
Appels illimités box/mobile : un geste marketing sur fond de hausse tarifaire

Après Free, SFR a annoncé mardi qu'il incluait les appels vers les portables depuis un poste fixe dans les abonnements sur sa nouvelle « box » Evolution, un geste marketing sur fond de hausse généralisée des tarifs du « triple play ».

De fait, ces nouvelles générations de box alliant Internet, téléphonie et télévision coûtent au bas mot 37 euros par mois, loin du standard des 29,90 euros mensuels imposé en 2002 par l'arrivée sur le marché de Free qui avait obligé les autres fournisseurs d'accès à Internet à s'aligner.

« Le verrou d'un tarif du triple play à 29,90 euros a sauté, et ça a créé un appel d'air avec pour résultat qu'on va offrir tout et n'importe quoi au consommateur. La jungle tarifaire, qui existait dans le mobile, commence dans le fixe », regrette amèrement Edouard Barreiro, en charge des nouvelles technologies à l'UFC-Que Choisir.

« On propose des options à tout va, qui ne sont pas nécessairement utilisées, mais qui sont malgré tout facturées », explique-t-il à l'AFP.

Free a lancé sa nouvelle box « Révolution » à la mi-décembre avec une innovation marketing martelée à grand renfort de publicité : ce boîtier « high-tech » avec disque dur et lecteur DVD Blu-ray permet les appels illimités vers le mobile.

Mais elle coûtera 37,98 euros mensuels à l'abonné en dégroupage total, soit plus de 80 % de la clientèle de Free, et les abonnés qui se contenteront de la version précédente de la box, sans appels illimités vers les mobiles, devront déboursier dès le 1er février 31,98 euros par mois s'ils veulent garder la télévision, désormais facturée en option.

Chez SFR, le tarif de la nouvelle box Evolution, lancée mi-novembre, augmente d'office à 37,90 euros dès le 18 janvier au motif qu'elle inclut l'option appels illimités vers les mobiles. Les 100 000 clients qui s'y sont abonnés avant cette date resteront toutefois au tarif de 36,90 euros.

France Télécom, lui, fait valoir que depuis février 2010, ses clients ont la possibilité de téléphoner une heure vers les mobiles sans surcoût, et il révèle que cette option est sous-utilisée: « la consommation moyenne est de 20 à 25 minutes depuis la +livebox+ par mois », explique un porte-parole.

Si cette sous-utilisation se confirmait pour les options illimitées de SFR et de Free, l'opération, qui fait augmenter les abonnements de six euros en moyenne, pourrait s'avérer juteuse.

« Le coût financier réel est faible pour les opérateurs en raison de l'usage aujourd'hui minime du téléphone fixe », note Stéphane Dubreuil, analyste télécoms et directeur associé chez SIA Conseil.

« Mais la donne peut changer avec le temps », les jeunes et les personnes à faibles revenus pouvant se remettre à utiliser abondamment le fixe, prévient-il.

« Fondamentalement, ce qui se cache derrière toutes ces annonces, c'est +qui tirera le premier pour faire augmenter sa part de marché, renouveler sa clientèle ou l'étendre ?+ », constate pour sa part Jacques Pomonti, président de l'Association Française des Utilisateurs de Télécommunications (AFUTT).

« Est-ce que ce sera bien pour l'utilisateur, je ne peux pas le dire dans la mesure où ça s'accompagne de sérieuses augmentations de tarif », ajoute-t-il.

L'UFC-Que Choisir est plus directement critique, soulignant que les utilisateurs ne vont pas pour autant abandonner leurs abonnements mobiles et donc réduire leurs factures en matière de télécoms.

« Les gens ne pourront profiter des appels illimités depuis la box que quand ils sont à la maison, donc le soir et les week-ends », relève M. Barreiro.