

Evolutions des usages Internet en Calédonie

le 27/04/17

A retenir

- Lagoon donne des clés de compréhension sur l'Internet en NC
- La consommation moyenne est de 82 Go / mois / abonnement : + 40% cette année
- Le mobile, la satisfaction client et le pôle Entreprise : les perspectives 2017

Ce matin, Lagoon avait rendez-vous avec les médias lors de son traditionnel petit-déjeuner presse au Château Royal. Ce moment convivial a été l'occasion pour le Fournisseur d'Accès Internet (FAI) de donner de la visibilité sur près de 40% des foyers calédoniens connectés à Internet. Le FAI n°1 a également présenté ses perspectives 2017 et a rappelé que l'on fêterait ses 20 ans cette année.

Internet en Calédonie

En Calédonie, 94% des foyers particuliers qui ont une ligne téléphonique, ont Internet chez eux. Cela représente 47 000 foyers, soit, plus de la moitié (55%) des foyers calédoniens. Par ailleurs, 2 800 clients OPT sont d'ores et déjà reliés au Très Haut Débit (THD). Sur l'ensemble des personnes disposant d'une connexion Internet (56 500 : particuliers et professionnels confondus), les abonnés raccordés à la Fibre représentent 5%. De son côté Lagoon a raccordé 1 300 de ses abonnés, soit 6%.

Evolutions des usages Internet

La consommation moyenne des 22 000 abonnés Lagoon ne cesse d'augmenter. Elle est de 82 Go /mois / abonnement, soit 40% de plus qu'en 2016. Les usages ont doublé en 2 ans, de plus ils se diversifient. La place des réseaux sociaux est en effet, de plus en plus importante. Sur l'année 2016-2017, Instagram et Snapchat entrent dans le top 15 des consommations observées, et Facebook occupe 14% du volume Internet consommé (versus 9% en 2015-2016). Netflix a également sa place puisque depuis mars 2016, il représente entre 3% et 5% du volume des consommations des abonnés Lagoon.

Le mobile, un enjeu sur le long terme

L'OPT compte 266 000 clients Mobilis et comptes Liberté réunis. Les abonnés à un forfait Internet mobile (abonnement 3G) représentent 34 500 clients, soit 13% des clients OPT du mobile. Ce marché a augmenté de 20% cette année. Enfin, 50 000 utilisateurs uniques utilisent le service Internet à la Demande (IMOD) de l'OPT chaque mois. Lagoon s'est déjà positionné sur ce secteur en étant revendeur Mobilis et en développant l'achat de recharge Liberté en ligne. L'objectif de ces dispositifs est de poursuivre l'amélioration de la satisfaction client.

Perspectives 2017 : la satisfaction client

Le FAI poursuit son engagement de satisfaction client. Cela passe entre autre, par l'amélioration de son parcours : réduire l'attente, étoffer l'accueil client. Par ailleurs, la signature électronique ou encore l'Espace Entreprise en ligne sont autant de projets que Lagoon a également l'intention de réaliser, toujours dans l'optique d'enrichir le service rendu et de faciliter la vie de ses abonnés.

Développement du pôle Entreprise

Le secteur professionnel sera un levier de croissance en 2017. En effet, différentes mesures devraient être prises pour améliorer la sécurité des données et du trafic, et la qualité des services. Des services de sauvegarde et de gestions dématérialisés (Cloud, Espace Client Entreprise, outils RH...) devraient être au cœur des projets du pôle Entreprise.