



Téléphonie mobile

Concurrence virtuelle

Même si on peut y trouver son bonheur, les nouveaux opérateurs de téléphonie ne cassent pas autant les prix qu'on aurait pu l'espérer. Une situation dont Orange, SFR et Bouygues Telecom sont en partie responsables.

Fini le temps où il fallait obligatoirement passer par l'un des trois grands opérateurs français pour souscrire un abonnement à un service de téléphonie mobile. Depuis que l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (Arcep) a contraint Orange, SFR et Bouygues Telecom à ouvrir leur réseau à des concurrents, il y a deux ans, une ribambelle de nouveaux opérateurs a fleuri. Des spécialistes des télécommunications, bien sûr (Télé 2, Neuf, Debitel...), mais également des médias (TF1, M6, NRJ...), des vendeurs de biens culturels (Fnac, Virgin)

3€ LE SMS
 - 200€ LE FORFAIT DE 30 MN
 - 15€ LA MINUTE DE DEPASSEMENT
 - TELEPHONE NON OFFERT...

ÇA NE RISQUE PAS DE FAIRE UN PEU NOUVEAU RICHE?



et des groupes de la grande distribution (Auchan, Carrefour): tout le monde s'y est mis. Au total, ce sont plus d'une quinzaine d'opérateurs dits « virtuels » (ou MVNO pour *Mobile virtual network operator*) qui ont vu le jour, avec de nouvelles offres et des propositions commerciales plus alléchantes les unes que les autres. Ici la minute « la moins chère du marché », là un téléphone de dernière génération gratuit, là encore des appels illimités, des SMS gratuits ou des téléchargements offerts.

MVNO

Les vrais et les faux

Parmi les opérateurs virtuels, seule une partie achète à un opérateur de réseau des minutes de communications au prix de gros, confectionne ses propres offres, gère son service client, s'occupe de la	facturation, etc. Les autres ne font que prêter leur nom. Pour lancer leur offre, M6 et TF1, par exemple, se sont associés à un opérateur de réseau (respectivement Orange et Bouygues Telecom)	qui gère toute l'infrastructure. M6 et TF1 se contentent de mettre leurs contenus à disposition et de communiquer sur les offres. Une façon simple et sans risque de mettre un pied dans la téléphonie.
---	---	---

Comparaison impossible

Cette nouvelle concurrence oblige les consommateurs à faire plus que jamais preuve de vigilance au moment d'effectuer leur choix, surtout qu'aucune offre n'est comparable à sa voisine. La durée des forfaits est rarement la même et, quand c'est le cas, ce sont les services inclus qui changent. *Idem* avec les cartes prépayées qui ont toutes des tarifs, des crédits de consommation et des dates limites de validité différents. Il faut aussi faire particulièrement attention aux soi-disant

cadeaux. Certains opérateurs se vantent d'offrir un téléphone portable... à condition d'opter pour un forfait mensuel plus onéreux et de s'engager pour 24 mois. Les appels illimités? Seulement le soir à partir de 22 heures et vers certains numéros. Les SMS gratuits? Uniquement une fois le crédit épuisé ou à condition d'opter pour un forfait plus cher, etc. Bref, dresser un tableau comparatif entre tous les opérateurs virtuels se révèle impossible. C'est la raison pour laquelle nous avons choisi de présenter leurs points forts et leurs points faibles les plus marquants (voir pp. 36, 37 et 38).

Au final, les MVNO ne sont pas forcément synonymes d'économie. Il faut dire que leur marge de manœuvre est limitée. Si les trois grands opérateurs ont compris que les opérateurs virtuels pouvaient contribuer à accroître le trafic sur leur réseau, ils leur imposent des conditions suffisamment draconiennes pour qu'ils ne puissent pas concocter des formules susceptibles de concurrencer leurs propres offres. On estime généralement que les opérateurs accordent aux opérateurs virtuels des rabais oscillant entre 25 et 35% sur le prix public. Avec cette marge, les MVNO doivent payer le personnel, gérer le service client, mettre au point un système de facturation, mais aussi faire de



la publicité et distribuer leur offre sur Internet ou en magasin, etc. Difficile, dans ces conditions, de faire baisser vraiment les prix.

Des offres hyper ciblées

« Les différences entre les offres des grands opérateurs et celles des MVNO sont minimes. Toutefois, en y regardant de près, on peut dénicher des formules intéressantes », assure Jean Vital de Rufz, le président de Meilleurmobil.com, un comparateur qui permet de trouver le forfait le plus adapté à ses besoins. Comprenant que leur succès dépendait de leur capacité à séduire une clientèle qui n'avait pas trouvé son bonheur chez

<p>Auchan Mobile* Le prépayé discount</p> <p>LES + La tarification de cette offre prépayée a l'avantage d'être ultrasimple : la minute de communication vers la France et 35 pays étrangers (fixes et mobiles) revient à 40 centimes d'euro, 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24.</p> <p>LES - Les cartes prépayées ont des durées de validité extrêmement courtes : seulement 15 jours pour une carte de 10€ (25 minutes de communications ou 100 SMS) et 90 jours pour une carte de 35€ (87 min de communications ou 350 SMS). Le site Internet d'Auchan mobile incite à télécharger des sonneries, des logos ou de la musique, généralement payants.</p> <p><small>*MVNO indépendant.</small></p>	<p>Carrefour Mobile* Le prépayé un peu moins cher</p> <p>LES + 0,39€, soit la minute prépayée la moins chère du marché. Pour souscrire, il suffit de prendre une carte SIM (avec ou sans portable) en libre-service dans les magasins Carrefour, de passer en caisse et d'appeler un numéro. Le numéro attribué est alors reçu par SMS. Il existe des recharges à partir de 4€ avec 15 jours de validité.</p> <p>LES - L'offre permettant de se passer de vendeur, la carte SIM pourra très bien être mise en vente hors du rayon téléphonie. Attention à ne pas craquer sans réfléchir. Par ailleurs, il n'y a le choix qu'entre trois modèles de portables.</p> <p><small>*MVNO indépendant.</small></p>	<p>debitel* Debitel* Pour petits consommateurs</p> <p>LES + Un forfait de 30 minutes de communications par mois à 9,90€ sans engagement. Idéal pour ceux qui téléphonent peu mais veulent éviter les contraintes des cartes prépayées. Seul impératif : posséder un téléphone.</p> <p>LES - Debitel propose des mobiles à 1€. Mais il faut s'engager sur 24 mois et opter pour un forfait dont le prix dépend du téléphone choisi. Alors que le forfait 1 heure sans appareil coûte 14,90€ par mois, celui comprenant un mobile « Techno » coûte 29,90€. 15€ d'écart... soit 360€ payés en plus au bout des 24 mois! Et le report des minutes n'est pas compris.</p> <p><small>*MVNO indépendant.</small></p>	<p>fnacmobile Orange Fnac Mobile* Pour gros utilisateurs</p> <p>LES + Fnac Mobile s'appuie sur le service proposé dans ses magasins : conseil, aide à la prise en main, transfert des contacts de l'ancienne carte SIM... En cas de vol, cette dernière est remplacée et les appels passés frauduleusement remboursés (jusqu'à 500€). Jusqu'en octobre, les appels étaient illimités vers un numéro au choix, quel que soit l'opérateur.</p> <p>LES - Pas de forfait de moins de 3 heures. L'engagement est de 24 mois. Pour le réduire à 12, il faut ajouter 4,50€ mensuel au prix du forfait. Les SMS sont hors de prix : 13 centimes en heure pleine, contre 9 à 10 en général.</p> <p><small>*Partenariat avec Orange.</small></p>
---	---	--	--

NRJ Mobile

L'art de ferrer le chaland

Depuis le 19 octobre, chaque recharge de communication NRJ Mobile a une date limite de validité qui varie de 7 jours à 4 mois selon le montant de la recharge. Fini, donc, les crédits de communication utilisables à tout moment qui ont fait le succès de NRJ Mobile. Les clients qui, pour la plupart, avaient choisi cet opérateur pour pouvoir téléphoner quand bon leur semblait, sont nombreux à dénoncer ce retournement de stratégie. Cette offre avantageuse vantée à grands renforts de publicité n'aura tenu qu'un an. Juste le temps d'attirer des dizaines de milliers de clients. D'un point de vue juridique, la situation est délicate. Chaque recharge faisant l'objet d'un contrat spécifique, NRJ Mobile n'a pas modifié à proprement parler ses conditions d'utilisation. D'ailleurs, les clients mécontents peuvent résilier leur abonnement sans frais en cessant de recharger leur compte. S'ils décident de changer d'opérateur, ils se verront attribuer un nouveau numéro (NRJ Mobile ne mettra en œuvre la portabilité que l'année prochaine), perdront le bénéfice de leur carte SIM (payée 15 €) et, dans certains cas⁽¹⁾, se retrouveront avec un téléphone inutilisable avec les services d'autres opérateurs. Par conséquent, il n'est pas impensable de demander à NRJ Mobile le remboursement des frais engagés et/ou le déblocage gratuit du téléphone. Toutefois, en cas de refus, il faudra saisir la justice.

(1) Si l'achat de l'appareil date de moins de six mois. Au-delà, la loi oblige l'opérateur à débloquer gratuitement le mobile.

les opérateurs classiques, les MVNO ont développé des offres plus ciblées. Debitel et Télé 2 Mobile, par exemple, commercialisent des forfaits de 30 minutes de communications par mois pour ceux qui téléphonent peu mais qui ne veulent pas s'embarasser des contraintes du prépayé. Virgin Mobile inclut les SMS illimités dans

ses forfaits destinés aux ados accros aux textos. Ten s'adresse plutôt aux jeunes technophiles en leur proposant de s'équiper d'un téléphone haut de gamme et de bénéficier de l'accès illimité à leurs e-mails ou à une messagerie instantanée. De leur côté, Auchan et Carrefour cherchent à séduire les clients de leurs magasins avec une offre simple et bon marché. Avec leurs forfaits bloqués et les téléchargements de sonneries ou de musique, Virgin, NRJ et M6, eux, souhaitent

Vous êtes roux et daltonien ? On a un forfait pour vous !

clairement toucher les jeunes. Certains opérateurs ont même poussé à l'extrême cette stratégie de « niche » : OL Mobile envoie ainsi à ses abonnés des informations sur l'équipe de football de Lyon, Breizh Mobile applique des tarifs plus intéressants lorsqu'on appelle depuis la Bretagne, Budget Télécom lance une offre en anglais pour les Britanniques installés dans l'Hexagone, Debitel accorde une réduction aux familles nombreuses et aux demandeurs d'emploi, Transatel vise plus particulièrement les frontaliers et les voyageurs, etc.

Inciter à consommer toujours plus

Si le marché des MVNO aiguise autant d'appétits, c'est parce qu'il est promis à un bel avenir. « Le taux de pénétration de la téléphonie mobile



M6 Mobile* De l'illimité... limité

LES +

Les forfaits bloqués de M6 comprennent des options gratuites destinées aux jeunes, comme la possibilité de télécharger gratuitement une sonnerie et un titre de musique par mois, 50 MMS offerts au premier recharge-ment, l'accès au portail mobile Orange world, etc.

LES -

Les appels illimités compris dans les forfaits ne concernent que les communications émises vers les mobiles Orange et M6 Mobile sur des plages horaires limitées qui dépendent du forfait choisi : les week-ends pour les forfaits de 1 h 20 au plus, ainsi que tous les soirs à partir de 22 heures pour les autres forfaits.

*Partenariat avec Orange.



Neuf Mobile* Surtout pour les clients Neuf

LES +

Neuf ne fait pas payer les appels passés entre le mobile et la maison à condition que la ligne fixe soit présélectionnée chez lui. Si vous optez pour un forfait sans prendre de mobile, Neuf vous offre 80 € à valoir sur les communications passées.

LES -

Prenez garde aux SMS et aux appels gratuits et illimités inclus dans les offres. On ne peut en profiter qu'une fois le forfait épuisé. En outre, seuls les appels vers des mobiles Neuf sont gratuits. Enfin, l'engagement est de 24 mois, la minute hors forfait est assez chère (0,34 €) et le report des minutes n'est pas inclus.

*MVNO indépendant.



NRJ Mobile* La carotte et le bâton

LES +

NRJ Mobile ne propose que des offres prépayées avec des services originaux : un SMS crédité à chaque appel, un titre de musique offert pour toute recharge d'au moins 20 €, un jeu à télécharger gratuitement, etc. NRJ donne aussi la possibilité de choisir son numéro.

LES -

Les limites de validité ajoutées sur les cartes les plus récentes (lire encadré ci-dessus) sont ridiculement courtes : seulement 15 jours pour une carte de 10 € (soit 33 minutes de communications) et même 7 jours pour une carte 60 SMS (5 €)! Enfin, NRJ Mobile ne propose pas la portabilité alors que la loi l'y oblige!

*MVNO indépendant.

.TELÉ2.MOBILE

Télé 2 Mobile* Pour ses forfaits avec mobile

LES +

Pour toute souscription à un forfait, Télé 2 offre un téléphone (à choisir entre neuf modèles) et 10 € de communications à condition de s'engager pour 24 mois.

LES -

Attention : la minute hors forfait atteint 35 centimes et le report des minutes n'est pas inclus. Quant aux cartes prépayées, elles n'affichent pas le temps d'appel auquel elles correspondent. Et pour cause : la minute de communication revient à 50 centimes, soit l'une des plus chères du marché. Par ailleurs, le « bonus » proposé avec certaines cartes n'est intéressant que pour les recharges les plus onéreuses.

*MVNO indépendant.

téléphonie mobile


en France est encore l'un des plus faibles d'Europe, se justifie Bruno Cabasso, directeur nouveaux services de Carrefour France. Il reste de nombreuses personnes à séduire.»

Prévue au premier semestre 2007, la portabilité en dix jours, une procédure qui donnera la possibilité de changer rapidement d'opérateur tout en conservant son numéro, devrait aussi pousser bon nombre d'utilisateurs vers les MVNO. « C'est un vrai enjeu que nous exploiterons au

maximum », promet Pascal Bouyat, directeur général de l'activité MVNO de Debitel France. La plupart des opérateurs virtuels vont également chercher à augmenter la facture de leurs clients en les incitant à télécharger des sonneries, des jeux ou de la musique, à visionner des vidéos sur leurs services Internet mobiles ou encore à souscrire des options payantes.

Mais si des médias et des distributeurs s'improvisent opérateurs, c'est surtout dans l'optique de développer leur activité. « Demain, le téléphone portable permettra à tous de regarder la télévision à partir de n'importe quel endroit. Il faut s'y préparer », affirme Éric Crémer, directeur général adjoint de TF1 Mobile. Quant aux réseaux de la grande distribution, ils s'imaginent déjà envoyer de la publicité sur les mobiles de leurs clients pour les attirer en magasin. Ils rêvent aussi de les voir scanner le code-barres d'un produit avec leur téléphone pour obtenir des informations, ou recevoir des offres commerciales sur leur appareil quand ils passent à proximité d'un rayon. Pas étonnant, dans ces conditions, que d'autres acteurs comme Darty et Système U s'approprieraient à lancer leur offre. Reste à espérer qu'un jour, cette concurrence profite enfin au consommateur. ■

Bientôt, une page de pub entre deux appels...

Cyril Brosset

<p>ten. Ten* Pour les technophiles</p> <p>LES + Ten propose des forfaits à partir de 19€ par mois permettant d'accéder à ses courriels ou de disposer d'une messagerie instantanée sur son portable. Il est possible de composer son forfait sur mesure en fonction du temps de communication, des options multimédia, du terminal et de la durée d'engagement.</p> <p>LES - Mieux vaut avoir vraiment besoin de l'accès aux mails et à la messagerie instantanée car le forfait à 19€ n'autorise que 30 minutes de communications par mois. Par ailleurs, les téléphones proposés sont plutôt haut de gamme et leur prix (élevé) dépend de la durée d'engagement choisie.</p> <p><small>*MVNO indépendant.</small></p>	<p>TF1 mobile TF1 Mobile* Grand choix de terminaux</p> <p>LES + Une large gamme de téléphones est proposée de 0,90€ à 500€. Le report des minutes est inclus. On peut gagner des places de spectacles, des séjours ou encore des entrées pour assister à l'émission Star Academy.</p> <p>LES - 26,90€ pour 2 heures de communications, c'est cher. TF1 Mobile double parfois le temps de communication, mais seulement les soirs et les week-ends vers les fixes et les mobiles Bouygues. Les SMS et MMS sont plus onéreux que chez la plupart des concurrents (respectivement 12 et 30 centimes). Prélèvement automatique obligatoire (sinon: 1€ de plus par mois).</p> <p><small>*Partenariat avec Bouygues.</small></p>	<p>UNIVERSAL MOBILE Universal Mobile* Pour les jeunes peu loquaces</p> <p>LES + Les forfaits bloqués ont la particularité d'inclure un report du crédit non consommé sans limite de validité ni de montant. Idéal pour ceux qui n'épuisent pas systématiquement leur forfait.</p> <p>LES - Le forfait de 1 h 30 coûte tout de même 24,90€ par mois. Attention à l'option « + de temps après les cours » qui permet de téléphoner plus longtemps les mercredis, les week-ends et tous les soirs de la semaine à partir de 17 heures. Elle coûte 3€ par mois lorsqu'on opte pour le forfait le moins cher mais, avec cette option, les appels passés avant 17 heures reviennent plus cher.</p> <p><small>*Partenariat avec Bouygues.</small></p>	<p>Virgin mobile Virgin Mobile* Pour les accros aux SMS</p> <p>LES + Les forfaits proposent les SMS gratuits vers tous les opérateurs ou bien les appels illimités du vendredi midi au lundi midi. On a le choix entre un engagement de 12 mois ou une offre sans engagement. Le report des minutes est inclus.</p> <p>LES - L'illimité ne concerne que les SMS ou les appels vers les mobiles Virgin et les téléphones fixes. Les forfaits sont assez chers: pour 17€ par mois (sans téléphone), on ne bénéficie, par exemple, que de 40 minutes de communications. Il faut donc appeler longtemps le week-end ou envoyer beaucoup de SMS pour rentabiliser son abonnement.</p> <p><small>*MVNO indépendant.</small></p>
--	---	---	--