

## Augmentation et diversification des usages Internet dans un marché mature

le 14/03/2018

Lagoon organisait ce matin son traditionnel petit déjeuner presse annuel au Château Royal. L'occasion pour le Fournisseur d'Accès Internet (FAI) de faire le point sur le marché et son évolution en Calédonie. Avec 40% des parts de marché, le FAI a partagé sa vision sur les enjeux et projets à venir.

### Un marché à maturité

La tendance se confirme : le marché de l'Internet en Calédonie est plus que mature. Sur 85.000 foyers, 48.000 d'entre eux sont raccordés à Internet, soit 56% (55% en 2016), soit, la quasi-totalité des personnes disposant d'une ligne fixe (52.000 foyers).

L'Internet Mobile explose quant à lui. Même si les 2 usages (fixe et mobile) sont complémentaires, le FAI constate malgré tout que certains foyers optent, à la place d'une connexion à domicile, pour la 4G (mobilité, économies, collocations). L'introduction des forfaits M Mobilis il y a plus d'un an, a clairement boosté l'usage de l'Internet Mobile en NC. Cela est constaté chaque jour par le FAI, également revendeur Mobilis.

### Des Calédoniens satisfaits

En novembre dernier, le FAI a commandé à l'institut I-Scope une étude permettant de mesurer le niveau de satisfaction d'Internet sur le territoire, tous FAI confondus. Ainsi, les Calédoniens sont satisfaits de leur FAI à 89%. Un taux dont nous n'avons pas à rougir par rapport à la Métropole (Free 90%, Orange 63%, Bouygues 50%, SFR « médiocre ») selon l'étude UFC-Que Choisir de décembre dernier.

### Diversification et augmentation des usages

Les usages Internet croissent d'année en année sur le territoire : +25% en 1 an passant de 77 Go à 93 Go par utilisateur. Les abonnés Fibre quant à eux, consomment en moyenne 35% de plus qu'un abonné ADSL. Face à cela, l'OPT et les FAI travaillent conjointement. Qu'il s'agisse de l'évolution de la politique tarifaire de l'OPT permettant l'achat de plus de bande passante par le FAI ou la mise en place de caches dont l'objectif est de rapprocher le contenu de l'utilisateur et fluidifier son usage. Ainsi ont été mis en place par l'OPT les caches Google, Akamai, Netflix et Facebook, représentant respectivement 58%, 15%, 10% et 15% des usages des Calédoniens sur le trafic domestique.

D'autres évolutions sont à noter. Absents en 2016, on voit apparaître dans le top 50 des usages Cloud (Google Services, Microsoft Services, Amazon Cloud) qui démontrent la tendance à la dématérialisation. Autre changement à noter, la part de Netflix en forte augmentation dans les usages.

### De l'amélioration de la satisfaction client

Au-delà du pilotage de qualité de la connexion de ses abonnés, et face à un marché mature, Lagoon poursuit activement ses actions visant à améliorer la satisfaction client. Différents projets au service de la relation client sont prévus : la réduction de la durée moyenne de traitement d'une demande, la résolution au premier appel ou le suivi en ligne.

De nouveaux services devraient également voir le jour, afin que l'abonné soit toujours plus autonome et informé. L'Espace Client sera enrichi, la vente à distance sera favorisée ou encore du Wifi gratuit en boutique. De plus, dans la lignée de la facilitation de la vie des Calédoniens, ces derniers pourront désormais souscrire un abonnement GOTV chez Lagoon, tout comme un abonnement Canal+ ou Le Play (VOD).

Enfin, côté Fibre, le FAI n°1 poursuivra ses collaborations afin de simplifier le raccordement Fibre à ses abonnés.