



Box Internet : choisir le bon forfait

Les offres « triple play » se démocratisent grâce aux boîtiers d'opérateurs délivrant l'accès à Internet dans tout le foyer, avec des communications gratuites vers les fixes et désormais les mobiles. Mais des distinctions subsistent sur l'accès, le prix et les contenus.

DOSSIER RÉALISÉ PAR OLIVIER BOUZEREAU
ET CHARLOTTE ROBINET

L'engouement pour les box haut débit à la maison se confirme. En 2011, 34 % des ménages français avaient souscrit une offre triple play, contre 13 % pour la moyenne européenne, selon l'Institut de l'audio-visuel et des télécommunications en Europe (Idate). Avantage de ces boîtiers qui comprennent une connexion Internet, un bouquet de chaînes TV et la téléphonie fixe illimitée : une facture unique qui simplifie la gestion et, en principe, allégée par rapport aux offres prises séparément. Tout compris, la plupart des tarifs proposés oscillent aujourd'hui entre 30 € et 40 € par mois (voir le tableau ci-contre). Mais, selon les opérateurs et leur box, les services, la vitesse d'accès au réseau et les contenus diffèrent. Comment bien choisir ?

« Il faut tout d'abord vérifier l'éligibilité de sa ligne téléphonique à l'accès Internet par ADSL ou par fibre optique car le prix du haut débit varie en fonction de l'accès retenu. Il faut également bien connaître sa consommation vers les mobiles », recommande Sophie Lubrano, consultante à l'Idate. En effet, dans les offres triple play, la ligne téléphonique procure des appels illimités gratuits vers les téléphones fixes, en France et dans un certain nombre de pays étrangers. Mais les principaux opérateurs incluent désormais aussi les appels illimités vers les mobiles, en France métropolitaine. Gare aux petites lignes prévues dans les contrats ! Chez Bouygues Télécom, l'illimité vers les mobiles est plafonné à 129 correspondants par mois. Au-delà, les communications sont facturées.

Autre point à surveiller : les coûts cachés du forfait de base. Chez Numéricable par exemple, la NC Box

power s'affiche à 39,90 € par mois... la première année. A partir du treizième mois, la facture monte à 44,90 €. D'autres frais, comme les frais de résiliation ou la caution, peuvent également alourdir la fac-

Attention aux petites lignes des contrats

ture. C'est ainsi que le forfait Livebox Star d'Orange, annoncé par l'opérateur à 39,90 € par mois, s'élève en réalité à 42,90 € si l'on inclut la location de la box.

Pour ce qui est de la télévision, tous les forfaits de notre comparatif proposent au moins 60 chaînes TV. Les écarts de contenus audiovisuels concernent la fonction replay pour laquelle l'opérateur doit s'entendre avec chaque chaîne afin de pouvoir différer les programmes. Autre différence notable entre les box : l'enregistrement des vidéos sur un disque dur plus ou moins généreux (de 40 Go chez Bouygues et SFR à 250 Go chez Free).

Enfin, toutes les connexions Internet ne se valent pas. Le haut débit peut être plafonné à la suite du vieillissement des réseaux ou à la distance séparant le domicile de l'abonné du répartiteur de l'opérateur historique. Dans ce cas, les services vidéo, l'accès au Web et les appels s'en trouvent dégradés. Ce problème disparaît avec la fibre optique, un mode de raccordement retenu par 39 % des abonnés Numéricable mais seulement 1 % des abonnés Orange.

Atte



EN SAVOIR PLUS

À LIRE

► **« C'est dans la box ! Montages électriques pour la maison et Internet »** de Gérard Samblancat,

Ed. ETSF, 2011, 150 pages. 25 €.

► **« Mon opérateur télécom me vole-t-il ? »** de Didier Halépée, 2012,

Ed. Carrefour du Net, 96 pages. 18 €.

À CONSULTER

► **Le site de l'Association française des utilisateurs de télécommunications** (Afut) qui défend

les consommateurs : www.afutt.org

► **Le site de la Fédération française des télécoms** : www.fftelecoms.org

► **Le site du médiateur des communications électroniques** qui renseigne en cas de litige avec un opérateur de téléphone fixe, mobile ou Internet : www.mediateur-telecom.fr/

Difficile de négocier le prix

Peut-on négocier avec le service client de son opérateur afin d'alléger sa facture mensuelle ? Pour Edouard Barreiro, responsable du service études à l'UFC Que choisir, les marges de manœuvre sont beaucoup plus faibles sur les offres groupées que sur les forfaits mobiles.

« Il est très compliqué de négocier pour le triple play. Avec l'érosion des marges sur les mobiles, le marché du fixe est beaucoup plus tendu », souligne l'expert. « Lorsqu'on change d'opérateur il faut résilier le matériel et s'en passer pendant 4 à 5 semaines. Les utilisateurs ont du mal à franchir le pas, et les opérateurs le savent. Les menaces sont moins crédibles que pour les forfaits mobiles et il est donc

plus difficile d'obtenir quelque chose d'eux. » Mais tout dépend de l'opérateur avec lequel on négocie. « Bouygues Telecom par exemple, en danger sur les mobiles, sera peut-être plus apte à discuter. »

Un ou deux mois gratuits...

Les avantages à en retirer, en revanche, sont rarement financiers. « Il peut arriver qu'un abonné depuis sept ou huit ans obtienne une réduction tarifaire mais c'est très rare », note Edouard Barreiro.

En jouant la comparaison avec un concurrent moins cher, les plus fins négociateurs peuvent espérer décrocher dans le meilleur des cas un téléphone haut de gamme à prix réduit... voire « un ou deux mois de forfait gratuits ».



	Orange	SFR	Bouygues	Free	Numericable
Offre triple play	Livebox Star 	Neufbox Evolution 	Bbox 	Freebox Evolution 	NCBox Power 
Prix TTC / mois	42,90 €	37,90 €	31,90 €	37,97 €	39,90 € (1 ^{ère} année, puis 44,90 €)
Durée d'engagement	1 an	Sans	Sans	Sans	1 an
Coût la 1 ^{ère} année/ les années suivantes	514,80 €/idem	454,80 €/idem	382,80 €/idem	455,64 €/idem	478,80 €/538,80 €
Lien étendu (technologie) Débit descendant/montant	ADSL 20 / 1 Mbps	ADSL 25 / 1 Mbps	ADSL 20 / 1 Mbps	ADSL 28 / 1 Mbps	Fibre optique 100 / 5 Mbps
Téléphonie vers les fixes gratuite vers	France métropolitaine et 100 destinations internationales	France métropolitaine et 106 destinations internationales	France métropolitaine et 100 destinations internationales	France métropolitaine et 104 destinations internationales	France métropolitaine et 100 destinations internationales
Téléphonie vers les mobiles gratuite	Illimitée en France métropolitaine*	Illimitée en France métropolitaine*	Illimitée en France métropolitaine (série limitée)**	Gratuite en France métropolitaine***	Illimitée en France métropolitaine*
Disque dur	80 Go	40 Go extensible	40 Go	250 Go	En option
Chaînes TV gratuites	140 chaînes	140 chaînes	130 chaînes	102 chaînes	240 chaînes dont 16 HD
Port fibre optique	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Observations	Location box incluse (3 €/mois). Frais de mise en service : non. Frais de résiliation : non. Dépôt de garantie décodeur TV : 49 €.	Frais de mise en service : non. Frais de résiliation : 45 €.	Frais de mise en service : non. Frais de résiliation : 49 €.	Frais de mise en service : non. Frais de résiliation : 49 €.	Frais de mise en service : 50 €. Frais de résiliation : 50 €.

* dans la limite de 250 correspondants par mois / 3 heures maximum par appel ** dans la limite de 129 correspondants par mois

*** sous réserve « d'un usage approprié et en bon père de famille »

A noter : les frais de résiliation d'un ancien forfait box sont généralement remboursés par le nouvel opérateur retenu, jusqu'à 100 euros chez Orange, SFR et Bouygues. 

Comment résilier à moindre coût

■ Il arrive qu'une simple option acceptée par téléphone vous lie à nouveau pour deux ans avec votre opérateur. Or, depuis le 1^{er} juin 2008, cette durée peut être écourtée. La loi Chatel donne en effet la possibilité de résilier par anticipation un contrat d'une durée d'engagement ou de réengagement supérieure à douze mois. A partir du 13^e mois, et même lorsqu'on est engagé pour deux ans, tout abonné peut donc résilier son forfait à moindre coût. Il lui faut régler le quart du montant restant normalement dû. Par exemple, Monsieur Jean a pris un forfait à 35 €, avec vingt-quatre mois d'engagement, le 1^{er} juin 2011. Il peut résilier s'il le souhaite le 1^{er} juillet 2012. Il devra alors régler 25 % de la somme restant due (11 x 35 €), soit 96,25 €, au lieu de 385 € si l'abonnement avait couru jusqu'à son terme. S'il résilie le 1^{er} décembre, il lui reste normalement six mois d'engagement. Il devra déboursier (six mois x 35 € x 25 %), soit 52,50 €, au lieu de 210 € (hors frais de résiliation prévus habituellement par l'opérateur).



La bataille du « quadruple play »

■ Une box traditionnelle (Internet-TV-téléphonie) couplée avec un forfait mobile : 8 % des foyers français, contre 2 % en Europe, ont actuellement adopté le quadruple play selon l'Idate. S'il est loin de représenter la majorité des abonnements, la bataille des opérateurs s'engage aussi sur ce créneau. Le 23 mai, Virgin Mobile a lancé sa première offre quadruple play à moins de 30 €. H@ppy4, à 29,99 €, réunit les forfaits ADSL (téléphonie fixe illimitée vers 100 destinations, 300 chaînes de TV, accès Internet pouvant aller jusqu'à 25 Mbit/s) et mobile Extaz (deux heures de communication + SMS illimités sur les mobiles). Pour 10 € de plus par mois, la partie mobile est gonflée à quatre heures d'appels vocaux, avec SMS illimités. Numericable, lui, lancera le 11 juin son quadruple play « Power » à 44,90 € par mois. Il comprend un forfait mobile d'une heure de communication et de 60 SMS, l'accès Internet à 200 Mbits, 240 chaînes de TV et le téléphone fixe illimité en France et vers 100 destinations.

« J'envisage de souscrire un abonnement sans engagement vu les mouvements rapides du secteur »

André Lemieux estime que les offres en illimité restent chères mais elles lui sont indispensables pour son activité d'informaticien.

▷ **André LEMIEUX**, 39 ans, autoentrepreneur en informatique à Trappes (Yvelines)



Ancien abonné de Free, chez qui il avait souscrit une offre Internet illimitée à 29,90 € par mois, André Lemieux a résilié son forfait en juin 2010, par courrier, pour basculer sur l'offre Open Orange 24/7 tout-illimité. Pour quelle raison a-t-il poussé la porte de l'agence ?

« Afin de bénéficier d'une des premières offres complètes avec Internet, TV, téléphone et forfait mobile illimité.

L'avantage : mes appels sur GSM comme depuis mon bureau à domicile apparaissent sur une seule

et même facture de 110 € par mois. » Un service quadruple play qu'il est conscient de payer au

prix fort : « L'illimité est cher, mais utile dans le cadre de mon activité », précise André Lemieux.

Depuis l'arrivée des nouveaux forfaits de Free, cet autoentrepreneur en informatique a refait ses calculs. « La Freebox révolution (ADSL + téléphone + TV) est aujourd'hui à 37,97 €, et si l'on ajoute le forfait mobile à 15,99 € pour les abonnés, cela fait une offre à 53,96 €. Soit une

différence de 56,04 € avec mon offre Open. Si je revenais chez Free, je ferais plus de 600 € d'économies par an. »

Il n'a pas encore franchi le pas parce que « les premiers témoignages d'utilisateurs lus sur Internet dénoncent la qualité de services ». Mais son engagement se termine en juillet et il compte bien, à ce moment-là, faire jouer la concurrence entre les opérateurs.

« J'envisage de souscrire un abonnement sans engagement vu les mouvements rapides du secteur », conclut-il.



(MR 1

André Lemire estime que les offres en illimité restent abstraites mais elles lui sont indispensables pour ses activités d'informaticien

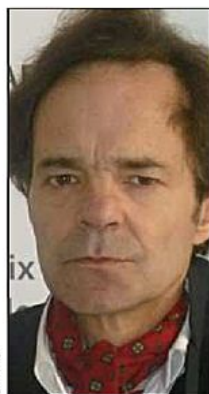
© 2012 LE PARISIEN



TROIS QUESTIONS À...

► **Christophe BONGARS**,
responsable du pôle particuliers
de l'Association française des
utilisateurs de
télécommunications (Afut)

**« Tout concentrer
chez le même
opérateur n'est pas
toujours judicieux »**



(DR.)

**Avec
l'évolution des
offres triple
play
d'opérateurs
en France,
constatez-vous
des tarifs plus
attractifs ?**
En eux-mêmes,
les tarifs des
offres triple play
affichent peu
de

changements. Les améliorations
concernent surtout les appels vers
les mobiles en France. A présent, le
triple play coûte environ 40 € par
mois. Les utilisateurs en sont
globalement satisfaits même si
l'offre des 200 chaînes TV est un
leurre commercial. Les opérateurs
préfèrent vendre une solution
complète, même lorsque le double
play (Internet et téléphonie sans la
télévision, chez PxiTel par exemple)
conviendrait mieux. Pour les appels
gratuits vers les pays étrangers, il faut
bien se renseigner auparavant. En
pratique, les pays du Maghreb ne
figurent pas toujours dans la liste.

**Vous conseillez de ne pas concentrer
toutes ses communications fixes
et mobiles chez un même opérateur.
Pourquoi ?**

L'Afutt est pour la liberté de choix.
Tout concentrer chez le même
opérateur n'est pas toujours
judicieux. Dans une offre quadruple
play, avec une seule facture, il arrive
qu'un problème sur un service se
répercute sur les autres. Chez
Bouygues, par exemple, la résiliation
du triple play augmente le forfait
mobile. Chez Orange, il faut tout
résilier ou rien du tout. L'offre illimitée
ne l'est jamais vraiment. Néanmoins,
les offres mobiles ont gagné en
simplicité.

**Quels sont les principaux griefs
et coûts cachés reprochés
par les abonnés ?**

La qualité du service après-vente et
les interruptions de services assez
longues engendrent des frais
d'appels mobiles pour joindre la
hotline. Lors d'un déménagement,
les opérateurs ne parviennent pas à
synchroniser rapidement le départ et
l'arrivée dans un nouveau logement.
En cas de réclamation, il ne faut pas
se cantonner au service client qui n'a
pas la marge de manœuvre suffisante
pour vous aider. Il faut rapidement
adresser un courrier postal au service
consommateur avec accusé de
réception, voire écrire au médiateur
des télécommunications
électroniques (François Cuinat,
BP 999, 75829 Paris Cedex 17) qui
peut régler les litiges à l'amiable.