

L'UBÉRISATION MENACE-T-ELLE LES TÉLÉCOMS ?

Téléphonie mobile, opérateurs historiques et « MVNO¹ »

Patrick KINEIDER
patrick.kineider@hotmail.fr

Résumé :

Sur un marché de la téléphonie mobile régulé par l'ARCEP (Autorité de Régulation des Communications Électroniques et des Postes), les « opérateurs virtuels MVNO. » concurrencent les opérateurs historiques Orange, SFR et Bouygues (le terme « virtuel » s'opposant, non pas au terme « réel », mais au terme « historique »).

Cet article pose la question de savoir si le système des MVNO peut se substituer à celui des opérateurs historiques en simplifiant au maximum, par exemple, la phase de relation avec le client final. Ce n'est qu'en cas de remplacement effectif d'un circuit par l'autre, suivant la définition ci-après, qu'on pourra parler d'une « ubérisation des télécoms ».

Mots-clés :

Historique, marché, MVNO, télécom, téléphonie mobile, ubérisation

PRÉAMBULE : QUELQUES DÉFINITIONS

Opérateur de téléphonie mobile

Il s'agit d'une entité qui, en relation amont avec des constructeurs d'appareils mobiles, met à disposition de clients, des services de communication à distance et sans-fil.

Ceux-ci peuvent être prépayés (achat d'une carte valable jusqu'à épuisement d'un montant de communications choisi), ou facturés suivant des contrats mensuels renouvelables. Ils concernent des périmètres géographiques variés (nationaux, internationaux).

Les services peuvent être divers, avec des volumes maximaux de données téléchargées, et avec des appels limités ou illimités dans le temps. La mise à disposition de matériels et accessoires terminaux peut entrer dans les forfaits.

MVNO

D'après le site « journaldunet.com » (cf lien ci-après), on entend par « MVNO » :

« un opérateur de téléphonie mobile qui ne possède pas de spectre de fréquence propre, et généralement pas non plus d'infrastructure de télécommunications. Il se contente d'acheter des minutes de téléphonie à des opérateurs traditionnels qu'il revend ensuite à ses clients »

On parle aussi d'un « opérateur d'intermédiation ».

http://www.journaldunet.com/encyclopedie/definition/464/41/21/mobilevirtual_network_operator.shtml

¹ M(obile) V(irtual) N(etwork) O(perators), encore appelés « opérateurs alternatifs »



Ubérisation

L'ubérisation - du nom de l'entreprise Uber - est un phénomène récent dans le domaine de l'économie, consistant à l'utilisation de services permettant aux professionnels et aux clients de se mettre en contact direct :

- grâce à l'utilisation des nouvelles technologies (haut débit, Internet mobile, smartphones...);
- en réduisant le coût de revient de ce type de service ainsi que les poids et la durée des formalités pour les usagers.

Un exemple récent est l'ubérisation du transport automobile d'usagers urbains, qui consiste pour un client, à faire appel à des chauffeurs et véhicules privés via des applications mobiles. Il existe une concurrence acharnée avec les taxis classiques en raison des modèles économiques très lourds de ces derniers (endettement des chauffeurs pour régler des licences extrêmement coûteuses).

L'ubérisation entraîne régulièrement des craintes, voire des mouvements sociaux, quant au devenir des métiers et des structures industrielles et tertiaires classiques.

QUELQUES CHIFFRES

Les chiffres qui suivent concernent la téléphonie mobile en 2015 :

- nombre de cartes SIM : environ 70 millions ;
- nombre de clients : environ 40 Mmillions ;
- part des opérateurs « historiques » : de 85 à 90 % ;
- part des « MVNO » : de 10 à 15 %.

Lien utilisé (partiellement) : <http://www.zdnet.fr/actualites/chiffres-des-les-clients-de-la-telephonie-mobile-en-france-39789987.htm>

LES TROIS GRANDS OPÉRATEURS HISTORIQUES

SFR Télécom

Cet opérateur a lancé le premier réseau mobile du marché en 1987. Initialement dépendant des sociétés Cegetel, puis Vivendi-Universal, il propose des forfaits mobiles utilisateur en 1996 sous le sigle SFR, en association avec divers constructeurs pour les terminaux.

Jusqu'en 2014, SFR est rattachée au Groupe multimédia Vivendi (téléphonie, télévision...) et propose de nombreux forfaits téléphoniques personnels et professionnels.

En 2014, pour des raisons économiques (en particulier, mutualisation d'implantations géographiques), Vivendi cède SFR au groupe Altice qui contrôle déjà Numericable, opérateur d'Internet fixe et de télévision. Le nom de Numericable disparaît ensuite du nom de la Société, qui devient « SFR Group ».

Orange Télécom

Orange propose en option, des services de loisirs vocaux et télévisuels sur mobile (Deezer, Orange TV, OCS).

À noter qu'Orange a une activité internationale puissante sur les cinq continents, par le biais d'implantations et de fusions diverses.

Bouygues Télécom

C'est le troisième opérateur historique. Il arrive sur le marché avec la montée en puissance de la 3G, puis de la 4G ; il propose alors de multiples forfaits (Néo, B & YOU...).



Depuis 2014, une dynamique de rapprochement des sociétés Orange et Bouygues Télécom n'a pas donné de résultat tangible à ce jour.

Rapprochement opérateurs historiques – Internet haut débit

De plus en plus, s'appuyant entre autres sur les réseaux WIFI et sur l'équipement du territoire en haut et très haut débit, les trois opérateurs précédents, au gré d'alliances (SFR et Numéricable par exemple), s'implantent dans l'Internet. Cela facilite la décision, pour certaines familles, de relier l'ensemble de leurs écrans domestiques à un seul opérateur.

Opérateurs historiques et oligopoles

Depuis vingt ans, au moins trois des quatre grands opérateurs précédents se sont souvent « concertés » pour une meilleure répartition du marché. Les principaux domaines concernés sont :

- la couverture des « zones blanches » (actuellement quelques pourcentages du territoire) ;
- la facturation des « terminaisons d'appel » ;
- l'interconnexion géographique des réseaux.

Après une enquête déclenchée par l'Union Fédérale des Consommateurs, il est établi qu'entre 2000 et 2008, les trois principaux opérateurs ont échangé des informations commerciales de manière à orienter la clientèle, faussant ainsi la libre concurrence. Ils ont été condamnés en 2008 à de grosses amendes. On trouvera des détails sous le lien suivant :

http://www.autoritedelaconcurrence.fr/user/standard.php?id_rub=149&id_article=501

LE CAS PARTICULIER DE FREE TÉLÉCOM

Le créateur de la boîte de connexion « Freebox » dans l'Internet fixe se lance en 2012 dans une concurrence très agressive avec les trois grands opérateurs historiques, avec des forfaits client beaucoup plus simples.

Le statut de « Free Télécom » est évolutif, mais il n'est pas considéré comme un « opérateur historique ».

LES MVNO. (OPÉRATEURS VIRTUELS)

Liens MVNO – Opérateurs historiques

Le tableau qui suit présente :

- horizontalement, cinq opérateurs MVNO ;
- verticalement, les trois opérateurs historiques auxquels ils sont adossés (utilisation des infrastructures et achats de communications). Un tel adossement existant est représenté par un « X ».

	Bouygues	Orange	SFR
Crédit Mutuel Mobile	X	X	X
Darty Mobile	X		X
M6 Mobile		X	
Netcom Group		X	
Nrj Mobile	X	X	X

D'après : https://fr.wikipedia.org/wiki/Liste_des_opérateurs_de_réseau_mobile_virtuel

Organisation et économie générale des MVNO

Dans leur « modèle économique » actuel :

- les opérateurs virtuels sont reliés en amont, à des entreprises ou des groupes industriels et tertiaires, en particulier dans la banque et la grande distribution ;
- leur modèle peut intégrer, comme source de revenus, des images publicitaires (les opérateurs historiques réservent ce mode à leurs systèmes d'exploitation IOS ou ANDROID via les applications proposées) ;
- ils ne disposent pas d'infrastructures de réseaux et de très peu de matériels de commutation ; ils ont peu de boutiques de proximité (une dizaine de fois moins qu'un opérateur historique équivalent, par exemple pour le département des Hauts-de-Seine) ;
- ils s'adressent souvent à des clients de « niches » de nature quelquefois à devenir des clients réels, exemples : usagers des banques, jeunes et étudiants « peu aisés », touristes ;
- que ce soit dans des forfaits classiques ou en cartes prépayées, ils peuvent présenter des tarifs attractifs vis-à-vis des historiques. À titre d'exemple, un des M.V.N.O ci-dessus, propose à 15 €/mois un forfait « appels illimités - SMS et MMS illimités - Internet de 0 à 15 gigaoctets », alors qu'un des historiques propose les mêmes caractéristiques à 24,99 €/mois pour un engagement de 12 mois ;
- En dernier lieu, le turn-over des MVNO sur le marché est important.

COMPLÉMENTARITÉ OU UBÉRISATION ?

On a vu, dans ce qui précède, la coexistence de deux entités économiques sur le marché :

- les « opérateurs historiques », sociétés ayant développé en France des métiers de fourniture de produits et services de téléphonie mobile. Ils sont puissants à la fois, en infrastructures techniques, outils de développement, qualité, anticipation de besoins, ainsi qu'en réseaux commerciaux, de marketing, d'assistance et SAV (que ce soit à grande échelle ou en « proximité » des usagers) ;
- les opérateurs MVNO, qui louent des minutes de télécommunications aux précédents ; ils s'adressent à des clientèles de niches assez restreintes, à petit pouvoir d'achat, avec souvent une composante publicitaire vis-à-vis des sociétés auxquelles ils sont rattachés.

Lors d'une réunion du « Club des Dirigeants Réseaux et Télécom » début février (cf lien ci-après), la question du « risque d'ubérisation des télécoms » a été débattue.

Il est assez courant de la part des clients de critiquer, chez les opérateurs historiques, la lourdeur des structures et la multiplicité des « guichets » de vente et d'assistance technique.

Les participants à la réunion ont approuvé le principe général de simplification des circuits : en particulier, si les canaux de marketing publicitaire (placement des produits) des deux catégories de fournisseurs sont identiques, les relations vis-à-vis des contrats (modifications, SAV, assistance) se traitent de plus en plus en ligne au lieu de déplacement physique des clients.

Pour des motifs de sécurité informatique (les données comportent une large part d'informations personnelles sensibles), et de haut niveau d'exigences techniques des clients (directes ou évolutives avec les veilles technologiques), l'éventualité d'une ubérisation complète de la branche a été quasi totalement considérée lors de la réunion, comme non pertinente.

<http://www.cdr.fr/les-evenements/tous-les-compte-rendus/453-l-uberisation-des-telecoms-compte-rendu-du-diner-du-4-fevrier>