



Etude de faisabilité - Câble numérique

Analyse des résultats de l'enquête sur le Haut Débit

Vincennes, le 14 septembre 2009

Stéphane LELUX
Julien GARCIA

slelux@tactis.fr
jgarcia@tactis.fr

SOMMAIRE

1	RAPPEL DU CONTEXTE	3
2	ANALYSE DES RESULTATS DES QUESTIONNAIRES A DESTINATION DES FOYERS	3
2.1	PRESENTATION DES RESULTATS.....	3
2.1.1	<i>Description du profil.....</i>	3
2.1.2	<i>L'équipement actuel en numérique.....</i>	6
2.1.2.1	Budget Mensuel des différents abonnements.....	6
2.1.2.2	Téléphonie fixe et cellulaire.....	6
2.1.2.3	Informatique et autres équipements numériques.....	9
2.1.2.4	Utilisation de l'internet	10
2.1.2.5	Satisfaction de l'offre actuelle sur le territoire de Saint-Pierre et Miquelon	11
2.1.2.6	Evolutions et priorités.....	11

1 Rappel du contexte

L'étude réalisée par TACTIS consiste en la réalisation d'une étude technico-économique d'un projet de raccordement par câble(s) sous-marin(s) entre Saint-Pierre-et-Miquelon et Terre-Neuve, dans laquelle il s'agira d'évaluer les modalités techniques, économiques, financières et juridiques d'une initiative publique / privée en vue de développer l'usage et de diminuer les coûts des télécommunications et notamment du haut débit sur le territoire de Saint-Pierre-et-Miquelon. Cette étude a conduit à s'interroger sur le marché local afin d'évaluer les besoins et les attentes de la population de Saint-Pierre et Miquelon en matière de communications électroniques.

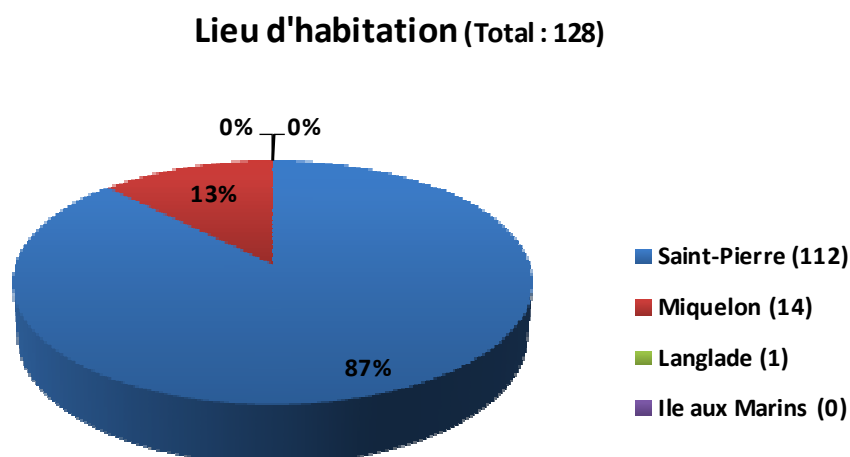
2 Analyse des résultats des questionnaires à destination des foyers

L'objectif majeur de cette analyse consiste à dresser un panorama complet des besoins des particuliers en matière de communications électroniques sur le territoire de Saint-Pierre et Miquelon.

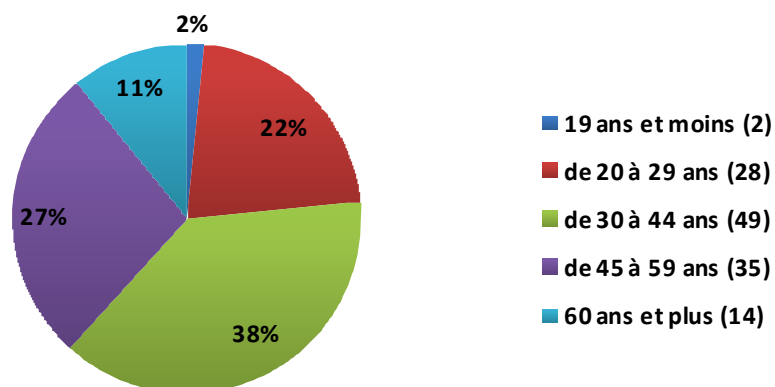
2.1 Présentation des résultats

2.1.1 Description du profil

Un millier de connexions sur le site d'enquête mis en place ont eu lieu. 131 personnes ont répondu intégralement à ce questionnaire, ce qui correspond à 5% des foyers. Ce ratio très élevé s'explique par la mobilisation locale. En général, dans le cadre d'une enquête, on n'observe pas plus de 2 à 3 % de réponses parmi les foyers.

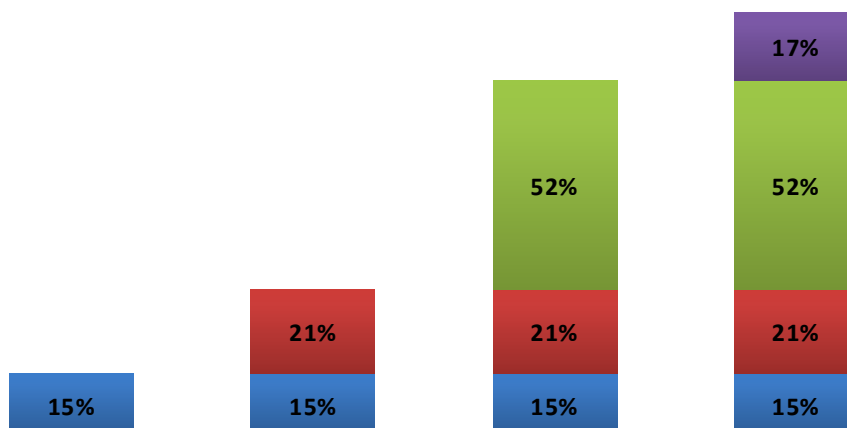


Répartition de la population par tranche d'âge (Total : 128)



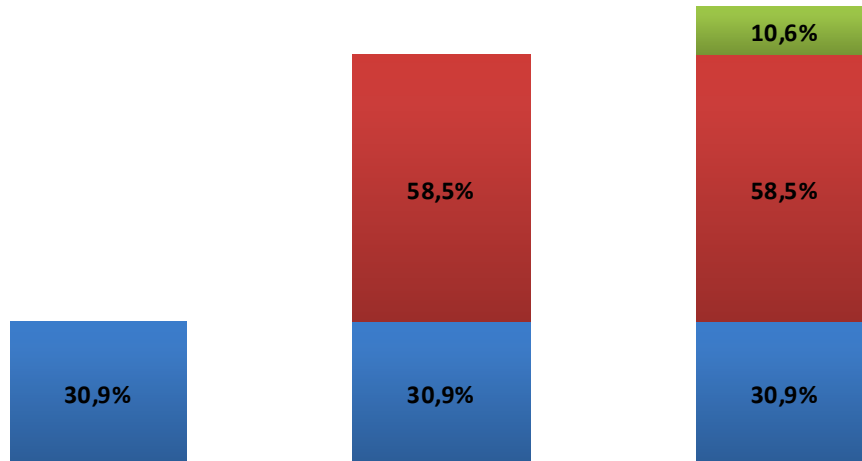
Nombre de personnes composant le foyer (Total : 124)

■ 1 pers (19) ■ 2 pers (26) ■ de 3 à 4 pers (64) ■ plus de 4 pers (49)

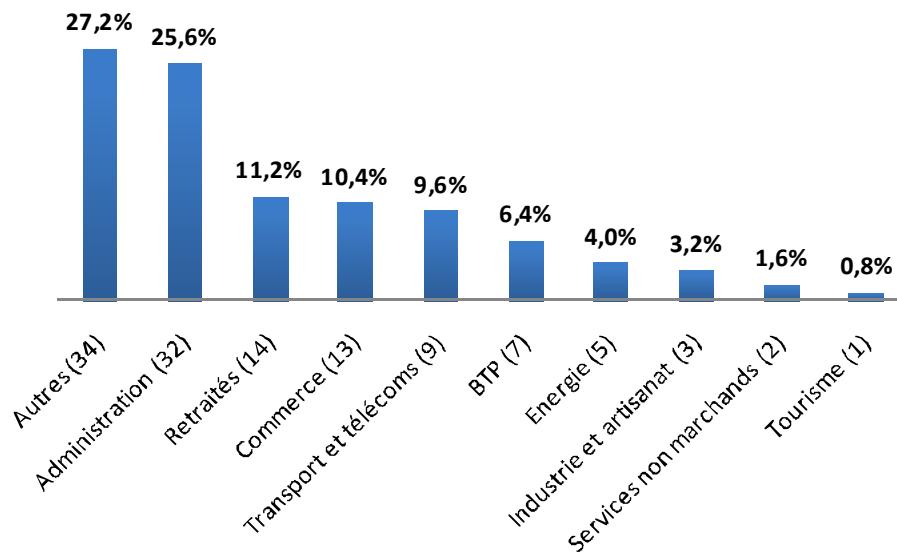


Nombre d'enfants habitant le foyer (Total : 123)

■ 0 enfant (38) ■ de 1 à 3 enfants (72) ■ plus de 3 enfants (13)



Secteur d'activité professionnelle (Total : 125)



2.1.2 L'équipement actuel en numérique

2.1.2.1 Budget Mensuel des différents abonnements

Le budget télécom mensuel constitue un poste de dépense important pour les habitants de Saint-Pierre et Miquelon.

Le tableau suivant synthétise la décomposition des dépenses des consommateurs selon le type de forfait souscrit :

Forfaits	Moyenne mensuelle par personne (€) à SPM	Moyenne par personne en Métropole en 2008 (€)*	Tarif mensuel type en Guadeloupe (€)	Tarif mensuel type Réunion (€)	Tarif mensuel type Canada (€)
Téléphonie fixe	41,9	inclus	inclus	inclus	inclus
Internet	56,1	33,4	68,9 (1)	59,9 (2)	72 (3)
TV	30,5	inclus	inclus	inclus	inclus
Total	128,5	33,4	68,9	59,9	72
Téléphonie cellulaire	31,3	39**	43	31,5	25,5

les forfaits data sont comptabilisés

* source : ARCEP, 2009
** source : AFDM, 2009

(1) pour un abonnement 8 Mbits/s (2) pour abonnement 8 Mbits/s
TV compris (25 chaînes)
Tel : appels illimités en local + métropole inclus

(3) pour un abonnement 12 Mbits/s
TV (70 chaînes)
Tel : appels illimités en local + USA

La grande majorité des offres en Métropole s'articulent autour d'un forfait de type triple play, regroupant l'abonnement internet, les services de téléphonie sur IP et la télévision. Ce poste s'est largement réduit au cours de ces dernières années avec la généralisation des offres à 30€/mois. Sur le territoire de Saint-Pierre et Miquelon, en cumulant les trois postes de dépenses (Tel+Net+TV), la facture mensuel des personnes interrogées s'élèvent à 128,5€ par foyer.

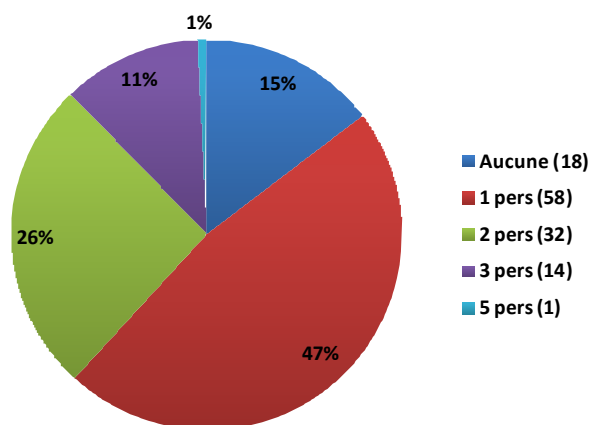
2.1.2.2 Téléphonie fixe et cellulaire

90% des personnes interrogées précisent avoir souscrit à un abonnement de téléphonie fixe.

Le graphique suivant synthétise le nombre de personnes ayant souscrit à un abonnement cellulaire par ménage. En Métropole, le taux d'abonnements à des forfaits de téléphonie mobile est de 68%.

Parmi les personnes ayant souscrit à un abonnement cellulaire, 26 % d'entre elles disposaient d'un forfait permettant l'échange de données (GPRS).

Nombre de personnes par ménage souscrivant à un forfait mobile (Total : 123)



Les personnes interrogées appelaient en moyenne (téléphone fixe et mobile cumulé pour tous les membres du foyer) 3 heures et 30 minutes par semaine.

En Métropole, le trafic par client IP est de 5h10 par mois tandis que la consommation moyenne des clients français en « téléphonie classique » s'élève à 3h02 par mois.

Le tableau ci-dessous regroupe la fréquence des différentes destinations appelées :

Répartition de la fréquence des destinations téléphonique fixes

	1 – plusieurs fois par jour	2 – quelques fois par semaine	3 – quelques fois par mois	4 – rarement ou jamais	Total
1 - Local Saint-Pierre et Miquelon	70%	24%	4%	2%	100%
2 - Régional : Amérique du Nord	3%	6%	29%	63%	100%
3 - Métropole : France Métropolitaine	3%	21%	35%	41%	100%
4 - Autres territoires français	1%	1%	6%	92%	100%
5 – Reste du Monde	1%	1%	5%	93%	100%

On constate donc que 94% de la population interrogée communique très régulièrement en local. Par ailleurs, les habitants établissent des échanges téléphoniques réguliers avec la Métropole dans 59% des cas. En revanche, ces mêmes personnes ne communiquent qu'assez rarement avec la zone Amérique du Nord (seuls 9% le font).

Sans surprise, l'échange de données via téléphone mobile reste largement inutilisé pour la grande majorité de la population, l'offre en la matière restant inadaptée pour de tels usages. On constate que les personnes investissent moins en abonnement de téléphonie mobile. Ceci s'explique par le fait que les offres en Métropole sont plus orientées vers des abonnements de type data illimité, SMS illimités, etc. La contribution des habitants de Métropole est donc plus valorisée sur ce poste de dépense.

En France Métropolitaine, les usagers appelaient en moyenne 207 minutes par mois depuis leurs mobiles¹ (pour les abonnements de type forfait) et 150 minutes en comptabilisant les abonnements de type carte prépayée.

Le tableau suivant synthétise les différents usages en matière de téléphonie mobile :

Répartition de la fréquence des usages de téléphonie mobile

	1 – plusieurs fois par jour	2 – quelques fois par semaine	3 – quelques fois par mois	4 – rarement ou jamais	Total
6 – envoi de SMS/Texto par cellulaire	7%	5%	8%	80%	100%
7 – envoi par cellulaire de MMS (photos, vidéo ...)	0%	1%	3%	97%	100%
8 – envois d'emails par cellulaire	0%	1%	2%	97%	100%
9 – consultation de site internet par cellulaire ?	0%	1%	2%	97%	100%

En comparaison, en Métropole, en 2008, les usagers envoyaient en moyenne 51 SMS/MMS par mois². La France Métropolitaine comptait par ailleurs 18,7 millions de clients multimédia mobile (clients

¹ Source : ARCEP, 2009

ayant utilisé au moins une fois sur le dernier mois un service multimédia (wap, l-mode ou email)³.

² Source : Observatoire de la téléphonie mobile, AFOM, 2009.

³ Selon Arnaud LUCAUSSY, Directeur de la réglementation et des études économiques SFR, les possesseurs d'iPhone avec abonnement 3G en Métropole consomment 30 fois plus de débits que les simples abonnés 2G. Quant aux détenteurs de clé 3G, ils consomment 10 fois plus que ceux possédant un iPhone.

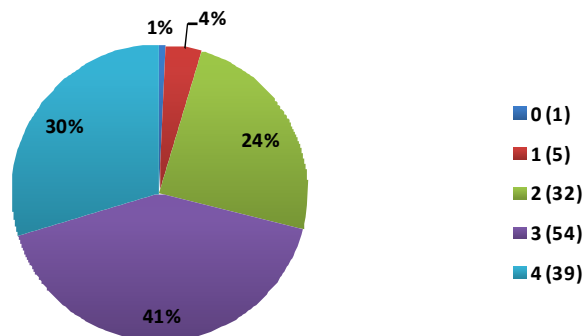
2.1.2.3 Informatique et autres équipements numériques

99% des personnes interrogées possédaient au moins un ordinateur. En comparaison, 69% des habitants de Métropole en possédaient au moins un en 2008⁴.

71% des personnes interrogées en possèdent au moins trois, ce qui constitue un excellent taux d'équipement en ordinateur chez les personnes interrogées.

Dans les 12 prochains mois, 13% des personnes souhaitent acheter un nouvel ordinateur contre plus de la moitié qui ne prévoit pas de nouvel investissement. 34% des personnes interrogées restent indécises quant à cet achat.

Nombre d'ordinateurs (fixe ou portable) au domicile
(Total: 131)



Parmi ces personnes, 59% utilisent le(s) ordinateur(s) du domicile. Ce taux d'utilisation chute à moins de 10% lorsqu'il s'agit du conjoint mais s'élève à près de 24 % lorsqu'il s'agit d'une utilisation des enfants. Seuls 7% des parents ou des proches utilisent ce(s) ordinateur(s) au domicile.

En Métropole, la moitié de la population française était équipée d'un seul ordinateur à son domicile (49%), 20% de la population en possédait même plusieurs d'après le rapport du CREDOC sur l'équipement informatique en 2008.

Par ailleurs, les miquelonais disposent d'un bon taux d'équipement numérique :

Répartition de l'équipement numérique

	1 – Oui	2 – Non	3 - NSP
1 - Télévision 16/9 ème	59%	41%	1%
2 - Décodeur TV par satellite	22%	78%	0%
3 - Lecteur DVD ou autre Lecteur Disque	91%	9%	0%
4 - Appareil photo numérique	93%	7%	0%
5 – Webcam	88%	12%	0%
6 - Baladeur MP3	78%	22%	0%
7 - Console de jeux vidéo de salon	62%	38%	0%
8 - Console de jeux portable	34%	66%	0%
9 - GPS dans votre voiture ou portable	20%	80%	0%

⁴ Source : Rapport 2008 du CREDOC sur la diffusion des technologies de l'information et de la communication dans la société française

On en conclut une population technophile sans doute lié à deux phénomènes :

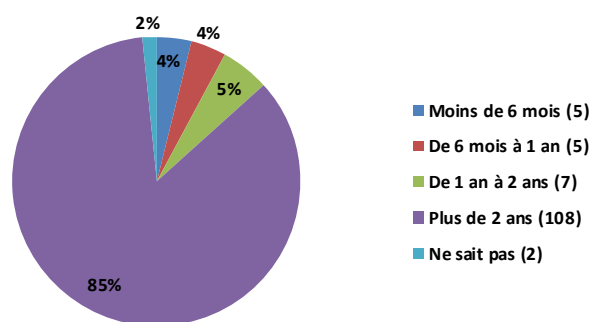
- L'isolement géographique,
- le niveau de vie (en moyenne plus de 23 000€/an pour Saint-Pierre et Miquelon contre plus de 20 000 €/an et par ménage en Métropole).

2.1.2.4 Utilisation de l'internet

97 % de l'échantillon interrogé disposait d'un accès internet à domicile. La répartition de la durée initiale d'abonnement est représentée ci-après :

86 % de la population interrogée disposait ainsi d'un abonnement internet depuis plus de deux ans.

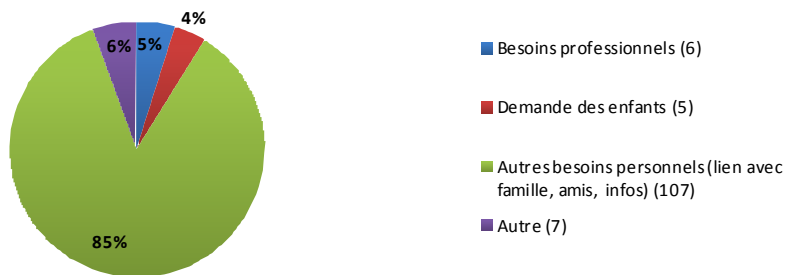
Durée initiale de l'abonnement internet (Total: 127)



Par ailleurs, les personnes interrogées précisait avoir souscrit à un abonnement internet pour les raisons suivantes :

On constate qu'il s'agit principalement de besoins personnels, notamment pour échanger avec la famille (95% des internautes ont d'ailleurs des échanges réguliers avec leur famille), l'entourage proche, ou encore s'informer de l'actualité.

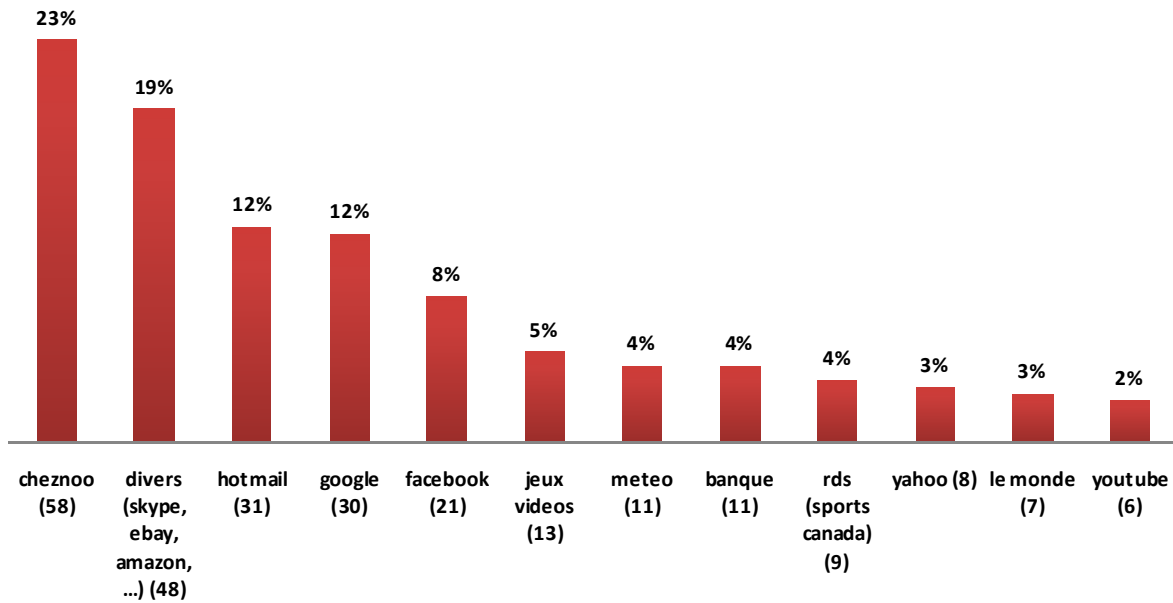
Raisons pour la souscription à un abonnement internet (Total : 125)



Parmi les réponses diverses, on retiendra principalement les jeux en ligne, la recherche sur internet et les services en ligne tels que la consultation des comptes bancaires, réservation de voyages, ...

97% des internautes ayant répondu utilisent internet quotidiennement. Seuls 3% utilisent internet chaque semaine ou occasionnellement. Voici la répartition des sites internet les plus consultés :

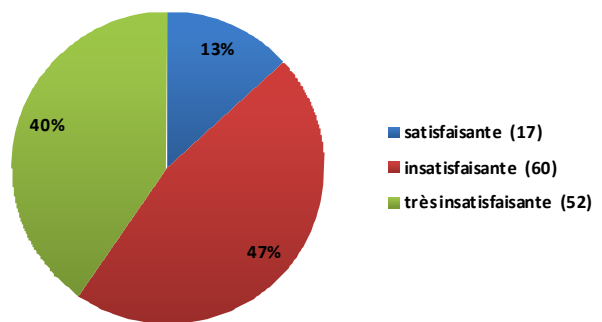
Sites web les plus consultés



2.1.2.5 Satisfaction de l'offre actuelle sur le territoire de Saint-Pierre et Miquelon

87% des habitants de Saint-Pierre et Miquelon interrogés sont globalement insatisfaits de l'offre actuelle (47% se disent insatisfaits contre 40% de personnes se disant très insatisfaites). A noter qu'aucune personne ne s'est dite très satisfaite de cette offre.

Caractérisation de l'offre actuelle (Total : 129)



2.1.2.6 Evolutions et priorités

Le tableau ci-dessous synthétise les éventuelles évolutions souhaitées. Le maintien de la solution actuelle n'est pas envisageable pour 9 personnes interrogées sur 10. Un constat encore plus flagrant

réside dans la demande d'amélioration des prestations télécoms sur l'archipel pour 98% des personnes interrogées.

Les personnes réclament une montée en gamme des forfaits actuels couplée à une dévalorisation tarifaire (ou tout du moins à iso-tarif) dans plus de 95% des cas, plutôt que de baisser les tarifs et conserver les mêmes prestations (63% des cas).

De plus, les habitants souhaitent s'orienter vers des offres triple play comparables à celles de la Métropole dans 92% des cas. Ce souhait est associé à celui de bénéficier de chaînes TV supplémentaires.

Les souhaits relatifs aux services de téléphonie se placent légèrement en retrait :

- 74% souhaitent bénéficier d'un forfait 3G pour utiliser l'internet mobile
- 63% souhaitent bénéficier d'une offre de type illimitée.

Répartition des évolutions souhaitées

	OUI	NON
1- Maintenir l'offre actuelle	10%	90%
2- Améliorer la qualité des prestations télécoms sur le territoire de SPM	98%	2%
3- Pour un même budget mensuel, forfaitiser les consommations téléphoniques dans les offres et disposer de services à usage totalement illimité (communication vers la métropole par exemple ou SMS pour cellulaire)	92%	8%
4- Pour un même budget mensuel, augmenter la qualité des services	96%	4%
5- Baisser les tarifs avec les mêmes niveaux de qualité de services qu'actuellement	59%	41%
6- Accéder à des packages regroupant Téléphonie Fixe + téléphonie Mobile + TV + Internet ?	92%	8%
7- Disposer d'un service cellulaire de type 3G (permettant accès haut débit)	74%	26%
8- Disposer d'une offre SMS illimitée	63%	37%
9- Disposer de chaînes TV supplémentaires (chaînes de la TNT) en Français	93%	7%

Parmi les remarques quantitatives recensées, on recense des mécontentements de plusieurs types :

- D'une part concernant le **prestataire SPM Telecom**, le service client est notamment qualifié à la fois d'incompétent et d'indisponible.
- Concernant **l'offre télécom**, quasiment tous les participants s'accordent à dire que les débits associés ne correspondent pas à leurs besoins et que les tarifs pratiqués pour ces abonnements internet sont excessivement chers. Ils déplorent le manque de choix d'offres internet, du fait du monopole instauré dans l'archipel.

- Des plaintes sont également liées à des demandes visiblement non remplies de **qualité de service**. Les habitants font part de coupures et de dysfonctionnements divers (ralentissement,...)⁵.

La réflexion des habitants interrogés sur les usages liés au haut débit est représentée par le tableau ci-dessous :

Répartition du type d'applications envisagées par l'arrivée du Haut Débit

	INDISPENSABLE ou INTERESSANT	PAS D'INTERET
1- Loisirs, jeux en ligne, visualiser des spectacles, préparation de voyages ...	92%	8%
2- Visionnage de Films récents ou spectacles à la demande ou en différé	94%	6%
3- Visionnage de films en qualité Haute Définition	96%	4%
4- Accès aux programmes des chaînes TV de la TNT en métropole en direct	98%	2%
5- Formation (exemples ci-dessous) Apprentissage de langue Apprentissage ou perfectionnement d'un métier Autres	88%	12%
6- Education, accès à des contenus pédagogiques	94%	6%
7- Soutien scolaire à domicile (soutien à distance)	85%	15%
8- E-commerce : achat de bien en ligne (sur internet)	92%	8%
9- Emploi, aide à la recherche	86%	14%
10- Accès à l'information	96%	4%
11- Santé / suivi à domicile ou dans hôpital / télé médecine / télé diagnostic	95%	5%
12- Dialoguer et échanger avec les membres de sa famille éloignés (exemple par visiophonie)	97%	3%
13- Mieux participer à des réseaux sociaux pour retrouver des amis ou développer ses relations (Facebook, Twitter ...)	77%	23%
14- Créer son BLOG , son site internet ...	62%	38%
15- Faciliter le partage de documents numériques avec sa famille à distance (photos, vidéos ...)	97%	3%
16- Gestion de l'énergie : télésurveillance, téléalarme.	87%	13%

Les loisirs multimédia (visionnage de films HD ou VOD, jeux en ligne...) sont largement représentés, dans les perspectives des nouvelles applications, plus de 90% trouvent ces dernières indispensables ou intéressantes.

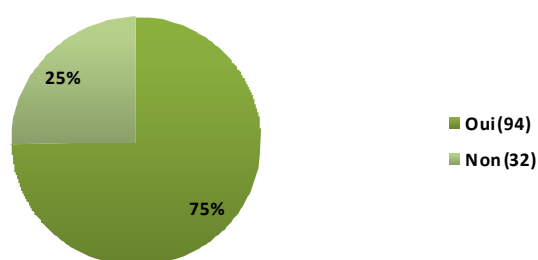
⁵ D'autres utilisateurs se plaignent du fait de ne pouvoir utiliser certains services de France Métropolitaine comme la *Video On Demand*, du fait d'être connecté aux serveurs américains. Les diffuseurs de contenus déployant ce type de médias souhaitent restreindre ces services aux personnes qui résident en France. Les connexions autorisées ne peuvent pas provenir de l'étranger à moins de se connecter via un serveur proxy dans le pays hôte, procédure complexe à réaliser pour le particulier.

Les habitants attachent un vif intérêt pour les services liés à l'éducation et à la formation (plus de 9 personnes sur 10) souhaitent voir se développer ces nouveaux services.

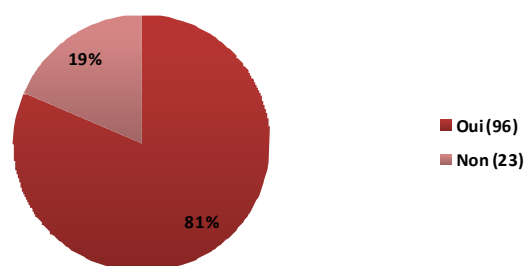
Notons que 62% des gens trouvent un intérêt à créer un blog avec l'arrivée du très haut débit. En Métropole, selon l'étude du CREDOC de 2008, 10% des adultes et 53% des adolescents avaient créé leurs blogs.

Les schémas ci-dessous montrent par ailleurs que les trois quarts de la population interrogée souhaitent voir se développer des services communautaires qui permettront à terme l'utilisation d'échanges multimédia (diffusion de films, partage de fichiers). Le souhait de rapprocher les habitants de l'archipel autour de services télécoms s'observe également par l'engouement de créer une chaîne locale pour plus de 80% de la population.

Répartition des personnes souhaitant voir se développer un réseau communautaire pour des échanges multimédia (Total: 126)



Répartition des personnes souhaitant l'apparition d'une chaîne locale (Total: 129)



La majorité des personnes interrogées sur l'archipel souhaiterait voir concrétiser un projet de pose de câbles sous-marin, si cela s'avérait améliorer la qualité des prestations télécoms. Les habitants sont prêts à conserver la même valorisation tarifaire d'abonnement si les débits sont revus à la hausse.

D'autre part, des personnes ont émis le souhait de voir certaines zones de l'archipel desservies en moyen de communications électroniques sans toutefois en préciser la localisation.

Enfin, la plupart des personnes n'envisagent pas de voir se prolonger le monopole de SPM Telecom sur le long terme.

* * *