Face au contexte inflationniste qui fait bouger toutes les lignes, nous nous sommes intéressés à son impact sur le marché des télécoms. Ce premier épisode fait un zoom sur les opérateurs qui, après une guerre des prix pendant plus d'une décennie, s'alignent désormais sur des hausses à tous les niveaux.

2002 : la guerre des prix chez les opérateurs télécoms est lancée

Rappelez-vous, c'était en 2002 : Free casse le marché des abonnements Internet et lance sa première Freebox à 29,99€, alors que les forfaits concurrents avoisinent à l'époque les 45€.

Côté abonnements mobiles, là aussi l'entrée tonitruante de Free sur le marché en 2012 fait dégringoler les tarifs jusqu'ici pratiqués. **Xavier Niel déclare la guerre** ! Il traite les clients des opérateurs concurrents de « pigeons » et lance **une offre très agressive qui casse les codes du marché** (sans engagement ni subvention du terminal). En 1 an, Free atteint 7% de parts de marché et oblige ses concurrents à **créer des marques low cost.**

Par **Anne Valadou**, Experte Télécoms & IT chez Enov

À partir de là, le prix des forfaits mobile ne fait que baisser.

L'ARPU, qui était de 34€ par mois en 2009, passe à 19€ en 2018, soit **une chute de 45% en moins de 10 ans.**

En 2011, l'ARCEP rebat de nouveau les cartes en facilitant la **portabilité**, favorisant ainsi l'apparition de **comportements consuméristes** pour certains clients qui n'hésitent à quitter leur opérateur pour trouver un meilleur prix.

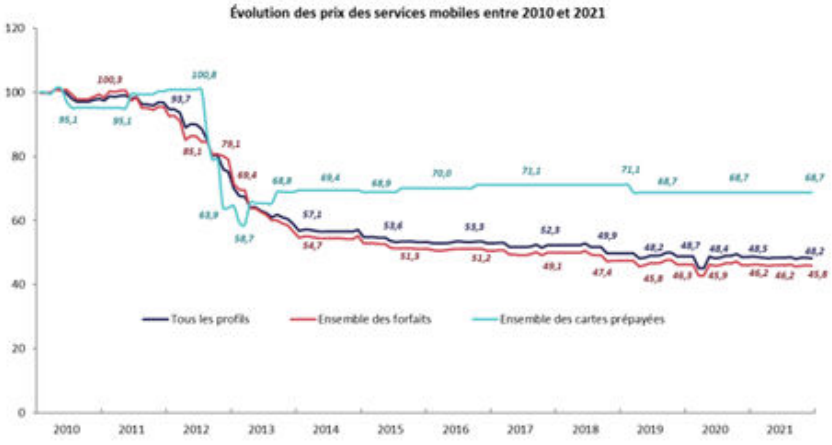
Qu'en est-il des prix aujourd'hui, face à l'inflation ?

Les opérateurs télécoms frappés par la hausse des prix

Les opérateurs sont eux aussi bel et bien frappés par l'inflation. Plusieurs raisons à cela : la hausse des salaires d'une part, mais surtout **l'envolée des coûts des matières premières et de l'énergie**. En effet, certaines études techniques estiment que l'énergie représente plus de 90% des coûts d'exploitation des réseaux de télécommunication.

Peut-on y voir une opportunité de recréer de la valeur ?

Il n'en reste pas moins que le contexte inflationniste offre aussi aux opérateurs une **opportunité pour réévaluer des tarifs** qui n'ont cessé de baisser alors que leurs efforts d'investissements n'ont eux cessé d'augmenter : 15 milliards d'euros en 2021 contre moitié moins en 2014. De plus, la transition énergétique implique également des investissements majeurs pour arriver à la neutralité carbone en 2040.



Pour le directeur général de la Fédération française des télécoms : « *Sur une période de près de 10 ans, les prix ont baissé dans un secteur qui a apporté beaucoup de services – la fibre, des forfaits 4G avec plus de gigas et la 5G – mais est entré dans un cercle un peu mortifère avec une généralisation de la baisse des prix.* ». Un retour, selon lui, à la « **vraie valeur » des technologies**.

Une augmentation des tarifs quasi unanime

Ces dernières années, les opérateurs ont fait cavaliers seuls en pratiquant des repositionnements tarifaires de certaines offres.

Aujourd'hui, tous concernés par l'inflation, ils ont déjà ou prévoient presque tous d'augmenter les tarifs de leurs abonnements.

En effet, le Code de la consommation autorise la modification des contrats en cours, à condition de prévenir le client au moins un mois avant l'application du nouveau tarif et de lui permettre de résilier sans frais dans les 4 mois suivant cette annonce.
Ariase (comparateur d'offres Telecom) a déjà constaté sur un an :

- **une hausse moyenne de 3,5%** pour les **abonnements fibre** d'entrée de gamme
- **une hausse de 20% pour un forfait mobile** avec appels illimités et 100 Go par mois

Presque tous les forfaits seront touchés par une hausse allant de quelques centimes à plusieurs euros :

- **Bouygues Telecom** a été le premier opérateur à prévenir ses clients par mail d'une hausse de 1 à 2€ selon les forfaits
- **SFR** a choisi la voie de la discrétion en se contentant d'un encart en bas de facture : tous les forfaits (SFR comme Red) sont concernés, avec des hausses de 0,69 à 0,99 € par mois
- **Orange** appliquera une augmen-tation de tarif dès le printemps pour le mobile et à l'automne pour l'internet fixe, avec 1 ou 2 euros de plus par forfait. Seul le tarif social va être gelé
- **Free** a déjà annoncé un gel de ses tarifs (mais certains services additionnels sont susceptibles de voir leur prix augmenter)

Rdv la semaine prochaine pour le 2e épisode de «L'inflation dans les télécoms», dédié cette fois aux consommateurs, devenus hypersensibles au prix !