

Observatoire annuel du marché des  
communications électroniques en France  
Observatoire des investissements et de l'emploi  
Année 2012 – Résultats provisoires

## Remarques générales

### 1. Publication

L'ARCEP publie un bilan de l'activité des opérateurs au cours de l'année précédente. Cette publication, fondée sur les données trimestrielles de l'année écoulée, porte le nom de « résultats provisoires ». La publication de résultats définitifs aura lieu à la fin de l'année 2013.

### 2. Revenus des services fixes

Le segment fixe se compose de la téléphonie fixe et d'internet. La segmentation pratiquée dans les publications de l'observatoire rattache, par convention, l'ensemble des revenus des offres multi services à l'internet et ne rattache aux revenus de la téléphonie fixe que les revenus qui lui sont directement attribuables.

L'indicateur de revenu directement attribuable aux services de téléphonie fixe couvre le revenu des frais d'accès et abonnements au service téléphonique (RTC et VoIP lorsqu'elle est facturée indépendamment du service internet), le revenu des communications depuis les lignes fixes explicitement facturées (RTC et VoIP facturés en supplément des forfaits multiplay), le revenu de la publiphonie et des cartes.

L'accès à un service de voix sur IP 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 directement attribuable à la téléphonie fixe : ils sont inclus dans l'indicateur « revenu de l'accès à internet haut débit » et, à un niveau plus agrégé, dans l'indicateur « revenu internet ».

### 3. Changement de champ réglementaire en 2004

L'ARCEP interroge, pour ses observatoires, tous les opérateurs entrant dans le champ de la régulation. L'évolution du cadre réglementaire en 2004 a élargi le périmètre d'enquête, en couvrant également tous les fournisseurs d'accès à internet et les transporteurs de données. Cette modification du cadre réglementaire s'est traduite par un élargissement du nombre d'opérateurs interrogés. L'observatoire présente, dans la mesure du possible, les évolutions à champ constant de 1998 à 2004, puis les résultats sur le nouveau champ pour les années à partir de 2004. Les données concernées sont l'emploi, l'investissement et les charges.

### 4. Rupture de série entre 2004 et 2005 (services de capacité et annuaires)

L'année 2006 a été marquée par une modification importante dans la structure du marché des services de capacité spécifiquement dédiés aux entreprises : l'intégration de Transpac dans France Télécom au 1<sup>er</sup> janvier 2006 a entraîné une suppression des flux financiers entre ces deux sociétés. Avant cette date, France Télécom et Transpac se vendaient des services de capacité. Ces revenus étaient comptabilisés dans les rubriques « Liaisons louées » et « Transport de données ». Le revenu des services de capacité sur un champ comparable n'a pas pu être évalué avant l'année 2005.

L'intégration d'un nouvel opérateur important sur le segment du marché des annuaires en 2005 (rubrique « Autres services ») crée également une rupture entre 2004 et 2005.

### 5. Divers

Sauf mention contraire, les unités utilisées dans cette publication sont les unités pour les données d'emploi, les millions d'unités pour les données de parc, les millions d'euros pour

*les données d'investissement, de revenus ou de dépenses (hors taxes), les millions pour les données de volume (minutes ou SMS).*

*Les écarts susceptibles d'exister entre les croissances annuelles en % et les niveaux sont liés aux arrondis.*

*Les chiffres en italique ont été révisés par rapport à la dernière publication annuelle.*

## Synthèse

Le revenu des opérateurs de communications électroniques sur les marchés de gros et détail atteint 50,9 milliards d'euros en 2012 (-3,3%). Le seul marché des clients finals représente 42,0 milliards d'euros en 2012 (-4,1% en un an), dont 39,0 milliards pour les seuls services de communications électroniques (hors revenus des terminaux et équipements, annuaires, etc.) en recul de 4,4% en un an. Cette baisse concerne à la fois les revenus des services fixes, et, depuis deux ans, les revenus des services mobiles. A l'inverse, les indicateurs de trafics montrent une consommation accrue des services et en particulier mobiles. Le trafic de téléphonie mobile croît de 13,6% par rapport à l'année 2011 tandis que celui de téléphonie fixe perd 0,9%. Au total, le volume de trafic atteint 231,2 milliards de minutes en 2012 (+13,3 milliards de minutes par rapport à 2011). Le volume de SMS envoyés au cours de l'année 2012 s'élève à 183,1 milliards de messages. Le volume de données consommées au départ des réseaux mobiles est de 95 500 teraoctets, soit une croissance de 67,1% par rapport à 2011.

Le marché de détail se caractérise ainsi par une baisse des revenus en valeur, par une forte croissance des volumes et par une baisse des prix. Selon l'Insee, les prix des offres de détail résidentielles des services de communications électroniques ont baissé, en France, de 9,5% en moyenne annuelle en 2012 par rapport à 2011\*. L'analyse de l'Autorité sur l'évolution de l'indice des prix des services mobiles en France métropolitaine sur le marché résidentiel évalue la baisse de prix de ces services à 11,4% en 2012\*\*, et de 28,4% pour les offres de services sans terminal.

Le marché de gros (entre opérateurs) représente 8,9 milliards d'euros en 2012. Les prestations d'interconnexion marquent un recul de 5,7% en valeur, principalement en raison de la baisse des terminaisons d'appels voix et SMS pour les mobiles\*\*\*, mais aussi sur le fixe, alors que les volumes afférents progressent. Le segment du haut débit demeure dynamique avec dix millions de lignes en dégroupage total.

### **Observatoire des investissements et de l'emploi**

- Le montant des investissements réalisés par les opérateurs est, pour la troisième année consécutive, en forte hausse. Il dépasse les 10 milliards d'euros pour l'ensemble de l'année 2012, soit près de deux milliards de plus qu'en 2011, et il atteint le niveau le plus élevé depuis 1998, date de libéralisation du marché des télécommunications. Une partie de l'accroissement est liée au paiement des licences pour les réseaux mobiles de 4<sup>ème</sup> génération (2,6 milliards d'euros en 2012 pour les fréquences dans la bande 800 MHz contre 936 millions d'euros en 2011 pour la bande 2,6 MHz). Hors achats de fréquences, les investissements ont atteint 7,3 milliards d'euros, ce qui constitue, là encore, un record historique. L'activité mobile représente environ la moitié des flux d'investissements des opérateurs. L'ensemble des investissements (réseaux, achats de fréquences, etc.) dans le haut débit mobile (3G et 4G) est estimé à environ 4 milliards d'euros en 2012 contre environ 2,4 milliards en 2011.
- En 2012, le nombre de salariés des opérateurs de communications électroniques est resté stable (+0,1% par rapport à 2011). Depuis trois ans, le niveau d'emploi des opérateurs s'est globalement amélioré avec des hausses de 1,2% en 2011 et 1,6% en 2010, et ce, après un peu plus de dix ans de baisse continue. Les opérateurs emploient directement 129 000 personnes en décembre 2012.

### **Services fixes (téléphonie et internet)**

- Le nombre d'abonnements à un service téléphonique sur les lignes fixes s'élève à 39,3 millions à la fin de l'année 2012. Depuis 2010, il diminue d'environ 600 000 par an (après avoir constamment augmenté depuis 2003). Sur ce total, le nombre d'abonnements en voix sur large bande (22,2 millions) est désormais supérieur à celui des abonnements bas débit (17,1 millions). En effet, de nombreux clients choisissent de ne pas conserver l'abonnement

sur le réseau téléphonique commuté (RTC) en supplément de la souscription à un service de voix sur large bande (16,7 millions d'abonnements sont sur des lignes « DSL » sans abonnement RTC, soit +1,9 million en un an). Ainsi, le nombre de doubles abonnements (4,0 millions à la fin de l'année 2012) diminue de 650 000 en un an et représente 11% des 35,3 millions de lignes fixes.

- Le nombre d'abonnements à internet à haut débit et très haut débit (ADSL, câble, fibre,...) atteint 24,0 millions à la fin de l'année 2012, en croissance de 1,2 million en un an. Sur ce total, le haut débit représente 22,4 millions de lignes (+1 million). Le très haut débit bénéficie d'une très forte croissance : le nombre d'abonnements à la fibre jusqu'à l'abonné (FttH) augmente de près de 60% en un an (+117 000 abonnements) et les autres abonnements de plus de 100 Mbits/s de 33%. Au total, le nombre d'abonnements à très haut débit progresse d'environ 250 000 et atteint 1,6 million à la fin de l'année 2012.
- L'ensemble des revenus des services fixes est en repli pour la deuxième année consécutive et atteint 15,6 milliards d'euros en 2012. Le revenu des services offerts sur les réseaux fixes bas débit (téléphonie fixe par le réseau téléphonique commuté, publiphonie et cartes, services à valeur ajoutée) diminue depuis cinq ans sur un rythme annuel d'environ 10%. En 2012, ce revenu atteint 5,4 milliards d'euros dont l'essentiel correspond aux revenus des abonnements et des communications. Les revenus du haut et très haut débit (10,2 milliards d'euros) ont, quant à eux, progressé de +4,1% en 2012. Ils représentent, en 2012, les deux tiers des revenus des services fixes.  
En quatre ans, le revenu directement attribuable aux communications téléphoniques depuis les lignes fixes a été quasiment divisé par deux, passant de 4,3 milliards d'euros en 2008 à 2,3 milliards d'euros en 2012. En 2012, la baisse atteint 20,0% par rapport à l'année 2011. Le reflux touche aussi bien le revenu des communications en voix sur large bande facturées au-delà du forfait (-200 millions d'euros en un an, soit -27,4%) qui recule à la suite de l'inclusion des communications vers les mobiles dans les forfaits d'accès à internet, que le revenu des communications en RTC.
- Depuis 2011, le volume total de communications depuis un poste fixe diminue légèrement (-700 millions de minutes en 2012 après -600 millions de minutes en 2011) et le trafic s'élève à 110,6 milliards de minutes pour l'année 2012. La croissance du trafic en voix sur large bande ralentit depuis deux ans et s'élève à 4,7 milliards de minutes en 2012 et ne compense plus le recul du trafic bas débit. La part du trafic émis en voix sur large est de 70% (77,7 milliards de minutes), en augmentation de 4 points par rapport à l'année 2011. Elle est de 88% pour les minutes vers l'international (+3 points) et de 74% pour le trafic vers les mobiles. Le volume d'appels vers les mobiles a quasiment doublé en deux ans et atteint 21,4 milliards de minutes pour l'ensemble de l'année 2012 contre 11,0 milliards en 2010 et 16,9 milliards de minutes en 2011. Cette explosion du trafic est entièrement liée à l'inclusion, au début de l'année 2011, des communications vers les mobiles dans la quasi-totalité des nouvelles offres haut débit internet et voix sur large bande des opérateurs (en RTC, ce trafic recule de 17,6% en un an). Concernant le volume de communications fixes vers les postes fixes nationaux, il recule depuis deux ans (-6,9% en 2012 après -8,6% en 2011) et atteint son plus bas niveau avec 77,6 milliards de minutes écoulées en 2012. De fait, la part du trafic national dans l'ensemble du trafic au départ des postes fixes tombe à 70% en 2012 (-5 points en un an). Cette baisse du trafic s'observe à la fois pour les communications en voix sur large bande (-3,4% sur un an), et pour les communications en RTC (-13,2% en un an).

### **Services mobiles**

- Le nombre de clients des services mobiles (nombre de cartes SIM en service) atteint 73,1 millions à la fin décembre 2012, ce qui correspond à un taux de pénétration de 112,1% (nombre de cartes SIM en services divisé par la population française). Il enregistre sa plus forte progression en dix ans avec une croissance annuelle de près de 4,6 millions (+6,6% en un an) contre de l'ordre de +3,5 millions les précédentes années. La totalité de l'augmentation vient de la hausse très vive du nombre de forfaits et abonnements : 54,9 millions en fin d'année 2012, soit 5,9 millions de clients supplémentaires en un an. Une telle

progression n'avait jamais été constatée par le passé sur ce type de souscription. Ils représentent désormais 75% des cartes SIM. A l'inverse, le marché des cartes prépayées connaît un important recul (1,3 million de cartes en moins par rapport à décembre 2011) alors même que leur nombre augmentait d'environ un million l'année précédente. Avec le développement des offres forfaitaires libres d'engagement (33% des forfaits métropolitains en décembre 2012 contre 20% un an auparavant), nombreux sont les clients qui choisissent de souscrire un contrat d'abonnement en remplacement des cartes prépayées, dont les tarifs sont moins attractifs que les offres forfaitaires.

Par ailleurs, une part importante de la croissance du nombre d'abonnements provient du marché des professionnels avec le développement des cartes « machine à machine » (MtoM) (+1,3 million de cartes en un an). Le succès des cartes internet exclusives telles que les clés 3G ou les tablettes numériques se poursuit également avec une hausse de 250 000 souscriptions en un an. L'ensemble de ces cartes hors voix représente désormais 11% du parc total, soit 8,1 millions de cartes en décembre 2012.

- Si le marché des services mobiles avait déjà été marqué en 2011 par un recul du revenu des opérateurs, les revenus ont atteint en 2012 17,6 milliards d'euros (-7,3% en un an, en 2012) est largement imputable à la baisse des tarifs des opérateurs en lien avec l'arrivée de Free mobile sur le marché. La voix, qui représente les deux tiers des revenus, enregistre une perte de 10,8% de son revenu, alors même que les volumes consommés ont explosé en 2012 : +13,6%, soit un peu plus de 14 milliards de minutes supplémentaires en un an. Le volume de communications au départ des téléphones mobiles atteint ainsi près de 120 milliards de minutes en 2012. Toutes les destinations, mis à part le trafic on-net (c'est-à-dire entre clients d'opérateurs du même réseau mobile) qui diminue d'1,8% en un an, participent à cette croissance exceptionnelle : le volume de trafic vers les réseaux mobiles tiers (46,5 milliards de minutes) voit son taux de croissance annuelle tripler en un an (+31,5% contre +10,8% en 2011), ce qui correspond à une augmentation de plus de 10 milliards de minutes en un an ; le trafic vers l'étranger progresse d'un milliard comme les deux précédentes années (+31,4%), tandis que le volume de communications vers les postes fixes (20,4 milliards de minutes), qui reculait depuis l'année 2004, augmente de 17,3% en un an. Les clients ont été non seulement plus nombreux, mais leur consommation a fortement augmenté sous l'effet des offres d'abondance qui se sont généralisées. Plus généralement, tous les indicateurs de trafic ont connu une forte croissance. Le volume de données échangées atteint près de 100 000 tera octets contre environ 60 000 en 2011 et l'envoi de SMS ou de MMS augmente de 25,3% en un an (soit près de 185 milliards de messages, SMS et MMS, émis sur l'ensemble de l'année 2012). Les revenus liés à l'utilisation de ces services représentent 5,4 milliards d'euros, ce qui correspond à une croissance de 1,7% par rapport à 2011. La part du transport de données dans l'ensemble des revenus des services mobiles augmentent ainsi de trois points en un an (soit 31%) après déjà une progression de cinq points en 2011.
- Le nombre de numéros conservés explose avec l'arrivée en janvier 2012 de Free Mobile (2,7 millions de numéros portés au 1<sup>er</sup> trimestre 2012). Sur l'ensemble de l'année, c'est presque un doublement du nombre d'actes (7,2 millions versus 3,3 millions en 2011), qui ont été facilité par le raccourcissement en en métropole puis outre-mer.

### **Les autres composantes du marché**

- Le léger rebond en 2011 (+2,0%) du revenu des services à valeur ajoutée (hors services de renseignements) ne s'est pas confirmé en 2012 : le revenu enregistre une baisse de 1,8% sur un an et revient au niveau de 2010, soit un peu moins de deux milliards d'euros. Le revenu des services vocaux et télématiques (1,2 milliard d'euros), qui représente 60% de l'ensemble des revenus des services à valeur ajoutée, poursuit son recul au départ des postes fixes (-4,6%), tandis que le revenu des services avancés vocaux au départ des mobiles progresse de 3,5% en un an. La croissance du revenu observée en 2011 pour l'activité des services mobiles de données (c'est-à-dire les services SMS +, le

téléchargement de sonneries ou de logos, etc.) est stoppée, puisque ce revenu baisse de 2,0% en 2012. La baisse du revenu perçu par les opérateurs attributaires des numéros de services de renseignements téléphoniques se poursuit en 2012 (-5,8%).

- Depuis quatre ans, le revenu du marché des services de capacité est stable à 3,7 milliards d'euros, dont 42% pour les liaisons louées. Un peu plus du quart de ces revenus proviennent des achats des autres opérateurs pour leurs propres besoins, comme par exemple le raccordement d'éléments de réseaux mobiles.
- Le revenu des opérateurs pour la vente et la location de terminaux progresse de 2,7% en 2012 et atteint 2,4 milliards d'euros. Les revenus tirés des terminaux et équipements mobiles continuent d'augmenter (+5,2% en un an contre +9,6% en 2011), tandis qu'à l'inverse, les revenus provenant des activités fixes ont reculé au cours des cinq dernières années.

\*<http://www.insee.fr/fr/themes/info-rapide.asp?id=78>

\*\*L'étude sur l'évolution de l'indice des prix des services mobiles grand public en France métropolitaine en 2012 est disponible sur le site de l'Autorité : <http://www.arcep.fr/index.php?id=11817>

\*\*\* Les tarifs de terminaison d'appel sont des droits que les opérateurs se payent entre eux pour pouvoir terminer les communications entre leurs réseaux respectifs. Le total des revenus payés étant égal à celui de leurs revenus, il s'agit d'un « jeu à somme nulle » pour l'ensemble des opérateurs. La baisse de ces tarifs fait donc baisser les revenus et les dépenses du marché d'une somme égale et n'a ainsi pas d'effet sur les marges du secteur.

## Sommaire

<b>1</b>	<b><i>L'observatoire des investissements et de l'emploi des opérateurs</i></b> .....	<b>10</b>
1.1	Les investissements.....	10
1.2	L'emploi .....	11
<b>2</b>	<b><i>Le marché des communications dans son ensemble</i></b> .....	<b>12</b>
2.1	Le marché des clients finals .....	12
2.2	Le marché de gros entre opérateurs .....	17
2.2.1	Le marché total de l'interconnexion.....	17
2.2.2	Segmentation entre les activités fixes et mobiles .....	18
<b>3</b>	<b><i>Les services sur réseaux fixes (marché de détail)</i></b> .....	<b>22</b>
3.1	L'ensemble du marché des services sur réseaux fixes.....	22
3.1.1	Revenus des services fixes et trafic de téléphonie .....	22
3.1.2	Le nombre de lignes fixes .....	23
3.1.3	La conservation des numéros fixes.....	25
3.2	Le bas débit .....	25
3.2.1	Le service de téléphonie depuis les postes fixes .....	25
3.2.2	La publiphonie et les cartes.....	28
3.2.3	L'accès à internet en bas débit.....	29
3.3	Le haut et le très haut débit.....	30
3.3.1	L'accès à internet en haut débit et très haut débit .....	30
3.3.2	Le service de téléphonie depuis les postes fixes .....	31
3.3.3	Le revenu des accès haut et très haut débit .....	34
3.3.4	L'accès à la télévision dans le cadre d'un forfait couplé internet - télévision.....	35
3.4	Les abonnements et les communications depuis les lignes fixes .....	36
3.4.1	Les abonnements au service de téléphonie fixe .....	36
3.4.2	Les communications depuis les lignes fixes (hors publiphonie et cartes).....	36
3.5	La situation dans les départements et collectivités d'outre-mer.....	39
<b>4</b>	<b><i>Les services sur réseaux mobiles (marché de détail)</i></b> .....	<b>43</b>
4.1	La segmentation par mode de souscription.....	43
4.2	Les revenus et les volumes de voix et des services de données.....	45
4.2.1	Les revenus et les volumes de voix par destination d'appel.....	46
4.2.2	Les revenus et les volumes des services de données.....	48
4.3	Les services multimédias et la conservation des numéros .....	50
4.3.1	Les utilisateurs de services multimédias.....	50
4.3.2	La conservation des numéros mobiles.....	52
4.4	La situation dans les départements et collectivités d'outre-mer.....	53



<b>5</b>	<b><i>Les autres composantes du marché</i></b> .....	<b>56</b>
5.1	Les services à valeur ajoutée (hors services de renseignements).....	56
5.2	Les services de renseignements.....	58
5.3	Les liaisons louées et le transport de données.....	58
5.4	Les services d'hébergement et de gestion des centres d'appels.....	59
5.5	Les terminaux et équipements.....	59
5.6	Les autres revenus liés à l'activité des opérateurs.....	59
<b>6</b>	<b><i>Les indicateurs de consommation moyenne mensuelle</i></b> .....	<b>60</b>

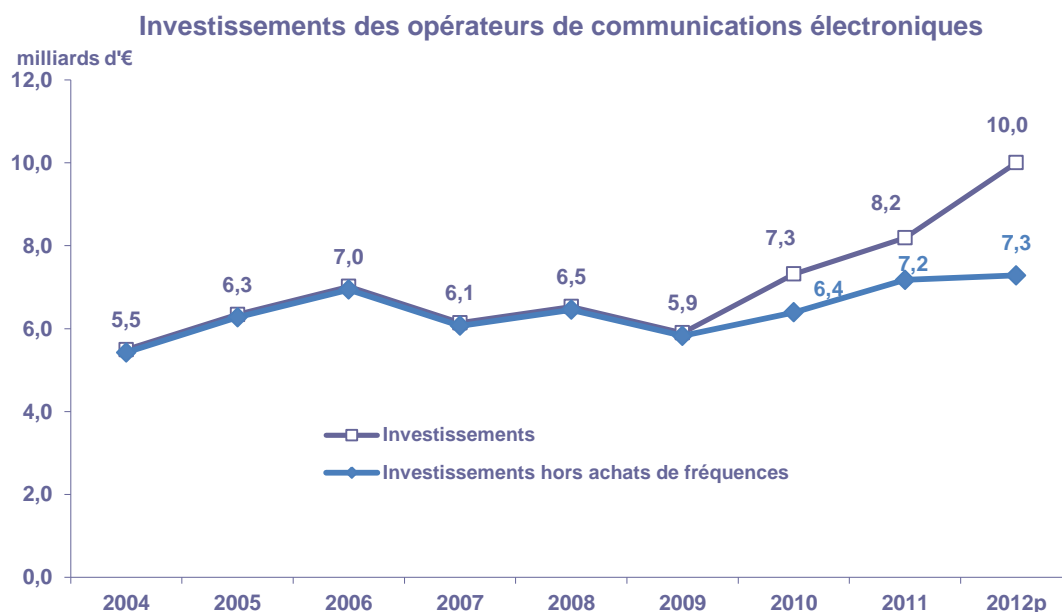
# 1 L'observatoire des investissements et de l'emploi des opérateurs

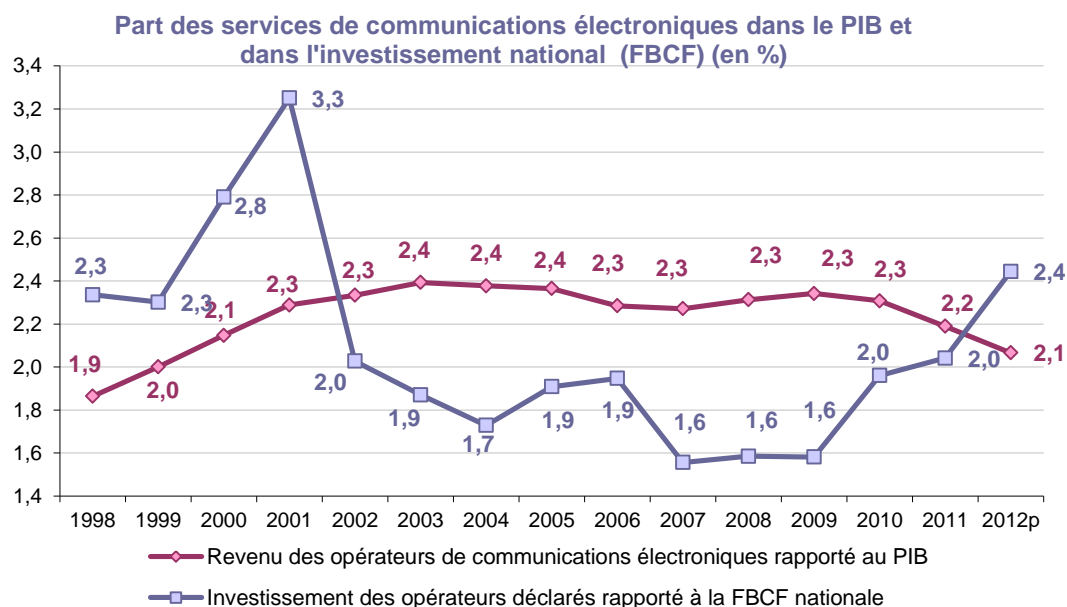
## 1.1 Les investissements

Le montant des investissements réalisés par les opérateurs est, pour la troisième année consécutive, en forte hausse. Il dépasse les 10 milliards d'euros pour l'ensemble de l'année 2012, soit près de deux milliards de plus qu'en 2011, et il atteint ainsi le niveau le plus élevé depuis 1998. Une partie de l'accroissement est liée au paiement des licences pour les réseaux mobiles de 4<sup>ème</sup> génération (2,6 milliards d'euros en 2012 pour les fréquences dans la bande 800 MHz contre 936 millions d'euros en 2011 pour la bande 2,6 MHz). Mais, hors achats de fréquences, les investissements ont atteint 7,3 milliards d'euros, ce qui constitue, là encore, un record historique. L'activité mobile représente environ de la moitié des flux d'investissements des opérateurs. L'ensemble des investissements (réseaux, achats de fréquences, etc.) dans le haut débit mobile (3G et 4G) est estimé à environ 4 milliards d'euros en 2012 contre environ 2,4 milliards en 2011.

Les investissements au cours de l'exercice					
Millions d'euros	2008	2009	2010	2011	2012p
<b>Flux d'investissements réalisés par les opérateurs</b>	<b>6 529</b>	<b>5 899</b>	<b>7 318</b>	<b>8 190</b>	<b>10 001</b>
Evolutions en %	6,3%	-9,6%	24,0%	11,9%	22,1%

*Note : les montants d'investissements mesurés sont les flux d'investissements bruts comptables réalisés par les opérateurs déclarés auprès de l'ARCEP au cours des exercices comptables considérés pour leur activité de communications électroniques.*





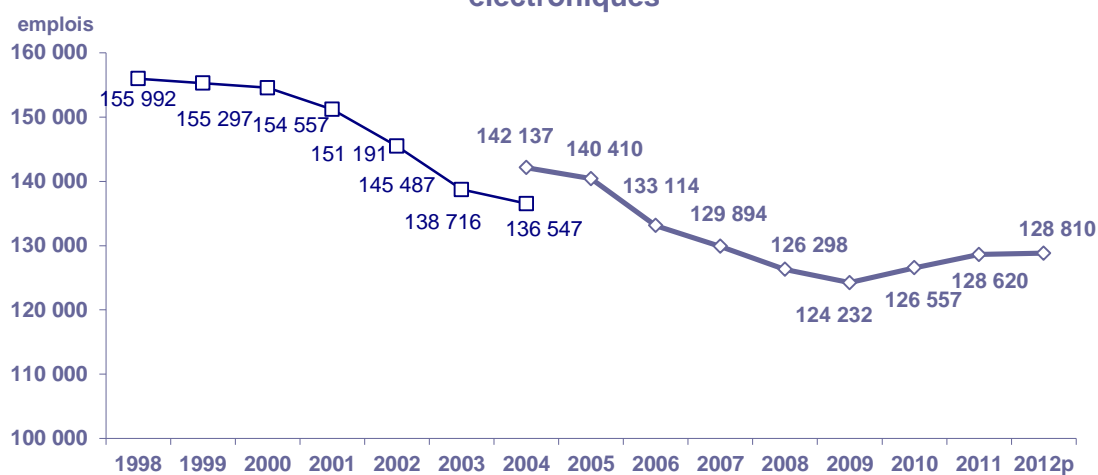
## 1.2 L'emploi

En 2012, le nombre de salariés des opérateurs de communications électroniques est resté stable (+0,1% par rapport à 2011). Depuis trois ans, le niveau d'emploi des opérateurs s'est globalement amélioré avec des hausses de 1,2% en 2011 et 1,6% en 2010, et ce, après un peu plus de dix ans de baisse continue. Les opérateurs emploient directement 129 000 personnes en décembre 2012.

Les emplois directs					
Unités	2008	2009	2010	2011	2012p
<b>Emplois</b>	<b>126 298</b>	<b>124 232</b>	<b>126 557</b>	<b>128 620</b>	<b>128 810</b>
Evolutions en %	-2,8%	-1,6%	1,9%	1,6%	0,1%

*Note : ce champ couvre uniquement l'ensemble des opérateurs déclarés auprès de l'ARCEP, et non l'ensemble du secteur économique des communications électroniques. Il exclut en particulier les distributeurs, les entreprises prestataires de services (consultants, sociétés d'études, centres d'appels,...) ainsi que les entreprises de l'industrie (équipementiers). Les entreprises déclarées auprès de l'ARCEP et qui n'exercent une activité dans le secteur des communications électroniques que de façon marginale ont été exclues du champ de l'indicateur nombre d'emplois.*

### Emplois directs des opérateurs des communications électroniques



## 2 Le marché des communications dans son ensemble

### 2.1 Le marché des clients finals

L'ensemble des revenus des opérateurs sur le marché de détail s'élève à 42,0 milliards d'euros en 2012 et recule de 4,1% par rapport à 2011. Les revenus des seuls services de communications électroniques (c'est-à-dire hors revenus des terminaux et équipements, des annuaires, etc.) représentent 39,0 milliards d'euros, en baisse de 4,4% en un an.

Le revenu des services haut et très haut débit fixe atteint 10,2 milliards d'euros et demeure le seul segment toujours en croissance significative (+4,1% en 2012). Sa progression est liée à l'augmentation du nombre d'abonnés à ces services, mais également à l'apport des revenus des services de contenus (TV, VoD, etc), qui croissent de 200 millions d'euros comme les deux précédentes années. Le reflux du revenu des services offerts sur les réseaux fixes bas débit se poursuit en 2012 sur un rythme annuel d'environ 10%, et ce, depuis cinq ans. Au final, le montant du revenu des services sur les réseaux fixes (15,6 milliards d'euros) recule de 2,7% par rapport à l'année 2011.

Le revenu des services sur le marché mobile (17,6 milliards d'euros en 2012) diminue pour la deuxième année consécutive. La baisse est de 7,3% en 2012 et est largement imputable à la baisse des tarifs des opérateurs en lien avec l'arrivée de Free mobile sur le marché. En 2011, le recul du revenu de 2,6% était en grande partie dû au changement du taux de TVA appliqué aux services de diffusion audiovisuels que les opérateurs mobiles avaient décidé de ne pas répercuter sur les factures de leurs clients.

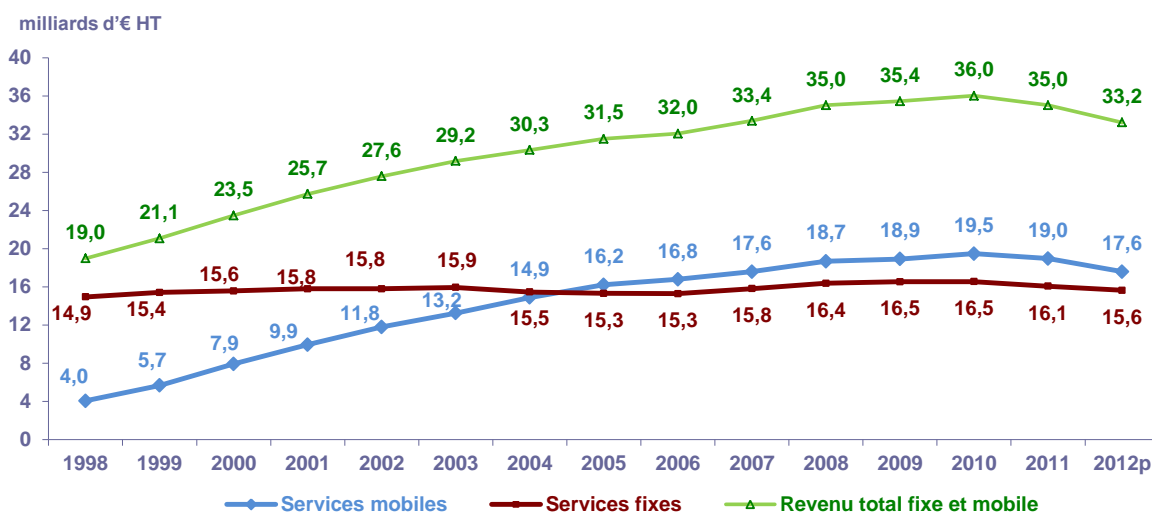
Revenus perçus auprès du client final					
Millions d'euros hors taxes	2008	2009	2010	2011	2012p
Services fixes	16 354	16 518	16 544	16 062	15 632
Services mobiles	18 669	18 911	19 458	18 957	17 574
<b>Ensemble de la téléphonie et Internet</b>	<b>35 023</b>	<b>35 428</b>	<b>36 001</b>	<b>35 020</b>	<b>33 206</b>
Services à valeur ajoutée	2 514	2 293	2 110	2 142	2 098
Services avancés	2 360	2 137	1 977	2 017	1 980
Renseignements	154	157	134	126	118
Services de capacité	3 537	3 717	3 650	3 651	3 708
Liaisons louées	1 471	1 548	1 526	1 541	1 563
Transport de données	2 066	2 169	2 125	2 110	2 145
<b>Total services de communications électroniques</b>	<b>41 074</b>	<b>41 439</b>	<b>41 762</b>	<b>40 813</b>	<b>39 012</b>
Autres services	3 632	2 719	2 931	3 009	3 001
<b>Total des revenus des opérateurs sur le marché final</b>	<b>44 706</b>	<b>44 158</b>	<b>44 693</b>	<b>43 822</b>	<b>42 012</b>

Notes :

- Les services fixes couvrent les frais d'accès et abonnements, des communications depuis les lignes fixes (RTC et Voix sur large bande facturée en supplément des forfaits multiservices), de la publiphonie et des cartes et des accès à internet (à bas débit, à haut et très haut débit) ;
- les services mobiles comprennent la téléphonie mobile ("voix") et le transport de données sur réseau mobile (SMS, MMS, accès à internet, etc.) ;
- les services à valeur ajoutée sont bruts des reversements, c'est-à-dire qu'ils incluent la partie du chiffre d'affaires qui est reversée par les opérateurs aux entreprises fournisseurs de service ;
- les autres services 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 location de terminaux et équipements (fixes, mobiles, internet), les revenus de l'hébergement et de la gestion des centres d'appels, et les revenus des annuaires papier, de la publicité et des cessions de fichiers.

Evolution des revenus perçus auprès du client final					
%	2008	2009	2010	2011	2012p
Services fixes	3,5%	1,0%	0,2%	-2,9%	-2,7%
Services mobiles	6,3%	1,3%	2,9%	-2,6%	-7,3%
<b>Ensemble de la téléphonie et Internet</b>	<b>4,9%</b>	<b>1,2%</b>	<b>1,6%</b>	<b>-2,7%</b>	<b>-5,2%</b>
Services à valeur ajoutée	-9,8%	-8,8%	-8,0%	1,5%	-2,0%
Services avancés	-10,1%	-9,4%	-7,5%	2,0%	-1,8%
Renseignements	-5,4%	1,3%	-14,6%	-6,0%	-5,8%
Services de capacité	3,1%	5,1%	-1,8%	0,0%	1,5%
Liaisons louées	1,9%	5,2%	-1,5%	1,0%	1,4%
Transport de données	3,9%	5,0%	-2,0%	-0,7%	1,6%
<b>Total services de communications électroniques</b>	<b>3,7%</b>	<b>0,9%</b>	<b>0,8%</b>	<b>-2,3%</b>	<b>-4,4%</b>
Autres services	11,6%	-25,1%	7,8%	2,7%	-0,3%
<b>Total des revenus des opérateurs sur le marché final</b>	<b>4,3%</b>	<b>-1,2%</b>	<b>1,2%</b>	<b>-1,9%</b>	<b>-4,1%</b>

### Revenus des services fixes et mobiles



Le léger rebond en 2011 (+2,0%) du revenu des services à valeur ajoutée (hors services de renseignements) ne s'est pas confirmé en 2012 : le revenu enregistre une baisse de 1,8% sur un an et revient au niveau de 2010, soit un peu moins de deux milliards d'euros. Le revenu des services vocaux et télématiques (1,2 milliard d'euros), qui représente 60% de l'ensemble des revenus des SVA, poursuit son recul au départ des postes fixes (-4,6%), tandis que le revenu des services avancés vocaux au départ des mobiles progresse de 3,5% en un an. La croissance du revenu observé en 2011 pour l'activité des services mobiles de données (c'est-à-dire les services SMS +, le téléchargement de sonneries ou de logos, etc.) est stoppée, puisque ce revenu diminue de 2,0% en 2012. La baisse du revenu lié services de renseignements se poursuit en 2012 (-5,8%).

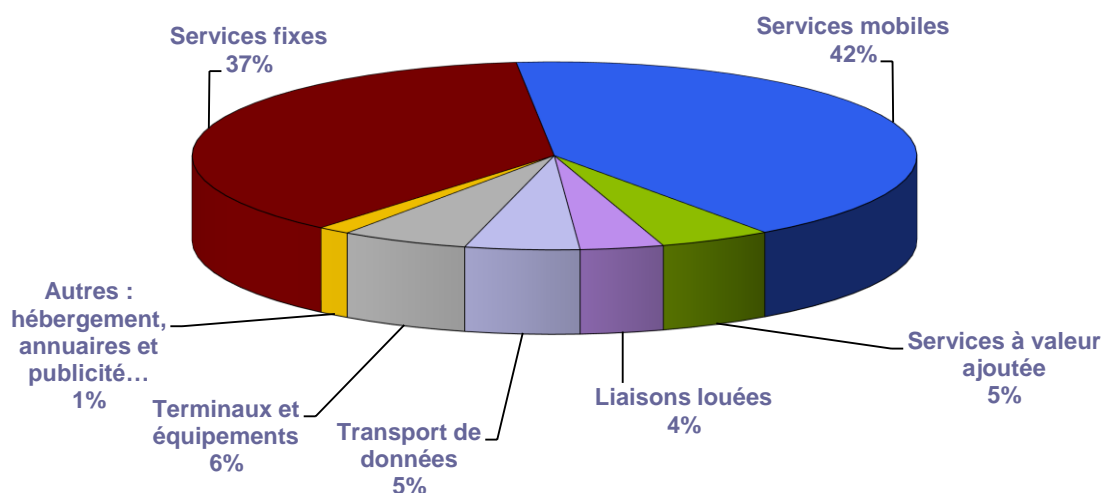
Depuis quatre ans, le revenu du marché des services de capacité est stable à 3,7 milliards d'euros, dont 42% pour les liaisons louées. Un peu plus du quart de ces revenus proviennent des achats des autres opérateurs pour leurs propres besoins, comme par exemple le raccordement d'éléments de réseaux mobiles.

Les besoins des entreprises et des opérateurs évoluent vers des accès avec des débits de plus en plus élevés : les produits de gros sur fibre optique montent en puissance, alors que d'autres tendent à disparaître (les liaisons partielles terminales structurées à interface traditionnelle sont fermées commercialement depuis le 30 mars 2011).

Le revenu des opérateurs pour la vente et la location de terminaux progresse de 2,7% en 2012 et atteint 2,4 milliards d'euros. Les revenus tirés des terminaux et équipements mobiles continuent d'augmenter (+5,2% en un an contre +9,6% en 2011), tandis qu'à l'inverse, les revenus provenant des activités fixes ont reculé au cours des cinq dernières années.

Le revenu tiré par les opérateurs de communications électroniques des annuaires, de la publicité et de la cession de fichiers est en recul de 15,5% à 433 millions d'euros. A l'inverse le revenu de l'hébergement et de la gestion de centres d'appels progresse de 6,0% en 2012

### Répartition des revenus des opérateurs sur le marché final en 2012



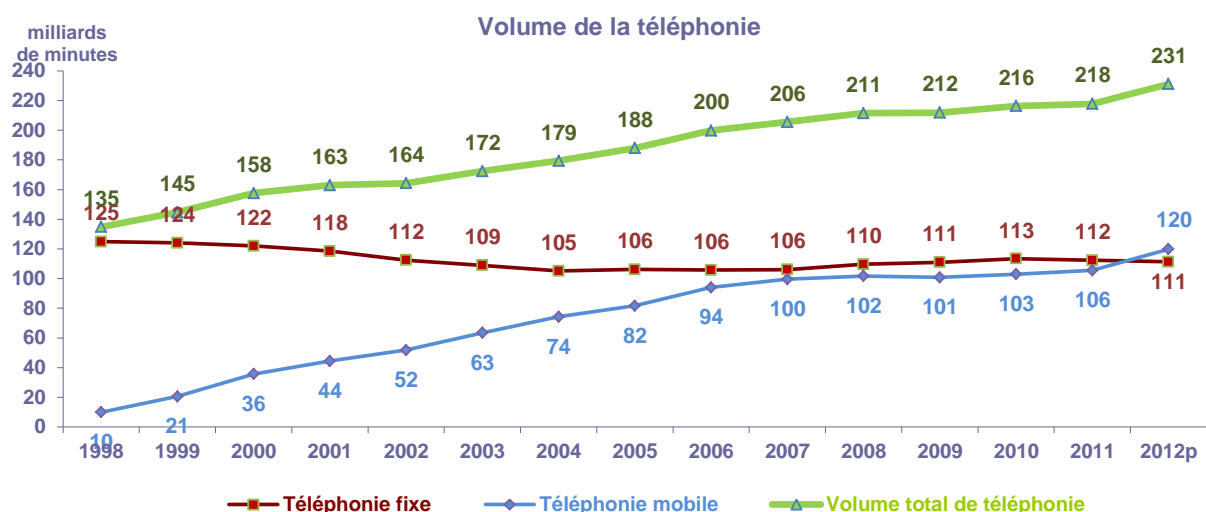
Volumés auprès des clients finals					
Millions de minutes	2008	2009	2010	2011	2012p
Téléphonie fixe	109 672	111 012	113 406	112 277	111 301
Téléphonie mobile	101 779	100 836	102 953	105 527	119 850
<b>Total services "voix"</b>	<b>211 451</b>	<b>211 848</b>	<b>216 359</b>	<b>217 803</b>	<b>231 151</b>
Internet bas débit (millions de minutes)	9 792	5 916	3 857	2 363	1 291
Nombre de SMS émis (millions d'unités)	34 653	63 015	102 776	146 389	183 130
Volume de données mobiles consommées (en téra octets)	2 930	13 578	31 059	57 144	95 498

Evolution des volumés auprès des clients finals					
%	2008	2009	2010	2011	2012p
Téléphonie fixe	3,4%	1,2%	2,2%	-1,0%	-0,9%
Services mobiles	2,3%	-0,9%	2,1%	2,5%	13,6%
<b>Total services "voix"</b>	<b>2,9%</b>	<b>0,2%</b>	<b>2,1%</b>	<b>0,7%</b>	<b>6,1%</b>
Internet bas débit	-37,7%	-39,6%	-34,8%	-38,7%	-45,4%
Nombre de SMS émis	80,1%	81,8%	63,1%	42,4%	25,1%
Volume de données mobiles consommées		363,4%	128,7%	84,0%	67,1%

L'année 2012 est marquée par une croissance exceptionnelle de l'ensemble des volumés consommés par les clients : le trafic global de téléphonie, fixe et mobile, dépasse 230 milliards de minutes, contre 218 milliards en 2011 ; le nombre de SMS augmente, comme les deux précédentes années, de 40 milliards pour atteindre 185 milliards de messages envoyés en 2012 ; et le trafic de données sur les réseaux mobiles progresse de 67,1% par rapport à l'année 2011 (95 500 téra octets consommés).

Le marché mobile est particulièrement dynamique grâce à une croissance toujours soutenue du nombre d'abonnés, mais aussi à la généralisation des offres d'abondance que ce soit pour les services de voix, les SMS et la data. La téléphonie fixe enregistre, pour la deuxième année consécutive, un léger recul de son trafic (-0,9%) alors même que le trafic vers les mobiles et au départ des box a été dopé début 2011 par l'inclusion de ces appels dans la plupart des forfaits multi-services des opérateurs.

Sur l'ensemble de l'année, le trafic au départ des mobiles a dépassé, avec près de 120 milliards de minutes, celui au départ des postes fixes (111 milliards de minutes) et ce pour la première fois.



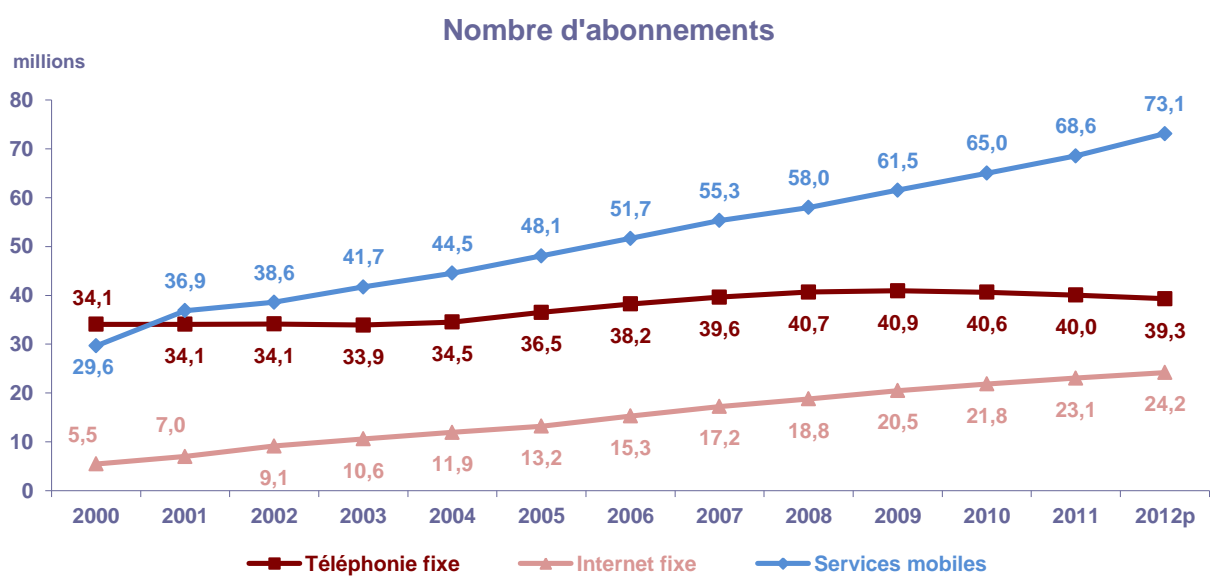
Abonnements					
Millions d'unités	2008	2009	2010	2011	2012p
Abonnements à un service de téléphonie fixe	40,672	40,934	40,622	40,043	39,290
Abonnements à Internet	18,793	20,490	21,842	23,051	24,183
Nombre de clients aux services mobiles	57,994	61,536	65,029	68,572	73,123

Evolution des abonnements					
%	2008	2009	2010	2011	2012p
Abonnements à un service de téléphonie fixe	2,6%	0,6%	-0,8%	-1,4%	-1,8%
Abonnements à Internet	9,0%	9,0%	6,6%	5,5%	4,9%
Nombre de clients aux services mobiles	4,8%	6,1%	5,7%	5,4%	6,6%

Pour la quatrième année, le nombre de lignes fixes est stable autour de 35,3 millions de lignes. Un peu plus des deux tiers de ces lignes (68%) sont connectées à internet en haut ou très haut débit, soit 24,0 millions d'abonnements, et cette proportion croît de 4 points en un an. Les clients choisissent de plus en plus de souscrire au service de téléphonie sur large bande dont le nombre est supérieur désormais au nombre d'abonnements au service téléphonique en bas débit (22,2 millions pour la voix sur large bande contre 17,1 millions pour la téléphonie « classique » en décembre 2012).

Sur le marché mobile, la croissance du nombre de clients (nombre de cartes SIM en service) est la plus forte constatée depuis dix ans avec une progression de 4,6 millions de cartes contre de l'ordre de +3,5 millions les précédentes années. Au total, le marché mobile compte 73,1 millions de cartes à la fin décembre 2012. La totalité de l'augmentation vient de la hausse très vive du nombre de forfaits et abonnements (+5,9 millions de clients

supplémentaires en un an), alors que le marché des cartes prépayées connaît un important recul (1,3 million de cartes en moins en un an).





## 2.2 Le marché de gros entre opérateurs

### 2.2.1 Le marché total de l'interconnexion

Le revenu des prestations d'interconnexion et de l'accès s'élève à 7,8 milliards d'euros en 2012. La proportion du revenu tiré de ces prestations par les opérateurs fixes représente 62% et elle augmente chaque année (+6 points en 2012) sous l'effet du recul important du revenu des prestations d'interconnexion des opérateurs mobiles. Celui-ci enregistre une diminution en raison des baisses des terminaisons d'appels voix et SMS. La croissance des volumes consommés et échangés entre les réseaux des opérateurs ne suffit pas en effet à compenser totalement ces baisses de tarifs. Le montant des prestations perçues par les opérateurs pour l'activité liée au réseau fixe se maintient grâce à la progression du revenu des prestations d'accès de gros haut débit (+4,9% en un an) et du revenu tiré de la vente en gros de l'abonnement.

Revenus des services d'interconnexion et d'accès y compris les services d'interconnexion à Internet						
Millions d'euros hors taxes	2008	2009	2010	2011	2012p	Evol.
Services d'interconnexion et d'accès des opérateurs fixes	4 682	4 513	4 762	4 658	4 813	3,3%
Services d'interconnexion des opérateurs mobiles	4 320	4 362	3 996	3 595	2 968	-17,4%
<b>Ensemble des services d'interconnexion et d'accès</b>	<b>9 002</b>	<b>8 876</b>	<b>8 758</b>	<b>8 253</b>	<b>7 780</b>	<b>-5,7%</b>
dont international entrant	596	511	401	344	228	-33,7%

Le trafic total s'élève à 224,3 milliards de minutes en croissance de 11,0% sur un an. En baisse continue depuis 2005, notamment en raison du recul de l'internet commuté, il progresse à nouveau depuis trois ans. En 2012, la croissance atteint 11,0% (contre +2% environ les deux précédentes années) grâce à une progression très vive des volumes d'interconnexion mobile (+30,0%). Si en 2011, l'augmentation de ce trafic avait pour origine les offres d'abondance au départ des box fixes et à destination des mobiles lancées en début d'année, en 2012, l'accroissement du volume se terminant sur les réseaux mobiles s'explique principalement par l'explosion du trafic au départ des mobiles et à destination des réseaux mobiles tiers due à l'arrivée d'un nouvel opérateur de réseau sur ce marché.

Volumés des services d'interconnexion - trafic en minutes de téléphonie et Internet bas débit						
Millions de minutes	2008	2009	2010	2011	2012p	Evol.
Services d'interconnexion des opérateurs fixes	146 381	145 310	147 258	143 029	148 186	3,6%
Services d'interconnexion Internet bas débit	4 813	2 565	1 394	873	575	-34,1%
Services d'interconnexion des opérateurs mobiles	44 235	46 046	49 170	58 109	75 525	30,0%
<b>Ensemble des services d'interconnexion</b>	<b>195 429</b>	<b>193 921</b>	<b>197 822</b>	<b>202 011</b>	<b>224 286</b>	<b>11,0%</b>
dont international entrant	11 821	11 876	10 761	11 867	10 969	-7,6%

#### 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.

- 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 doubles comptes, notamment sur le champ des opérateurs fixes.

## 2.2.2 Segmentation entre les activités fixes et mobiles

### a) Les services d'interconnexion et d'accès des opérateurs fixes

Le maintien du revenu des services d'interconnexion vendus par des opérateurs fixes (+3,3% en un an) vient de la progression du revenu des prestations d'accès de gros haut débit (+4,9% en un an) dont la croissance des volumes contrebalance la baisse des tarifs régulés au 1<sup>er</sup> janvier. En outre, les revenus de la vente en gros de l'abonnement enregistrent une hausse de plus de 10% pour la deuxième année consécutive.

Après un recul en 2011, le volume de trafic donnant lieu à une prestation d'interconnexion fixe (hors internet bas débit) s'accroît sous l'effet notamment de l'augmentation des trafics au départ des postes mobiles et à destination des réseaux fixes (+17,3% en un an, soit +3 milliards de minutes par rapport à 2011).

Revenus des services d'interconnexion et d'accès liés au service téléphonique des opérateurs fixes						
Millions d'euros hors taxes	2008	2009	2010	2011	2012p	Evol.
Services d'interconnexion et d'accès liés au ST fixe (yc VGA)	2 882	2 657	2 674	2 454	2 502	2,0%
dont trafic international entrant	412	365	289	262	182	-30,7%
Services d'interconnexion à l'internet bas débit	20	14	6	4	3	-35,9%
Prestations de gros d'accès haut débit	1 780	1 842	2 082	2 200	2 308	4,9%
<b>Ensemble des revenus des services d'interconnexion fixe</b>	<b>4 682</b>	<b>4 513</b>	<b>4 762</b>	<b>4 658</b>	<b>4 813</b>	<b>3,3%</b>

Note:

- Le tarif de terminaison d'appels fixe, pour l'ensemble des opérateurs, passe à 0,15 c€ au 1<sup>er</sup> juillet 2012 contre 0,3 c€ depuis le 1<sup>er</sup> 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.

Trafics d'interconnexion liés au service téléphonique des opérateurs fixes						
Millions de minutes	2008	2009	2010	2011	2012p	Evol.
Services d'interconnexion liés au service téléphonique fixe	146 381	145 310	147 258	143 029	148 171	3,6%
dont trafic international entrant	9 331	9 443	8 327	9 245	8 960	-3,1%
Services d'interconnexion à l'internet bas débit	4 813	2 565	1 394	873	575	-34,1%
<b>Ensemble des minutes d'interconnexion fixe</b>	<b>151 194</b>	<b>147 875</b>	<b>148 652</b>	<b>143 902</b>	<b>148 745</b>	<b>3,4%</b>

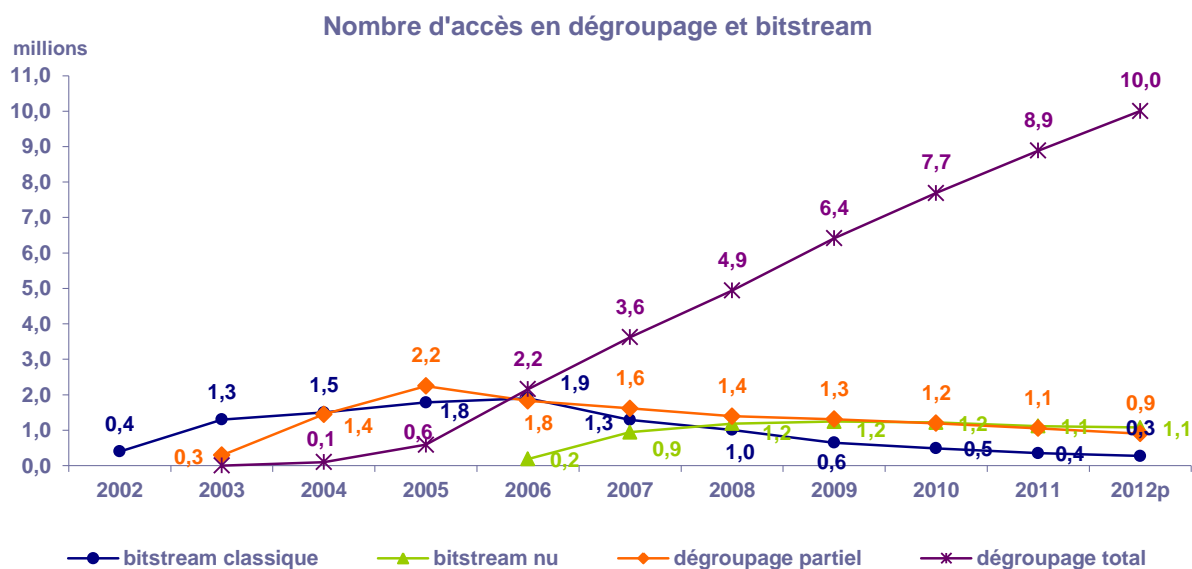
Dégroupage						
Millions	2008	2009	2010	2011	2012p	Evol.
Nombre de lignes partiellement dégroupées	1,393	1,309	1,194	1,055	0,906	-14,1%
Nombre de lignes totalement dégroupées	4,939	6,414	7,690	8,886	10,004	12,6%
<b>Nombre de lignes dégroupées</b>	<b>6,332</b>	<b>7,723</b>	<b>8,884</b>	<b>9,942</b>	<b>10,910</b>	<b>9,7%</b>

Bitstream (ATM et IP régional) et IP national						
Millions	2008	2009	2010	2011	2012p	Evol.
Nombre de lignes en "bitstream nu"	1,186	1,245	1,219	1,115	1,076	-3,5%
Nombre de lignes en "bitstream classique" et IP national	1,010	0,647	0,487	0,352	0,271	-23,0%
<b>Nombre total de lignes</b>	<b>2,196</b>	<b>1,892</b>	<b>1,706</b>	<b>1,467</b>	<b>1,347</b>	<b>-8,2%</b>

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.

Le succès des offres d'accès à internet en ADSL se traduit sur l'accroissement du nombre de lignes louées (dégroupage, bitstream) à l'opérateur historique par les opérateurs alternatifs. Cette année encore la progression annuelle est d'un peu plus de 800 000 lignes. Au total, le nombre de lignes louées s'élève à 12,3 millions en décembre 2012. Près de 82%

des accès de gros vendus à des opérateurs alternatifs sont en dégroupage total (soit 10 millions de lignes) et cette proportion augmente chaque année (+4 points en un an). Les autres offres sont, à l'inverse, en repli depuis quatre ans. Le nombre de lignes en dégroupage partiel est désormais inférieur à un million, en baisse de 150 000 lignes par rapport à décembre 2011. Le nombre d'accès en bitstream classique recule plus fortement cette année (-23,0% contre -14,0% en 2011 et -9,9% en 2010), tandis que le nombre d'accès en bitstream nu affiche une baisse modérée.



#### b) Les services d'interconnexion des opérateurs mobiles

Les revenus des prestations d'interconnexion entre opérateurs de réseaux mobiles diminuent assez nettement depuis trois ans sous l'effet des baisses successives des terminaisons d'appels voix et SMS (de l'ordre de 50% pour la voix et supérieures à 30% pour les SMS en 2012, cf notes ci-dessous). En 2012, ces revenus sont un peu inférieurs à trois milliards d'euros (-17,4% en un an) alors qu'ils étaient quasiment stables entre 2007 et 2009 autour de 4,3 milliards d'euros de revenus annuels.

Le revenu lié aux prestations de terminaisons de la voix est celui qui enregistre la plus forte baisse puisqu'il décroît de 28,8% en un an (après -24,4% en 2011 et -17,7% en 2010) et, avec 1,4 milliard d'euros en 2012, est désormais inférieur au revenu issu des prestations de la terminaison d'appel des SMS (1,5 milliard d'euros). Ce dernier décroît de 2,7% en un an, après avoir constamment augmenté sous l'effet de la croissance des volumes consommés.

En effet, qu'il s'agisse de la voix ou des SMS, le trafic est extrêmement dynamique en 2012 en raison des offres d'abondances qui se généralisent que ce soit au départ des box internet (en voix sur large bande) ou au départ des terminaux mobiles. Sur le marché de détail, les effets des baisses de tarifs sur les terminaisons d'appels mobiles se sont traduites par l'inclusion par les fournisseurs d'accès à internet des appels vers les mobiles dans la plupart de leurs forfaits dès le début de l'année 2011. Depuis, le trafic au départ des réseaux fixes vers les mobiles a bondi (+53,6% en 2011 et +26,9% en 2012, soit respectivement des augmentations de 5,9 milliards de minutes et 4,5 milliards de minutes par an) pour atteindre 21,4 milliards en 2012 alors qu'il était stable depuis 2005 autour de 11 milliards de minutes. La croissance du volume d'appels mobiles vers les réseaux mobiles tiers était déjà significative en 2011 (+10,8% en un an, +3,5 milliards de minutes), elle s'accroît en 2012 avec une hausse de 31,5% (soit 11,2 milliards de minutes supplémentaires), en lien avec l'arrivée d'un nouvel opérateur de réseau, Free Mobile. Sur le marché de gros, ces

évolutions se traduisent par une augmentation de 30,0% du volume de minutes d'interconnexion qui s'élève à 75,5 milliards de minutes en 2012.

A l'instar du marché de détail, le trafic de SMS à destination d'un réseau mobile tiers demeure dynamique et s'accroît de près de 30 milliards de messages en un an, soit un total de 109,1 milliards de messages en 2012.

Revenus des services d'interconnexion des opérateurs mobiles						
Millions d'euros hors taxes	2008	2009	2010	2011	2012p	Evol.
<b>Services d'interconnexion (hors SMS)</b>	<b>3 729</b>	<b>3 268</b>	<b>2 688</b>	<b>2 032</b>	<b>1 446</b>	<b>-28,8%</b>
dont trafic international entrant	184	147	112	82	46	-43,4%
dont Roaming in des abonnés étrangers	658	560	501	496	401	-19,2%
SMS entrants	592	1 094	1 308	1 563	1 522	-2,7%
<b>Total des revenus des services d'interconnexions</b>	<b>4 320</b>	<b>4 362</b>	<b>3 996</b>	<b>3 595</b>	<b>2 968</b>	<b>-17,4%</b>

Volumes des services d'interconnexion des opérateurs mobiles (communications vocales et SMS)						
Millions de minutes	2008	2009	2010	2011	2012p	Evol.
<b>Ensemble des services d'interconnexion</b>	<b>44 235</b>	<b>46 046</b>	<b>49 170</b>	<b>58 109</b>	<b>75 525</b>	<b>30,0%</b>
dont trafic international entrant	2 490	2 433	2 434	2 622	2 993	14,1%
dont Roaming in des abonnés étrangers	1 899	1 865	1 945	1 973	2 009	1,8%
SMS entrants (millions)	17 304	33 856	57 232	82 104	109 107	32,9%

Notes :

- A partir du 1<sup>er</sup> 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<sup>er</sup> janvier 2012 et le 30 juin 2012 et 2c€/min entre le 1<sup>er</sup> juillet 2011 et le 31 décembre 2011. Il était de 3c€/min auparavant pour Orange et SFR et de 3,4c€/min pour Bouygues Telecom. Le prix maximum de la terminaison d'appel vocal mobile est, depuis le 1<sup>er</sup> 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<sup>er</sup> juillet 2012 contre 1,5 c€ pour Orange France, SFR et Bouygues Telecom entre le 1<sup>er</sup> juillet 2011 et le 30 juin 2012 et 2 c€/SMS dans les DOM. Elle était de 2c€/SMS auparavant pour Orange et SFR, de 2,17c€/SMS pour Bouygues Telecom et 3c€/SMS dans les DOM.

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

- 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<sup>er</sup> 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<sup>er</sup> juillet 2012 au 1<sup>er</sup> 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>.

- Les revenus des prestations de collecte des MVNO/ full MVNO ou des opérateurs en itinérance nationale ne sont pas inclus dans les revenus des services d'interconnexion des opérateurs mobiles.

- 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 reversements entre opérateurs. Le rapport revenu/volume ne correspond à aucun tarif et en particulier pas à un tarif facturé au client.

Services d'accès et de départ d'appel des opérateurs mobiles						
Millions d'euros hors taxes	2008	2009	2010	2011	2012p	Evol.
Revenu de la vente d'accès et de départ d'appel aux MVNO	271	248	371	531	1 114	109,6%
Minutes vendues en gros aux MVNO (en millions de minutes)	1 394	1 770	3 831	6 439	27 393	325,5%

Les opérateurs de réseaux mobiles perçoivent, en plus des prestations d'interconnexion, des revenus pour l'accès et le départ d'appel vendus aux opérateurs virtuels hébergés sur leurs réseaux ou pour des prestations d'itinérance. La progression de ces prestations est spectaculaire en 2012 avec un doublement des revenus et la multiplication du volume de minutes vendues en gros par quatre en un an (27,4 milliards de minutes).

### 3 Les services sur réseaux fixes (marché de détail)

#### 3.1 L'ensemble du marché des services sur réseaux fixes

##### 3.1.1 Revenus des services fixes et trafic de téléphonie

L'ensemble des revenus des services fixes est en repli pour la deuxième année consécutive et il atteint 15,6 milliards d'euros en 2012. Le revenu des services offerts sur les réseaux fixes bas débit (téléphonie fixe par le réseau téléphonique commuté, publiphonie et cartes, services à valeurs ajoutés) diminue depuis cinq ans sur un rythme annuel d'environ 10%. En 2012, ce revenu atteint 5,4 milliards d'euros dont l'essentiel correspond aux revenus des abonnements et des communications. Les revenus du haut débit (10,2 milliards d'euros) progressent sur un rythme qui ralentit chaque année (+4,1% en 2012 contre +6,3% en 2011 et 10,0% en 2010). Ils représentent en 2012, les deux tiers des revenus des services fixes.

Revenus des services offerts sur réseaux fixes						
Millions d'euros hors taxes	2008	2009	2010	2011	2012p	Evol.
<b>Revenus du bas débit</b>	<b>9 344</b>	<b>8 100</b>	<b>7 287</b>	<b>6 226</b>	<b>5 391</b>	<b>-13,4%</b>
Abonnements et communications en RTC	8 983	7 809	7 039	6 064	5 283	-12,9%
Internet bas débit	117	71	46	31	20	-33,8%
Publiphonie et cartes	243	220	202	131	87	-33,3%
<b>Revenus du haut et du très haut débit</b>	<b>7 010</b>	<b>8 418</b>	<b>9 257</b>	<b>9 836</b>	<b>10 241</b>	<b>4,1%</b>
Accès à internet et abonnement à un service de VLB	5 815	6 964	7 583	8 046	8 456	5,1%
Communications VLB facturées	579	716	803	736	535	-27,4%
Autres revenus liés à l'accès à internet	616	738	871	1 054	1 250	18,6%
<b>Ensemble des revenus des services fixes</b>	<b>16 354</b>	<b>16 518</b>	<b>16 544</b>	<b>16 062</b>	<b>15 632</b>	<b>-2,7%</b>

*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 VLB, 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 ».*

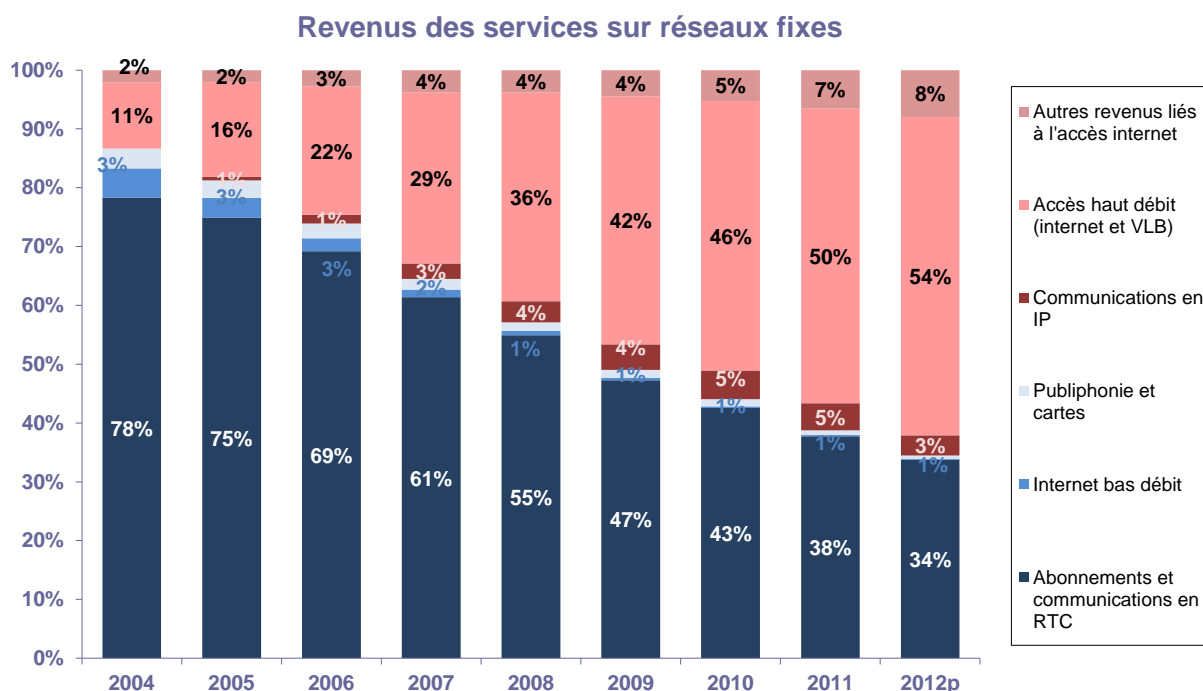
*Le revenu des communications en voix sur large bande couvre uniquement les communications explicitement facturées aux clients (en supplément d'un forfait multi-services).*

*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						
Millions de minutes	2008	2009	2010	2011	2012p	Evol.
Communications par le RTC depuis les lignes fixes	60 514	53 016	46 509	38 282	32 883	-14,1%
Publiphonie et cartes	1 698	1 559	1 551	977	707	-27,6%
Communications en voix sur large bande	47 459	56 438	65 346	73 018	77 705	6,4%
<b>Ensemble téléphonie fixe</b>	<b>109 672</b>	<b>111 012</b>	<b>113 406</b>	<b>112 277</b>	<b>111 295</b>	<b>-0,9%</b>

Le volume de communications de la téléphonie fixe recule pour la deuxième année (-0,9% après -1,0% en 2011) en raison d'une part du rythme élevé de baisse du trafic en RTC (-14,1% en 2012 après -12% les trois précédentes années) tandis que la croissance annuelle du volume de communications en voix sur large bande ralentit (+6,4% en 2012 contre -11,7% en 2011). Au total le volume de communications vocales atteint 111,3 milliards de minutes, dont 70% sont des communications en voix sur large bande.



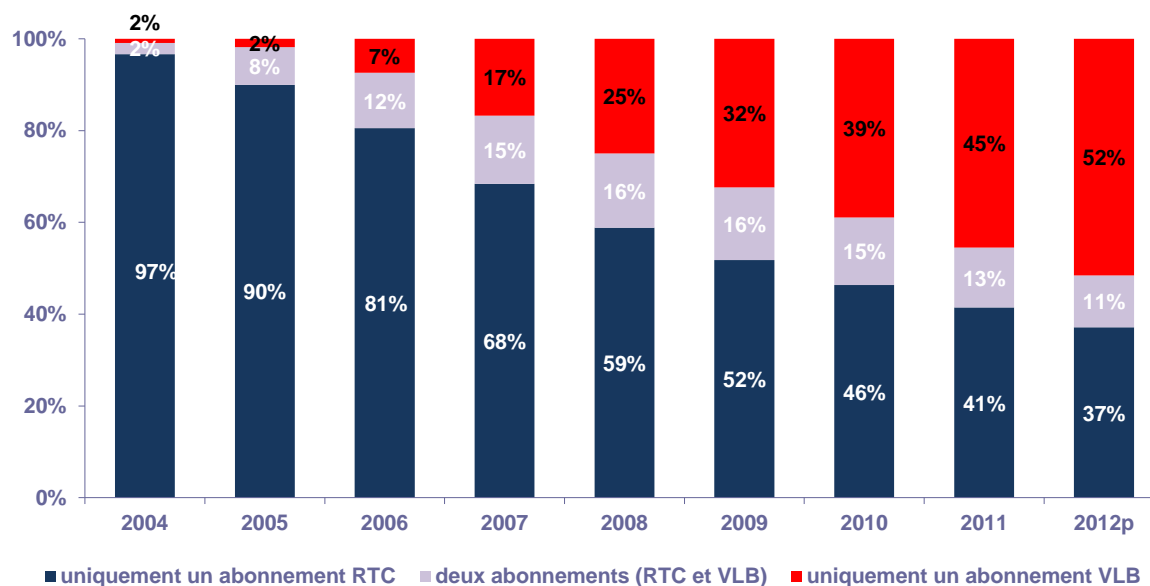


### 3.1.2 Le nombre de lignes fixes

Nombre de lignes supportant le service téléphonique sur réseaux fixes						
Millions	2008	2009	2010	2011	2012p	Evol.
<b>Nombre total de lignes fixes</b>	<b>35,040</b>	<b>35,339</b>	<b>35,398</b>	<b>35,414</b>	<b>35,324</b>	<b>-0,3%</b>
dont lignes bas débit uniquement	20,619	18,308	16,394	14,673	13,111	-10,6%
dont lignes supportant deux abonnements (bas et haut débit ds)	5,657	5,595	5,224	4,634	3,984	-14,0%
dont lignes haut débit uniquement	8,764	11,435	13,779	16,106	18,203	13,0%

Le nombre de lignes fixes est relativement stable depuis 2009 à 35,3 millions de lignes. En revanche, le débit souscrit sur ces lignes évolue. Le nombre de lignes uniquement bas débit est en constante diminution au profit du nombre de lignes exclusivement en haut débit (18,2 millions de lignes, soit 2,1 millions de plus qu'en 2011). Ces lignes qui ne supportent qu'un seul abonnement au service téléphonique en voix sur large bande représentent 52% du nombre total de lignes, soit 7 points de plus qu'en 2011. Leur progression est soutenue par l'accroissement du nombre de lignes DSL ne disposant pas de service téléphonique en RTC (dégrouper total et offres équivalentes de type bitstream nu) dont le volume augmente d'1,9 million en un an.

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



Le nombre de lignes ne supportant qu'un seul abonnement téléphonique en RTC (37% en 2012) diminue chaque année depuis 2004 et leur proportion perd quatre points en 2012. Si, dans un premier temps, le multi-abonnement sur une même ligne s'est développé (les clients ont conservé l'abonnement « classique » et la possibilité de passer et recevoir des appels avec cet abonnement, et disposait en plus d'un second abonnement en voix sur large bande), depuis trois ans, ce type d'offre décline. En effet, la proportion de lignes avec deux abonnements est désormais de 11%, soit 4,0 millions de lignes, en recul de 650 000 en un an.

#### Précision sur les lignes et abonnements

Jusqu'en 2004, les termes « ligne » et « abonnement » étaient employés indifféremment 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 IP) sur un accès analogique qui fournit déjà le service téléphonique par le RTC. Pour faciliter les comparaisons au fil du temps, on définit un indicateur du nombre de « lignes » comme :

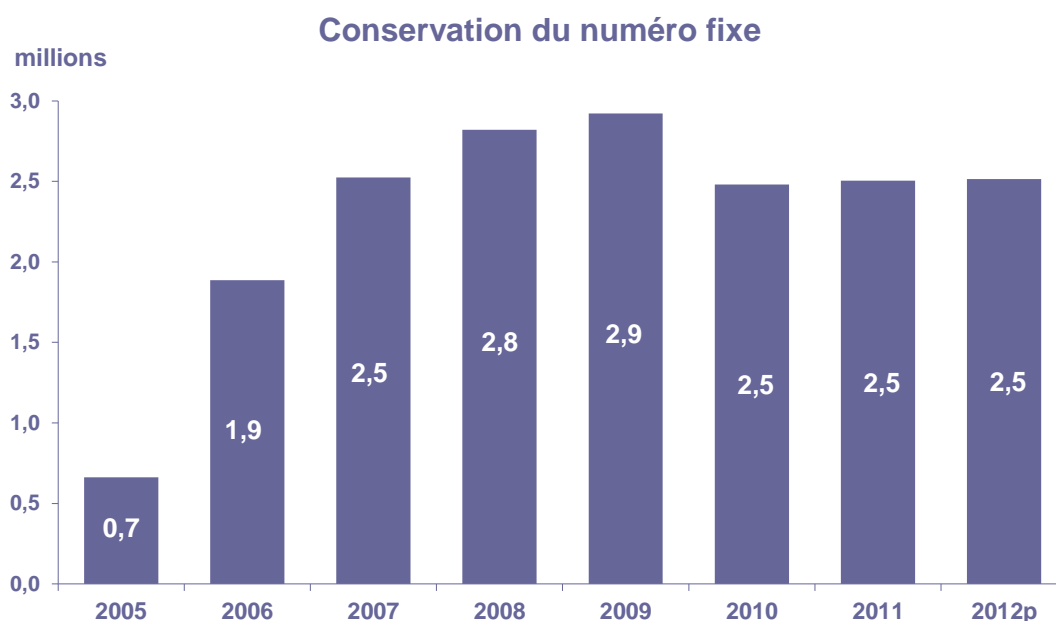
- pour les accès numériques : le nombre d'abonnements au service téléphonique, soit 2 pour les accès de base et jusqu'à 30 pour les accès primaires ;
- pour les accès analogiques : ✓ les abonnements RTC ;  
✓ les abonnements sur ligne xdsl sans abonnement RTC ;
- pour les abonnements au service téléphonique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



### 3.1.3 La conservation des numéros fixes

Conservation du numéro						
Millions	2008	2009	2010	2011	2012p	Evol.
Nombre de numéros conservés au cours de l'année	2,821	2,921	2,481	2,505	2,515	0,4%

Depuis trois ans le nombre de numéros de téléphonie fixe conservés par les clients changeant d'opérateur est stable à 2,5 millions.



## 3.2 Le bas débit

### 3.2.1 Le service de téléphonie depuis les postes fixes

#### a) Les abonnements par le RTC

Abonnements au service téléphonique sur lignes fixes bas débit						
Millions	2008	2009	2010	2011	2012p	Evol.
Abonnements sur des lignes bas débit	26,252	23,903	21,612	19,280	17,095	-11,3%
dont abonnements issus de la VGAST	0,853	1,024	1,260	1,435	1,507	5,0%

VGAST : Vente en gros de l'abonnement au service téléphonique

Depuis 2006, la baisse du nombre d'abonnements au service téléphonique par le RTC se poursuit sur un rythme annuel supérieur à deux millions d'abonnements. En 2012 le recul est de 2,2 millions portant le nombre d'abonnements en bas débit à 17,1 millions à fin décembre 2012.

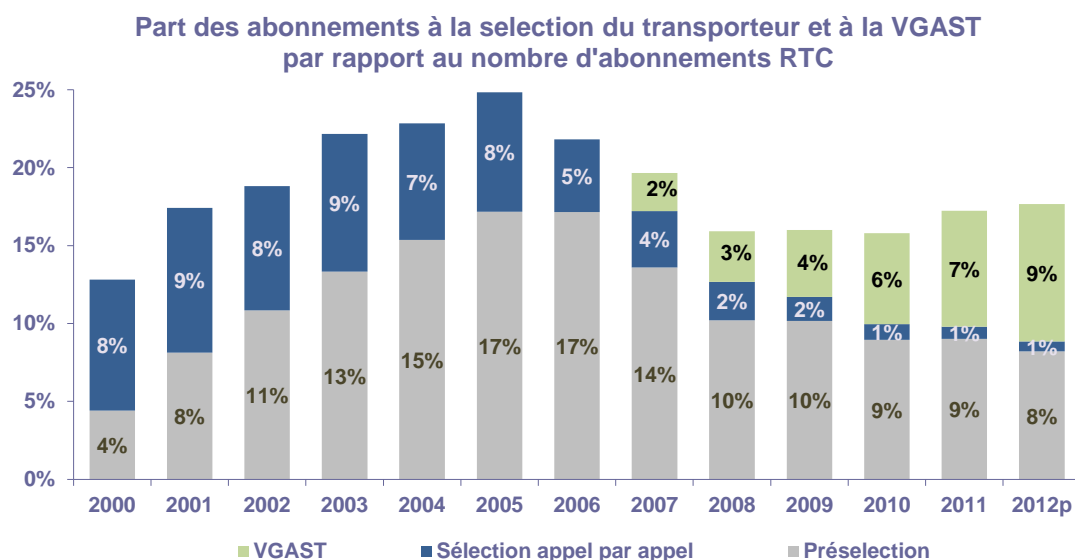
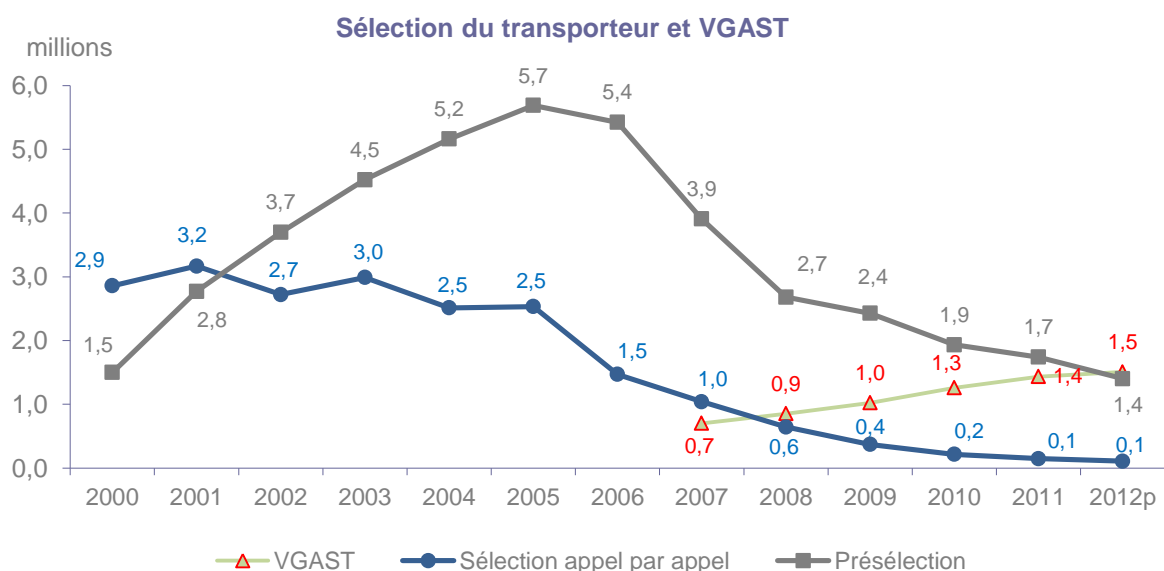
De plus en plus d'abonnements au service téléphonique par le RTC sont commercialisés par les opérateurs alternatifs (abonnements VGA). Leur nombre augmente de 70 000 en 2012, mais marque un léger tassement de sa croissance en fin d'année : en effet la progression a été nulle au cours du quatrième trimestre 2012. Au global la part de ces abonnements dans l'ensemble des abonnements bas débit (9%) progresse de près de deux points en un an.

Abonnements à la sélection du transporteur						
Millions	2008	2009	2010	2011	2012p	Evol.
Abonnements à la sélection appel par appel	0,646	0,373	0,217	0,148	0,109	-26,0%
Abonnements à la présélection	2,682	2,428	1,934	1,740	1,403	-19,3%
<b>Abonnements à la sélection du transporteur</b>	<b>3,328</b>	<b>2,800</b>	<b>2,152</b>	<b>1,888</b>	<b>1,513</b>	<b>-19,9%</b>

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 VGA.

Le déclin de la sélection du transporteur, entamé en 2005 en raison de la concurrence des offres de voix sur large bande, se poursuit en 2012 avec une baisse de 375 000 abonnements en un an. Le nombre d'abonnements à la présélection s'élève à 1,4 million tandis que la sélection appel par appel attire 110 000 souscripteurs.

La part des abonnements à la sélection du transporteur dans l'ensemble des abonnements au service téléphonique en bas débit n'évolue quasiment pas par rapport à 2010 et 2011. La présélection représente 8% des abonnements et la sélection appel par appel atteint 1%.



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

Le revenu des frais d'accès et des abonnements au service téléphonique par le RTC suit la même tendance que l'évolution du nombre des abonnements : un rythme de baisse d'environ 10% par an depuis quatre années pour le revenu.

Revenus des frais d'accès, abonnements et services supplémentaires par le RTC						
Millions d'euros hors taxes	2008	2009	2010	2011	2012p	Evol.
<b>Accès, abonnements et services supplémentaires</b>	5 233	4 736	4 362	3 980	3 562	-10,5%

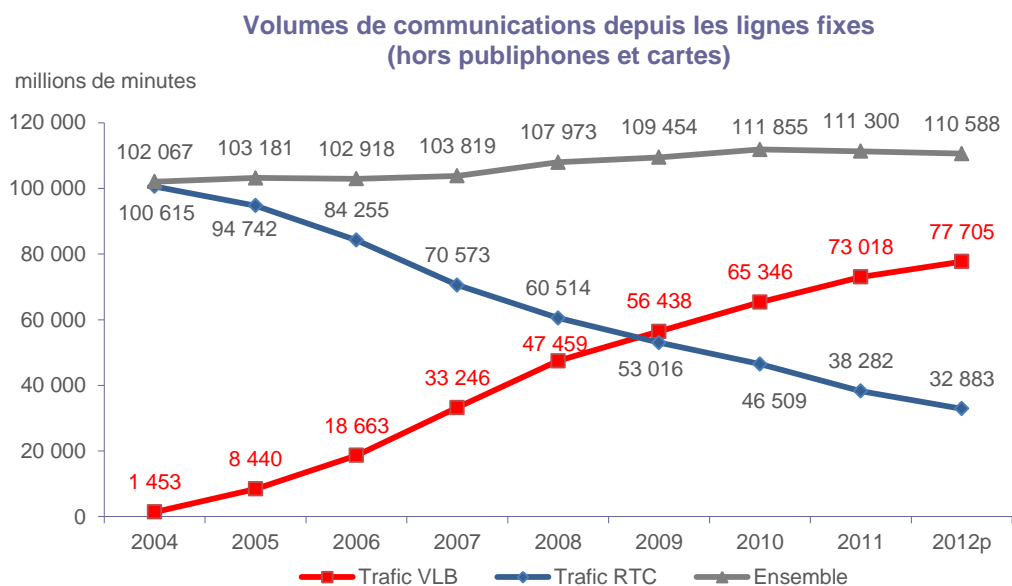
Note : les revenus de l'accès comprennent outre les revenus de l'accès au service téléphonique, les revenus des services supplémentaires (présentation du numéro, ...).

La baisse des revenus des communications est plus vive que celles du nombre d'abonnements et suit le rythme de décroissance du trafic consommé par les abonnés en bas débit. Le revenu des communications vers l'international, comme celui des communications vers les mobiles, sont davantage impacté par la concurrence des offres de téléphonie sur large bande et le recul dépasse 20% en un an. En volume ces destinations, qui continuent de pâtir de leur inclusion dans les offres forfaitaires pour les box internet, perdent respectivement 300 millions de minutes et 1,2 milliard de minutes en un an. Le trafic à destination des mobiles en particulier diminue de 17,6% et son revenu recule de 21,2% en un an, en lien avec une baisse des tarifs de détail des communications vers les mobiles au départ des postes fixes à partir du 1<sup>er</sup> décembre 2011. Pour les communications vers les postes fixes nationaux, la baisse se situe entre 13% et 14% en volume et valeur.

Les communications en RTC représentent 76% des revenus des communications depuis un poste fixe (+2 points par rapport à 2011), mais seulement 30% des minutes émises au départ des postes fixes (32,9 milliards de minutes), soit une diminution de cinq points en un an. Cette baisse s'explique surtout par l'évolution des communications vers les mobiles dont le volume émis en VLB a beaucoup augmenté en 2011 au détriment du bas débit : 26 % des minutes sont émises au départ du RTC contre 40% en 2011 et 73% en 2010, soit un reflux de 14 points après la chute de 33 points en volume en 2011 ; en revenu, les communications en RTC représentent 69% des revenus des communications vers les mobiles (-4 points). Pour les communications vers les postes fixes en national, le revenu du RTC augmente et atteint 95% (+3 points) tandis que le volume est de 37% (-4 points). Un peu moins de la moitié du revenu des communications vers l'international (42%, -7 points en un an) provient du RTC, ces communications représente à peine plus de 10% en volume (12%, -3 points).

Revenus des communications RTC depuis les lignes fixes						
Millions d'euros hors taxes	2008	2009	2010	2011	2012p	Evol.
Communications vers fixe national	2 110	1 698	1 497	1 126	972	-13,7%
Communications vers l'international	389	307	261	219	167	-23,7%
Communications vers mobiles	1 252	1 067	919	739	582	-21,2%
<b>Ensemble des revenus RTC depuis les lignes fixes</b>	<b>3 750</b>	<b>3 072</b>	<b>2 677</b>	<b>2 084</b>	<b>1 721</b>	<b>-17,4%</b>

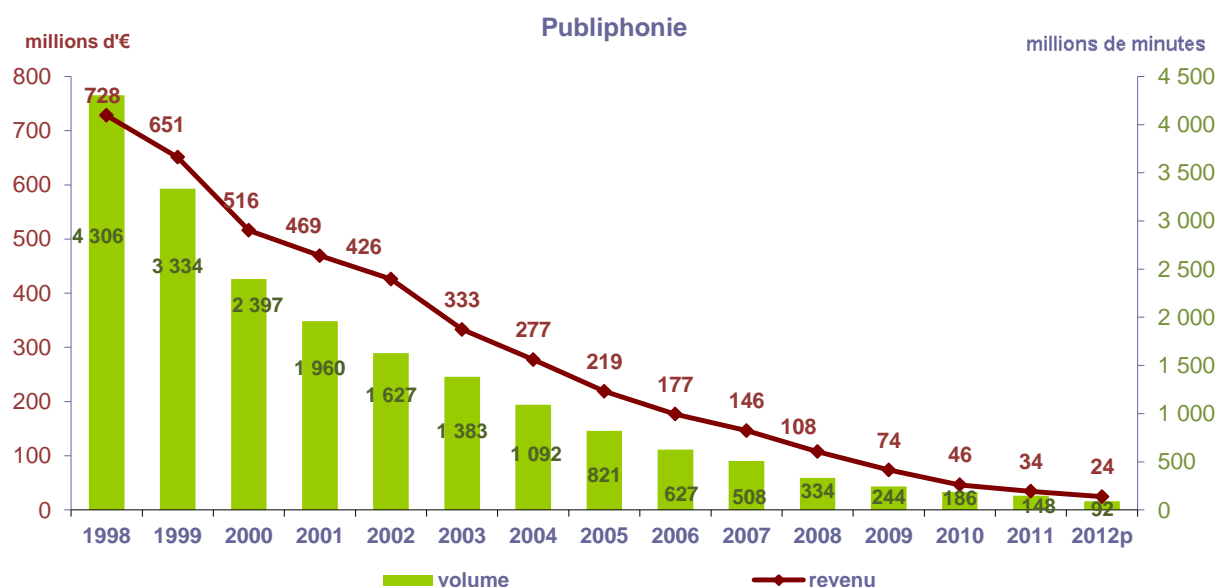
Volumes des communications RTC depuis les lignes fixes						
Millions de minutes	2008	2009	2010	2011	2012p	Evol.
Communications vers fixe national	48 151	42 017	36 717	29 872	25 943	-13,2%
Communications vers l'international	2 851	2 548	1 976	1 673	1 390	-16,9%
Communications vers mobiles	9 512	8 452	7 816	6 737	5 550	-17,6%
<b>Ensemble des volumes RTC depuis les lignes fixes</b>	<b>60 514</b>	<b>53 016</b>	<b>46 509</b>	<b>38 282</b>	<b>32 883</b>	<b>-14,1%</b>



### 3.2.2 La publiphonie et les cartes

Le déclin du marché des cartes de téléphonie fixe et de la publiphonie se poursuit en 2012 avec des baisses comprises entre 25% et 40% en volume comme en valeur. Depuis l'arrivée d'opérateurs de téléphonie mobile dits « ethniques » en 2010, le recul de ce segment de marché est en effet accentué. Le volume de minutes consommées atteint, au global, 700 millions de minutes pour un peu moins de 100 millions d'euros. Le nombre de publiphones diminue de près de 13 000 en un an.

Publiphonie						
	2008	2009	2010	2011	2012p	Evol.
Revenus des communications (millions d'€HT)	108	74	46	34	24	-28,6%
Volumes des communications (millions de minutes)	334	244	186	148	92	-37,8%
Nombre de publiphones au 31 décembre (unités)	152 075	142 648	137 311	129 391	116 626	-9,9%



Cartes post et prépayées de téléphonie fixe						
	2008	2009	2010	2011	2012p	Evol.
Revenus des cartes de téléphonie fixe	136	146	155	96	63	-35,0%
Millions de minutes écoulées via les cartes	1 365	1 315	1 364	829	615	-25,8%

*Note: Les cartes des réseaux fixes (hors télécartes utilisables uniquement dans les publiphones de l'opérateur) sont de deux types :*

- les cartes post-payées pour lesquelles les communications sont facturées après le passage des communications (cartes d'abonnés rattachées à un compte d'abonné pour lesquelles la consommation figure sur les factures téléphoniques courantes ou cartes accréditives ou bancaires permettant la facturation directe sur un compte bancaire ou un compte tenu par un distributeur) ;
- les cartes prépayées : elles offrent un montant fixe, payé à l'avance, de communications téléphoniques.

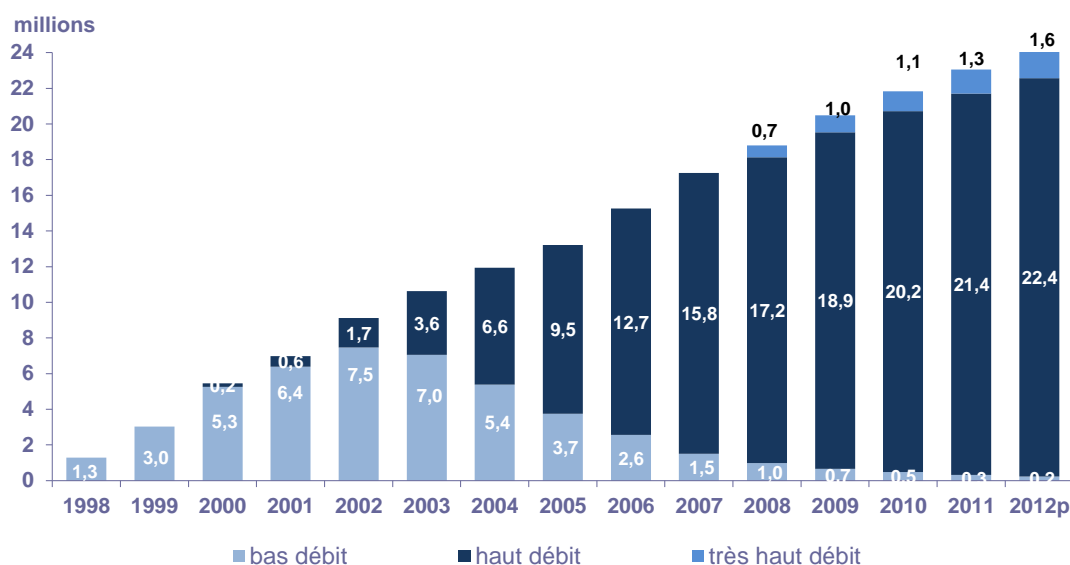
*L'observatoire ne couvre pas la totalité du marché des cartes, la plupart des entreprises qui les commercialisent n'étant pas soumises à déclaration auprès de l'ARCEP.*

### 3.2.3 L'accès à internet en bas débit

Depuis 2005, le rythme de baisse des services d'accès à internet par le bas débit se situe entre 30% et 40% par an. En décembre 2012, le nombre d'abonnements est de 225 000 contre 312 000 un an auparavant. Le volume de minutes s'élève à 1,3 milliard de minutes en 2012 pour un revenu de 20 millions d'euros. La consommation des clients est en nette diminution : ils se connectent en moyenne 6h41 par mois contre 8h16 en 2011 et 9h27 en 2010.

Revenus et volumes de l'internet bas débit						
	2008	2009	2010	2011	2012p	Evol.
Revenus des abonnements bas débit (en millions d'euros HT)	117	71	46	31	20	-33,8%
Nombre d'abonnements à l'internet bas débit	0,982	0,651	0,483	0,312	0,225	-27,9%
Volumes de l'internet bas débit (en millions de minutes)	9 792	5 916	3 857	2 363	1 291	-45,4%

### Nombre d'abonnements à internet sur réseaux fixes



### 3.3 Le haut et le très haut débit

#### 3.3.1 L'accès à internet en haut débit et très haut débit

A la fin de l'année 2012, le nombre d'accès à internet haut et très haut débit s'élève à 24,0 millions, en croissance de 1,2 million par rapport à décembre 2011. Les accès en haut débit (22,4 millions) et notamment l'ADSL (22,0 millions) sont largement majoritaires et contribuent à hauteur d'un million d'abonnements dans la croissance annuelle. Cependant, les accès au très haut débit bénéficient d'une très forte croissance : le nombre d'abonnements à la fibre jusqu'à l'abonné (FttH) augmente de près de 60% en un an (+117 000 abonnements) et les autres abonnements de plus de 100 mbps de 33%. Au total, le nombre d'abonnements à très haut débit progresse d'environ 250 000 et atteint 1,6 million à la fin de l'année 2012.

Depuis deux ans, les souscriptions progressent plus vite que le déploiement : sur les 2,165 million de logements éligibles aux offres très haut débit en FttH à fin 2012 (+46% en un an), 14,5% sont effectivement équipés d'un abonnement à la fibre, soit un point supplémentaire en un an ; en 2010, cette proportion n'était que de 8,7%.

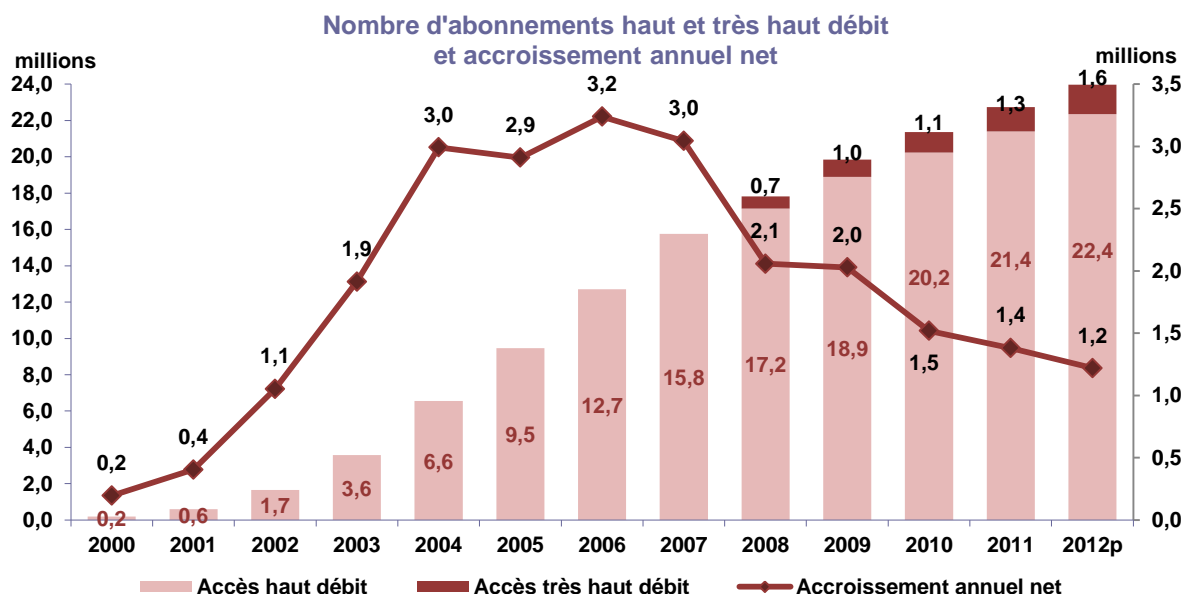
En ce qui concerne le réseau en câble co-axial, environ 8,460 millions de logements sont éligibles à des offres très haut débit, dont 4,8 millions le sont à plus de 100 mbps.

Abonnements à internet haut débit et très haut débit						
Millions d'unités	2008	2009	2010	2011	2012p	Evol.
Accès haut débit	17,151	18,888	20,231	21,391	22,353	4,5%
dont accès xDSL	16,793	18,584	19,863	20,985	21,962	4,7%
dont autres abonnements haut débit	0,358	0,304	0,367	0,406	0,391	-3,7%
Accès très haut débit	0,660	0,951	1,128	1,348	1,606	19,1%
dont abonnements en fibre optique - FttH et FttO	0,043	0,069	0,120	0,197	0,314	59,0%
dont autres abonnements très haut débit ≥ 30 et <100Mbit/s	0,617	0,883	0,663	0,685	0,670	-2,1%
dont autres abonnements très haut débit ≥ 100 mbps			0,345	0,466	0,621	33,4%
<b>Nombre d'abonnements au haut et très haut débit</b>	<b>17,811</b>	<b>19,839</b>	<b>21,359</b>	<b>22,739</b>	<b>23,959</b>	<b>5,4%</b>

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). 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.



### 3.3.2 Le service de téléphonie depuis les postes fixes

#### a) Les abonnements

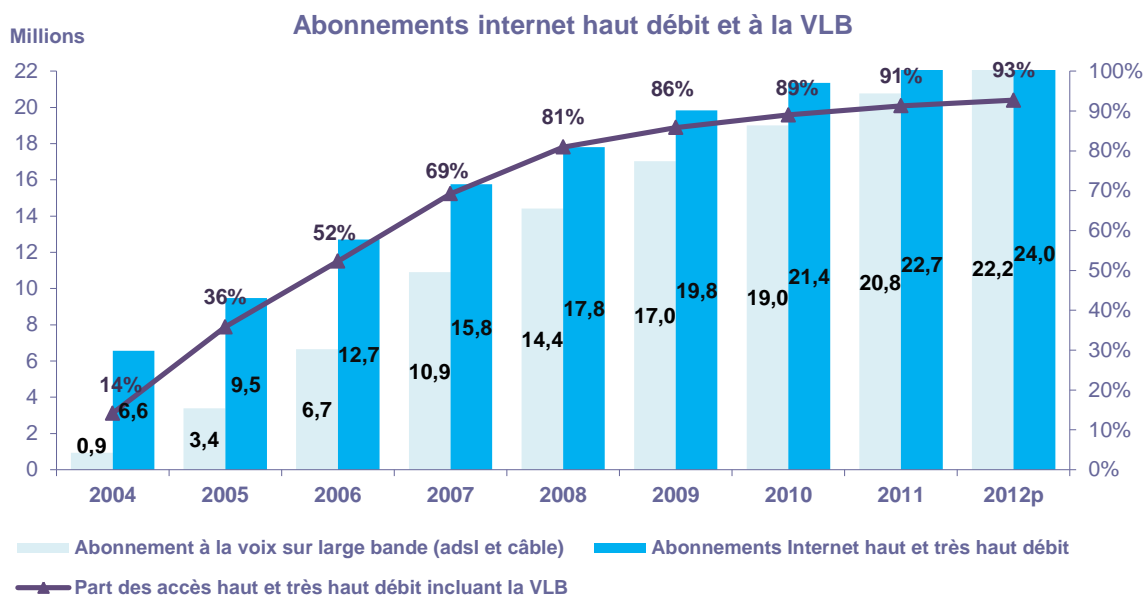
Le nombre d'abonnements à la voix sur large bande (accès DSL, câble ou en fibre optique) atteint 22,2 millions en décembre 2012, en progression d'1,4 million sur un an. La croissance des souscriptions sur des lignes « DSL » sans abonnement RTC est toujours vive (+1,9 million en un an), et leur nombre atteint 16,7 millions d'abonnements à la fin de l'année 2012. Ils représentent ainsi les trois quart des abonnements en voix sur large bande.

Abonnements au service téléphonique sur lignes fixes haut débit et très haut débit						
Millions	2008	2009	2010	2011	2012p	Evol.
Abonnements à la voix sur large bande	14,420	17,031	19,010	20,763	22,213	7,0%
dont sur lignes xDSL sans abonnement RTC	8,070	10,483	12,695	14,791	16,657	12,6%

*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 notamment des offres à un service de voix sur large bande issues du dégroupage total et des offres de types « ADSL nu ».*

La quasi-totalité des abonnements à internet en haut ou très haut débit est couplée avec un abonnement à la téléphonie sur large bande (92,6%) et cette proportion progresse de deux points en un an.

Abonnements haut débit et à la Voix sur Large Bande (VLB)						
Millions d'unités	2008	2009	2010	2011	2012p	Evol.
Abonnements à la VLB	14,420	17,031	19,010	20,763	22,213	7,0%
Abonnements Internet haut et très haut débit	17,811	19,839	21,359	22,739	23,959	5,4%
Part des abonnements VLB dans le nombre d'accès haut débit	81%	86%	89%	91%	93%	14,5%



### Précisions sur la terminologie relative aux indicateurs du service téléphonique sur large bande

Les indicateurs du service téléphonique sur large bande de la présente publication couvrent la voix sur large bande 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.

#### b) Les communications en voix sur large bande (VLB) depuis les lignes fixes

Le volume d'appel émanant des accès haut débit est chaque année plus important. En 2012, il atteint 77,7 milliards de minutes soit 70% du trafic au départ des postes fixes (+4 points en un an). Cette proportion atteint 88% pour les communications à destination de l'international (+3 points) et désormais trois minutes sur quatre au départ des postes fixes et à destination des mobiles sont émises via une box contre seulement trois sur dix en 2010 (74%, soit une progression de 14 points en un an).

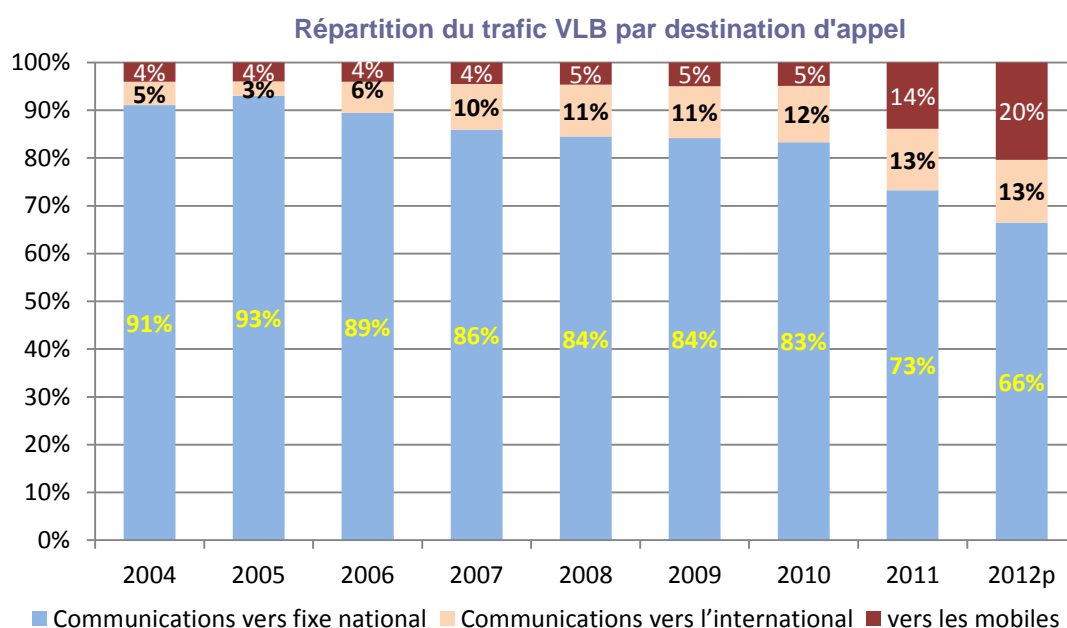
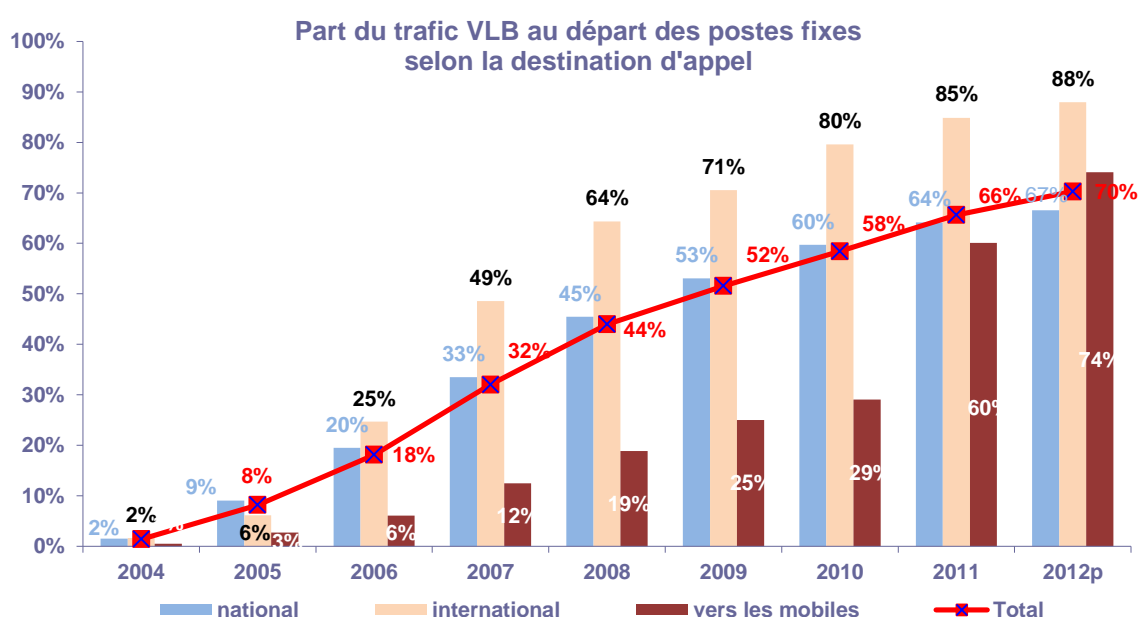
La croissance de ce volume reste soutenue, mais elle s'affaiblit depuis deux ans : en 2011, l'augmentation était de 7,7 milliards de minutes contre le double environ en 2007 et 2008. En 2012, elle est de 4,7 milliards et a montré un ralentissement de sa croissance tout au long de l'année. En effet, les offres d'abondance à destination des mobiles, aussi bien au départ des box que celles au départ des téléphones mobiles, sont en partie venues concurrencer les communications vers les postes fixes. Ces dernières enregistrent sur l'année 2012 un recul



de 3,4%, soit 1,8 milliard de minutes en moins après déjà une baisse d'environ un milliard en 2011. A l'inverse, le volume des communications fixes vers les mobiles nationaux progresse vigoureusement (+56,4% en un an) après avoir été multiplié par trois en 2011. L'augmentation en niveau (+5,7 milliards de minutes) est même supérieure à celle du trafic en voix sur large bande toutes destinations confondues et porte ainsi la croissance du trafic fixe.

L'accroissement du volume de trafic à destination de l'étranger (10,2 milliards de minutes) s'élève à 800 millions de minutes, soit en net retrait par rapport aux précédentes années où il atteignait 1,7 milliard de minutes en 2011 et 1,6 milliard de minutes en 2010.

Volumens des communications en VLB depuis les lignes fixes						
Millions de minutes	2008	2009	2010	2011	2012p	Evol.
Communications vers fixe national	40 101	47 519	54 439	53 486	51 667	-3,4%
Communications vers l'international	5 146	6 101	7 706	9 390	10 177	8,4%
Communications vers mobiles	2 213	2 818	3 201	10 141	15 860	56,4%
<b>Volumens au départ des accès en VLB</b>	<b>47 459</b>	<b>56 438</b>	<b>65 346</b>	<b>73 018</b>	<b>77 705</b>	<b>6,4%</b>

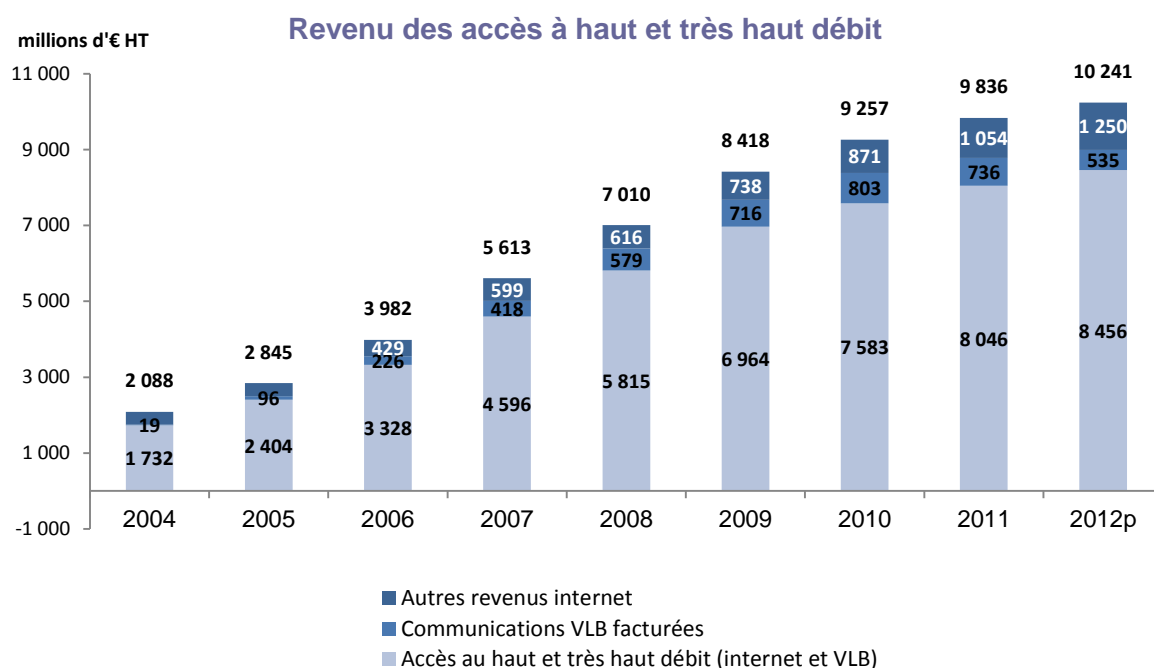


L'utilisation de la ligne téléphonique fixe diffère selon que le client est équipé ou non d'une "box". Les abonnés à la voix sur large bande consacrent en effet trois fois plus de leurs appels à destination de l'international que les abonnés à la téléphonie classique (13% des volumes de minutes contre 4% au départ du réseau téléphonique commuté) et cette proportion évolue peu pour les deux types de téléphonie au cours des dernières années. Depuis l'inclusion dans le forfait d'accès à internet des appels vers les mobiles, la proportion du trafic au départ des box et à destination d'un mobile est passée de 5% à 20% et dépasse celle au départ des accès bas débit (17% des minutes d'appels sont vers les mobiles). La proportion de minutes en voix sur large bande vers les postes fixes nationaux diminue à nouveau au profit des communications vers les mobiles pour atteindre 66%. Longtemps bien supérieure à la proportion d'appels vers les fixes nationaux des personnes utilisant la téléphonie classique (79%), elle est désormais inférieure.

### 3.3.3 Le revenu des accès haut et très haut débit

Seul segment toujours en croissance significative (+4,1% en 2012), le revenu du haut débit dépasse désormais 10 milliards d'euros (10,2 précisément), dont 8,5 milliards pour l'accès internet (+500 millions d'euros en un an). Le revenu de l'accès recouvre tous les revenus des abonnements à internet et des forfaits multi-services.

Le revenu des communications facturées au-delà du forfait recule depuis deux ans avec l'inclusion des appels vers les mobiles dans la plupart des abonnements (-27,4%). Le revenu des services liés à l'accès à internet (recettes des services de contenus liées aux accès haut et très haut débit dont notamment les services de téléchargements de vidéo à la demande ou de musique lorsqu'ils sont facturés par l'opérateur de communications électroniques ou la télévision) est en forte croissance : il augmente de 200 millions d'euros comme les deux précédentes années (+18,6% en un an).



Revenus du haut et du très haut débit						
Millions d'euros	2008	2009	2010	2011	2012p	Evol.
Accès à internet et abonnement à un service de VLB	5 815	6 964	7 583	8 046	8 456	5,1%
Communications VLB facturées	579	716	803	736	535	-27,4%
Autres revenus liés à l'accès à internet	616	738	871	1 054	1 250	18,6%
<b>Revenus du haut et du très haut débit</b>	<b>7 010</b>	<b>8 418</b>	<b>9 257</b>	<b>9 836</b>	<b>10 241</b>	<b>4,1%</b>

Note : le revenu des communications au départ des accès en VLB 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.

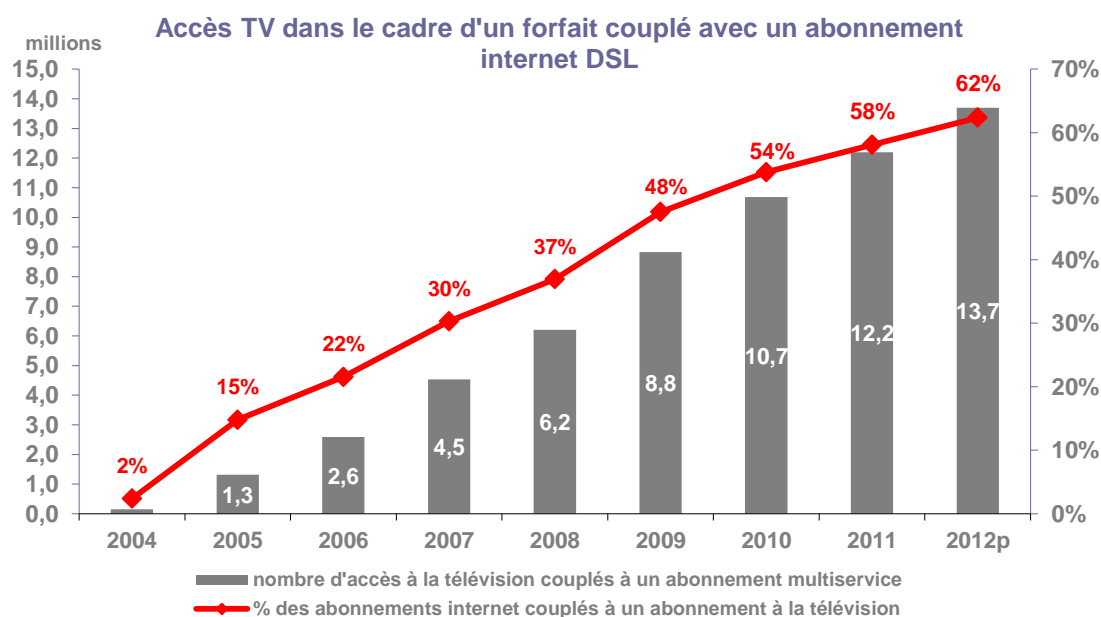
La rubrique « autres services internet » correspond aux revenus annexes des FAI tels que l'hébergement de sites ou les revenus de la publicité en ligne. Elle inclut également les revenus des services de contenus liés aux accès haut et très haut débit facturés par l'opérateur de CE (recettes des abonnements 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 ».

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

Un peu plus de six utilisateurs sur dix de services d'accès à internet par DSL ont accès à un service de diffusion de télévision. Le nombre d'accès couplés atteint ainsi 13,7 millions en décembre 2012 et progresse d'1,5 million en un an. Environ 10% de ces accès à un service télévision sont fournis via une liaison satellitaire.

Abonnements à la TV couplés à un abonnement multiplay						
Millions	2008	2009	2010	2011	2012p	Evol.
Abonnements à la TV	6,202	8,831	10,683	12,193	13,702	12,4%
Abonnements Internet ADSL	16,793	18,584	19,863	20,985	21,962	4,7%
Part des abonnements TV couplés à un abonnement multiplay	37%	48%	54%	58%	62%	+4 points

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 isolément ou dans le cadre d'un abonnement de type « multiplay » qui intègre l'accès à un ou plusieurs services en plus de la télévision (internet, service de téléphonie). Le service de télévision peut alors être fourni soit par la ligne DSL soit par le satellite mais couplé à l'accès internet DSL.



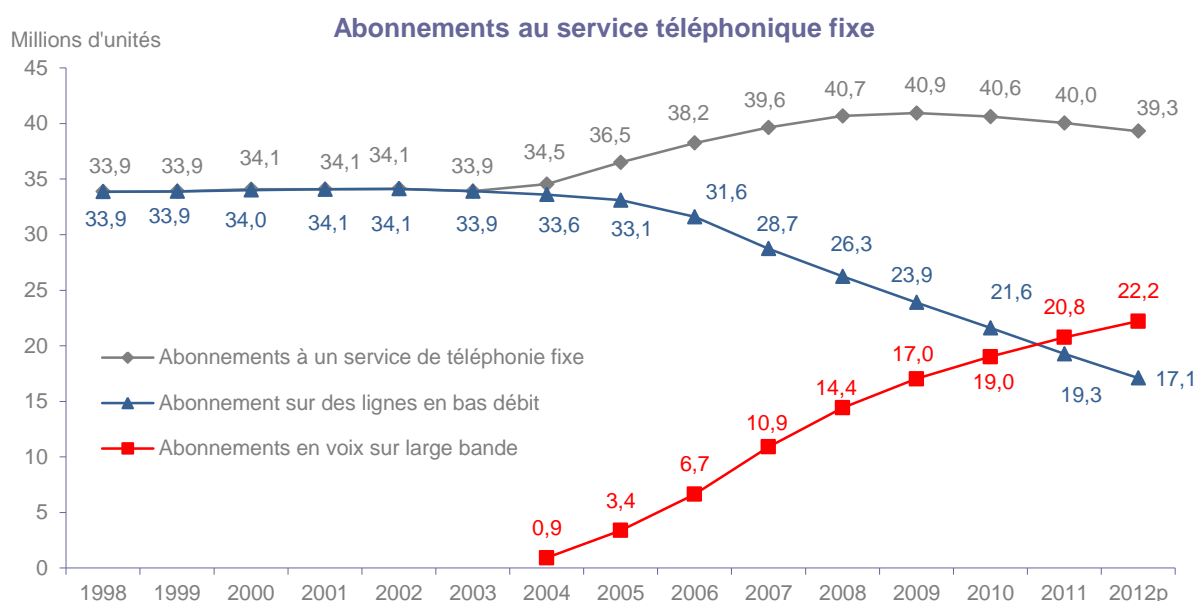
### 3.4 Les abonnements et les communications depuis les lignes fixes

#### 3.4.1 Les abonnements au service de téléphonie fixe

Le nombre d'abonnements à un service téléphonique sur les lignes fixes s'élève à 39,3 millions à la fin de l'année 2012. Après avoir constamment augmenté entre 2003 et 2009, il diminue pour la troisième année, perdant 700 000 abonnements en 2012, un niveau un peu supérieur à la baisse constatée en 2011 (-600 000 abonnements).

Le recul du nombre des abonnements sur le RTC se poursuit en effet sur un rythme un peu supérieur à deux millions par an depuis sept ans (-2,2 millions d'abonnements au cours de l'année 2012). Jusqu'en 2009, cette baisse était entièrement compensée par l'augmentation du nombre d'abonnements à la voix sur large bande (+2,6 millions d'abonnements en 2009, +3,5 millions en 2008) dont l'accroissement annuel ralentit depuis 2010 (+2,0 millions en 2010, +1,8 million en 2011 et +1,4 million en 2012), en raison de la moindre augmentation des abonnements à internet. En outre, la baisse du nombre d'abonnements sur le RTC est désormais alimentée par les résiliations de clients qui choisissent de ne pas conserver l'abonnement en RTC en supplément de la souscription à un service de voix sur large bande (16,7 millions d'abonnements à des lignes « DSL » sans abonnement RTC, soit +1,9 million en un an). Ainsi, le nombre de doubles abonnements (4,0 millions à la fin de l'année 2012) diminue de 650 000 en un an.

Abonnements au service téléphonique sur réseaux fixes						
Millions	2008	2009	2010	2011	2012p	Evol.
Abonnements sur des lignes bas débit	26,252	23,903	21,612	19,280	17,095	-11,3%
Abonnements sur des accès haut et très haut débit	14,420	17,031	19,010	20,763	22,213	7,0%
<b>Nombre d'abonnements</b>	<b>40,672</b>	<b>40,934</b>	<b>40,622</b>	<b>40,043</b>	<b>39,309</b>	<b>-1,8%</b>



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

En quatre ans, le revenu directement attribuable aux communications téléphoniques depuis les lignes fixes a été quasiment divisé par deux, passant de 4,3 milliards d'euros en 2008 à 2,3 milliards d'euros en 2012. En 2012, la baisse atteint 20,0% par rapport à l'année 2011. Le reflux touche aussi bien le revenu des communications en voix sur large bande facturées au-delà du forfait (-200 millions d'euros en un an, soit -27,4%) qui recule à la suite de

l'inclusion des communications vers les mobiles dans les forfaits d'accès à internet, que le revenu des communications en RTC. Ce dernier, qui représente les trois quarts du revenu depuis les postes fixes, baisse de 360 millions d'euros en un an (-17,4%) en raison du recul des volumes de trafic (-14,1%).

Depuis 2011, le volume total de communications depuis un poste fixe diminue légèrement (-700 millions de minutes en 2012 après -600 millions de minutes en 2011) et le trafic s'élève à 110,6 milliards de minutes. Il était globalement stable entre 2004 et 2007, et progressait de deux à quatre milliards de minutes par an entre 2008 et 2010. La croissance du trafic en voix sur large bande ralentit depuis deux ans et s'élève à 4,7 milliards de minutes en 2012 (+7,7 milliards en 2011 contre le double environ en 2007 et 2008). Avec 77,7 milliards de minutes, c'est ainsi 70% du trafic au départ des réseaux fixes qui est en voix sur large bande, en augmentation de 4 points par rapport à l'année 2011.

<b>Revenus des communications depuis les lignes fixes</b>						
<i>Millions d'euros hors taxes</i>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012p</b>	<b>Evol.</b>
Communications vers fixe national	2 128	1 768	1 577	1 220	1 020	-16,4%
Communications vers l'international	557	496	484	445	393	-11,6%
Communications vers mobiles	1 644	1 523	1 419	1 155	843	-27,0%
<b>Ensemble des revenus depuis les lignes fixes</b>	<b>4 329</b>	<b>3 788</b>	<b>3 480</b>	<b>2 820</b>	<b>2 257</b>	<b>-20,0%</b>
dont communications RTC	3 750	3 072	2 677	2 084	1 721	-17,4%
dont communications au départ des "boxes" en VLB	579	716	803	736	535	-27,4%

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

<b>Volumes des communications depuis les lignes fixes</b>						
<i>Millions de minutes</i>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012p</b>	<b>Evol.</b>
Communications vers fixe national	88 252	89 535	91 156	83 358	77 610	-6,9%
Communications vers l'international	7 997	8 649	9 682	11 063	11 567	4,6%
Communications vers mobiles	11 724	11 270	11 017	16 878	21 411	26,9%
<b>Ensemble des volumes depuis les lignes fixes</b>	<b>107 973</b>	<b>109 454</b>	<b>111 855</b>	<b>111 300</b>	<b>110 588</b>	<b>-0,6%</b>
dont communications RTC	60 514	53 016	46 509	38 282	32 883	-14,1%
dont communications au départ des "boxes" en VLB	47 459	56 438	65 346	73 018	77 705	6,4%

*Note : Le volume des communications en voix sur large bande couvre l'ensemble de ce trafic constaté sur le marché final. Le revenu ne couvre que le trafic VLB facturé (par exemple en supplément d'un forfait multi-play). Volume et revenu ne portent donc pas sur le même périmètre.*

Depuis deux ans, le volume de communications fixes vers les postes fixes nationaux recule (-6,9% en 2012 après -8,6% en 2011) et atteint son plus bas niveau avec 77,6 milliards de minutes écoulées en 2012. De fait, la part du trafic national dans l'ensemble du trafic au départ des postes fixes tombe à 70% en 2012 (-5 points après -6 points en 2011). Cette baisse du trafic s'observe à la fois pour les communications en voix sur large bande (-3,4% sur un an), en raison de la vive concurrence exercée par les offres d'abondance pour les appels fixes vers les mobiles depuis leur inclusion dans les forfaits multi-services, et aussi pour les communications en RTC (-13,2% en un an, baisse structurelle depuis plusieurs années). Le revenu des communications nationales enregistre une baisse de 16,4% en un an.

Longtemps stable (entre 2002 et 2010, le trafic fixe à destination des mobiles oscillait entre 11 milliards et 12 milliards de minutes par an), le volume d'appels vers les mobiles a quasiment doublé en deux ans et atteint 21,4 milliards de minutes pour l'ensemble de l'année 2012 contre 11,0 milliards en 2010 et 16,9 milliards de minutes en 2011.

Cette explosion du trafic est entièrement liée à l'inclusion, au début de l'année 2011, des communications vers les mobiles dans la quasi-totalité des nouvelles offres haut débit internet et voix sur large bande des opérateurs (en RTC, ce trafic recule de 17,6% en un an).

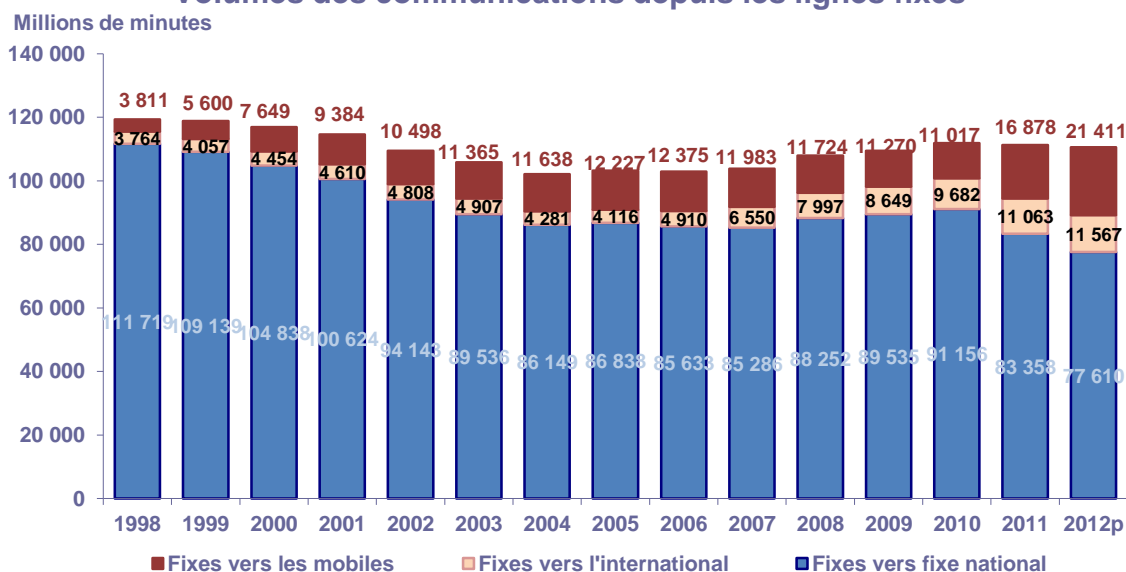
La proportion de minutes en voix sur large bande gagne 14 points en un an pour les communications fixes vers les mobiles nationaux (après +31 points en 2011). Le revenu est fortement impacté et chute de 27,0% en un an.

L'accroissement du trafic à destination de l'étranger ralentit en 2012 à +500 millions de minutes (+4,6% en un an) contre 1,4 milliard de minutes supplémentaires en 2011. Comme pour les autres destinations d'appels, la croissance est entièrement portée par celle du volume des appels émis en voix sur large bande (+800 millions de minutes en un an). Ceux-ci représentent 88% des minutes vers l'international (+3 points). Un grand nombre de destinations bénéficiant de l'absence de facturation au-delà du forfait, le revenu afférent à ces communications diminue de 11,6% sur un an (393 millions d'euros en 2012).

### Revenus des communications depuis les lignes fixes



### Volumes des communications depuis les lignes fixes



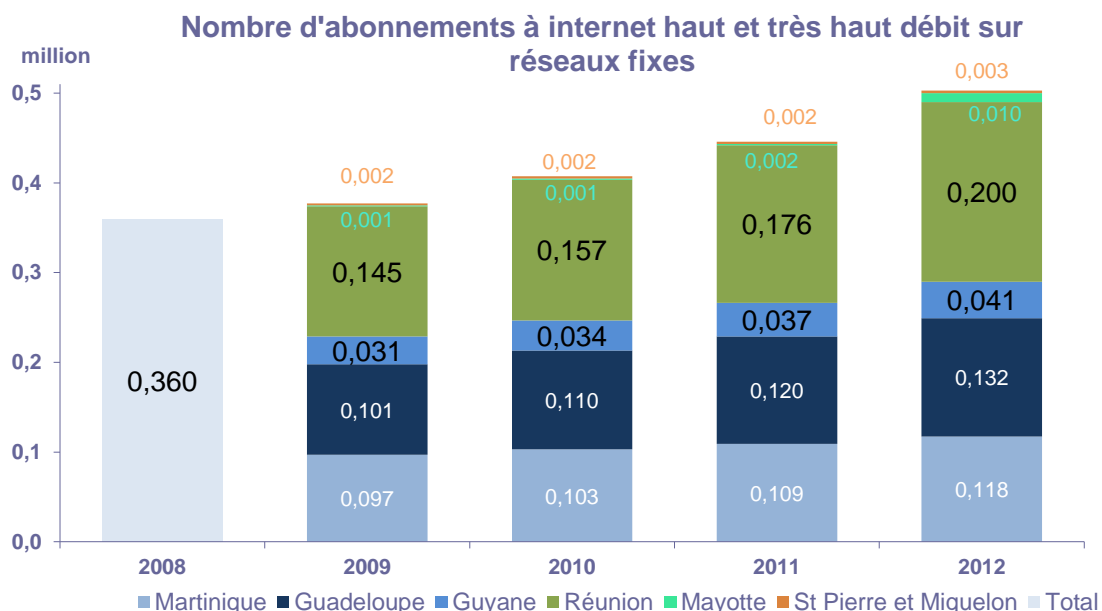
### 3.5 La situation dans les départements et collectivités d'outre-mer

#### a) Les abonnements

Le nombre d'abonnements à la téléphonie fixe s'élève à 724 000 en décembre 2012 pour l'ensemble des départements et collectivités ultra-marins. La part des abonnements en voix sur large bande progresse, comme en 2011, de 5 points en un an et atteint 30%. Dans la zone Réunion – Mayotte, cette proportion est de 38%. Le nombre de numéros fixes conservés est stable en 2012, à un peu plus de 80 000 numéros portés. L'accès à internet ne se fait quasiment qu'en haut débit (96% des abonnements à internet) et se rapproche ainsi de la moyenne au niveau national (99%). Le nombre d'abonnements en haut débit dépasse 500 000, dont un tiers environ sont couplés à une offre de TV.

Parc total d'abonnés au service de téléphonie (sélection du transporteur et VGA incluse) - DCOM					
Millions d'unités	2009	2010	2011	2012	Evol.
Parc total d'abonnés au service de téléphonie	0,692	0,680	0,700	0,724	3,4%
dont Antilles-Guyane	0,437	0,427	0,434	0,445	2,6%
dont Réunion-Mayotte	0,252	0,249	0,263	0,276	5,0%
dont Saint Pierre et Miquelon	0,004	0,004	0,004	0,004	ns

Conservation des numéros fixes - DCOM				
Millions d'unités	2010	2011	2012	Evol.
Nombre de numéros conservés	0,054	0,080	0,082	2,0%
dont Martinique	0,010	0,021	0,019	-8,6%
dont Guadeloupe-Saint Martin-Saint Barthélémy	0,011	0,016	0,023	42,2%
dont Guyane	0,003	0,005	0,006	35,0%
dont Réunion-Mayotte	0,030	0,039	0,034	-13,1%





Abonnements à l'internet haut et très haut débit - DCOM						
Millions d'unités	2008	2009	2010	2011	2012	Evol.
Abonnements à l'internet haut et très haut débit	0,360	0,377	0,407	0,446	0,503	12,8%
dont Martinique		0,097	0,103	0,109	0,118	7,7%
dont Guadeloupe-Saint Martin-Saint Barthélemy		0,101	0,110	0,120	0,132	9,8%
dont Guyane		0,031	0,034	0,037	0,041	9,2%
dont Réunion		0,145	0,157	0,176	0,200	14,0%
dont Mayotte		0,001	0,001	0,002	0,010	575,8%
dont Saint Pierre et Miquelon		0,002	0,002	0,002	0,003	4,8%

Nombre d'abonnements à la TV couplés avec l'accès internet - DCOM					
Millions d'unités	2010	2011	2012	Evol.	
Parc total d'abonnés TV	0,086	0,106	0,163	53,7%	
dont Martinique	0,028	0,028	0,038	35,5%	
dont Guadeloupe-Saint Martin-Saint Barthélemy	0,030	0,034	0,041	19,4%	
dont Guyane	0,003	0,005	0,008	48,5%	
dont Réunion-Mayotte	0,023	0,039	0,077	97,8%	
dont Saint Pierre et Miquelon	0,003	Nd	Nd	na	

Abonnements à l'internet bas débit - DCOM						
Millions d'unités	2008	2009	2010	2011	2012	Evol.
Abonnements à l'internet bas débit	0,024	0,090	0,075	0,030	0,020	-32,3%
dont Martinique		0,022	0,015	0,005	0,004	-17,6%
dont Guadeloupe-Saint Martin-Saint Barthélemy		0,026	0,018	0,007	0,005	-19,0%
dont Guyane		0,010	0,007	0,002	0,002	-11,4%
dont Réunion-Mayotte		0,032	0,035	0,016	0,009	-45,0%
dont Saint Pierre et Miquelon		<0,001	<0,001	<0,001	<0,001	na

#### b) Les revenus et volumes des abonnements et des communications

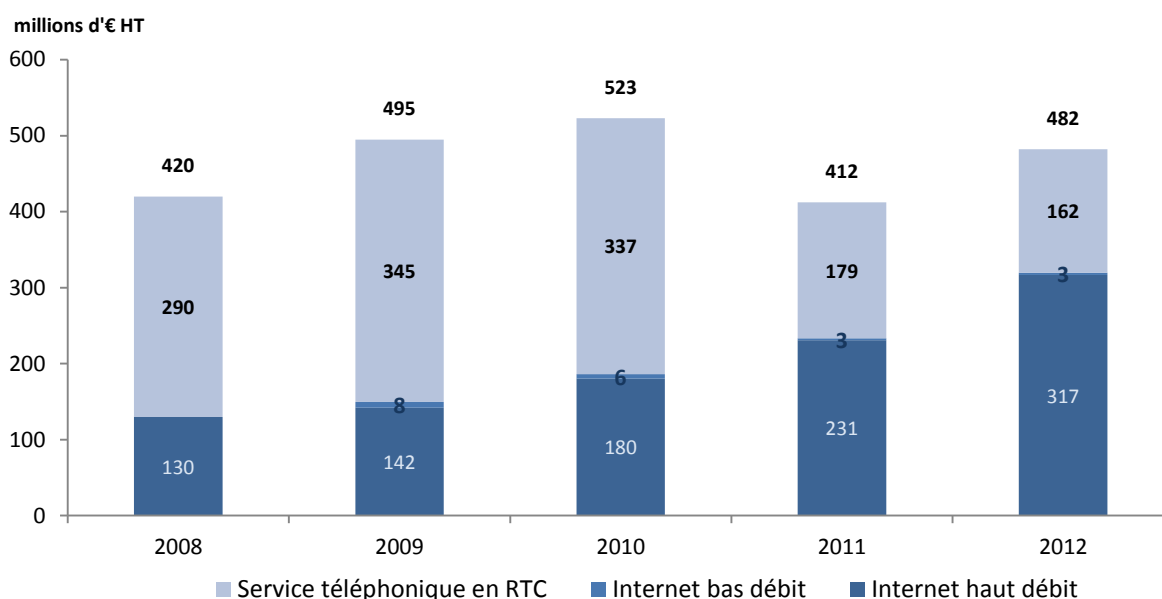
La croissance du revenu du haut débit (317 millions d'euros) gagne près de 10 points en un an (+37% contre +28% en 2011). A l'inverse, le reflux du revenu des services de téléphonie fixe bas débit se poursuit (-9,2% sur un an). Le haut débit représente les deux tiers (contre 53% en 2011) du revenu des services fixes des départements ultra-marins en 2012, soit un niveau équivalent au niveau national. Au total, le marché ultra-marin des services fixes représente 3,0% du revenu des services fixes de la France entière.

L'ensemble des communications au départ des postes fixes s'élève à 2,2 milliards de minutes, en croissance de 8,6% sur un an. Le volume de communications en voix sur large bande progresse fortement (+14,8% en un an). Un peu plus du tiers des communications sont en VLB (35%) alors que cette proportion est de 70% pour l'ensemble du territoire. Cependant, l'analyse par départements montre que dans la zone Réunion-Mayotte, la part de la VLB est plus élevée que dans les autres départements (elle atteint 44%).



Revenus des services fixes - DCOM						
Millions d'euros	2008	2009	2010	2011	2012	Evol.
Revenus liés au service téléphonique en RTC (abonnement et c	290	345	337	179	162	-9,2%
dont Antilles-Guyane		225	219	127	113	-11,0%
dont Réunion-Mayotte		119	116	50	48	-4,5%
dont Saint Pierre et Miquelon		2	2	2	2	-8,2%
Revenus de l'internet bas débit		8	6	3	3	-0,6%
dont Antilles-Guyane		4	3	1	1	16,4%
dont Réunion-Mayotte		4	3	1	1	-14,9%
dont Saint Pierre et Miquelon		ns	ns	ns	0	
Revenus du haut et du très haut débit	130	142	180	231	317	37,3%
dont Antilles		90	99	122	168	37,4%
dont Guyane			11	18	27	50,6%
dont Réunion		51	68	89	115	ns
dont Mayotte					5	ns
dont Saint Pierre et Miquelon		2	2	2	2	5,3%

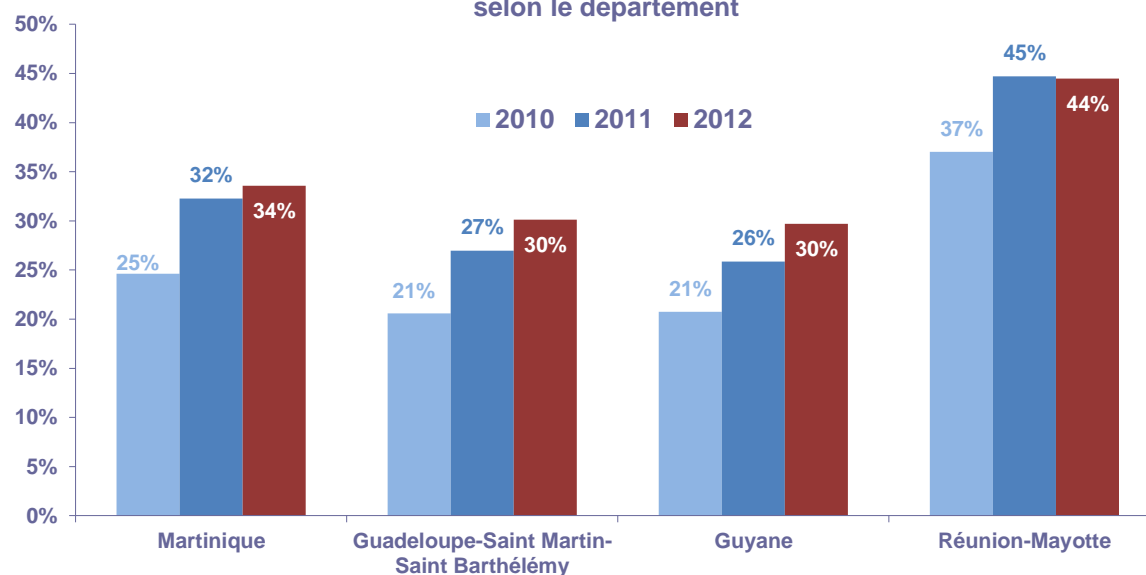
### Revenu des accès à haut et très haut débit



Volume de communications des services fixes bas débit (RTC) - DCOM				
Millions de minutes	2010	2011	2012	Evol.
Volume de communications bas débit (RTC)	1 420	1 353	1 428	5,6%
dont Martinique	482	463	472	2,1%
dont Guadeloupe-Saint Martin-Saint Barthélémy	478	460	467	1,5%
dont Guyane	109	104	107	3,0%
dont Réunion-Mayotte	340	316	372	17,8%
dont Saint Pierre et Miquelon	11	10	10	-3,8%
dont volume de communications en RTC vers les mobiles	233	197	212	7,2%
dont Martinique	60	51	50	-1,8%
dont Guadeloupe-Saint Martin-Saint Barthélémy	72	62	61	-1,7%
dont Guyane	24	21	26	28,0%
dont Réunion-Mayotte	76	62	72	17,2%
dont Saint Pierre et Miquelon	1	2	1	-10,6%

Volume de communications des services fixes en voix sur large bande - DCOM				
Millions de minutes	2010	2011	2012	Evol.
Volume de communications en voix sur large bande	510	682	783	14,8%
dont Martinique	157	220	239	8,3%
dont Guadeloupe-Saint Martin-Saint Barthélemy	124	170	201	18,4%
dont Guyane	29	36	45	24,7%
dont Réunion-Mayotte	200	255	298	16,7%
dont volume de communications en VLB vers les mobiles	53	93	104	11,4%
dont Martinique	19	32	30	-8,3%
dont Guadeloupe-Saint Martin-Saint Barthélemy	11	19	22	19,5%
dont Guyane	4	6	9	43,8%
dont Réunion-Mayotte	19	36	43	19,4%

Part du trafic VLB au départ des postes fixes selon le département



c) Les prestations de gros achetées par les opérateurs sur le haut débit

Accès ADSL achetés - DCOM					
Millions d'unités	2009	2010	2011	2012	Evol.
Nombre d'accès en dégroupage	0,076	0,101	0,151	0,166	9,7%
dont Martinique	0,022	0,022	0,036	0,038	4,8%
dont Guadeloupe-Saint Martin-Saint Barthélemy	0,019	0,023	0,034	0,035	4,1%
dont Guyane	0,005	0,005	0,009	0,010	15,1%
dont Réunion	0,031	0,051	0,073	0,083	13,7%
dont Mayotte				0,000	
Nombre d'accès en bitstream	0,040	0,036	0,027	0,035	27,2%
dont Martinique	0,011	0,014	0,005	0,005	-3,2%
dont Guadeloupe-Saint Martin-Saint Barthélemy	0,008	0,008	0,004	0,008	113,7%
dont Guyane	0,002	0,002	0,001	0,001	9,3%
dont Réunion	0,018	0,012	0,017	0,018	9,8%
dont Mayotte				0,001	

## 4 Les services sur réseaux mobiles (marché de détail)

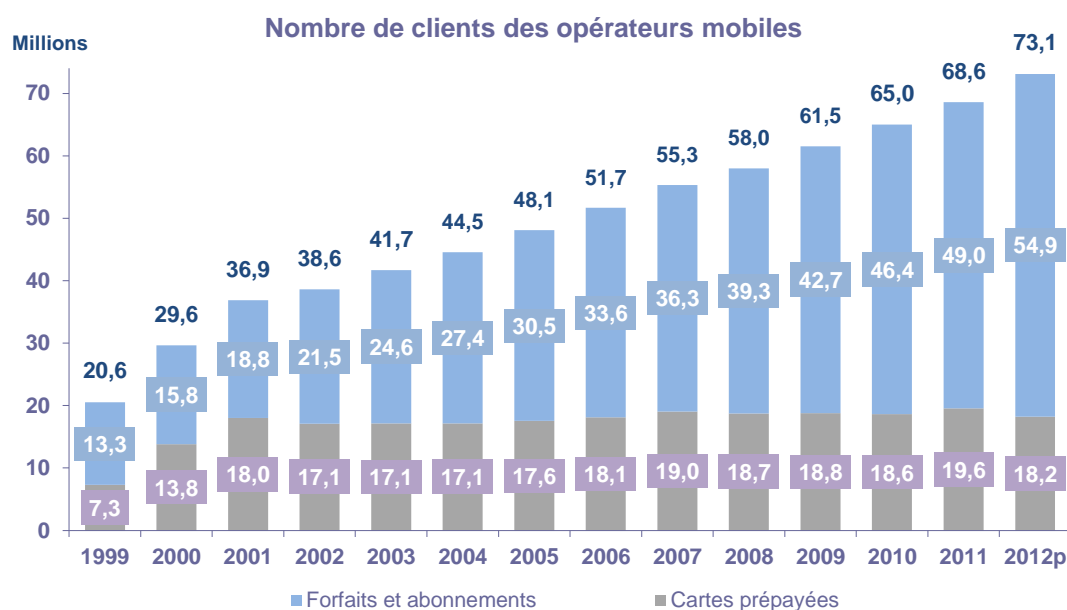
### 4.1 La segmentation par mode de souscription

Le nombre de clients des services mobiles (nombre de cartes SIM en service) atteint 73,1 millions à la fin décembre 2012. Il enregistre sa plus forte progression en dix ans avec une croissance annuelle de près de 4,6 millions (+6,6% en un an) contre de l'ordre de +3,5 millions les précédentes années. La totalité de l'augmentation vient de la hausse très vive du nombre de forfaits et abonnements : 54,9 millions de forfaits en fin d'année 2012 soit 5,9 millions de cartes supplémentaires en un an. Une telle progression n'avait jamais été constatée par le passé sur ce type de souscription. Par ailleurs, une part importante de la croissance du nombre d'abonnements provient du marché des professionnels avec le développement des cartes « machine à machine » (+1,3 million de cartes en un an). Le succès des cartes internet exclusives telles que les clés 3G ou celles équipant les tablettes numériques se poursuit également avec une hausse de 250 000 souscriptions en un an. L'ensemble de ces cartes non voix représente désormais 11% du parc total, soit 8,1 millions de cartes. Au total, les forfaits représentent 75% des cartes SIM en services.

A l'inverse, le marché des cartes prépayées connaît un important recul (1,3 million de cartes en moins) alors même que leur nombre augmentait d'un peu moins d'un million l'année précédente. Avec le développement des offres forfaitaires libres d'engagement (33% des cartes forfaitaires en métropole en décembre 2012 contre 20% fin 2011), nombreux sont les clients qui choisissent de souscrire un contrat d'abonnement en remplacement des cartes prépayées, dont les tarifs sont moins attractifs que les offres forfaitaires.

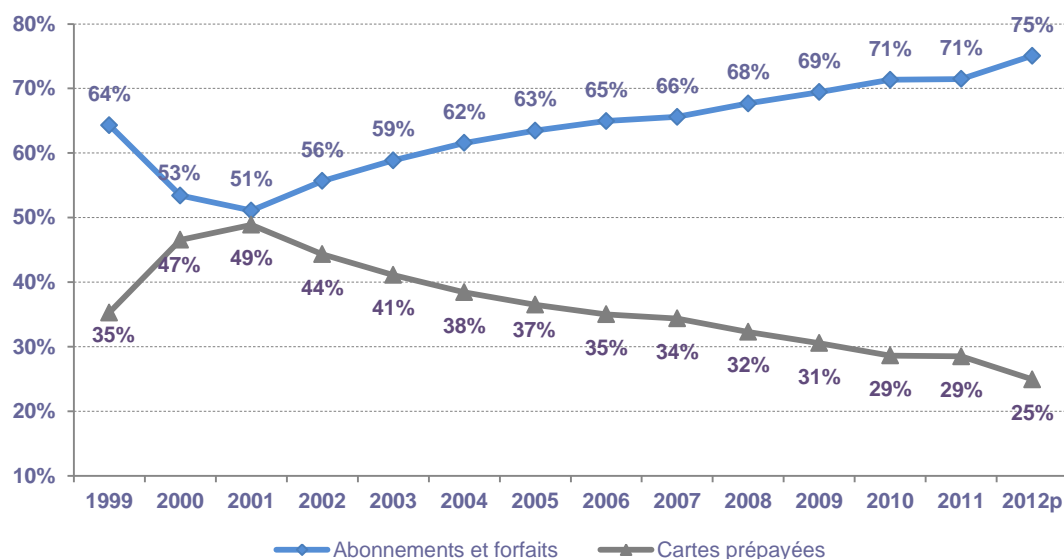
Nombre de clients à un service mobile						
Millions d'unités	2008	2009	2010	2011	2012p	Evol.
Abonnements et forfaits	39,258	42,731	46,402	49,015	54,881	12,0%
dont forfaits bloqués		10,640	11,448	10,981	8,791	-19,9%
Cartes prépayées	18,736	18,805	18,626	19,557	18,242	-6,7%
dont cartes prépayées actives	16,958	16,835	16,747	17,304	15,473	-10,6%
<b>Nombre de clients à un service mobile</b>	<b>57,994</b>	<b>61,536</b>	<b>65,029</b>	<b>68,572</b>	<b>73,123</b>	<b>6,6%</b>

Note : Une carte prépayée est dite active si le client a reçu ou émis au moins un appel téléphonique ou émis un SMS interpersonnel pendant les trois derniers mois. Les SMS entrants ne sont pas pris en compte.



Le marché des comptes bloqués souffre de la multiplication des offres d'abondances intégrant la voix, les SMS ou la data à des tarifs équivalents, voire inférieurs. La part des forfaits bloqués ne cesse ainsi de diminuer : elle perd six points en un an et s'élève à 16% en décembre 2012.

#### Evolution de la part des forfaits et des cartes prépayées



Pour la deuxième année consécutive, le revenu des services mobiles décroît. Il s'élève à 17,6 milliards d'euros, dont un peu plus de 90% pour les forfaits et abonnements.

Comme en 2011, le reflux est davantage marqué sur les cartes prépayées (-14,6%) dont le nombre a fortement diminué en 2012, que sur les forfaits (-6,4%). A l'inverse, les volumes de communications au départ des mobiles ont autant progressé quelle que soit la formule tarifaire choisie (+13,6% de croissance annuelle) et atteignent près de 120 milliards de minutes pour l'ensemble de l'année 2012. La majeure partie du trafic émane des abonnés sous contrat forfaitaire (93% du volume) dont la consommation a fortement augmenté avec les offres d'abondances tandis que la progression du trafic au départ des cartes prépayées est davantage à mettre au crédit du développement d'offres de communications vers l'international par les opérateurs ethniques. Le volume de messages interpersonnels augmente de 40 milliards environ pour la troisième année consécutive, uniquement grâce aux abonnés sous contrat forfaitaire.

Revenus des services mobiles par type d'abonnement						
Millions d'euros	2008	2009	2010	2011	2012p	Evol.
Abonnements et forfaits	16 383	16 739	17 410	16 967	15 874	-6,4%
Cartes prépayées	2 286	2 172	2 048	1 990	1 700	-14,6%
<b>Revenus des services mobiles</b>	<b>18 669</b>	<b>18 911</b>	<b>19 458</b>	<b>18 957</b>	<b>17 574</b>	<b>-7,3%</b>

Volume de communications vocales au départ des mobiles par type d'abonnement						
Millions de minutes	2008	2009	2010	2011	2012p	Evol.
Abonnements et forfaits	93 691	93 589	96 240	98 245	111 537	13,5%
Cartes prépayées	8 089	7 247	6 713	7 281	8 312	14,2%
<b>Volume total de minutes</b>	<b>101 779</b>	<b>100 836</b>	<b>102 953</b>	<b>105 527</b>	<b>119 850</b>	<b>13,6%</b>

Volume de SMS par type d'abonnement						
Millions de messages	2008	2009	2010	2011	2012p	Evol.
Abonnements et forfaits	27 297	51 728	88 825	130 086	167 642	28,9%
Cartes prépayées	7 354	11 287	13 951	16 303	15 490	-5,0%
<b>Nombre de SMS interpersonnels émis</b>	<b>34 653</b>	<b>63 015</b>	<b>102 776</b>	<b>146 389</b>	<b>183 132</b>	<b>25,1%</b>

## 4.2 Les revenus et les volumes de voix et des services de données

Si le marché des services mobiles avait déjà été marqué en 2011 par un recul du revenu des opérateurs suite au changement du taux de TVA appliqué aux services de diffusion audiovisuels, la baisse des revenus en 2012 est largement imputable à la baisse des tarifs des opérateurs en lien avec l'arrivée de Free mobile sur le marché. Le revenu des services mobiles s'élève à 17,6 milliards d'euros en 2012, en recul de 7,3% sur un an.

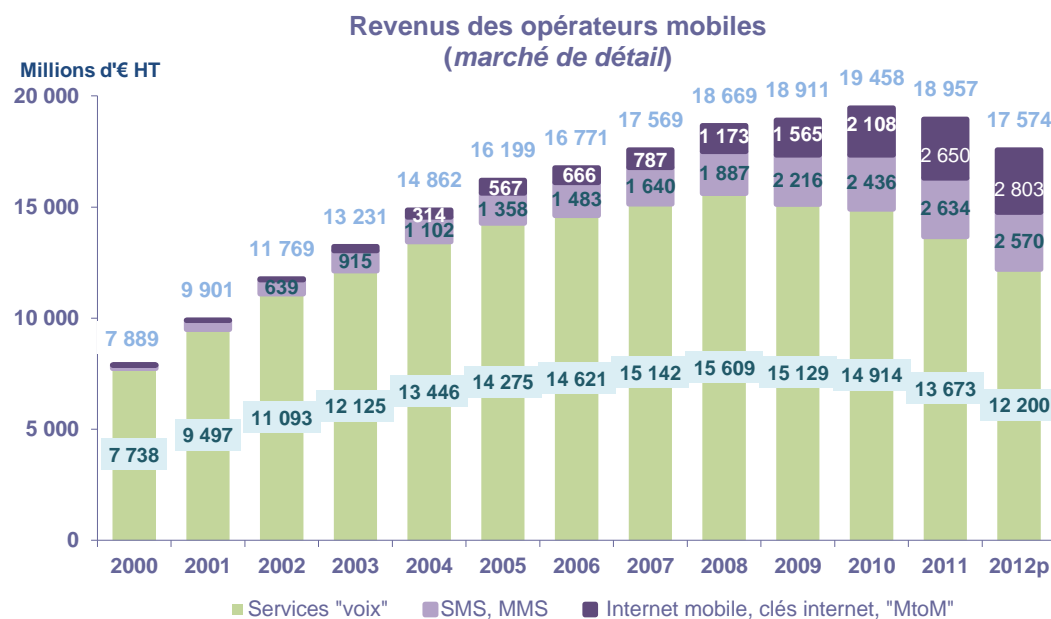
La voix, qui représente les deux tiers des revenus, enregistre une perte de 10,8% de son revenu, alors même que les volumes consommés ont explosé en 2012 : +13,6%, soit un peu plus de 14 milliards de minutes supplémentaires en un an. Les clients ont été non seulement plus nombreux, mais leur consommation a fortement augmenté sous l'effet des offres d'abondance qui se sont généralisées.

Ce sont en fait tous les indicateurs de trafic qui ont connu une forte croissance. Le volume de données échangées atteint près de 100 000 tera octets contre environ 60 000 en 2011 et l'envoi de SMS ou de MMS augmente de 25,3% en un an (soit près de 185 milliards de messages émis sur l'ensemble de l'année 2012). Les revenus liés à l'utilisation de ces services représentent 5,4 milliards d'euros, ce qui correspond à une croissance d'1,7% par rapport à 2011. La part du transport de données dans l'ensemble des revenus des services mobiles augmentent ainsi de trois points en un an (soit 31%) après déjà une progression de cinq points en 2011.

Revenus des services mobiles						
Millions d'euros hors taxes	2008	2009	2010	2011	2012p	Evol.
Services "voix"	15 609	15 129	14 914	13 673	12 200	-10,8%
Transport de données	3 060	3 782	4 543	5 285	5 374	1,7%
<b>Revenus des services mobiles</b>	<b>18 669</b>	<b>18 911</b>	<b>19 458</b>	<b>18 957</b>	<b>17 574</b>	<b>-7,3%</b>

Part du transport de données dans le revenu en %	16%	20%	23%	28%	31%	+3 points
--	-----	-----	-----	-----	-----	-----------

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 exclus également les revenus de détail des services à valeur ajoutée.



#### 4.2.1 Les revenus et les volumes de voix par destination d'appel

Le recul du revenu des communications téléphoniques mobiles, amorcé en 2008, connaît depuis 2011 une nette accélération : la baisse atteint 10,8% en 2012 après -8,3% en 2011 contre -1,4% en 2010 et -3,1% en 2009. Cette évolution contraste avec celle du volume de communications. Relativement stable autour de 100 milliards de minutes entre 2007 et 2011, le volume des communications au départ des téléphones mobiles connaît une croissance soutenue en 2012 avec +13,6% d'augmentation contre +2,5% en 2011 et 2,1% en 2010. Un tel taux de croissance annuel n'avait plus été atteint depuis six ans. Le volume atteint pour l'ensemble de l'année 2012 près de 120 milliards de minutes. Le trafic des communications nationales (communications on-net, vers les mobiles tiers, vers les fixes nationaux), qui représente 95% des minutes consommées, croît de 13,2% en un an, en raison des offres d'abondances vers tous opérateurs, fixes ou mobiles, qui se sont généralisées. Le revenu des communications nationales (10,4 milliards d'euros) est, comme en 2011, le plus affecté avec une baisse de 13,0% après 9,7% l'année précédente. Il représente 85,0% des revenus de la voix, soit une diminution d'2,2 points en un an.

Pour la troisième année consécutive et depuis l'arrivée en 2010 d'opérateurs dits ethniques, spécialisés dans les communications à destination de l'étranger, la croissance du trafic vers l'international dépasse 30% (plus un milliard de minutes en 2012, comme en 2011). Avec 4,4 milliards de minutes en 2012, il représente 3,6% du trafic au départ des mobiles, en croissance de 0,5 point en un an. Le revenu a également progressé mais dans une moindre proportion : +9,4% en un an, soit +100 millions d'euros environ.

Revenus des minutes de téléphonie mobile par destination d'appel						
Millions d'euros hors taxes	2008	2009	2010	2011	2012p	Evol.
Communications nationales	13 852	13 414	13 202	11 917	10 372	-13,0%
Communications vers l'international	785	795	849	949	1 038	9,4%
Roaming out	971	920	863	806	790	-2,0%
<b>Revenus des communications au départ des mobiles</b>	<b>15 609</b>	<b>15 129</b>	<b>14 914</b>	<b>13 673</b>	<b>12 200</b>	<b>-10,8%</b>

Volumes de téléphonie mobile par destination						
Millions de minutes	2008	2009	2010	2011	2012p	Evol.
Communications nationales	98 837	97 779	99 281	100 839	114 143	13,2%
Communications mobiles vers fixe national	18 490	17 797	17 479	17 374	20 387	17,3%
Communications on-net	53 131	50 844	49 869	48 082	47 210	-1,8%
Communications vers réseaux mobiles tiers	27 216	29 138	31 933	35 384	46 546	31,5%
Communications vers l'international	1 565	1 753	2 314	3 319	4 362	31,4%
Roaming out	1 377	1 304	1 357	1 368	1 345	-1,7%
<b>Volumes de communications au départ des mobiles</b>	<b>101 779</b>	<b>100 836</b>	<b>102 953</b>	<b>105 527</b>	<b>119 850</b>	<b>13,6%</b>

Note : Les communications vers la messagerie vocale sont incluses dans le trafic on-net.

Le roaming out correspond aux appels passés à l'étranger par les clients des opérateurs mobiles français.

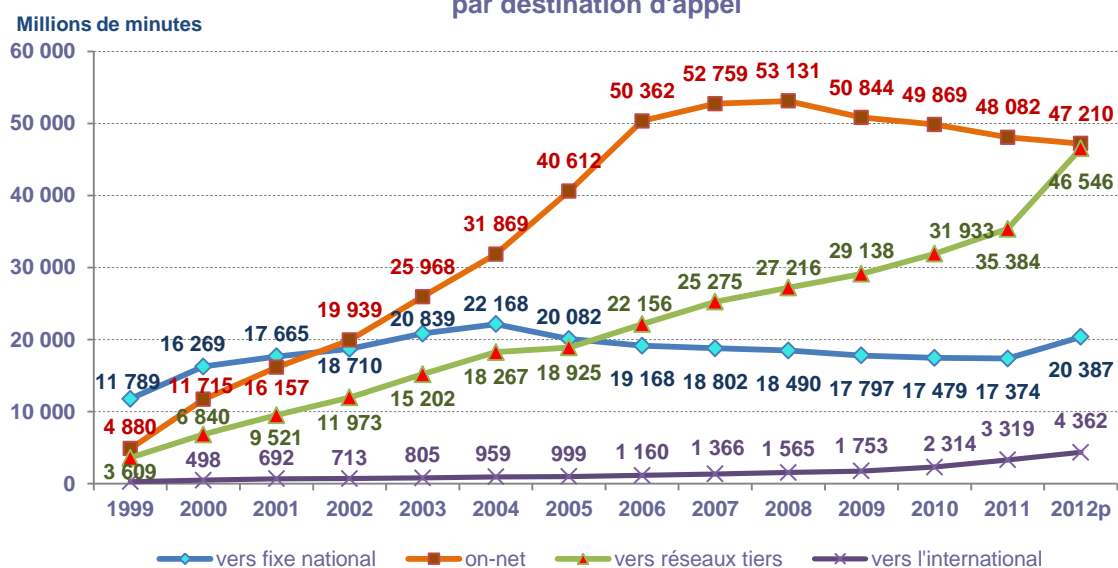
Depuis le 30 juin 2007, les opérateurs ont l'obligation de proposer l'Eurotarif à leurs clients voyageant au sein de l'Union européenne pour leurs appels passés ou reçus depuis un téléphone mobile. Les prix des communications émises en situation d'itinérance à l'étranger (Eurotarif) sont ainsi passés le 1<sup>er</sup> 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.

Le volume de communications vers les postes fixes reculait continûment entre 2004 et 2010 d'environ 2% à 4% (et jusqu'à -9% en 2005). En 2011, ce volume a été relativement stable (-0,6% en un an) en raison d'une dynamique positive sur le second semestre de l'année qui s'est largement poursuivie en 2012 : le trafic bondit de 17,3% en un an, ce qui représente un accroissement de trois milliards de minutes. Le volume de minutes au départ des mobiles et à destination des postes fixes nationaux repasse en 2012 au-dessus de 20 milliards de minutes annuelles, correspondant aux niveaux observés entre 2003 et 2005.

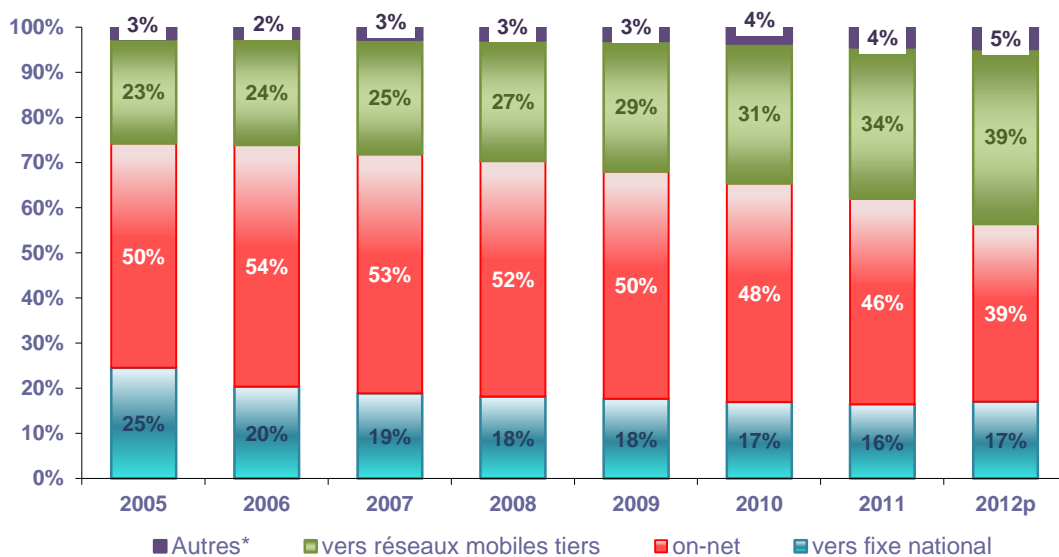
Le volume de trafic vers les réseaux mobiles tiers explose sous l'effet des offres d'abondance vers tous les opérateurs et l'arrivée d'un quatrième opérateur de réseau mobile. C'est un triplement du taux de croissance annuelle en un an avec +31,5% en 2012 contre +10,8% en 2011. Le trafic augmente de 11,2 milliards de minutes et s'élève à 46,5 milliards de minutes.

Le trafic entre clients d'opérateurs du même réseau mobile (on-net) diminue pour la quatrième année consécutive (-900 millions de minutes en 2012). Il représente 39% du volume total (en recul de sept points) désormais juste devant le volume des communications vers les réseaux mobiles tiers qui gagne cinq points en un an (39%), puis les communications vers les postes fixes (17%, +1 point).

Volumes de communications mobiles nationales par destination d'appel



Répartition du volume de communications mobiles par destination d'appel



\*Autres : communications vers l'international et roaming out.

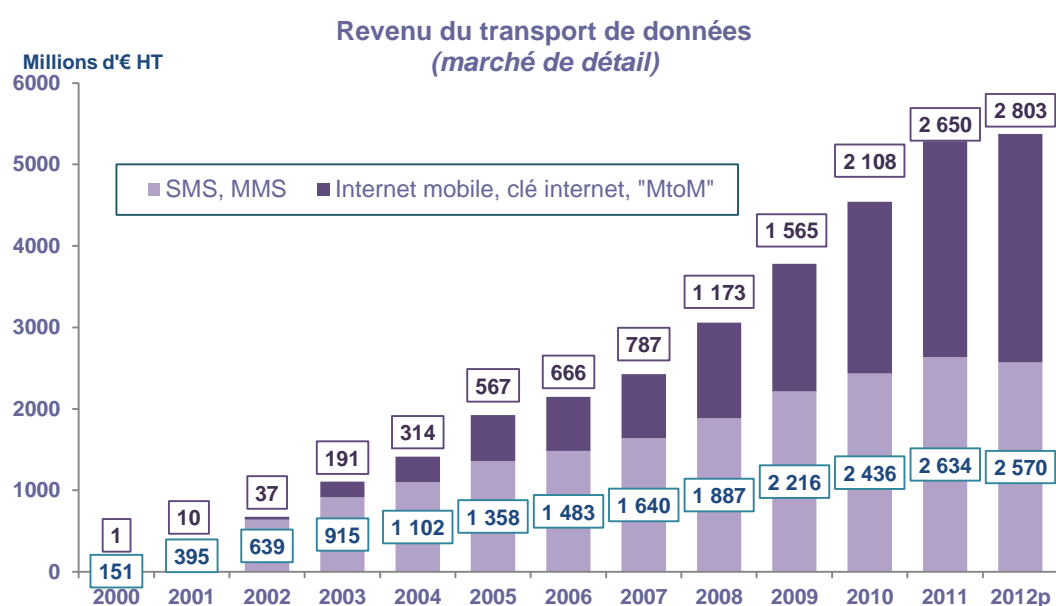


#### 4.2.2 Les revenus et les volumes des services de données

Comme pour les services de voix, la consommation de données est très dynamique en 2012, mais la croissance du revenu associé est en perte de vitesse. Les offres d'abondance intégrant des SMS illimités ou de la donnée se sont en effet généralisées. Au global, le revenu du transport de données s'élève à 5,4 milliards d'euros, en hausse de 1,7% par rapport à 2011. La croissance n'est plus portée que par l'augmentation du revenu des accès à l'internet et des services multimédias (+150 millions d'euros en un an). Celui-ci représente un peu plus de la moitié du revenu du transport de données sur réseau mobile, mais seulement 16% du revenu des services mobiles.

Le volume de messages interpersonnels envoyés, SMS et MMS confondus, s'élève à près de 185 milliards en 2012, soit un accroissement de près de 40 milliards de messages en un an, et du même ordre de grandeur que les deux précédentes années. En moyenne en 2012, chaque client a envoyé 240 messages par mois. En revenu, en revanche, la perte est de 2,4% en un an, alors que ce chiffre d'affaires augmentait constamment jusque-là. Avec 2,6 milliards d'euros en 2012, il est désormais inférieur au revenu de l'accès à internet (2,8 milliards d'euros) qui augmente de 5,8% en un an. Dans le même temps, le trafic de données progresse de près de 70% en 2012 et atteint près de 100 000 téra octets sur l'ensemble de l'année.

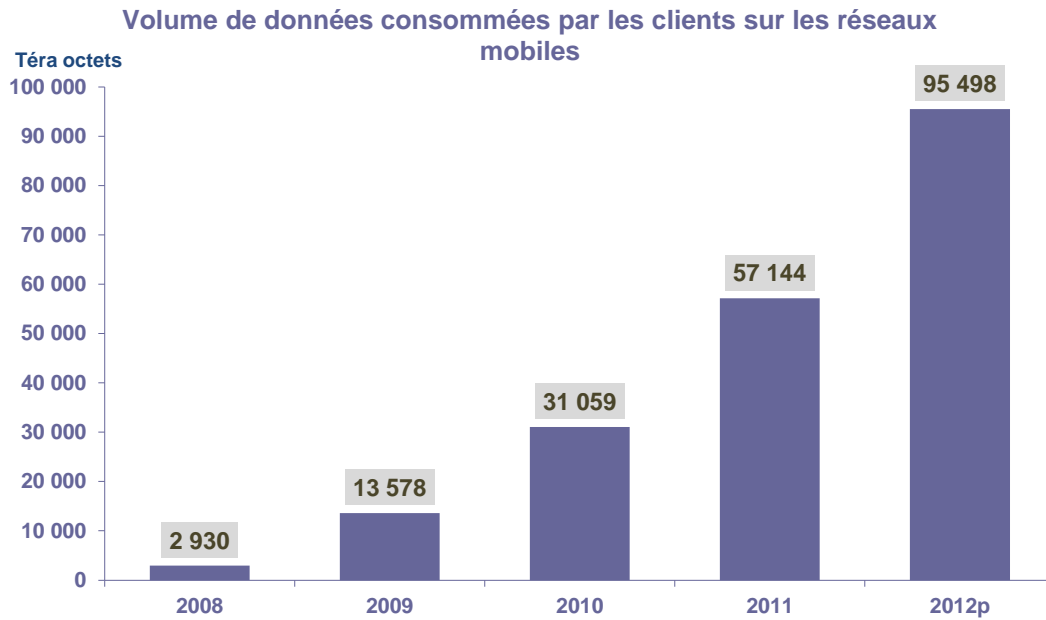
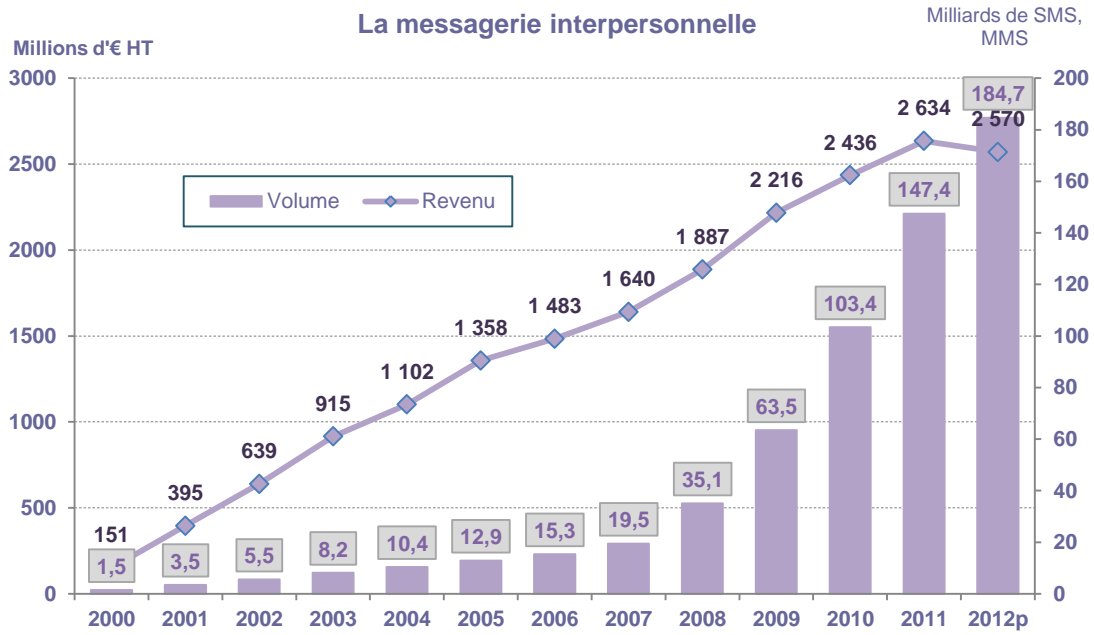
Revenus du transport de données sur réseaux mobiles						
Millions d'euros hors taxes	2008	2009	2010	2011	2012p	Evol.
Messagerie interpersonnelle (SMS, MMS)	1 887	2 216	2 436	2 634	2 570	-2,4%
Accès à internet et autres services multimédias	1 173	1 565	2 108	2 650	2 803	5,8%
<b>Transport de données</b>	<b>3 060</b>	<b>3 782</b>	<b>4 543</b>	<b>5 285</b>	<b>5 374</b>	<b>1,7%</b>



Nombre de messages interpersonnels émis						
Millions	2008	2009	2010	2011	2012p	Evol.
Nombre de SMS interpersonnels	34 653	63 015	102 776	146 389	183 130	25,1%
Nombre de MMS interpersonnels	407	463	648	1 029	1 566	52,1%
<b>Nombre de SMS et MMS interpersonnels</b>	<b>35 060</b>	<b>63 478</b>	<b>103 424</b>	<b>147 418</b>	<b>184 696</b>	<b>25,3%</b>

Volume de données consommées par les clients sur les réseaux mobiles						
En téra octets	2008	2009	2010	2011	2012p	Evol.
<b>Volume de données consommées</b>	<b>2 930</b>	<b>13 578</b>	<b>31 059</b>	<b>57 144</b>	<b>95 498</b>	<b>67,1%</b>





## 4.3 Les services multimédias et la conservation des numéros

### 4.3.1 Les utilisateurs de services multimédias

Au cours du mois de décembre 2012, près de la moitié des possesseurs de téléphone mobile (précisément 47%) ont utilisé au moins un service multimédia (e-mail, MMS, portails des opérateurs et sites internet). Leur nombre s'élève ainsi à 34,6 millions, soit un accroissement de près de 12% en un an.

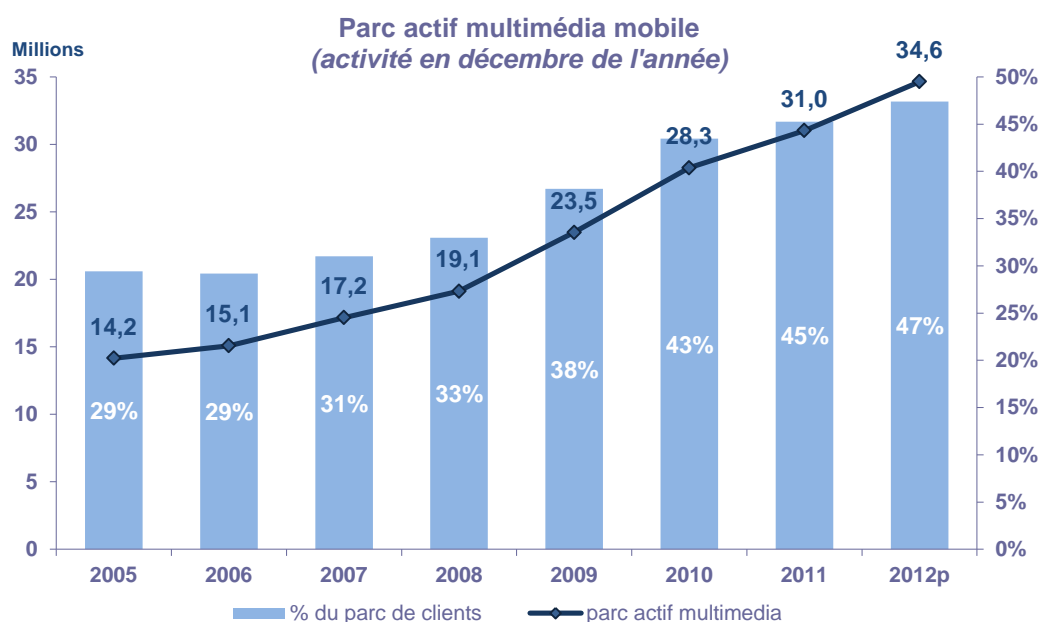
Comme les années précédentes, le nombre de clients utilisant les réseaux mobiles de 3<sup>ème</sup> génération progresse d'environ 5 à 6 millions (+5,3 millions en 2012). Au total, en fin d'année 2012, ce sont 33,1 millions de clients qui ont utilisé au moins une fois la 3G soit pour le transfert de données soit simplement pour les communications, ce qui représente 45% du nombre total de clients.

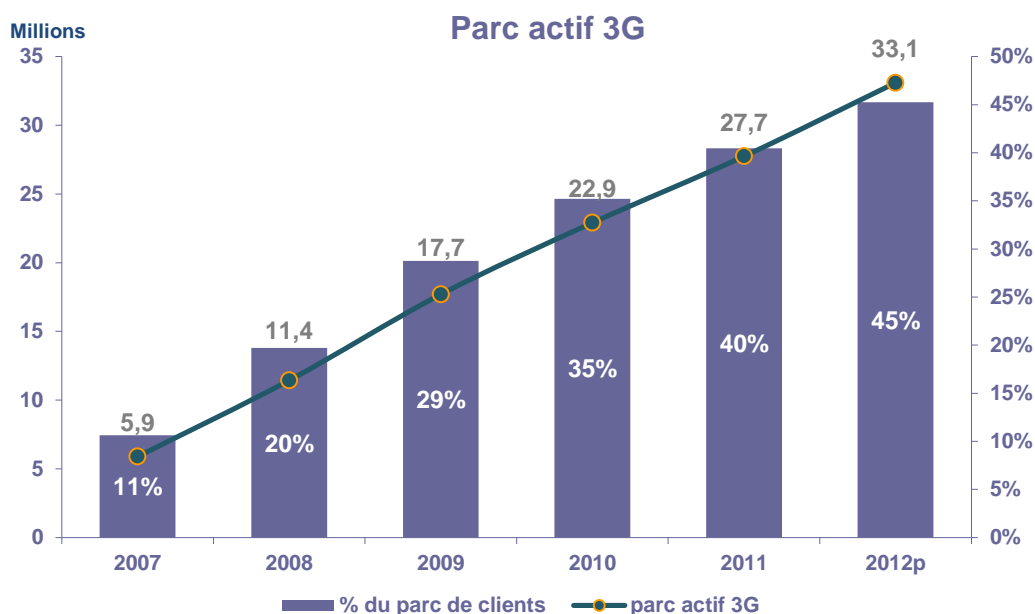
Parc multimédia et parc actif 3G						
Millions d'unités	2008	2009	2010	2011	2012p	Evol.
Parc multimédia mobile	19,122	23,481	28,259	31,024	34,646	11,7%
Parc actif 3G	11,439	17,693	22,905	27,745	33,093	19,3%

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 Wap ; i-Mode ; MMS ; e-mail (l'envoi d'un SMS ne rentre pas dans le périmètre de cette définition), et ce, quelle que soit la technologie support (CSD, GPRS, UMTS...). 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 succès des cartes internet exclusives telles que les clés 3G ou celles équipant les tablettes numériques se poursuit avec une hausse de 250 000 souscriptions en un an, même si la croissance a ralenti par rapport aux trois précédentes années (+420 000 cartes en 2011 +660 000 en 2010 et +1,1 million en 2009). La quasi-totalité de la progression en 2012 est imputable aux cartes prépayées qui représentent un peu moins de 20% du nombre de cartes internet exclusives.

Cartes Internet/data exclusives						
Millions d'unités	2008	2009	2010	2011	2012p	Evol.
Nombre de cartes SIM Internet/Data exclusives	0,990	2,080	2,739	3,158	3,405	7,8%

*Note : 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.*

Une part importante de la croissance du nombre d'abonnements mobiles provient du marché des professionnels avec le développement des cartes « machine to machine » (MtoM) (+1,3 million de cartes en un an). En fin d'année 2012, elles représentent 6,4% du nombre de cartes SIM en service contre 4,9% un an plus tôt.

Cartes SIM pour objets communicants ("MtoM")						
Millions d'unités	2008	2009	2010	2011	2012p	Evol.
Nombre d'abonnements "MtoM"	0,900	1,568	2,626	3,361	4,670	39,0%

*Note : Le nombre de cartes SIM pour objets communicants (cartes « M2M ») 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.*

L'ensemble des cartes non voix représente désormais 11% du parc total, soit 8,1 millions de cartes, en augmentation d'1,5 point par rapport à 2011.

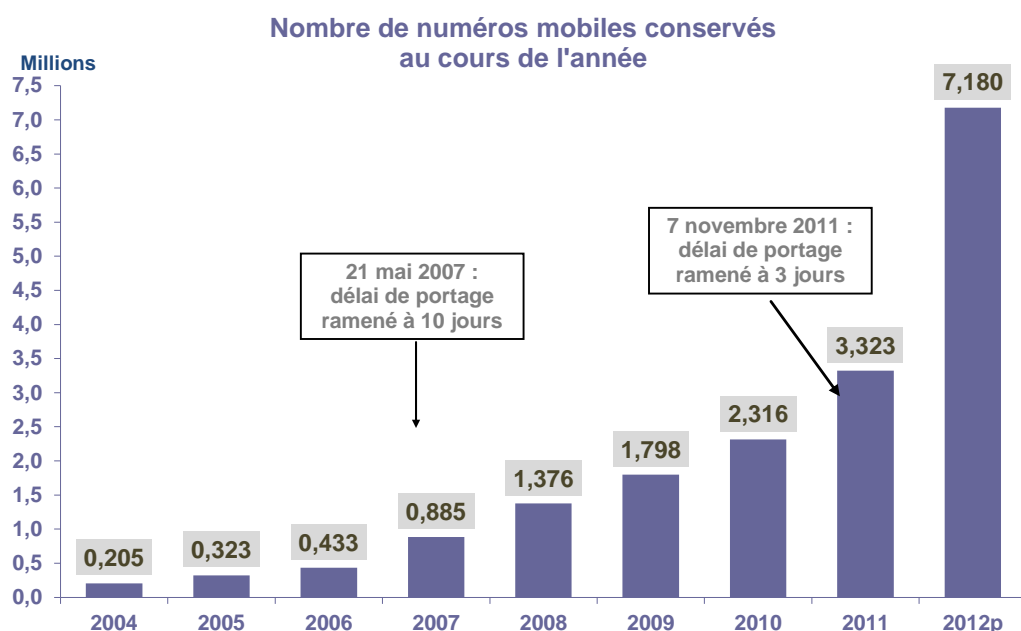
Cartes SIM "non voix"						
Millions d'unités	2008	2009	2010	2011	2012p	Evol.
Nombre total de cartes SIM internet exclusives et "MtoM"	1,889	3,648	5,365	6,519	8,074	23,9%
% de cartes non voix par rapport au nombre total de cartes SIM	3%	6%	8%	10%	11%	+1point

### 4.3.2 La conservation des numéros mobiles

Le nombre de numéros conservés explose avec l'arrivée en janvier 2012 de Free Mobile (2,7 millions de numéros portés au 1<sup>er</sup> trimestre 2012). Sur l'ensemble de l'année, c'est un doublement du nombre d'actes (7,2 millions versus 3,3 millions en 2011). Par ailleurs, le raccourcissement en novembre 2011 des délais de portabilité en métropole (réduction à 3 jours ouvrables du délai de portabilité en métropole au lieu de 7 jours calendaires avant le 7 novembre 2011) a été étendu aux départements ultra-marins le 31 août 2012 pour la Réunion et Mayotte, puis le 12 novembre pour la zone Caraïbes (deux jours ouvrés contre dix jours calendaires dans le dispositif précédent).

Conservation du numéro mobile						
Millions	2008	2009	2010	2011	2012p	Evol.
Nombre de numéros conservés au cours de l'année	1,376	1,798	2,316	3,323	7,180	116,1%

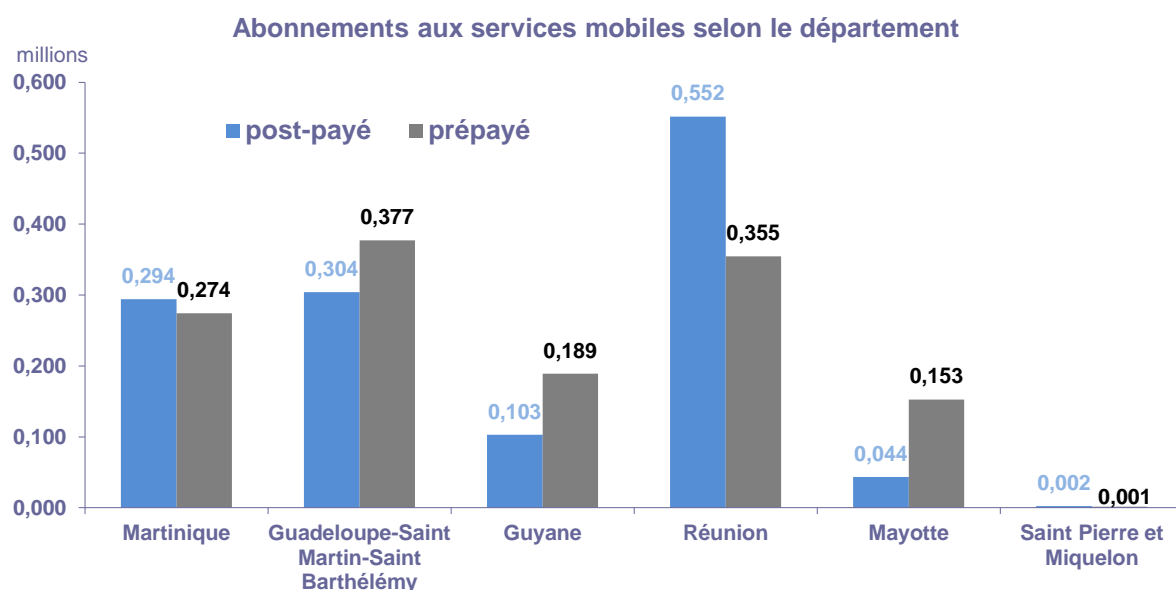
Note : Le nombre de numéros portés est défini comme le nombre de portages effectifs (numéros activés chez l'opérateur receveur) réalisés au cours de l'année correspondante. Champ : Métropole et DOM.



#### 4.4 La situation dans les départements et collectivités d'outre-mer

Avec 2,6 millions de cartes SIM, les départements ultra-marins représentent 3,6% du parc total de clients en France. Le nombre de clients des services mobiles dans les départements d'outre-mer a légèrement reculé en un an (-6 000), en raison d'un nettoyage des bases clients réalisé en fin d'année 2012 par l'un des opérateurs présents outre-mer. De fait, le taux de pénétration, calculé en divisant le nombre de cartes en service par la population de chaque département, évolue peu par rapport à 2011 quel que soit le département observé. Il reste néanmoins, pour la plupart des départements, supérieur au taux de pénétration en métropole : 124% en moyenne pour les DOM contre 112% pour la métropole. Ceci s'explique en partie par une plus forte détention de cartes prépayées : elles représentent 51% des cartes SIM contre 25% au niveau national. La part des cartes prépayées est d'ailleurs majoritaire dans trois départements (Guadeloupe, Guyane et Mayotte). Le taux d'activité des cartes est plus faible dans les Antilles (68% en Martinique) qu'à La Réunion ou Mayotte (81%), le taux d'activité au niveau national étant par ailleurs de 85%.

Abonnements aux services mobiles - DCOM						
Millions d'unités	2008	2009	2010	2011	2012	Evol.
Martinique	0,470	0,498	0,534	0,574	0,569	-1,0%
post-payé	0,279	0,289	0,300	0,310	0,294	-5,0%
prépayé	0,191	0,209	0,234	0,264	0,274	3,8%
Guadeloupe-Saint Martin-Saint Barthélémy	0,526	0,553	0,612	0,677	0,681	0,7%
post-payé	0,264	0,277	0,293	0,308	0,304	-1,3%
prépayé	0,262	0,276	0,320	0,369	0,377	2,3%
Guyane	0,219	0,235	0,257	0,287	0,292	1,8%
post-payé	0,095	0,102	0,108	0,114	0,103	-9,9%
prépayé	0,124	0,132	0,149	0,172	0,189	9,6%
Réunion	0,902	0,917	0,911	0,922	0,906	-1,7%
post-payé	0,453	0,491	0,523	0,555	0,552	-0,6%
prépayé	0,449	0,427	0,388	0,367	0,355	-3,5%
Mayotte	0,161	0,176	0,180	0,191	0,196	2,8%
post-payé	0,036	0,043	0,042	0,045	0,044	-4,0%
prépayé	0,125	0,133	0,138	0,146	0,153	4,9%
Saint Pierre et Miquelon	0,003	0,003	0,004	0,004	0,004	4,2%
post-payé	0,002	0,002	0,002	0,002	0,002	4,3%
prépayé	0,001	0,001	0,002	0,001	0,001	4,1%
Nombre de clients aux services mobiles	2,282	2,382	2,498	2,654	2,648	-0,2%



Taux de pénétration des services mobiles dans les DCOM					
en %	population au 1 <sup>er</sup> janv. 2010	2011	population au 1 <sup>er</sup> janv. 2011	2012	Evol.
Martinique	399 636	144%	395 952	144%	
Guadeloupe-Saint Martin-Saint Barthélémy	448 094	151%	449 248	152%	+1 point
Guyane	232 223	123%	236 250	123%	-
Réunion	833 451	111%	839 280	108%	-3 points
Mayotte	201 000	95%	204 114	96%	+1 point
Saint Pierre et Miquelon	6 345	59%	6 345	61%	+2 points
Taux de pénétration des services mobiles	2 120 749	125%	2 131 189	124%	-1 point

Parc actif prépayé - DCOM				
Millions	2010	2011	2012	Evol.
Martinique		0,180	0,187	4,0%
en % du parc prépayé		68%	68%	
Guadeloupe-Saint Martin-Saint Barthélémy		0,278	0,264	-5,4%
en % du parc prépayé		76%	70%	
Guyane		0,132	0,140	6,4%
en % du parc prépayé		76%	74%	
Réunion		0,302	0,286	-5,5%
en % du parc prépayé		82%	81%	
Mayotte		0,119	0,124	3,5%
en % du parc prépayé		82%	81%	
Saint Pierre et Miquelon		0,001	0,001	4,2%
en % du parc prépayé		100%	100%	
Total		4,855	4,737	-2,4%

Le parc actif multimédia est d'environ 630 000 à fin décembre 2012, soit 23,7% des cartes en services dans les DOM. Cette proportion est relativement homogène entre les départements, sauf à Mayotte où elle atteint 18%.

Parc actif multimédia en 2012 - DCOM							
en millions	Martinique	Guadeloupe St Martin-St Barthelemy	Guyane	Mayotte	Réunion	St Pierre et Miquelon	TOTAL
Parc actif multimédia	0,134	0,158	0,070	0,036	0,231	-	0,629

Conservation des numéros mobiles - DCOM					
Unités	2009	2010	2011	2012	Evol.
Martinique	9 400	10 400	12 400	13 300	7,3%
Guadeloupe-Saint Martin-Saint Barthélémy	7 100	8 000	9 400	11 100	18,1%
Guyane	1 900	2 900	3 200	3 300	3,1%
Réunion	14 600	14 600	16 100	19 800	23,0%
Mayotte	200	400	400	600	50,0%
Nombre de numéros portés au cours de l'année	33 200	36 300	41 500	48 100	15,9%

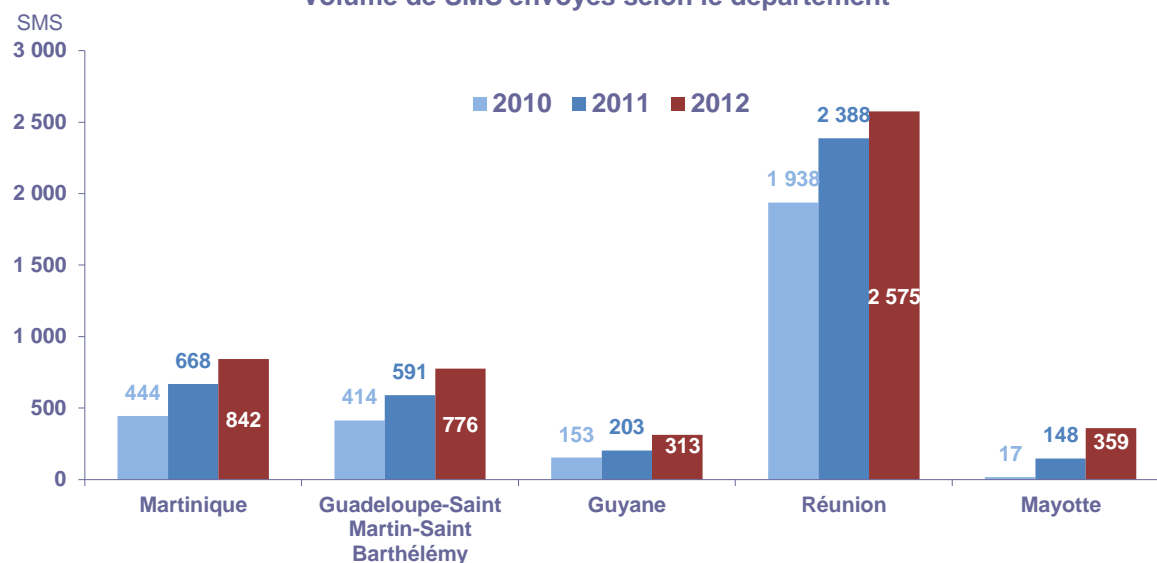
Le marché mobile dans les DOM représente un revenu de 779 millions d'euros en 2012 (4,4% du marché total) pour un volume de 3,8 milliards de minutes (soit 3,2% de l'ensemble du marché mobile) et de près de 5 milliards de SMS envoyés en 2012 (soit 2,7% du marché total). Le marché des SMS est toujours dynamique avec une progression de 22% sur un an. Un peu plus d'un SMS sur deux émis dans ces territoires l'est par des clients résidant à La Réunion.

La croissance du trafic de données se poursuit sur un rythme élevé. Le volume double en 2012 par rapport à 2011 (2 200 Téra octets, soit 2,3% du marché national) après une progression de 160% en 2011.

Revenus des services mobiles - DCOM						
Millions d'euros	2008	2009	2010	2011	2012	Evol.
Revenus des services mobiles	676	724	749	767	779	1,6%

Nombre de SMS émis - DCOM				
Millions	2010	2011	2012	Evol.
Martinique	444	668	842	26,1%
Guadeloupe-Saint Martin-Saint Barthélémy	414	591	776	31,3%
Guyane	153	203	313	54,3%
Réunion	1 938	2 388	2 575	7,8%
Mayotte	17	148	359	143,0%
Saint Pierre et Miquelon	<1	<1	<1	-
Nombre de SMS émis au cours de l'année	2 966	3 997	4 865	21,7%

Volume de SMS envoyés selon le département



Volume de minutes sortantes - DCOM				
Millions de minutes	2010	2011	2012	Evol.
Martinique		920	989	7,5%
Guadeloupe-Saint Martin-Saint Barthélémy		930	1 000	7,5%
Guyane		360	396	9,9%
Réunion		1 100	1 099	-0,1%
Mayotte		270	270	0,0%
Saint Pierre et Miquelon		2	2	4,0%
Volume de minutes sortantes au cours de l'année		3 582	3 756	4,9%

## 5 Les autres composantes du marché

### 5.1 Les services à valeur ajoutée (hors services de renseignements)

Le léger rebond en 2011 (+2,0%) du revenu des services à valeur ajoutée (hors services de renseignements) ne s'est pas confirmé en 2012 : le revenu enregistre une baisse de 1,8% sur un an et revient au niveau de 2010, soit un peu moins de deux milliards d'euros. Le revenu des services vocaux et télématiques (1,2 milliard d'euros), qui représente 60% de l'ensemble des revenus des SVA, poursuit son recul au départ des postes fixes (-4,6%), tandis que le revenu des services avancés vocaux au départ des mobiles progresse de 3,5% en un an. Contrairement au regain de revenu observé en 2011 pour l'activité des services de données (c'est-à-dire les services SMS +, le téléchargement de sonneries ou de logos, etc.) ce revenu perd 2,0% en 2012.

Au total, les revenus tirés des prestations à valeurs ajoutée au départ des postes mobiles (voix et données) s'élèvent à 1,2 milliard d'euros, soit 63% de l'ensemble des revenus des services à valeur ajoutée.

Revenus des services à valeur ajoutée						
Millions d'euros hors taxes	2008	2009	2010	2011	2012p	Evol.
Au départ des clients des opérateurs fixes	1 111	896	813	773	737	-4,6%
Au départ des clients des opérateurs mobiles	1 248	1 241	1 163	1 244	1 243	-0,1%
dont services avancés vocaux	675	602	482	430	445	3,5%
dont services avancés "data"	573	639	681	814	798	-2,0%
<b>Ensemble des revenus de services avancés</b>	<b>2 360</b>	<b>2 137</b>	<b>1 977</b>	<b>2 017</b>	<b>1 980</b>	<b>-1,8%</b>

Notes :

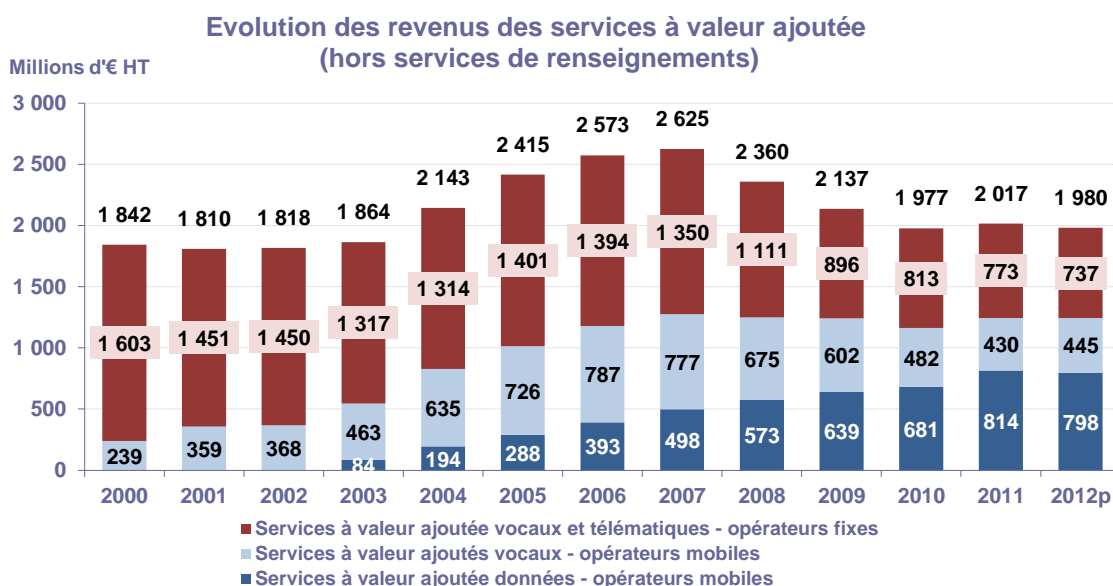
- les revenus des services à valeur ajoutée correspondent à l'ensemble des sommes facturées par les opérateurs aux clients, y compris les sommes reversées par les opérateurs aux sociétés fournisseurs de services.

- Les services télématiques sont les services offerts par le minitel.

- Les services à valeur ajoutée de type « données » ne concernent que les clients des opérateurs mobiles. Ils incluent par exemple : services kiosque « Gallery », services d'alerte, de « chat », services de type météo, jeux télévisés, astrologie, téléchargement de sonneries, etc...

- La loi n° 2008-3 du 3 janvier 2008 pour le développement de la concurrence au service des consommateurs (dite « loi Chatel impose, depuis le 1<sup>er</sup> juin 2008, la gratuité des temps d'attente pour les services de communications électroniques (services après-vente, services d'assistance technique ou tout autre service chargé du traitement des réclamations se rapportant à l'exécution du contrat). La loi n° 2008-776 du 4 août 2008 de modernisation de l'économie (LME) instaure, à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2009, le changement tarifaire des hotlines puisque le numéro de téléphone destiné à recueillir l'appel d'un consommateur en vue d'obtenir la bonne exécution d'un contrat conclu avec un professionnel ou le traitement d'une réclamation, ne peut plus être surtaxé. De plus, certains numéros surtaxés sont inclus dans le prix des appels au départ des mobiles (numéros « libre appel » 0800 et 0805 au 1<sup>er</sup> avril 2009 et numéros 081BPQ au 1<sup>er</sup> janvier 2010).





La baisse du volume de minutes vers les services à valeur ajoutée (7,5 milliards de minutes en 2012, -11,6% sur un an) est concentrée sur les services au départ des postes fixes (-1,1 milliard de minutes, soit -14,6% sur un an). En 2011 déjà, le reflux du volume atteignait 1,5 milliard de minutes.

Depuis quelques années, au départ des postes fixes, deux services participent structurellement à la baisse : les services kiosques télématiques, dont l'arrêt définitif a été effectué en juin 2012 (82 millions de minutes en 2011) ; et les services d'acheminement spécial (télé ou vidéo conférence, services EDI par accès téléphonique,...), qui représentaient 16% du trafic SVA en 2011 (baisse de 100 millions de minutes en 2011). En 2011, le trafic vers les services libre appel et à tarification intermédiaire ont connu à leur tour un net recul (respectivement -18,7% et -25,2%) perdant 400 millions de minutes pour le premier et 1,1 milliard pour le second.

Concernant le trafic au départ des mobiles, il augmente de 100 millions de minutes après un recul en 2011 d'environ 200 millions. Sa part dans l'ensemble de minutes vers les services à valeur ajoutée augmente, passant de 15% en 2011 à 18% en 2012.

Le volume de messages surtaxés bondit de plus de 30% en 2012 alors qu'il était stable entre 2010 et 2011 à 700 millions de messages ; il atteint plus de 900 millions de messages en 2012.

Volumés des services à valeur ajoutée "voix et télématique"						
Millions de minutes	2008	2009	2010	2011	2012p	Evol.
Au départ des clients des opérateurs fixes	10 662	9 562	8 667	7 176	6 130	-14,6%
Au départ des clients des opérateurs mobiles	1 739	1 574	1 472	1 266	1 329	5,0%
<b>Volumés de communications</b>	<b>12 401</b>	<b>11 136</b>	<b>10 139</b>	<b>8 441</b>	<b>7 459</b>	<b>-11,6%</b>

Nombre d'appels vers les services "voix et télématique"						
Millions d'appels	2008	2009	2010	2011	2012p	Evol.
Au départ des clients des opérateurs fixes	4 013	4 675	0	3 590	3 045	-15,2%
Au départ des clients des opérateurs mobiles	721	633	551	472	463	-1,9%
<b>Nombre d'appels</b>	<b>4 735</b>	<b>5 307</b>	<b>551</b>	<b>4 062</b>	<b>3 508</b>	<b>-13,6%</b>

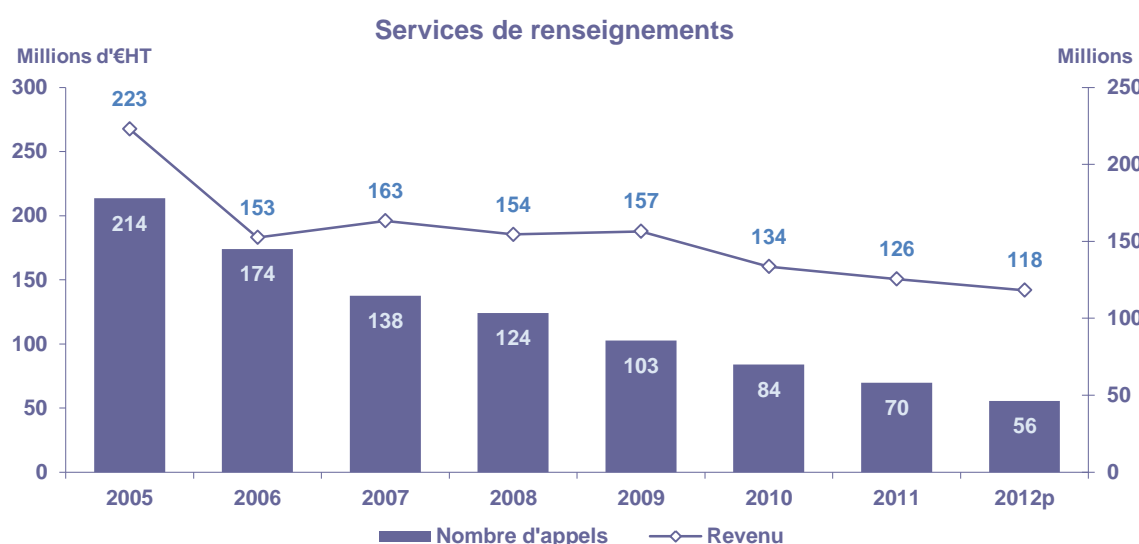
Volumés des services à valeur ajoutée "données"						
Millions de messages	2008	2009	2010	2011	2012p	Evol.
Nombre de messages (SMS+, MMS+)	614	629	698	683	914	33,9%

## 5.2 Les services de renseignements

Les appels vers les services de renseignements sont en diminution constante depuis 2005. Le recul est d'environ 20% en 2012 que ce soit en nombre d'appels vers ces services ou en volume de minutes. Depuis trois ans, le nombre d'appels au départ des postes mobiles diminue, de 30% en 2012 comme en 2011, après une baisse de 15% environ en 2010, probablement en lien avec le recours croissant à l'accès à internet depuis les mobiles. La part des appels émis depuis un mobile est ainsi passée en deux ans de 70% à un peu plus de 50%. Le revenu perçu par les opérateurs attributaires des numéros de services de renseignements diminue sur un rythme un peu moins prononcé (-5,8% en 2012).

Revenus et volumes de communications vers les services de renseignements						
	2008	2009	2010	2011	2012p	Evol.
Revenus des opérateurs attributaires (millions d'€HT)	154	157	134	126	118	-5,8%
Volume de communications vers les SRT (millions de minutes)	272	229	196	165	135	-18,2%
Nombre d'appels aboutis (en millions)	124	103	84	70	56	-20,5%

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

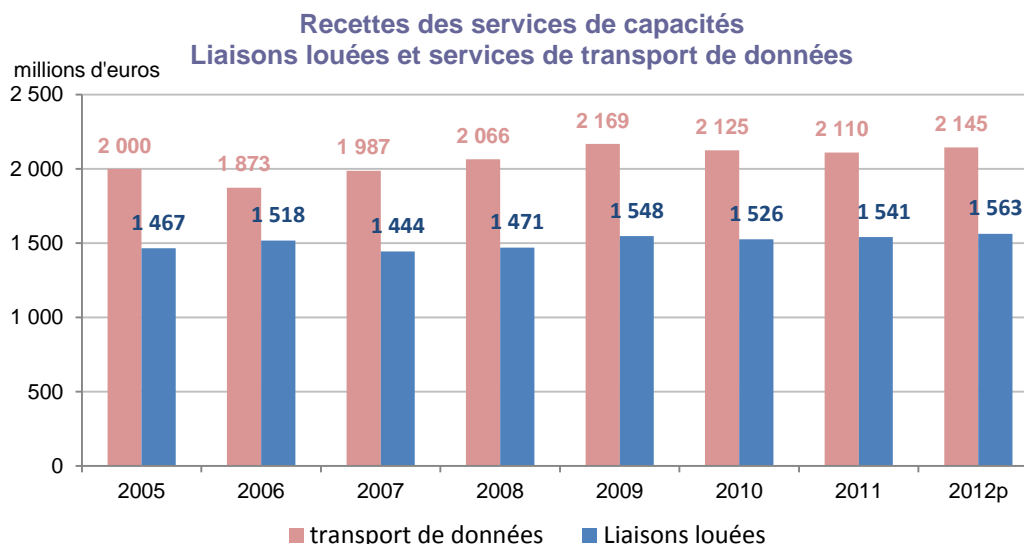


## 5.3 Les liaisons louées et le transport de données

Depuis quatre ans, le revenu du marché des services de capacité est stable à 3,7 milliards d'euros, dont 42% pour les liaisons louées. Un peu plus du quart de ces revenus proviennent des achats des autres opérateurs pour leurs propres besoins, comme par exemple le raccordement d'éléments de réseaux mobiles.

Les besoins des entreprises et des opérateurs évoluent vers des accès avec des débits de plus en plus élevés : les produits de gros sur fibre optique montent en puissance, alors que d'autres tendent à disparaître (les liaisons partielles terminales structurées à interface traditionnelle sont fermées commercialement depuis le 30 mars 2011).

Revenus des liaisons louées et du transport de données						
Millions d'euros hors taxes	2008	2009	2010	2011	2012p	Evol.
Revenus des liaisons louées	1 471	1 548	1 526	1 541	1 563	1,4%
Revenus du transport de données	2 066	2 169	2 125	2 110	2 145	1,6%
<b>Revenus des services de capacités</b>	<b>3 537</b>	<b>3 717</b>	<b>3 650</b>	<b>3 651</b>	<b>3 708</b>	<b>1,5%</b>



#### 5.4 Les services d'hébergement et de gestion des centres d'appels

Revenus de l'hébergement et de la gestion des centres d'appel						
Millions d'euros hors taxes	2008	2009	2010	2011	2012p	Evol.
Revenus d'hébergement et de gestion de centres d'appels	28	20	161	163	173	6,0%

Note : l'évolution du revenu à partir de 2010 résulte d'une meilleure comptabilisation des revenus liés à cette activité.

#### 5.5 Les terminaux et équipements

Le revenu des opérateurs pour la vente et la location de terminaux progresse de 2,7% en 2012 et atteint 2,4 milliards d'euros. Les revenus tirés des terminaux et équipements mobiles continuent d'augmenter (+5,2% en un an contre +9,6% en 2011), tandis qu'à l'inverse, les revenus provenant des activités fixes ont reculé au cours des cinq dernières années.

Revenus des ventes et locations d'équipement et de terminaux						
Millions d'euros hors taxes	2008	2009	2010	2011	2012p	Evol.
Liés aux activités téléphonie et Internet fixes	744	745	715	690	667	-3,3%
Liés à l'activité mobile	2 207	1 340	1 497	1 641	1 727	5,2%
<b>Revenus des équipements et des terminaux</b>	<b>2 952</b>	<b>2 085</b>	<b>2 211</b>	<b>2 331</b>	<b>2 394</b>	<b>2,7%</b>

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

Il ne s'agit ici que d'une faible partie du marché des équipements et terminaux. Les revenus sont uniquement ceux des opérateurs déclarés auprès de l'ARCEP. Les terminaux achetés directement dans les magasins par les clients ne sont pas compris dans cette rubrique.

La série des revenus des opérateurs mobiles pour la vente et location de terminaux a été modifiée à partir de 2009 à la suite d'un changement de comptabilisation de ces revenus.

#### 5.6 Les autres revenus liés à l'activité des opérateurs

Revenus accessoires des opérateurs et de l'annuaire électronique						
Millions d'euros hors taxes	2008	2009	2010	2011	2012p	Evol.
Revenus accessoires	648	609	553	513	433	-15,5%

## 6 Les indicateurs de consommation moyenne mensuelle

Recul de l'ensemble des indicateurs de consommation moyenne des services fixes : les factures mensuelles par ligne fixe et par abonnement comme les volumes consommés affichent une baisse en 2012.

La facture moyenne par ligne fixe (dépenses mensuelles en téléphonie fixe - RTC, VLB ou les deux - et en accès à internet, en bas ou haut débit) recule pour la deuxième année consécutive (35,4 euros HT en 2012, en baisse de 2,10 euros en deux ans). Elle avait continûment augmenté jusqu'en 2008 sous l'effet de l'accroissement de l'équipement des ménages en internet et de la substitution des accès bas débit en accès haut débit, pour se stabiliser entre 2008 et 2010 autour de 37,5 euros par mois, l'augmentation de l'équipement en haut débit compensant la diminution des revenus des abonnements en bas débit.

Depuis 2011, le nombre d'abonnés à la fois bas et haut débit diminue fortement (4,0 millions à la fin 2012, soit un recul de 700 000 en un an, après -600 000 en 2011) en lien avec la progression du dégroupage total. Le revenu des abonnements et des communications bas débit continue ainsi de chuter (respectivement -10,5% et -17,4% en 2012) alors que le revenu des accès haut débit progresse moins vite sous l'effet d'un ralentissement de la croissance du nombre d'abonnements au haut débit.

La facture moyenne par abonnement à la téléphonie fixe en bas débit recule au final de 50 centimes après 1,1 euro en 2011. Concernant la facture par abonnement à internet en haut ou très haut débit, elle diminue de 60 centimes après trois années de stabilité à 35,3 euros hors taxes par mois.

Le volume de minutes de téléphonie consommées par ligne fixe est stable (4h21 par mois, soit une minute de moins qu'en 2011 en moyenne chaque mois) et évolue peu au cours des dernières années. Les clients qui utilisent les services bas débit pour leurs appels téléphonent 5 minutes de moins chaque mois en 2012 par rapport à 2011, soit une baisse nettement moins prononcée qu'en 2011 (-14 minutes) qui s'explique en partie par le reflux des abonnements sur les accès en dégroupage partiel ou bitstream classique. La consommation des clients disposant d'une box est en léger recul (-4 minutes) mais reste le double de celle des abonnés en téléphonie traditionnelle bas débit (5h03 par mois contre 2h31).

Consommations moyennes mensuelles par ligne fixe						
Euros HT ou minutes par mois	2008	2009	2010	2011	2012p	Evol.
Facture mensuelle moyenne : accès et communications au service téléphonique et à l'internet (€HT)	37,5	37,5	37,5	36,3	35,4	-2,6%
Volume mensuel moyen voix sortant (minutes par mois)	259	259	265	262	261	-0,6%

*La facture moyenne par ligne fixe reflète ce que le client paye globalement par mois pour les services de téléphonie et l'accès à l'internet (qu'il soit équipé ou non d'un accès à internet, en bas ou haut débit, et qu'il dispose de la téléphonie en RTC, de la téléphonie en VLB, ou des deux). Elle est calculée en divisant le revenu des services fixes (hors publiphonie et cartes et revenus des opérateurs pour la publicité en ligne) pour l'année N par une estimation du parc moyen de lignes fixes de l'année N rapporté au mois. Les revenus pris en compte sont :*

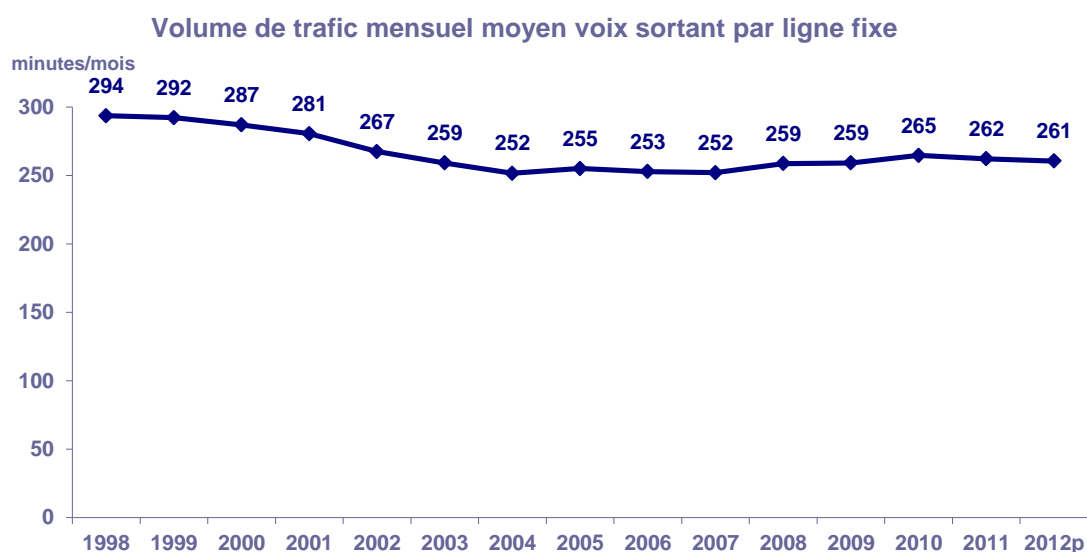
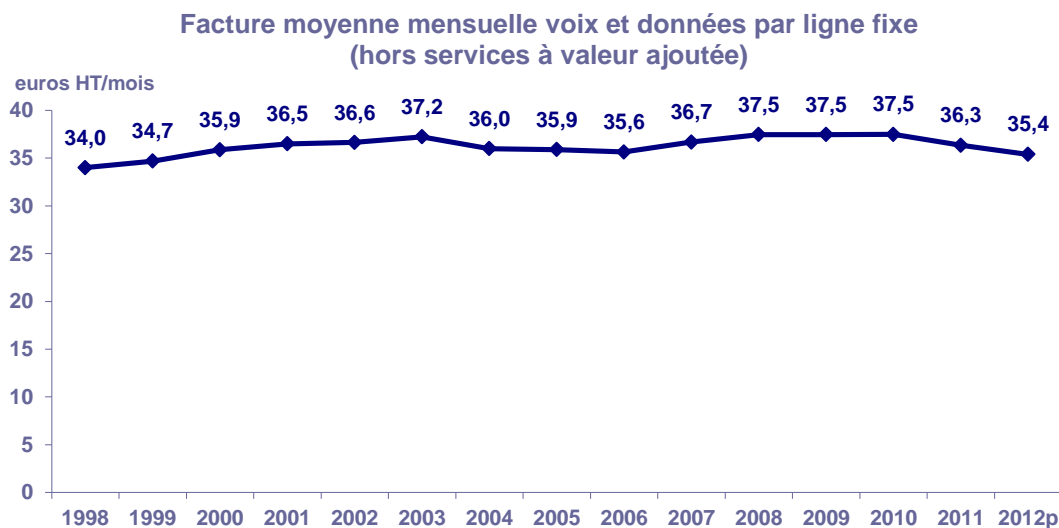
- les revenus de l'accès des abonnements et des services supplémentaires ainsi que celui des communications, y compris le revenu du trafic en VLB facturé en supplément du forfait multiservice ;
- les revenus des accès en haut et bas débit à l'internet.
- les revenus des services de contenu liés aux accès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

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

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



Facture mensuelle moyenne par abonnement						
Euros HT	2008	2009	2010	2011	2012p	Evol.
Au service téléphonique fixe RTC (accès et communications)	27,2	25,9	25,8	24,7	24,2	-2,1%
A un accès en bas débit à l'internet	7,9	7,3	6,8	6,5	6,3	-2,0%
A un accès en haut débit ou très haut débit (internet, téléphonie)	32,5	35,2	35,4	35,3	34,7	-1,6%

- 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 l'année N par une estimation du parc moyen d'abonnements de l'année N rapporté au mois.

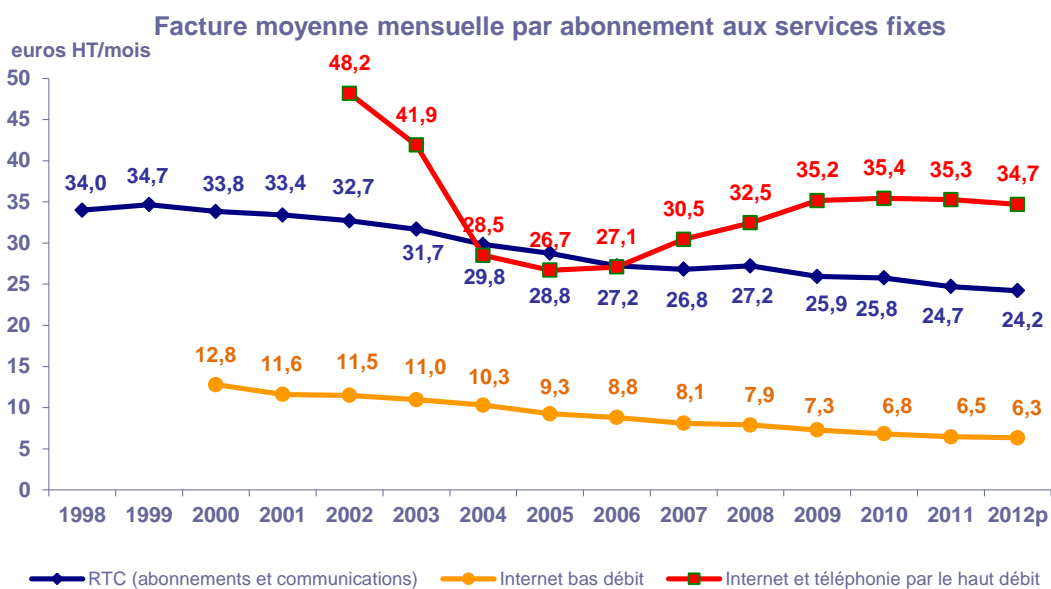
- La facture mensuelle moyenne par abonnement à un accès à l'internet bas débit est calculée en divisant le revenu des accès à bas débit à l'internet de l'année N par une estimation du parc moyen de clients de l'année N rapporté au mois.

- 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 contenu liés à ces accès, communications téléphonique sur large bande) de l'année N par une estimation du parc moyen de clients de l'année N rapporté au mois.

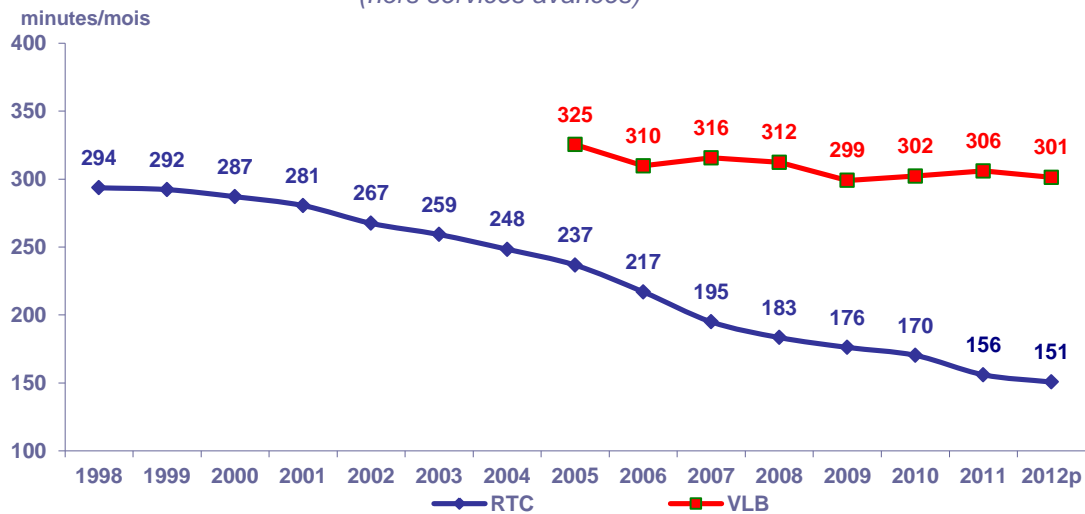
Trafic mensuel moyen sortant par abonnement						
en minutes par mois	2008	2009	2010	2011	2012p	Evol.
Au service téléphonique fixe RTC	183	176	170	156	151	-3,4%
Au service téléphonique fixe en VLB	312	299	302	306	301	-1,5%
A un accès en bas débit à l'internet	659	604	567	496	401	-19,0%

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



**Trafic mensuel moyen voix par abonnement fixe**  
(hors services avancés)



### 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.

Jusqu'en 2004, les termes « ligne » et « abonnement » étaient employés indifféremment 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 IP) sur un accès analogique qui fournit déjà le service téléphonique par le RTC. Pour faciliter les comparaisons au fil du temps, on définit un indicateur du nombre de « lignes » 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 analogique : ✓ les abonnements RTC ;  
  ✓ les abonnements sur ligne xdsl sans abonnement RTC ;
- 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.



Baisse de 11,6% de la facture moyenne mensuelle hors taxes des clients des opérateurs mobiles conjuguée à une hausse de la consommation de l'ensemble des services en 2012.

Depuis 2008, la facture moyenne hors taxes des clients des opérateurs mobiles, calculée en excluant les cartes MtoM (et le revenu associé), est en constante diminution alors qu'elle augmentait auparavant. En quatre ans, elle a perdu 5,9 euros, dont près de la moitié en 2012. En 2011, une partie de la baisse s'expliquait par la non répercussion sur la facture TTC des clients de l'augmentation du taux de TVA au 1<sup>er</sup> février 2011. Deux facteurs influent sur l'évolution de la facture en 2012 : une très forte augmentation du nombre de client (+3,2 millions hors cartes MtoM contre +2,8 millions en 2011 et +2,4 millions en 2010) et une baisse des tarifs pour l'ensemble des services mobiles (avec un revenu annuel qui baisse de 7,3% en un an).

Concernant les forfaits, la baisse de la facture atteint 4,0 euros par mois, soit un montant moyen mensuel désormais inférieur à 30 euros hors taxes. La facture mensuelle des clients détenant une carte prépayée diminue de 1,2 euro et s'élève à 7,5 euros hors taxes.

Après trois années de stabilité, le volume de minutes consommées par mois augmente sensiblement (+13 minutes), et cette tendance devrait se poursuivre : au quatrième trimestre 2012, les clients ont appelé en moyenne 2h49 par mois contre 2h37 par mois en moyenne sur l'année. La consommation moyenne a davantage augmenté en proportion pour les cartes prépayées (+16,4%) que par abonnement (+5,9% en un an). Néanmoins, les clients disposant d'un forfait téléphonent en moyenne cinq fois plus que ceux ayant choisi une carte prépayée.

La croissance du volume de SMS envoyé se poursuit (+40 SMS par mois) et chaque client envoie 240 messages en moyenne par mois. Les abonnés utilisent leurs forfaits d'abondances sur les SMS et envoient en moyenne plus de 300 SMS par mois contre 70 pour les clients qui utilisent une carte prépayée.

Le trafic de données s'élève, en moyenne sur l'ensemble des cartes mobiles (hors cartes MtoM), à 100 méga octets par mois en 2012.

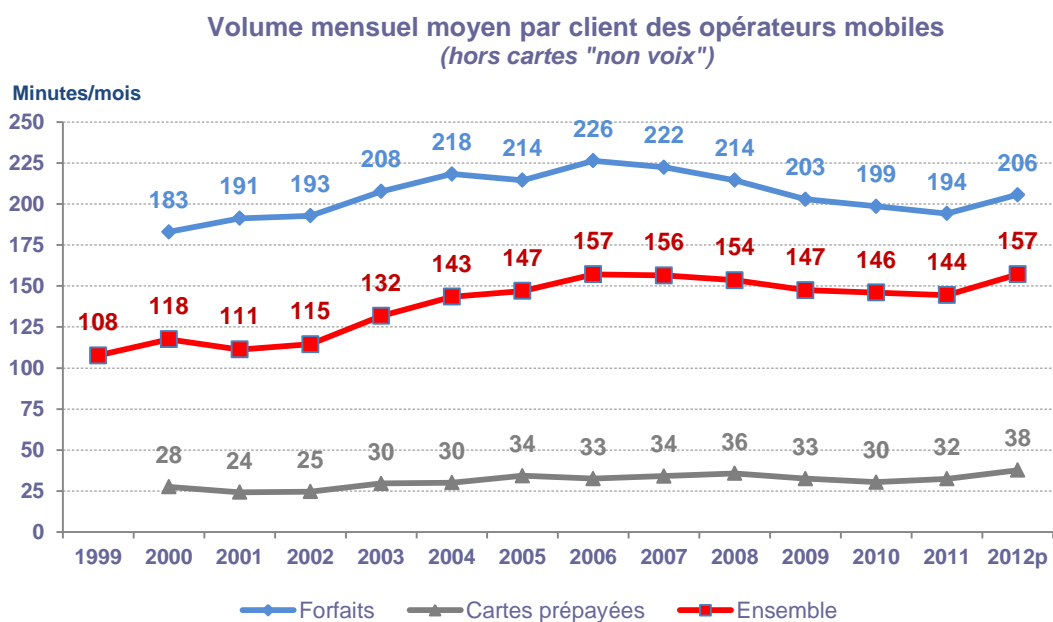
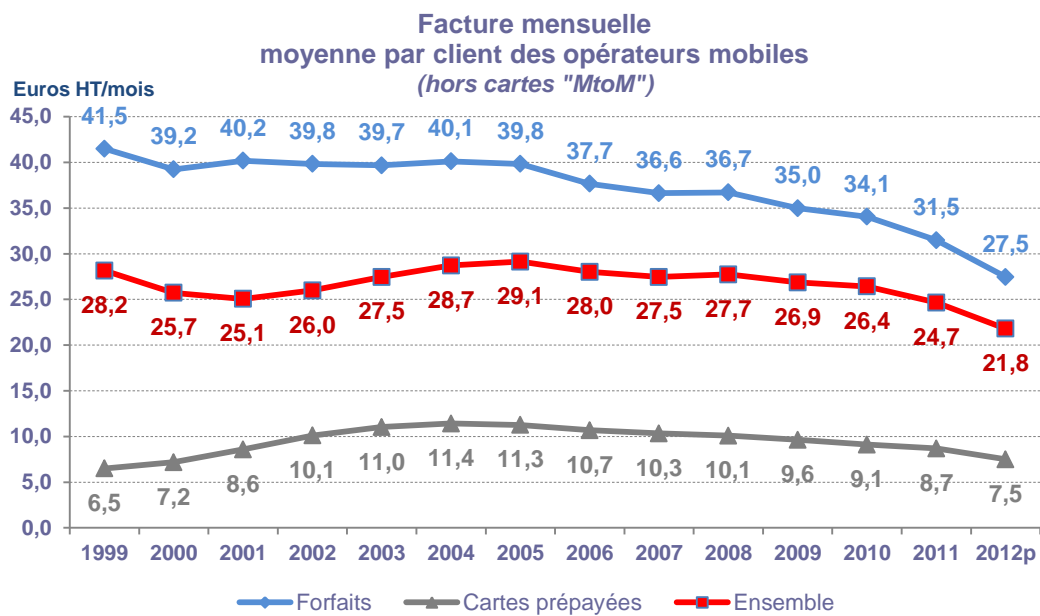
Consommations moyennes mensuelles par client des opérateurs mobiles selon le type d'abonnement						
	2008	2009	2010	2011	2012p	Evol.
<b>Facture mensuelle moyenne par client en euros HT</b>	<b>27,7</b>	<b>26,9</b>	<b>26,4</b>	<b>24,7</b>	<b>21,8</b>	<b>-11,6%</b>
dont client au forfait	36,7	35,0	34,1	31,5	27,5	-12,8%
dont client prépayé	10,1	9,6	9,1	8,7	7,5	-13,7%
<b>Volume mensuel moyen par client en minutes</b>	<b>154</b>	<b>147</b>	<b>146</b>	<b>144</b>	<b>157</b>	<b>8,8%</b>
dont client au forfait	214	203	199	194	206	5,9%
dont client prépayé	36	33	30	32	38	16,4%
<b>Nombre de SMS mensuel moyen émis par client</b>	<b>52</b>	<b>92</b>	<b>146</b>	<b>200</b>	<b>240</b>	<b>19,8%</b>
dont client au forfait	62	112	183	257	309	20,2%
dont client prépayé	33	51	63	73	70	-3,1%

*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, hors revenu des cartes « MtoM ») de l'année N par une estimation du parc moyen de clients (hors cartes « MtoM ») de l'année 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).*

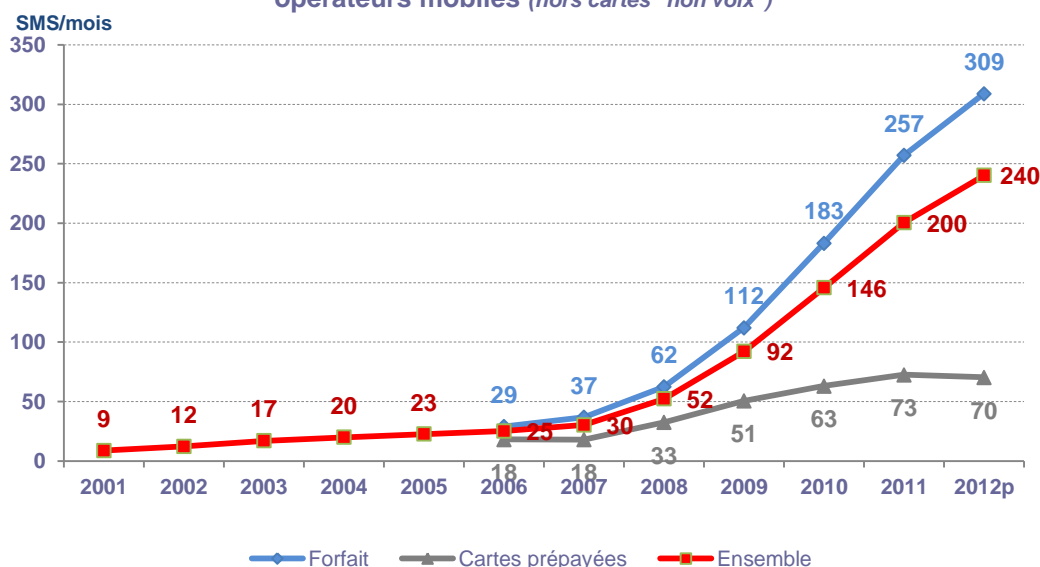
*Le volume de trafic mensuel moyen par client des opérateurs mobiles est calculé en divisant le volume de la téléphonie mobile (y compris roaming out) de l'année N par une estimation du parc moyen de clients (hors cartes internet exclusives et cartes « MtoM ») de l'année N rapporté au mois.*

*Le nombre de SMS moyen par client, est calculé en divisant le nombre de SMS de l'année N par une estimation du parc moyen de clients (hors cartes internet exclusives et cartes « MtoM ») de l'année N rapporté au mois. Ce nombre n'inclut pas les SMS surtaxés (votes lors d'émissions TV par exemple).*





### Nombre de SMS moyen mensuel émis par les clients des opérateurs mobiles (hors cartes "non voix")



#### Réseaux mobiles : facture moyenne par client et ARPU, quelles sont les différences ?

L'observatoire publie des indicateurs de facture moyenne mensuelle par abonnement pour la téléphonie fixe, la téléphonie mobile et internet. Ils correspondent aux sommes facturées, en moyenne, par l'opérateur au client pour l'abonnement et les communications (voix et données). Les revenus correspondant à l'interconnexion (appels entrants) ne sont pas pris en compte.

Ces indicateurs sont différents des revenus moyens par client ou ARPU (Average Revenue Per User) qui correspondent généralement aux revenus des opérateurs pour l'ensemble des recettes liées à l'utilisation des réseaux.

Des indicateurs d'ARPU sont publiés par ailleurs par les opérateurs eux-mêmes, selon des périmètres qui peuvent être différents d'un opérateur à l'autre (selon les opérateurs, il comprend ou pas les revenus du roaming).

*Note : pour ce qui est de la clientèle « grand public », la notion de facture moyenne n'est pas équivalente entre d'une part le fixe ou l'internet et d'autre part le mobile. L'usage d'un abonnement à un accès au réseau fixe ou à internet est partagé entre les personnes composant le foyer. Pour le mobile, un abonnement fait référence dans la très grande majorité des cas à un seul individu. La facture moyenne mensuelle reflète donc la consommation du détenteur du mobile et non celle de l'ensemble d'un foyer.*