane est desservie par un unique câble sous-marin, Americas 2. La régulation sur la partie sous-marine des segments Guyane – Martinique et Guyane – Métropole a été levée lors du cycle d'analyse de marché précédent en raison de la concurrence qui existe entre les opérateurs membres du consortium. À l'inverse, sur la partie terrestre, France Télécom détient le monopole sur l'accès à la station d'atterrissage, qui est donc susceptible de constituer un goulot d'étranglement dans l'accès au câble sous-marin. Ainsi, lors du cycle précédent d'analyse du marché des services de capacité, l'ARCEP a désigné France Télécom comme puissant sur la partie terrestre des segments Guyane – Martinique et Guyane – Métropole et lui a notamment imposé à ce titre de fournir des prestations de complément terrestre et de déport optique dont les tarifs sont orientés vers les coûts.

La situation concurrentielle n'a pas évolué en Guyane et aucun projet de déploiement de nouvelle infrastructure sous-marine n'est prévu à court ou moyen terme. L'ARCEP envisage donc de maintenir les obligations actuelles.

Gouvernement « Aide financière de l'Etat jusqu'à 150 € pour un accès au bon haut débit »

<https://www.aménagement-numérique.gouv.fr/fr/bonhautdebit-aidefinanciere>

Le Gouvernement a pour objectif de garantir un accès au bon haut débit (>8 Mbit/s) pour tous d'ici 2020.

Pour atteindre cet objectif, le Gouvernement pilote le dispositif Cohésion Numérique des Territoires pour apporter du bon haut débit, via des **technologies sans fil**, aux foyers non couverts par les réseaux filaires d'ici 2020. Les particuliers et entreprises éligibles au dispositif bénéficieront un **soutien financier jusqu'à 150 € sur le coût d'équipement, d'installation ou de mise en service de la solution sans fil retenue.**

Des opérateurs locaux et nationaux proposent des offres labellisées « Cohésion Numérique » pour avoir accès au bon haut débit.

En Martinique, ces opérateurs sont CaribSat et SFR Caraïbe.

nPerf « baromètre des connexions Internet fixes 2018 dans les Antilles françaises et en Guyane » (29 janvier 2019)

https://media.nperf.com/files/publications/FR/2019-01-29_Barometre-connexions-fixes-DOM-nPerf-2018.pdf

Au cours de l'année 2018, les internautes ultra-marins des Antilles et de la Guyane françaises ont effectué 103 536 tests de débit sur le site nPerf.com et les sites partenaires.

Guadeloupe : CanalBox, meilleure performance Internet fixe en 2018

C'est la surprise de ce début d'année, Canal+ Télécom avec CanalBox prend la première place devant SFR avec un score de 97 905 nPoints. Il se distingue avec un excellent débit descendant de 36,38 Mb/s (en hausse de 48%) et montant de 35,28 Mb/s.

SFR dégringole et termine dernier. Très bon sur le débit descendant, il est lourdement pénalisé par son débit montant 4,21 Mb/s contre 35,28 Mb/s chez CanalBox. Le choix de la technologie HFC (hybride Fibre Coaxial) le pénalise fortement.

Martinique : CanalBox, meilleure performance Internet fixe en 2018

En Martinique, Canal+ Télécom avec CanalBox fait encore mieux qu'en Guadeloupe avec 107 297 nPoints. Il arrive premier sur tous nos critères : meilleur débit descendant à 44,22 Mb/s, meilleur débit montant à 43,86 Mb/s, meilleure latence à 47,09 ms. **Les résultats de Canal-Box sont portés par son réseau en fibre optique.**

Guyane : Orange 1er pour la deuxième année consécutive

Avec 71 873 nPoints, Orange conserve sa première place. Il semble intouchable sur le débit descendant à 22,22 Mb/s contre 13,42 Mb/s pour le deuxième SFR. Même chose sur le débit montant, Orange est vraiment loin devant. Sa position d'opérateur historique lui confère un avantage indéniable.

Conclusion :

Canal+ Télécom avec CanalBox a vraiment frappé un grand coup en fournissant les meilleures performances Internet fixe en Guadeloupe et Martinique, le déploiement de la fibre optique n'est pas pour rien dans ce résultat.

Rappelons que l'opérateur s'est engagé à déployer au moins 110 000 prises FTTH (fibre Optique jusqu'à l'abonné) d'ici 2020.

Au global, les performances en Martinique et Guadeloupe sont certes plus éloignées que celles de la métropole mais restent très correctes pour des usages gourmands comme regarder des vidéos en 4k, le multi-écrans et les jeux en réseau.

La Guyane reste le parent pauvre dans la zone avec des performances globales équivalentes à celles de certaines zones rurales en métropole.

Ministère des Outremer – CSA – ARCEP – Union européenne « Equipements en communications électroniques et audiovisuels des ménages et des individus – rapport Martinique » Etude réalisée par LH2 DOM (2013)

Cette étude réalisée par un institut de sondage comprend les différents postes suivants :

- L'équipement et la consommation en téléphonie
- L'équipement en ordinateur et internet et leurs usages
- L'équipement en postes de radio
- L'équipement en téléviseurs et les modes de réception de la télévision :
- Budgets consacrés aux T.I.C.

Elle conclut que si la fracture numérique entre la Martinique et l'hexagone concerne principalement l'accès à internet qui touche proportionnellement près du quart de la population en moins en Martinique, elle est faible sur les autres points. Cependant, les inégalités constatées dans l'hexagone s'avèrent pleinement d'actualité en Martinique : sous-équipement des personnes les plus âgées et des ménages les plus modestes, meilleur accès des couches sociales et intellectuelles supérieures (cadres, individus ayant fait des études supérieures, etc.). S'agissant de la télévision, les offres de télévision élargie demeurent fortement répandues, même après le lancement de la TNT.

Ministère des Outremer – Commissariat Général à l'Investissement « Investissements d'avenir – L'État mobilise 50 millions d'euros pour garantir la continuité territoriale numérique des Outre-mer » (2017)

Lancement officiel de l'appel à projets « Continuité territoriale numérique pour les outre-mer » (CTN) en juillet 2017, piloté par l'Agence du Numérique, dans le cadre du Plan France Très Haut Débit.

Cet appel à projets mobilise 50 M€, dont 35 M€ déjà actés en loi de finance 2017, dans le cadre du Programme des Investissements d'Avenir. Grâce à cet appui financier direct de l'État les outre-mer bénéficieront d'ici la fin de l'année d'un choc de capacité qui les prépare à l'accès au très haut débit.

Le dispositif CTN **visé à neutraliser les surcoûts liés au transport des données Internet entre les outre-mer et les points de connexion internationaux, afin d'améliorer la qualité de service** des utilisateurs d'Internet d'Outre-mer. Il permet d'accompagner et d'anticiper la montée des territoires d'Outre-mer vers le très haut débit portés les opérateurs privés, les collectivités territoriales et l'État dans le cadre du Plan France Très Haut Débit.

La ministre des outre-mer souhaite que cet engagement du gouvernement permette aussi de reposer la question des tarifs d'abonnement, dont le coût parfois excessivement élevé pour les consommateurs ultramarins au regard de leurs revenus contribue à la fracture numérique entre les territoires de la République.

INSEE Analyses Antilles-Guyane – « En Martinique, les prix sont plus élevés de 12,3 % qu'en France hexagonale » (avril 2016)

Des prix 31,4 % plus élevés pour les communications (2015). Le poids des communications dans la consommation martiniquaise reste limité (4,6 %) mais supérieur à celui d'un ménage métropolitain (2,8 %). L'écart de prix pour les communications est particulièrement élevé : + 31,4 % par rapport à la France hexagonale. Les prix des communications seraient plus faibles de 20,5 % en métropole pour un ménage martiniquais, **principalement à cause de plus faibles prix des services de téléphonie mobile en métropole.**

La Martinique n'a pas bénéficié d'une diminution de ces tarifs telle qu'observée en France hexagonale avec l'arrivée d'un nouvel opérateur. Un ménage métropolitain, en Martinique, devrait augmenter ses dépenses en communications de 37,2 % pour maintenir ses habitudes de communication.

OPMR Réunion « Etude relative à la formation des prix des prestations aux particuliers en matière de téléphonie mobile, d'Internet et d'offre triple Play, quadruple Play à la Réunion » (2017)

1. Les tarifs des services de télécommunications fixes et mobiles sont **sensiblement plus élevés à La Réunion qu'en métropole**, et relativement alignés avec les autres régions ultramarines
2. La problématique principale des **surcoûts des services fixes à La Réunion est le coût de la bande passante internationale**, mais des solutions sont mises en œuvre pour pallier ce problème :
 - Côté opérateurs, un projet d'acquisition de câbles sous-marins mutualisés leur donnera l'espace économique nécessaire à l'amélioration des services, puis à la baisse des tarifs
 - Côté pouvoirs publics, un dispositif temporaire de subvention des coûts de location de la bande passante internationale permettra de mesurer l'impact sur les tarifs, à périmètre de service égal. Le suivi tarifaire devra donc être effectué avec attention
3. Le fait que les **tarifs mobiles** soient supérieurs à La Réunion par rapport à la métropole ne peut s'expliquer avec certitude par des raisons techniques
 - **La régulation n'est pas une option actionnable**, faute de constat de carence sur le dynamisme concurrentiel des marchés pertinents
 - La concurrence devrait par ailleurs s'intensifier avec **l'arrivée annoncée de Free**

Association Open IT « Un numéro vert pour l'outremer » (2017)

Courrier du Président de OPEN IT au Préfet de la Martinique (7 avril 2017)

La problématique

Depuis une vingtaine d'années, les numéros verts gratuits ou les numéros à revenus partagés se sont fortement répandus pour communiquer avec le Public et les consommateurs. Nous constatons que la majorité des numéros verts en 0800 ou des numéros à revenus partagés ne sont pas accessibles à partir des zones ultramarines. Ainsi, il est fréquent, après avoir acheté un produit ou un service de ne pas pouvoir accéder au service Client ou au support technique du fournisseur de bien ou de service à partir de l'Outremer. Cela est particulièrement pénalisant, pour des Professionnels, qui ne peuvent pas accéder au service commercial ou au service Client de fournisseurs de métropole libellés parfois exclusivement en 0800.

A l'inverse, certains numéros verts ne sont accessibles qu'à partir d'une zone outremer spécifique. L'ultramarin itinérant ne peut plus avoir accès aux informations utiles, quand il en a besoin. Le problème est le même pour le métropolitain itinérant.

Propositions d'amélioration de cette situation

Nous devons nous retourner vers le législateur, qui pourrait proposer un projet puis un texte de loi pour améliorer la situation et réparer cette anomalie, pour traiter les deux cas de figure suivants :

- Une entreprise ou une compagnie privée propose des offres de produits ou de services en Outremer. Elle devra veiller à souscrire à un abonnement à un numéro vert ou numéro à revenu partagé dans toutes les zones métropole et Outremer couvertes par son offre. Elle pourra être conseillée par l'Opérateur téléphonique de son choix à même de lui proposer le service de numéro vert et lui rappeler le nouveau cadre législatif.
- Une entreprise ou un service public ultramarin devra veiller à proposer soit un accès toutes plaques Métropole et Outremer pour ses usagers en itinérance, soit proposer une solution alternative France toutes zones et Etranger.

Le mode de financement possible est un mode de type péréquation, les fournisseurs de produits ou services sur les zones concernées devront payer les coûts supplémentaires et répercuter sur le prix de vente publique à l'ensemble des consommateurs les quelques centimes d'Euro supplémentaires par produit vendu, nécessaires au financement de ces nouveaux accès.

Réponse de la Préfecture (24 juillet 2017)

A l'heure des mesures gouvernementales visant la continuité territoriale numérique, et la suppression des écarts de coûts de communications entre la métropole et les DOM, cette disparité doit aussi être supprimée.

Mes équipes techniques ont déjà pu échanger à ce sujet avec l'ARCEP, autorité de régulation de communications, et je les ai sollicitées officiellement pour y apporter une solution, notamment via la révision du plan de numérotation en cours, ou la régulation des tarifs auprès des opérateurs.

CCI Martinique « Etude de la filière numérique en Martinique » (2017)

Besoins exprimés par les entreprises (enquête téléphonique et entretiens) en infrastructures IT

- Extension/amélioration couverture THD
Extension/amélioration couverture Mobile