

Rapport - Renouvellement des terminaux mobiles et pratiques de distribution

Synthèse des premiers éléments d'analyse

Dans le cadre du présent rapport, l'Arcep a souhaité répondre au mieux à la demande du Gouvernement visant à **apprécier la part des différents modèles de distribution de téléphones mobiles en France et d'identifier des éléments permettant d'appréhender le taux et la fréquence de renouvellement des téléphones des clients en fonction des différents modèles de distribution, de collecte et de reconditionnement de ces terminaux**¹.

Dans un premier temps, il est nécessaire de rappeler la difficulté à réunir des données et informations robustes dans des délais restreints. En croisant diverses sources d'information, on peut constater une certaine disparité des chiffres sur le marché de la distribution des téléphones et des estimations liées à leur renouvellement, rendant les analyses et conclusions plus complexes encore. Il pourra être utile à l'avenir, dans le cadre des différentes initiatives en place ou à venir (concertations en cours avec les acteurs de la distribution des terminaux mobiles par exemple) de renforcer l'analyse sur les données disponibles et de définir les données complémentaires nécessaires afin de disposer d'indicateurs qui permettent à la puissance publique mais également aux acteurs économiques, aux particuliers, comme aux associations, de mieux comprendre les facteurs explicatifs du renouvellement des terminaux.

Certains éléments peuvent néanmoins être rappelés et seront utiles pour alimenter le débat :

81% des émissions de gaz à effet de serre (GES) du numérique en France seraient liées à l'ensemble des terminaux numériques². Les smartphones représenteraient 13% des émissions de GES des terminaux numériques en 2019, correspondant à 11% des émissions totales de gaz à effet de serre du numérique ; ils n'occupent néanmoins que la troisième position après les téléviseurs (23%) et les ordinateurs portables (14%). Enfin, la production des équipements neufs représenterait 75% de l'impact total du produit, tandis que la période d'utilisation et la consommation énergétique associée ne représenteraient que 25% de son empreinte totale.

Les acteurs de la distribution présentent des profils variés, qui continuent à se diversifier. Les opérateurs de communications électroniques en sont des distributeurs historiques mais d'autres distributeurs se sont développés et voient leur place croître : on peut notamment lister les fabricants de terminaux mobiles, les distributeurs d'équipements électroniques grand public, les distributeurs de la grande distribution, les distributeurs spécialisés dans les terminaux reconditionnés. L'ensemble de ces distributeurs sont en outre représentés par des acteurs plus ou moins intégrés verticalement, et plus ou moins numériques, allant ainsi d'une boutique locale de réparation qui distribue quelques terminaux mobiles à des plateformes internationales de commerce en ligne. La capacité permise par le numérique de distribuer des produits et services directement en ligne, permet à de nouveaux acteurs sans limite de taille ou de localisation, de se développer sur ces marchés. De manière générale sur ce sujet, selon GfK, **sur les 16 millions de smartphones vendus neufs en France, la moitié (49%) a été commercialisée par les opérateurs en 2020.** En intégrant les téléphones mobiles classiques vendus neufs, téléphones mobiles reconditionnés ou vendus d'occasion, **l'Arcep estime que la part de téléphones vendus en 2020 par les opérateurs sur le marché grand public est comprise entre 35% et 40%.**

¹ Sauf mention contraire relative à « l'ensemble des terminaux numériques » ou aux « terminaux/équipements numériques », les mentions de « terminaux/téléphones mobiles » ou « terminaux » sont équivalentes dans ce rapport et désignent l'ensemble des téléphones mobiles (smartphones et feature phones).

² Sénat, *Rapport d'information – Pour une transition numérique écologique*, juin 2020.

Les modèles de distribution sont également multiples et ont connu une évolution significative sur les dix dernières années. Certaines peuvent être mis en œuvre par l'ensemble des acteurs : vente au comptant, crédit et paiement en plusieurs fois, location. D'autres sont plus directement liés à la fourniture d'un forfait permettant un accès à un service de communication électronique. Ces derniers modèles de distribution, souvent qualifiés d'offres groupées ou offres couplées, sont plus généralement proposés par les opérateurs de communications électroniques et semblent se répartir entre des offres dites de subventionnement et des offres associant des terminaux mobiles offerts à des durées d'engagement sur l'offre de services de communications électroniques. Au début des années 2010, les terminaux mobiles souscrits dans le cadre du subventionnement étaient la norme. Avec l'arrivée des offres forfaitaires découplées de l'achat d'un téléphone à partir de 2011, la proportion de forfaits avec subvention du terminal n'a cessé de diminuer. En 2020, **ils ne représentent que 21%³ de l'ensemble des contrats forfaitaires souscrits par la clientèle grand public.** En revanche, le subventionnement représente encore une part significative (50%⁴) des achats de terminaux effectués auprès des opérateurs, correspondant à moins de 20% de l'ensemble des ventes de téléphones mobiles (neufs ou reconditionnés).

De ces derniers éléments, on peut déduire que des mesures qui ne viseraient qu'un type d'acteur ou de pratiques n'auraient a priori qu'un effet limité sur les achats de terminaux à venir.

Par ailleurs, **l'analyse de la durée d'utilisation totale des téléphones mobiles pose la question d'une part de la durée d'usage individuel des terminaux mobiles et d'autre part du reconditionnement.** Ces deux dimensions sont complémentaires et répondent à différents profils et comportements d'utilisateurs, mis en avant par plusieurs acteurs. Certains utilisateurs ont en effet tendance à garder longtemps le même téléphone tandis que d'autres, souhaitant accéder aux derniers modèles et innovations, préfèrent en changer fréquemment tout en recourant, le cas échéant, aux filières du réemploi et en alimentant le marché du reconditionné.

En fonction des sources, en France, la durée d'utilisation individuelle des smartphones est évaluée entre 23 mois et 37 voire 40 mois : une durée pour laquelle la disparité des chiffres et l'évolution des usages rendent les conclusions difficiles. Néanmoins, sur la période allant de 2013 à 2019, quelles que soient les sources, le rythme de renouvellement des terminaux mobiles semble avoir ralenti : la durée d'usage individuel se serait allongée de 6 à 12 mois. Ces durées, bien qu'en progression, **semblent toujours éloignées des 5 voire 10 ans que plusieurs des acteurs rencontrés par l'Arcep ont estimée comme une durée de vie potentielle des terminaux mobiles,** à condition que l'obsolescence logicielle et l'obsolescence culturelle ne la limitent pas.

La nature du contrat (avec ou sans subvention) semble avoir un lien limité avec la durée de détention des smartphones. En effet, selon le Baromètre du numérique, si 63% des détenteurs de smartphones déclarent posséder leur téléphone depuis moins de 2 ans, ce taux atteint 69% pour les détenteurs d'un smartphone subventionné⁵. Néanmoins, 83% à 86% des utilisateurs déclarent détenir leur smartphone depuis moins de 3 ans, quel que soit le contrat ou le distributeur, ce qui semble indiquer que si la durée moyenne d'utilisation des détenteurs d'un contrat subventionné est plus faible que celles des autres utilisateurs, l'écart reste limité. L'analyse des données, partielles, transmises par les opérateurs interrogés corrobore ce résultat et tend également à souligner que si cet effet existe, il semble limité en termes de durée d'utilisation : **l'ancienneté de l'ensemble des smartphones actifs sur les réseaux serait, en moyenne, de 32 mois contre 29 mois pour les smartphones subventionnés.** En tout état de cause, ces résultats **ne permettent pas de conclure quant à la durée totale d'utilisation des smartphones.** En effet, les terminaux mobiles peuvent changer de propriétaire au cours de leur vie et

³ Arcep – Observatoire, *Indice des prix des services fixes et mobiles*, juin 2020.

⁴ Source Arcep.

⁵ Baromètre du numérique – Edition 2021 – Credoc pour le compte de l'Arcep, du CGE et de l'ANCT.

certaines des acteurs que l'Arcep a rencontrés ont souligné que les opérateurs jouaient un rôle important dans la collecte des terminaux, notamment en vue de leur reconditionnement.

Certains éléments classiques jouant sur la durée d'usage individuel peuvent être listés comme par exemple : le revenu des consommateurs, les cycles d'innovation et le marketing ou la publicité, la sensibilisation des consommateurs, la transparence des prix, les services de réparation des terminaux. Sur ces incitations, la plupart concernent tous les distributeurs, d'autres sont plus directement affiliées à un mode de distribution ou à un type d'acteur, sans pour autant qu'il soit possible de conclure objectivement sur les effets de chacun.

Au-delà de la durée d'usage individuel, la **durée d'utilisation totale des téléphones mobiles est un élément essentiel à appréhender**. En effet, les pratiques de vente d'occasion, ou de reconditionné semblent se développer, ne faisant plus reposer la durée de vie du terminal uniquement sur la durée de sa première utilisation mais aussi sur le nombre de personnes qui feront usage de l'appareil et sur la somme des durées d'utilisation de celui-ci. L'ensemble des données disponibles publiquement indiquent que les marchés de l'occasion et du reconditionné se développent. **De plus en plus de consommateurs ont ainsi recours au marché du reconditionné** pour acquérir un téléphone de seconde main tout en bénéficiant de certaines garanties techniques ou de qualité de service. Ce marché permet également à ceux qui le souhaitent de donner ou revendre un téléphone (collecte ou reprise) encore en état de fonctionner et de lui donner ainsi la possibilité d'une seconde vie, sans se soucier personnellement des éventuelles interventions que cela nécessite.

Là encore les types d'acteurs intervenant sur ce segment de marché sont variés et la plupart des distributeurs de téléphones mobiles développent des offres de reconditionné. Concernant les terminaux reconditionnés vendus, les acteurs rencontrés par l'Arcep ont souligné que le marché se concentrait autour d'un nombre réduit de terminaux, principalement des terminaux haut de gamme et principalement produits par les marques Apple et Samsung. Ces terminaux conserveraient une valeur élevée plus longtemps. A titre d'illustration, et d'après les échanges réalisés et les données collectées, l'iPhone 8 reconditionné serait le terminal reconditionné qui se serait le plus vendu en 2020. Enfin, selon certains acteurs rencontrés, l'écart entre le nombre de téléphones collectés en France et les ventes de téléphones reconditionnés reste très important, les acteurs évoquant même une tension entre la faible offre et la demande grandissante. Les échanges ont par ailleurs laissé entendre qu'une grande partie du marché du reconditionné serait alimentée par des terminaux mobiles provenant de l'étranger.

A priori, même si certains acteurs soulignent qu'il ne peut fonctionner pleinement que dans un monde de surconsommation de produits neufs, **le modèle du reconditionnement permet d'allonger la durée de vie des téléphones mobiles. Il s'inscrit dans une logique de réparabilité et de durabilité des terminaux qui, remis en état, peuvent passer d'un utilisateur à un autre, multipliant ainsi les durées d'usage individuel et augmentant la durée d'utilisation totale de l'équipement**. D'après le Baromètre du numérique, 53% des personnes interrogées déclarent avoir conservé leur smartphone usagé. De nombreux freins paraissent ainsi encore à lever pour permettre une généralisation de cette pratique, que ce soit sur la collecte des terminaux, mais aussi sur leur réparation et leur remise sur le marché.

Peu d'informations ont été fournies à l'Arcep sur un éventuel lien entre les pratiques de reconditionnement et les modes de distributions. Sur le sujet de la collecte, les acteurs interrogés, notamment les acteurs du reconditionné, ont souligné le rôle joué par les boutiques et magasins dans les opérations de collecte. En ce sens, les opérateurs de communications électroniques se positionnent comme des acteurs qui disposent d'un grand nombre de points de ventes pour collecter des terminaux en France. Orange, Bouygues Telecom, Free et SFR ont collecté environ 700 000 terminaux destinés au reconditionnement en 2020 et tous développent des programmes (par exemple de reprise) pour augmenter ces volumes dans les prochaines années.