

18 mars 2021

Conseils aux consommateurs Martiniquais.

Les Martiniquaises et les Martiniquais l'ont constaté, les tarifs des services de télécommunications prennent une place de plus en plus importante dans leur budget : multiplications des terminaux et des abonnements, services en ligne, ... alors que les communications relèvent d'un besoin de plus en plus prégnant, il est aujourd'hui bien difficile de se passer de son téléphone mobile, d'un accès Internet à la maison, ...

Afin d'analyser cette situation et d'étudier comment le consommateur Martiniquais pourrait réduire cette charge financière, l'État en Martinique associé à l'Observatoire des Prix, des Marges et des Revenus en Martinique (OPMR) a lancé une étude destinée à évaluer la situation et de proposer des voies d'évolutions.

Les conclusions de cette étude viennent d'être rendues. Il en ressort que si certains facteurs sont inhérents à des paramètres techniques (comme l'éloignement de la Martinique des centres d'échanges de l'Internet, l'insularité, ...), le consommateur Martiniquais pourrait très souvent optimiser sa facture avec quelques conseils simples. À savoir :

- a) **Revoir périodiquement les conditions de ses abonnements** : certains tarifs évoluent à la hausse ou à la baisse (forfaits mobiles, abonnements ADSL, ...). Un abonnement ancien peut s'avérer coûteux par rapport aux conditions proposées actuellement. Comparer vos anciens forfaits avec ceux actuellement commercialisés. Pour les connexions fixes, la fibre se déploie en Martinique et offre de nouvelles perspectives¹.

Le saviez-vous ? en cas d'augmentation tarifaire de la part de votre opérateur, vous êtes en droit de refuser et de rompre le contrat en cours (jusqu'à quatre mois après la mise en œuvre de l'augmentation – article L.224-33 du Code de la Consommation).

- b) **Vérifier si les forfaits et donc vos contrats, sont bien adaptés à vos besoins.** Trois aspects sont particulièrement à observer :
 - De très nombreux forfaits sont surdimensionnés par rapports aux utilisations faites, il n'est pas rare de rencontrer des utilisateurs qui payent pour une consommation mensuelle de 40 Go alors qu'ils ne consomment que moins de 5 Go. Il peut alors exister des offres moins coûteuses et plus adaptées.
 - Des communications téléphoniques sont généralement intégrées aux forfaits (mobiles ou ADSL). Certains forfaits (coûteux) incluent des volumes de

¹ <https://cartefibre.arcep.fr/index.html?lng=-61.073&lat=14.608&zoom=9&mode=normal&legende=true&filter=true&trimestre=2020T4>

communications importants qui ne sont pas toujours en rapport avec les consommations réelles, d'autres excluent certains types d'appels comme les communications vers les mobiles. Certaines directions peuvent être également facturées au prix fort. Il convient de comparer les destinations les plus fréquentes avec les forfaits souscrits.

- Pour les lignes fibres (FttH) aux débits de plusieurs centaines de Mb/s, il est souvent inutile pour les consommateurs de souscrire à des débits trop élevés (1 Gb/s par exemple), il est préférable de commencer par les offres à des débits moindres, les moins coûteuses, il sera toujours possible d'augmenter les débits si ceux-ci étaient insuffisants.

Le saviez-vous ? Il est fréquent que les opérateurs n'intègrent pas les appels vers mobiles dans les abonnements ADSL ou fibres, les moins chers. Vérifier les offres.

- c) **Se méfier des cadeaux qui n'en sont pas** : il arrive qu'un opérateur vous annonce que votre forfait se trouve augmenté « gratuitement » de 10 ou 20 Go par mois. Si vous ne les utilisez pas, il s'agit d'une hausse déguisée. Recherchez alors un forfait plus adapté à votre besoin.

Le saviez-vous ? La téléphonie illimitée comprise dans les forfaits, ne l'est pas réellement, car souvent limitée à un nombre maximum de correspondants dans le mois ou à une durée maximale pour chaque appel, c'est ce que les opérateurs appellent le « fair use ».

- d) **Privilégier les forfaits bloqués**, ils évitent des dépassements coûteux et il vous est toujours possible de « rallonger » le forfait en cas de besoin.

Le saviez-vous ? Désormais, certains opérateurs mettent en œuvre un ralentissement de la connexion Internet en cas de dépassement du forfait.

- e) **Faire jouer la concurrence** : différents opérateurs proposent des offres en Martinique, souvent les moins connus sont également les moins chers, sans que la qualité soit affectée. Comparer avant de choisir.

Le saviez-vous ? Il peut exister des différences de tarifs de plus de 10 euros par mois entre deux offres similaires présentes en Martinique.

- f) **Profiter des offres en ligne** : des offres dites à « bas prix » existent. Elles se caractérisent généralement par un contact commercial UNIQUEMENT possible en ligne (pas de contact physique en agence). Ces offres s'adressent aux seules personnes habituées aux services en lignes, mais les tarifs sont très inférieurs aux offres que l'on trouve dans les agences commerciales.

Le saviez-vous ? Des zones sont encore mal desservies par certains opérateurs, avant de souscrire un abonnement, renseignez-vous auprès de vos voisins, de la mairie, sur Internet² ... au niveau de la qualité de la couverture et donc des services.

² <https://www.monreseau mobile.fr>

Préfecture Martinique – OPMR Étude des prix Téléphonie-Internet 2020-2021

- g) **Profiter des promotions** : Des organismes (indépendants des opérateurs) proposent parfois des offres d'achats groupés « réellement » promotionnelles. Des plateformes de vente en ligne (comme « coupons ») proposent périodiquement ce genre d'offres.

Le saviez-vous ? les offres dites « à vie » n'existent pas, et les opérateurs peuvent décider unilatéralement de mettre fin à une offre commerciale. Une offre alternative vous sera proposée, à vous de voir si elle est acceptable, ou si c'est l'occasion de changer d'opérateur.

- h) **Supprimer les options inutiles** : à l'examen des factures, peut apparaître des options souscrites à une époque qui ne présentent plus de grande utilité : options d'appels, options de tranquillité (abonnement au service BLOCTEL pourtant gratuit, évite d'être appelé par des sociétés réalisant des démarchages commerciaux), ... l'examen de ces options payantes (qui peuvent être parfois gratuites chez d'autres prestataires) doit être réalisé périodiquement (une fois par an par exemple). Certains opérateurs proposent l'option « musique » intégrée dans le forfait, d'autres facturent le service en plus. Certains opérateurs proposent parfois les services de musique en ligne de manière intégrée au forfait, pour d'autres il s'agit d'un service payant supplémentaire.

Le saviez-vous ? Certains opérateurs proposent des assurances couvrant le vol ou la perte d'un mobile. Selon les montants assurés, la prime annuelle peut correspondre jusqu'à 35% du montant assuré et les clauses d'exclusions sont parfois nombreuses.

- i) **Se méfier des offres avec fourniture des terminaux** : acquérir un nouveau smartphone en changeant d'abonnement peut sembler avantageux. Mais, ces offres intégrées ne sont pas toujours intéressantes : engagements parfois plus longs, faible différence de tarifs sur le long terme, incite à des changements fréquents, ...

Le saviez-vous ? Pour fabriquer un smartphone il est nécessaire de mobiliser plus de 40 kg de matières premières qui auront fait plusieurs fois le tour de la planète et dépensé dix fois plus d'énergie que durant toute sa durée de vie. Allonger la durée de vie de vos smartphones est bon pour la planète et pour votre portefeuille. Et lorsque vous décidez de changer de terminal, ne le laisser pas dans un tiroir, donner le ou penser aux associations qui recyclent les terminaux.

- j) **Se connecter via les bornes Wifi** : De nombreuses bornes Wifi existent (lieux publics, café, restaurants, ...) et bien sûr à votre domicile si vous possédez un abonné ADSL ou fibre. Les échanges qui passent par une borne Wifi ne sont pas comptabilisés sur votre facture mobile.

Le saviez-vous ? Une heure de visionnage d'un film ou d'une série en ligne (Amazon Prime, Disney, Netflix, ..) correspond approximativement à une consommation Internet de 0,7 Go en qualité normale et à plus de 11 Go en qualité 4K. Ce qui est très sensible sur un abonnement mobile.

Préfecture Martinique – OPMR Étude des prix Téléphonie-Internet 2020-2021

- k) **Utiliser la voix sur Wifi pour la téléphonie** : Cette option peut être activée sur la plus-part des smartphones. Elle permet à vos communications téléphoniques d'emprunter le réseau Internet, ce qui est appréciable lorsque la connexion mobile est mauvaise dans une habitation ou un bureau.

Le saviez-vous ? Les communications passées à partir d'un terminal mobile même via une connexion wifi, sont imputées sur votre facture mobile. D'une manière générale, il est très souvent préférable de passer les communications internationales à partir des téléphones directement connectés sur les box. Comparer les possibilités de gratuité des appels entre votre box et votre smartphone, ces conditions varient selon les opérateurs et les offres.

- l) **Établir un bilan financier annuel de l'ensemble de vos dépenses** : abonnements et consommations (télécom, abonnements TV, musiques,...) , vous serez peut-être surpris.

Le saviez-vous ? avec la multiplication des abonnements (téléphonie mobile, connexions fixes, services de musiques, chaînes payantes), votre budget peut être gravement affecté, il n'est pas rare de rencontrer des foyers à faibles revenus dépensant plus de 100 € par mois en moyens de communications.

Concrètement, comment faire :

1 - Téléphonie / Internet mobile

Le saviez-vous ? La plupart des cartes décrivant les zones de couvertures mobiles sont fournies par les opérateurs. Les mesures sont effectuées en extérieur, or le béton et les armatures métalliques des bâtiments, freinent la propagation des ondes. C'est pourquoi il est plus efficace de passer par le Wifi de la box à l'intérieur des habitations.

- a) **A partir de vos dernières factures** et sur six mois par exemple (les factures sont généralement disponibles sous forme papier ou sur « l'espace client » en ligne :
- Combien avez-vous mensuellement consommé de données : Go / mois (Giga-octets par mois, un 1 Go = 1 Giga-octet = 1000 Mo = 1000 Méga-octets).
 - Combien de temps avez-vous téléphoné et comment se décomposent ces appels :
 - Localement : heures / mois
 - Métropole : heures / mois
 - DOM : heures / mois
 - International : heures / mois

- b) **Choisissez les offres adaptées** en fonction de vos besoins (données, téléphonie),

| Usage | Particulier usage très faible | Particulier usage faible | Particulier usage moyen | Professionnel local | Particulier dense | Professionnel étendu | Particulier intensif |
|-------------------|--|---|---|--|---|--|--|
| Téléphonie | locales, peu nombreuses | Essentiellement locales et métropole | | | | Local, métropole, DOM et international | Essentiellement locales et métropolitaines |
| Internet | rare consultations web ou mails | web, SMS, MMS, un peu de réseaux sociaux | Bonne utilisation des réseaux sociaux et de courtes vidéos de type Youtube, | Mails, partage de connexions, visioconférences | Forte utilisation des réseaux sociaux, des courtes vidéos en ligne, jeux en ligne | Mails, partage de connexion, accès cloud, visioconférence | Réseaux sociaux, vidéo en ligne, visionnage de films |
| Type d'abonnement | 0,5 Go Internet Une ou deux heures de communications locales | 3 Go Internet, Communications illimitées locales et métropole | 5 à 10 Go Internet Communications illimitées locales et métropole | | 10 à 25 Go Communications locales et métropolitaines | 10 à 25 Go Communications locales, DOM, métropolitaine et international (étudier les destinations) | 40 à 100 Go selon les durées de connexions non Wifi |

Préfecture Martinique – OPMR Étude des prix Téléphonie-Internet 2020-2021

- c) **Examiner les éventuels dépassements** facturés en suppléments. Si des dépassements vous sont facturés, c'est que votre forfait n'est pas adapté à votre profil de consommateur, or les dépassements coûtent généralement cher.
- d) **Faire le tour des « options payantes »** en vérifier le bien-fondé, En connaissez-vous l'usage ? Sont-elles toujours nécessaires ? (le cas échéant posez la question à votre opérateur actuel pour savoir à quoi correspondent ces services, car ces options sont généralement présentées avec des noms peu explicites)
- e) **Activer les options « Wifi » et « voix sur Wifi »** si votre mobile en est doté.
- f) **Contrôler vos consommations**, les smartphones disposent d'outils calculant en temps réels les volumes échangés. Les opérateurs proposent également des outils de suivi de consommation. Utilisez ces moyens de suivi.

Le saviez-vous ? changer d'opérateur est une opération simple, généralement vous serez aidé par votre nouvel opérateur.

2 - ADSL / Fibre

Si vous avez un abonnement ADSL, vérifiez votre éligibilité à la fibre. Les tarifs sont très proches de ceux de l'ADSL et la qualité est nettement meilleure.

Le saviez-vous ? le débit ADSL dépend de la longueur de la ligne de cuivre et donc de l'éloignement par rapport au Central. Les connexions par fibres optiques ne sont pas sujettes à ces affaiblissements. Les débits sont donc plus importants et peuvent être mieux partagés au sein d'un même foyer.

Passer à la fibre permet une meilleure qualité en évitant l'effet « affaiblissement » des lignes de cuivre.

Choisissez votre abonnement en tenant compte :

- Des communications téléphoniques passées à partir de votre ligne fixe,
- Des chaînes de TV que vous regardez réellement,
- (En fibre optique) le débit est très souvent surdimensionné pour les usages domestiques, 100 Mb/s est déjà un débit très important, les valeurs plus importantes ne sont pas toujours nécessaires.
- Le tarif en dehors des éventuelles périodes de réduction.

Le saviez-vous ? une box ADSL ou fibre avec son décodeur TV peut consommer jusqu'à 20 Watts en permanence, soit une dépense annuelle supplémentaire d'électricité de 25 € par an.