

Connaissance et perception des télécommunications
par les ménages

Enquête réalisée par CSA pour
l'Autorité de régulation des télécommunications

AVERTISSEMENT

L'Autorité de régulation des télécommunications a confié une enquête au cabinet CSA afin de connaître la vision qu'ont les ménages du secteur des télécommunications.

Dans un souci de transparence et d'information, l'Autorité a décidé de rendre publique cette enquête.

La méthodologie utilisée et les résultats obtenus sont de la seule responsabilité du cabinet CSA et n'engagent pas l'Autorité.

Les parties intéressées sont invitées, le cas échéant, à faire part de leurs commentaires à l'ART.

SOMMAIRE

LE CONTEXTE, LES OBJECTIFS ET LA METHODOLOGIE	3
L'EQUIPEMENT EN TELECOMMUNICATION (HORS LIGNES PROFESSIONNELLES)	4
L'EQUIPEMENT EN LIGNES FIXES	5
L'EQUIPEMENT EN LIGNES MOBILES.....	5
L'EQUIPEMENT INTERNET	6
LE BUDGET ESTIME EN SERVICES DE TELECOMMUNICATIONS DU FOYER.....	7
NOTORIETE ET CONNAISSANCE DU SECTEUR DES TELECOMMUNICATIONS	8
UNE CONNAISSANCE GENERALE LIMITEE DU SECTEUR.....	8
LES PRINCIPAUX GROUPES DE TELECOMMUNICATION SONT BIEN CONNUS	9
LE DEGRE DE CONNAISSANCE DES FORMULES	10
LES FORMULES TARIFAIRES CORRECTEMENT RELIEES AUX SERVICES FIXE, MOBILE ET INTERNET	11
UN DEGRE DE CONNAISSANCE LIMITE DES SERVICES SUPPLEMENTAIRES ET DES TECHNOLOGIES RECENTES	12
LES SERVICES SUPPLEMENTAIRES ET LES NOUVELLES TECHNOLOGIES CORRECTEMENT ATTRIBUEES AUX GRANDS DOMAINES (FIXE, MOBILE ET INTERNET) PAR LES CONNAISSEURS.....	14
QUELQUES CONNAISSANCES DIVERSES	16
DES INCERTITUDES SUR LE FONCTIONNEMENT DES SERVICES.....	18
UNE OFFRE DIFFICILE A DECHIFFRER	20
UNE PERCEPTION DES PRIX BONNE POUR LES SERVICES LES PLUS UTILISES, LIMITEE POUR LES AUTRES	21
PEU D'INTERET POUR LES NOUVEAUX SERVICES, A L'EXCEPTION DES PLUS JEUNES	24
ANNEXE	26
STRUCTURE DE L'ECHANTILLON	26
BUDGET TELECOM DECLARE SELON LE REVENU MENSUEL DU FOYER	28
CONNAISSANCE GENERALE DU SECTEUR.....	28
INTERET POUR LES SERVICES.....	29
GLOSSAIRE.....	30

LE CONTEXTE, LES OBJECTIFS ET LA METHODOLOGIE

L'ART a confié à CSA la réalisation d'une étude quantitative auprès d'un échantillon représentatif de clients résidentiels. L'objectif principal de cette enquête est de connaître, dans un contexte de développement de la concurrence et d'innovations rapides, les principaux points suivants :

- des données de cadrage sur l'équipement des ménages en biens de télécommunication et l'usage des services associés;
- la connaissance générale et technique du domaine des télécommunications par les clients résidentiels : les acteurs présents, les nouveaux services, le langage des télécommunications (SMS, UMTS, ADSL, portabilité, etc...) ;
- leur perception des prix des services et du budget de télécommunications associé (facture globale, coût d'une communication, prix d'un SMS, etc...) ;

L'enquête a été réalisée en face à face à domicile : 2076 personnes, âgées de 15 ans et plus, ont été interviewées entre le 6 janvier et le 31 janvier 2003.

L'échantillon est représentatif de la population française selon la méthode des quotas sur les variables de sexe, d'âge, de profession du chef de famille, du nombre de personnes dans le foyer, de la région d'habitation et du type d'habitat.

La structure de l'échantillon, les tableaux récapitulatifs sur le budget déclaré, la connaissance générale du secteur et un glossaire sur les termes techniques de télécommunications employés figurent en annexe.

L'EQUIPEMENT EN TELECOMMUNICATION (HORS LIGNES PROFESSIONNELLES)

Equipement en téléphonie fixe

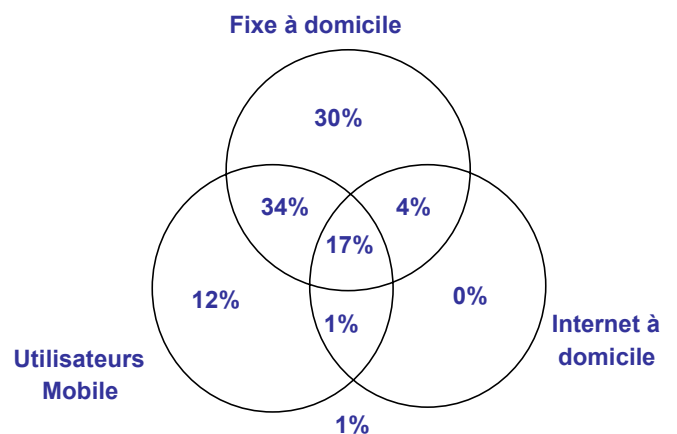
Téléphone fixe à domicile	86%
. Dont FT exclusif	64%
. Dont alternatifs	19%
. Dont ne sait pas	2%
Pas de fixe à domicile	14%

Equipement en téléphonie mobile

Utilisateur de mobile	64%
Non utilisateur de mobile	36%

Equipement en accès Internet

Internet à domicile	26%
Dont utilisateurs	22%
. dont bas débit	15%
. dont ADSL	5%
. dont câble	1%
dont non utilisateurs	4%
Pas d'Internet à domicile	74%



Base : ensemble des personnes interrogées

Le tableau ci-dessus présente les taux d'équipement des individus et non des ménages :

- 86% des individus ont répondu qu'il y avait un téléphone fixe dans leur foyer
- 26% des individus ont répondu qu'il y avait Internet dans leur foyer, qu'ils soient utilisateurs ou non. 22% sont utilisateurs
- 64% des individus ont un téléphone mobile personnel. 78% des individus sont dans un ménage où au moins une personne dispose d'un téléphone mobile.

L'EQUIPEMENT EN LIGNES FIXES

En janvier 2003, 86% des clients résidentiels sont équipés en lignes fixes, ce qui représente une baisse sensible, amorcée au cours des dernières années. Cette baisse semble en grande partie due à une substitution entre lignes fixes et mobiles puisque, sur les 14% de personnes qui n'ont pas de lignes fixes dans leur ménage, près de 93% déclarent qu'il y a au moins un téléphone mobile pour le ménage.

64% des clients résidentiels déclarent que France Telecom est l'opérateur utilisé dans leur ménage (ce qui représente trois-quart des personnes interrogées équipées en téléphonie fixe). 19% des clients résidentiels déclarent, en janvier 2003, que dans leur ménage, on utilise au moins un opérateur nouvel entrant. Certains peuvent même utiliser plusieurs opérateurs, comme le mécanisme de la sélection du transporteur appel par appel le permet. Par ailleurs, 2% des personnes interrogées ont répondu ne pas savoir auprès de quel opérateur leur ménage est abonné. Trois opérateurs nouveaux entrants sont significativement présents sur le marché des résidentiels. Il s'agit de Tele 2, Cegetel et 9 Telecom.

L'EQUIPEMENT EN LIGNES MOBILES

Deux tiers des individus de 15 ans et plus disposent d'un téléphone mobile. 78% des personnes vivent dans un ménage où au moins une personne dispose d'un téléphone mobile. Le multi-équipement en téléphonie mobile est courant puisque 56% des personnes vivent dans un ménage disposant de plusieurs mobiles (le nombre moyen de mobiles par ménage est de 1,8 mobile pour un nombre moyen de 2,9 personnes par ménage).

Contrairement à la ligne fixe, le mobile est considéré comme un moyen de communication personnel. Au niveau individuel, plus de six personnes interrogées sur dix (64%) sont des utilisateurs principaux de mobile. La plupart du temps, la facture est payée par l'utilisateur lui-même (83%), de façon très marginale par une personne de l'entourage (12%) ou par l'entreprise (2%).

L'EQUIPEMENT INTERNET

Un peu plus d'un quart des clients résidentiels disposent d'Internet à domicile (26%) mais seulement 22% en sont utilisateurs. Parmi les foyers connectés à Internet, 75% comptent plus d'un utilisateur. Le nombre moyen d'utilisateurs par foyer est de 2,3.

Le temps mensuel moyen déclaré de connexion depuis le domicile est de 29 heures par mois, mais 21% des personnes déclarent moins de 5 heures de connexion par mois.

En janvier 2003, l'accès à Internet commuté bas débit représente environ trois-quart des modes de connexions, contre respectivement, 20% et 5% pour l'ADSL et le câble.

Les personnes interrogées déclarent que près d'un ménage sur dix est abonné à plusieurs fournisseurs d'accès à Internet (ci-après FAI), que ce soit par des forfaits payants (avec communications gratuites pour la durée du forfait) ou des accès dits gratuits (abonnements gratuits et communications payantes).

Cinq FAI se partagent l'essentiel du marché : Wanadoo, AOL, Tiscali Free et Club-Internet ; les autres FAI (Noos, UPC, 9Online) représentent des parts plus marginales. Après la période d'entrées massives de nouveaux FAI (1999-2001), on assiste à une concentration du marché.

LE BUDGET ESTIME EN SERVICES DE TELECOMMUNICATIONS DU MENAGE

	Revenu mensuel du foyer						
	Total	Moins de 900 €	900 à 1200 €	1200 à 1500 €	1500 à 2300 €	2300 à 3000 €	3000 € et plus
Moins de 15 Euros	1%	3%	1%	2%	1%	0%	1%
Entre 15 et 30 Euros	9%	25%	15%	12%	8%	4%	1%
Entre 30 et 60 Euros	33%	40%	49%	41%	34%	26%	11%
Entre 60 et 100 Euros	27%	21%	21%	28%	34%	32%	20%
Entre 100 et 160 Euros	19%	4%	9%	13%	19%	27%	40%
Entre 160 et 320 Euros	7%	2%	2%	3%	4%	8%	22%
320 Euros et plus	1%	1%	0%	0%	1%	0%	3%
NSP	2%	4%	1%	1%	0%	3%	2%

Base : ensemble des personnes interrogées

Le budget mensuel médian déclaré des ménages se situe entre 60 et 100 €¹.

Le budget déclaré consacré aux télécommunications est fortement corrélé au niveau de revenus des ménages. Parmi les bas revenus (moins de 900 euros par mois), plus de deux personnes sur trois déclarent dépenser moins de 60 euros alors que parmi les plus hauts revenus (plus de 3000 euros par mois), deux personnes sur trois déclarent dépenser plus de 100 euros.

Avec un taux d'équipement en produits de téléphonie (fixe et mobile) de 99%, le « téléphone » est l'équipement le plus répandu dans les ménages.

¹ Ce budget comprend les dépenses en téléphonie fixe, en téléphonie mobile et accès à Internet (y compris les abonnements, les services et les communications). Les équipements ne sont pas inclus.

NOTORIETE ET CONNAISSANCE DU SECTEUR DES TELECOMMUNICATIONS

UNE CONNAISSANCE GENERALE LIMITEE DU SECTEUR

Pour près de la moitié des personnes interrogées, la connaissance du secteur se limite aux noms de quelques acteurs. 17% déclarent même ne rien connaître.

Ne connaît vraiment rien	17%
Connaît les noms de certaines entreprises et c'est tout	46%
Connaît plutôt bien les entreprises mais assez peu ce qu'elles proposent	20%
Connaît plutôt bien les entreprises et les offres mais parfois un peu perdu	13%
Connaît bien ce secteur	4%

Base : ensemble des personnes interrogées

Le niveau de connaissance du secteur dépend principalement de l'âge et du degré d'équipement du ménage, et dans une moindre mesure, des revenus du ménage.

- Les jeunes seniors (50-64 ans) et les seniors (65 ans et plus) montrent une moindre connaissance par rapport aux autres classes d'âges. En revanche, contrairement à beaucoup de secteurs (automobile, cosmétique), on n'observe pas de clivage selon le sexe du répondant. Le niveau de connaissance augmente également avec le niveau de revenus, certainement du fait de taux d'équipement supérieurs pour les revenus plus élevés, favorisant une meilleure connaissance des services. Le nombre d'individus déclarant ne rien connaître au secteur passe de 33% parmi les moins aisés à 5% dans les foyers les plus aisés.
- Le niveau d'équipement en télécommunications favorise la connaissance du secteur : la catégorie de consommateurs connaissant le mieux le secteur est celle des internautes, souvent multi-équipés. A l'opposé, les non possesseurs de mobile sont ceux qui connaissent le moins bien le secteur.

LES PRINCIPAUX GROUPES DE TELECOMMUNICATION SONT BIEN CONNUS

Les télécommunications en général : citations en spontané

	télécoms en général	recentrage sur le fixe
Fixe	96%	99%
France Telecom	92%	97%
Télé 2	35%	56%
Cegetel	33%	48%
9 Telecom	24%	43%
Siris	1%	1%
Le 7 de Cégétel	1%	2%
One Tel	1%	2%

	télécoms en général	recentrage sur le mobile
Mobile	79%	94%
<i>Itinériss/Orange</i>	58%	80%
SFR	64%	84%
Bouygues Telecom	63%	83%
Orange	55%	77%
Itineris	7%	12%
Universal Music	1%	1%

	télécoms en général	recentrage sur Internet
Internet	32%	74%
Wanadoo	23%	62%
AOL	19%	46%
Club-internet	8%	22%
Yahoo	7%	20%
Freesurf	5%	15%
Libertysurf	5%	18%
Tiscali	4%	13%
Infonie	2%	7%
Noos	2%	5%
Free	1%	3%
Lycos	0%	1%

	télécoms en général
Constructeurs	17%
Nokia	12%
Ericsson	7%
Motorola	7%
Alcatel	3%
Sagem	1%
Samsung	1%
Sony	1%
Siemens	1%
Philips	0%

Base : ensemble des personnes interrogées

Rappel des questions et correspondance avec les colonnes du tableau

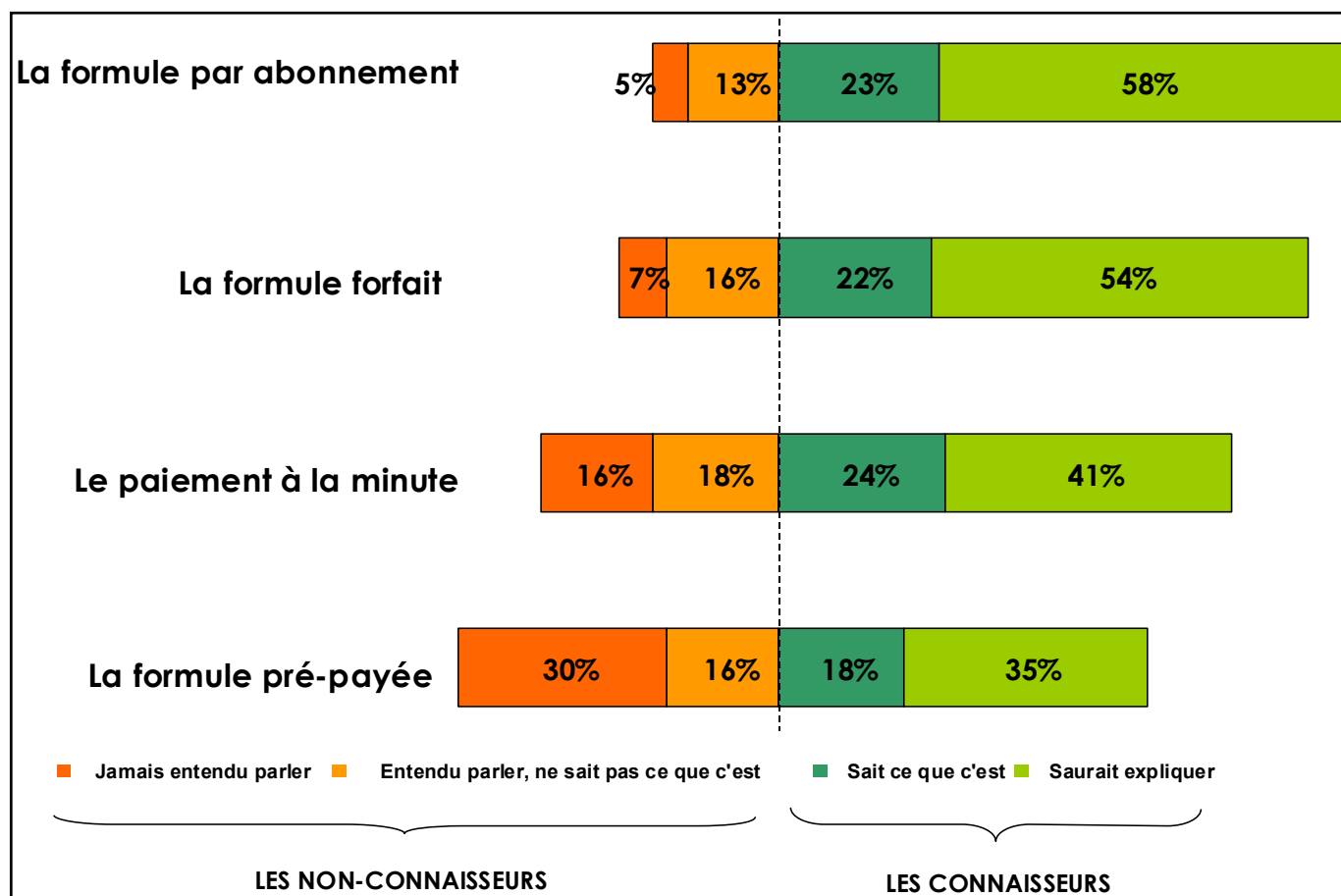
Télécoms en général : pouvez-vous me citer toutes les entreprises que vous connaissez qui proposent des services dans le domaine des télécommunications?

Recentrage sur ... : plus particulièrement dans le domaine de ..., quelles sont toutes les entreprises que vous connaissez et que vous ne m'avez pas citées?

De façon spontanée, la quasi-totalité des personnes évoquent au moins le nom d'une entreprise proposant des services. En moyenne, près de cinq entreprises ou marques sont citées par les interviewés.

Les citations concernent majoritairement les opérateurs de téléphonie fixe (96%) et mobile (79%). Les sociétés évoluant sur le marché de l'Internet et les équipementiers sont évoqués par respectivement 32% et 17% des personnes.

LE DEGRE DE CONNAISSANCE DES FORMULES



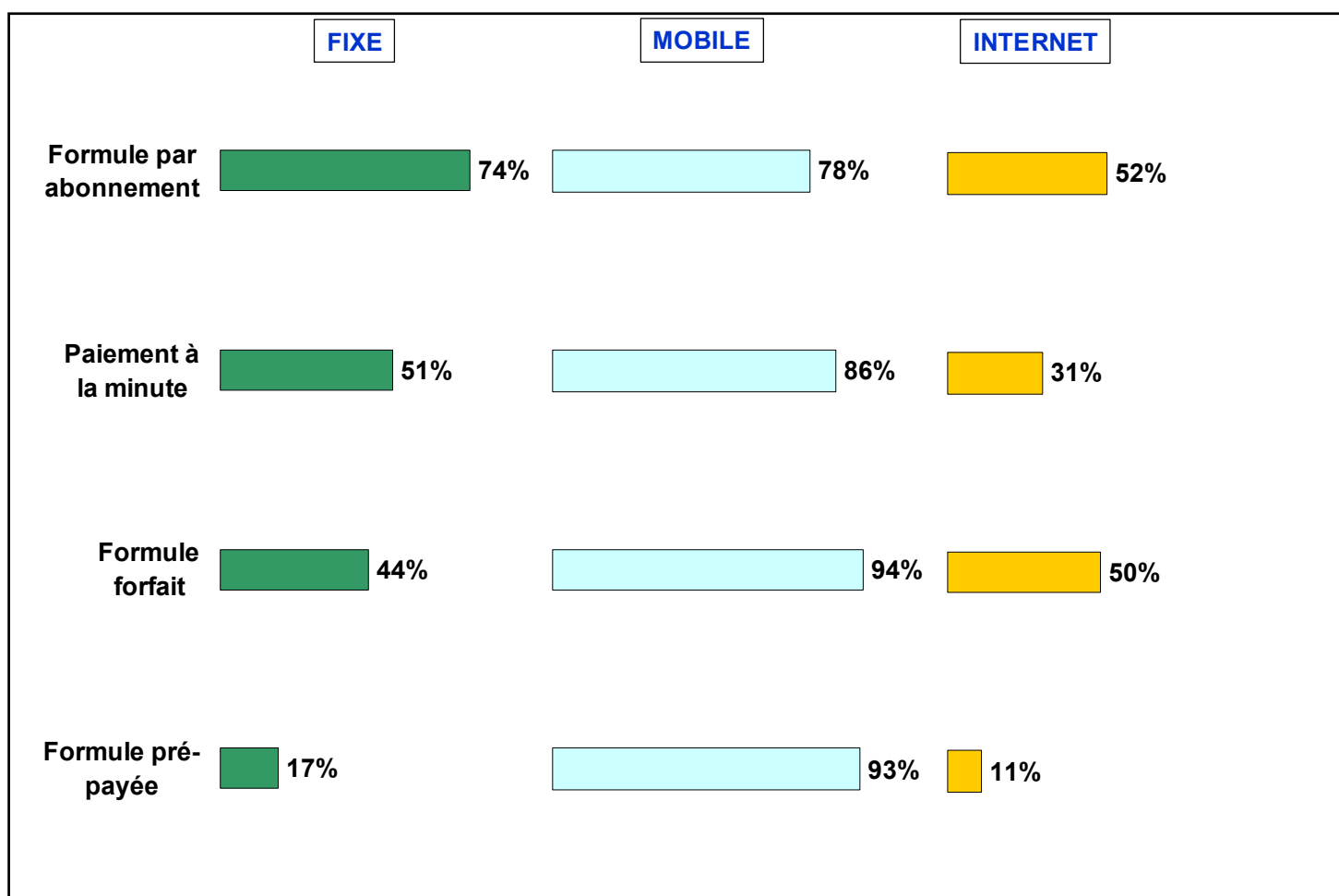
Rappel de la question

Je vais vous citer différentes formules que proposent les entreprises de télécommunications. Pour chacune vous répondrez à l'aide de l'échelle (voir échelle en légende du tableau)

Les formules tarifaires sont assez bien connues des clients résidentiels : 80% des personnes interrogées se déclarent "connaisseurs"² dont plus de 50% qui s'estiment capables d'expliquer le principe de la formule. Le paiement à la minute et le pré-payé sont moins connus: 65% des personnes interrogées connaissent le paiement à la minute et 53% la formule pré-payée.

² Les connaisseurs : estiment savoir ce que c'est ou saurait l'expliquer

LES FORMULES TARIFAIRES CORRECTEMENT RELIEES AUX SERVICES FIXE, MOBILE ET INTERNET

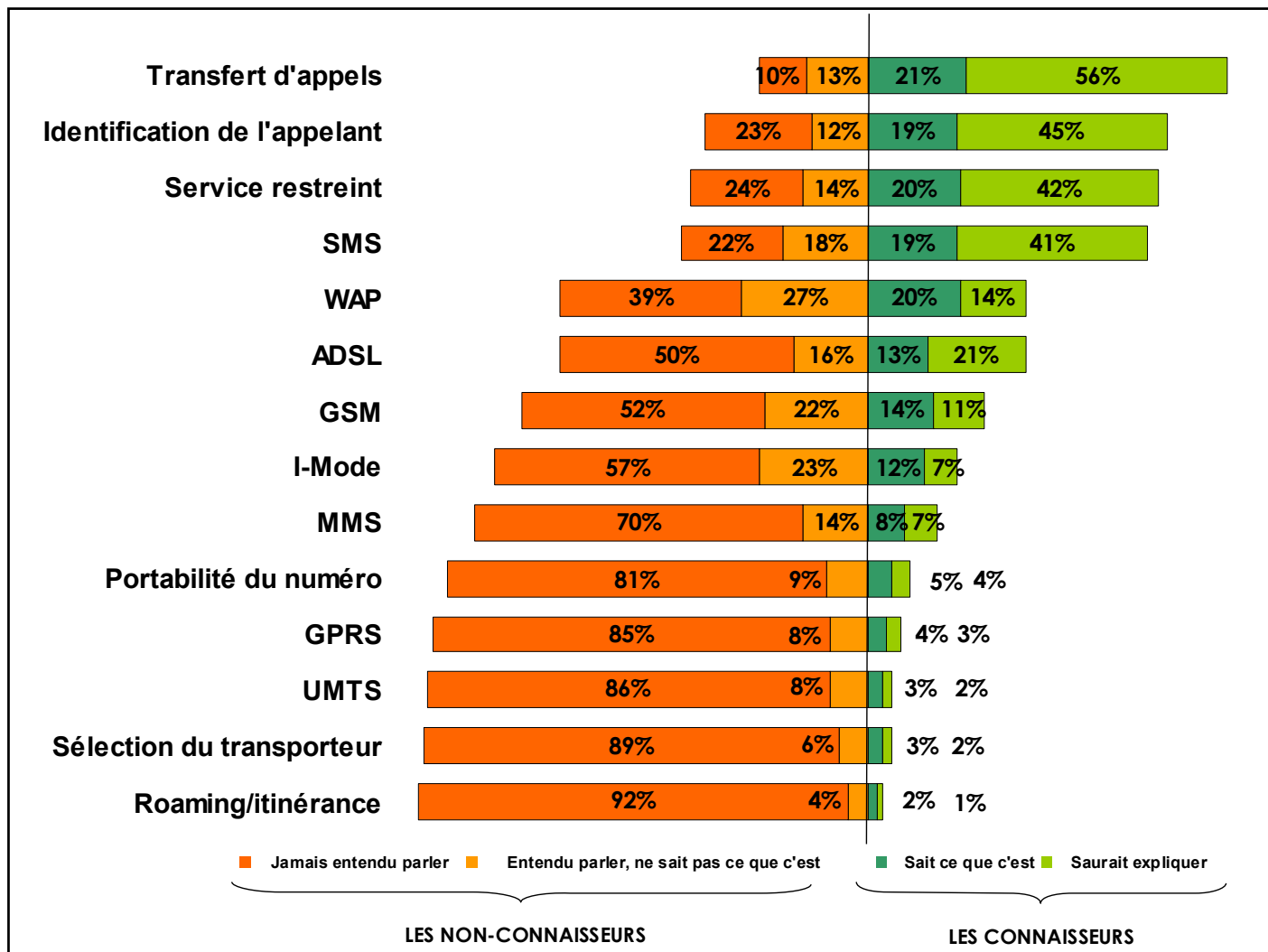


Rappel de la question

Pour chaque formule, vous me direz s'il cela se rapporte au téléphone fixe, téléphone mobile ou Internet. Vous pouvez citer plusieurs domaines pour une même formule.

Les quatre formules tarifaires (abonnement, paiement à la minute, forfait et pré-payé) sont correctement associées aux services (téléphonie fixe, téléphonie mobile et Internet).

UN DEGRE DE CONNAISSANCE LIMITE DES SERVICES SUPPLEMENTAIRES ET DES TECHNOLOGIES RECENTES



Rappel de la question

Je vais vous citer des noms ou expressions qui existent dans le domaine des télécommunications. Pour chacune vous répondrez à l'aide de l'échelle (voir échelle en légende du tableau). Aucune explication n'est donnée sur le service

Le transfert d'appels est le service le plus connu avec 56% de personnes qui pensent être capables d'expliquer de quoi il s'agit.

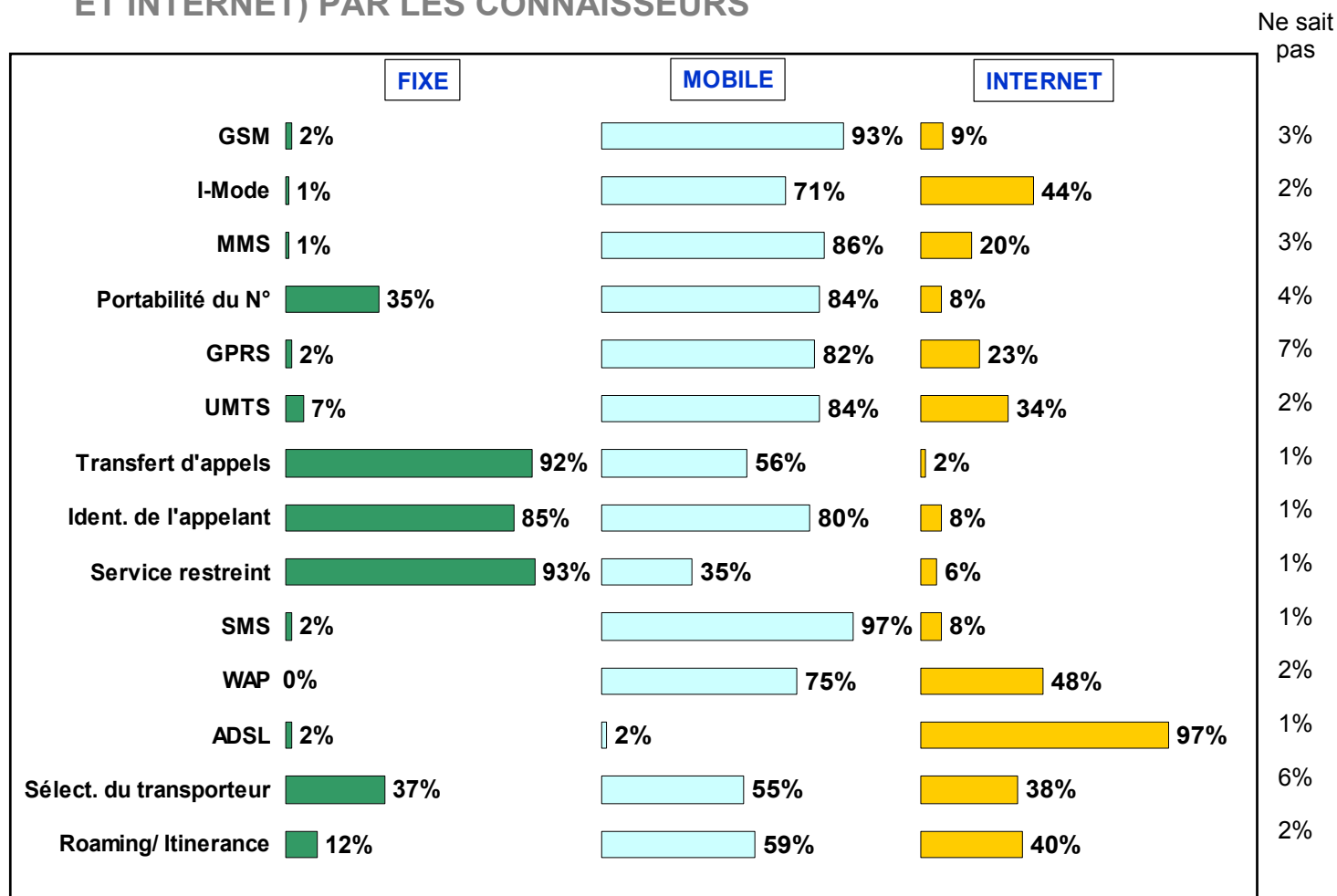
Au second plan ressortent l'identification de l'appelant, le service restreint et les SMS. Entre quatre et cinq individus sur dix se déclarent capables de décrire ces services.

² Les connaisseurs : estiment savoir ce que c'est ou saurlait l'expliquer

Les services liés au mobile et à l'Internet (le wap, le GSM, l'i-mode et le MMS) sont moins connus. Seules une à deux personnes sur dix savent ce dont il s'agit et seraient capables de l'expliquer.

Cinq des quatorze dénominations de services sont très peu connues, dont la sélection du transporteur pour laquelle le niveau de connaissance de la dénomination (5%) est très inférieure au taux de pénétration (19%). Au vu de ces résultats, on peut rattacher le niveau de connaissance d'un service à son ancienneté et à sa diffusion au sein de la population.

LES SERVICES SUPPLEMENTAIRES ET LES NOUVELLES TECHNOLOGIES CORRECTEMENT ATTRIBUEES AUX GRANDS DOMAINES (FIXE, MOBILE ET INTERNET) PAR LES CONNAISSEURS



Rappel de la question

Pour chaque nom ou expression, vous me direz s'il cela se rapporte au téléphone fixe, téléphone mobile ou Internet. Vous pouvez citer plusieurs domaines pour un même nom.

La base des répondants est constituée des connaisseurs

Les personnes qui se disent « connaisseurs du secteur des télécommunications » attribuent correctement les services aux domaines correspondants : ainsi, le service restreint est attribué au fixe par plus de neuf personnes sur dix. De même, le transfert d'appel, l'identification de l'appelant et la portabilité du numéro sont correctement attribués aux deux secteurs fixe et mobile (pour la portabilité, l'attribution dominante se fait au secteur des mobiles). Les services mobiles (SMS, GSM, MMS, UMTS) sont correctement attribués par huit à neuf personnes sur dix. Enfin, l'ADSL, le seul service appartenant uniquement à Internet, est très bien attribué, les mauvaises attributions restant marginales.

Le wap et l'i-mode apparaissent comme appartenant à la fois au secteur mobile et à Internet, ce qui correspond à la communication des opérateurs.

Certains services, aux dénominations techniques complexes, sont mal identifiés : la sélection du transporteur qui n'existe que pour la téléphonie fixe est mal attribuée (de façon quasi-équivalente au fixe, au mobile, à Internet). Dans une moindre mesure, le roaming/itinérance, spécifique au service mobile, n'est correctement attribué que par six personnes sur dix, 40% l'attribuant à tort à Internet.

QUELQUES CONNAISSANCES

Lorsque quelqu'un change d'opérateur de téléphone mobile, a-t-il la possibilité de garder son numéro ?

Sous-total OUI	26%
Oui, depuis longtemps	10%
Oui, depuis récemment	16%
ST NON	37%
Non, mais très bientôt	13%
Non, et ça ne se fera pas avant longtemps	24%
NSP	37%

Base : ensemble des personnes interrogées

La portabilité mobile a été introduite au 30 juin 2003 sur le marché mais au moment de la passation du questionnaire (janvier 2003), elle n'était pas encore effective. Pourtant, 26% des personnes interrogées pensaient que c'était déjà le cas, et 10% "depuis longtemps".

Lorsque on a un forfait pour son mobile, pensez-vous que les appels vers tous les numéros sont inclus dans le forfait ?

OUI	34%
NON	64%
Les appels vers l'étranger	43%
Les numéros 0800 ou 0820	40%
Les appels vers un autre réseau	13%
Les appels au service clientèle	9%
Autres	1%
NSP	2%

Base : ensemble des personnes interrogées

Une majorité de personnes répond à juste titre que la totalité des appels ne sont pas inclus dans leur forfait. 43% des personnes interrogées citent correctement les appels à l'étranger et 40% les numéros 0800 et 0820 comme n'étant pas inclus dans le forfait. Par contre, 13% estiment, à tort, que les appels vers un autre réseau ne sont pas compris dans les forfaits.

Pour lesquelles de ces destinations peut-on choisir son opérateur de fixe ?

Communications locales	77%
Communications nationales	81%
Communications internationales	62%
Communications vers les mobiles	54%
NSP	3%

Base : ensemble des personnes interrogées

Ces communications sont toutes, aujourd'hui, ouvertes à la concurrence via la sélection et la présélection du transporteur.

On peut avancer des facteurs comme l'ancienneté de la date d'ouverture à la concurrence³, l'effort de communication des opérateurs et la part des différents types de communications dans les appels des résidentiels pour expliquer les écarts de connaissance constatés.

³ l'ouverture à la concurrence des communications nationales et internationales date du 1^{er} janvier 2000, celle des communications vers les mobiles de novembre 2000 et enfin, celles des communications locales de janvier 2002.

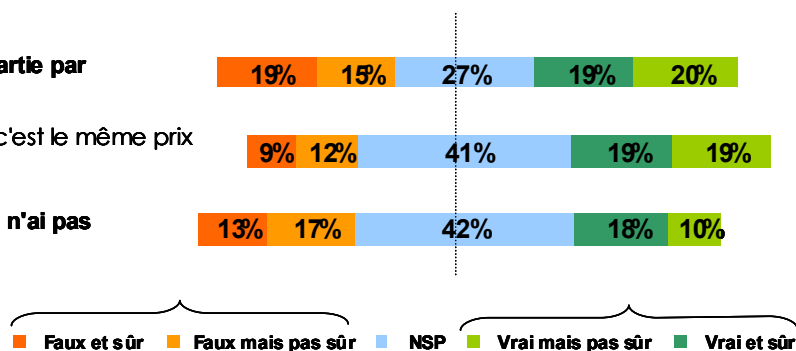
DES INCERTITUDES SUR LE FONCTIONNEMENT DES SERVICES

Affirmations vraies

Le prix d'un appel vers un mobile à l'étranger est payé en partie par l'appelant et en partie par l'appelé

Sur Internet, si on passe 10 minutes à envoyer des e-mails, c'est le même prix que de surfer 10 minutes sur Internet

Si j'ai un téléphone mobile qui permet d'accéder au WAP, je n'ai pas besoin d'abonnement spécial pour y accéder



Base : ensemble des interviewés

Affirmations fausses

Le prix d'un appel de mobile à mobile en France est payé en partie par l'appelant et en partie par l'appelé

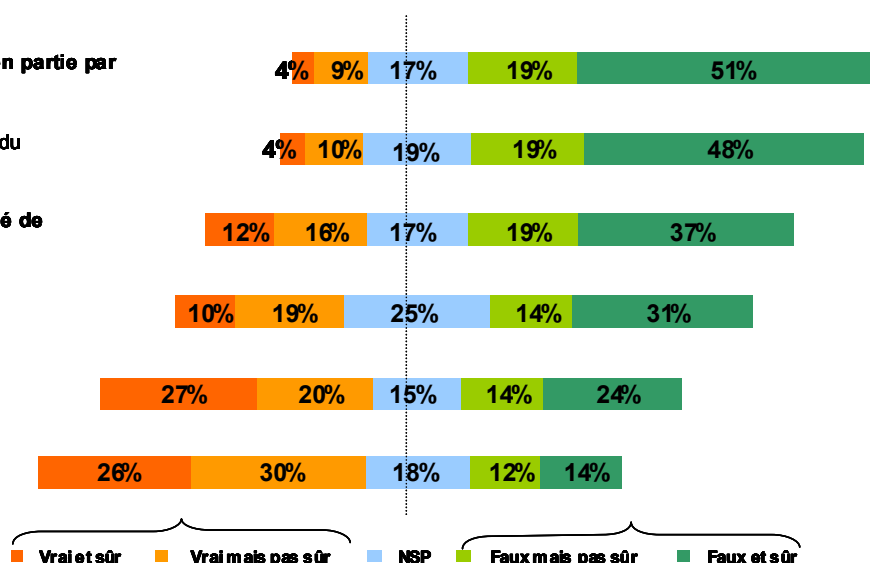
Pour le téléphone mobile, la minute de communication au-delà du forfait est moins chère que dans le forfait

Si je change d'opérateur de téléphone mobile, je suis obligé de changer mon appareil

Le prix d'un SMS dépend de la taille du message

Le prix d'un appel d'un mobile vers un fixe est plus cher que d'un mobile vers un mobile

Lorsqu'on téléphone de mobile vers un mobile, le prix est plus cher si les réseaux sont différents



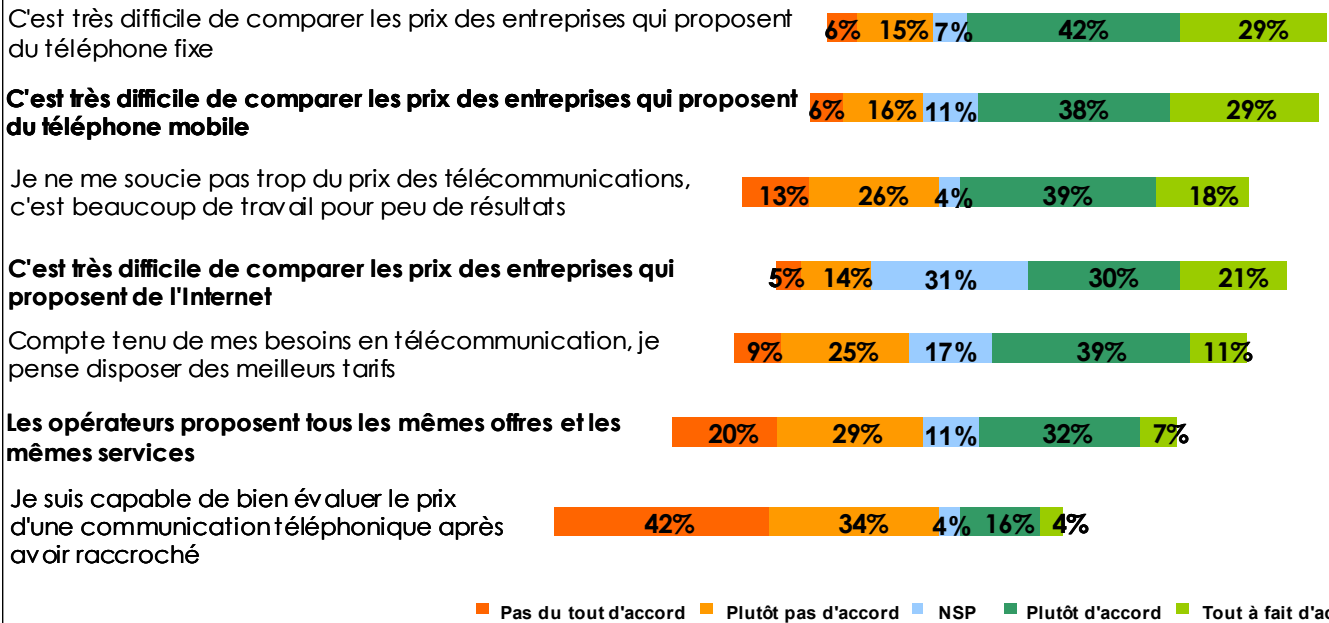
Base : ensemble des interviewés

Le fonctionnement du marché est encore relativement mal connu. En toute logique, le fonctionnement des services les moins répandus sont les moins connus : 42% des personnes interrogée ne savent pas si accéder au WAP nécessite ou non un abonnement en plus de l'appareil, 41% ne savent pas si la minute de courrier électronique est plus chère ou pas que la minute d'un autre service internet. Le mode de facturation des appels vers l'étranger depuis un mobile semble également peu connu.

Les erreurs les plus répandues concernent la connexion des réseaux mobiles aux autres réseaux : 28% des personnes interrogées pensent, à tort, que lorsqu'on appelle d'un mobile vers un autre mobile, le prix est plus élevé si les réseaux sont différents, et 27% pensent qu'un appel d'un mobile vers un fixe est plus cher que vers un autre mobile, 49% ne sont pas sûrs qu'un appel de mobile à mobile est payé par l'appelant ou pensent que le coût est partagé.

UNE OFFRE DIFFICILE A DECHIFFRER

Perception de l'offre de télécommunication



Base : ensemble des interviewés

Il semble que les résidentiels estiment qu'une certaine opacité existe sur les prix des services de télécommunications : 71% des personnes estiment qu'il est difficile de comparer les prix des services de téléphonie fixe, et 67% ceux des services de téléphonie mobile. En conséquence, 57% disent ne pas se soucier des prix, au motif que c'est beaucoup de travail pour peu de résultats et 76% des personnes se disent incapables de bien évaluer le prix d'une communication. Mais les consommateurs semblent néanmoins assez peu motivés pour obtenir une meilleure information : malgré ces difficultés apparentes, la moitié des personnes pensent "disposer des meilleurs tarifs compte tenu de leurs besoins".

UNE PERCEPTION DES PRIX BONNE POUR LES SERVICES LES PLUS UTILISES, LIMITEE POUR LES AUTRES

La téléphonie fixe

<i>En Euro TTC</i>	Estimation du prix moyen du marché	Prix moyen cité ⁴	ratio px moyen/ px observé	% citations pour valeur proche	Non-réponse ou valeurs aberrantes supérieures
Abonnement mensuel France Telecom	13	14,05	108%	16% de 12 à 14	19%
Appel de 3 min en local	0,16	0,22	138%	26% de 0.1 à 0.2	25%
Appel de 3 min en national	0,22	0,4	182%	8% de 0.2 à 0.3	32%
Appel de 3 min vers un pays d'Europe	0,37	0,94	254%	8% de 0.3 à 0.45	31%
Appel de 3 min hors Europe (ex:USA)	0,37	1,66	449%	4% de 0.3 à 0.45	31%
Appel de 3 min vers un mobile	0,92	0,74	80%	16% de 0.75 à 1	27%
Appel de 3 min vers un 0800	gratuit	0,37		35% gratuit	26%
Appel de 3 min vers un 0820	0,36	0,64	178%	8% de 0.3 à 0.45	34%

Base : ensemble des personnes interrogées

D'une manière générale, les prix de la téléphonie fixe sont généralement surévalués par les résidentiels, à l'exception des prix des appels de poste fixe vers mobile, qui sont, eux, plutôt sous-évalués.

Les prix des services les plus couramment utilisés par les résidentiels comme l'abonnement, les communications locales ou nationales sont assez bien estimés.

Un tiers des personnes ne savent pas du tout évaluer le coût d'un appel national ou international ou font des réponses aberrantes.

35% des personnes interrogées seulement savent que les appels vers les numéros 0800 depuis les postes fixes sont gratuits.

⁴ le prix moyen est calculé en excluant les valeurs aberrantes supérieures (de 7 à 16% selon les questions)

La téléphonie mobile

<i>En Euro TTC</i>	Estimation du prix moyen du marché	Prix moyen cité ⁵	ratio px moyen/ px observé	% citations pour valeur proche	Non-réponse ou valeurs aberrantes supérieures
Forfait mensuel 2h	25	23,32	93%	31% de 20 à 30	25%
Appel de 3 min avec une carte pré-payée	0,74	0,76	103%	14% de 0.6 à 1	34%
Appel de 3 min vers un 0800 ⁽⁶⁾	0,63	0,6	95%	22% de 0.45 à 1	39%
Appel de 3 min vers un 0820 ⁽⁷⁾	1,01	0,74	73%	15% de 0.6 à 1	42%
Envoi d'un SMS	0,15	0,2	133%	28% 0.15	36%
Envoi d'un MMS	0,45	0,36	80%	20% de 0.3 à 0.6	55%

Base : ensemble des personnes interrogées

La connaissance des prix pour la téléphonie mobile semble meilleure et plus proche de la réalité que pour le téléphone fixe.

Le prix du forfait mensuel de deux heures, qui est le forfait le plus couramment utilisé, et le prix du SMS sont nettement plus connus que les autres : le prix moyen estimé du forfait 2 heures est voisin du prix moyen du marché avec un écart-type assez faible. Près d'un tiers des résidentiels (28%) connaissent précisément le prix du SMS.

Néanmoins, comme pour les services fixes, un quart des personnes ne savent pas répondre sur le forfait mensuel de deux heures, un tiers pour les cartes ou les SMS, et près de la moitié pour les services à coûts partagés.

⁵ le prix moyen est calculé en excluant les valeurs aberrantes supérieures (de 7 à 16% selon les questions)

⁶ le prix d'un appel vers un 0800 (numéro vert) est celui de l'« airtime » c'est à dire le coût à la minute de la formule, le prix moyen estimé est calculé sur la base d'un forfait mensuel 2H (25 Euros TTC)

⁷ le prix d'un appel vers un 0820 (numéro à coûts partagés) est celui de l'« airtime » c'est à dire le coût à la minute de la formule et le prix du service (0.36 Euro TTC)

Internet

<i>En Euro TTC</i>	Prix moyen estimé	Prix moyen cité ⁸	ratio px moyen/ px observé	% citations pour valeur proche	Non-réponse ou valeurs aberrantes supérieures
Forfait mensuel bas débit 5h	5,95	10,74	181%	20% de 4 à 8	21%
Forfait mensuel bas débit 20h	14	19,47	139%	22% de 12 à 17	36%
Forfait mensuel bas débit illimité	25	33,24	133%	31% de 21 à 31	25%
Une heure de connexion bas débit	1,2	1,77	148%	14% de 1 à 2	43%
Abonnement mensuel par le câble	19	26,31	138%	8% de 16 à 21	43%
Abonnement mensuel par l'ADSL 128 kilo bits	30	29,23	97%	26% de 25 à 35	41%
Abonnement mensuel par l'ADSL 512 kilo bits	45	39,35	87%	20% de 40 à 50	42%

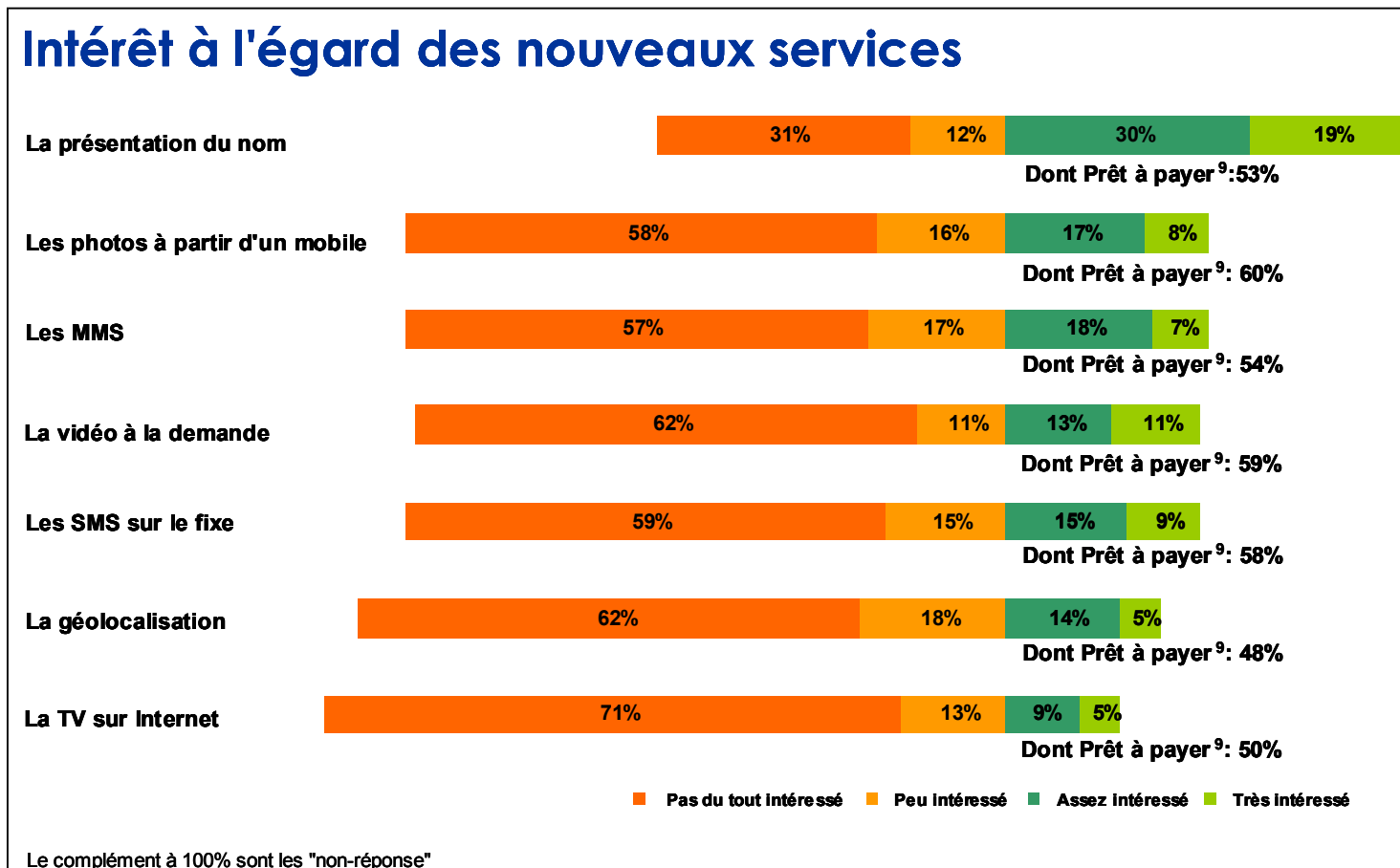
Base : personnes déclarant connaître Internet

Les prix moyens cités sont surévalués pour le bas débit et le câble, tandis que les abonnements par l'ADSL sont légèrement sous-évalués. Il faut nuancer la portée de ces résultats car les taux de non réponse sont élevés (compris entre 9 et 33%). On peut néanmoins remarquer que les fourchettes estimées restent vraisemblables.

Le prix des abonnements par l'ADSL sont bien connus par les répondants, mais près de la moitié des personnes ne sont pas capables de répondre à la question.

⁸ le prix moyen est calculé en excluant les valeurs aberrantes supérieures (de 7 à 16% selon les questions)

PEU D'INTERET POUR LES NOUVEAUX SERVICES, A L'EXCEPTION DES PLUS JEUNES



Les nouveaux services suscitent peu d'intérêt, exceptée la présentation du nom, avec près de 50% des personnes interrogées intéressées ; on peut d'ailleurs remarquer que le service existe déjà. En revanche, les autres services présentés recueillent un score très inférieur à 50%, compris entre 14% et 25%. La part des personnes interrogées intéressées par les nouveaux services et qui sont prêtes à payer pour l'avoir est encore plus faible (cinq à six personnes intéressées sur dix en moyenne seulement se déclarent prêtes à payer pour le service).

L'intérêt pour les nouveaux services est fortement corrélé à l'âge du répondant : les moins de 24 ans (et surtout les 15 à 19 ans) sont nettement plus sensibles à ces offres ; c'est particulièrement vrai pour les MMS et les photos à partir du mobile.

Par ailleurs, les nouveaux services suscitent plus d'intérêt parmi les personnes les plus équipées.

⁹ Question : « seriez-vous prêt à payer un tel service ». L'intention de payer est présentée sur la base des « intéressés »

Intérêt selon l'âge

	La géolocalisation	Les MMS	Les photos à partir d'un mobile	La présentation du nom	Les SMS sur le fixe	La vidéo à la demande	La télévision sur Internet
	Sous-total INTERESSANTE						
ENSEMBLE	19%	25%	25%	48%	24%	24%	14%
âge							
15 à 19	36%	69%	62%	57%	45%	57%	27%
20 à 24	29%	50%	46%	53%	38%	44%	23%
25 à 34	29%	35%	33%	56%	27%	34%	21%
35 à 49	17%	24%	24%	54%	25%	25%	15%
50 à 64	14%	12%	16%	46%	20%	13%	8%
65 et plus	7%	3%	4%	31%	8%	2%	2%

Base : ensemble des personnes interrogées

Intérêt selon le niveau d'équipement

	La géolocalisation	Les MMS	Les photos à partir d'un mobile	La présentation du nom	Les SMS sur le fixe	La vidéo à la demande	La télévision sur Internet
	Sous-total INTERESSANTE						
ENSEMBLE	19%	25%	25%	48%	24%	24%	14%
Fixe							
Foyers équipés en fixe	18%	23%	23%	49%	24%	23%	13%
. Dont FT exclusif	16%	21%	22%	48%	23%	23%	13%
. Dont alternatifs	25%	27%	25%	55%	27%	24%	15%
Foyers non équipés en fixe	25%	40%	39%	42%	24%	30%	18%
Mobile							
Utilisateur principal de mobile	25%	34%	34%	54%	28%	31%	17%
Non utilisateur de mobile	9%	9%	9%	39%	16%	11%	7%
Internet							
Utilisateurs internet	32%	40%	37%	59%	35%	49%	29%
. Dont bas débit	25%	34%	34%	58%	32%	42%	24%
. Dont ADSL	41%	45%	40%	61%	37%	58%	32%
Non utilisateurs internet	15%	21%	21%	45%	21%	17%	9%

Base : ensemble des personnes interrogées

ANNEXE

STRUCTURE DE L'ECHANTILLON

Sexe de l'interviewé

	effectif	%
Homme	1017	49%
Femme	1059	51%
	2076	

Âge de l'interviewé

	effectif	%
15 à 19	167	8%
20 à 24	166	8%
25 à 34	354	17%
35 à 49	562	27%
50 à 64	414	20%
65 ans et plus	413	20%
	2076	

Profession du chef de famille

	effectif	%
Agriculteurs exploitants	42	2%
Artisans, commerçants, patrons d'une entreprise de moins de 10 salariés	104	5%
Cadres, professions intellectuelles supérieures, professions libérales, patrons >10 sal.	249	12%
Professions intermédiaires	270	13%
Employés	311	15%
Ouvriers	478	23%
Retraités	477	23%
Autres sans activité professionnelle	145	7%
	2076	

Région d'habitation

	effectif	%
Région parisienne	374	18%
Nord	145	7%
Est	187	9%
Bassin Parisien Est	166	8%
Bassin Parisien Ouest	208	10%
Ouest	270	13%
Sud Ouest	228	11%
Sud Est	249	12%
Méditerranée	249	12%
	2076	

Habitat

	effectif	%
Moins de 2 000 habitants	510	25%
2 001 à 20 000 habitants	324	16%
20 001 à 100 000 habitants	276	13%
Plus de 100 000 habitants	655	32%
Agglomération parisienne	311	15%
	2076	

BUDGET TELECOM DECLARE SELON LE REVENU MENSUEL DU FOYER

	Revenu mensuel du foyer						
	Total	Moins de 900 €	900 à 1200 €	1200 à 1500 €	1500 à 2300 €	2300 à 3000 €	3000 € et plus
Moins de 15 Euros	1%	3%	1%	2%	1%	0%	1%
Entre 15 et 30 Euros	9%	25%	15%	12%	8%	4%	1%
Entre 30 et 60 Euros	33%	40%	49%	41%	34%	26%	11%
Entre 60 et 100 Euros	27%	21%	21%	28%	34%	32%	20%
Entre 100 et 160 Euros	19%	4%	9%	13%	19%	27%	40%
Entre 160 et 320 Euros	7%	2%	2%	3%	4%	8%	22%
320 Euros et plus	1%	1%	0%	0%	1%	0%	3%
NSP	2%	4%	1%	1%	0%	3%	2%

Base : ensemble des personnes interrogées

CONNAISSANCE GENERALE DU SECTEUR

Selon le revenu mensuel du foyer

	Revenu mensuel du foyer (en euros)						
	Total	Moins 900	900-1200	1200-1500	1500-2300	2300-3000	Plus 3000
Ne connaît vraiment rien	17%	33%	26%	16%	13%	11%	5%
Connait des noms	46%	37%	45%	56%	51%	45%	41%
Connait les entreprises mais peu les offres	20%	17%	16%	15%	20%	25%	23%
Connait plutôt bien mais parfois perdu	13%	10%	11%	10%	12%	13%	22%
Connait bien ce secteur	4%	3%	2%	3%	4%	6%	8%

Base : ensemble des personnes interrogées

Selon de niveau d'équipement

	Niveau d'équipement							
	Total	Equipé fixe	Op. alternatif	non équipé fixe	mobile	pas de mobile	Internet	pas Internet
Ne connaît vraiment rien	17%	17%	8%	11%	9%	30%	5%	20%
Connait des noms	46%	47%	48%	40%	44%	50%	33%	50%
Connait les entreprises mais peu les offres	20%	19%	20%	26%	24%	12%	31%	17%
Connait plutôt bien mais parfois perdu	13%	12%	17%	19%	17%	7%	21%	11%
Connait bien ce secteur	4%	4%	6%	3%	6%	1%	10%	3%

Base : ensemble des personnes interrogées

INTERET POUR LES SERVICES

Intérêt selon le revenu et le budget en télécommunication

	La géolocalisation	Les MMS	Les photos à partir d'un mobile	La présentation du nom	Les SMS sur le fixe	La vidéo à la demande	La télévision sur Internet
	Sous-total INTERESSANTE						
ENSEMBLE	19%	25%	25%	48%	24%	24%	14%
Revenu							
Moins de 900 Euros	13%	17%	20%	38%	17%	14%	7%
900 à 1200 Euros	12%	20%	21%	43%	17%	15%	10%
1200 à 1500 Euros	14%	21%	22%	46%	23%	17%	13%
1500 à 2300 Euros	18%	22%	20%	49%	22%	23%	14%
2300 à 3000 Euros	22%	27%	25%	56%	28%	30%	16%
3000 Euros et plus	32%	30%	30%	59%	29%	31%	13%
Budget Télécom du foyer							
Moins de 15 euros	7%	15%	23%	25%	7%	12%	7%
Entre 15 et 30 euros	9%	13%	14%	40%	14%	10%	7%
Entre 30 et 60 euros	15%	18%	17%	44%	19%	17%	10%
Entre 60 et 100 euros	17%	25%	25%	50%	25%	25%	14%
Entre 100 et 160 euros	26%	35%	36%	57%	30%	34%	22%
Entre 160 et 320 euros	40%	39%	39%	61%	34%	38%	15%
320 euros et plus	32%	59%	49%	54%	44%	50%	29%

Base : ensemble des personnes interrogées

GLOSSAIRE

ADSL (Asymmetrical Digital Subscriber Line) : l'ADSL fait partie des technologies xDSL qui permettent d'améliorer les performances des réseaux d'accès et en particulier de la ligne d'abonné du réseau téléphonique classique, constituée de fils de cuivre. Grâce à l'utilisation de deux modems, l'un placé chez l'abonné, l'autre sur la ligne d'abonné, devant le répartiteur principal, il permet d'améliorer considérablement le débit du réseau et d'obtenir des transmissions entre deux et vingt fois plus rapides qu'avec un modem analogique classique pour l'instant (et sans doute encore plus rapide à l'avenir). Le principe de l'ADSL consiste à réserver une partie de la bande passante au transport de la voix, une autre au transport des données circulant en direction du cœur de réseau (données montantes) et une troisième, plus importante au transport des données circulant vers l'abonné (données descendantes). Pour la restitution correcte de la voix, des filtres situés à chaque extrémité de la ligne éliminent les parties du signal inutiles. La technologie ADSL est particulièrement bien adaptée aux liaisons de boucle locale puisque le débit qu'elle permet diminue avec la longueur de la ligne. En raison de son faible coût, elle constitue une solution intéressante pour bénéficier d'un accès rapide à Internet.

FAI : Fournisseur d'Accès à Internet (en anglais ISP : Internet Service Provider).

Forfait illimité : désigne une offre d'accès à Internet par le réseau téléphonique commuté, illimité en temps de connexion avec une tarification forfaitaire pour l'abonné final. Des formules similaires existent pour les mobiles (soir et week-end).

Géolocalisation à partir d'un téléphone mobile: cette technologie a pour particularité de déterminer la position géographique d'un utilisateur et de lui délivrer ainsi des informations proches du lieu où il se trouve au moment de sa requête (commerces, itinéraires, ...)

GSM (Global System for Mobile communications): norme de transmission radio-numérique, dite de seconde génération, actuellement utilisée pour la téléphonie mobile.

GPRS (General Packet Radio Services): système de commutation de données par paquets permettant d'améliorer les débits fournis par les réseaux GSM pour la transmission de données.

Internet : ensemble de réseaux de tailles variées interconnectés entre eux grâce à un protocole, l'IP (Internet Protocol), et permettant l'offre et l'utilisation de très nombreux services.

MMS: ce sont des messages qui permettent d'associer image, son et texte

SMS (Short Message Service) : ces messages, qui sont transmis via les canaux de signalisation du réseau mobile GSM, ont une longueur maximale de 160 caractères. La transmission de ces messages sur le réseau GSM est normalisée. Un serveur de messages courts intégré au réseau mobile assure l'interface entre environnement mobile et fixe.

Portabilité des numéros : possibilité, pour un abonné fixe ou mobile, de conserver son numéro de téléphone lorsqu'il change d'opérateurs. La portabilité des numéros mobiles est disponible en France depuis le 30 juin 2003.

Sélection du transporteur : possibilité offerte au consommateur de choisir entre plusieurs opérateurs de transport. La sélection du transporteur concerne les appels locaux, longue distance, fixe vers mobiles et internationaux. La présélection effectue ce choix de manière unique et automatique pour l'ensemble de ces appels.

Téléphonie vocale : la directive ONP "téléphonie vocale" du 26 février 1998 définit la téléphonie vocale comme "un service mis à la disposition du public pour l'exploitation commerciale du transport direct de la voix en temps réel à travers le ou les réseau(x) public(s) commuté(s), et permettant à tout utilisateur d'utiliser l'équipement connecté à un point de terminaison en position fixe du réseau pour communiquer avec un autre utilisateur d'équipement connecté à un autre point de terminaison." Le terme "téléphonie vocale" est ainsi utilisé par les directives communautaires pour désigner le service téléphonique classique.

UMTS (Universal Mobile Telecommunications System) : système de télécommunications mobiles universelles ; dénomination de la norme retenue en Europe pour les systèmes de radiocommunications mobiles de troisième génération, qui permettront d'offrir une large gamme de services, intégrant la voix, les données et les images. Dans le cadre de l'UIT, il existe plusieurs normes concurrentes, dans le cadre de l'appellation générique "IMT 2000".

WAP (Wireless Application Protocol) : Standard adaptant l'Internet aux contraintes des téléphones mobiles notamment par l'utilisation d'un format de contenu approprié. Ce protocole de communication, lancé en France en 2000, s'inscrit dans le cadre d'un processus de migration progressive des réseaux mobiles GSM vers l'accès à Internet.