

Observatoire des marchés des
communications électroniques en France



3^{ème} trimestre 2012 - résultats définitifs

Synthèse

Le revenu total des opérateurs de communications électroniques sur le marché de détail s'élève au troisième trimestre 2012 à 10,4 milliards d'euros hors taxes, en baisse de 4,5% sur un an. Le revenu des seuls services de communications électroniques sur le marché final (déduction faite des revenus annexes des opérateurs) est de 9,7 milliards d'euros, en repli de 4,8% sur un an.

Le trafic de téléphonie fixe et mobile (54,9 milliards de minutes) s'accroît de façon soutenue depuis le début de l'année 2012 (+7,6% sur un an au troisième trimestre, soit 3,9 milliards de minutes supplémentaires) grâce au dynamisme du trafic de téléphonie mobile. Celui-ci est depuis deux trimestres nettement supérieur au trafic au départ des postes fixes et augmente au troisième trimestre de 15,8% sur un an, un taux jamais atteint en huit ans. Le trafic de données sur les réseaux mobiles poursuit sa croissance autour de +70% sur un an, le nombre de SMS progresse de 8,2 milliards en un an (44,0 milliards de messages, +23,1%).

Le marché de détail se caractérise ainsi par une baisse des revenus en valeur, par une forte croissance des volumes et par une baisse tendancielle des prix*.

Les services sur réseaux fixes

- Le nombre d'abonnements à un service téléphonique sur les réseaux fixes (39,4 millions au 30 septembre 2012) décroît sur un rythme annuel régulier de 1 à 2 % par an depuis le milieu de l'année 2010. Les abonnements téléphoniques sur l'accès haut débit (21,8 millions) représentent la majorité des abonnements fixes (55%, +4 points en un an). Toutefois, le rythme annuel d'accroissement des souscriptions à la voix sur large bande (+1,5 million au troisième trimestre 2012) s'est affaibli et ne suffit plus à compenser le reflux du nombre d'abonnements téléphoniques sur des accès bas débit, qui se poursuit sur un rythme supérieur à deux millions par an. Ce reflux, qui ne concernait que les lignes ayant un unique abonnement RTC, touche depuis deux ans les lignes avec deux abonnements téléphoniques (un sur le RTC et un sur l'accès haut débit en VLB). Le nombre de doubles abonnements recule rapidement (-700 000 au troisième trimestre 2012) ce qui explique également l'érosion ininterrompue du nombre de lignes en dégroupage partiel ou en « bitstream ». A l'inverse, le nombre de lignes fixes avec un unique abonnement en VLB s'accroît et représente à présent la moitié des lignes fixes (50%, +6 points en un an). Le dégroupage total bénéficie de cette expansion continue et atteint 9,7 millions de lignes (+1,2 million en un an).

Le nombre d'accès internet à haut et à très haut débit (ADSL, câble, fibre...) atteint 23,6 millions au 30 septembre 2012. L'accroissement annuel du nombre de ces accès se fait toutefois depuis le début de l'année 2012 sur un rythme un peu inférieur à celui relevé au cours de l'année 2011 (1,3 million contre 1,5 million). Les accès par le DSL (21,7 millions) représentent 98% des accès à haut débit et six de ces accès sur dix (soit 13,2 millions) sont couplés avec un service de diffusion de télévision. Le nombre d'accès à très haut débit (supérieur à 30 mégabits par seconde) augmente d'un peu plus de 200 000 abonnements en un an et atteint 1,5 million.

- Le revenu des services fixes (téléphonie et internet sur le réseau fixe), 3,9 milliards d'euros, est orienté à la baisse depuis la fin de l'année 2010 (-1,4% sur un an au troisième trimestre 2012) en raison du reflux rapide du revenu provenant des services fixes à bas débit (1,3 milliard d'euros, en baisse de 13,7% sur un an au troisième trimestre 2012), que ne compense pas entièrement la progression du revenu des accès haut et très haut débit (+6,3% en un an), et dont le rythme annuel de croissance reste vif (de 6% à 8% sur les cinq derniers trimestres). Celui-ci représente au troisième trimestre 2012, avec 2,6 milliards d'euros, les deux tiers de l'ensemble du revenu des services fixes.
- L'ensemble du trafic de téléphonie fixe (communications depuis les postes fixes, publiphonie et cartes) s'élève à 25,3 milliards de minutes au troisième trimestre 2012 (-0,6% sur un an). Il

diminue pour le deuxième trimestre consécutif en raison du ralentissement, depuis le début de l'année 2012, de la croissance annuelle du volume de voix sur large bande (+ un milliard de minutes sur un an au troisième trimestre 2012 contre +1,8 et +2,9 milliards pour les deux premiers trimestres). Le trafic au départ des boxes haut débit et à destination des mobiles, qui s'est fortement accru depuis le début de l'année 2011 à la suite du lancement par les principaux opérateurs de forfaits incluant les appels en abondance vers les mobiles, est désormais le principal moteur de la croissance du trafic en voix sur large bande (90% de celle-ci au troisième trimestre 2012).

La proportion des minutes de VLB dans l'ensemble du trafic au départ des postes fixes, est stable depuis le début de l'année 2012 à 70%. Cette stabilité s'observe pour toutes les destinations d'appels (66% pour les communications nationales, 88% pour les communications internationales et 73% pour les appels vers les mobiles). Néanmoins, sur un an, ces proportions progressent toutes notamment pour le trafic vers les mobiles (+7 points). Le trafic émis sur le RTC se réduit constamment mais son recul est plus limité au troisième trimestre 2012 (-1,1 milliard de minutes en rythme annuel contre environ deux milliards de minutes sur les quatre trimestres précédents).

Les services sur réseaux mobiles

- Le nombre de clients des services sur réseaux mobiles (nombre de cartes SIM en service) augmente de 5,0 millions en un an et atteint 72,0 millions à la fin du troisième trimestre 2012. Le taux de pénétration, calculé comme le ratio du nombre de cartes SIM sur la population française, est de 110,3% à fin septembre 2012.

L'arrivée en janvier 2012 d'un quatrième opérateur de réseaux mobiles, positionné uniquement sur le segment des forfaits, a contribué à accélérer la croissance sur ce marché au détriment de celui des cartes prépayées. Il a également participé au développement des offres forfaitaires libres d'engagement (pratiquement un abonné sur trois en septembre 2012), à la hausse des volumes et à la baisse des prix des services mobiles.

La croissance annuelle du nombre d'abonnements « voix » ou « voix-data », qui oscillait entre +4,0% et +5,0% depuis le début de l'année 2008, n'a jamais été aussi élevée (+9,5% en un an au troisième trimestre 2012). Quant aux cartes prépayées, leur croissance annuelle est en recul sur les trois premiers trimestres 2012 après trois trimestres consécutifs autour de 5%. Une partie des consommateurs de cartes prépayées s'est orientée vers des forfaits sans durée d'engagement et comprenant un volume d'utilisation des services (voix, SMS et data) plus important et à des tarifs inférieurs à ceux des cartes prépayées. Le nombre de numéros mobiles conservés par portage (5,5 millions sur les trois premiers trimestres 2012) explose traduisant un fort mouvement de la clientèle mobile.
- Le revenu des services mobiles (4,4 milliards d'euros HT) est en baisse depuis le deuxième trimestre 2011. Les baisses annuelles enregistrées sur l'année 2011 s'expliquent en partie par l'augmentation de la TVA pour les services d'accès audiovisuels que les opérateurs mobiles ont choisi de ne pas répercuter sur la facture TTC de leurs clients. Les opérateurs ont également développé de nouvelles gammes de forfaits sans engagement à des tarifs inférieurs. Ces évolutions participent à l'accélération de la baisse du revenu des communications téléphoniques mobiles (-12,6% en un an au troisième trimestre 2012) entamée au début de l'année 2009. Les comportements de consommation des clients mobiles évoluent avec un engouement croissant pour les SMS (44 milliards de messages au troisième trimestre 2012 en croissance de 23,1% en un an) et la « data » (un volume en augmentation de 72,1% en un an), avec pratiquement la moitié des clients actifs utilisant des services multimédias. En revanche, la croissance annuelle du revenu du transport de ces données (1,4 milliard d'euros HT) stagne au troisième trimestre 2012. Pour la première fois, la croissance annuelle du revenu des SMS est négative (-3,6% au troisième trimestre 2012), perdant près de cinq points en un trimestre après trois points au deuxième trimestre. En effet, la multiplication des offres d'abondance contenant des SMS et de la « data » même

pour les petits consommateurs (forfaits bloqués notamment) ainsi que la baisse des tarifs des forfaits peuvent expliquer ce ralentissement.

- La consommation de minutes s'élève à 29,6 milliards de minutes au troisième trimestre 2012. La tendance positive entamée au troisième trimestre 2010 se confirme : +15,8% en un an au troisième trimestre 2012 après +10,9% au deuxième trimestre, des taux jamais atteints au cours des cinq dernières années. Cette croissance s'explique en partie par l'augmentation importante du nombre de forfaits et par la diffusion de plus en plus large de forfaits d'abondance pour la « voix ». La croissance annuelle du trafic mobile vers les téléphones fixes s'envole (+19,9% au troisième trimestre 2012) après plus de cinq années de décroissance, même si sa part dans le volume de minutes total (17%) stagne depuis trois ans. La consommation de minutes vers les clients des réseaux mobiles tiers explose ; sa croissance annuelle, en perte de vitesse depuis le début de l'année 2011, gagne vingt-huit points par rapport au quatrième trimestre 2011 pour atteindre +34,6% au troisième trimestre 2012. La croissance annuelle du volume des communications à destination de l'étranger se poursuit depuis le premier trimestre 2010 à un rythme supérieur à +25% (+25,2% au troisième trimestre 2012). L'apparition des opérateurs « ethniques » au deuxième trimestre 2010 contribue fortement à dynamiser la croissance de ce volume depuis près de deux ans. Le volume du « roaming out » est en baisse depuis le deuxième trimestre 2012 (-4,2% en un an au deuxième et -3,9% au troisième).

Les autres composantes du marché

Le marché des services à valeur ajoutée (voix et données) s'élève à 483 millions d'euros au troisième trimestre 2012 (-3,5% sur un an). Le revenu des services vocaux fixes (178 millions d'euros, -5,3% au troisième trimestre 2012), diminue depuis le début de l'année 2006 notamment en raison du déclin des services vocaux télématiques qui ont été arrêté fin juin 2012. A l'inverse, et après cinq années de baisse, le revenu provenant des services vocaux mobiles (114 millions d'euros), est en progression depuis le début de l'année 2012 (+7,5% au troisième trimestre). Après deux années de croissance soutenue, le revenu des services mobiles de « données » (messages surtaxés contenant de la donnée) est en repli au troisième trimestre (191 millions d'euros, -7,7% sur un an).

Le volume total des appels vers les services vocaux, 1,7 milliard de minutes, décroît de 17,0% en un an en raison de la baisse de ce trafic au départ des postes fixes (-300 à -400 millions de minutes en rythme annuel depuis la fin de l'année 2011), tandis que les appels provenant des postes mobiles augmentent légèrement depuis deux trimestres (+15 millions de minutes au troisième trimestre 2012). Le nombre de messages surtaxés (SMS+ et MMS+) affiche des taux de croissance annuelle de 30 à 60% depuis quatre trimestres (229 millions, + 29,3% sur un an au troisième trimestre 2012).

Le marché des services de renseignements téléphoniques s'élève à 29 millions d'euros en baisse de 8,7% sur un an. Le nombre d'appels et le volume de trafic de ces services diminuent également depuis plus de trois ans.

Le revenu des services de capacité atteint 916 millions d'euros (dont 245 millions d'euros de ventes entre opérateurs). Le revenu des ventes et locations de terminaux s'élève à 550 millions (dont 70% pour les terminaux mobiles) et celui des services d'hébergement et de gestion des centres d'appels à 41 millions d'euros.

Note : D'éventuelles révisions des données pour un trimestre d'une publication à l'autre s'expliquent par des corrections apportées par les opérateurs dans leur déclaration. Les écarts susceptibles d'exister entre les croissances annuelles en % et les niveaux affichés sont liés aux arrondis.

**L'Autorité a publié le 28 juin 2012, l'étude qu'elle a menée concernant l'évolution des prix sur le marché des services mobiles grand public en France métropolitaine, pour la période 2010 à 2011.*

http://www.arcep.fr/fileadmin/reprise/observatoire/indices-prix-mobiles/indices_prix_mobiles_2010-2011-juin2012.pdf

Sommaire

1	<i>Le marché des communications électroniques</i>	6
1.1	Le marché des clients finals	6
1.2	Le marché intermédiaire : services d'interconnexion et marché de gros	9
1.2.1	Le marché total	9
1.2.2	Interconnexion internationale entrante	11
1.2.3	« Roaming-in » des opérateurs mobiles	11
2	<i>Les services sur réseaux fixes</i>	12
2.1	L'ensemble du marché des services sur réseaux fixes	12
2.1.1	Le revenu des services fixes et le volume de téléphonie fixe	12
2.1.2	Le nombre de lignes fixes	13
2.1.3	La conservation du numéro fixe	14
2.2	Le bas débit	14
2.2.1	Le service de téléphonie depuis les lignes fixes	14
2.2.2	La publiphonie	16
2.2.3	L'accès à internet en bas débit	16
2.3	Le haut débit	17
2.3.1	L'accès à internet par le haut débit et le très haut débit	17
2.3.2	Le service de téléphonie sur large bande depuis les lignes fixes	18
2.3.3	Le revenu des accès haut et très haut débit	20
2.3.4	L'accès à la télévision dans le cadre d'un forfait couplé internet-télévision	21
2.4	Les abonnements et les communications depuis les lignes fixes	21
2.4.1	Les abonnements au service de téléphonie fixe	21
2.4.2	Les communications depuis les lignes fixes (hors publiphonie et cartes)	22
3	<i>Les services sur réseaux mobiles</i>	24
3.1	Les abonnements	24
3.1.1	Abonnements aux services mobiles	24
3.1.2	Utilisateurs de services multimédias	25
3.1.3	Conservation du numéro mobile	27
3.2	Revenu et volumes sur le marché de détail (hors SVA)	28
3.3	Revenu et trafic voix sur le marché de détail résidentiel mobile en métropole (y compris les SVA)	32
4	<i>Les autres composantes du marché</i>	33
4.1	Les services à valeur ajoutée (hors services de renseignements)	33
4.2	Les services de renseignements	34
4.3	Les liaisons louées et le transport de données (opérateurs fixes)	34
4.4	Les services d'hébergement et de gestion de centres d'appels	34
4.5	Les terminaux et équipements	34
5	<i>Les indicateurs de consommation moyenne mensuelle</i>	35

1 Le marché des communications électroniques

1.1 Le marché des clients finals

Revenus (en millions d'euros)	T3 2011	T4 2011	T1 2012	T2 2012	T3 2012	Variation 3T12/3T11
Services fixes (1)	3 999	4 031	3 971	3 894	3 944	-1,4%
Services mobiles (2)	4 788	4 679	4 546	4 457	4 354	-9,1%
Ensemble de la téléphonie et internet	8 787	8 711	8 517	8 351	8 298	-5,6%
Services à valeur ajoutée	533	548	542	525	513	-3,9%
Services de capacité	901	924	906	931	916	1,7%
Liaisons louées	381	394	381	389	394	3,3%
Transport de données (3)	520	530	524	542	522	0,5%
Total services de communications électroniques	10 221	10 183	9 965	9 808	9 726	-4,8%
Revenus annexes (4)	702	870	665	726	708	0,8%
Total des revenus des opérateurs sur le marché final	10 923	11 053	10 631	10 534	10 434	-4,5%

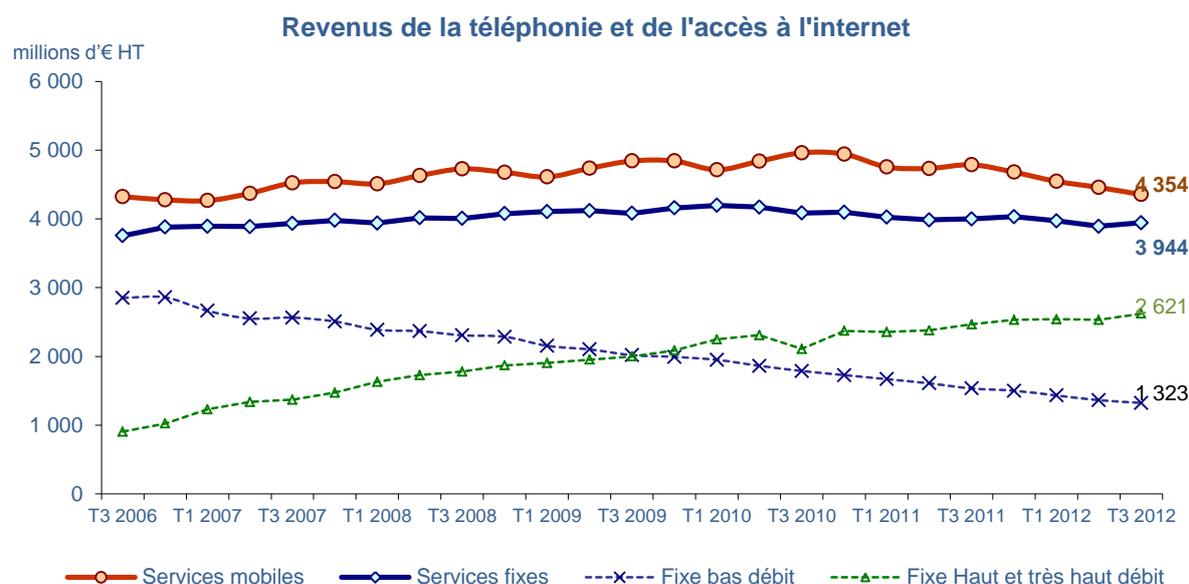
Les chiffres en italique ont été modifiés par rapport à la publication précédente.

(1) Cet indicateur couvre les revenus des frais d'accès et abonnements, des communications depuis les lignes Fixes (RTC et VoIP facturée en supplément des forfaits multiplay), de la téléphonie et des cartes et des accès internet (à bas débit, à haut et très haut débit).

(2) Cette rubrique intègre la téléphonie mobile et le transport de données sur réseaux mobiles (SMS, MMS, accès à l'internet mobile...).

(3) L'indicateur comprend uniquement les revenus du transport de données depuis les lignes Fixes, le transport de données depuis les lignes mobiles étant intégré dans le chiffre global des services mobiles.

(4) Ces revenus ne relèvent pas à proprement parler du marché des services de communications électroniques. La contribution des opérateurs déclarés ne donne qu'une vision partielle de ces segments de marché. Cette rubrique couvre les revenus liés à la vente et à la location de terminaux et équipements (Fixes, mobiles et internet), les revenus de l'hébergement et de la gestion de centres d'appels, et les revenus des annuaires papier, de la publicité et des cessions de fichiers.



Le revenu des services de communications électroniques vendus par les opérateurs sur le marché final (non compris leurs revenus annexes) s'élève à 9,7 milliards d'euros au troisième trimestre 2012 (-4,8% sur un an).

Le revenu des services fixes (téléphonie et internet sur le réseau fixe), 3,9 milliards d'euros, est orienté à la baisse depuis la fin de l'année 2010 (-1,4% sur un an au troisième trimestre 2012) en raison du reflux rapide du revenu provenant des services fixes à bas débit en baisse de 13,7% sur un an au troisième trimestre 2012. Cette chute n'est pas totalement compensée par la progression du revenu des accès haut et très haut débit (+6,3% en un an) dont le rythme annuel de croissance reste vif (de 6% à 8% sur les cinq derniers trimestres).

Le revenu des services mobiles (4,4 milliards d'euros, -9,1% sur un an au troisième trimestre 2012) diminue depuis le deuxième trimestre 2011. L'érosion des recettes durant l'année 2011 s'explique en grande partie par l'augmentation du taux de TVA pour les services

d'accès audiovisuels que les opérateurs mobiles ont choisi de ne pas répercuter sur la facture TTC, mais aussi par le développement de gammes de forfaits sans engagement et à des tarifs inférieurs. La baisse structurelle du revenu des communications téléphoniques mobiles (-12,6% en un an au troisième trimestre 2012) traduit en partie l'évolution du mode de consommation des clients mobiles vers de nouveaux supports de communication (SMS, MMS, internet mobile). Toutefois, le revenu de ces services de données mobiles, après une période de vive croissance depuis le début de l'année 2008, tend à s'effriter depuis la fin de l'année 2011 (+0,1% au troisième trimestre 2012).

Le revenu des services à valeur ajoutée s'élève à 483 millions d'euros au troisième trimestre 2012 (non compris les 29 millions d'euros des services de renseignements). Ce revenu est en repli de 3,5% sur un an en raison du recul continu des services avancés fixes (-5,3% sur un an) et, pour la première fois, de celui des services mobiles de «données» (-7,7% sur un an). En revanche, le revenu provenant des services vocaux mobiles est en forte progression depuis le début de l'année 2012 (+7,5% sur un an).

Le revenu des services de capacité (liaisons louées et transport de données sur réseaux fixes) est de 916 millions d'euros au troisième trimestre 2012 (+1,7% sur un an). Les revenus annexes des opérateurs s'élèvent à 708 millions d'euros dont 550 millions d'euros pour la vente et locations de terminaux.

Volumes <i>(en millions de minutes, millions de SMS, Tera octets)</i>	T3 2011	T4 2011	T1 2012	T2 2012	T3 2012	Variation 3T12/3T11
Téléphonie fixe	25 481	29 255	30 499	27 708	25 322	-0,6%
Téléphonie mobile	25 530	26 781	27 904	29 666	29 555	15,8%
Total services "voix"	51 011	56 037	58 403	57 374	54 877	7,6%
Nombre de SMS interpersonnels émis	35 730	41 032	44 360	45 761	43 977	23,1%
Volume de données mobiles consommées (To)	14 785	16 725	19 574	21 991	25 438	72,1%

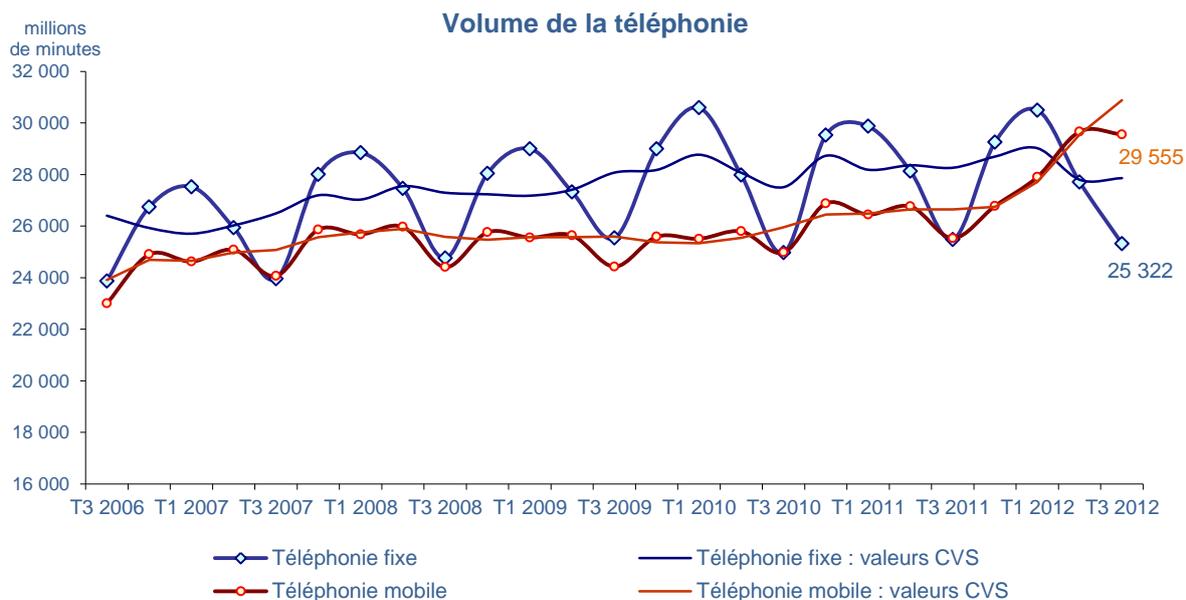
Les chiffres en italique ont été modifiés par rapport à la publication précédente.

Le trafic total des services de téléphonie sur les réseaux fixes et mobiles s'élève à 54,9 milliards de minutes au troisième trimestre 2012. Depuis le début de l'année 2012, grâce aux forts volumes de téléphonie mobile, l'augmentation de ce trafic est soutenue (+7,6% sur un an au troisième trimestre 2012, soit 3,9 milliards de minutes supplémentaires, après une hausse d'environ 4% sur les deux précédents trimestres).

Le volume des communications fixes (téléphonie sur large bande et sur le RTC y compris la publiphonie et les cartes) est en léger recul (25,3 milliards de minutes, -0,6% sur un an).

Le volume des communications téléphoniques mobiles s'élève à 29,6 milliards de minutes au troisième trimestre 2012, soit 4,0 milliards de minutes supplémentaires en un an. La consommation de minutes mobiles augmente ainsi de 15,8% au troisième trimestre 2012, un taux jamais atteint en huit ans, et est supérieure depuis deux trimestres à celle des postes fixes.

Le nombre de messages interpersonnels émis continue d'augmenter à un rythme élevé avec 44,0 milliards de SMS envoyés au troisième trimestre 2012 (+23,1% en un an). Le volume trimestriel de données consommées par les clients au départ des réseaux mobiles atteint 25 438 téraoctets (en croissance annuelle de 72,1%).



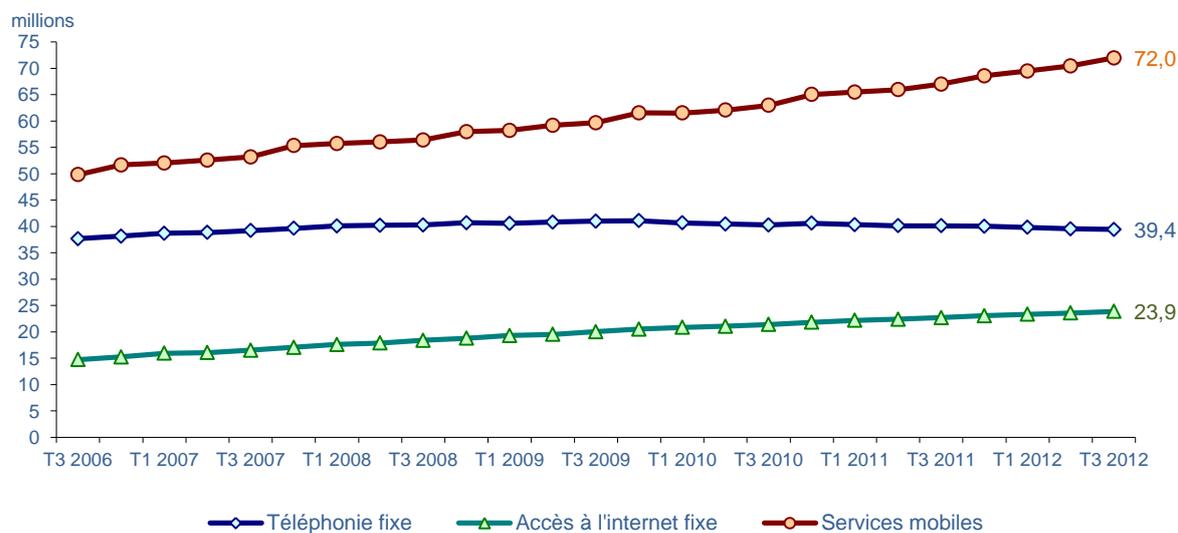
Abonnements

(en millions)

	T3 2011	T4 2011	T1 2012	T2 2012	T3 2012	Variation 3T12/3T11
Nombre d'abonnements à un service de téléphonie fixe	40,113	40,043	39,818	39,563	39,413	-1,7%
Nombre d'abonnements à un accès à l'internet fixe	22,710	23,050	23,350	23,582	23,881	5,2%
Nombre de clients aux services mobiles	67,017	68,584	69,490	70,461	71,981	7,4%

Les chiffres en italique ont été modifiés par rapport à la publication précédente.

Nombre d'abonnements



1.2 Le marché intermédiaire : services d'interconnexion et marché de gros

1.2.1 Le marché total

Le revenu issu des prestations d'interconnexion entre opérateurs sur le marché intermédiaire s'élève à 1,8 milliard d'euros au troisième trimestre 2012.

Le revenu de l'ensemble des prestations perçues par les opérateurs de réseaux fixes (1,2 milliard d'euros) décroît de 1,4% sur un an. Celui des prestations de téléphonie fixe (606 millions d'euros), malgré l'apport croissant du revenu provenant de l'offre de vente en gros de l'abonnement au service téléphonique, diminue de 7,0% suite à la baisse des tarifs de terminaisons d'appel sur le fixe. Le revenu des prestations de gros d'accès haut débit augmente au contraire de façon continue (+5,3% sur un an pour 570 millions d'euros au troisième trimestre 2012) en grande partie grâce au revenu des prestations liées au dégroupage (même si cette hausse est contenue en raison des baisses des tarifs de gros).

Le revenu des services d'interconnexion (voix, SMS) des opérateurs mobiles se réduit sous l'effet conjoint des baisses successives du tarif maximum de la terminaison d'appel mobile nationale (divisé par deux en un an) et de l'Eurotarif. Avec 659 millions d'euros au troisième trimestre 2012, ce revenu diminue de 150 millions d'euros sur un an soit -18,6%. Les volumes d'interconnexion des opérateurs mobiles restent en forte croissance (+28,3% sur un an pour les minutes), grâce à l'accroissement, à partir du début de l'année 2011, des minutes de VLB émises depuis les postes fixes vers les mobiles (suite à leur inclusion dans les forfaits d'abondance) et également en raison de l'augmentation du nombre d'opérateurs sur le marché de gros (un opérateur de réseau et des « full MVNO »). Le volume de SMS échangés entre les réseaux mobiles, 26,3 milliards de messages au troisième trimestre 2012, s'est accru de plus de six milliards en un an (+31,1%).

Revenus des services d'interconnexion et d'accès (en millions d'euros)	T3 2011	T4 2011	T1 2012	T2 2012	T3 2012	Variation 3T12/3T11
Services d'interconnexion et d'accès des opérateurs fixes	1 194	1 247	1 202	1 212	1 177	-1,4%
<i>Prestations liées au service téléphonique (yc VGA)</i>	652	647	658	643	606	-7,0%
<i>Services d'interconnexion d'accès à l'internet bas débit</i>	1	1	1	1	1	-43,7%
<i>Prestations de gros d'accès haut débit</i>	541	598	543	568	570	5,3%
Services d'interconnexion des opérateurs mobiles	809	833	788	845	659	-18,6%
Ensemble des services d'interconnexion et d'accès	2 003	2 080	1 990	2 057	1 836	-8,4%

Les chiffres en italique ont été modifiés par rapport à la publication précédente.

Volumes des services d'interconnexion (en millions de minutes)	T3 2011	T4 2011	T1 2012	T2 2012	T3 2012	Variation 3T12/3T11
Services d'interconnexion des opérateurs fixes	35 754	37 529	39 353	37 863	33 611	-6,0%
Services d'interconnexion d'accès à l'internet bas débit	206	191	174	151	128	-37,9%
Services d'interconnexion des opérateurs mobiles	14 671	15 852	17 740	18 766	18 822	28,3%
Ensemble des services d'interconnexion	50 631	53 572	57 267	56 780	52 561	3,8%
SMS entrants (en millions d'unités)	20 082	23 293	25 465	27 109	26 322	31,1%

Les chiffres en italique ont été modifiés par rapport à la publication précédente.

Notes :

- L'interconnexion est l'ensemble des services offerts entre opérateurs résultant d'accords dits d'interconnexion. En cas de rapprochements ou de concentration d'entreprises, une partie des flux entre entreprises disparaît ce qui peut expliquer des baisses entre deux trimestres.

- Les revenus et les volumes de l'interconnexion ne sont pas établis sur les mêmes périmètres, ce qui rend un rapprochement entre ces deux indicateurs inapproprié pour une estimation de prix moyen (les revenus d'interconnexion incorporent des revenus fixes tels que les paiements au titre des liaisons de raccordement ainsi que des prestations entre opérateurs).

- L'attention du lecteur est attirée sur le fait que les chiffres de l'interconnexion ci-dessus peuvent ne pas être exempts de double comptes, notamment sur le champ des opérateurs fixes.

- le tarif de terminaison d'appels fixe, pour l'ensemble des opérateurs, passe à 0,15 c€ au 1^{er} juillet 2012 contre 0,3 c€ depuis le 1^{er} octobre 2011 (décision 2011-0926).

- Les prestations de gros d'accès haut débit comprennent le revenu du dégroupage et des prestations du « bitstream » ou équivalentes au « bitstream ». La décision 2012-0007 du 17 janvier 2012, portant

sur les tarifs des offres de gros régulées pour l'année 2012, a modifié en particulier, le tarif du dégroupage total qui s'établit à 8,80€ contre 9,00€ précédemment.

- les services d'interconnexion des opérateurs mobiles comprennent les revenus de la terminaison d'appel voix et SMS ainsi que le roaming in. Ne sont pas inclus les revenus des prestations de collecte des MVNO/ full MVNO ou des opérateurs en itinérance nationale, qui représentaient 531 millions d'euros pour l'ensemble de l'année 2011.

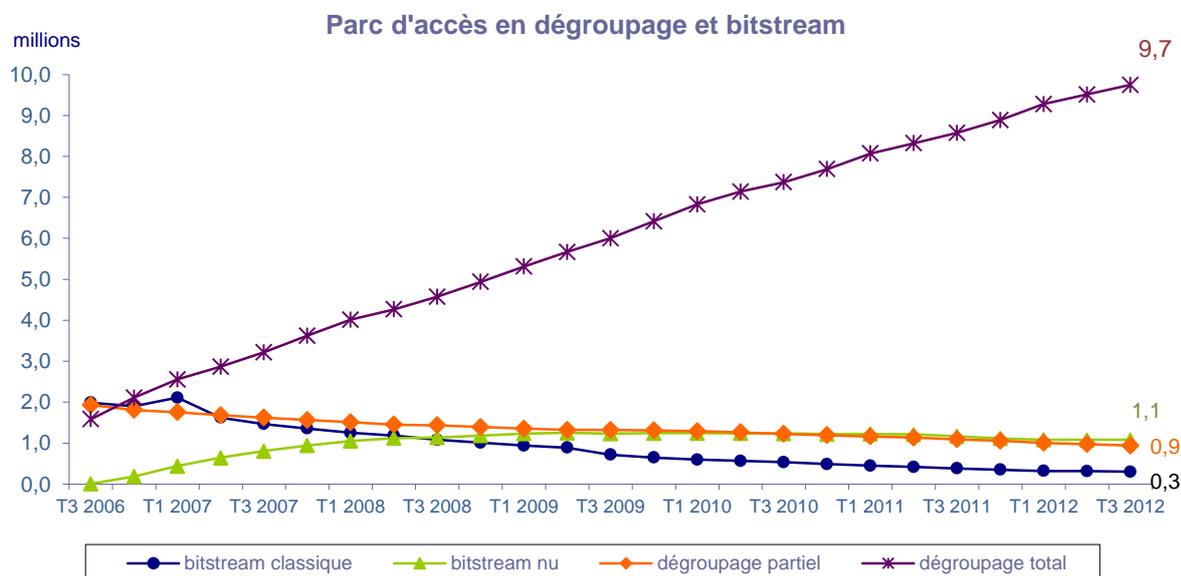
- A partir du 1^{er} juillet 2012, le prix maximum de la terminaison d'appel vocal mobile est d'1 c€/min pour les trois opérateurs de réseaux mobiles (Bouygues Telecom, Orange France et SFR), contre 1,5 c€/min entre le 1^{er} janvier 2012 et le 30 juin 2012 et 2c€/min entre le 1^{er} juillet 2011 et le 31 décembre 2011. Le prix maximum de la terminaison d'appel vocal mobile est, depuis le 1^{er} août 2012, de 1,6 c€/min pour Free mobile (opérateur de réseau) et les full-MVNO.

- La terminaison d'appel SMS est d'1c€/SMS pour tous les opérateurs (métropole et DOM) à partir du 1^{er} juillet 2012 contre 1,5 c€ pour Orange France, SFR et Bouygues Telecom entre le 1^{er} juillet 2011 et le 30 juin 2012 et 2 c€/SMS dans les DOM.

L'historique des tarifs est disponible sur le site : <http://www.arcep.fr/index.php?id=8080>.

Dégroupage (en millions)	T3 2011	T4 2011	T1 2012	T2 2012	T3 2012	Variation 3T12/3T11
Nombre de lignes partiellement dégroupées	1,093	1,055	1,006	0,976	0,940	-14,0%
Nombre de lignes totalement dégroupées	8,577	8,886	9,277	9,513	9,746	13,6%
Nombre de lignes dégroupées	9,670	9,942	10,283	10,489	10,686	10,5%

Le nombre de lignes dégroupées s'élève à 10,7 millions à la fin du troisième trimestre 2012, soit 30% des lignes fixes. Le dégroupage total (9,7 millions de lignes) représente à lui seul 80% des accès haut débit DSL achetés sur le marché de gros par les opérateurs alternatifs. Son développement est continu et se fait sur un rythme d'accroissement annuel constant d'1,2 million depuis le début de l'année 2011 (soit +13,6% sur un an au troisième trimestre 2012). En parallèle, le nombre de lignes partiellement dégroupées (sur lesquelles l'abonné conserve un abonnement au service téléphonique classique) décline (0,9 million en baisse de 14,0% sur un an).



Parc d'accès en bitstream (hors DSLE) (en millions)	T3 2011	T4 2011	T1 2012	T2 2012	T3 2012	Variation 3T12/3T11
Nombre de lignes en "bitstream nu"	1,170	1,115	1,085	1,078	1,080	-7,7%
Nombre de lignes en "bitstream classique" + IP National	0,384	0,352	0,319	0,316	0,299	-22,1%
Nombre de lignes en "bitstream"	1,553	1,467	1,404	1,394	1,379	-11,2%

Notes : le « bitstream » correspond à une offre de gros qui permet aux opérateurs alternatifs, via un raccordement sur un point de livraison (régional ou national) de l'opérateur historique, de commercialiser des services à haut débit dans les zones dans lesquelles ils ne sont pas présents au titre du dégroupage.

Les offres de gros de « bitstream » de l'opérateur historique, concurrencées par l'essor du dégroupage total, sont de moins en moins utilisées par les opérateurs pour construire leurs offres sur le marché de détail. A la fin du mois de septembre 2012, le nombre de lignes en « bitstream classique » ou en « IP national » (sur lesquelles l'abonné conserve un abonnement téléphonique sur le RTC) est de 0,3 million (-22,1% sur un an) et celui des lignes en « bitstream ADSL nu » (sans abonnement téléphonique RTC) de 1,1 million (-7,7% sur un an).

1.2.2 Interconnexion internationale entrante

Les revenus des opérateurs au titre des prestations d'interconnexions internationales entrantes s'élèvent à 53 millions d'euros au troisième trimestre 2012 et sont nettement orientés à la baisse (-36,6% sur un an). Le volume de ces prestations atteint 3,1 milliards de minutes dont près des trois-quarts (2,3 milliards de minutes) sont à destination des réseaux fixes français.

Revenus de l'interconnexion internationale entrante (en millions d'euros)	T3 2011	T4 2011	T1 2012	T2 2012	T3 2012	Variation 3T12/3T11
Revenus des opérateurs fixes	66	55	49	50	43	-35,1%
Revenus des opérateurs mobiles	18	16	12	13	11	-41,7%
Revenus de l'interconnexion internationale entrante	84	71	62	63	53	-36,6%

Volumes d'interconnexion internationale entrante (en millions de minutes)	T3 2011	T4 2011	T1 2012	T2 2012	T3 2012	Variation 3T12/3T11
Volumes des opérateurs fixes	2 419	2 218	2 249	2 319	2 250	-6,9%
Volumes des opérateurs mobiles	711	637	622	697	863	21,3%
Volumes d'interconnexion internationale entrante	3 130	2 855	2 871	3 016	3 114	-0,5%

Les chiffres en italique ont été modifiés par rapport à la publication précédente.

Note : Ce segment de marché est un sous ensemble du marché total (cf. 1.2.1).

1.2.3 « Roaming-in » des opérateurs mobiles

Les baisses des tarifs de roaming inscrites dans le règlement Européen sur l'itinérance internationale impactent le revenu du roaming-in (124 millions d'euros) en baisse de 23,1% sur un an. Les appels des clients des opérateurs mobiles étrangers en France représentent un volume de 642 millions de minutes au troisième trimestre 2012 (-1,0% sur un an). Ce léger recul de la consommation de services vocaux par les clients des opérateurs étrangers en France s'accompagne toutefois d'une augmentation continue de leur consommation de SMS et de données mobiles.

"Roaming in" des opérateurs mobiles	T3 2011	T4 2011	T1 2012	T2 2012	T3 2012	Variation 3T12/3T11
Revenus (en millions d'euros HT)	161	111	88	103	124	-23,1%
Volumes (en millions de minutes)	649	415	430	498	642	-1,0%

Note : Ce segment de marché est un sous ensemble du marché total (cf. 1.2.1).

- Le « roaming-in » correspond à la prise en charge par un opérateur mobile français des appels reçus et émis en France par les clients des opérateurs mobiles étrangers. Le revenu correspond à des versements entre opérateurs. Le rapport revenu/volume ne correspond à aucun tarif et en particulier pas à un tarif facturé au client.

- Depuis juin 2007, les tarifs d'itinérance internationale en zone UE sont imposés aux opérateurs mobiles par un règlement européen, qui définit également des baisses pluriannuelles de ces tarifs. Les prix de détail des communications à l'étranger (Eurotarif) sont ainsi passés le 1^{er} juillet 2012 de 35c€ HT à 0,29c€ HT par minute pour les appels émis à l'étranger et de 11c€ HT à 9c€ HT par minute pour les appels reçus à l'étranger. Le tarif des SMS de détail a été fixé à 9c€/message.

Les tarifs de gros ont été fixés pour la période du 1^{er} juillet 2012 au 1^{er} juillet 2013 à 2cts€/message pour les SMS, à 14cts€/min pour la voix et à 25cts€/Mo pour l'internet mobile.

Plus d'informations sur <http://www.arcep.fr/index.php?id=8710>.

2 Les services sur réseaux fixes

2.1 L'ensemble du marché des services sur réseaux fixes

2.1.1 Le revenu des services fixes et le volume de téléphonie fixe

Le revenu de l'ensemble des services fixes (3,9 milliards d'euros) est en repli depuis près de deux ans (-1,4% sur un an au troisième trimestre 2012).

Le revenu des services sur les accès à haut et très haut débit représente, avec 2,6 milliards d'euros au troisième trimestre 2012, les deux tiers de l'ensemble du revenu des services fixes et cette proportion s'accroît constamment (66% en hausse de 4 points sur un an ce trimestre). Le rythme de croissance annuelle de ce revenu reste vif, il se situe sur les cinq derniers trimestres sur un niveau de 6% à 8% (+6,3% au troisième trimestre 2012).

A l'inverse, l'érosion du revenu des services sur les accès en bas débit sur réseaux fixes (téléphonie sur le RTC, internet bas débit, publiphonie et cartes téléphoniques) est rapide et continue (1,3 milliard d'euros en baisse de 13,7% sur un an au troisième trimestre 2012).

Revenus des services sur lignes fixes (en millions d'euros)	T3 2011	T4 2011	T1 2012	T2 2012	T3 2012	Variation 3T12/3T11
Revenus du bas débit	1 534	1 501	1 431	1 363	1 323	-13,7%
Abonnements et communications en RTC	1 493	1 468	1 403	1 336	1 296	-13,2%
Internet bas débit	7	6	6	5	5	-34,5%
Publiphonie et cartes	33	26	23	22	23	-32,0%
Revenus du haut et du très haut débit	2 465	2 531	2 540	2 531	2 621	6,3%
Accès à internet et abonnement à un service de VLB	2 036	2 097	2 104	2 095	2 181	7,1%
Communications VLB facturées	157	160	141	128	133	-15,2%
Autres revenus liés à l'accès à internet	272	274	295	308	307	12,7%
Ensemble des revenus des services fixes	3 999	4 031	3 971	3 894	3 944	-1,4%

Le segment fixe se compose des services de téléphonie fixe (par le RTC ou en VLB depuis les postes fixes, des communications au départ des publiphones, des cartes prépayées ou accréditives) et de l'accès à internet (bas débit, haut et très haut débit).

L'accès à un service de voix sur large bande et les communications en IP, lorsqu'ils sont inclus dans la facturation du forfait Internet haut débit, ne sont pas valorisés dans l'indicateur de revenu des communications en voix sur large bande : ils sont inclus dans l'indicateur « revenu de l'accès à Internet haut débit ».

Le revenu des communications en voix sur large bande couvre uniquement les communications explicitement facturées aux clients (en supplément d'un forfait multi-services).

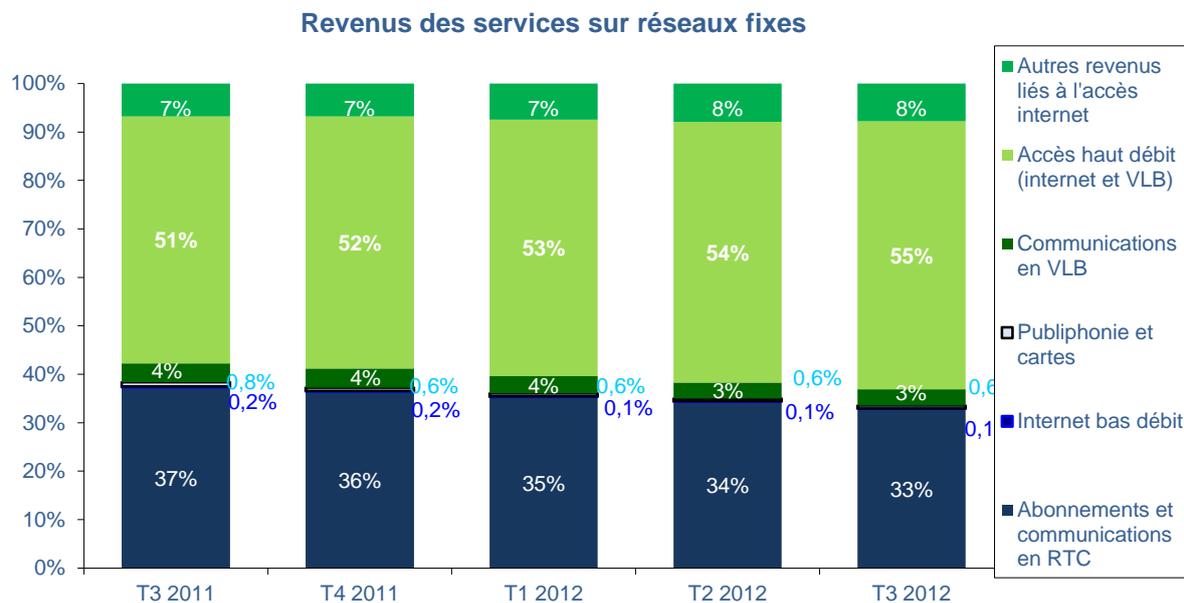
La rubrique « autres revenus liés à l'accès internet » correspond aux revenus annexes des fournisseurs d'accès internet tels que les revenus de l'hébergement de sites ou de la publicité en ligne. Elle intègre aussi les recettes des services de contenus liées aux accès haut et très haut débit telles que le revenu des abonnements à un service de télévision, celui des services de téléchargements de musique ou de vidéo à la demande... dès lors qu'ils sont facturés explicitement par l'opérateur de communications électroniques et couplés à l'accès internet.

Volumes de l'ensemble de la téléphonie fixe (en millions de minutes)	T3 2011	T4 2011	T1 2012	T2 2012	T3 2012	Variation 3T12/3T11
Communication en RTC depuis les lignes fixes	8 648	9 531	9 170	8 156	7 580	-12,4%
Publiphonie et cartes	243	209	198	176	174	-28,4%
Communications en voix sur large bande	16 590	19 516	21 130	19 376	17 567	5,9%
Volumes de téléphonie fixe	25 481	29 255	30 499	27 708	25 322	-0,6%

Les chiffres en italique ont été modifiés par rapport à la publication précédente.

Le volume de trafic de l'ensemble de la téléphonie fixe (y compris celui de la publiphonie et des cartes téléphoniques) s'élève à 25,3 milliards de minutes au troisième trimestre 2012. Il diminue de 0,6% sur un an après une baisse de 1,4% au précédent trimestre en raison du ralentissement de la croissance du trafic de voix sur large bande depuis le début de l'année 2012 (+1,0 milliard au troisième trimestre contre +1,8 et +2,9 milliards de minutes sur les deux premiers trimestres). La voix sur large bande représente, à la fin du troisième trimestre, près de 70% de l'ensemble des minutes émises depuis les postes fixes et cette proportion

augmente (+4 points en un an). En parallèle, le volume des communications émises sur le RTC est décroissant depuis plus de dix ans (-12,4% sur un an au troisième trimestre 2012) de même que celui de la publiphonie et des cartes de téléphonie fixe (-28,4% sur un an).



2.1.2 Le nombre de lignes fixes

Lignes supportant le service téléphonique (réseaux fixes) (en millions)	T3 2011	T4 2011	T1 2012	T2 2012	T3 2012	Variation 3T12/3T11
Nombre de lignes à la fin du trimestre	35,309	35,411	35,386	35,328	35,309	0,0%

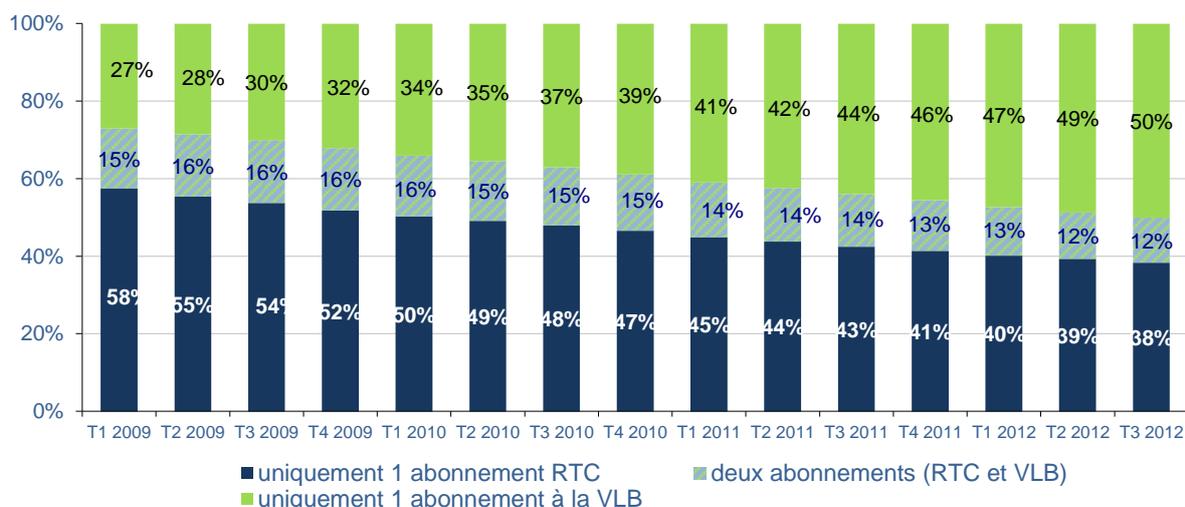
Les chiffres en italique ont été modifiés par rapport à la publication précédente.

Le nombre de lignes fixes supportant un service téléphonique est stable depuis le début de l'année 2009 sur un niveau de 35,3 millions. Un nombre toujours croissant de ces lignes supporte un service de téléphonie sur large bande (plus de six lignes sur dix à la fin du mois de septembre 2012).

La proportion de lignes sur lesquelles existe uniquement un abonnement à un service téléphonique traditionnel sur bande étroite (RTC) est de 38% et celle-ci se réduit depuis plusieurs années au profit des lignes avec un abonnement unique en voix sur large bande (VLB). Ces dernières représentent à présent la moitié de l'ensemble des lignes fixes (50%, +6 points en un an).

La proportion de lignes supportant à la fois un abonnement VLB et un abonnement RTC (12%) se réduit depuis le milieu de l'année 2010. Le nombre de ces doubles-abonnements, 4,1 millions à la fin du mois de septembre 2012, décroît rapidement et le rythme annuel de cette décade est plus élevé depuis le début de l'année 2012 (-700 000 au troisième trimestre 2012, contre environ 500 000 en 2011).

Répartition des lignes fixes supportant le service téléphonique selon le nombre d'abonnements téléphoniques



2.1.3 La conservation du numéro fixe

Le nombre de numéros de téléphonie fixe conservés au cours du troisième trimestre 2012 grâce au «portage» du numéro d'un opérateur à un autre est de 527 000 (-11,9% par rapport au troisième trimestre 2011).

Conservation du numéro (fixe) (en millions)	T3 2011	T4 2011	T1 2012	T2 2012	T3 2012	Variation 3T12/3T11
Nombre de numéros conservés au cours du trimestre	0,598	0,639	0,737	0,543	0,527	-11,9%

Les chiffres en italique ont été modifiés par rapport à la publication précédente.

2.2 Le bas débit

2.2.1 Le service de téléphonie depuis les lignes fixes

a) Les abonnements par le RTC

Le nombre d'abonnements téléphoniques sur des accès bas débit (sur le RTC) est de 17,6 millions à la fin du troisième trimestre 2012. Depuis six ans, sous l'effet de la concurrence de la téléphonie sur large bande, ce nombre se réduit rapidement sur un rythme annuel qui est, sur toute cette période, supérieur à deux millions (-2,2 millions au troisième trimestre 2012, soit -11,0% sur un an).

Grace à l'offre de vente en gros de l'abonnement téléphonique (« VGAST »), de plus en plus d'abonnements téléphoniques sur des accès bas débit sont facturés directement aux clients par les opérateurs alternatifs. Le nombre de ces abonnements atteint 1,5 million à la fin du mois de septembre 2012 (+6,9% sur un an) soit 9% des abonnements téléphoniques sur le RTC. Leur nombre est désormais supérieur aux abonnements à la présélection.

Abonnements au service téléphonique par le RTC (en millions)	T3 2011	T4 2011	T1 2012	T2 2012	T3 2012	Variation 3T12/3T11
Abonnements par le RTC sur des accès bas débit	19,807	19,280	18,654	18,119	17,636	-11,0%
<i>dont abonnements issus de la VGAST</i>	1,405	1,436	1,484	1,489	1,502	6,9%

Les chiffres en italique ont été modifiés par rapport à la publication précédente.

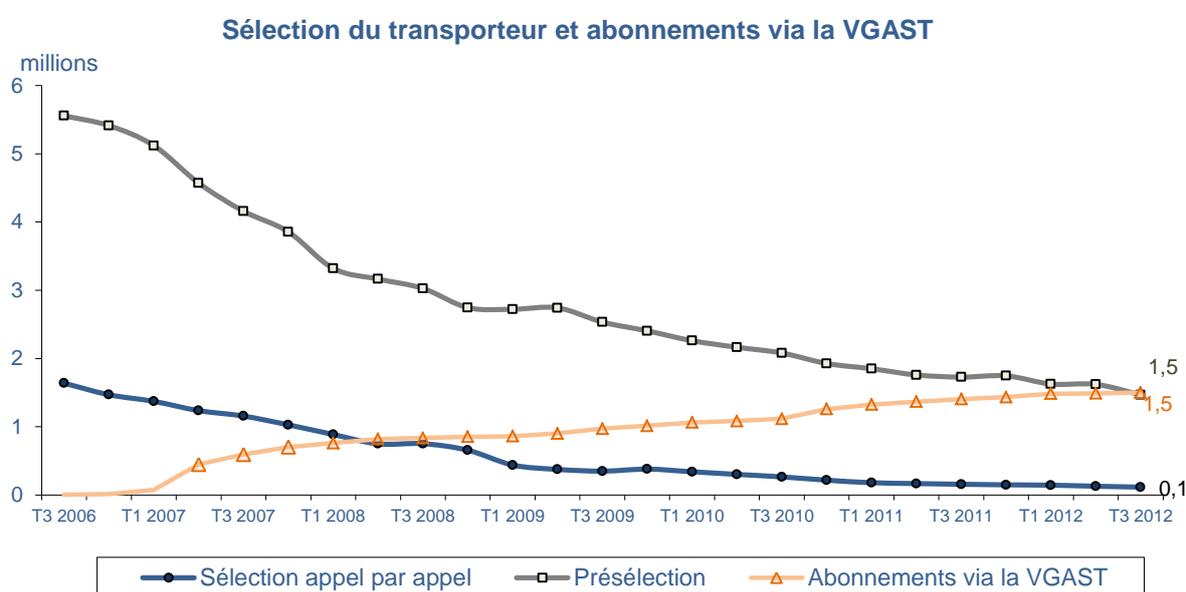
Comme les abonnements téléphoniques traditionnels sur le RTC, les offres de téléphonie basées sur la sélection du transporteur subissent la concurrence de la téléphonie sur large

bande, et leur nombre se réduit constamment depuis le début de l'année 2006. Le nombre d'abonnements à la présélection, qui représente plus de neuf abonnements à la sélection du transporteur sur dix, est en baisse de 260 000 sur un an (-15,0%). Le nombre d'abonnements aux offres de sélection appel par appel n'est plus que de 115 000 à fin septembre 2012 et il diminue plus rapidement que celui des offres de présélection (-26,8% sur un an au troisième trimestre 2012).

Abonnements à la sélection du transporteur (en millions)	T3 2011	T4 2011	T1 2012	T2 2012	T3 2012	Variation 3T12/3T11
Abonnements à la sélection appel par appel	0,157	0,148	0,144	0,128	0,115	-26,8%
Abonnements à la présélection	1,727	1,742	1,626	1,622	1,469	-15,0%
Nombre de connexions indirectes	1,885	1,890	1,770	1,750	1,584	-16,0%

Les chiffres en italique ont été modifiés par rapport à la publication précédente.

Note : le parc de sélection appel par appel ne prend en compte que les abonnements actifs, le parc de présélection ne prend en compte que les abonnements en service, net des résiliations. Les parcs de sélection appel par appel et de présélection n'incluent pas les abonnements issus de la VGAST.



b) Le revenu et le trafic de l'accès, des abonnements et des communications par le RTC

Le revenu provenant de l'accès, des abonnements et des services supplémentaires sur le RTC s'élève à 889 millions d'euros au troisième trimestre 2012. Le repli de ce revenu se fait depuis plusieurs années sur un rythme annuel d'environ 10%, identique à celui du nombre d'abonnements téléphoniques sur le réseau téléphonique commuté (RTC).

Revenus de l'accès par le RTC (en millions d'euros)	T3 2011	T4 2011	T1 2012	T2 2012	T3 2012	Variation 3T12/3T11
Accès, abonnements et services supplémentaires	982	958	925	902	889	-9,5%

Note : les revenus de l'accès comprennent outre les revenus de l'accès au service téléphonique RTC, les revenus des services supplémentaires (présentation du numéro, ...).

Avec la décreue continue du nombre d'abonnements téléphoniques bas débit et du trafic afférent, les revenus provenant de ces abonnements se réduisent constamment. Le revenu de l'ensemble des communications RTC du troisième trimestre 2012 (407 millions d'euros) baisse de 20,4% sur un an. Le revenu des communications à destination des mobiles recule de 21,0% sur un an en raison du reflux de ce trafic mais aussi de la baisse (d'un peu plus de 10%) des tarifs de détail de l'opérateur historique pour ces communications à partir du 1^{er} décembre 2011. Le revenu des communications vers les postes fixes nationaux et vers

l'international diminue également sur un rythme rapide (respectivement -17,9% et 30,9% sur un an).

Le volume de l'ensemble des communications émises sur le RTC (hors trafic de la publiphonie et des cartes) représente 7,6 milliards de minutes au troisième trimestre 2012. Alors que ce volume diminuait sur un rythme annuel d'environ deux milliards de minutes depuis quatre trimestres, son recul est plus limité au troisième trimestre 2012 (-1,1 milliard de minutes), en raison d'une baisse contenue du volume des communications vers les postes fixes nationaux (-756 millions de minutes en un an contre -1,6 à -1,9 milliard de minutes pour les quatre trimestres précédents).

Revenus des communications RTC (en millions d'euros)	T3 2011	T4 2011	T1 2012	T2 2012	T3 2012	Variation 3T12/3T11
Communications vers fixe national	279	280	267	244	229	-17,9%
Communications vers l'international	56	50	47	44	39	-30,9%
Communications vers les mobiles	175	180	163	146	139	-21,0%
Ensemble des revenus RTC depuis les lignes fixes	511	511	478	434	407	-20,4%

Volumes de communications en RTC (en millions de minutes)	T3 2011	T4 2011	T1 2012	T2 2012	T3 2012	Variation 3T12/3T11
Communications vers fixe national	6 659	7 288	7 311	6 419	5 903	-11,4%
Communications vers l'international	391	405	371	345	343	-12,2%
Communications vers les mobiles	1 599	1 838	1 489	1 392	1 334	-16,6%
Ensemble des volumes RTC depuis les lignes fixes	8 649	9 531	9 170	8 156	7 580	-12,4%

Les chiffres en italique ont été modifiés par rapport à la publication précédente.

2.2.2 La publiphonie

La publiphonie est une activité déclinante depuis plusieurs années. Le nombre de publiphones en service, 120 000 à la fin du troisième trimestre 2012, diminue de près de 12 000 en un an tandis que les baisses annuelles sont supérieures à 30% pour le revenu et le trafic afférent.

Publiphonie	T3 2011	T4 2011	T1 2012	T2 2012	T3 2012	Variation 3T12/3T11
Nombre de publiphones au 31 décembre (unités)	131 804	129 391	126 267	123 349	120 129	-8,9%
Revenus des communications (millions d'€)	9	7	7	6	6	-31,1%
Volumes de communications (millions de minutes)	49	37	26	22	30	-39,4%

Note : depuis le 2^{ème} trimestre 2011, l'ARCEP ne publie plus distinctement les revenus du marché des cartes de téléphonie fixes (cartes prépayées et accréditives). En revanche, les revenus correspondants sont bien inclus dans l'ensemble du revenu du marché des services fixes.

2.2.3 L'accès à internet en bas débit

Le nombre d'accès à internet en bas débit, 249 000 à fin septembre 2012, décroît rapidement depuis plusieurs années (-94 000 abonnements en un an). Les revenus et volumes de ces services sont marginaux.

Accès à internet en bas débit	T3 2011	T4 2011	T1 2012	T2 2012	T3 2012	Variation 3T12/3T11
Revenu de l'accès à bas débit (millions d'€)	7	6	6	5	5	-34,5%
Nombre d'abonnements à un accès bas débit (millions)	0,343	0,312	0,283	0,267	0,249	-27,5%
Volume internet bas débit (millions de minutes)	533	493	452	354	260	-51,3%

2.3 Le haut débit

2.3.1 L'accès à internet par le haut débit et le très haut débit

Le nombre d'accès internet à haut et à très haut débit (xDSL, câble et autres technologies) s'élève à 23,6 millions au 30 septembre 2012 (+5,7% sur un an). L'accroissement annuel du nombre de ces accès se fait depuis le début de l'année 2012 au rythme de 1,3 million contre 1,5 million durant l'année 2011. Les accès DSL, en croissance de 5,0% sur un an, représentent 98% des accès à haut débit (21,7 millions). L'accroissement du nombre de souscriptions aux autres modes d'accès à l'internet haut débit (câble, satellite, BLR, Wifi) se fait sur un rythme plus faible de 3,7% sur un an. Le nombre d'accès à très haut débit progresse de 220 000 en un an (+17,2%) pour atteindre 1,5 million, dont 271 000 accès en fibre optique jusqu'à l'abonné (+57,8% en un an).

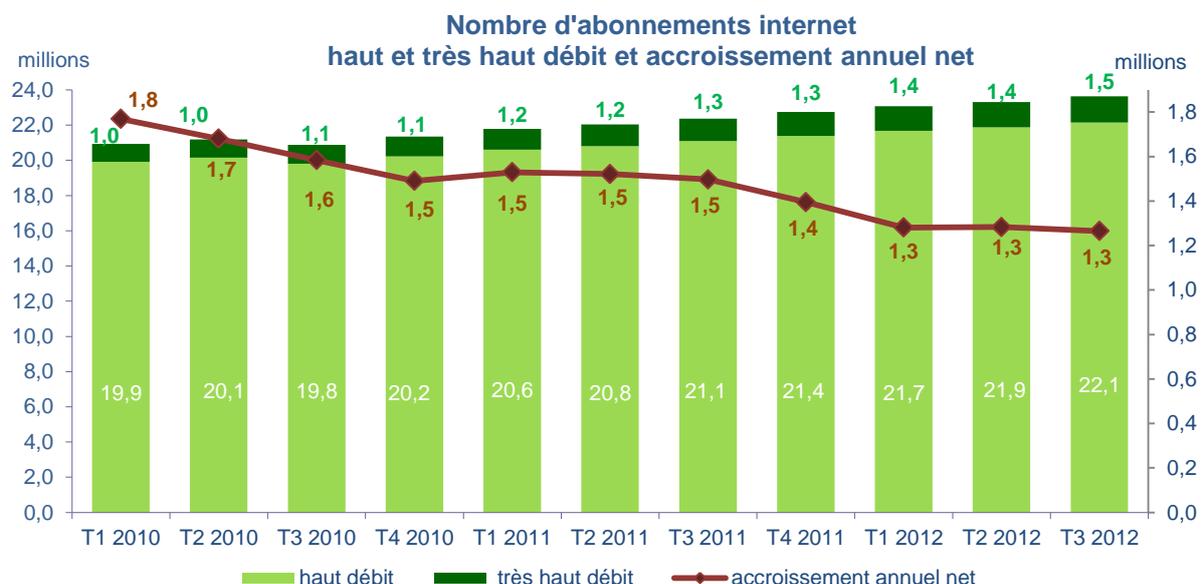
Abonnements à internet haut débit et très haut débit (en millions)	T3 2011	T4 2011	T1 2012	T2 2012	T3 2012	Variation 3T12/3T11
Accès à haut débit	21,094	21,389	21,669	21,875	22,141	5,0%
dont accès xDSL	20,696	20,984	21,262	21,480	21,729	5,0%
dont autres abonnements haut débit	0,398	0,405	0,407	0,394	0,412	3,7%
Accès à très haut débit	1,272	1,349	1,399	1,441	1,491	17,2%
dont abonnements FTTH	0,172	0,197	0,217	0,246	0,271	57,8%
dont autres abonnements très haut débit ≥ 30 et < 100 Mbit/s	0,676	0,685	0,685	0,666	0,650	-3,8%
dont autres abonnements très haut débit ≥ 100 mbps	0,424	0,466	0,498	0,529	0,570	34,4%
Nombre d'abonnements à internet haut et très haut débit	22,366	22,738	23,068	23,316	23,632	5,7%

Les chiffres en italique ont été modifiés par rapport à la publication précédente.

Notes :

- Afin de se conformer aux seuils fixés par la Commission Européenne dans le cadre de son agenda pour l'Europe à l'horizon 2020, l'ARCEP modifie la définition du très haut débit. Désormais, sont comptés comme des abonnements très haut débit les accès à internet dont le débit crête descendant est supérieur ou égal à 30 Mbit/s. Le nombre d'autres abonnements très haut débit dont le débit est supérieur ou égal à 100 Mbit/s est également publié. Ces catégories incluent les abonnements sur des réseaux en fibre optique jusqu'à l'abonné (FttH), sur des réseaux « hybrides fibre câble coaxial » (HFC), sur des réseaux en fibre optique avec terminaison en câble coaxial (FttLA). Seule la catégorie « autres abonnements haut débit » est impactée. Le volume total d'abonnés au haut et au très haut débit n'est pas modifié ;

- un décalage temporel peut exister entre la livraison d'une offre sur le marché de gros (dégrouper ou bitstream) et sa comptabilisation sur le marché de détail. Le rapprochement des données relatives à ces différents marchés peut refléter ce décalage.



Les départements et collectivités de l'outremer (en millions)	T3 2011	T4 2011	T1 2012	T2 2012	T3 2012	Variation 3T12/3T11
Accès à internet haut débit et très haut débit	0,435	0,446	0,455	0,467	0,480	2,7%

2.3.2 Le service de téléphonie sur large bande depuis les lignes fixes

a) Les abonnements à la voix sur large bande

Abonnements au service téléphonique sur lignes fixes haut débit et très haut débit (en millions)	T3 2011	T4 2011	T1 2012	T2 2012	T3 2012	Variation 3T12/3T11
Abonnements à la voix sur large bande	20,306	20,763	21,164	21,443	21,778	7,2%
<i>dont sur lignes DSL sans abonnement RTC</i>	<i>14,250</i>	<i>14,789</i>	<i>15,344</i>	<i>15,774</i>	<i>16,219</i>	<i>13,8%</i>

Les chiffres en italique ont été modifiés par rapport à la publication précédente.

Note : Abonnement au service téléphonique en VLB sur lignes xDSL sans abonnement RTC : Abonnement au service téléphonique sur des lignes dont les fréquences basses ne sont pas utilisées comme support à un service de voix (ni par l'opérateur historique ni par un opérateur alternatif). C'est le cas des offres à un service de voix sur large bande issues du dégroupage total et des offres de types « ADSL nu ».

Neuf utilisateurs sur dix d'un accès internet à haut ou très haut débit disposent d'un abonnement couplé avec un service de téléphonie sur large bande. Le nombre de ces abonnements téléphoniques atteint 21,8 millions à la fin du mois de septembre 2012 (+7,2% sur un an). Le rythme annuel d'accroissement des souscriptions à la téléphonie sur large bande est toutefois, comme celui des souscriptions internet, plus faible depuis le début de l'année 2012 (+1,5 million au troisième trimestre 2012 contre +1,9 à +2,0 millions en 2011). Les accès sur d'autres supports que le cuivre (fibre optique, câble etc...) progressent mais la croissance du nombre d'abonnements en VLB se fait principalement grâce à l'accroissement continu des souscriptions sur des lignes DSL ne supportant pas d'abonnement à un service de voix sur le RTC (+2,0 millions sur un an, soit 16,2 millions de lignes au 30 septembre 2012).

Précisions relatives aux indicateurs du service téléphonique sur large bande

Sur la terminologie employée :

Les indicateurs du service téléphonique sur large bande de la présente publication couvrent la voix sur large bande (VLB) quel que soit le support (DSL ...).

L'ARCEP a désigné par «voix sur large bande» les services de téléphonie fixe utilisant la technologie de la voix sur IP sur un réseau d'accès à l'internet dont le débit dépasse 128 kbit/s et dont la qualité est maîtrisée par l'opérateur qui les fournit ; et par «voix sur internet» les services de communications vocales utilisant le réseau public d'accès à l'internet et dont la qualité de service n'est pas maîtrisée par l'opérateur qui les fournit.

Les communications au départ des services de voix sur large bande comptabilisées dans l'Observatoire correspondent à des services offerts au niveau de l'accès. Ces indicateurs ne correspondent pas à du trafic qui utiliserait le protocole IP uniquement sur le cœur de réseau.

Par ailleurs, l'Observatoire n'interroge pas les opérateurs non déclarés offrant des services de voix sur l'internet de PC à PC. Ces opérateurs n'entrent pas dans le champ de l'enquête.

Sur le revenu pris en compte :

Alors que le volume des communications au départ des boîtes couvre l'ensemble du trafic VLB constaté sur le marché final, le revenu ne couvre que le trafic VLB facturé (par exemple en supplément d'un forfait multi-play).

b) Les communications en voix sur large bande

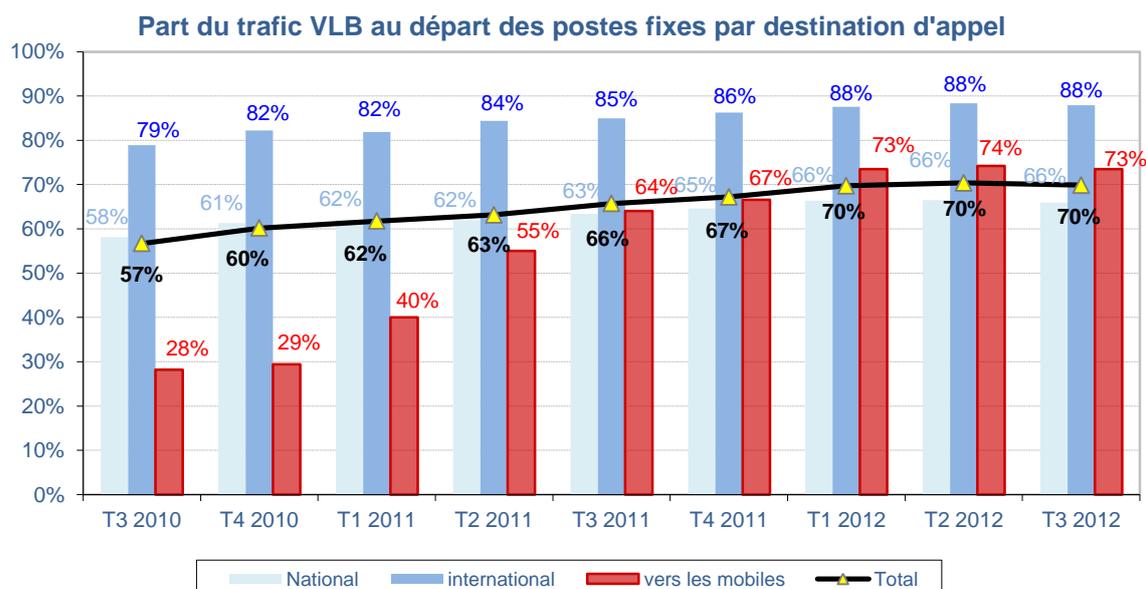
Volumes de communications au départ des "boxes" en VLB (en millions de minutes)	T3 2011	T4 2011	T1 2012	T2 2012	T3 2012	Variation 3T12/3T11
Communications vers fixe national	11 530	13 317	14 401	12 741	11 411	-1,0%
Communications vers l'international	2 212	2 543	2 603	2 626	2 431	9,9%
Communications vers les mobiles	2 847	3 656	4 125	4 009	3 726	30,8%
Volumes au départ des "boxes" fixes (VLB)	16 590	19 516	21 130	19 376	17 567	5,9%

Le volume des communications en voix sur large bande s'élève à 17,6 milliards de minutes au troisième trimestre 2012, en progression de 5,9% sur un an soit un milliard de minutes supplémentaires. Jusqu'à la fin de l'année 2010, l'essentiel de la croissance de ce volume reposait sur les communications à destination des postes fixes nationaux (les trois-quarts de l'accroissement en 2010) et, dans une moindre mesure, sur les communications émises vers l'international. Depuis le début de l'année 2011, à la suite de l'intégration par les opérateurs, des appels vers les mobiles dans les offres d'abondance de téléphonie des forfaits «multiservices», le volume du trafic émis en VLB à destination des mobiles s'est fortement accru et est devenu le principal moteur de la croissance du trafic VLB (90% de celle-ci au troisième trimestre 2012). L'accroissement annuel du volume des appels en VLB vers les mobiles, après avoir atteint près de trois milliards de minutes au premier trimestre 2012 ralentit toutefois depuis : +1,8 milliard de minutes au deuxième trimestre et +0,9 milliard au troisième trimestre 2012.

Le trafic au départ des boxes vers les postes fixes nationaux, auparavant en croissance constante, est désormais concurrencé par les appels vers les mobiles. Il diminue pour le quatrième trimestre consécutif (-120 millions de minutes) mais sur un rythme moins rapide ce trimestre (-1,0% sur un an contre -2,7% les deux précédents trimestres).

Le trafic émis en VLB vers l'international, 2,4 milliards de minutes au troisième trimestre 2012, continue de progresser de façon soutenue (+9,9% sur un an).

La proportion des minutes de voix sur large bande dans l'ensemble des minutes émises au départ des postes fixes (70%) est stable depuis le début de l'année 2012. Cette stabilité est constatée pour toutes les destinations d'appels : 66% pour les communications nationales, 88% pour les communications internationales et 73% pour les appels vers les mobiles. Néanmoins, sur un an, ces proportions ont toutes progressé (+1 à 2 points pour le trafic vers les postes fixes nationaux et vers l'international et +7 points pour le trafic vers les mobiles).



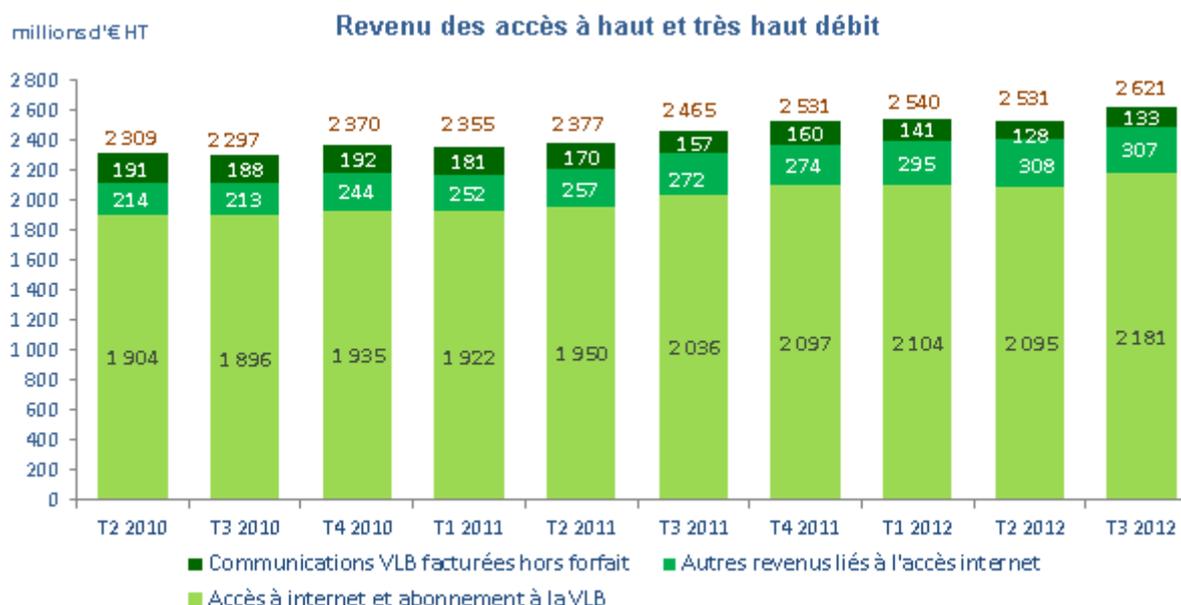
2.3.3 Le revenu des accès haut et très haut débit

Le revenu des services fixes à haut et très haut débit (revenus de l'accès internet, des services liés à l'accès internet et de la voix sur large bande) augmente de 6,3% sur un an. Il s'élève à 2,6 milliards d'euros au troisième trimestre 2012, dont un peu plus de 80% pour le revenu de l'accès internet et des abonnements à la voix sur large bande.

Ce dernier (2,2 milliards d'euros) est en hausse de 7,1% sur un an au troisième trimestre 2012, tout comme le revenu des services annexes des fournisseurs d'accès à l'internet, qui intègre notamment le revenu des services de contenus facturés par les opérateurs sur les accès haut et très haut débit (307 millions d'euros, +12,7% sur un an). A l'inverse, le revenu des communications en VLB (lorsque celles-ci sont facturées au-delà du forfait) diminue (-15,2% sur un an) depuis l'inclusion des communications vers les mobiles dans les forfaits d'accès à internet (celles-ci ne sont plus dès lors facturées au client en supplément de l'abonnement).

Revenus du haut débit et du très haut débit (en millions d'euros)	T3 2011	T4 2011	T1 2012	T2 2012	T3 2012	Variation 3T12/3T11
Accès internet et abonnement à la voix sur large bande	2 036	2 097	2 104	2 095	2 181	7,1%
Communications en voix sur large bande	157	160	141	128	133	-15,2%
Autres services liés à l'accès à internet	272	274	295	308	307	12,7%
Total des revenus du haut et très haut débit	2 465	2 531	2 540	2 531	2 621	6,3%

Note : La rubrique « autres services internet » correspond aux revenus annexes des FAI tels que l'hébergement de sites ou les revenus de la publicité en ligne, mais aussi les revenus des services de contenus liés aux accès haut et très haut débit facturés par l'opérateur de CE (recettes des abonnements à un service de télévision, des services de téléchargements de musique ou de vidéo à la demande). Les recettes liées à la vente et location de terminaux sont intégrées à la rubrique « vente et location de terminaux des opérateurs fixes et des fournisseurs d'accès à l'internet ».



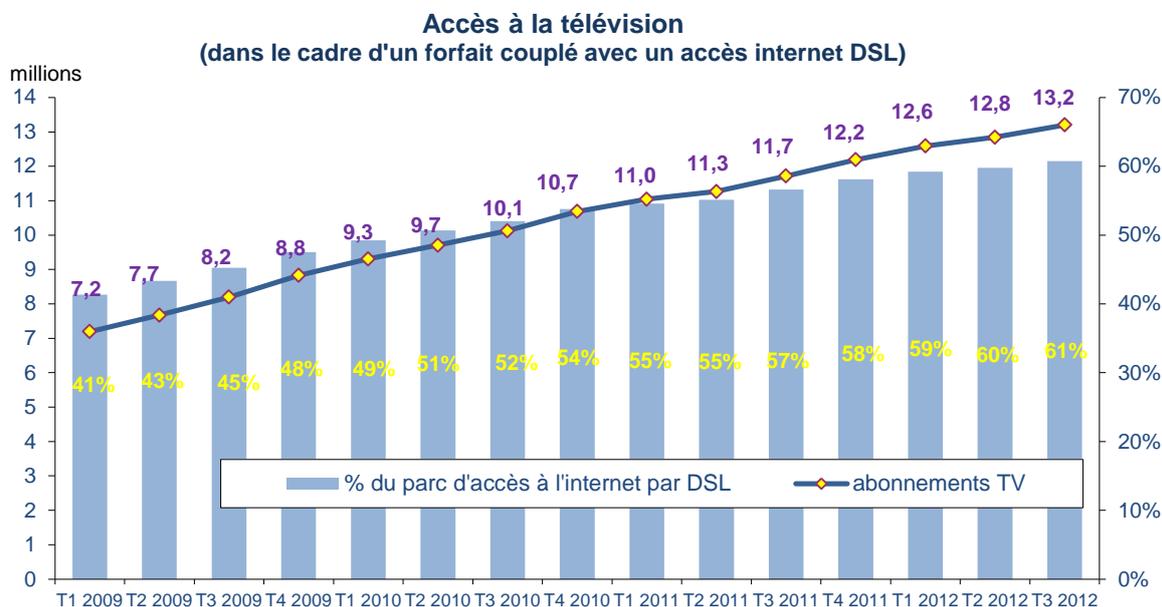
2.3.4 L'accès à la télévision dans le cadre d'un forfait couplé internet-télévision

Six utilisateurs de services internet par ADSL sur dix ont la possibilité d'accéder également via leurs fournisseurs d'accès, à un service de diffusion de télévision. Le nombre de ces accès couplés, 13,2 millions à la fin du troisième trimestre 2012, s'est accru de 1,5 million en un an. Environ 10% de ces accès à un service de télévision sont fournis via une liaison satellitaire.

Accès TV couplés à l'abonnement ADSL (en millions)	T3 2011	T4 2011	T1 2012	T2 2012	T3 2012	Variation 3T12/3T11
Nombre d'accès à la TV couplés avec internet	11,718	12,190	12,589	12,844	13,202	12,7%
Nombre d'abonnements à un accès à l'internet par ADSL	20,696	20,984	21,262	21,480	21,729	5,0%
% des abonnements TV	56,6%	58,1%	59,2%	59,8%	60,8%	

Le chiffres en italique a été modifié par rapport à la publication précédente.

Note : Cet indicateur couvre les abonnements «éligibles» à un service de télévision, c'est à dire que les abonnés ont la possibilité d'activer ce service et ce quel que soit le nombre de chaînes accessibles et quelle que soit la formule tarifaire. Sont comptabilisés les abonnements souscrits dans le cadre d'un abonnement de type «multiplay» qui intègre l'accès à un ou plusieurs services en plus de la télévision.



2.4 Les abonnements et les communications depuis les lignes fixes

2.4.1 Les abonnements au service de téléphonie fixe

Le nombre d'abonnements à un service téléphonique sur les réseaux fixes, 39,4 millions au 30 septembre 2012, décroît sur un rythme annuel régulier de 1 à 2 % par an depuis le milieu de l'année 2010 (-1,7% au troisième trimestre 2012).

Les abonnements à un service de voix sur large bande (21,8 millions) représentent, depuis le milieu de l'année 2011, la majorité des abonnements fixes (55%, +4 points en un an au troisième trimestre 2012). Toutefois, le rythme annuel d'accroissement des souscriptions à la VLB (+1,5 million au troisième trimestre 2012) s'est affaibli au cours des dernières années et ne compense plus, depuis le milieu de l'année 2010, le reflux du nombre d'abonnements téléphoniques sur des accès bas débit. Ce dernier se poursuit sur un rythme supérieur à deux millions depuis plusieurs années (17,6 millions d'abonnements en baisse de 2,2 millions au troisième trimestre 2012).

Abonnements au service téléphonique sur réseaux fixes (millions)	T3 2011	T4 2011	T1 2012	T2 2012	T3 2012	Variation 3T12/3T11
Abonnements par le RTC sur des accès bas débit	19,807	19,280	18,654	18,119	17,636	-11,0%
Abonnements à la VLB sur des accès haut et très haut débit	20,306	20,763	21,164	21,443	21,778	7,2%
Nombre total d'abonnements	40,113	40,043	39,818	39,563	39,414	-1,7%

Les chiffres en italique ont été modifiés par rapport à la publication précédente.

2.4.2 Les communications depuis les lignes fixes (hors publiphonie et cartes)

Le revenu directement attribuable aux communications téléphoniques depuis les lignes fixes est de 540 millions d'euros au troisième trimestre 2012. Il se réduit d'environ 20% en rythme annuel depuis le début de l'année 2011 (-19,2% au troisième trimestre 2012).

Le revenu des communications RTC (407 millions d'euros, -20,3% sur un an) diminue de façon continue depuis plusieurs années avec le reflux du nombre d'abonnements à la téléphonie traditionnelle. Le revenu des communications VLB (133 millions d'euros, -15,2% sur un an), auparavant croissant, est également en repli depuis le début de l'année 2011 et la mise en place par les opérateurs de forfaits d'accès à internet incluant les communications vers les mobiles (ces communications ne sont alors plus facturées au client en supplément du forfait).

Revenus des communications depuis les lignes fixes (en millions d'euros)	T3 2011	T4 2011	T1 2012	T2 2012	T3 2012	Variation 3T12/3T11
Communications vers fixe national	289	293	279	256	240	-16,8%
Communications vers l'international	112	108	105	94	99	-12,0%
Communications vers les mobiles	267	270	234	212	201	-24,7%
Ensemble des revenus depuis les lignes fixes	668	671	618	562	540	-19,2%
<i>dont revenus du trafic RTC</i>	511	511	478	434	407	-20,3%
<i>dont revenus du trafic en VLB au départ des "boxes" fixes</i>	157	160	141	128	133	-15,2%

Note : le revenu des communications au départ des accès en IP ne couvre que les sommes facturées par les opérateurs pour des communications en VLB en supplément des forfaits multiplay. Ce montant ne comprend donc pas le montant des forfaits multiservices, ni l'accès au service téléphonique sur large bande.

Le trafic total au départ des lignes fixes (hors publiphonie et cartes) s'élève à 25,1 milliards de minutes au troisième trimestre 2012 et diminue de 0,4% sur un an. Le trafic de voix sur large bande (17,6 milliards de minutes) continue son expansion mais sur un rythme moindre depuis le début de l'année 2012 (+1,0 milliard de minutes au troisième trimestre après des progressions de +2,9 milliards puis de +1,8 milliard de minutes au premier et au deuxième trimestre). Le rythme annuel de baisse du trafic sur le RTC qui atteignait un peu plus de deux milliards de minutes sur les quatre derniers trimestres est moins élevé au troisième trimestre 2012 (1,1 milliard de minutes soit -12,4% sur un an).

Volumes de communications depuis les lignes fixes (en millions de minutes)	T3 2011	T4 2011	T1 2012	T2 2012	T3 2012	Variation 3T12/3T11
Communications vers fixe national	18 189	20 605	21 712	19 159	17 314	-4,8%
Communications vers l'international	2 603	2 948	2 974	2 972	2 765	6,2%
Communications vers les mobiles	4 446	5 494	5 614	5 402	5 069	14,0%
Ensemble des volumes depuis les lignes fixes	25 238	29 047	30 300	27 532	25 147	-0,4%
<i>dont trafic RTC</i>	8 648	9 531	9 170	8 156	7 580	-12,4%
<i>dont trafic en VLB au départ des "boxes" fixes</i>	16 590	19 516	21 130	19 376	17 567	5,9%

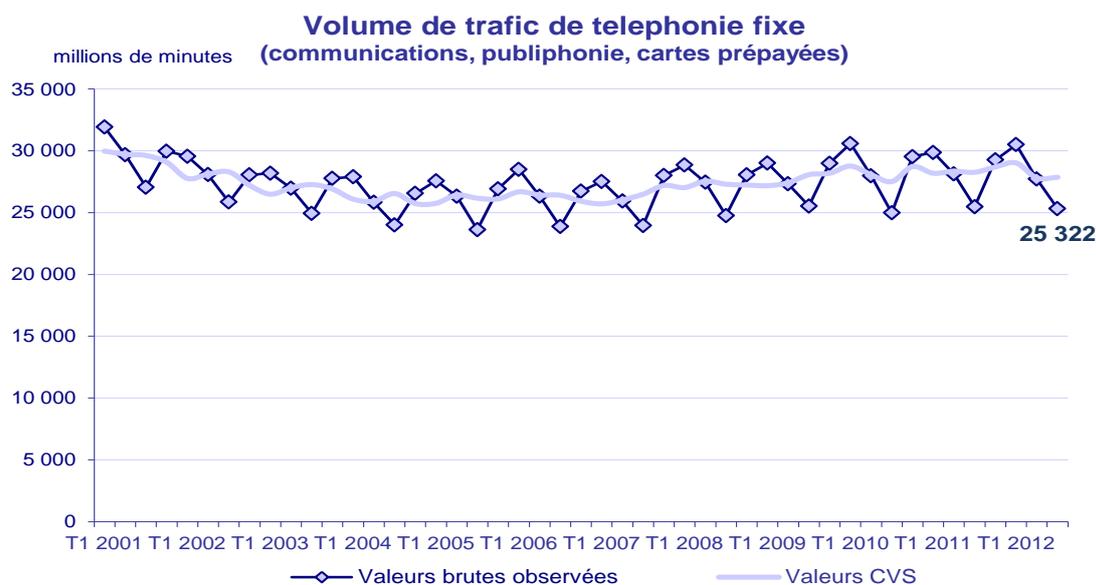
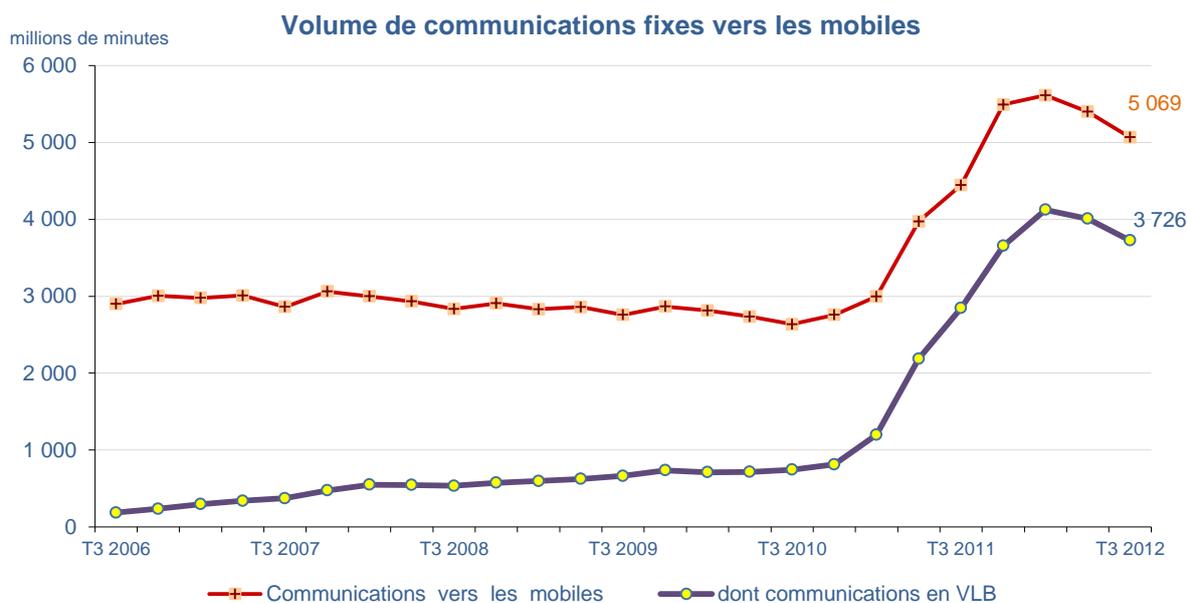
Les chiffres en italique ont été modifiés par rapport à la publication précédente.

Note : Le volume des communications VLB couvre l'ensemble du trafic constaté sur le marché final. En revanche, le revenu ne couvre que le trafic VLB facturé en supplément d'un forfait multiservices.

Le trafic à destination des postes fixes nationaux décroît depuis le début de l'année 2011 (-4,8% sur un an au troisième trimestre 2012). Cette décre est due à la fois au reflux continu de ce trafic sur le RTC (-11,4% sur un an au troisième trimestre 2012) mais aussi à la contraction, depuis le second semestre 2011, du trafic national émis en VLB (-1,0% sur un an au troisième trimestre 2012). Le trafic à destination de l'international continue de se développer (+6,2% sur un an, soit +162 millions de minutes au troisième trimestre 2012),

grâce aux minutes de VLB émises vers l'international depuis les « boxes » (+219 millions de minutes sur un an). Le volume de communications à destination des mobiles est en forte augmentation depuis le début de l'année 2011 (+14,0% sur un an au troisième trimestre 2012) en raison du lancement par les principaux opérateurs de forfaits incluant les appels illimités vers les mobiles. Néanmoins, le volume trimestriel du trafic de VLB vers les mobiles, (5,1 milliards de minutes) est plus faible ce trimestre que les précédents (jusqu'à 5,6 milliards de minutes au cours du premier trimestre 2012) en raison de la saisonnalité du trafic fixe alors que celle-ci avait été gommée durant l'année 2011.

Au total, la consommation moyenne d'un abonné à un service de voix sur large bande est le double (4h37 par mois) de celle et d'un abonné au service téléphonique sur le RTC (2h21 par mois).



Le trafic corrigé des variations saisonnières (CVS) se situe, depuis le milieu de l'année 2009, sur un niveau de 28 à 29 milliards de minutes.

3 Les services sur réseaux mobiles

3.1 Les abonnements

3.1.1 Abonnements aux services mobiles

	T3 2011	T4 2011	T1 2012	T2 2012	T3 2012	Variation 3T12/3T11
Abonnements et forfaits	<i>48,101</i>	49,010	50,651	52,070	53,476	11,2%
<i>dont forfaits bloqués</i>	<i>11,066</i>	10,981	10,194	9,792	9,480	-14,3%
Cartes prépayées	18,916	19,573	18,838	18,391	18,506	-2,2%
<i>dont cartes prépayées actives*</i>	<i>16,813</i>	17,320	15,938	15,798	16,338	-2,8%
Nombre de clients à un service mobile	<i>67,017</i>	68,584	69,490	70,461	71,981	7,4%

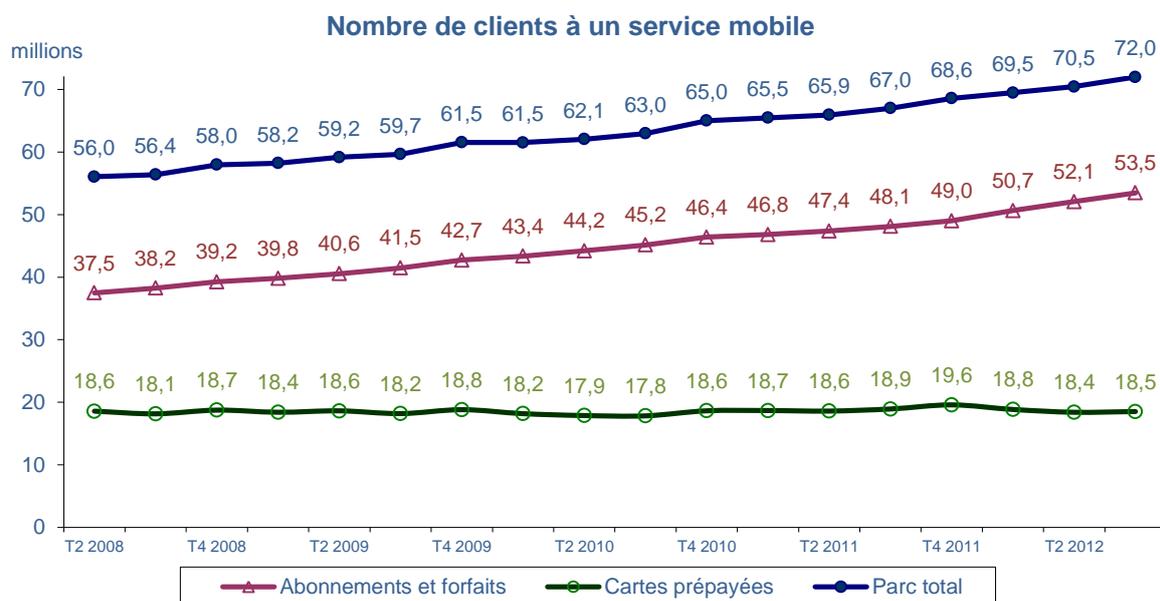
Les chiffres en italique ont été modifiés par rapport à la publication précédente.

* Une carte prépayée est dite active si le client a émis ou reçu au moins un appel téléphonique ou émis un SMS interpersonnel ou a effectué au moins une connexion à l'internet au cours des trois derniers mois.

Les SMS entrants ne sont pas pris en compte.

L'ARCEP publie également une segmentation géographique de ces abonnements ainsi qu'une ventilation par type de clientèle dans l'observatoire des marchés des communications électroniques (services mobiles) - résultats provisoires [<http://www.arcep.fr/index.php?id=35>].

Le nombre de clients des services sur réseaux mobiles (nombre de cartes SIM en service) continue d'augmenter et s'élève à 72,0 millions à la fin du troisième trimestre 2012 avec un taux de croissance annuel supérieur à 6% (+7,4% ce trimestre) depuis le début de l'année 2011 (hormis au quatrième trimestre 2011 avec +5,5%). Le taux de pénétration, calculé comme le ratio du nombre de cartes SIM sur la population française est de 110,3% à fin septembre 2012.



Au contraire du premier semestre 2012, l'accroissement au cours du troisième 2012 du nombre de clients (+1,5 million de cartes SIM) ne s'explique pas uniquement par l'augmentation du nombre d'abonnements et de forfaits (qu'il s'agisse de forfaits classiques de communications, de cartes SIM « machine to machine » ou de cartes internet exclusives), mais provient également de la croissance des cartes prépayées qui représente un peu moins de 10% de l'augmentation trimestrielle.

Le taux de croissance annuelle des abonnements gagne encore un point en un trimestre après quatre points au cours du premier semestre 2012, et atteint 11,2% au troisième trimestre 2012 après cinq années autour de 8%. L'arrivée d'un quatrième opérateur de

réseaux mobiles, proposant uniquement des offres forfaitaires, accélère ainsi la croissance sur ce marché, mais influe également sur le marché des cartes prépayées.

En effet, la croissance annuelle des forfaits « voix » et « voix-data », qui oscillait précédemment entre +4,0% et +5,0%, gagne pratiquement cinq points au premier semestre 2012 (+8,6% en un an au deuxième trimestre 2012) et un point supplémentaire au troisième trimestre 2012 pour atteindre +9,5%. Le parc a progressé de 4,0 millions d'abonnés en un an. En revanche, le nombre de forfaits bloqués (9,5 millions) baisse depuis plus d'un an et le recul s'accélère depuis le début de l'année : -1,5 million sur les trois premiers trimestres 2012 après -470 000 pour l'ensemble de l'année 2011. En effet, de nombreuses offres d'abondance pour la voix, les SMS, ou la data sont désormais proposées à des tarifs équivalents ou même inférieurs à ceux des forfaits bloqués, ce qui explique que ces abonnés, souhaitant maîtriser le coût de leur abonnement en évitant les dépassements (le « hors forfait »), se sont tournés vers ces offres.

De la même manière, la croissance annuelle des cartes prépayées était quasi-nulle au premier trimestre 2012 après trois trimestres consécutifs autour de 5%, négative aux deuxième (-1,0%) et troisième trimestres (-2,2%). Le développement des offres forfaitaires libres d'engagement permet aux consommateurs de cartes prépayées (hors le marché spécifique des cartes permettant de passer des appels vers l'international à prix attractifs), dont la consommation est souvent irrégulière, de disposer de forfaits apportant une souplesse similaire (ils peuvent changer d'opérateurs sans contrainte de temps ou de pénalités financières) mais à des tarifs inférieurs.

3.1.2 Utilisateurs de services multimédias

Parc actif multimédia, parc actif 3G, cartes internet (en millions)	T3 2011	T4 2011	T1 2012	T2 2012	T3 2012	Variation 3T12/3T11
Parc actif multimédia mobile	29,535	31,025	31,349	32,735	32,836	11,2%
Parc actif 3G	26,323	27,745	29,588	30,412	31,458	19,5%
Nombre de cartes SIM internet exclusives	3,035	3,160	3,196	3,272	3,336	9,9%
dont cartes prépayées internet exclusives	0,426	0,462	0,497	0,539	0,613	43,9%

Les chiffres en italique ont été modifiés par rapport à la publication précédente.

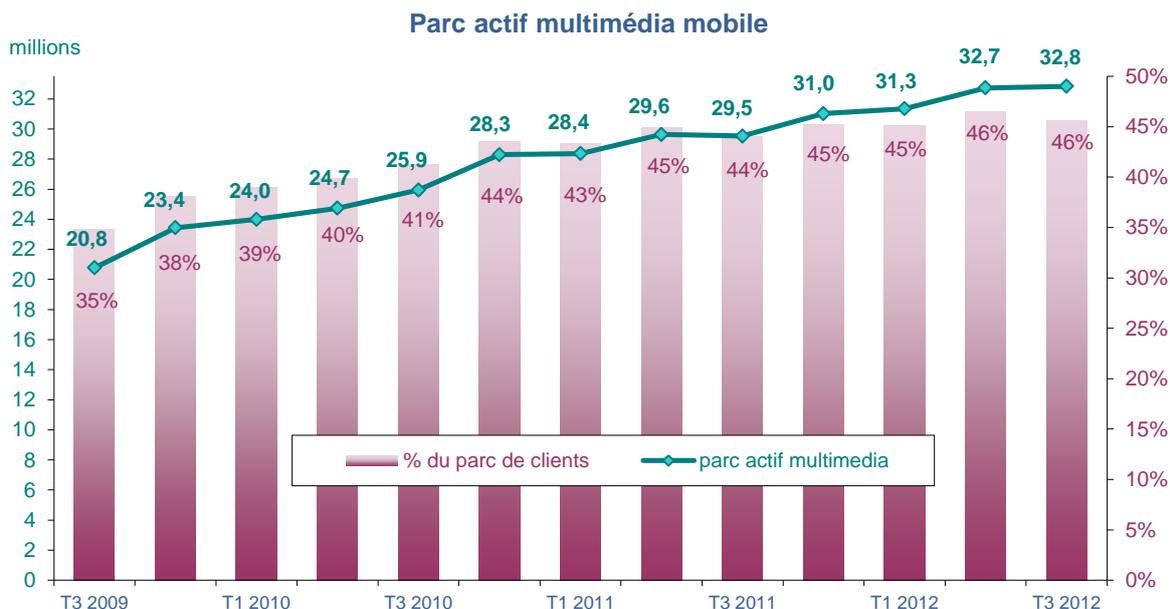
Notes :

- Le parc actif multimédia est défini par l'ensemble des clients (abonnés ou prépayés) qui ont utilisé au moins une fois sur le dernier mois un service multimédia de type internet, Wap ; MMS ; e-mail, et ce, quelle que soit la technologie support (CSD, GPRS, UMTS...). L'envoi d'un SMS ne rentre pas dans le périmètre de cette définition. Champ : métropole et DOM.

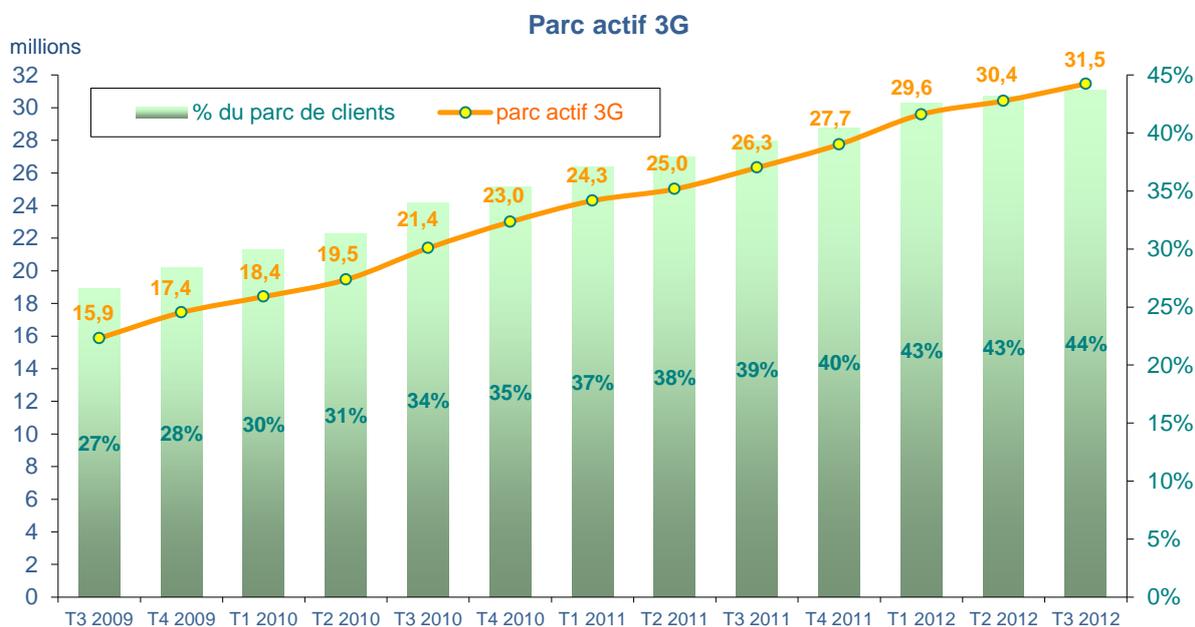
- Le parc actif 3G est défini comme le nombre de clients ayant accédé au cours des trois derniers mois (en émission ou en réception) à un service mobile (voix, visiophonie, TV mobile, transfert de données...) utilisant la technologie d'accès radio 3G.

- Le nombre de cartes SIM internet exclusives est défini comme le nombre de cartes SIM vendues par les opérateurs mobiles (sous forme d'abonnement, forfait ou de cartes prépayées) et destinées à un usage internet exclusif (cartes PCMCIA, clés internet 3G / 3G+). Ces cartes ne permettent pas de passer des appels vocaux.

La croissance annuelle du nombre d'utilisateurs de services multimédias (32,8 millions au troisième trimestre 2012), qui oscillait entre 4,5 et 5,0 millions depuis le premier trimestre 2010 et jusqu'au deuxième trimestre de l'année 2011, est depuis, d'environ 3 millions (3,3 millions au troisième trimestre 2012). Plus de quatre clients aux services mobiles sur dix (45,6% précisément) ont utilisé au moins une fois au cours du mois de septembre 2012 un service multimédia (internet, e-mail, MMS, Wap, etc.) sur leur téléphone mobile ou via une clé internet exclusive.



Les clients sont également de plus en plus nombreux à utiliser un service mobile (voix, visiophonie, TV mobile, transfert de données...) via le réseau de troisième génération (3G), que cela soit en réception ou en émission : 31,5 millions de clients au troisième trimestre 2012. La croissance annuelle de ce nombre de clients oscille, en niveau, entre 5,0 et 6,0 millions depuis le début de l'année 2010 (5,1 millions au troisième trimestre 2012). La proportion des clients des services mobiles ayant eu accès au réseau 3G, qui stagnait le trimestre dernier, augmente d'un point au troisième trimestre 2012 pour atteindre 43,7% du nombre total de clients aux services mobiles.



Le nombre de cartes SIM dédiées aux connexions à l'internet (cartes PCMCIA, clés internet 3G / 3G+) continue de progresser. Il augmente de 400 000 à 600 000 en glissement annuel depuis le début de l'année 2011, un peu moins ce trimestre avec 300 000 cartes supplémentaires en un an. La totalité de la croissance trimestrielle (+60 000 par rapport à juin 2012) est imputable aux cartes SIM internet prépayées ; leur proportion sur l'ensemble

des cartes internet exclusives augmente d'un point chaque trimestre (deux points ce trimestre) ; elle est de 18,4% à fin septembre 2012.

Les cartes SIM « Machine to Machine » ne sont pas directement utilisées par des personnes et permettent à des équipements (serveurs centraux, caméras, matériels communicants, terminaux, etc.) d'échanger des données sans intervention humaine. Leur nombre (4,4 millions au troisième trimestre 2012) augmente entre 700 000 et un million en rythme annuel depuis le milieu de l'année 2009 (+1,2 million au troisième trimestre 2012). Elles représentent 6,1% du nombre total de cartes SIM en service (4,7% un an plus tôt), et elles contribuent de façon substantielle chaque trimestre à la croissance du nombre de cartes mobiles en service : +465 000 sur le troisième trimestre 2012 et +560 000 sur le premier semestre 2012.

Cartes SIM pour objets communicants (en millions)	T3 2011	T4 2011	T1 2012	T2 2012	T3 2012	Variation 3T12/3T11
Nombre de cartes SIM "MtoM"	3,153	3,361	3,535	3,914	4,380	38,9%

Note : Le nombre de cartes SIM pour objets communicants (cartes « MtoM ») est défini comme le nombre de cartes SIM utilisées exclusivement pour la communication entre équipements distants et à d'autres fins que pour des communications interpersonnelles ou l'accès à internet.

En septembre 2012, la part des cartes « non voix » s'élève à 10,7% de l'ensemble des cartes SIM en service contre 9,2% un an plus tôt. Plus de la moitié (56,8%) des cartes « non voix » en service au troisième trimestre 2012 sont des cartes « MtoM ».

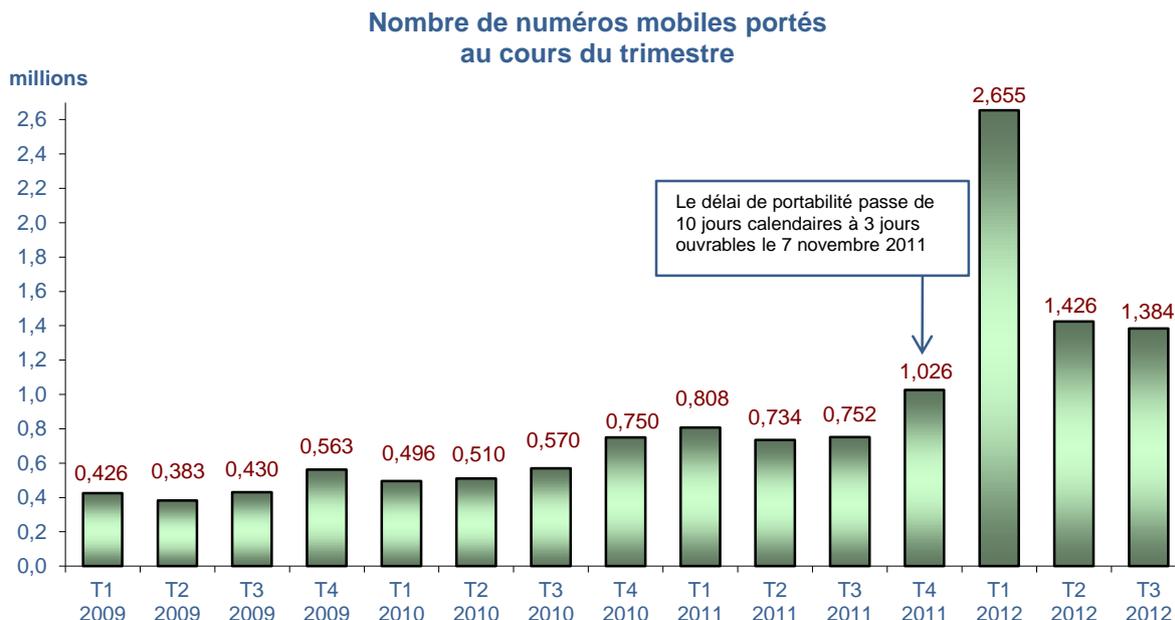
Cartes SIM "non voix" (en millions)	T3 2011	T4 2011	T1 2012	T2 2012	T3 2012	Variation 3T12/3T11
Nombre total de cartes SIM internet exclusives et "MtoM"	6,188	6,521	6,731	7,186	7,716	24,7%

3.1.3 Conservation du numéro mobile

Conservation du numéro mobile (en millions)	T3 2011	T4 2011	T1 2012	T2 2012	T3 2012	Variation 3T12/3T11
Nombre de numéros conservés au cours du trimestre	0,752	1,026	2,655	1,426	1,384	84,2%

Note : Le nombre de numéros conservés est défini comme le nombre de portages effectifs (numéros activés chez l'opérateur receveur) réalisés au cours du trimestre correspondant. Champ : Métropole et DOM.

Le délai de portabilité, qui est passé de 10 jours calendaires à 3 jours ouvrables le 7 novembre 2011, a sans doute contribué à accentuer l'accroissement saisonnier du nombre de portabilités au quatrième trimestre 2011, permettant de dépasser pour la première fois le million de numéros conservés au cours du trimestre. Le nombre de numéros mobiles conservés explose au cours du premier trimestre 2012 avec près de 2,7 millions de portabilités en grande partie en raison du fort engouement suscité par l'arrivée du quatrième opérateur de réseaux mobiles, mais également par le développement des offres sans engagement rendant possible le changement d'opérateur sans frais de résiliation. Le nombre de numéros conservés lors d'un changement d'opérateur demeure important puisqu'il atteint 1,4 million aux deuxième puis au troisième trimestres 2012.



3.2 Revenu et volumes sur le marché de détail (hors SVA)

Le revenu des services mobiles (4,4 milliards d'euros HT) baisse depuis le deuxième trimestre 2011. Sa croissance annuelle, qui oscillait entre +2,5% et +3,5% depuis la fin de l'année 2008, a subi une décélération dès le quatrième trimestre 2010 et celle-ci s'accélère (+0,9% au premier trimestre 2011, puis -2,2%, -3,5%, -5,3%, -4,4% au premier trimestre 2012, -5,9% au deuxième et enfin, -9,1% au troisième trimestre 2012). Les baisses annuelles enregistrées sur l'année 2011 s'expliquent en grande partie par l'augmentation de la TVA pour les services d'accès audiovisuels que les opérateurs mobiles ont choisi de ne pas répercuter sur la facture TTC de leurs clients et qui, de fait, a amputé leurs revenus de plusieurs centaines de millions d'euros sur l'ensemble de l'année 2011. Les opérateurs mobiles ont également anticipé l'arrivée du quatrième opérateur de réseaux en proposant de nouvelles gammes de forfaits sans engagement et à des tarifs inférieurs. Enfin, la baisse structurelle du revenu des communications téléphoniques mobiles continue, traduisant en partie une évolution des comportements de consommation des clients mobiles vers d'autres moyens de communications tels que les SMS, les MMS et l'accès à l'internet. Le revenu du transport de données (SMS, MMS et accès à l'internet), qui augmentait entre 160 et 210 millions d'euros HT en glissement annuel depuis le début de l'année 2008, voit sa croissance s'effriter depuis la fin de l'année 2011.

Le revenu des communications téléphoniques mobiles (3,0 milliards d'euros HT) représente environ 70% des revenus des opérateurs mobiles (sur le marché de détail), et cette proportion décroît (72% au troisième trimestre 2011). La tendance à la baisse de ce revenu s'accélère depuis la fin de l'année 2010 : elle est passée de -2,9% en un an au quatrième trimestre 2010 à -4,5% en un an au premier trimestre 2011, puis entre -9% et -10% jusqu'au deuxième trimestre 2012. Le taux de croissance annuel au troisième trimestre 2012 est de -12,6%.

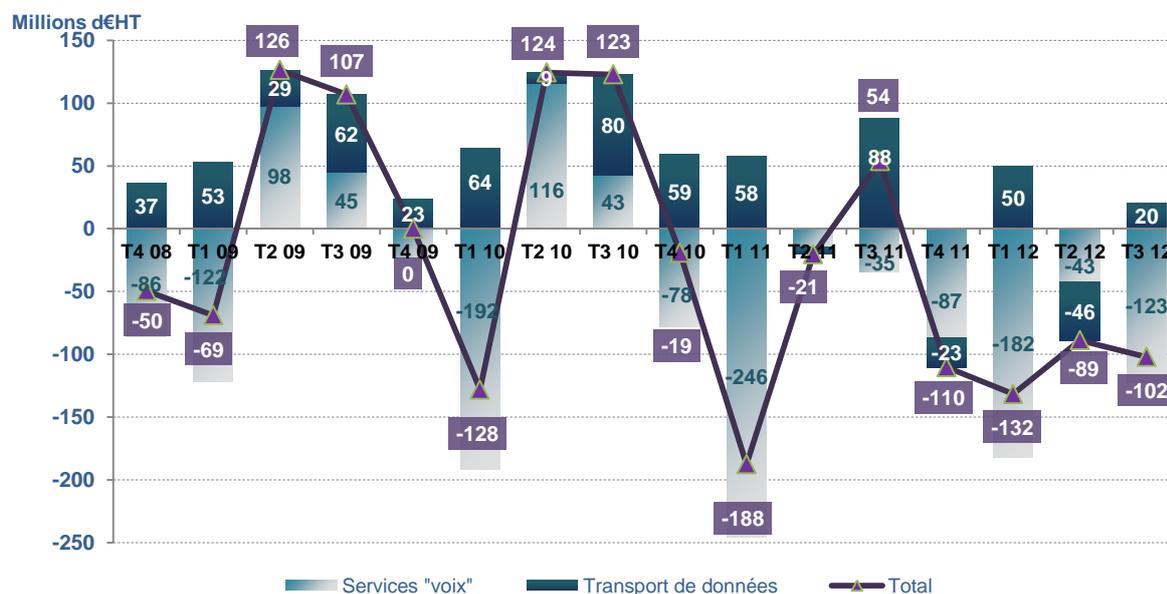
En revanche, le revenu du transport de données, porté essentiellement par l'internet mobile, continue de progresser mais dans une moindre mesure depuis un an, puisque sa croissance annuelle qui se situait entre +20% et +25% jusqu'au troisième trimestre 2011, est inférieure à 10% depuis le quatrième trimestre 2011 (+9,6%, +8,6% au premier trimestre 2012 et +5,5% au deuxième). Elle stagne au troisième trimestre 2012 (+0,1% sur un an). Pour la première fois, la croissance annuelle du revenu des SMS est négative (-3,6% au troisième trimestre 2012), perdant près de cinq points en un trimestre après trois points au deuxième trimestre.

La multiplication des offres d'abondance contenant de la « data » même pour les petits consommateurs (forfaits bloqués notamment) et des SMS, et la baisse des tarifs des forfaits peuvent expliquer ce ralentissement.

Revenus des services mobiles (en millions d'euros HT)	T3 2011	T4 2011	T1 2012	T2 2012	T3 2012	Variation 3T12/3T11
Téléphonie mobile	3 435	3 348	3 166	3 123	3 000	-12,6%
dont communications vers l'international	250	250	250	259	266	6,3%
Transport de données	1 354	1 330	1 380	1 334	1 355	0,1%
dont messagerie interpersonnelle (SMS, MMS)	662	673	689	642	638	-3,6%
dont accès à l'internet et aux services multimédias	692	658	692	693	717	3,6%
Revenus des services mobiles	4 788	4 679	4 546	4 457	4 354	-9,1%

Note : il s'agit des revenus sur le marché de détail. Les revenus du marché entre opérateurs (interconnexion, vente en gros) en sont exclus. En sont également exclus les revenus de détail des services à valeur ajoutée.

Evolution de la croissance trimestrielle des revenus des services mobiles

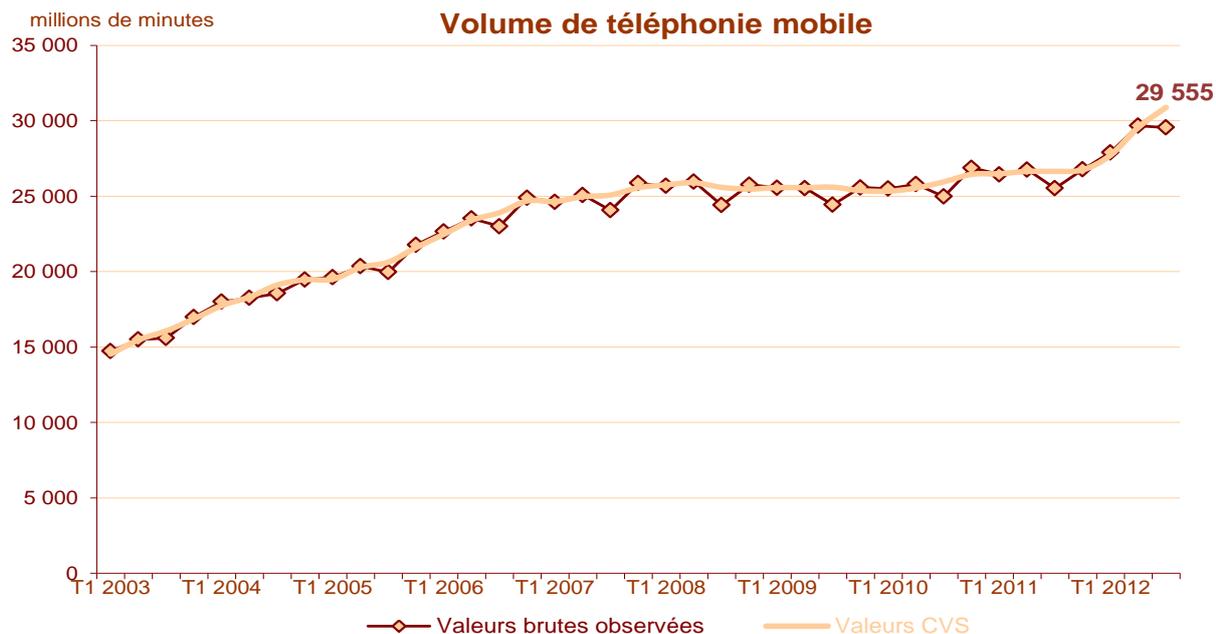


Le volume des communications téléphoniques mobiles s'élève à 29,6 milliards de minutes au troisième trimestre 2012, soit 4,0 milliards de minutes supplémentaires en un an, ce qui représente en moyenne environ un quart d'heure en plus par client et par mois. Après une croissance annuelle en léger retrait au quatrième trimestre 2011 (-0,4%), la consommation de minutes reprend une dynamique haussière dès le début de l'année 2012, et augmente de 15,8% au troisième trimestre 2012, un taux jamais atteint en huit ans. La croissance annuelle du trafic mobile vers les téléphones fixes s'envole également (+19,9% au troisième trimestre 2012), gagnant environ quatorze points au premier semestre 2012 puis six points au troisième trimestre après plus de cinq années de décroissance. Néanmoins, sa part, d'environ 17%, dans le volume de minutes total, stagne depuis trois ans ; elle était de l'ordre de 30% en 2004.

Volumes de la téléphonie mobile (en millions de minutes)	T3 2011	T4 2011	T1 2012	T2 2012	T3 2012	Variation 3T12/3T11
Communications vers fixe national	4 182	4 510	4 813	4 940	5 013	19,9%
Communications "on-net" **	11 447	11 923	11 556	11 736	11 463	0,1%
Communications vers mobiles tiers	8 602	9 092	10 195	11 600	11 581	34,6%
Communications vers l'international	853	955	1 052	1 068	1 068	25,2%
"Roaming out" **	446	300	289	322	430	-3,5%
Volumes de communications au départ des mobiles	25 530	26 781	27 904	29 666	29 555	15,8%

(*) Le trafic "on-net" inclut le volume de communications vers tous les mobiles du même réseau, qu'il s'agisse d'un opérateur de réseau ou d'un opérateur sans réseau.

(**) Le "roaming out" correspond aux appels émis et reçus à l'étranger par les clients des opérateurs mobiles français.



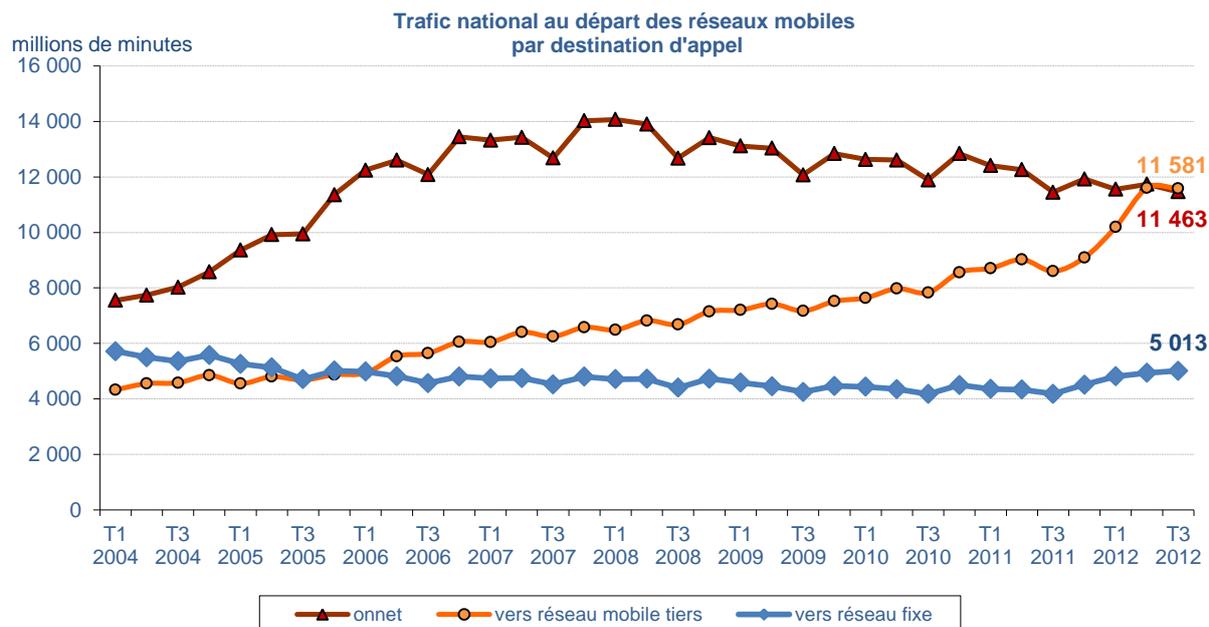
Le volume de minutes nationales mobiles vers mobiles (du même réseau et de réseaux tiers) représente environ 80% du volume total des communications mobiles. La moitié du volume de ces minutes consommées (49,7% précisément) émane de clients appartenant au même réseau mobile (« on-net ») que le client appelé. En raison d'une baisse régulière du volume de ces minutes, entre -2% et -8% en rythme annuel depuis la fin de l'année 2008 (-4,3% en un an au deuxième trimestre 2012 et +0,1% au troisième), cette proportion diminue de près de sept points en un an au profit donc des minutes vers les réseaux mobiles tiers qui sont désormais majoritaires.

La consommation de minutes vers les clients des réseaux mobiles tiers explose gommant toute saisonnalité sur le premier semestre 2012 ; sa croissance annuelle, en perte de vitesse depuis le début de l'année 2011, gagne onze points au premier puis au deuxième trimestre 2012 pour atteindre +34,6% au troisième. La commercialisation de forfaits de communications « illimités » vers tous les opérateurs (quel que soit le réseau mobile appelé en France) et la forte augmentation du nombre de forfaits souscrits liée à l'ouverture commerciale d'un quatrième opérateur de réseau mobile, expliquent cette tendance à la hausse.

Les communications à destination de l'étranger et le « roaming out » représentent une part relativement faible du trafic total (5,1% en volume et moins de 10% en valeur).

Les communications à destination de l'étranger ont connu un décollage remarquable au troisième trimestre 2009 (+24,5% en un an) ; cette croissance se maintient depuis à un rythme supérieur à 18% de progression annuelle. De plus, l'apparition, au printemps 2010, de nouveaux opérateurs proposant des tarifs compétitifs sur les appels mobiles vers l'international provoque au troisième trimestre 2010 une augmentation très marquée des minutes vers l'international (+29,8% en un an). Depuis, la croissance annuelle du volume de communications vers l'international se maintient à un niveau élevé (+25,2% au troisième trimestre 2012) ainsi que son revenu afférent (+6,3% au troisième trimestre 2012, +12,1% au deuxième et +10,9% au premier). Plus de 800 millions de minutes supplémentaires ont été consommées vers l'international depuis le début de l'année 2012 par rapport aux neuf premiers mois de l'année 2011.

Le volume du « roaming out » baisse pour le deuxième trimestre consécutif (-3,5% en un an au troisième trimestre 2012 et -4,2% le trimestre précédent) après une longue période d'augmentation (avec une exception au quatrième trimestre 2011 et une baisse de -2,6% en un an).



Volumes de la messagerie interpersonnelle

(en millions)

	T3 2011	T4 2011	T1 2012	T2 2012	T3 2012	Variation 3T12/3T11
Nombre de minimessages interpersonnels (SMS)	35 730	41 032	44 360	45 761	43 977	23,1%
dont SMS provenant des forfaits	31 779	36 727	39 968	41 892	40 468	27,3%
dont SMS provenant des cartes prépayées	3 952	4 304	4 393	3 869	3 509	-11,2%
Nombre de messages multimédias interpersonnels (MMS)	274	293	339	371	413	51,0%
Nombre de messages émis durant le trimestre	36 004	41 325	44 698	46 133	44 390	23,3%

Les chiffres en italique ont été modifiés par rapport à la publication précédente.

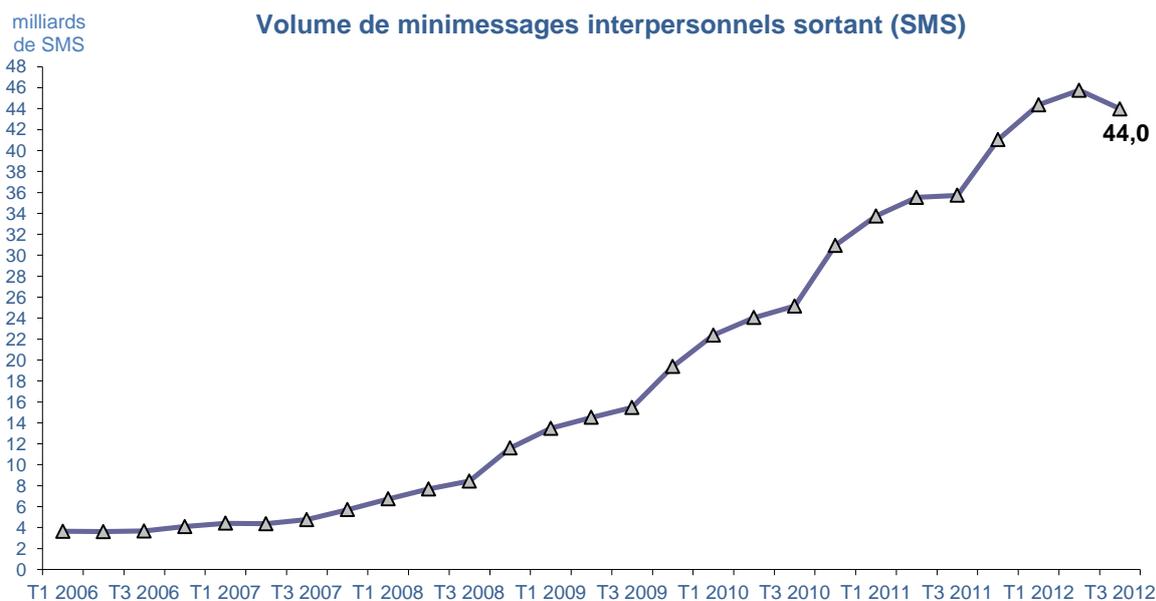
Volume de données consommées par les clients

(en Téraoctets)

	T3 2011	T4 2011	T1 2012	T2 2012	T3 2012	Variation 3T12/3T11
Volume de données	14 785	16 725	19 574	21 991	25 438	72,1%
dont consommées par les cartes SIM internet exclusives	2 891	2 882	2 908	2 949	3 241	12,1%

Les chiffres en italique ont été modifiés par rapport à la publication précédente.

Le nombre de « SMS » émis (44,0 milliards) au cours du troisième trimestre 2012 continue d'augmenter à un rythme annuel élevé (+23,1% en un an), mais est en retrait par rapport au précédent trimestre. Le nombre moyen de SMS envoyés par mois et par client est de 231 au troisième trimestre 2012 (297 pour les forfaits), et augmentait continûment jusqu'à ce trimestre où il baisse de 11 messages par mois et par client par rapport au deuxième trimestre 2012 (-14 messages pour les forfaits et -7 en moyenne pour les cartes prépayées). Le volume de données consommées par les clients sur leur téléphone mobile ou via les clés internet exclusives est de 25 438 téraoctets au troisième trimestre 2012, en croissance annuelle de 72,1%. La part dans ce volume émanant de clés internet exclusives est de 13% au troisième trimestre 2012, une proportion qui perd sept points en un an du fait d'une croissance moins rapide de ces cartes par rapport aux forfaits classiques de « voix-data ».



3.3 Revenu et trafic voix sur le marché de détail résidentiel mobile en métropole (y compris les SVA)

Revenu total du marché de détail résidentiel (sortant) (en millions d'euros)	T3 2011	T4 2011	T1 2012	T2 2012	T3 2012	Variation 3T12/3T11
Revenu voix et data y compris services à valeur ajoutée	4 034	3 937	3 827	3 733	3 681	-8,8%
dont revenu des clients en post-payé	3 531	3 465	3 400	3 332	3 271	-7,3%

Note : cet indicateur comprend, pour le marché résidentiel seulement :

- le revenu des services mobiles (téléphonie et données). Il s'agit de la partie « résidentiel » du revenu du marché de détail figurant à la rubrique 3.2.
- le revenu des services à valeur ajoutée (y compris les renseignements). Il s'agit de la partie « résidentiel » du revenu du marché de détail figurant aux rubriques 4.1 et 4.2.

Trafic sortant total du marché de détail résidentiel (en millions de minutes)	T3 2011	T4 2011	T1 2012	T2 2012	T3 2012	Variation 3T12/3T11
Trafic voix y compris services à valeur ajoutée	20 068	20 895	22 054	23 941	24 338	21,3%

Les chiffres en italique ont été modifiés par rapport à la publication précédente.

Note : cet indicateur comprend, pour le marché résidentiel seulement :

- le trafic des services de téléphonie mobile. Il s'agit de la partie « résidentiel » du trafic du marché de détail figurant à la rubrique 3.2.
- le trafic voix des services à valeur ajoutée (y compris les renseignements). Il s'agit de la partie « résidentiel » du trafic du marché de détail figurant aux rubriques 4.1 et 4.2.

4 Les autres composantes du marché

4.1 Les services à valeur ajoutée (hors services de renseignements)

Le revenu provenant des services à valeur ajoutée (voix et données) est de 483 millions d'euros au troisième trimestre 2012 (-3,5% sur un an). Le revenu des services au départ des clients des opérateurs fixes (178 millions d'euros, -5,3% au troisième trimestre 2012) diminue depuis le début de l'année 2006 notamment en raison du déclin des services vocaux télématiques qui ont été arrêtés à la fin du mois de juin 2012. A l'inverse, et après cinq années de baisse, le revenu provenant des services vocaux au départ des opérateurs mobiles (114 millions d'euros), est en progression depuis le début de l'année 2012 (+7,5% au troisième).

Après deux années de croissance soutenue entre +7% et +20% en rythme annuel suivi d'un ralentissement au deuxième trimestre 2012 (+0,6% sur un an), le revenu des services mobiles de «données» (messages surtaxés contenant de la donnée) est pour la première fois en repli au troisième trimestre (191 millions d'euros, -7,7% sur un an).

Le volume total des communications vers les services «voix et télématique» (1,7 milliard de minutes au troisième trimestre 2012) décroît de 13,1% en un an en raison de la baisse du trafic au départ des postes fixes, - 300 à -400 millions de minutes en rythme annuel depuis la fin de l'année 2011, tandis que les appels provenant des postes mobiles augmentent depuis deux trimestres (+4,8% sur un an, soit 15 millions de minutes supplémentaires au troisième trimestre 2012).

Le nombre de messages surtaxés (SMS+ et MMS+), en forte progression depuis quatre trimestres avec des taux de croissance annuelle de 30 à 60%, est de 229 millions au troisième trimestre 2012 (+29,3% sur un an).

Revenus des services à valeur ajoutée* (en millions d'euros)	T3 2011	T4 2011	T1 2012	T2 2012	T3 2012	Variation 3T12/3T11
Services "voix et télématique"	294	303	303	294	293	-0,6%
<i>dont au départ des clients des opérateurs fixes</i>	188	195	191	183	178	-5,3%
<i>dont au départ des clients des opérateurs mobiles</i>	106	109	111	110	114	7,5%
Services "données"	207	215	210	201	191	-7,7%
Revenus des services à valeur ajoutée	501	519	512	495	483	-3,5%

Les chiffres en italique ont été modifiés par rapport à la publication précédente.

* Ils correspondent à l'ensemble des sommes facturées par les opérateurs aux clients, y compris les sommes reversées par les opérateurs aux sociétés fournisseurs de services. Les services à valeur ajoutée de type «donnée» incluent par exemple : services kiosque «Gallery», services d'alerte, de «chat», services de type météo, jeux télévisés, astrologie, téléchargement de sonneries, etc...

Volumes des services à valeur ajoutée "voix et télématique" (en millions de minutes)	T3 2011	T4 2011	T1 2012	T2 2012	T3 2012	Variation 3T12/3T11
Au départ des clients des opérateurs fixes	1 648	1 662	1 607	1 441	1 373	-16,6%
Au départ des clients des opérateurs mobiles	321	314	322	317	337	4,8%
Volumes de communications	1 969	1 976	1 929	1 758	1 710	-13,1%

Les chiffres en italique ont été modifiés par rapport à la publication précédente.

Nombre d'appels vers les services "voix et télématique" (en millions)	T3 2011	T4 2011	T1 2012	T2 2012	T3 2012	Variation 3T12/3T11
Au départ des clients des opérateurs fixes	770	760	819	699	722	-6,3%
Au départ des clients des opérateurs mobiles	106	106	110	108	112	5,6%
Nombre d'appels	876	866	930	807	834	-4,9%

Les chiffres en italique ont été modifiés par rapport à la publication précédente.

Volumes des services à valeur ajoutée "données" (en millions de messages)	T3 2011	T4 2011	T1 2012	T2 2012	T3 2012	Variation 3T12/3T11
Nombre de messages surtaxés (SMS+, MMS+)	177	193	233	243	229	29,3%

4.2 Les services de renseignements

Au troisième trimestre 2012, le revenu des opérateurs attributaires atteint 29 millions d'euros (-8,7% sur un an). Le nombre d'appels et le volume de trafic de ces services (13 millions d'appels pour 32 millions de minutes) diminuent de près de 25% sur un an. La majorité de ce trafic (57%) provient d'appels émis depuis des téléphones mobiles.

Revenus des services de renseignements (en millions d'euros)	T3 2011	T4 2011	T1 2012	T2 2012	T3 2012	Variation 3T12/3T11
Revenus des opérateurs attributaires	32	30	30	31	29	-8,7%

Volume d'appels vers les services de renseignements	T3 2011	T4 2011	T1 2012	T2 2012	T3 2012	Variation 3T12/3T11
Nombre d'appels (en millions)	18	16	16	14	13	-24,6%
Volume des communications (en millions de minutes)	43	39	38	35	32	-24,7%

Note : sont considérés comme services de renseignements : les numéros de type 118xyz et les numéros courts donnant accès à des services de renseignement de type annuaire inversé (3288, 3217, 3200) ou annuaire international (3212).

4.3 Les liaisons louées et le transport de données (opérateurs fixes)

Le revenu des services de capacité atteint 916 millions d'euros au troisième trimestre 2012. Les ventes réalisées par les opérateurs entre eux représentent 28% de ce revenu (245 millions d'euros). Le revenu des liaisons louées (394 millions d'euros) progresse de 3,3% sur un an tandis que celui du transport de données est stable à 522 millions d'euros.

Revenus (en millions d'euros)	T3 2011	T4 2011	T1 2012	T2 2012	T3 2012	Variation 3T12/3T11
Liaisons louées	381	394	381	389	394	3,3%
Transport de données	520	530	524	542	522	0,5%

Note : le revenu des liaisons louées peut comporter des doubles comptes dans la mesure où y sont comptabilisées les ventes d'opérateur à opérateur.

4.4 Les services d'hébergement et de gestion de centres d'appels

Le revenu des services d'hébergement et de gestion de centre d'appels, qui se situait depuis trois trimestres sur un niveau de 43 à 44 millions d'euros, est légèrement moins élevé au troisième trimestre 2012 avec 41 millions d'euros.

Revenus (en millions d'euros)	T3 2011	T4 2011	T1 2012	T2 2012	T3 2012	Variation 3T12/3T11
Hébergement et de gestion de centres d'appels	40	43	43	44	41	1,6%

4.5 Les terminaux et équipements

Le revenu des ventes et locations de terminaux s'élève à 550 millions d'euros au troisième trimestre 2012 (+5,4% sur un an). Les terminaux mobiles, moteur de la croissance de ce segment, représentent 70% des ventes (386 millions d'euros sur le trimestre).

Revenus de la vente et location de terminaux (en millions d'euros)	T3 2011	T4 2011	T1 2012	T2 2012	T3 2012	Variation 3T12/3T11
Opérateurs fixe et internet	167	181	170	165	163	-2,3%
Opérateurs mobiles	355	519	371	386	386	9,0%
Terminaux et équipements	522	700	541	551	550	5,4%

Note : Le revenu des coffrets et terminaux inclut les commissions aux distributeurs.

5 Les indicateurs de consommation moyenne mensuelle

Réseaux fixes : précisions sur les notions de lignes et abonnements

Avec le développement de la voix sur large bande comme « seconde ligne », de nombreux foyers disposent de deux abonnements au service téléphonique, l'un en RTC l'autre en VLB. Dès lors le trafic moyen et la facture moyenne par abonnement baissent mécaniquement. Pour permettre un suivi plus pertinent des indicateurs reflétant la consommation et la dépense moyenne des clients, la notion de « ligne » est introduite.

Les termes « ligne » et « abonnement » étaient employés indifféremment jusqu'en 2004 pour désigner le nombre de souscriptions au service téléphonique.

Pour la téléphonie sur ligne analogique, un abonnement correspondait à une ligne fixe. Par convention, dans le cas des lignes numériques, on comptabilisait autant de lignes fixes que d'abonnements au service téléphonique, soit 2 pour les accès de base et jusqu'à 30 pour les accès primaires. En pratique, l'entreprise cliente s'acquitte du montant de l'abonnement téléphonique mensuel autant de fois qu'elle a souscrit d'abonnements, 2 pour un accès de base et jusqu'à 30 pour un accès primaire. Cette convention est conservée.

Avec la mise en œuvre de la voix sur large bande, les opérateurs peuvent commercialiser le service téléphonique (en VLB) sur un accès analogique qui fournit déjà le service téléphonique par le RTC. Pour faciliter les comparaisons, l'indicateur du nombre de « lignes » est défini comme :

- pour les accès numériques : le nombre d'abonnements au service téléphonique, soit 2 pour les accès de base et jusqu'à 30 pour les accès primaires ;
- pour les accès analogiques : les abonnements RTC, d'une part, et les abonnements sur ligne xDSL sans abonnement RTC, d'autre part ;
- pour les abonnements au service téléphonique par le câble, l'abonnement.

En ce qui concerne les revenus, le nombre de forfaits multi services ne cesse de progresser. Ils incluent la possibilité de téléphoner, en illimité, vers certaines destinations sans facturation supplémentaire. Dès lors, la facture est de plus en plus globalisée, indépendante du volume de communications (à l'instar de ce qui se fait sur le mobile). L'accès à l'internet et la téléphonie sont de plus en plus indissociables.

Facture mensuelle moyenne (hors SVA et renseignements) (en €HT)	T3 2011	T4 2011	T1 2012	T2 2012	T3 2012	Variation 3T12/3T11
Par ligne fixe : accès et communications au service téléphonique et Internet	36,3	36,5	36,0	35,2	35,8	-1,3%
Par client des opérateurs mobiles : voix et données	25,1	24,1	23,0	22,3	21,6	-13,7%

La facture moyenne par ligne fixe reflète ce que le client paye par mois pour les services de téléphonie et l'accès à l'internet. Elle est calculée en divisant le revenu des services fixes (hors publiphonie et cartes et revenus des opérateurs pour la publicité en ligne) pour le trimestre N par une estimation du parc moyen de lignes fixes du trimestre N rapporté au mois. Les revenus pris en compte sont :

- les revenus de l'accès des abonnements et des services supplémentaires ainsi que celui des communications, y compris le revenu du trafic en VLB facturé en supplément du forfait multiservice ;
- les revenus des accès en haut et bas débit à l'internet.
- les revenus des services de contenu liés aux accès haut et très haut débit (télévision, VOD, téléchargement de musique...).

Ne sont pas comptabilisés :

- les revenus de la publiphonie et des cartes ;
 - les revenus des autres services liés à l'accès à l'internet, qui correspondent aux revenus des FAI pour la publicité en ligne et aux commissions versées aux FAI liées au commerce en ligne ;
 - les revenus des services à valeur ajoutée et services de renseignements.
- La facture mensuelle moyenne par client des opérateurs mobiles est calculée en divisant le revenu des services mobiles (revenus voix et données, y compris roaming out, hors revenu des appels

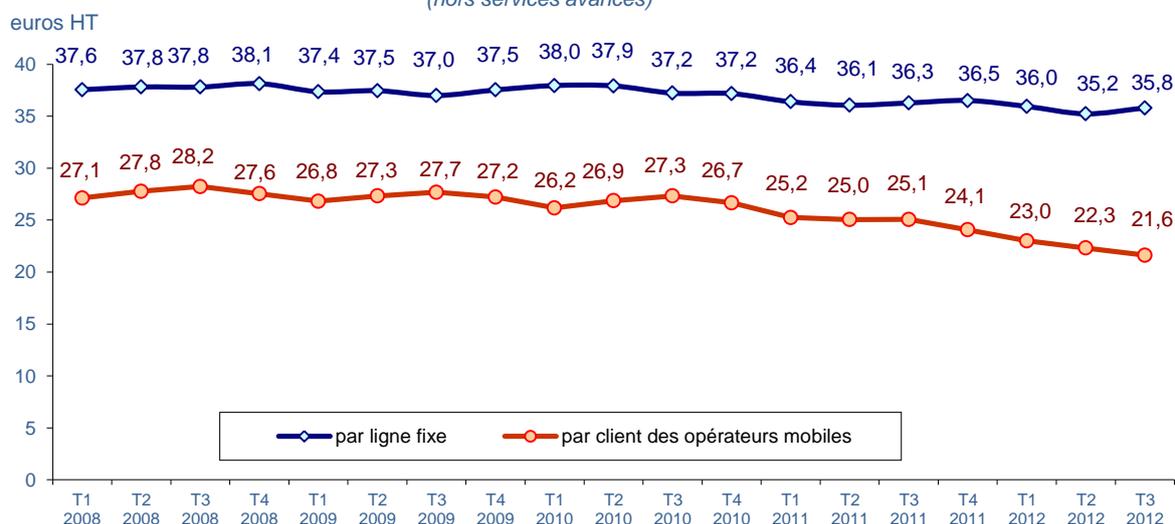
entrants **et hors cartes MtoM**) du trimestre N par une estimation du parc moyen de clients (hors cartes MtoM) du trimestre N rapporté au mois.

Cet indicateur, qui n'intègre pas les revenus de l'interconnexion, ni ceux des services avancés, est distinct de l'indicateur traditionnel de revenu moyen par client (ARPU).

- Parc moyen de clients du trimestre N : $[(\text{parc total de clients à la fin du trimestre N} + \text{parc total de clients à la fin du trimestre N-1}) / 2]$

Facture moyenne mensuelle voix et données

(hors services avancés)



Note : le calcul de la facture moyenne mensuelle mobile exclut les cartes MtoM en revenu et en volume de cartes.

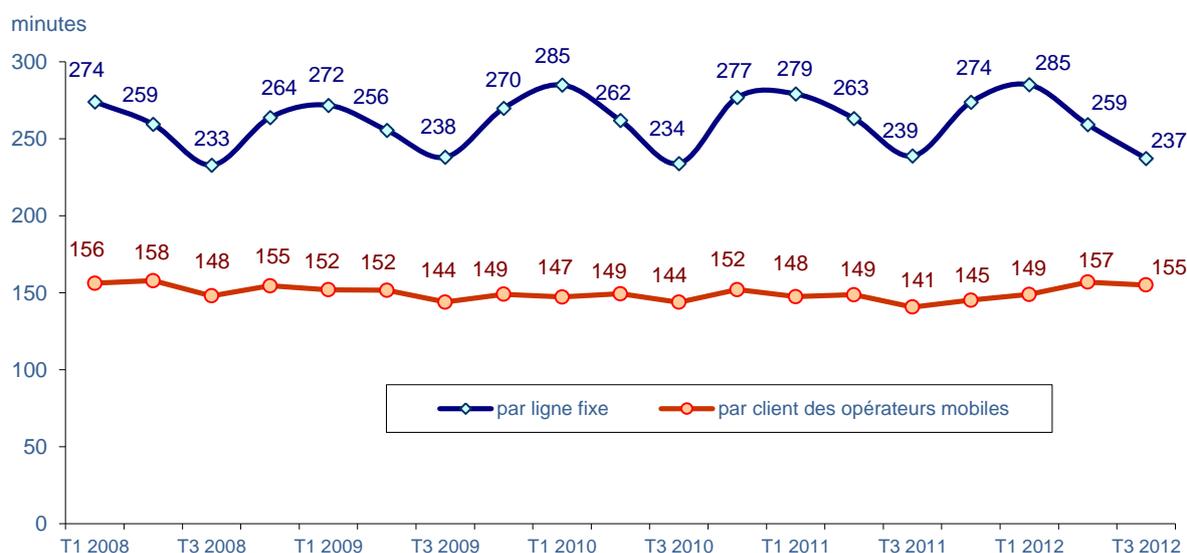
Trafic mensuel moyen voix sortant
(en heures)

	T3 2011	T4 2011	T1 2012	T2 2012	T3 2012	Variation 3T12/3T11
Par ligne fixe	3h59	4h34	4h45	4h19	3h57	-0,7%
Par client des opérateurs mobiles	2h21	2h25	2h29	2h37	2h35	10,2%

- Le volume de trafic mensuel moyen par ligne fixe est calculé en divisant le volume de trafic (RTC et IP) du trimestre N par une estimation du parc moyen de lignes fixes du trimestre N rapporté au mois.

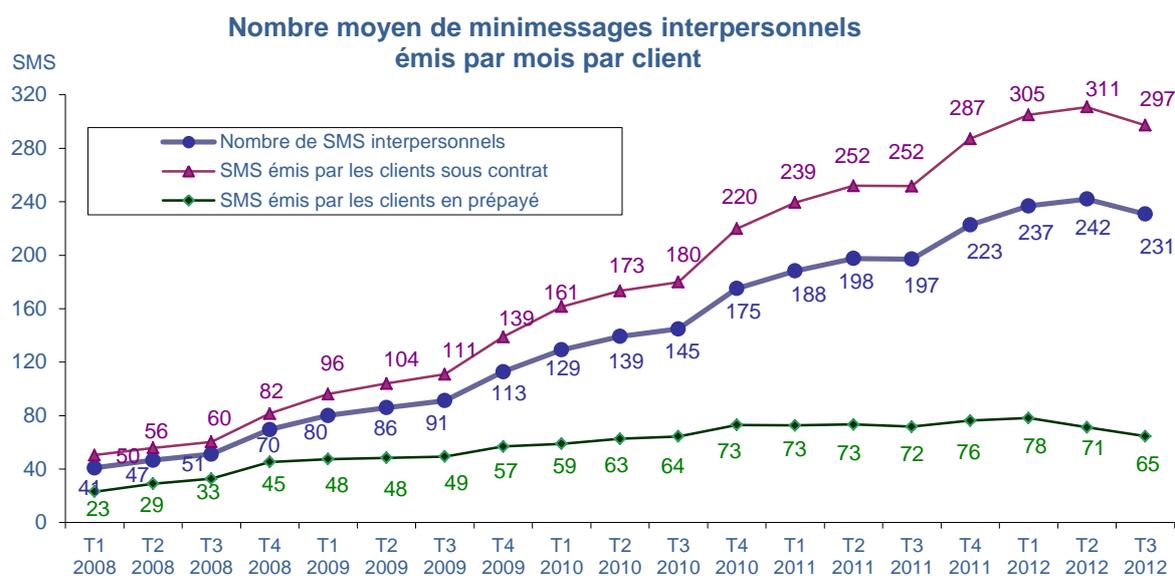
- Le volume de trafic mensuel moyen par client des opérateurs mobiles est calculé en divisant le volume de la téléphonie mobile (y compris roaming out) du trimestre N par une estimation du parc moyen de clients du trimestre N rapporté au mois. Les cartes SIM ne permettant pas un usage vocal (cartes MtoM et cartes data exclusives) ne sont pas prises en compte dans le calcul.

Volume de trafic mensuel moyen voix sortant



Nombre de SMS émis en moyenne par mois (en unités)	T3 2011	T4 2011	T1 2012	T2 2012	T3 2012	Variation 3T12/3T11
par client des opérateurs mobiles	197	223	237	242	231	17,1%
dont SMS provenant des forfaits	252	287	305	311	297	18,1%
dont SMS provenant des cartes prépayées	72	76	78	71	65	-10,1%

Le nombre de SMS interpersonnels moyen émis par client est calculé en divisant le nombre de minimessages sortants interpersonnels du trimestre N par une estimation du parc moyen de clients du trimestre N rapporté au mois (les cartes MtoM et les cartes data exclusives ne sont pas prises en compte dans ce calcul.). Le nombre de messages n'inclut pas les SMS surtaxés (votes lors d'émissions Tv par exemple). Ces derniers représentent en moyenne un usage de 1 SMS par mois et par client.

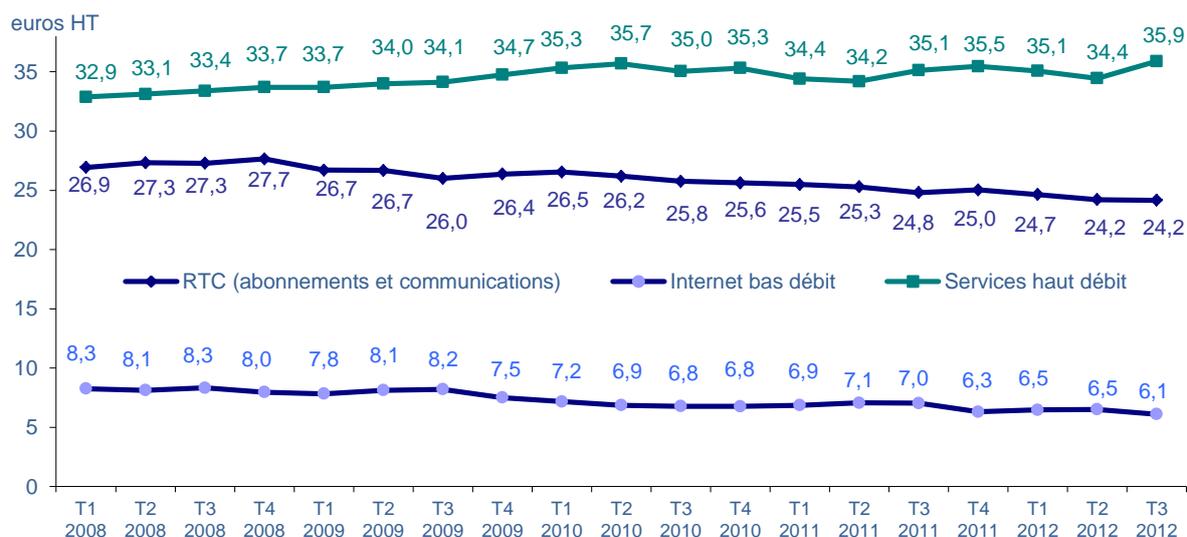


Facture mensuelle moyenne par abonnement (en €HT)	T3 2011	T4 2011	T1 2012	T2 2012	T3 2012	Variation 3T12/3T11
Au service téléphonique fixe RTC (accès et communications)	24,8	25,0	24,7	24,2	24,2	-2,6%
A un accès en bas débit à l'internet	7,0	6,3	6,5	6,5	6,1	-13,2%
A un accès en haut débit ou très haut débit (internet, téléphonie)	35,1	35,5	35,1	34,4	35,9	2,1%

Le chiffre en italique a été modifié par rapport à la publication précédente.

- La facture mensuelle moyenne par abonnement RTC est calculée en divisant le revenu des abonnements et des communications depuis les lignes fixes sur le RTC (c'est à dire hors revenus VLB), pour le trimestre N par une estimation du parc moyen d'abonnements du trimestre N rapporté au mois.
- La facture mensuelle moyenne par abonnement à un accès à l'internet bas débit est calculée en divisant le revenu des accès en bas débit par une estimation du parc moyen de clients du trimestre N rapporté au mois.
- La facture mensuelle moyenne par accès en haut débit ou très haut débit est calculée en divisant le revenu des accès en haut ou très haut débit (accès internet et services de contenus facturés par l'opérateur de CE fournisseur du service d'accès à internet, communications téléphoniques sur large bande) du trimestre N par une estimation du parc moyen de clients du trimestre N rapporté au mois.

Facture moyenne mensuelle par abonnement aux services fixes



Trafic mensuel moyen sortant par abonnement (en heures)

	T3 2011	T4 2011	T1 2012	T2 2012	T3 2012	Variation 3T12/3T11
Au service téléphonique fixe RTC	2h24	2h43	2h41	2h28	2h21	-1,6%
Au service téléphonique fixe en VLB	4h36	5h18	5h38	5h07	4h37	0,6%
A un accès en bas débit à l'internet	8h24	8h22	8h26	7h10	5h25	-35,5%

Le chiffre en italique a été modifié par rapport à la publication précédente.

- Le volume de trafic mensuel moyen RTC (respectivement VLB) est calculé en divisant le volume de trafic en RTC (respectivement en VLB) du trimestre N par une estimation du parc moyen d'abonnements au service téléphonique RTC (respectivement VLB) du trimestre N rapporté au mois.
- Le volume de trafic mensuel moyen par abonnement à un accès en bas débit à l'internet est calculé en divisant le volume de trafic à un accès en bas débit à l'internet bas débit du trimestre N par une estimation du parc moyen d'abonnements à un accès en bas débit à l'internet du trimestre N rapporté au mois.

Trafic mensuel moyen voix par abonnement fixe

(hors services avancés)

