

Observatoire annuel du marché des
communications électroniques en France

Année 2012 – Résultats définitifs

Remarques générales

1. 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 VLB lorsqu'elle est facturée indépendamment du service internet), le revenu des communications depuis les lignes fixes explicitement facturées (RTC et VLB facturés en supplément des forfaits multiplay), le revenu de la publiphonie et des cartes.

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 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 ».

2. 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.

3. Rupture de série entre 2004 et 2005 (services de capacités 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^{er} 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.

4. Segmentation par type de clientèle pour les services mobiles

La segmentation par type de clientèle peut différer d'un opérateur mobile à l'autre selon que les professionnels (artisans, professions libérales,...) sont considérés comme du grand public ou comme des entreprises.

La définition adoptée à partir de 2008 pour la segmentation entre clientèle grand public et entreprise sur le marché de détail est la suivante :

1. La clientèle « entreprises » regroupe deux types de clients :

1.1 – Les clients d'une offre ou d'une option réservée à la clientèle des professionnels, des entreprises et des entités publiques, par exemple parce que l'offre ou l'option ne peut être souscrite que par une personne morale ou parce qu'il est demandé au client de produire à la souscription une preuve de commercialité – numéro d'inscription SIREN, SIRET, etc.

1.2 - Les clients des autres types d'offres qui se sont explicitement déclarés à la souscription comme des professionnels.

Client grand public : tous les clients ne faisant pas partie de la clientèle «entreprises». Ces clients peuvent être regroupés, selon les opérateurs, dans les catégories dites « Grand

public » ou « Résidentiel ». Les clients des offres « marketés » « Pro » seront inclus en grand public sauf si ils se sont déclarés en tant qu'entreprises auprès de l'opérateur (en fournissant un numéro d'inscription SIREN, SIRET, par exemple).

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 données révisées sont indiquées en italiques dans les tableaux.

Synthèse

Le revenu des opérateurs de communications électroniques sur les marchés de gros et détail atteint 50,3 milliards d'euros en 2012 (-3,8%). Le seul marché de détail représente 41,6 milliards d'euros en 2012 (-4,2% en un an), dont 38,5 milliards pour les seuls services de communications électroniques (hors revenus tirés de la vente ou de la location des terminaux, équipements, annuaires, etc.) en recul de 4,7% en un an. Cette baisse concerne à la fois les revenus des services fixes et ceux 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 13,4% par rapport à l'année 2011 et celui de téléphonie fixe de 0,7%. Au total, le volume de trafic atteint 232,7 milliards de minutes en 2012 (près de 15 milliards de minutes de plus par rapport à 2011). Le volume de SMS envoyés au cours de l'année 2012 s'élève à 183 milliards de messages. Le volume de données consommées au départ des réseaux mobiles est de 95 500 Téra octets, soit une croissance de 70,2% par rapport à 2011. Quant au nombre d'abonnés, il a augmenté de 5,4% pour les services internet fixes à haut et très haut débit et de 6,7% pour les services mobiles.

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 fixes et mobiles des services de communications électroniques ont baissé 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 du 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 mesuré 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^{ème} génération (2,6 milliards d'euros en 2012 en métropole 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 et très haut débit mobile (3G et 4G) est estimé à 4,2 milliards d'euros en 2012 contre environ 2,4 milliards en 2011. Le montant total des investissements réalisés dans le très haut débit fixe est évalué à environ 800 millions d'euros, soit une hausse de plus de 30% par rapport à 2011.
- En 2012, le nombre de salariés des opérateurs de communications électroniques est stable (+0,3% par rapport à 2011). Depuis trois ans, le niveau d'emploi des opérateurs s'est globalement amélioré avec une croissance 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 à fin décembre 2012.

Services fixes (téléphonie et internet)

- Le nombre d'abonnements à un service téléphonique sur les lignes fixes s'élève à 39,7 millions à la fin de l'année 2012. Il diminue pour la troisième année consécutive (-660 000 en 2012) après avoir constamment augmenté entre 2003 et 2009. Sur ce total, le nombre d'abonnements en voix sur large bande (22,3 millions) est désormais supérieur à celui des abonnements bas débit (17,4 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 (16,8 millions d'abonnements sont sur des lignes « DSL » sans abonnement RTC, en croissance de 1,9 million en un an). Ainsi, la proportion de lignes avec deux abonnements, qui représente 11% des 35,7 millions de lignes fixes, diminue depuis trois ans (4,0 millions à la fin de l'année 2012 en baisse de 600 000 en un an).
- 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 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 (supérieur ou égal à 30 Mbits/s) 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 et s'élève à 15,4 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) est de 5,3 milliards d'euros, en baisse de 15%. En revanche, les revenus du haut et très haut débit (10,1 milliards d'euros) ont, quant à eux, progressé de +5,6% en 2012. Ils représentent, en 2012, les deux tiers des revenus des services fixes.
- Le volume total de communications depuis un poste fixe s'élève à 112,4 milliards de minutes en 2012. Après une légère baisse en 2011 (-555 millions de minutes), le trafic augmente à nouveau (un peu plus d'un milliard de minutes supplémentaire par rapport à 2011). La croissance du trafic en voix sur large bande se maintient sur un rythme élevé (+7 à +8 milliards de minutes sur les deux dernières années), même si ce rythme s'est ralenti par rapport aux années précédentes, et compense le recul du trafic bas débit. La part du trafic émis en voix sur large est de 71% (80,0 milliards de minutes), en augmentation de 5 points par rapport à l'année 2011. Elle est de 88% pour les minutes vers l'international (+3 points) et de 75% pour le trafic vers les mobiles (+15 points).
Le volume d'appels vers les mobiles a quasiment doublé en deux ans et atteint 21,9 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 20,2% en un an). Concernant le volume de communications fixes vers les postes fixes nationaux, il recule depuis deux ans (-5,1% en 2012 après -8,6% en 2011) et atteint son plus bas niveau avec 79,1 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 inflexion du trafic s'observe pour les communications en RTC (-14,1% en un an) mais aussi pour les communications en voix sur large bande dont le trafic stagne depuis deux ans.

Services mobiles

Le nombre de cartes SIM en service atteint 73,1 millions à la fin de l'année 2012, soit un taux de pénétration (nombre de cartes SIM en services divisé par la population française) qui s'élève à 112,1%. Il enregistre sa plus forte progression en dix ans avec une croissance annuelle de près de 4,6 millions (+6,7% en un an) contre +3,5 millions les trois années précédentes. Cette forte croissance provient du nombre des forfaits et abonnements (hors MtoM) qui augmente de 4,6 millions de cartes en glissement annuel, et de la forte progression du nombre de cartes pour objets communicants « 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 270 000 souscriptions supplémentaires en un an.

A l'inverse, le marché des cartes prépayées connaît un important recul (1,3 million de cartes en moins en un an) alors même que leur nombre augmentait d'un peu plus de 900 000 cartes l'année précédente. Avec le développement des offres forfaitaires libres d'engagement, 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. Au total, un tiers des abonnements métropolitains est libre d'engagement en décembre 2012 contre 20% fin 2011.

Le marché des comptes bloqués souffre de la multiplication des offres d'abondance 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 sept points en un an et s'élève à 17% en décembre 2012.

- Le marché des services mobiles avait déjà été marqué en 2011 par un recul du revenu des opérateurs. En 2012, les revenus s'élèvent à 17,5 milliards d'euros (-7,6% par rapport à 2011). Ce recul 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 11,1% de son revenu, alors même que les volumes consommés ont explosé en 2012 : +13,4%, 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 (46,3 milliards de minutes) voit son taux de croissance annuel tripler en un an (+30,8% contre +10,8% en 2011), ce qui correspond à une augmentation de près de 11 milliards de minutes en un an ; le trafic vers l'étranger progresse d'un milliard de minutes comme les deux précédentes années (+30,8%), tandis que le volume de communications vers les postes fixes (20,4 milliards de minutes), qui reculait depuis l'année 2004, augmente de 17,2% 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 téraoctets contre environ 60 000 en 2011 et l'envoi de SMS ou de MMS augmente de 25,2% 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 1,5% par rapport à 2011. La part du transport de données dans l'ensemble des revenus des services mobiles augmente ainsi de 2,7 points en un an (soit 31%) après 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^{er} 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 facilités par le raccourcissement du délai de portabilité en métropole puis outre-mer.

- Le nombre de lignes mobiles des clients « entreprises » (12,3 millions fin 2012) augmente en proportion plus vite que le nombre de cartes détenues par la clientèle « grand public ». Ces lignes représentent environ 17% du parc total de cartes SIM soit un point de plus qu'un an auparavant, en particulier du fait d'un fort volume de recrutement des cartes « MtoM ». Le revenu des opérateurs mobiles lié aux dépenses réalisées par la clientèle « entreprise » décroît légèrement, de 126 millions d'euros HT en un an sur l'année 2012 après avoir connu une augmentation d'environ 190 millions d'euros HT en 2011. La communication vocale occupe une place importante pour les clients « entreprise » même si le volume de minutes consommées baisse légèrement en 2012 (-1,5% en un an). Les entreprises n'utilisent pratiquement pas les SMS comme moyen de communication. En revanche, elles voient leur consommation data progresser de +65,7% en un an en 2012.

Les autres composantes du marché

- Le léger rebond (+2,0%) observé en 2011 sur le revenu des services à valeur ajoutée (hors services de renseignements) ne s'est pas confirmé en 2012, le revenu ayant baissé de 3,8% sur un an, pour s'établir à un peu plus de 1,9 milliard d'euros. Le revenu des services vocaux et télématiques (1,1 milliard d'euros), qui représente 60% de l'ensemble des revenus des services à valeur ajoutée, recule au départ des postes fixes (-4,6%), comme au départ des réseaux mobiles (-5,6% 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 2,1% 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 3,5 milliards d'euros, dont 42% pour les liaisons louées. Un peu moins du quart de ces revenus provient 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 2,6% en 2012 et atteint 2,4 milliards d'euros. Les revenus tirés des terminaux et équipements mobiles continuent d'augmenter (+5,4% en un an contre +9,6% en 2011), tandis qu'à l'inverse, les revenus provenant des terminaux fixes ont reculé au cours des cinq dernières années.

Le marché entreprise

Les ventes des opérateurs de communications électroniques aux entreprises totalisent 11,4 milliards d'euros en 2012, soit 30% du marché de détail. La téléphonie fixe et l'accès à internet, avec 4,9 milliards d'euros, est le premier poste de dépenses des entreprises, devant les services mobiles (alors que c'est nettement l'inverse pour le grand public). Les services de capacités représentent 2,7 milliards d'euros pour 680 000 liens data.

*<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

1	<i>L'observatoire des investissements et de l'emploi des opérateurs.....</i>	10
1.1	L'investissement	10
1.2	L'emploi direct.....	12
1.3	Les dépenses en recherche et développement.....	13
1.4	Les données de cadrage.....	14
2	<i>Le marché des communications électroniques dans son ensemble</i>	16
2.1	Le marché des clients finals	16
2.2	Le marché intermédiaire entre opérateurs.....	21
2.2.1	Le marché total.....	21
2.2.2	Les services d'interconnexion et d'accès des opérateurs fixes	21
2.2.3	Les services d'interconnexion et d'accès des opérateurs mobiles	23
3	<i>Les services sur réseaux fixes (marché de détail).....</i>	26
3.1	L'ensemble du marché des services sur réseaux fixes.....	26
3.1.1	Revenus des services fixes et trafic de téléphonie	26
3.1.2	Le nombre de lignes fixes	28
3.1.3	La conservation du numéro fixe	29
3.2	Le bas débit	30
3.2.1	Le service de téléphonie depuis les postes fixes	30
3.2.2	La publiphonie et les cartes.....	34
3.2.3	L'accès à internet en bas débit.....	35
3.3	Le haut et le très haut débit.....	36
3.3.1	L'accès internet à haut débit et très haut débit	36
3.3.2	Le service de téléphonie depuis les postes fixes	38
3.3.3	Le revenu des accès haut et très haut débit	41
3.3.4	L'accès à la télévision dans le cadre d'un forfait couplé internet - télévision.....	42
3.4	Les abonnements et les communications depuis les lignes fixes	44
3.4.1	Les abonnements au service de téléphonie fixe	44
3.4.2	Les communications depuis les lignes fixes (hors publiphonie et cartes).....	45
3.4.3	Segmentation du service téléphonique fixe par type de clientèle	48
3.5	Les indicateurs de consommation moyenne mensuelle sur lignes fixes	57
3.6	La situation dans les départements et collectivités d'outre-mer.....	61
3.6.1	Les abonnements	61
3.6.2	Les revenus et volumes des abonnements et des communications.....	62
3.6.3	Les prestations de gros achetées par les opérateurs sur le haut débit	64
4	<i>Les services sur réseaux mobiles (marché de détail).....</i>	65
4.1	Segmentation par mode de souscriptions	65
4.2	Revenus et volumes de la voix et de la donnée	67
4.2.1	Revenus et volumes de la voix par destination d'appel	68
4.2.2	Revenus et volumes des services de données	70
4.3	Services multimédias, cartes SIM " non voix " et conservation du numéro	72
4.3.1	Utilisateurs de services multimédias et nombre de cartes SIM " non voix "	72

4.3.2	Conservation du numéro mobile	74
4.4	Segmentation par type de clientèle	75
4.5	La situation dans les départements et collectivités d'outre-mer	78
4.6	Les indicateurs de consommation moyenne mensuelle des services mobiles.....	80
4.6.1	Par type d'abonnement : forfait mensuel ou carte prépayée	80
4.6.2	Par type de clientèle : grand public ou entreprise	84
5	<i>Les services à valeur ajoutée</i>	85
5.1	Les services à valeur ajoutée (hors services de renseignements).....	85
5.1.1	Segmentation du revenu et des volumes des services vocaux à valeur ajoutée.....	86
5.1.2	Reversements des services à valeur ajoutée aux éditeurs de contenu	88
5.2	Les services de renseignements.....	89
6	<i>Les services de capacité.....</i>	90
6.1	Les liaisons louées.....	90
6.2	Le transport de données sur réseaux fixes.....	92
7	<i>Les autres revenus</i>	94
7.1	Les terminaux et équipements	94
7.2	Les services d'hébergement et de gestion des centres d'appels	94
7.3	Les autres revenus liés à l'activité des opérateurs	94
8	<i>Dépenses des opérateurs mobiles pour leur activité de communications électroniques</i>	95

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

1.1 L'investissement

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. Il atteint ainsi le niveau le plus élevé mesuré depuis 1998. Une partie de l'accroissement est liée au paiement des licences pour les réseaux mobiles de 4^{ème} génération (2,6 milliards d'euros en 2012 en métropole pour les fréquences dans la bande 800 MHz contre 936 millions d'euros en 2011 dans 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.

Les investissements						
Millions d'euros	2008	2009	2010	2011	2012	Evol.
Investissements au cours de l'exercice	6 529	5 899	7 338	8 230	10 034	21,9%
dont investissements hors licences	6 455	5 825	6 414	7 216	7 317	1,4%
dont acquisitions brutes d'immobilisations corporelles	4 291	3 946	4 709	5 412	5 490	1,4%
dont acquisitions brutes d'immobilisations incorporelles	2 222	1 947	2 619	2 813	4 534	61,2%
dont autres investissements	16	6	9	4	10	131,4%

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.

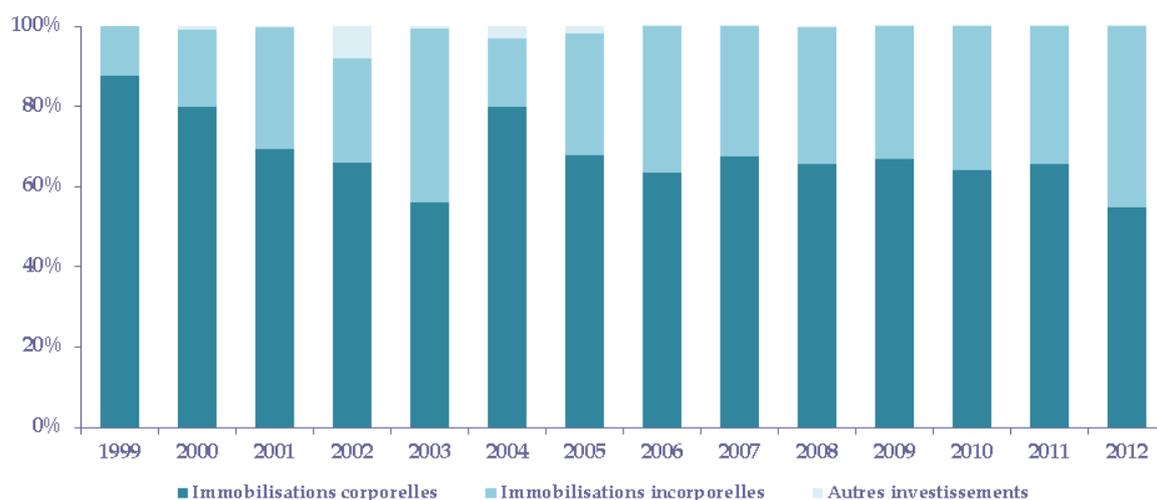
L'investissement incorporel désigne les investissements consacrés à l'achat de brevets, de licences, à la recherche, mais aussi certaines dépenses de publicité et de marketing. Les fluctuations de ces dépenses peuvent être importantes d'une année sur l'autre.



Depuis 2005, les investissements corporels représentent un peu plus des deux tiers du total des investissements réalisés chaque année par les opérateurs de communications électroniques. En 2012, en raison du paiement des licences 4G, attribuable aux investissements incorporels, la part des investissements corporels diminue, passant de 66% en 2011 à 55% en 2012. Néanmoins, ces investissements progressent encore en 2012 (+1,4% en un an), mais sans atteindre les croissances observées les deux années

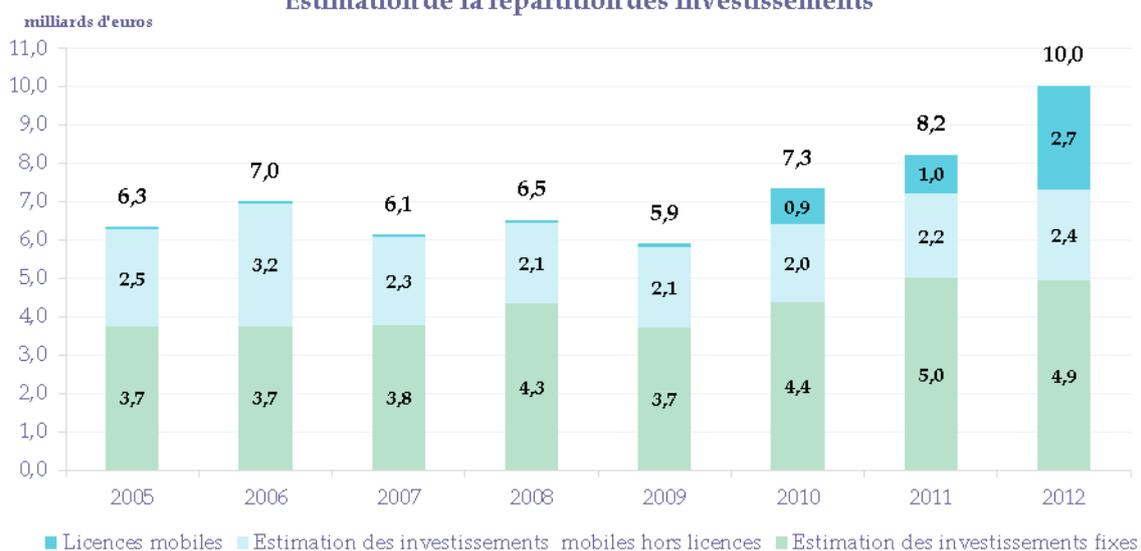
précédentes (+19,0% en 2010, +14,4% en 2011). Ils s'élèvent à 5,5 milliards d'euros en 2012.

Répartition des investissements selon leur nature



Les investissements des opérateurs mobiles représentent, en 2012, environ la moitié des flux d'investissements des opérateurs. Depuis 2007, hors licences mobiles, le montant investi par les opérateurs pour l'activité mobile représente entre 30 et 40% du montant total d'investissements réalisés au cours de l'année.

Estimation de la répartition des investissements



Notes : La répartition entre investissements fixes et mobiles est de plus en plus difficile à réaliser car les principaux opérateurs n'exercent plus leur activité sur un seul réseau comme cela pouvait être le cas auparavant, ce qui accroît la mutualisation d'une partie des investissements (investissements commerciaux par exemple). Ces données sont donc à interpréter avec précaution.

Les investissements fixes incluent les investissements liés aux terminaux clients (tels que les box) lorsque ceux-ci sont immobilisés, ainsi les frais d'activation au service.

L'ensemble des investissements (réseaux, achats de fréquences, etc.) dans les réseaux très haut débit, fixe ou mobile, atteint près de 5 milliard d'euros en 2012, alors que le montant investi était inférieur à 3 milliards d'euros les années précédentes. Ces investissements représentent en 2012 la moitié du montant total des investissements. Sur le fixe, ils s'élèvent à environ 800 millions d'euros pour le déploiement de la boucle locale à très haut débit, soit une croissance de plus de 30% par rapport à 2011. Sur les réseaux mobiles, l'investissement progresse de 77% en grande partie sous l'effet du paiement des licences 4G. Hors licences, les investissements dans les réseaux 3G et 4G progressent d'environ 8% entre 2011 et 2012.

Les investissements dans les réseaux très haut débit						
Millions d'euros	2008	2009	2010	2011	2012	Evol.
Total des investissements dans les réseaux très haut débit		1 669	2 534	2 925	4 925	68,4%
Investissements très haut débit fixe		558	533	571	761	33,1%
Investissements 3G / 4G		1 110	2 000	2 354	4 165	76,9%

1.2 L'emploi direct

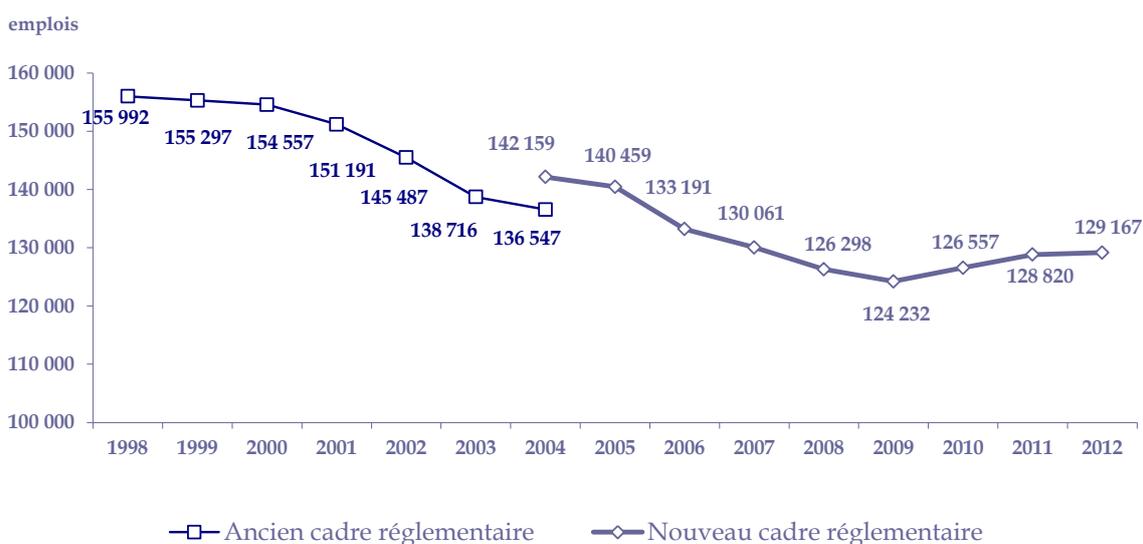
En 2012, le nombre de salariés des opérateurs de communications électroniques est resté stable (+0,3% par rapport à 2011). Depuis trois ans, le niveau d'emploi des opérateurs s'est globalement amélioré avec des hausses de 1,9% en 2011 et 1,8% en 2010, et ce, après un peu plus de dix ans de baisse continue. Les opérateurs emploient directement 129 000 personnes fin décembre 2012.

La proportion d'emplois de cadres s'est constamment renforcée depuis 2004 et représente 47% des emplois des opérateurs déclarés à la fin de l'année 2012, alors que cette catégorie de personnel ne représentait qu'un peu plus d'un tiers des effectifs totaux en 2004. La totalité de la croissance du nombre d'emplois est portée en 2012 par cette catégorie de personnel (+2,5% en un an, soit environ 1 500 emplois supplémentaires), le nombre d'emplois des non cadres étant en diminution par rapport à 2011 (-1 100 employés en un an). En trois ans, le nombre d'emplois de cadres a progressé de près de 7 000, soit en moyenne 2 300 cadres supplémentaires par an.

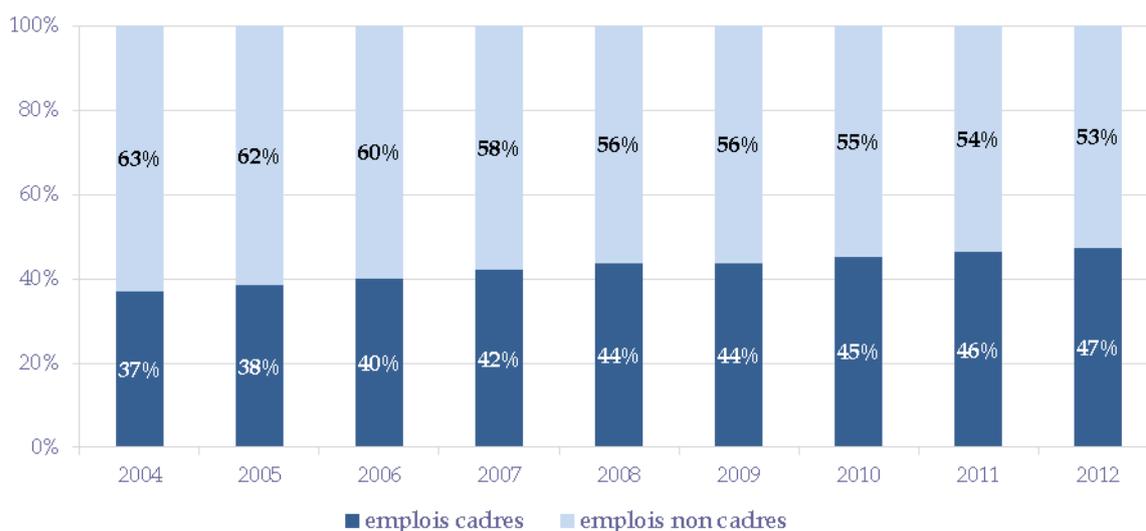
Les emplois directs						
Unités	2008	2009	2010	2011	2012	Evol.
Emplois	126 298	124 232	126 557	128 820	129 167	0,3%
dont cadres	55 087	54 203	57 271	59 686	61 150	2,5%
dont non cadres	71 211	70 029	69 286	69 134	68 017	-1,6%

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 pour le décompte des emplois.

Emplois directs des opérateurs des communications électroniques



Répartition de l'emploi par CSP



Les charges salariales des opérateurs de communications électroniques s'élèvent à 8,9 milliards d'euros en 2012, en croissance de 2,1% en un an. Depuis 2010, le montant des charges salariales est en augmentation constante, suivant ainsi l'accroissement observé du nombre d'emplois.

Les charges de personnel

Millions d'euros	2008	2009	2010	2011	2012	Evol.
Salaires et charges sociales	8 817	8 608	8 582	8 702	8 880	2,1%

1.3 Les dépenses en recherche et développement

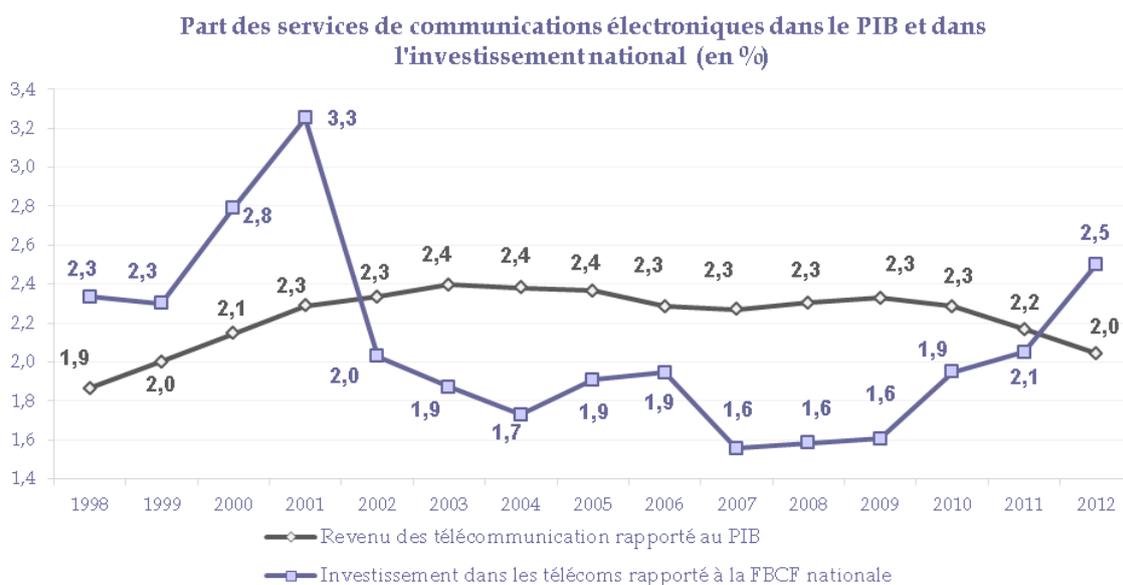
Les dépenses en recherche et développement figurant dans le compte de résultats diminuent sensiblement en 2012 : alors que, depuis 2009, ce montant se situait un peu au-dessous de 900 millions d'euros par an, il recule de 4,5% en 2012 pour atteindre 840 millions d'euros.

Dépenses en recherche et développement						
Millions d'euros	2008	2009	2010	2011	2012	Evol.
Dépenses de recherche et développement	958	898	892	879	840	-4,5%

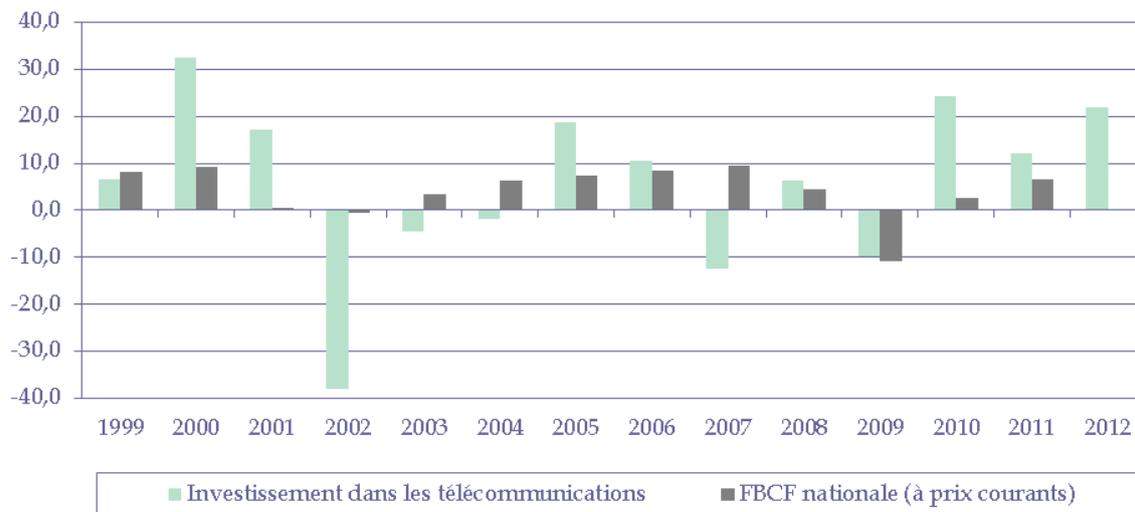
1.4 Les données de cadrage

Sous l'effet des baisses de tarif sur le marché mobile, le revenu des opérateurs de communications électroniques a diminué d'environ 4% en 2012, alors que le produit intérieur brut a légèrement augmenté par rapport à 2011 (+1,5%). Ainsi, en 2012, le revenu des opérateurs représente 2,0% du produit intérieur brut alors qu'il se situait entre 2,2% et 2,4% entre 2001 et 2011.

Depuis 2010, sous l'effet de la forte augmentation des investissements dans le secteur des télécommunications et parallèlement à une moindre augmentation de la FBCF, la part de l'investissement réalisé par les opérateurs dans la formation brute de capital fixe nationale s'est très fortement accrue. En 2012, cette tendance se renforce, avec une augmentation des investissements des opérateurs de près de 22%, alors que l'investissement national est stable (+0,1%). Au total, en 2012, 2,5% des investissements réalisés en France l'ont été par les opérateurs de réseaux de télécommunications, soit un niveau qui n'avait pas été observé depuis 2001.



**Evolutions annuelles de l'investissement dans les télécommunications et de la
FBCF nationale (en %)**



2 Le marché des communications électroniques dans son ensemble

2.1 Le marché des clients finals

L'ensemble des revenus des opérateurs sur le marché de détail s'élève à 41,6 milliards d'euros en 2012 et recule de 4,2% 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 38,5 milliards d'euros, en baisse de 4,7% en un an.

Le revenu des services haut et très haut débit fixe atteint 10,1 milliards d'euros et demeure le seul segment toujours en croissance significative (+5,6% 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), en croissance de 200 millions d'euros comme en 2011. Le reflux du revenu des services offerts sur les réseaux fixes bas débit se poursuit en 2012, soit un rythme équivalent à celui de 2011. Au final, le montant du revenu des services sur les réseaux fixes (15,4 milliards d'euros) recule de 2,5% par rapport à l'année 2011.

Le revenu des services sur le marché mobile (17,5 milliards d'euros en 2012) diminue pour la deuxième année consécutive. La baisse est de 7,6% 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 3,2% 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.

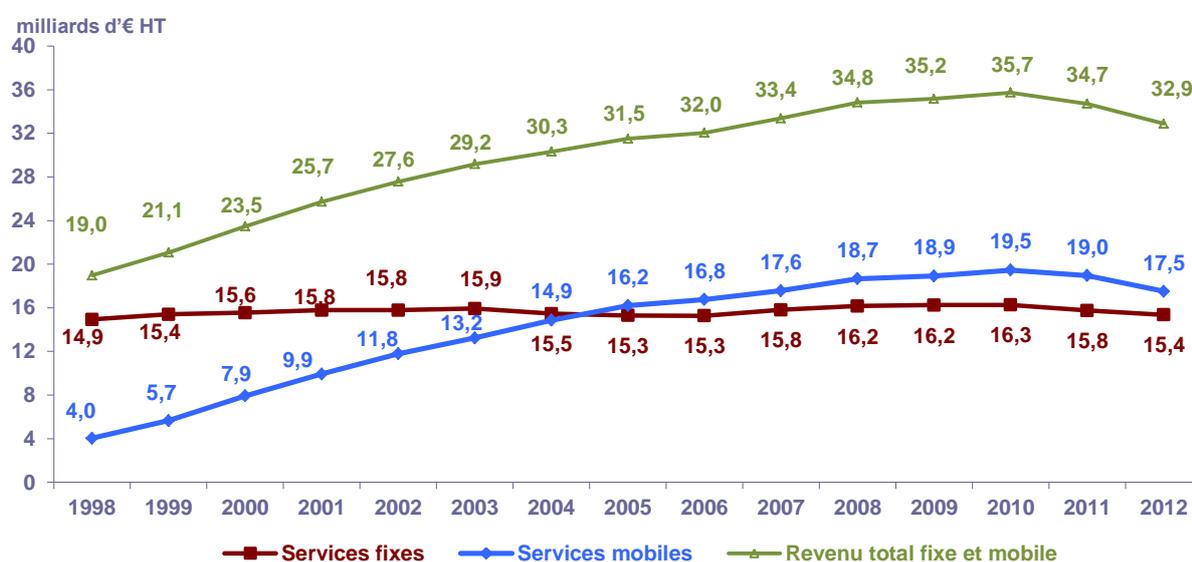
Revenus perçus auprès du client final						
Millions d'euros HT	2008	2009	2010	2011	2012	Evol.
Services fixes	16 161	16 245	16 269	15 755	15 365	-2,5%
Services mobiles	18 669	18 911	19 458	18 957	17 512	-7,6%
Ensemble de la téléphonie et Internet	34 830	35 156	35 727	34 712	32 877	-5,3%
Services à valeur ajoutée	2 514	2 293	2 110	2 142	2 059	-3,9%
Services avancés	2 360	2 137	1 977	2 017	1 941	-3,8%
Renseignements	154	157	134	126	118	-5,8%
Services de capacité	3 437	3 620	3 527	3 515	3 541	0,7%
Liaisons louées	1 371	1 452	1 427	1 438	1 457	1,3%
Transport de données	2 066	2 169	2 101	2 076	2 084	0,4%
Total services de communications électroniques	40 781	41 069	41 365	40 369	38 477	-4,7%
Autres services	3 632	2 716	2 927	3 008	3 082	2,5%
Total des revenus des opérateurs sur le marché final	44 413	43 785	44 291	43 377	41 559	-4,2%

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	2012
Services fixes	2,2%	0,5%	0,1%	-3,2%	-2,5%
Services mobiles	6,3%	1,3%	2,9%	-2,6%	-7,6%
Ensemble de la téléphonie et Internet	4,4%	0,9%	1,6%	-2,8%	-5,3%
Services à valeur ajoutée	-9,8%	-8,8%	-8,0%	1,5%	-3,9%
Services avancés	-10,1%	-9,4%	-7,5%	2,0%	-3,8%
Renseignements	-5,4%	1,3%	-14,6%	-6,0%	-5,8%
Services de capacité	0,1%	5,3%	-2,6%	-0,4%	0,7%
Liaisons louées	-5,1%	5,9%	-1,7%	0,8%	1,3%
Transport de données	3,9%	5,0%	-3,1%	-1,2%	0,4%
Total services de communications électroniques	3,0%	0,7%	0,7%	-2,4%	-4,7%
Autres services	11,6%	-25,2%	7,8%	2,8%	2,5%
Total des revenus des opérateurs sur le marché final	3,6%	-1,4%	1,2%	-2,1%	-4,2%

Revenus des services fixes et mobiles



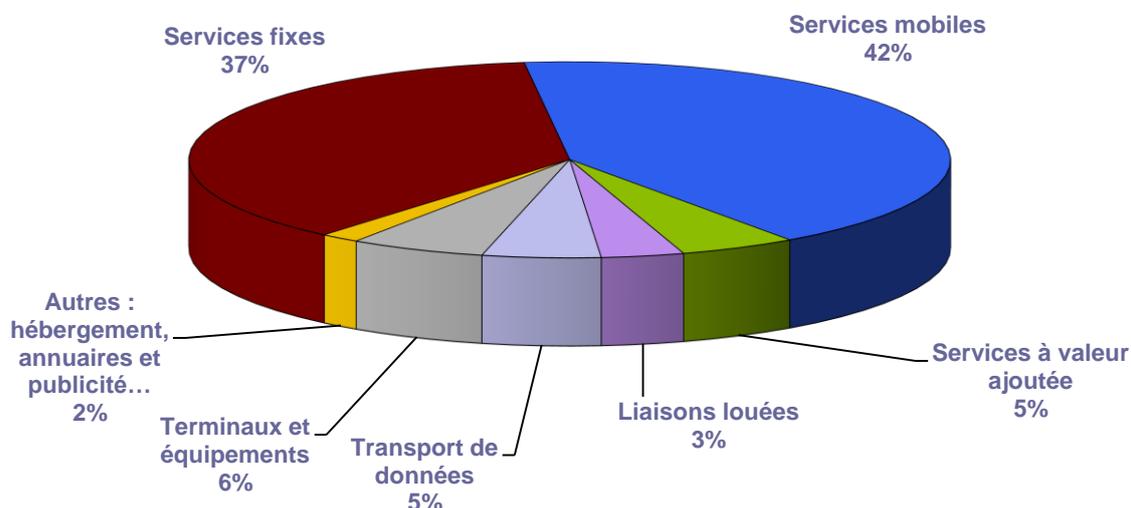
Le léger rebond (+2,0%) observé en 2011 sur le revenu des services à valeur ajoutée (hors services de renseignements) ne s'est pas confirmé en 2012 : le revenu enregistre une baisse de 3,8% sur un an, au-dessous du niveau de 2010, soit un peu plus de 1,9 milliard d'euros. Le revenu des services vocaux et télématiques (1,1 milliard d'euros), qui représente près de 60% de l'ensemble des revenus des services à valeur ajoutée, recule au départ des postes fixes (-4,6%), comme au départ des réseaux mobiles (-5,6% 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 2,1% 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 3,5 milliards d'euros, dont 42% pour les liaisons louées. Un peu moins 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 (ces revenus peuvent donc s'apparenter à ceux relatifs au marché de gros des services de capacité).

Le revenu des opérateurs pour la vente et la location de terminaux progresse de 2,6% en 2012 et atteint 2,4 milliards d'euros. Les revenus tirés des terminaux et équipements mobiles continuent d'augmenter (+5,4% 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.

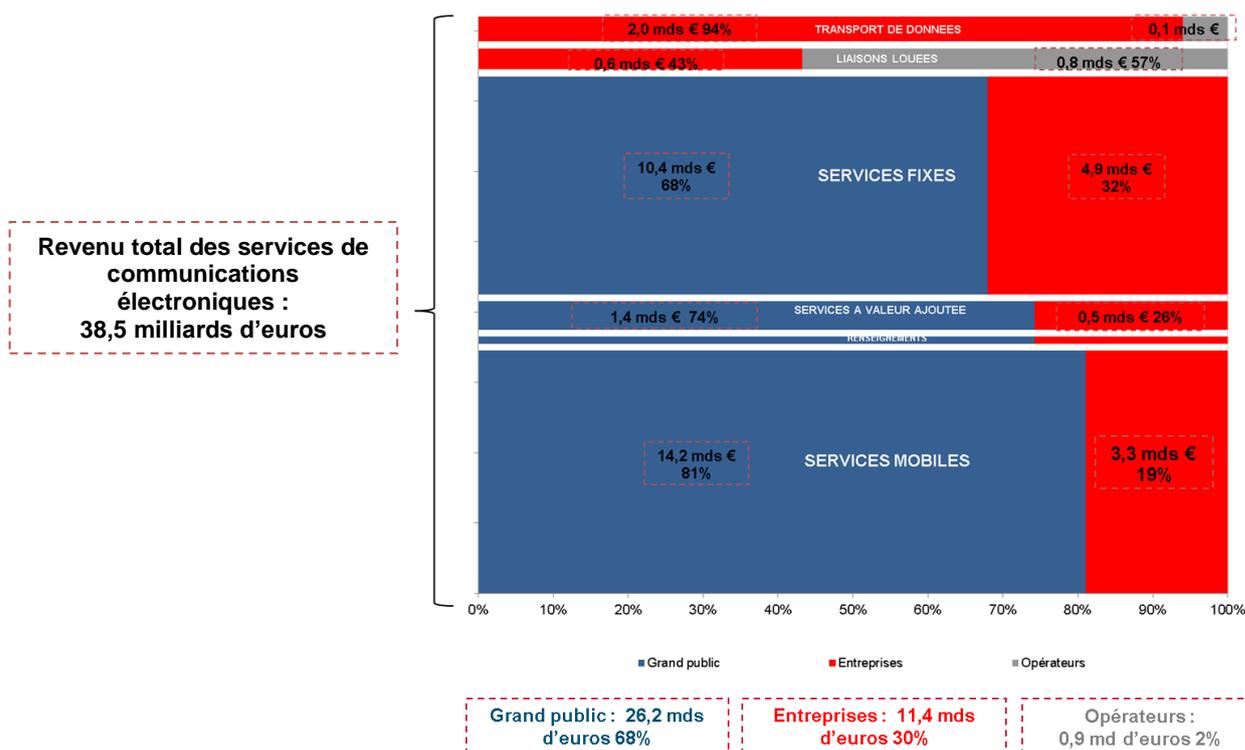
Le revenu tiré par les opérateurs de communications électroniques des annuaires, de la publicité et de la cession de fichiers est en recul de 15,6% à 433 millions d'euros.

Répartition des revenus des opérateurs sur le marché final en 2012



Le marché résidentiel (26,2 milliards d'euros) représente un peu plus des deux tiers des revenus des opérateurs de communications électroniques. Les ventes aux entreprises totalisent 11,4 milliards d'euros en 2012, soit 30% du marché de détail. La téléphonie fixe et l'accès à internet, avec 4,9 milliards d'euros, est le premier poste de dépenses des entreprises, devant les services mobiles (alors que c'est nettement l'inverse pour le grand public). Les liens data (services de capacités) représentent 2,7 milliards d'euros.

Répartition des revenus sur le marché final par type de clientèle en 2012



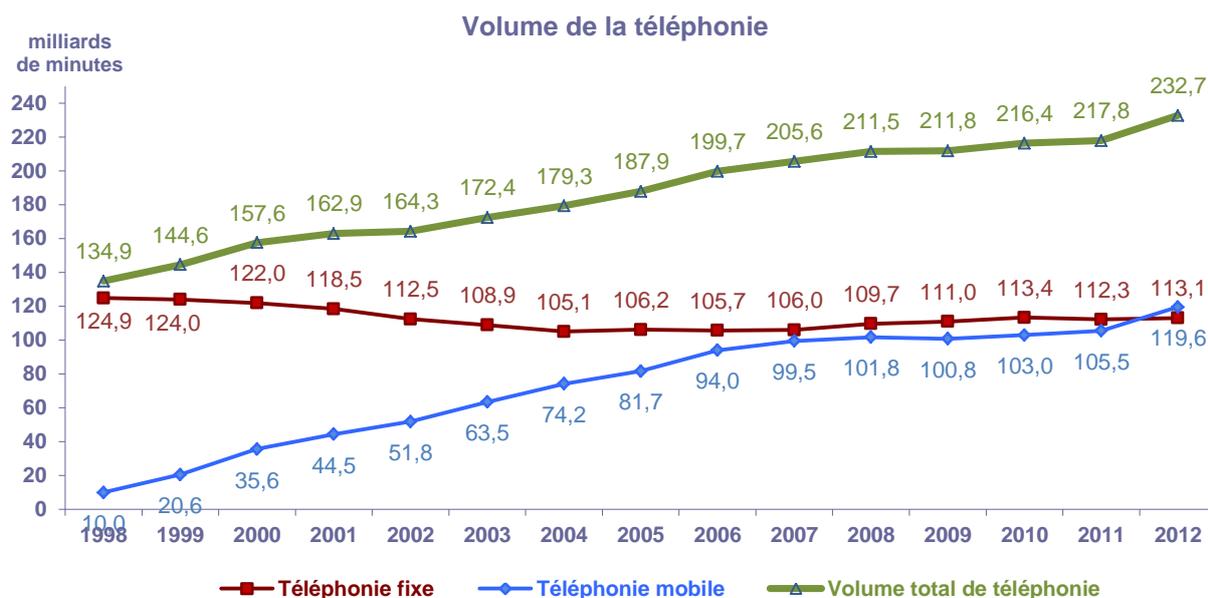
Volumés auprès des clients finals						
Millions de minutes	2008	2009	2010	2011	2012	Evol.
Téléphonie fixe	109 672	111 012	113 406	112 277	113 108	0,7%
Téléphonie mobile	101 779	100 836	102 953	105 527	119 615	13,4%
Total services "voix"	211 451	211 848	216 359	217 803	232 723	6,9%
Internet bas débit	9 792	5 916	3 857	2 363	1 291	-45,4%
Nombre de SMS émis (millions d'unités)	34 653	63 015	102 776	146 389	182 953	25,0%
Volume de données consommées (en Téra octets)	2 930	13 267	30 331	55 805	94 999	70,2%

Evolution des volumés auprès des clients finals					
%	2008	2009	2010	2011	2012
Téléphonie fixe	3,4%	1,2%	2,2%	-1,0%	0,7%
Services mobiles	2,3%	-0,9%	2,1%	2,5%	13,4%
Total services "voix"	2,9%	0,2%	2,1%	0,7%	6,9%
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%	25,0%
Volume de données consommées (en Téra octets)		352,8%	128,6%	84,0%	70,2%

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, atteint près de 233 milliards de minutes, contre 218 milliards en 2011 ; le nombre de SMS augmente, comme les deux précédentes années, d'environ 40 milliards et atteint 183 milliards de messages envoyés en 2012 ; et le trafic de données sur les réseaux mobiles progresse de 70,2% par rapport à l'année 2011 (95 500 Téra octets consommés).

Le marché mobile est particulièrement dynamique en volumés 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 une légère croissance de son trafic (+0,7%, après un tassement de 1,0% en 2011) 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 dépasse, avec près de 120 milliards de minutes, celui au départ des postes fixes (113 milliards de minutes) et ce pour la première fois.



Abonnements						
Millions d'unités	2008	2009	2010	2011	2012	Evol.
Abonnements à un service de téléphonie fixe	40,816	41,094	40,744	40,370	39,710	-1,6%
Abonnements à Internet	18,793	20,490	21,841	23,051	24,199	5,0%
Nombre de clients aux services mobiles	57,994	61,536	65,029	68,572	73,137	6,7%

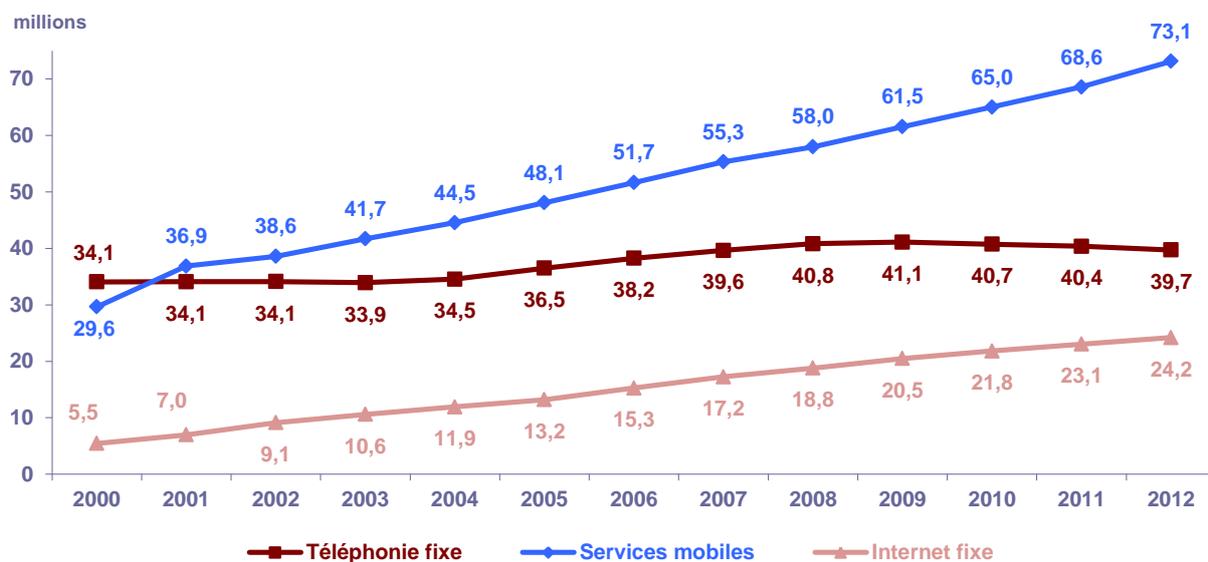
Evolution des abonnements					
%	2008	2009	2010	2011	2012
Abonnements à un service de téléphonie fixe	3,0%	3,7%	-0,2%	-1,8%	-2,5%
Abonnements à Internet	9,0%	18,8%	16,2%	12,5%	10,8%
Nombre de clients aux services mobiles	4,8%	11,2%	12,1%	11,4%	12,5%

Note : le nombre d'abonnements à un service de téléphonie fixe (sur le RTC et en voix sur large bande) a été revu à la hausse suite à une meilleure comptabilisation du nombre d'abonnements sur le marché des entreprises. Cette modification n'affecte pas les évolutions annuelles.

Le nombre de lignes fixes, 35,7 millions au 31 décembre 2012, est stable par rapport à celui de la fin de l'année 2011. Un peu plus des deux tiers de ces lignes (67%) 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 (22,3 millions pour la voix sur large bande contre 17,4 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. L'augmentation vient de la hausse très vive du nombre de forfaits et abonnements (+4,6 millions de clients supplémentaires en un an) et des cartes MtoM (+1,3 million), alors que le marché des cartes prépayées connaît un important recul (1,3 million de cartes en moins en un an).

Nombre d'abonnements



2.2 Le marché intermédiaire entre opérateurs

2.2.1 Le marché total

Le revenu des prestations d'interconnexion et de l'accès s'élève à 8,8 milliards d'euros en 2012. La proportion du revenu tiré de ces prestations par les opérateurs fixes représente 53% et elle augmente) sous l'effet du recul 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 qui ne compense pas totalement la progression des revenus des prestations réalisées auprès des MVNOs ou en itinérance. 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 (un retrait de 2,3% en 2012) grâce à la progression du revenu des prestations d'accès de gros haut débit (+3,1% en un an) et du revenu tiré de la vente en gros de l'abonnement téléphonique.

Revenus des services d'interconnexion et d'accès						
Millions d'euros HT	2008	2009	2010	2011	2012	Evol.
Services d'interconnexion et d'accès des opérateurs fixes	4 617	4 602	4 871	4 799	4 690	-2,3%
Services d'interconnexion et d'accès des opérateurs mobiles	4 592	4 610	4 367	4 126	4 087	-0,9%
Ensemble des services d'interconnexion et d'accès	9 209	9 212	9 238	8 925	8 777	-1,7%
dont international entrant	596	511	401	344	219	-36,5%

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.

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

2.2.2 Les services d'interconnexion et d'accès des opérateurs fixes

Le relatif maintien du revenu des services d'interconnexion vendus par des opérateurs fixes (-2,3% en un an) vient de la progression du revenu des prestations d'accès de gros haut débit (+3,1% en un an) dont la croissance des volumes contrebalance la baisse des tarifs régulés au 1^{er} janvier, et de celle des revenus de la vente en gros de l'abonnement qui enregistrent une hausse de plus de 10% pour la deuxième année consécutive. Au cours de ces dernières années, la tendance est au reflux des revenus tirés de ces prestations sous l'effet des baisses des tarifs (terminaison d'appel, collecte) que ce soit en ce qui concerne les prestations de gros du haut débit dont le tarif du dégroupage diminue de 20 cents, ou qu'il s'agisse des prestations de terminaison d'appels dont le tarif a été divisé par deux entre octobre 2011 et juillet 2012.

Dans ce contexte, les revenus des prestations de gros du haut débit (2,3 milliards d'euros) représentent une part croissante des revenus de gros entre opérateurs fixes avec 48% des revenus de gros des services fixes. Ce revenu inclut les prestations de liens d'aboutement ou de liaison partielle terminale pour un montant d'environ 120 millions d'euros.

Revenus des services d'interconnexion et d'accès liés au service téléphonique sur les réseaux fixes						
Millions d'euros HT	2008	2009	2010	2011	2012	Evol.
Services d'interconnexion et d'accès liés au ST fixe	2 817	2 747	2 783	2 594	2 418	-6,8%
dont services d'interconnexion	2 519	2 450	2 415	2 269	2 076	-8,5%
dont accès	49	30	27	19	12	-33,7%
dont collecte	155	159	122	89	69	-22,7%
dont transit	1 447	1 471	1 584	1 594	1 646	3,3%
dont terminaison de trafic national	456	426	392	305	177	-41,9%
dont trafic international entrant	412	365	289	262	171	-34,7%
dont ventes de minutes en gros	163	150	165	102	88	-13,6%
dont VGA	135	146	204	224	254	13,6%
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	2 269	3,1%
Ensemble des revenus des services d'interconnexion fixe	4 617	4 602	4 871	4 799	4 690	-2,3%

L'accès : revenus des liaisons de raccordement, frais de colocalisation et autres frais fixes correspondant aux moyens de raccordement utilisés par les opérateurs pour interconnecter physiquement leurs réseaux. Les revenus correspondant aux BPNs (Blocs Primaires Numériques) en sont exclus et incorporés dans la collecte ou la terminaison selon leur usage.

La collecte : de l'abonné appelant jusqu'au point d'interconnexion entre les deux réseaux.

Le transit : revenus versées par un opérateur à un autre rémunérant la prestation d'acheminement du trafic entre deux points d'interconnexion.

La terminaison : revenus versés par un opérateur à un autre rémunérant la prestation d'acheminement du trafic depuis un point d'interconnexion des deux réseaux à destination de l'abonné appelé pour « terminer » le trafic. Le tarif de terminaison d'appels fixe, pour l'ensemble des opérateurs, passe à 0,15 c€ au 1^{er} juillet 2012 contre 0,3 c€ depuis le 1^{er} octobre 2011 (décision 2011-0926). Il était 0,4cts€ pour France Télécom et 0,5 cts€ pour les autres opérateurs auparavant.

Les prestations de gros d'accès haut débit : revenu du dégroupage et des prestations du « bitstream » ou équivalentes au bitstream. Sont également inclus les revenus tirés des prestations de location de liaisons d'aboutement (LA) et partielle terminale (LPT). 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.

Le volume de trafic donnant lieu à une prestation d'interconnexion fixe (129,6 milliards de minutes) poursuit sa baisse (-3,8% sur un an) et reprend la tendance observée les précédentes années, après une progression contenue à +0,4% en 2010.

L'évolution annuelle des volumes de prestations de départ d'appel (« collecte ») est conforme à celle des précédentes années avec une baisse de 15,4% du trafic (-16,0% en 2011 et -15,0% en 2010). Le recul à la fois des volumes des services à valeur ajoutée et des volumes passant par la sélection du transporteur sont à l'origine de cette évolution. Le volume de transit augmente pour la deuxième année consécutive, mais plus faiblement qu'en 2010 (+2,6% après +3,5%).

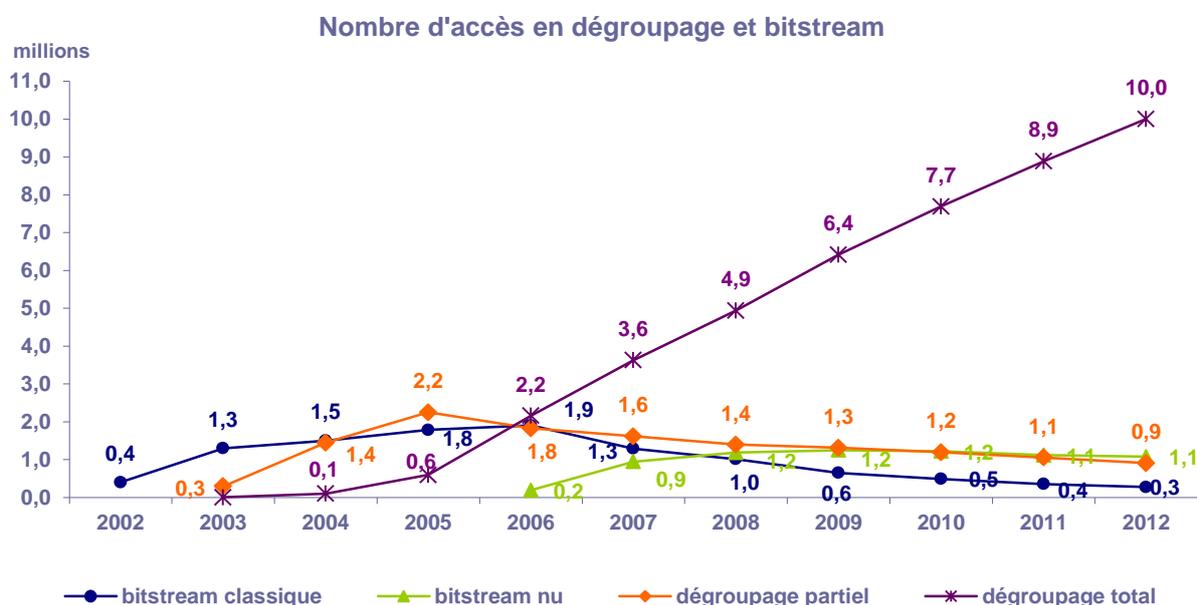
Traffics d'interconnexion liés au service téléphonique sur les réseaux fixes						
Millions de minutes	2008	2009	2010	2011	2012	Evol.
Services d'interconnexion liés au service téléphonique fixe	140 759	137 481	139 279	133 915	129 035	-3,6%
dont services d'interconnexion	137 019	133 994	135 356	131 434	127 691	-2,8%
dont collecte (2)	26 732	21 744	18 479	15 516	13 134	-15,4%
dont transit (3)	35 778	33 282	37 616	38 936	39 950	2,6%
dont terminaison de trafic national (4)	65 179	69 525	70 934	67 737	65 709	-3,0%
dont trafic international entrant	9 331	9 443	8 327	9 245	8 899	-3,7%
dont ventes de minutes en gros	4 083	3 487	3 923	2 481	1 344	-45,8%
Services d'interconnexion à l'internet bas débit	4 813	2 565	1 394	873	575	-34,1%
Ensemble des minutes d'interconnexion fixe	145 572	140 045	140 674	134 788	129 610	-3,8%

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 de lignes en bitstream 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.

Dégroupage						
Millions	2008	2009	2010	2011	2012	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%
Nombre de lignes dégroupées	6,332	7,723	8,884	9,942	10,910	9,7%

Bitstream (ATM et IP régional) et IP national						
Millions	2008	2009	2010	2011	2012	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%
Nombre total de lignes	2,196	1,892	1,706	1,467	1,347	-8,2%

Le « bitstream » correspond à une offre de gros qui permet de gros 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.



2.2.3 Les services d'interconnexion et d'accès 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, les revenus de ces deux prestations sont

de 2,5 milliards d'euros (-17,2% en un an) alors qu'ils étaient quasiment stables entre 2007 et 2009 autour de 3,7 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 31,1% en un an (après -29,9% en 2011 et -19,0% en 2010) et, avec un 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 2,9% en un an, après avoir constamment augmenté sous l'effet de la croissance des volumes consommés.

La progression du montant perçu par les opérateurs de réseaux mobiles pour l'accès et le départ d'appel vendus aux opérateurs virtuels hébergés sur leurs réseaux ou pour des prestations d'itinérance 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).

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 +29,3% en 2012, soit respectivement des augmentations de 5,9 milliards de minutes et 4,9 milliards de minutes par an) pour atteindre 21,8 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 30,8% (soit 10,9 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 25,9% du volume de minutes d'interconnexion qui s'élève à 70,7 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 27 milliards de messages en un an, soit un total de 108,9 milliards de messages en 2012.

Revenus des services d'interconnexion, d'accès et d'itinérance des opérateurs pour les réseaux mobiles

Millions d'euros HT	2008	2009	2010	2011	2012	Evol.
Terminaisons de trafic national des opérateurs mobiles	2 887	2 562	2 075	1 454	1 002	-31,1%
ayant pour origine un opérateur fixe	915	769	587	464	371	-20,2%
ayant pour origine un opérateur mobile	1 972	1 792	1 488	989	631	-36,2%
Trafic international entrant	184	147	112	82	47	-42,2%
Vente d'accès, de départ d'appel aux MVNO et itinérance	271	248	371	531	1 114	109,7%
Roaming in des abonnés étrangers	658	560	501	496	407	-18,0%
SMS entrants	592	1 094	1 308	1 563	1 517	-2,9%
Total des revenus des services d'interconnexions, accès et	4 592	4 610	4 367	4 126	4 087	-0,9%

Volumes des services d'interconnexion des opérateurs pour les réseaux mobiles

Millions de minutes	2008	2009	2010	2011	2012	Evol.
Ensemble des volumes de terminaison d'appel	42 335	44 181	47 225	56 136	70 684	25,9%
Terminaisons de trafic national des opérateurs mobiles	39 845	41 748	44 791	53 514	67 915	26,9%
ayant pour origine un opérateur fixe	12 434	12 256	12 211	17 726	22 724	28,2%
ayant pour origine un opérateur mobile	27 412	29 493	32 579	35 788	45 191	26,3%
Trafic international entrant	2 490	2 433	2 434	2 622	2 769	5,6%
Roaming in des abonnés étrangers	1 899	1 865	1 945	1 973	1 998	1,3%
SMS entrants (millions)	17 304	33 856	57 232	82 104	108 891	32,6%

Ventes aux MVNOs et itinérance nationale						
Millions	2008	2009	2010	2011	2012	Evol.
Minutes vendues en gros aux MVNO (en millions de minutes)	1 394	1 770	3 831	6 439	27 354	324,8%
Millions de SMS vendus aux MVNO pour l'accès et le départ					35 802	
Volume de données vendues en gros aux MVNO (en teraoctets)					8 413	

Notes :

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

- La terminaison d'appel SMS est d'1c€/SMS pour tous les opérateurs (métropole et DOM) à partir du 1^{er} juillet 2012 contre 1,5 c€ pour Orange France, SFR et Bouygues Telecom entre le 1^{er} juillet 2011 et le 30 juin 2012 et 2 c€/SMS dans les DOM. 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^{er} juillet 2012 de 35c€ HT à 0,29c€ HT par minute pour les appels émis à l'étranger et de 11c€ HT à 9c€ HT par minute pour les appels reçus à l'étranger. Le tarif des SMS de détail a été fixé à 9c€/message.

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

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

- 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.

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 s'élève à 15,4 milliards d'euros en 2012. Le revenu des services offerts sur les réseaux fixes bas débit (téléphonie fixe et internet par le réseau téléphonique commuté, publiphonie et cartes) diminue de 15% en 2012, au même rythme qu'en 2011. En 2012, ce revenu atteint 5,3 milliards d'euros dont la quasi-totalité (98%) correspond aux revenus des abonnements et des communications sur le RTC. Les revenus du haut débit (10,1 milliards d'euros) progressent de 5,6% en 2012, en léger repli par rapport à 2011 et 2010 (+6,1% en 2011 et +10,3% en 2010). Ils représentent en 2012, les deux tiers des revenus des services fixes.

Revenus des services offerts sur réseaux fixes						
Millions d'euros HT	2008	2009	2010	2011	2012	Evol.
Revenus du bas débit	9 344	8 100	7 287	6 226	5 305	-14,8%
Abonnements et communications en RTC	8 983	7 809	7 039	6 064	5 198	-14,3%
Internet bas débit	117	71	46	31	20	-33,9%
Publiphonie et cartes	243	220	202	131	87	-33,2%
Revenus du haut et du très haut débit	6 817	8 145	8 983	9 529	10 060	5,6%
Accès à internet et abonnement à un service de VLB	5 622	6 691	7 309	7 738	8 177	5,7%
Communications VLB facturées	579	716	803	736	612	-16,9%
Autres revenus liés à l'accès à internet	616	738	871	1 054	1 270	20,5%
Ensemble des revenus des services fixes	16 161	16 245	16 269	15 755	15 365	-2,5%

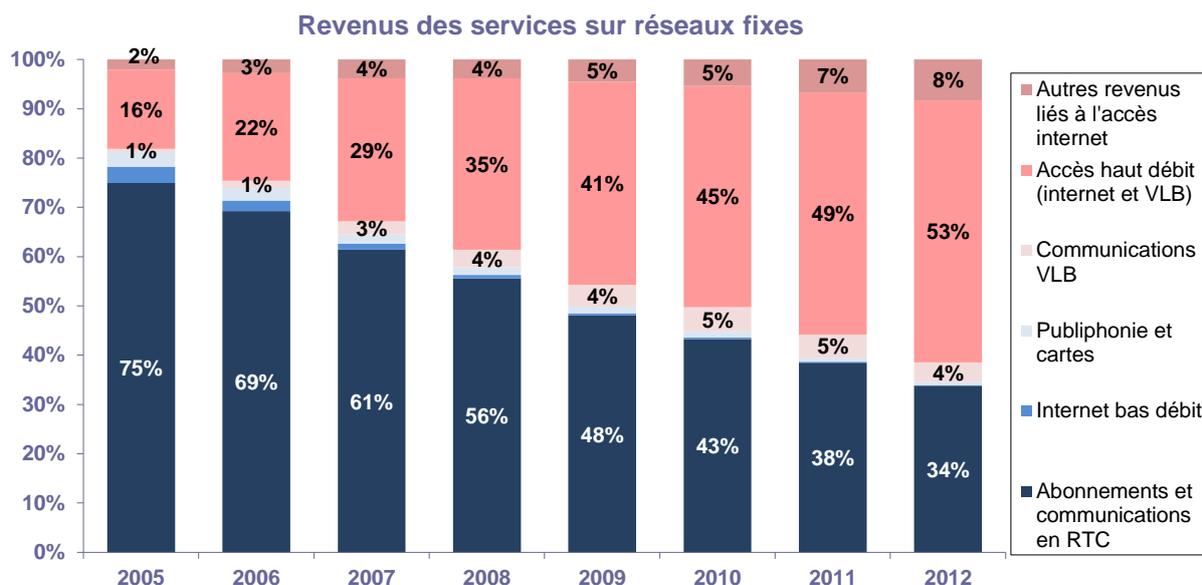
Notes :

- 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 ».

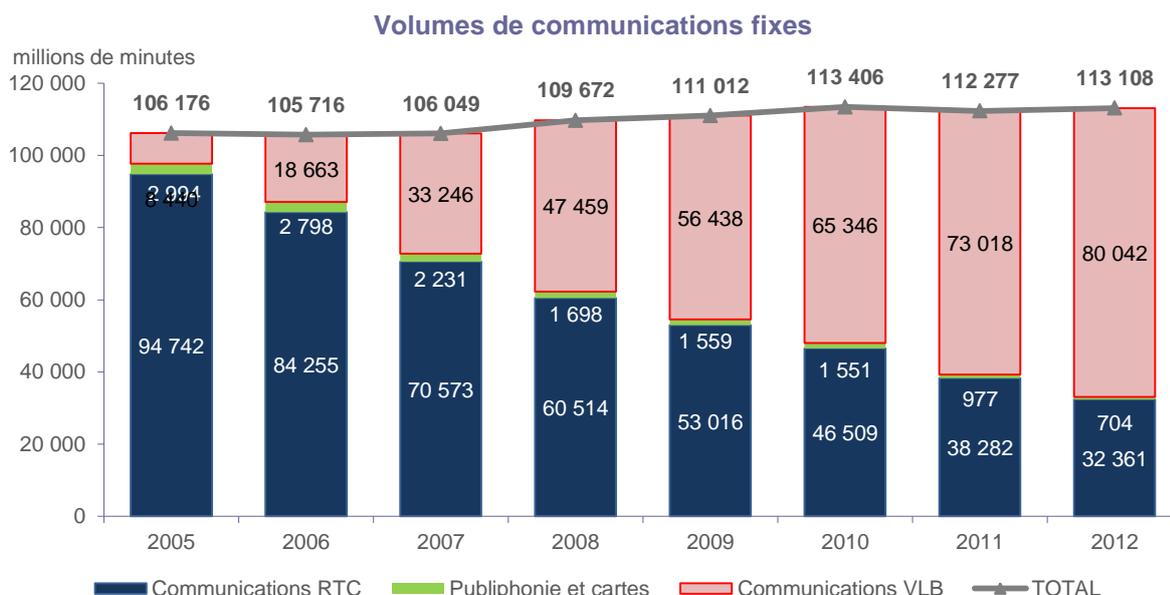
- Le revenu des communications en voix sur large bande couvre uniquement les communications explicitement facturées aux clients (en supplément d'un forfait multi-services).

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.



Volumés de l'ensemble de la téléphonie fixe						
Millions de minutes	2008	2009	2010	2011	2012	Evol.
Communications par le RTC depuis les lignes fixes	60 514	53 016	46 509	38 282	32 361	-15,5%
Publiphonie et cartes	1 698	1 559	1 551	977	704	-27,9%
Communications en voix sur large bande	47 459	56 438	65 346	73 018	80 042	9,6%
Ensemble téléphonie fixe	109 672	111 012	113 406	112 277	113 108	0,7%

Le volume de communications de la téléphonie fixe de l'année 2012 est supérieur de 800 millions de minutes à celui de l'année 2011 (+0,7%). La baisse du trafic en RTC (-5,9 milliards de minutes en 2012) est compensée par la forte croissance du volume de communications en voix sur large bande (+7,0 milliards de minutes en 2012). Au total, avec le trafic de la publiphonie et celui des cartes, le volume de communications vocales sur le réseau fixe atteint 113,1 milliards de minutes en 2012, dont 71% de communications en voix sur large bande.



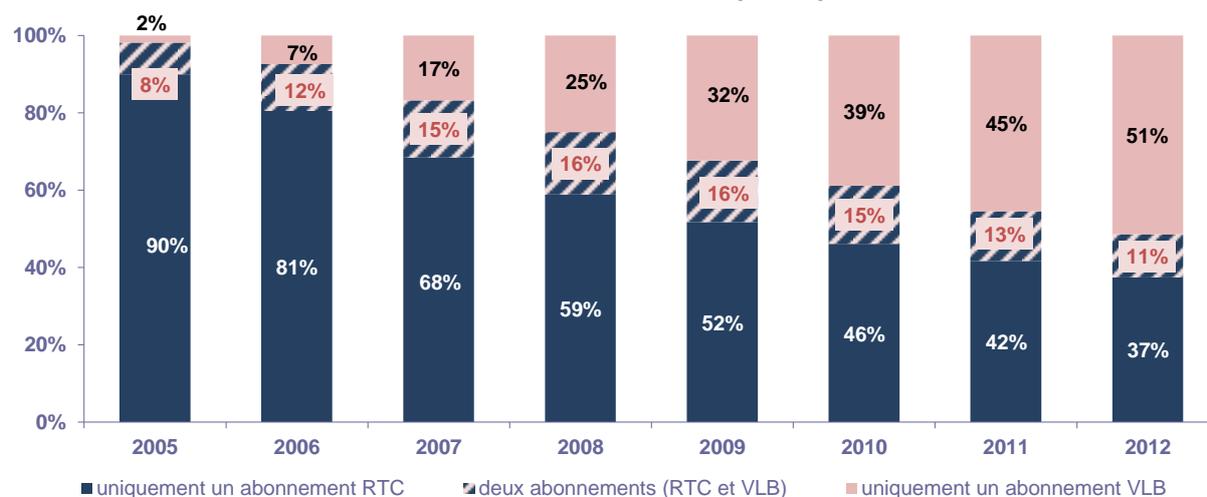
3.1.2 Le nombre de lignes fixes

Nombre de lignes supportant le service téléphonique sur réseaux fixes						
Millions	2008	2009	2010	2011	2012	Evol.
Nombre total de lignes fixes	35,040	35,456	35,431	35,771	35,725	-0,1%
dont lignes bas débit uniquement	20,619	18,357	16,336	14,913	13,385	-10,2%
dont lignes supportant deux abonnements (bas et haut débit)	5,657	5,638	5,313	4,599	3,989	-13,3%
dont lignes haut débit uniquement	8,764	11,461	13,782	16,259	18,351	12,9%

Note : le nombre de lignes fixe a été revu à la hausse suite à une meilleure comptabilisation du nombre des abonnements sur le marché des entreprises. Cette modification n'affecte pas les évolutions annuelles.

Le nombre de lignes fixes au 31 décembre 2012, 35,7 millions, est stable par rapport à celui relevé à la fin de l'année 2011. En revanche, le débit des services souscrits sur ces lignes évolue. Le nombre de lignes uniquement en bas débit est en constante diminution au profit du nombre de lignes exclusivement en haut débit (18,4 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 à la fin de l'année 51% du nombre total de lignes, soit 6 points de plus qu'à la fin de l'année 2011. Leur progression est soutenue par l'accroissement du nombre de lignes DSL ne disposant pas de service téléphonique en RTC (issues du dégroupage total et des offres équivalentes de type « bitstream nu ») dont le volume augmente de 1,9 million en un an.

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



La proportion de lignes ne supportant qu'un seul abonnement téléphonique en RTC (37% en 2012) diminue chaque année depuis 2004 et perd cinq points en 2012. Dans un premier temps, le multi-abonnement sur une même ligne s'est développé, les clients conservant l'abonnement « classique » et la possibilité de passer et recevoir des appels avec cet abonnement, tout en disposant en plus d'un second abonnement en voix sur large bande. Mais, depuis trois ans, la proportion de lignes avec deux abonnements diminue, elle est de 11% à fin décembre 2012, soit 4,0 millions de lignes, en recul de 600 000 lignes en un an.

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	2012	Evol.
Abonnements sur des lignes bas débit	26,346	23,995	21,649	19,512	17,371	-11,0%
dont abonnements issus de la VGAST	0,946	1,116	1,298	1,667	1,790	7,4%

Notes :

- le nombre de lignes fixe a été revu à la hausse suite à une meilleure comptabilisation du nombre des abonnements sur le marché des entreprises. Cette modification n'affecte pas les évolutions annuelles.
- 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 2,1 millions, portant le nombre d'abonnements en bas débit à 17,4 millions à fin décembre 2012.

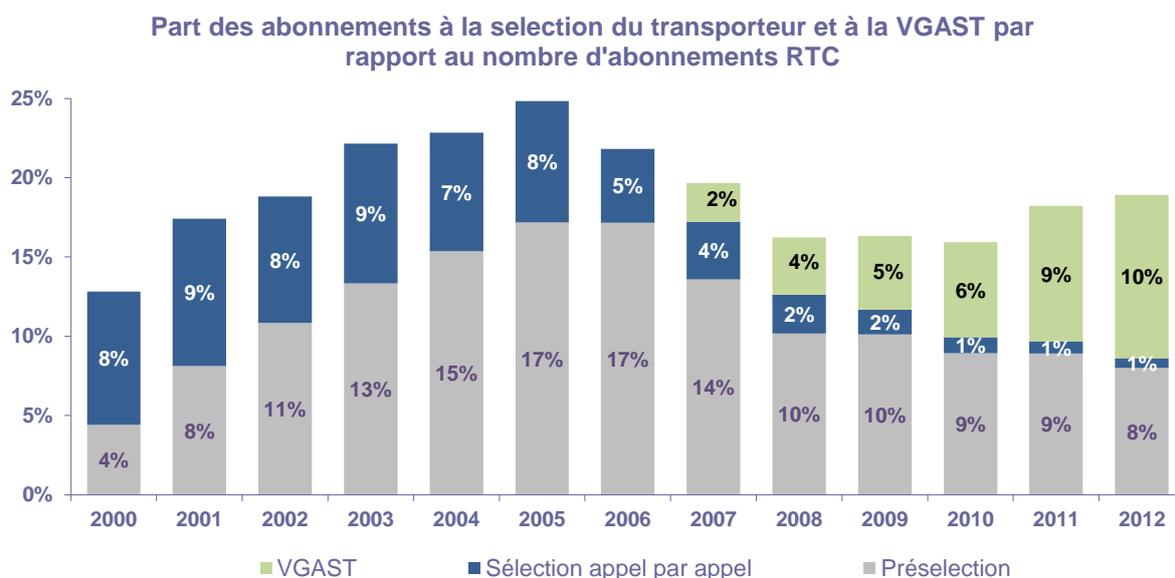
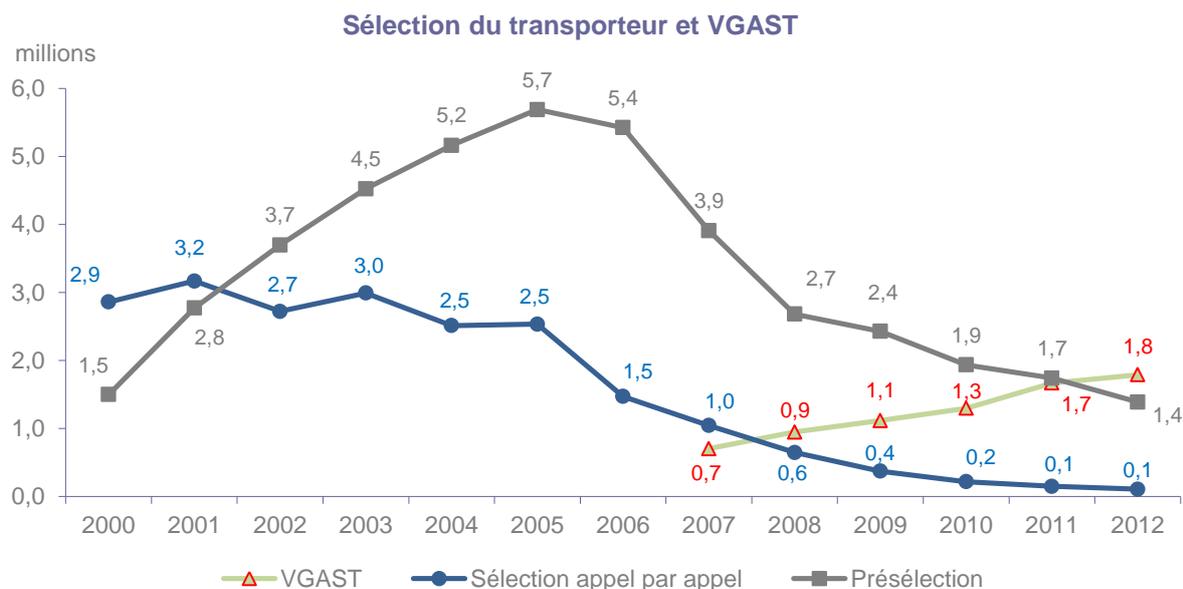
De plus en plus d'abonnements au service téléphonique par le RTC sont commercialisés par les opérateurs alternatifs (abonnements VGA). Leur nombre augmente de 120 000 en 2012, mais cette croissance marque un léger tassement en fin d'année avec une progression annuelle de seulement 7,1% au cours du quatrième trimestre 2012 contre 25% à 30% sur les trois trimestres précédents. Au global, la part de ces abonnements dans l'ensemble des abonnements bas débit (10%) progresse d'un point en un an.

Abonnements à la sélection du transporteur						
Millions	2008	2009	2010	2011	2012	Evol.
Abonnements à la sélection appel par appel	0,646	0,373	0,217	0,148	0,108	-27,3%
Abonnements à la présélection	2,682	2,428	1,934	1,740	1,389	-20,2%
Abonnements à la sélection du transporteur	3,328	2,800	2,152	1,888	1,497	-20,7%

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 près de 400 000 abonnements en un an. Le nombre d'abonnements à la présélection est de 1,4 million au 31 décembre 2012 tandis que la sélection appel par appel n'attire qu'un peu plus de 100 000 souscripteurs.

La part des abonnements à la sélection du transporteur dans l'ensemble des abonnements au service téléphonique en bas débit est désormais inférieure à 9% (-1 point en un an).



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

Le revenu des frais d'accès, des abonnements et des services supplémentaires sur le RTC représente 3,6 milliards d'euros en 2012, il suit la même tendance que l'évolution du nombre des abonnements, soit un rythme de baisse d'environ 10% par an depuis quatre années.

Revenus des frais d'accès, abonnements et services supplémentaires par le RTC						
Millions d'euros HT	2008	2009	2010	2011	2012	Evol.
Accès, abonnements et services supplémentaires	5 233	4 736	4 362	3 980	3 558	-10,6%
dont frais d'accès et abonnements	4 941	4 575	3 839	3 839	3 432	-10,6%
dont revenus des services supplémentaires	292	161	141	141	126	-10,5%

Notes :

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

- suite à un changement dans la méthode d'allocation des revenus de l'accès d'un opérateur en 2009, et pour une meilleure prise en compte des revenus du haut débit, une partie du revenu de l'accès, des abonnements et services supplémentaires » a été affecté au revenu du haut débit (« Accès à internet et abonnement à un service de VLB »). Il n'y a en revanche aucun impact sur le revenu total des services fixes.

c) Revenu et volume des communications par le RTC

Le marché des communications sur le RTC représente en 2012 un revenu de 1,6 milliard d'euros pour un volume de trafic de 32,4 milliards de minutes. Depuis plusieurs années, avec l'essor concurrentiel de la téléphonie sur large bande, ce marché décroît rapidement et le rythme annuel de baisse du revenu et du volume de communications des abonnés en bas débit (respectivement -21,3% et -15,5%) est plus rapide que celui du nombre d'abonnements. Le revenu des communications vers l'international, comme celui des communications vers les mobiles, sont davantage impactés par la concurrence des offres de téléphonie sur large bande et leur recul est d'environ 30% en rythme annuel. En volume, ces destinations, qui continuent de pâtir de leur inclusion dans les offres forfaitaires sur les box internet, perdent respectivement 330 millions de minutes et 1,4 milliard de minutes en un an. Le trafic à destination des mobiles en particulier diminue de 20,2% et son revenu de 27,7% 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^{er} décembre 2011. Pour les communications vers les postes fixes nationaux, la baisse est d'environ 15% en volume comme en valeur.

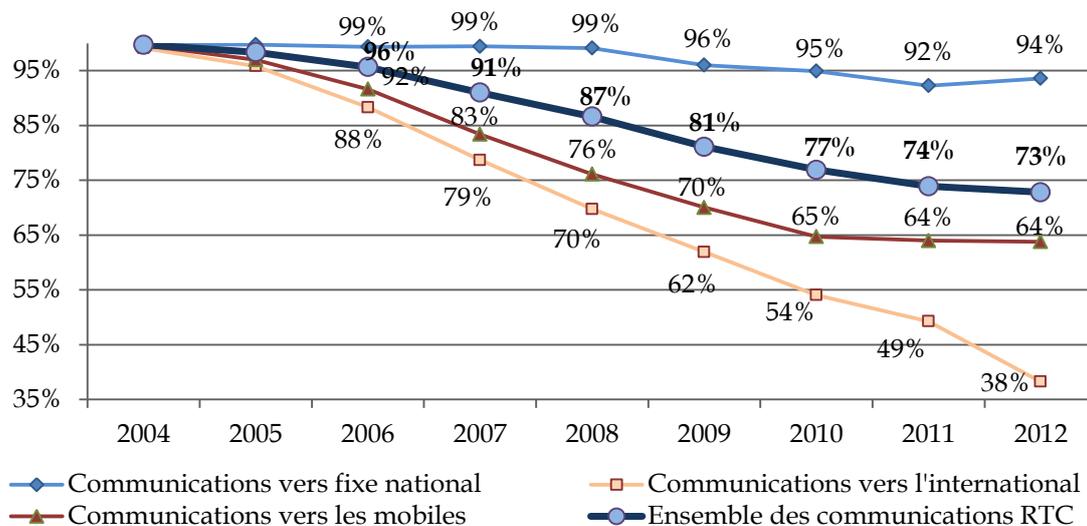
Revenus des communications RTC depuis les lignes fixes						
Millions d'euros HT	2008	2009	2010	2011	2012	Evol.
Communications vers fixe national	2 110	1 698	1 497	1 126	955	-15,2%
Communications vers l'international	389	307	261	219	151	-31,2%
Communications vers mobiles	1 252	1 067	919	739	535	-27,7%
Ensemble des revenus RTC depuis les lignes fixes	3 750	3 072	2 677	2 084	1 640	-21,3%

Volumes des communications RTC depuis les lignes fixes						
Millions de minutes	2008	2009	2010	2011	2012	Evol.
Communications vers fixe national	48 151	42 017	36 717	29 872	25 647	-14,1%
Communications vers l'international	2 851	2 548	1 976	1 673	1 341	-19,8%
Communications vers mobiles	9 512	8 452	7 816	6 737	5 373	-20,2%
Ensemble des volumes RTC depuis les lignes fixes	60 514	53 016	46 509	38 282	32 361	-15,5%

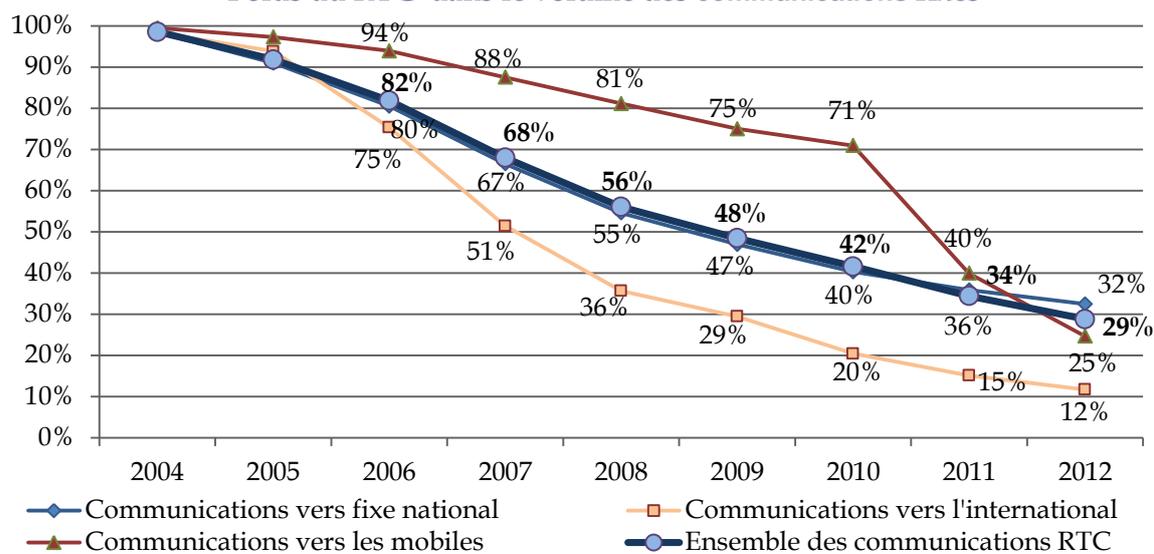
Les communications en RTC représentent 73% des revenus des communications depuis un poste fixe (-1 point par rapport à 2011), mais seulement 29% des minutes émises au départ des postes fixes (- 5 points en un an). Cette baisse s'explique surtout par l'évolution des communications vers les mobiles dont le volume émis en VLB a beaucoup augmenté en 2011 au détriment du bas débit. En 2012, seulement 25% des minutes vers les mobiles sont émises au départ du RTC contre 40% en 2011 et 71% en 2010, soit un reflux de 15 points après la chute de 31 points en 2011 ; en revenu, la proportion des communications en RTC dans les communications vers les mobiles est stable depuis trois ans (64%). Pour les communications vers les postes fixes en national, le revenu du RTC augmente et atteint 94% (+2 points) tandis que le volume est de 32% (-4 points). Le poids des communications émises sur le RTC vers l'international diminue de façon continue, ces communications représentent 38% en revenu (-11 points en un an) et à peine plus de 10% en volume (12%, - 3 points).

La structure de consommation des utilisateurs de la téléphonie RTC évolue peu depuis 2010 : 79% des minutes sont à destination du fixe national, 17% sont à destination des mobiles et 4% à destination de l'international.

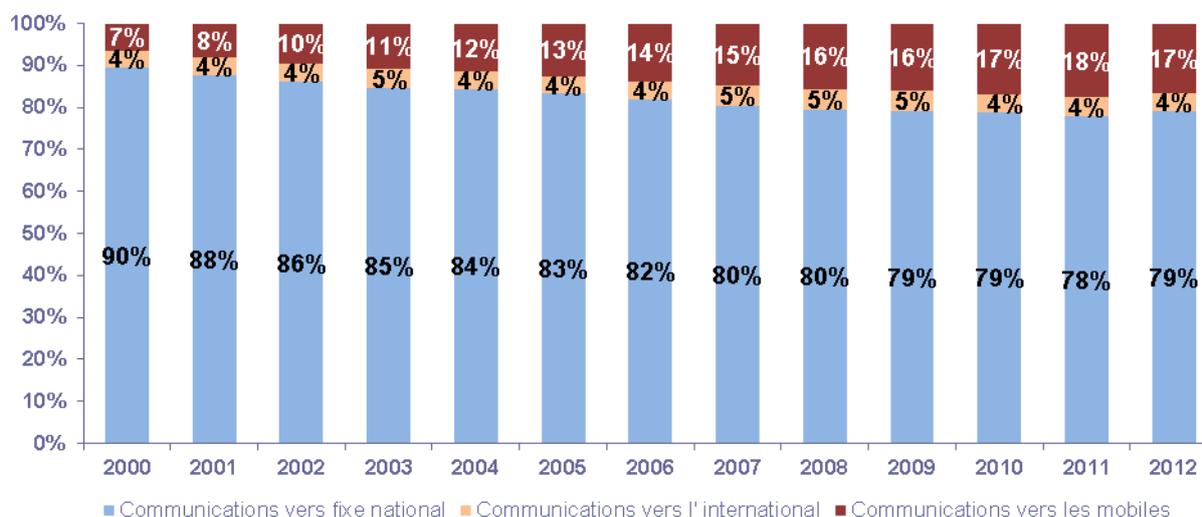
Poids du RTC dans le revenu des communications fixes



Poids du RTC dans le volume des communications fixes



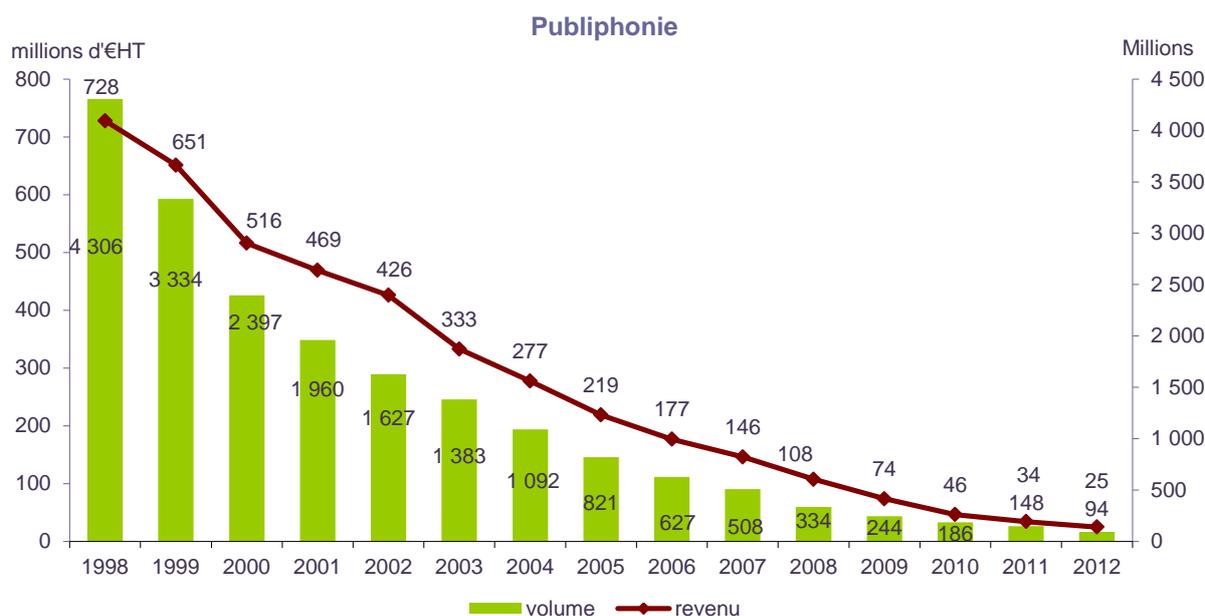
Répartition du volume RTC selon la destination d'appel



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 spécialisés dans l'offre de cartes prépayées à destination de l'étranger en 2010, le recul de ce segment de marché est en effet plus accentué. Le volume de minutes consommées atteint, au global, 700 millions de minutes pour un peu moins de 90 millions d'euros. Le nombre de publiphones diminue de près de 13 000 en un an.

Publiphonie						
	2008	2009	2010	2011	2012	Evol.
Revenus des communications (millions d'€ HT)	108	74	46	34	25	-27,6%
Volumes des communications (millions de minutes)	334	244	186	148	94	-36,8%
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	2012	Evol.
Revenus des cartes de téléphonie fixe (millions d'€ HT)	136	146	155	96	62	-35,1%
Millions de minutes écoulées via les cartes	1 365	1 315	1 364	829	611	-26,3%

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

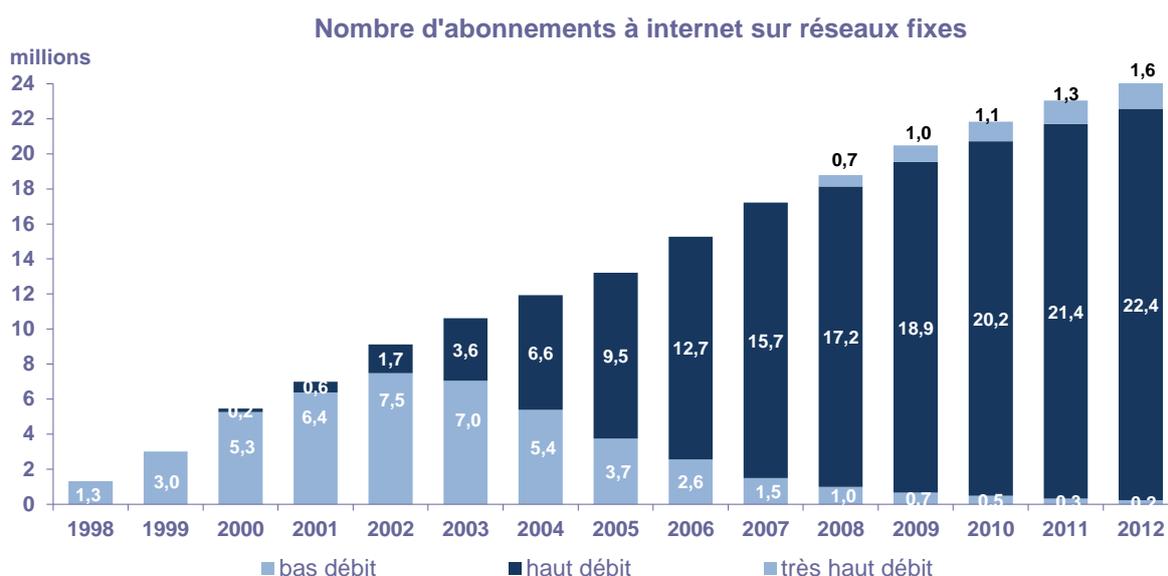
- les cartes post-payées pour lesquelles les communications sont facturées après le passage des communications (cartes d'abonnés rattachées à un compte d'abonné pour lesquelles la consommation figure sur les factures téléphoniques courantes ou cartes accréditives ou bancaires permettant la facturation 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 annuel de baisse des services d'accès à internet en bas débit se situe entre 30% et 40%. 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 en bas débit est en nette diminution : ils se connectent en moyenne 6h41 par mois contre 8h15 en 2011 et 9h26 en 2010.

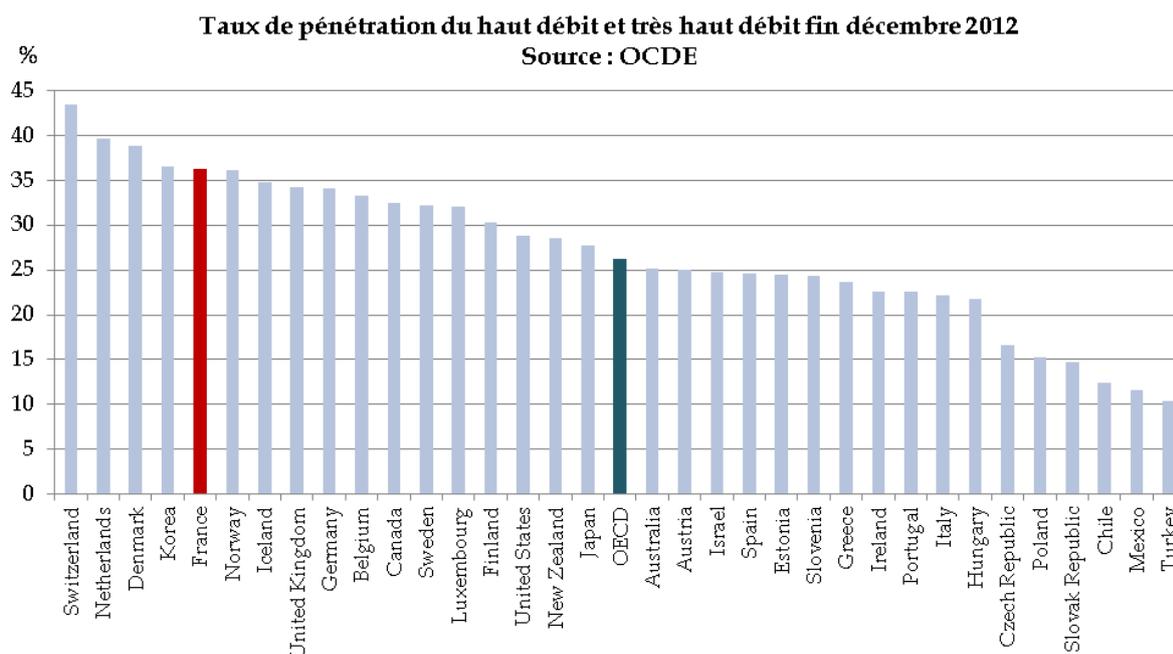
Revenus et volumes de l'internet bas débit						
	2008	2009	2010	2011	2012	Evol.
Revenus des abonnements bas débit (millions d'€ HT)	117	71	46	31	20	-33,9%
Nombre d'abonnements à l'internet bas débit (en millions)	0,982	0,651	0,483	0,312	0,225	-27,9%
Volumes de l'internet bas débit (en millions de minutes)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



3.3 Le haut et le très haut débit

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

Le nombre total d'accès à internet à haut et très haut débit atteint 24,0 millions à la fin de l'année 2012, soit une croissance de 5,4% en glissement annuel. Le nombre d'abonnements supplémentaires (1,2 million par rapport à 2011) permet à la France de se placer en troisième position dans l'ensemble des pays de l'Union européenne avec un taux de pénétration de 36,7% au 31 décembre 2012, et en cinquième position dans l'ensemble des pays de l'OCDE.



La croissance est portée majoritairement par l'augmentation du nombre d'abonnements xDSL (+1,0 million, soit 22,0 millions d'accès au 31 décembre 2012), celle-ci ayant contribué à 80% de la croissance totale.

Grâce aux déploiements des réseaux en fibre optique, le nombre d'abonnements au très haut débit atteint 1,6 million, avec un taux de croissance équivalent à celui de 2011 (+19,2% en un an). Parmi eux, 315 000 sont des abonnements en FttH, en progression de près de 120 000 sur l'année, soit une croissance de 59,7%. Par ailleurs, le nombre d'abonnements au très haut débit en fibre optique avec terminaison par le câble coaxial (1,3 million fin 2012) augmente de 140 000 en une année. La croissance est totalement portée par la progression du nombre d'accès dont le débit contractuel descendant est supérieur ou égal à 100 Mbit/s. Leur nombre atteint 621 000 fin 2012 contre 466 000 en 2011.

Abonnements internet à haut débit et très haut débit						
Millions d'unités	2008	2009	2010	2011	2012	Evol.
Accès haut débit	17,151	18,888	20,231	21,391	22,368	4,6%
dont accès xDSL	16,793	18,584	19,863	20,985	21,979	4,7%
dont autres abonnements haut débit	0,358	0,304	0,367	0,406	0,388	-4,3%
Accès très haut débit	0,660	0,951	1,128	1,348	1,607	19,2%
dont abonnements FttH et FttO	0,043	0,069	0,120	0,197	0,315	59,7%
dont autres abonnements très haut débit ≥ 100 mbps	0,617	0,883	0,345	0,466	0,621	33,4%
dont autres abonnements très haut débit ≥ 30 et <100Mbit/s			0,663	0,685	0,670	-2,1%
Nombre total d'abonnements à haut et très haut débit	17,811	19,839	21,358	22,739	23,975	5,4%

Notes :

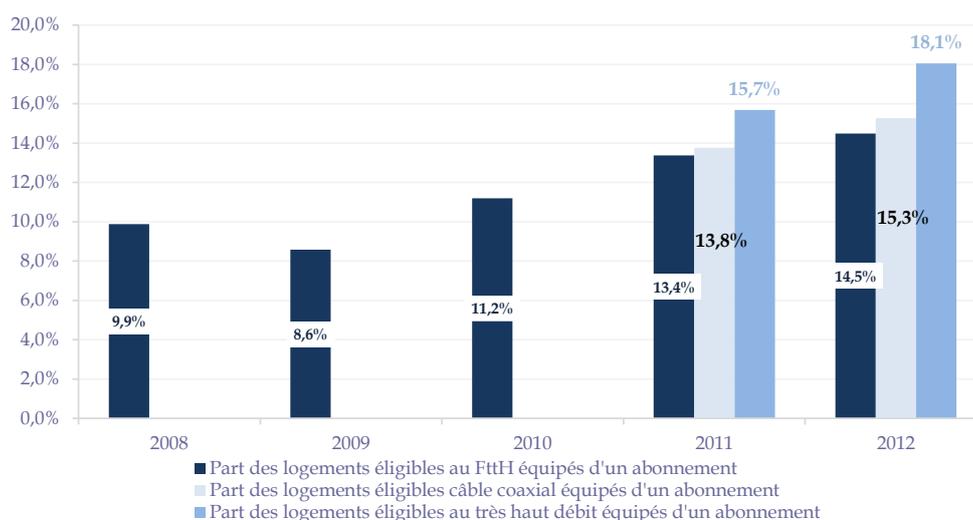
- Un décalage temporel peut exister entre la livraison d'une offre sur le marché de gros (dégrouper ou bitstream) et sa comptabilisation sur le marché de détail. Le rapprochement des données relatives à ces différents marchés peut refléter ce décalage ;
- Afin de se conformer aux seuils fixés par la Commission Européenne dans le cadre de son agenda pour l'Europe à l'horizon 2020, l'ARCEP a modifié la définition du très haut débit. Sont comptés comme des abonnements très haut débit, les accès à internet dont le débit crête descendant est supérieur ou égal à 30 Mbit/s. Le nombre d'autres abonnements très haut débit dont le débit est supérieur ou égal à 100 Mbit/s est également publié. Ces catégories incluent les abonnements sur des réseaux en fibre optique jusqu'à l'abonné (FttH), sur des réseaux « hybrides fibre câble coaxial » (HFC), sur des réseaux en fibre optique avec terminaison en câble coaxial (FttLA). Seule la catégorie « autres abonnements haut débit » est impactée. Le volume total d'abonnés au haut et au très haut débit n'est pas modifié.



Les souscriptions au très haut débit ont ainsi progressé plus vite que le déploiement : parmi les 8,5 millions de logements éligibles aux offres très haut débit fin 2012, 18% sont effectivement équipés d'un abonnement ; soit une croissance de plus de 2 points par rapport à 2011.

La proportion de logements éligibles au très haut débit effectivement équipés d'un abonnement s'accroît quelle que soit la technologie d'accès : sur le FttH, elle est de 14,5% fin 2012 alors qu'elle n'était que de 9,9% quatre ans auparavant. Sur le réseau câblé, elle s'accroît de 1,5 point en un an pour atteindre 15,3% fin 2012.

Part des logements éligibles au très haut débit équipés d'un abonnement



Note : Les données de logements éligibles en câble coaxial ne sont pas disponibles avant 2011.

3.3.2 Le service de téléphonie depuis les postes fixes

a) Les abonnements à la voix sur large bande (VLB)

Le nombre d'abonnements à la voix sur large bande (accès DSL, câble ou en fibre optique) atteint 22,3 millions en décembre 2012, en progression de 1,5 million sur un an. La croissance des souscriptions sur des lignes « DSL » sans abonnement RTC est toujours vive (+1,9 million en un an), leur nombre atteint 16,8 millions d'abonnements à la fin de l'année 2012. Ils représentent trois abonnements en voix sur large bande sur quatre.

Abonnements au service téléphonique sur lignes fixes haut débit et très haut débit						
Millions	2008	2009	2010	2011	2012	Evol.
Abonnements à la voix sur large bande	14,470	17,099	19,095	20,858	22,340	7,1%
dont sur lignes xDSL sans abonnement RTC	8,120	10,577	12,810	14,921	16,779	12,4%

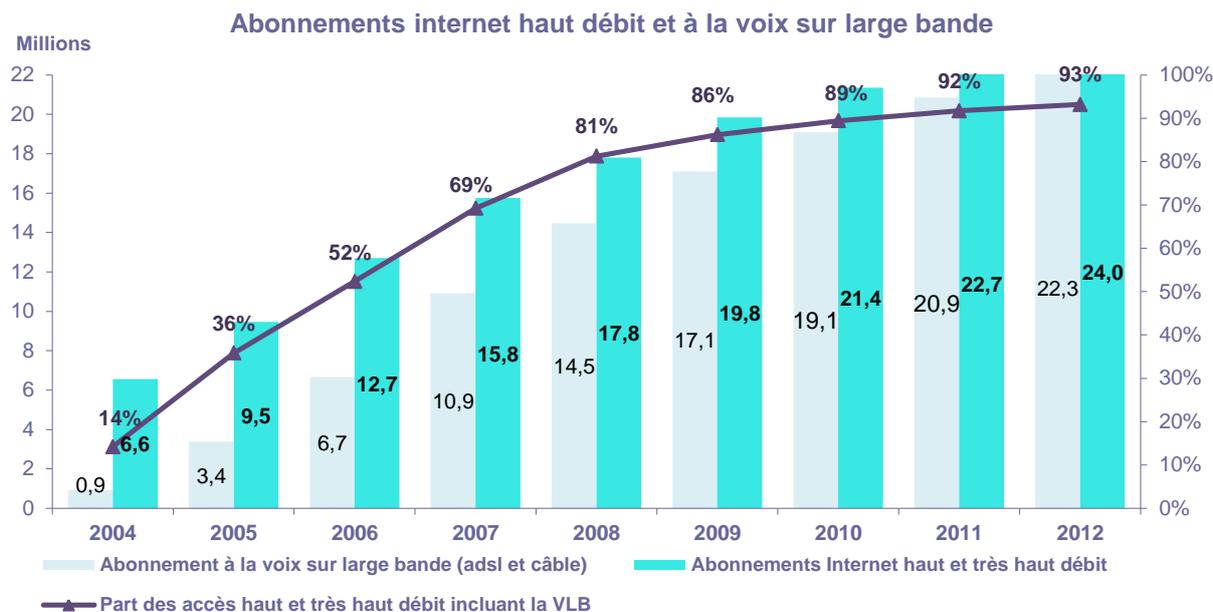
Notes :

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

- Le nombre d'abonnements à un service de téléphonie fixe (sur le RTC et en voix sur large bande) a été revu à la hausse suite à une meilleure comptabilisation du nombre d'abonnements sur le marché des entreprises. Cette modification n'affecte pas les évolutions annuelles.

Plus de neuf abonnements internet en haut ou très haut débit sur dix sont couplés avec un abonnement à la téléphonie sur large bande (93%) et cette proportion progresse année après année (+1 point en 2012).

Abonnements haut débit et à la Voix sur Large Bande (VLB)						
Millions d'unités	2008	2009	2010	2011	2012	Evol.
Abonnements à la VLB	14,470	17,099	19,095	20,858	22,340	7,1%
Abonnements Internet haut et très haut débit	17,811	19,839	21,358	22,739	23,975	5,4%
Part des abonnements VLB dans le nombre d'accès haut débit	81%	86%	89%	92%	93%	0,1



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

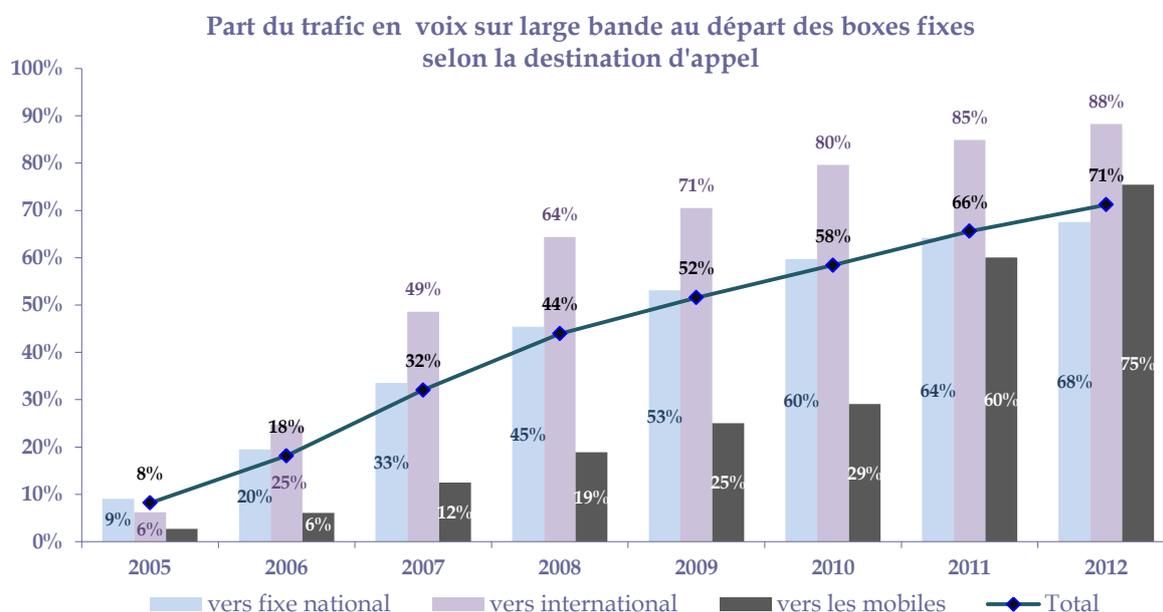
Le volume d'appel émanant des accès haut débit est chaque année plus important. En 2012, il atteint 80,0 milliards de minutes soit 71% du trafic au départ des postes fixes (+5 points en un an). Cette proportion atteint 88% pour les communications à destination de l'international (+3 points) et désormais 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 (75%, soit une progression de 15 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 7,0 milliards et a montré un ralentissement de sa croissance tout au long de l'année. 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 une stagnation, -0,1% sur un an soit 44 millions de minutes en moins après une baisse de près d'un milliard de minutes en 2011. A l'inverse, le volume des communications fixes vers les mobiles nationaux progresse vigoureusement (+62,6% en un an) après avoir été multiplié par trois en 2011. L'augmentation en niveau de ces appels (+6,3 milliards de minutes) porte l'essentiel de la croissance annuel du trafic de voix sur large bande.

L'accroissement du volume de trafic à destination de l'étranger (10,1 milliards de minutes) s'élève à 700 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.

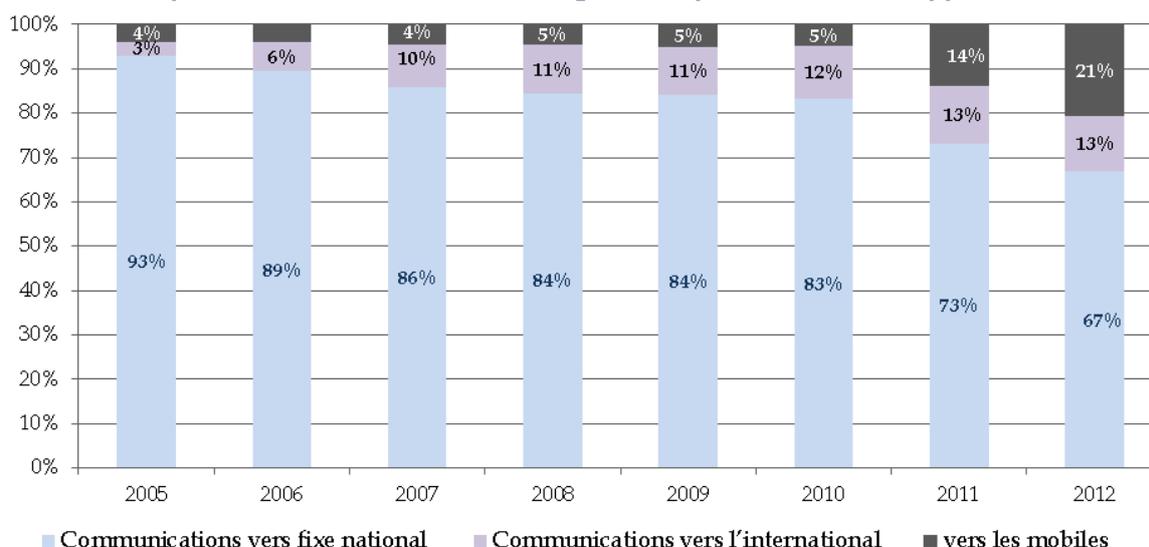
Volumés des communications au départ des "boxes" (VLB depuis les lignes fixes)						
Millions de minutes	2008	2009	2010	2011	2012	Evol.
Communications vers fixe national	40 101	47 519	54 439	53 486	53 443	-0,1%
Communications vers l'international	5 146	6 101	7 706	9 390	10 112	7,7%
Communications vers mobiles	2 213	2 818	3 201	10 141	16 487	62,6%
Volumés au départ des "boxes" fixes (VLB)	47 459	56 438	65 346	73 018	80 042	9,6%



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 21% 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 67%. Longtemps bien supérieure à la proportion d'appels vers les fixes nationaux des personnes utilisant la téléphonie classique (79%), elle est désormais inférieure.

Répartition du trafic en voix sur large bande par destination d'appel



3.3.3 Le revenu des accès haut et très haut débit

En 2012, le revenu provenant des services liés à la fourniture d'accès internet à haut et très haut débit s'élève à 10,1 milliards d'euros, en croissance de 5,6% en un an.

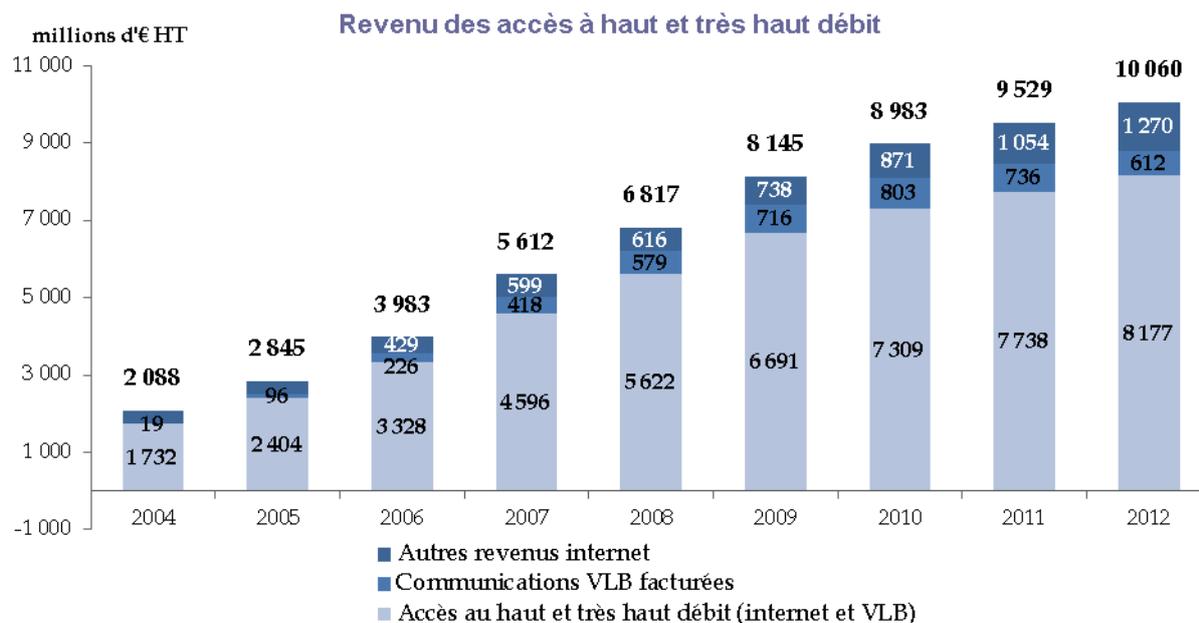
La part du revenu correspondant à l'accès à internet, couplé ou non à un service de télévision et de téléphonie sur large bande, atteint 8,2 milliards d'euros, et représente 81% de l'ensemble des revenus du haut et du très haut débit.

Au début de l'année 2011, les opérateurs ont inclus, dans certains de leurs forfaits multiservices, les communications fixes vers les mobiles en illimité. L'impact sur le revenu des communications en voix sur large bande facturées en supplément des forfaits multiservices se fait toujours ressentir en 2012 : il s'élève à 612 millions d'euros, en baisse de 16,9% par en un an (après un recul de 8,3% en 2011).

Revenus du haut et du très haut débit						
Millions d'euros HT	2008	2009	2010	2011	2012	Evol.
Accès à internet et abonnement à un service de VLB	5 622	6 691	7 309	7 738	8 177	5,7%
Communications VLB facturées	579	716	803	736	612	-16,9%
Autres revenus liés à l'accès à internet	616	738	871	1 054	1 270	20,5%
Revenus du haut et du très haut débit	6 817	8 145	8 983	9 529	10 060	5,6%

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 ».



Le revenu des autres services liés à l'accès à internet atteint 1,3 milliard d'euros, en croissance de 20,5% en un an. Près de 60% du revenu généré par ces services provient des services de contenus liés à un accès en IP, c'est-à-dire des abonnements à la télévision facturés en supplément du forfait multiservices, de la vidéo à la demande ou d'autres prestations comme le téléchargement de musique en ligne. Ce revenu (747 millions d'euros en 2012) continue à s'accroître sur un rythme supérieur à 30%, porté par la croissance du revenu des abonnements à la télévision payé en supplément du forfait multiservices.

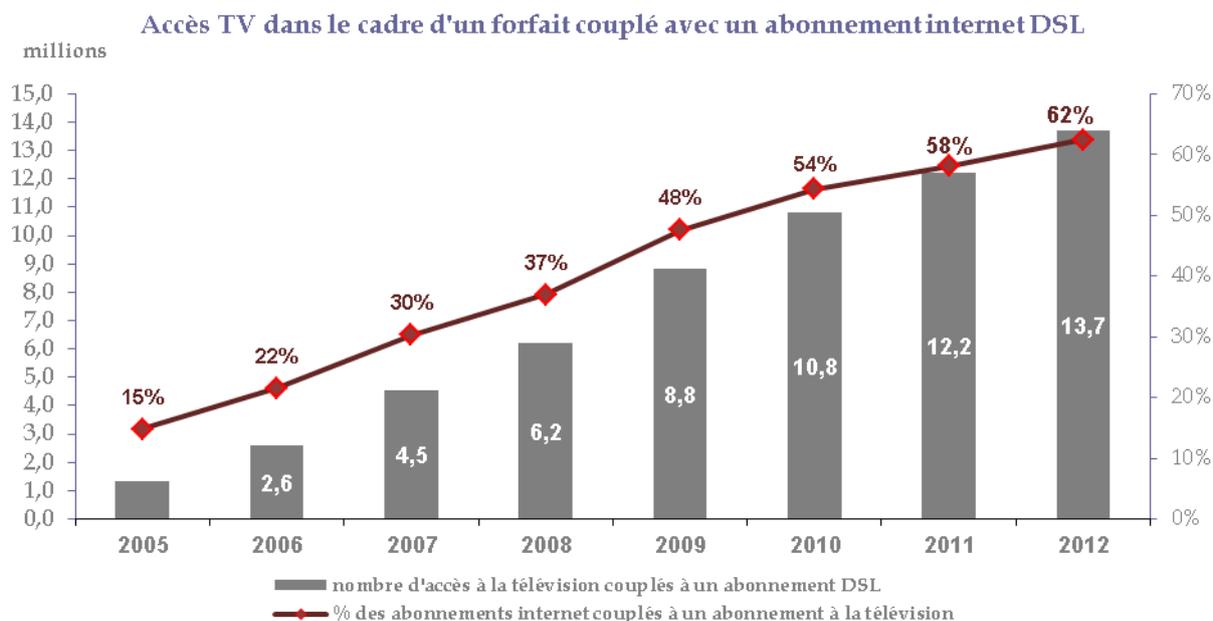
Revenus des autres services liés à l'accès Internet						
Millions d'euros HT	2008	2009	2010	2011	2012	Evol.
Autres services liés à l'accès Internet	616	738	871	1 054	1 270	20,5%
dont hébergement de sites hors accès	313	335	349	333	353	5,9%
dont recettes des services de contenu liés à un accès IP	142	263	371	549	747	36,1%

Note : sont inclus sous la rubrique « recettes des services de contenus liés à un accès IP » 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 téléchargement de musique ou de vidéo à la demande). Cette rubrique n'inclut pas les recettes des services de télévision par le câble.

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

Le nombre de souscriptions à la télévision auprès des opérateurs internet ADSL atteint 13,7 millions à la fin de l'année 2012. La croissance (+1,5 million d'abonnements supplémentaires en un an, soit +12,4%) est équivalente à celle de 2011. Sur dix abonnés à un service d'accès à internet sur DSL, plus de six bénéficient également d'un service de télévision.

Abonnements à la TV couplés à un abonnement internet DSL						
Millions	2008	2009	2010	2011	2012	Evol.
Abonnements à la TV	6,202	8,831	10,799	12,193	13,710	12,4%
Abonnements Internet DSL	16,793	18,584	19,863	20,985	21,979	4,7%
Part des abonnements TV couplés à un abonnement internet DSL	37%	48%	54%	58%	62%	+4,3 pts



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» Adsl 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

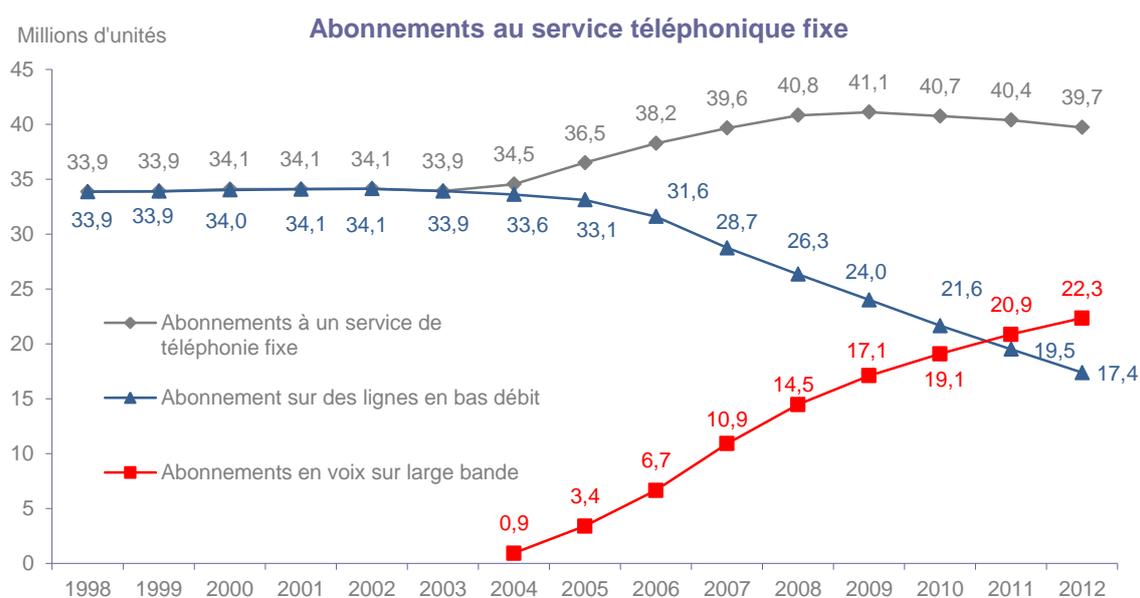
3.4.1 Les abonnements au service de téléphonie fixe

Le nombre d'abonnements à un service téléphonique sur les lignes fixes s'élève à 39,7 millions à la fin de l'année 2012. Après avoir constamment augmenté entre 2003 et 2009, il diminue pour la troisième année, perdant 660 000 abonnements en 2012, un niveau supérieur à la baisse constatée en 2011 (-380 000 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 six ans (-2,1 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 (+3,6 millions en 2008, +2,6 millions d'abonnements en 2009,) mais cet accroissement annuel ralentit depuis 2010 (+2,0 millions en 2010, +1,8 million en 2011 et +1,5 million en 2012), en raison de la progression moins vive du nombre d'abonnements à internet. En outre, la baisse du nombre d'abonnements sur le RTC est, depuis trois ans, alimentée par les résiliations de clients qui choisissent de ne pas conserver d'abonnement RTC en supplément de leur souscription à un service de voix sur large bande (Ainsi, le nombre de doubles abonnements (4,0 millions à la fin de l'année 2012) diminue de 600 000 en un an alors que le nombre d'abonnements à des lignes « DSL » sans abonnement RTC s'accroît constamment (18,4 millions au 31 décembre 2012, soit +2,1 million en un an).

Abonnements au service téléphonique sur réseaux fixes						
Millions	2008	2009	2010	2011	2012	Evol.
Abonnements sur des lignes bas débit	26,346	23,995	21,649	19,512	17,371	-11,0%
Abonnements sur des accès haut et très haut débit	14,470	17,099	19,095	20,858	22,340	7,1%
Nombre total d'abonnements	40,816	41,094	40,744	40,370	39,710	-1,6%

Note : le nombre d'abonnements à un service de téléphonie fixe (sur le RTC et en voix sur large bande) a été revu à la hausse suite à une meilleure comptabilisation du nombre d'abonnements sur le marché des entreprises. Cette modification n'affecte pas les évolutions annuelles.



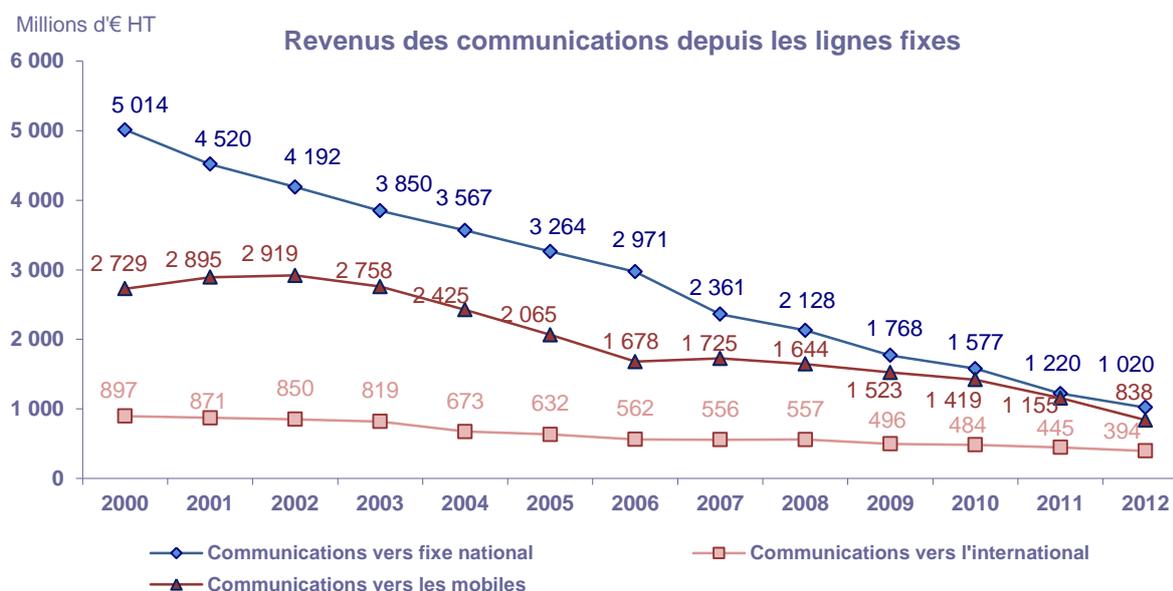
3.4.2 Les communications depuis les lignes fixes (hors publiphonie et cartes)

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. Ce revenu diminue de 20,2% en 2012 soit 570 millions d'euros de moins par rapport à celui de l'année 2011. Le reflux touche aussi bien le revenu des communications en voix sur large bande facturées au-delà du forfait (-124 millions d'euros en un an, soit -16,9%) que le revenu des communications en RTC. Ce dernier, qui représente les trois quarts du revenu depuis les postes fixes, baisse de 444 millions d'euros en un an (-21,3%) en raison de la contraction continue des volumes de trafic sur le RTC (-15,5%).

Le revenu des communications depuis les lignes fixes diminue quel que soit la destination de l'appel : -11,4% pour les communications vers l'international, -16,4% pour les communications vers les fixes nationaux, mais -27,4% pour les communications vers les mobiles. Ce dernier recule suite à l'inclusion par les opérateurs de ce type de communications dans leurs forfaits d'accès à internet.

Revenus des communications depuis les lignes fixes						
Millions d'euros HT	2008	2009	2010	2011	2012	Evol.
Communications vers fixe national	2 128	1 768	1 577	1 220	1 020	-16,4%
Communications vers l'international	557	496	484	445	394	-11,4%
Communications vers mobiles	1 644	1 523	1 419	1 155	838	-27,4%
Ensemble des revenus depuis les lignes fixes	4 329	3 788	3 480	2 820	2 252	-20,2%
dont communications RTC	3 750	3 072	2 677	2 084	1 640	-21,3%
dont communications au départ des "boxes" en VLB	579	716	803	736	612	-16,9%

Note : le revenu des communications en voix sur large bande (au départ des accès en IP) ne couvre que les sommes éventuellement facturées par les opérateurs pour des communications en IP 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.



Le volume total de communications depuis un poste fixe s'élève à 112,4 milliards de minutes en 2012. Après une inflexion l'année précédente (baisse de près de 600 millions de minutes en un an), le trafic augmente à nouveau (un peu plus d'un milliard de minutes supplémentaires par rapport à 2011).

La croissance du trafic en voix sur large bande se maintient sur un rythme élevé (+7 à +8 milliards de minutes sur les deux dernières années) même si ce rythme s'est affaibli par rapport aux années précédentes (+10 et +9 milliards de minutes en 2009 et 2010 et plus de 14 milliards de minutes en 2007 et 2008). Avec 80,0 milliards de minutes, c'est ainsi 71% du trafic au départ des réseaux fixes qui est en voix sur large bande, en augmentation de 5 points par rapport à l'année 2011.

Volumés des communications depuis les lignes fixes						
Millions de minutes	2008	2009	2010	2011	2012	Evol.
Communications vers fixe national	88 252	89 535	91 156	83 358	79 089	-5,1%
Communications vers l'international	7 997	8 649	9 682	11 063	11 454	3,5%
Communications vers mobiles	11 724	11 270	11 017	16 878	21 861	29,5%
Ensemble des volumes depuis les lignes fixes	107 973	109 454	111 855	111 300	112 404	1,0%
dont communications RTC	60 514	53 016	46 509	38 282	32 361	-15,5%
dont communications au départ des "boxes" en VLB	47 459	56 438	65 346	73 018	80 042	9,6%

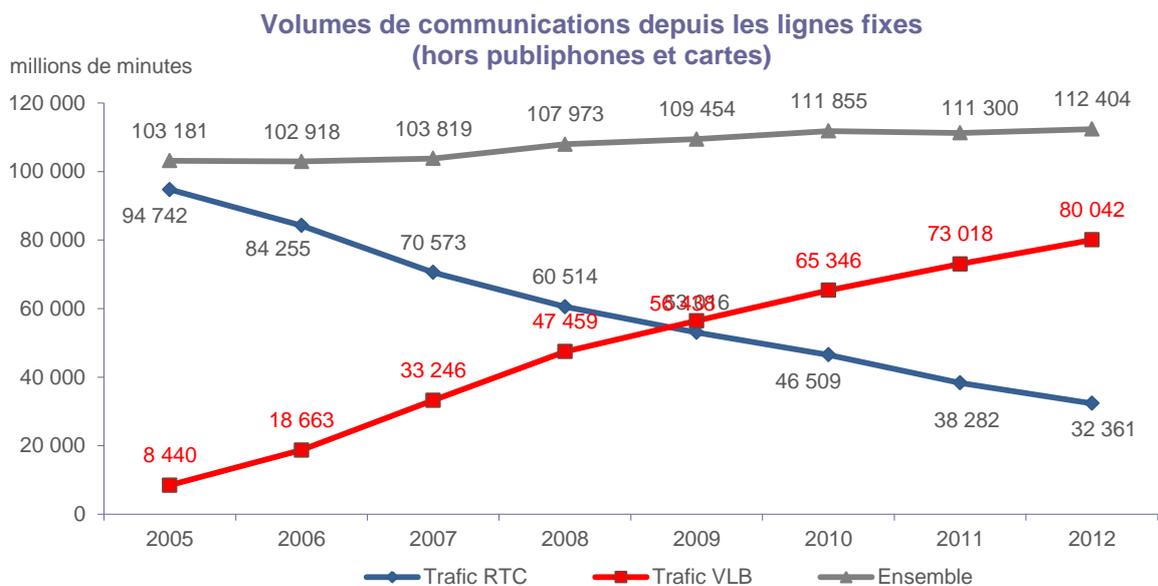
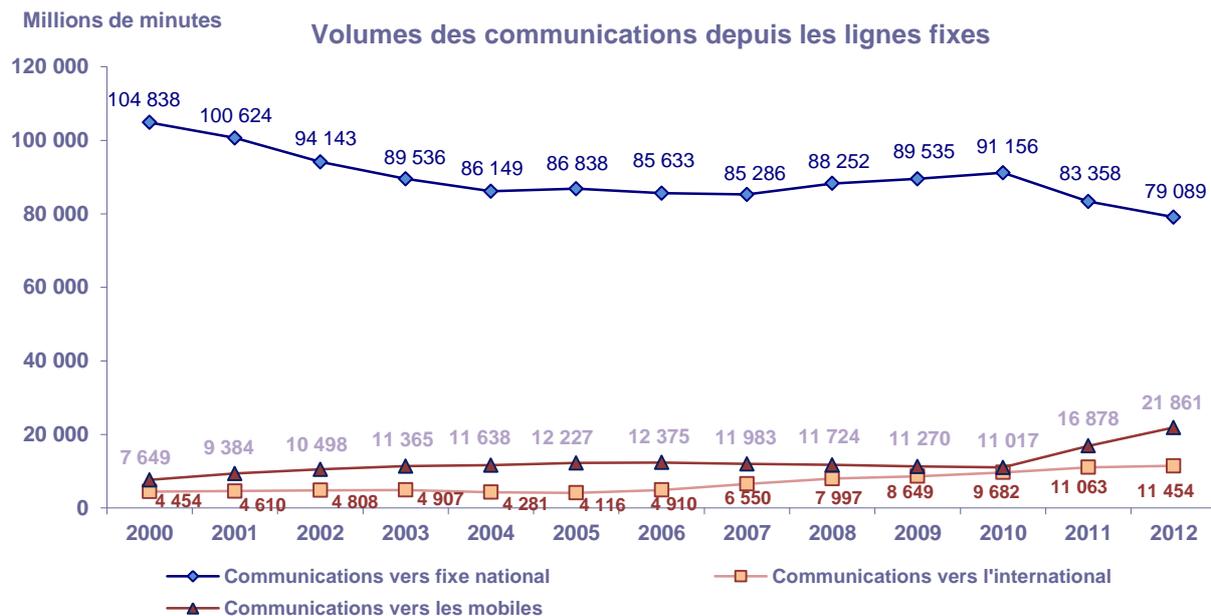
Note : Le volume des communications en voix sur large bande couvre l'ensemble de ce trafic constaté sur le marché final. Le revenu ne couvre que le trafic VLB facturé (par exemple en supplément d'un forfait multiplay). Volume et revenu ne portent donc pas sur le même périmètre.

Depuis deux ans, le volume de communications fixes vers les postes fixes nationaux recule (-5,1% en 2012 après -8,6% en 2011) et atteint son plus bas niveau avec 79,1 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 un recul de 7 points en 2011). Cette baisse du trafic national vers les postes fixes s'observe pour les communications en RTC, dont la baisse est structurelle depuis plusieurs années, mais aussi pour les communications émises depuis les « box », dont le volume stagne depuis deux ans en raison de la vive concurrence créée par des offres d'abondance incluant les appels fixes vers les mobiles.

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 21,9 milliards de minutes pour l'ensemble de l'année 2012 contre 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 20,2% en un an).

La proportion de minutes en voix sur large bande pour les communications fixes vers les mobiles nationaux atteint 75% (+15 points en un an après une progression de 31 points en 2011).

L'accroissement du trafic à destination de l'étranger est moins rapide en 2012, avec 400 millions de minutes supplémentaires, que sur les deux années précédentes (1,4 milliard de minutes en 2011 et 1,0 milliard en 2010). Comme pour les autres destinations d'appels, la croissance est entièrement portée par celle du volume d'appels émis en voix sur large bande (+700 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 11,4% sur un an (394 millions d'euros en 2012).



3.4.3 Segmentation du service téléphonique fixe par type de clientèle

a) Les abonnements au service téléphonique

Les trois quarts des abonnements au service téléphonique sont souscrits par la clientèle résidentielle, soit un peu plus de 30 millions d'abonnements. Les lignes analogiques, 14,1 millions au 31 décembre 2012, sont souscrites pour plus des deux-tiers (67,9%) par la clientèle résidentielle. Les lignes numériques sont quasi exclusivement (99,8%) destinées au marché des entreprises. A l'inverse, plus de neuf abonnements sur dix à la voix sur large bande (92,3%) sont souscrits par les particuliers.

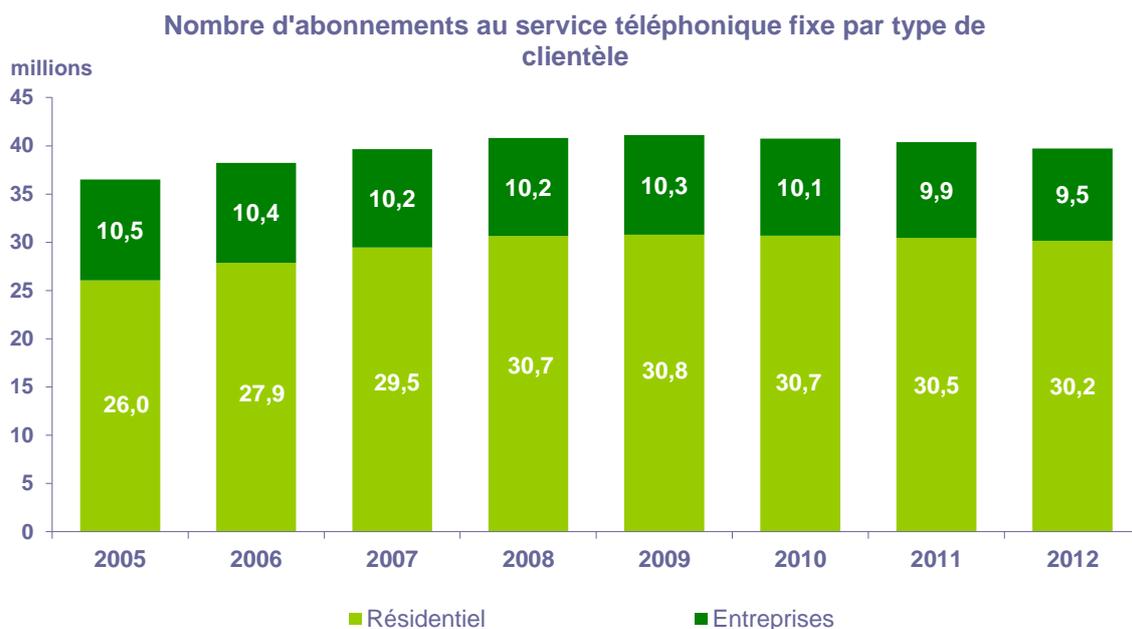
La présélection résiste mieux sur le marché entreprise dont la part dans ces offres (48,6%, +2 points) s'accroît. Les abonnements issus de la VGAST sont également de plus en plus souscrites sur le marché des entreprises qui représente les deux tiers des abonnements (65,4%, +9 points en un an).

Abonnements au service téléphonique par type de clientèle au 31/12/2012						
	G.P.	%	Entr.	%	Total	%
Nombre d'abonnements	30,170	76,0%	9,540	24,0%	39,710	100%
dont abonnements sur lignes analogiques	9,551	67,9%	4,516	32,1%	14,067	100%
dont abonnements sur lignes numériques	0,005	0,1%	3,299	99,9%	3,304	100%
dont abonnements à la voix sur large bande	20,615	92,3%	1,725	7,7%	22,340	100%

Abonnements à la sélection du transporteur par type de clientèle au 31/12/2012						
	G.P.	%	Entr.	%	Total	%
Abonnements à la sélection du transporteur	0,785	52,4%	0,712	47,6%	1,497	100%
dont abonnement à la sélection appel par appel	0,070	65,3%	0,037	34,7%	0,108	100%
dont abonnement à la présélection	0,715	51,4%	0,674	48,6%	1,389	100%

Sélection du transporteur , VGAST et nombre d'abonn. au service téléphonique sur lignes classiques						
	G.P.	%	Entr.	%	Total	%
Abonnements au service téléphonique sur ligne RTC	9,556		7,815		17,371	
dont abonnement à la sélection appel par appel	0,070	0,7%	0,037	0,5%	0,108	1%
dont abonnement à la présélection	0,715	7,5%	0,674	8,6%	1,389	8%
dont abonnements issus de la VGAST	0,620	6,5%	1,170	15,0%	1,790	10%

Note : le nombre d'abonnements de téléphonie fixe de la clientèle entreprises (sur lignes analogiques, numériques et en voix sur large bande) a été revu à la hausse suite à une meilleure comptabilisation de ceux-ci.



Abonnements des clients résidentiels

Le nombre d'abonnements téléphoniques de la clientèle résidentielle (30,2 millions à la fin de l'année 2012) est en repli pour la troisième année consécutive (-0,9% en rythme annuel en 2012, soit près de 300 000 abonnements après des reculs respectifs de 230 000 et 90 000 abonnements en 2011 et en 2010).

La décreue des abonnements résidentiels classiques sur les lignes analogiques est continue et se fait sur un rythme d'environ 1,7 million d'abonnements sur les quatre dernières années, les particuliers privilégiant de plus en plus les offres de téléphonie sur large bande basées sur le dégroupage total ou le « bitstream nu » (ou équivalent pour l'opérateur historique). Cependant, la progression des souscriptions à ces services de voix sur large bande n'est plus assez forte pour compenser entièrement le recul des abonnements classiques sur lignes analogiques. La croissance annuelle du nombre d'abonnements résidentiels à la VLB, qui dépassait quatre millions en 2007, est depuis quatre ans inférieure à deux millions et elle s'affaiblit année après année (+1,4 million en 2012 après +1,5 million en 2011, +1,7 million en 2010 et +1,8 million en 2009).

A la fin de l'année 2012, les abonnements téléphoniques de la clientèle résidentielle se répartissent pour 68% (+5 points en un an) sur des accès sur large bande (20,6 millions) et pour 32% (-5 points en un an) sur des lignes analogiques (9,6 millions). La proportion de lignes numériques résidentielles est quasi nulle.

Les formules de sélection du transporteur représentent moins de 10% de l'ensemble des abonnements RTC de la clientèle résidentielle. Le nombre de souscriptions à ces offres (appel par appel ou présélection), qui sont soumises depuis plusieurs années à une forte concurrence des services de téléphonie sur large bande sur les « box », décline de façon continue (785 000 au 31 décembre 2012, en repli de -22,6% en un an). Le nombre d'abonnements en VGAST est également en baisse sur le marché résidentiel (620 000 au 31 décembre 2012, -13,6% sur un an).

Nombre d'abonnements au service téléphonique pour la clientèle grand public						
Millions	2008	2009	2010	2011	2012	Evol.
Nombre d'abonnements	30,663	30,783	30,690	30,457	30,170	-0,9%
dont abonnements sur lignes analogiques	16,411	14,724	12,940	11,223	9,551	-14,9%
dont abonnements sur lignes numériques	0,012	0,010	0,008	0,007	0,005	-26,9%
dont abonnements à la voix sur large bande	14,240	16,049	17,741	19,227	20,615	7,2%

Abonnements à la sélection du transporteur et à la VGAST pour la clientèle grand public						
Millions	2008	2009	2010	2011	2012	Evol.
Abonnements à la sélection appel par appel	0,423	0,178	0,116	0,087	0,070	-19,0%
Abonnements à la présélection	2,030	1,669	1,225	0,928	0,715	-23,0%
Abonnements à la sélection du transporteur	2,453	1,847	1,341	1,015	0,785	-22,6%
Abonnements à la VGAST	0,680	0,701	0,775	0,717	0,620	-13,6%

Abonnements des clients entreprises

Le nombre d'abonnements au service téléphonique souscrits par les « entreprises » est de 9,5 millions à la fin de l'année 2012, soit près du quart (24%) du parc total. Par rapport à fin 2011, ce nombre diminue de 3,7% soit 370 000 abonnements en moins. L'adoption par les entreprises de solutions de téléphonie IP sur large bande se poursuit. Cependant, le nombre d'abonnements à la VLB s'accroît de 94 000 (+5,8%), mais leur part demeure nettement plus faible que pour le marché résidentiel (18% des abonnements téléphoniques contre 68%). Parallèlement, le nombre d'abonnements téléphoniques des entreprises sur des lignes analogiques et numériques est en repli (respectivement de -198 000 et de -269 000). Cette évolution ne signifie pas nécessairement une baisse du taux d'équipement des entreprises mais plutôt une migration vers d'autres types d'accès et à une rationalisation du nombre d'abonnements au plus juste des besoins des entreprises. En outre, il est vraisemblable qu'une partie croissante des abonnements des TPE soit comptabilisée par les opérateurs alternatifs avec les abonnements résidentiels et non avec ceux des entreprises lors du changement d'opérateur.

Sur le marché des entreprises, un peu moins de la moitié des abonnements (47%) sont proposés sur des lignes analogiques en RTC (4,5 millions) et 35% sur des lignes numériques (3,3 millions). La VLB ne représente encore que 18% des accès sur large bande de la clientèle entreprises (1,7 million), mais cette proportion s'accroît peu à peu (+2 points en un an).

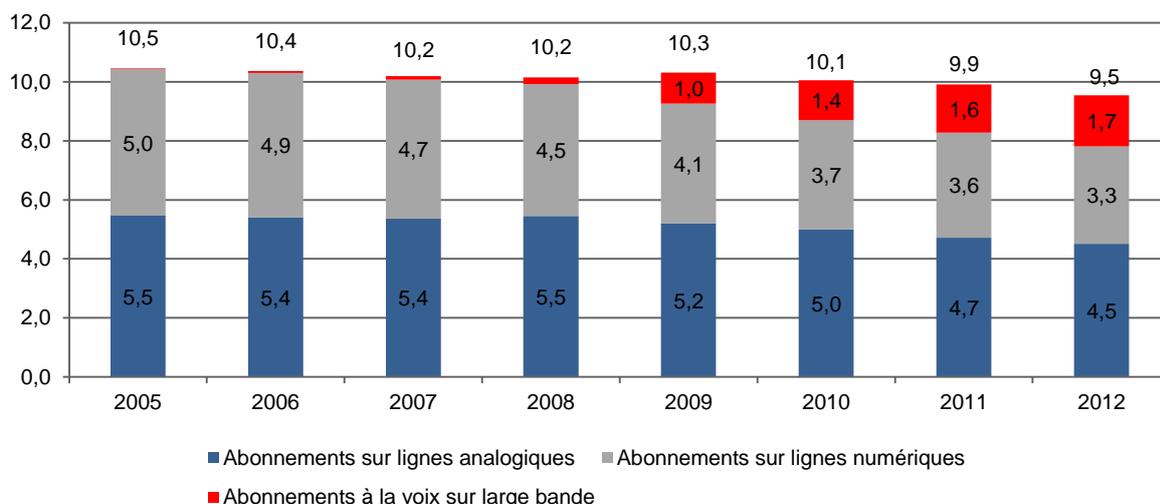
Nombre d'abonnements au service téléphonique pour la clientèle entreprise						
Millions	2008	2009	2010	2011	2012	Evol.
Nombre d'abonnements	10,153	10,314	10,054	9,913	9,543	-3,7%
dont abonnements sur lignes analogiques	5,451	5,203	4,995	4,714	4,516	-4,2%
dont abonnements sur lignes numériques	4,472	4,058	3,706	3,568	3,299	-7,5%
dont abonnements à la voix sur large bande	0,230	1,050	1,354	1,631	1,725	5,8%

Abonn. à la sélection du transporteur et à la VGAST pour la clientèle entreprise						
Millions	2008	2009	2010	2011	2012	Evol.
Abonnements à la sélection appel par appel	0,222	0,195	0,102	0,061	0,037	-38,9%
Abonnements à la présélection	0,653	0,759	0,709	0,812	0,674	-17,0%
Abonnements à la sélection du transporteur	0,875	0,954	0,811	0,873	0,712	-18,5%
Abonnements à la VGAST	0,266	0,416	0,523	0,950	1,170	23,2%

Note : le nombre d'abonnements de téléphonie fixe de la clientèle entreprises (sur lignes analogiques, numériques et en voix sur large bande) a été revu à la hausse suite à une meilleure valorisation de ceux-ci.

Comme sur le segment résidentiel, les formules de sélection du transporteur représentent moins de 10% des abonnements en RTC des entreprises. Le recul du nombre de souscriptions à la présélection est moins rapide (-17,0% sur un an) que celles de la sélection appel par appel qui diminue de près de 40%. Le nombre d'abonnements VGAST, c'est-à-dire les abonnements pour lesquels l'opérateur alternatif fournit l'ensemble de la prestation au client (abonnements et communications par le RTC), est en nette progression pour la clientèle entreprises (+23,2% sur un an, soit 220 000 abonnements supplémentaires). Ces offres représentent 15% des abonnements bas débit (+3,4 points en un an).

Nombre d'abonnements au service de téléphonie fixe marché entreprise



b) Revenu et volume liés au service téléphonique

Le marché des clients résidentiels atteint 3,1 milliards d'euros hors taxes en 2012. Les « frais accès, abonnements et services supplémentaires » représentent près des deux tiers de la dépense totale en services de téléphonie de la clientèle résidentielle (63% en 2012, proportion stable par rapport à 2011). Les communications téléphoniques elles, sont de plus en plus comprises dans un forfait et ne représentent plus qu'un peu plus d'un tiers des dépenses.

La part des dépenses de communications vers les postes fixes nationaux progresse légèrement sur le marché résidentiel en 2012 (15%, +1 point) et ce, après une érosion continue sur les cinq années précédentes. La part des communications vers les mobiles représente 11% des dépenses des résidentiels en 2012 et diminue de deux points comme au cours de l'année précédente. Celle des communications fixes vers l'international progresse d'un point pour la troisième année consécutive (8%) après une période de stabilité (à 5%) de 2005 à 2009.

La structure de la consommation en minutes de la clientèle résidentielle a été profondément modifiée en 2011 à la suite du lancement par les principaux opérateurs de forfaits d'abondance incluant les appels illimités vers les mobiles. Les communications vers les postes fixes nationaux représentent 69% du trafic résidentiel en 2012, la part de ces communications a chuté de 13 points par rapport à celle de 2010 (-6 points en un an) au profit des communications vers les mobiles nationaux dont le poids a triplé en deux ans (18% en 2012 contre 6% en 2010). En 2012, les communications internationales représentent 12% des minutes de la clientèle résidentielle. Le poids des minutes de communications internationales dans la consommation des clients résidentiels se renforce de façon continue depuis plusieurs années (un point supplémentaire par an en moyenne depuis 2004).

Le marché des entreprises atteint 3,1 milliards d'euros hors taxes en 2012 soit le même niveau que le marché résidentiel. La part de ce marché dans le revenu de la téléphonie fixe s'accroît (50% en 2012, +5 points en un an). Sur le segment des entreprises, la part des frais d'accès, des abonnements et des services supplémentaires représente 62% (+3 points en un an). La répartition des dépenses de communications des entreprises en 2012 entre les

communications nationales (18%), les communications internationales (4%) et les communications vers les mobiles (16%) fluctue moins que sur le marché résidentiel. Néanmoins la part du revenu des communications vers les mobiles perd un point par an depuis 2008 et celle des communications fixes un point par an depuis 2010.

La structure de consommation en minutes des entreprises évolue beaucoup moins que celle de la clientèle résidentielle. Les appels vers les postes fixes nationaux représentent 73% du trafic des entreprises et ceux à destination de l'international 4%. La proportion de minutes émises par les entreprises vers les mobiles demeure plus élevée que pour des particuliers (23% contre 18%) même si, en raison du fort accroissement des appels résidentiels vers les mobiles, ce différentiel, qui était de 15 points en 2010, s'est fortement réduit au cours des deux dernières années.

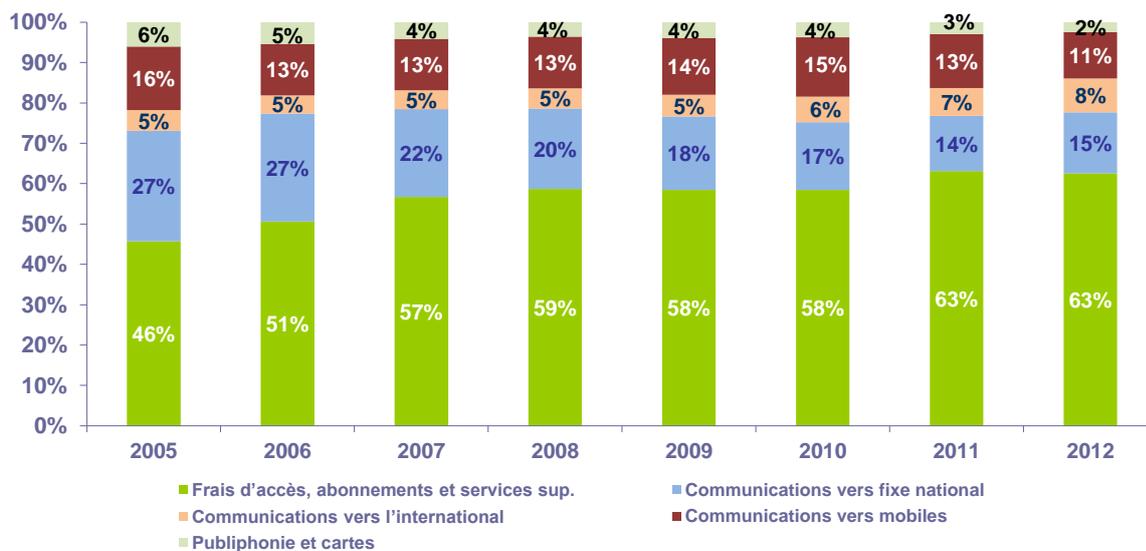
Au total, près de quatre minutes sur cinq émises en 2012 sur les réseaux fixes (77,0%) proviennent de la clientèle résidentielle. La prépondérance du trafic résidentiel est encore plus marquée pour le trafic vers l'international où celui-ci représente 90% du volume. Avec l'envolée du trafic résidentiel généré par les offres d'abondance au départ des box, les trois quarts du trafic des communications vers les mobiles provient de la clientèle résidentielle alors que, jusqu'en 2010, ce trafic provenait majoritairement de la clientèle entreprises (55% du trafic en 2010).

Revenu et volume émanant des clients résidentiels

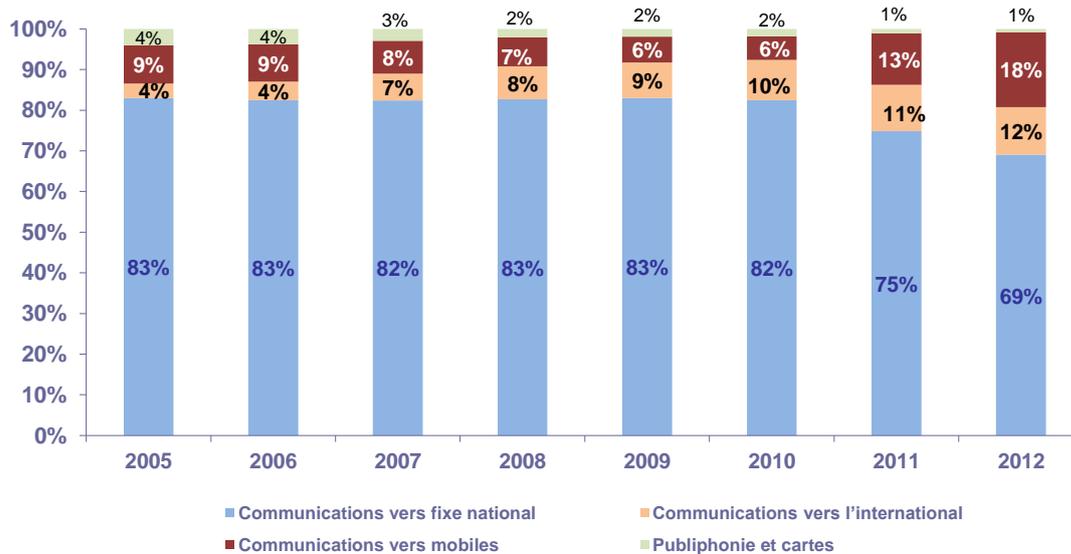
Structure de consommation en services fixes de la clientèle grand public - en valeur						
Millions d'euros HT	2008	2009	2010	2011	2012	Evol.
Frais d'accès, abonnements et services sup.	3 791	3 186	2 958	2 687	1 959	-27,1%
Communications vers fixe national	1 289	989	850	580	473	-18,6%
Communications vers l'international	324	295	320	293	263	-10,3%
Communications vers mobiles	825	769	743	570	359	-37,0%
Publiphonie	108	74	46	34	25	-27,6%
Cartes	126	137	144	91	53	-41,8%
Ensemble des dépenses en téléphonie fixe	6 464	5 450	5 061	4 256	3 132	-26,4%

Structure de consommation en services fixes de la clientèle grand public - en volume						
Millions de minutes	2008	2009	2010	2011	2012	Evol.
Communications vers fixe national	66 053	68 314	70 069	64 765	61 153	-5,6%
Communications vers l'international	6 481	7 201	8 446	9 821	10 372	5,6%
Communications vers mobiles	5 663	5 234	4 909	10 948	16 314	49,0%
Publiphonie	334	244	186	148	94	-36,8%
Cartes	1 325	1 294	1 343	810	585	-27,8%
Ensemble des volumes de téléphonie fixe	79 856	82 288	84 954	86 493	88 517	2,3%

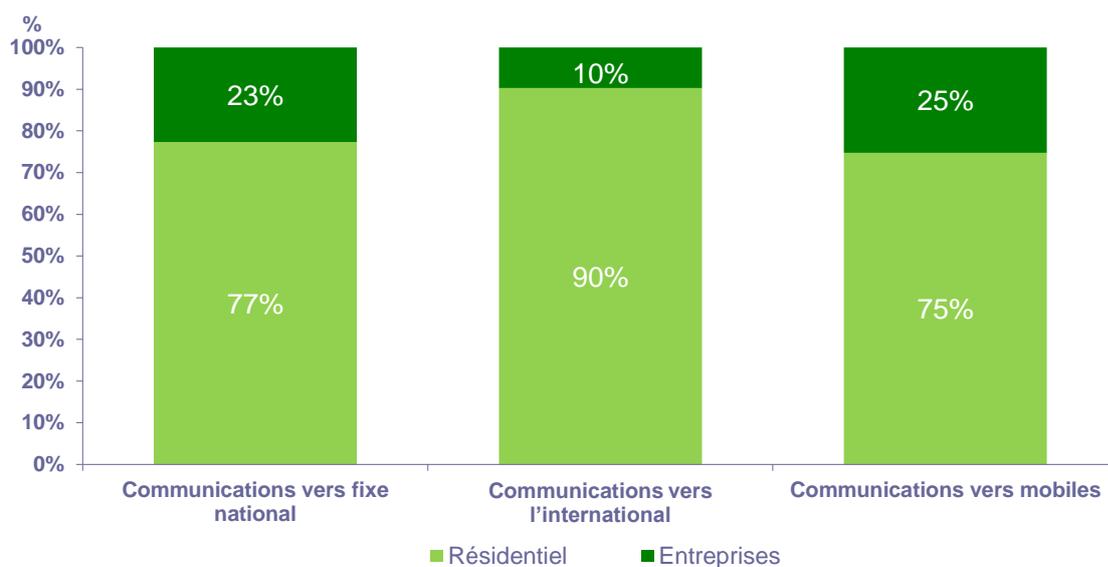
Structure des dépenses de la clientèle grand public



Structure des volumes de la clientèle grand public



Structure des volumes sur les réseaux fixes suivant le type de clientèle



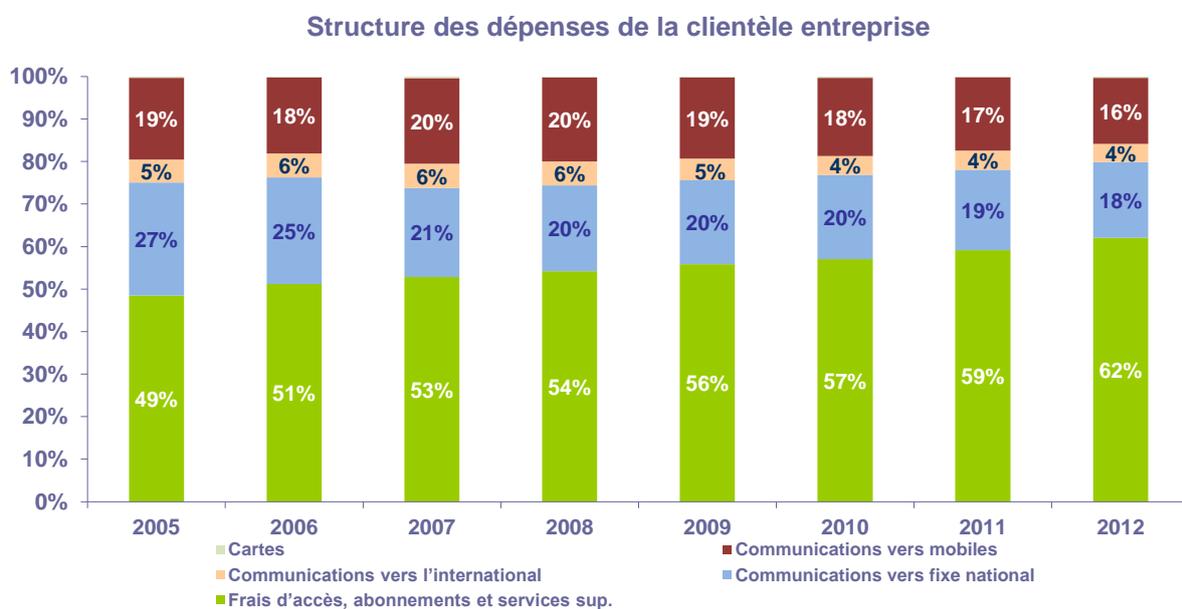
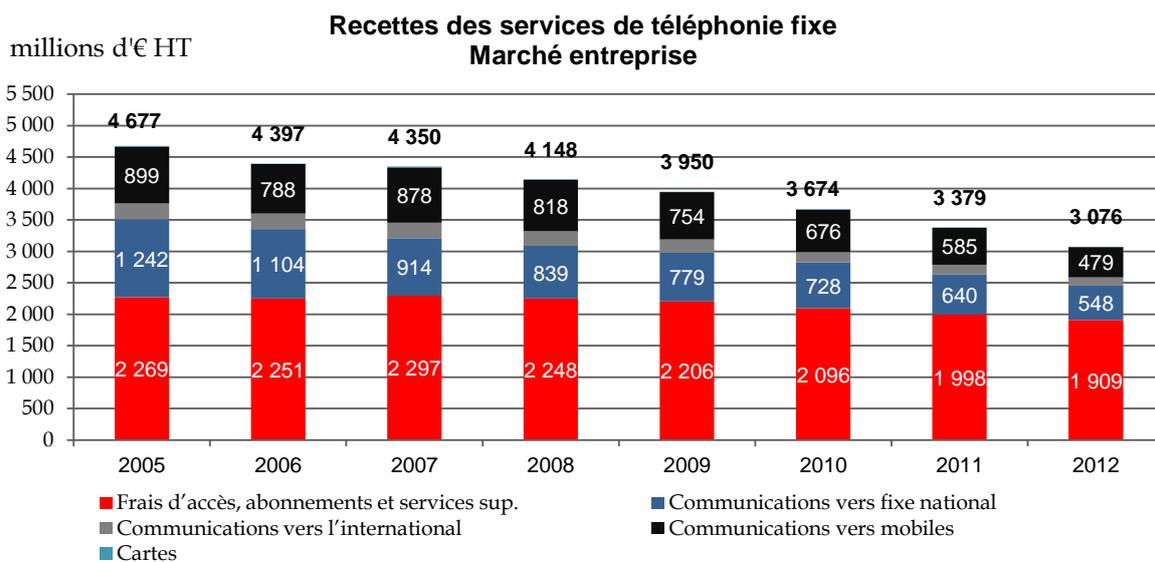
Revenu et volume émanant des entreprises

Structure de consommation en services fixes de la clientèle entreprise - en valeur

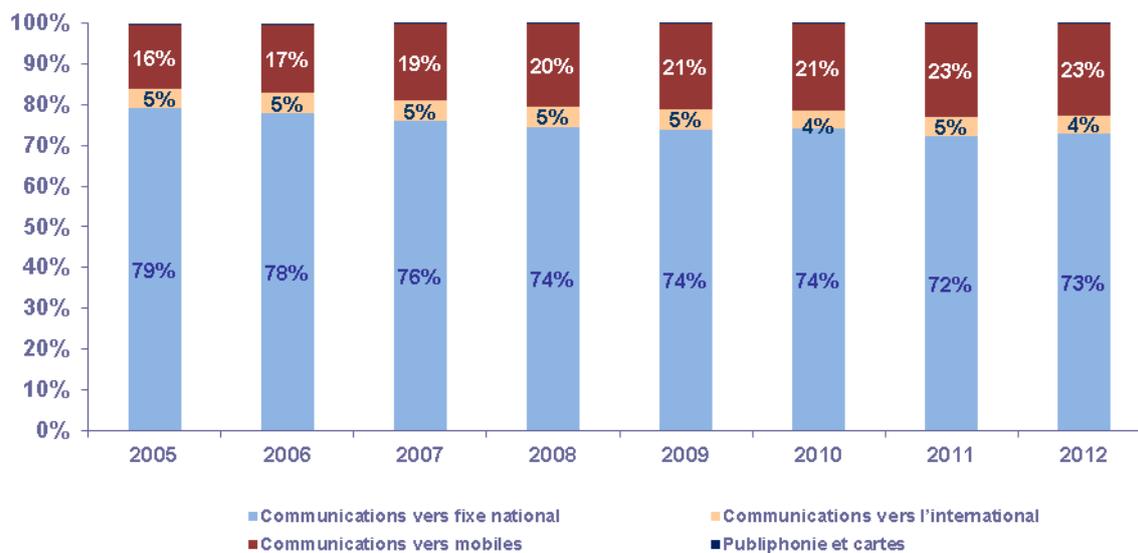
Millions d'euros HT	2008	2009	2010	2011	2012	Evol.
Frais d'accès, abonnements et services sup.	2 248	2 206	2 096	1 998	1 909	-4,4%
Communications vers fixe national	839	779	728	640	548	-14,5%
Communications vers l'international	233	202	163	152	131	-13,6%
Communications vers mobiles	818	754	676	585	479	-18,1%
Cartes	10	9	11	5	9	87,5%
Ensemble des dépenses en téléphonie fixe	4 148	3 950	3 674	3 379	3 076	-9,0%

Structure de consommation en services fixes de la clientèle entreprise - en volume

Millions de minutes	2008	2009	2010	2011	2012	Evol.
Communications vers fixe national	22 199	21 221	21 086	18 593	17 937	-3,5%
Communications vers l'international	1 516	1 447	1 236	1 242	1 082	-12,8%
Communications vers mobiles	6 061	6 035	6 108	5 930	5 546	-6,5%
Cartes	39	21	21	18	26	38,2%
Ensemble des volumes de téléphonie fixe	29 816	28 725	28 452	25 783	24 591	-4,6%



Structure des volumes de la clientèle entreprise



3.5 Les indicateurs de consommation moyenne mensuelle sur lignes fixes

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 (34,4 euros HT en 2012, en baisse de 2,2 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 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 disposant à la fois d'un accès à bas débit et d'un accès à haut débit diminue fortement (4,0 millions à la fin 2012, soit un recul de 600 000 en un an, après -700 000 en 2011) en lien avec la progression du dégroupage total. Le revenu des abonnements et des communications bas débit continue ainsi de chuter (respectivement -10,6% et -21,3% 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 1,1 euros comme en 2011. La facture par abonnement à internet en haut ou très haut débit est stable depuis quatre ans à environ 34 euros hors taxes par mois.

Le volume de minutes de téléphonie consommées par ligne fixe est stable (4h22 par mois, soit deux minutes de plus 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 9 minutes de moins chaque mois en 2012 par rapport à 2011, soit une baisse moins prononcée qu'en 2011 (-14 minutes), ce 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 augmente de 4 minutes en 2012 et demeure deux fois plus importante que celle des abonnés en téléphonie traditionnelle bas débit (5h08 par mois contre 2h26).

Consommations moyennes mensuelles par ligne fixe						
Euros HT ou heures par mois	2008	2009	2010	2011	2012	Evol.
Facture mensuelle moyenne : accès et communications au service	37,0	36,8	36,6	35,4	34,4	-2,8%
Volume mensuel moyen voix sortant	4h18	4h18	4h23	4h20	4h22	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...).

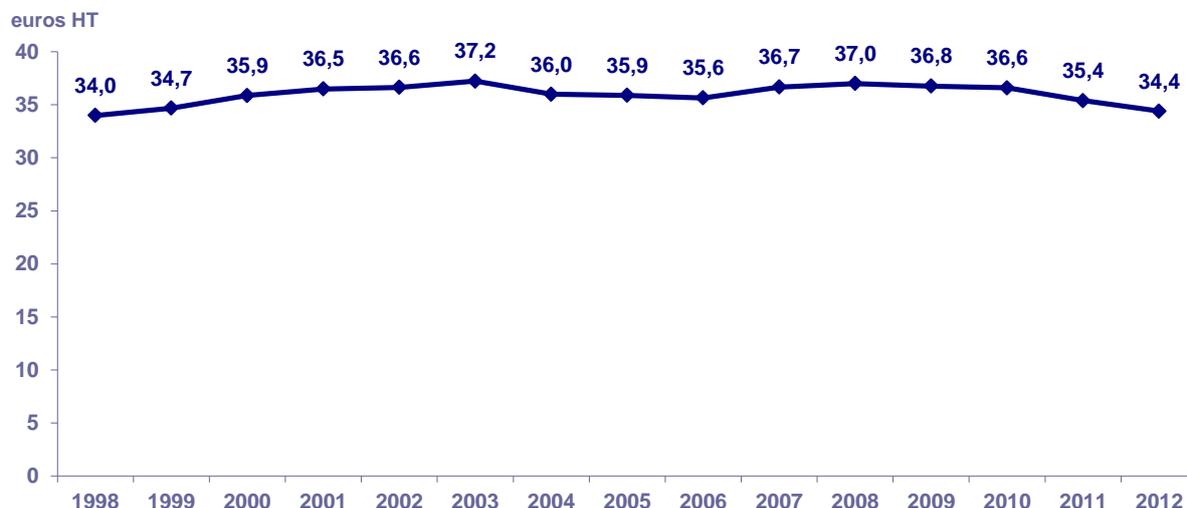
Ne sont pas comptabilisés :

- 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.

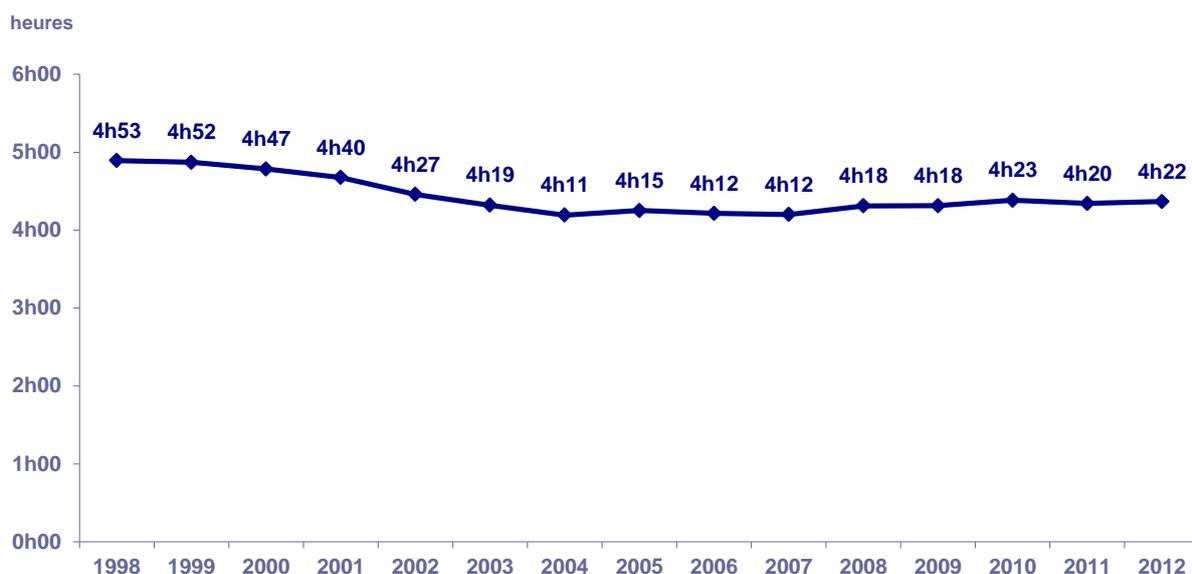
Le volume de trafic mensuel moyen par ligne fixe est calculé en divisant le volume de trafic (RTC et IP) de l'année N par une estimation du parc moyen de lignes fixes de l'année N rapporté au mois.

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

Facture moyenne mensuelle voix et données par ligne fixe (hors services à valeur ajoutée)



Volume de trafic mensuel moyen voix sortant par ligne fixe



Facture mensuelle moyenne par abonnement

Euros HT	2008	2009	2010	2011	2012	Evol.
Au service téléphonique fixe RTC (accès et communications)	27,2	25,9	25,7	24,6	23,5	-4,3%
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)	31,5	34,0	34,3	34,1	34,0	-0,2%

- 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.

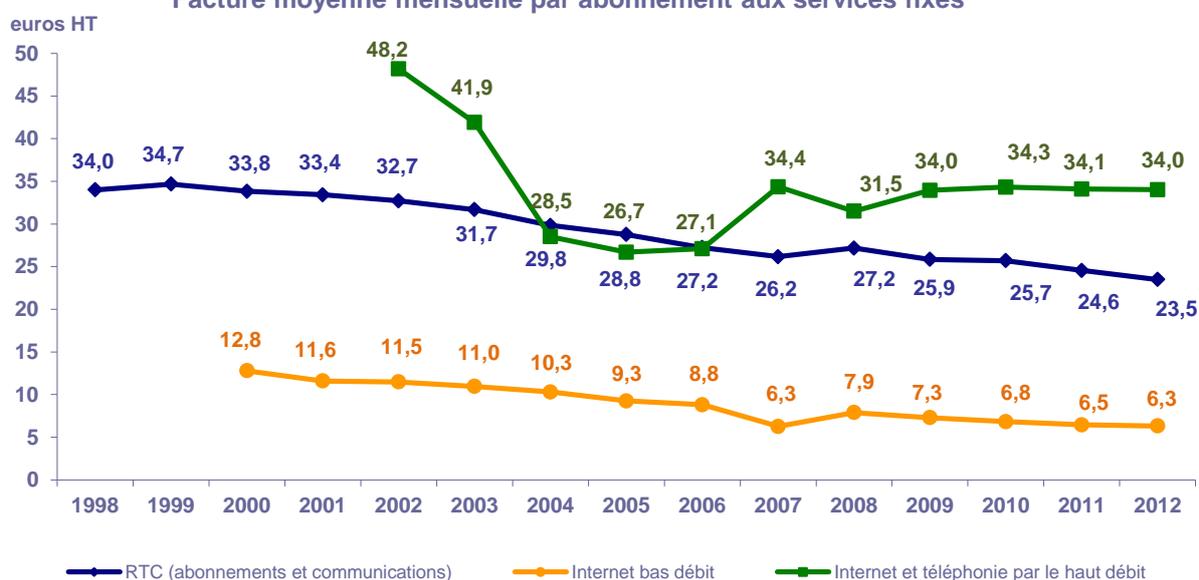
- La facture mensuelle moyenne par accès en haut débit ou très haut débit est calculée en divisant le revenu des accès en haut ou très haut débit (accès internet et services de contenu liés à ces accès, communications téléphonique sur large bande) de l'année N par une estimation du parc moyen de clients de l'année N rapporté au mois.

Trafic mensuel moyen sortant par abonnement						
en heures par mois	2008	2009	2010	2011	2012	Evol.
Au service téléphonique fixe sur le RTC	3h03	2h55	2h49	2h35	2h26	-5,7%
Au service téléphonique fixe en VLB	5h11	4h57	5h00	5h04	5h08	1,4%
A un accès en bas débit à l'internet	10h58	10h03	9h26	8h15	6h41	-19,1%

- 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.

Facture moyenne mensuelle par abonnement aux services fixes



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



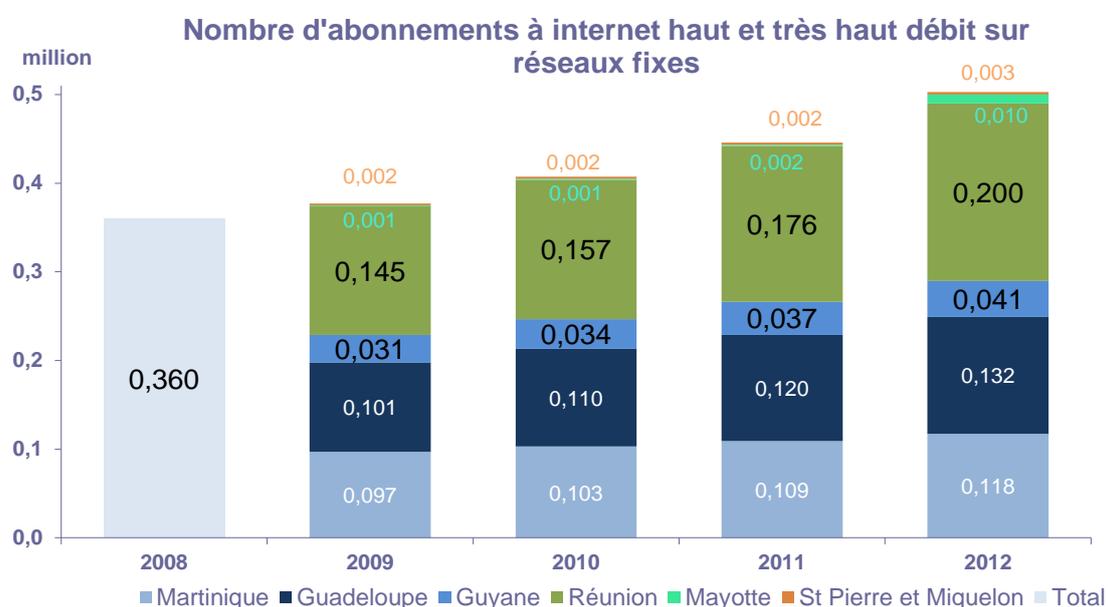
3.6 La situation dans les départements et collectivités d'outre-mer

3.6.1 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.
Antilles-Guyane	0,437	0,427	0,434	0,445	2,6%
Réunion-Mayotte	0,252	0,249	0,263	0,276	5,0%
Saint Pierre et Miquelon	0,004	0,004	0,004	0,004	ns
Parc total d'abonnés au service de téléphonie	0,692	0,680	0,700	0,724	3,4%

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



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

Nombre d'abonnements à la TV couplés avec l'accès internet - DCOM					
Millions d'unités	2010	2011	2012	Evol.	
Martinique	0,028	0,028	0,038	35,5%	
Guadeloupe-Saint Martin-Saint Barthélemy	0,030	0,034	0,041	19,4%	
Guyane	0,003	0,005	0,008	48,5%	
Réunion-Mayotte	0,023	0,039	0,077	97,8%	
Saint Pierre et Miquelon	0,003	Nd	Nd	na	
Parc total d'abonnés TV	0,086	0,106	0,166	56,1%	

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

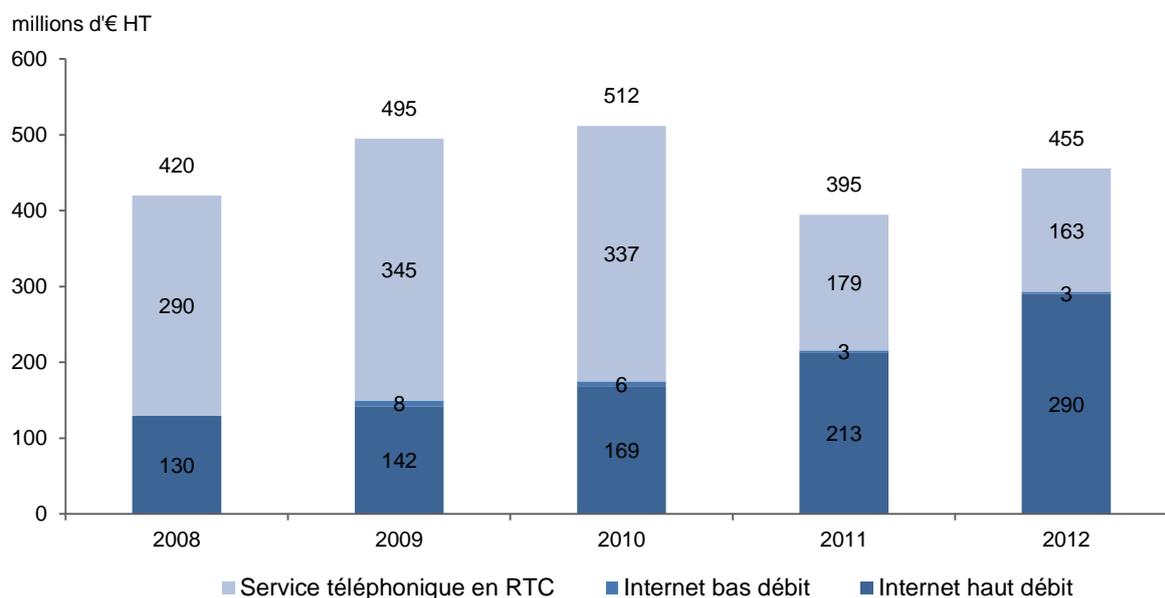
3.6.2 Les revenus et volumes des abonnements et des communications

La croissance du revenu du haut débit (290 millions d'euros) gagne 8 points en un an (+36% 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 près des 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	163	-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	-5,4%
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	169	213	290	36,2%
dont Antilles		90	88	105	142	35,1%
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	3,8%

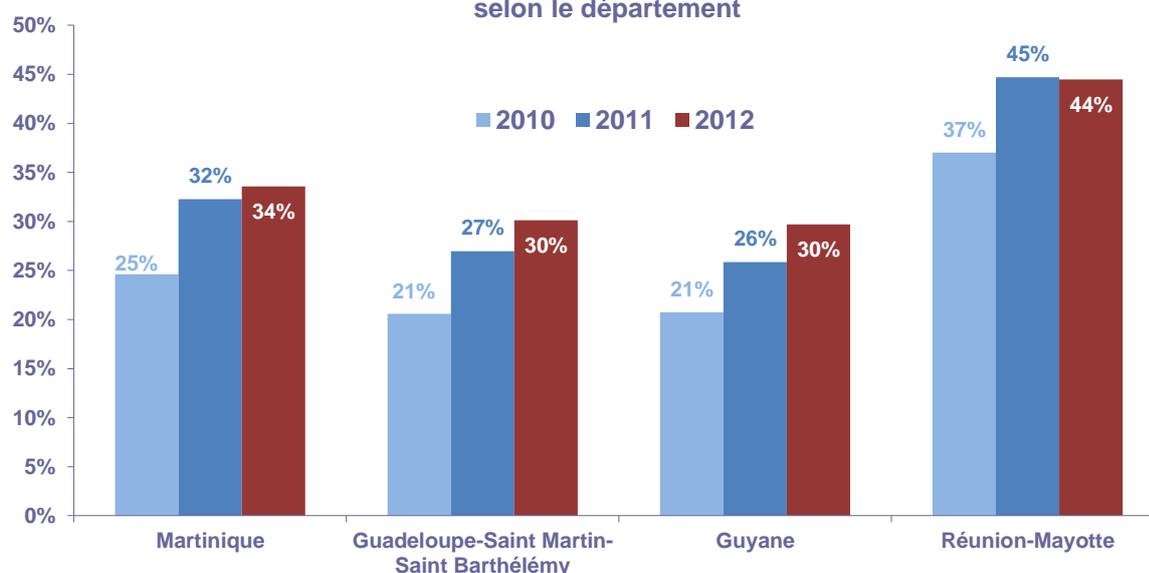
Revenu des accès fixes



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	1 352	1 427	5,5%
dont Martinique	482	463	472	2,1%
dont Guadeloupe-Saint Martin-Saint Barthélemy	478	460	467	1,5%
dont Guyane	109	104	107	3,0%
dont Réunion-Mayotte	340	315	372	17,9%
dont Saint Pierre et Miquelon	11	10	9	-17,8%
dont volume de communications en RTC vers les mobiles	233	197	211	7,1%
dont Martinique	60	51	50	-1,8%
dont Guadeloupe-Saint Martin-Saint Barthélemy	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	-25,6%

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



3.6.3 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 Segmentation par mode de souscriptions

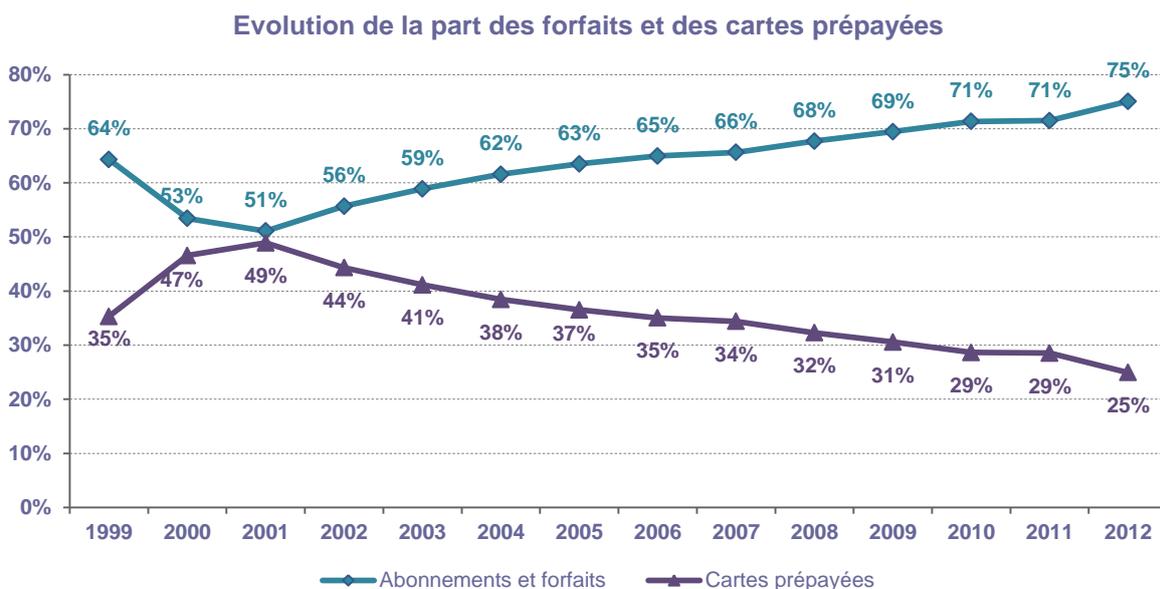
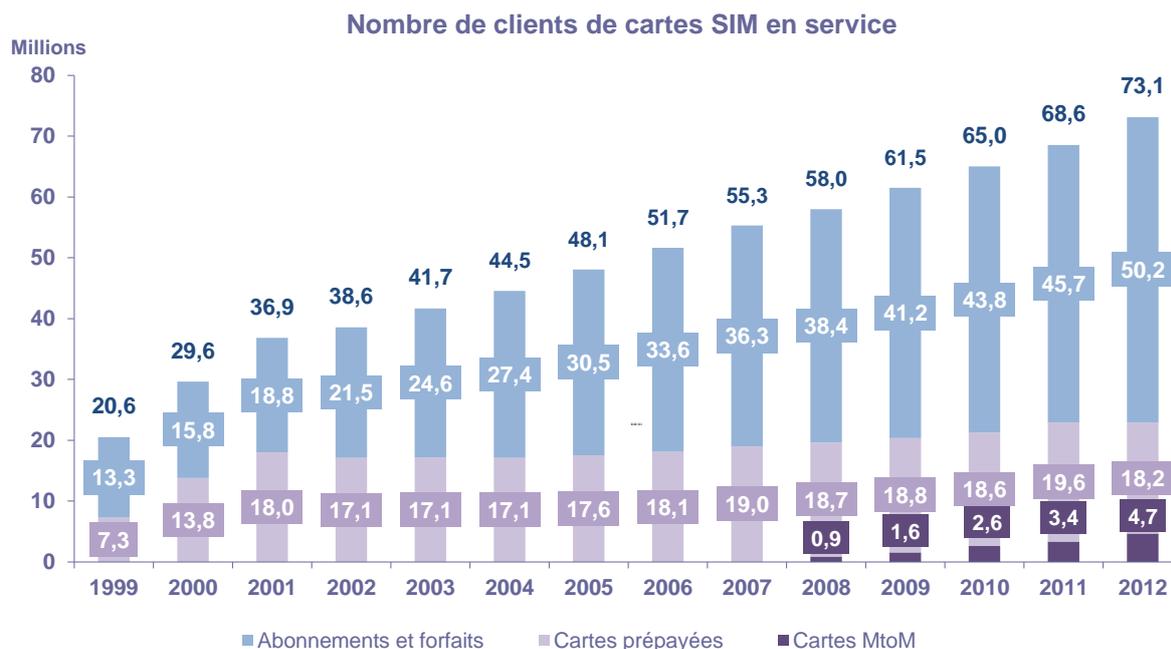
Le nombre de cartes SIM en service atteint 73,1 millions à la fin de l'année 2012. Il enregistre sa plus forte progression en dix ans avec une croissance annuelle de près de 4,6 millions (+6,7% en un an) contre +3,5 millions les trois années précédentes. La totalité de la croissance vient de la hausse très vive du nombre de forfaits et abonnements (hors MtoM) qui augmente de 4,6 millions de cartes en un an, et de la forte progression du nombre d'abonnements provenant 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 270 000 souscriptions supplémentaires en un an. L'ensemble des cartes non voix représente désormais 11% du parc total, soit 8,1 millions de cartes. Au total, les forfaits incluant au moins un service de communications vocales représentent 64% des cartes SIM en services.

A l'inverse, le marché des cartes prépayées connaît un important recul (1,3 million de cartes en moins en un an) alors même que leur nombre augmentait d'un peu plus de 900 000 cartes l'année précédente. Avec le développement des offres forfaitaires libres d'engagement, 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. Au total, un tiers des abonnements métropolitains est libre d'engagement en décembre 2012 contre 20% fin 2011.

Le marché des comptes bloqués souffre de la multiplication des offres d'abondance intégrant la voix, les SMS ou la data à des tarifs équivalents, voire inférieurs. La part des forfaits bloqués dans le nombre total d'abonnements et forfaits ne cesse ainsi de diminuer : elle perd sept points en un an et s'élève à 17% en décembre 2012.

Nombre de cartes SIM en service						
Millions d'unités	2008	2009	2010	2011	2012	Evol.
Abonnements et forfaits (hors MtoM)	38,359	41,163	43,777	45,654	50,214	10,0%
dont forfaits bloqués		10,640	11,448	10,981	8,786	-20,0%
Cartes "MtoM"	0,900	1,568	2,626	3,361	4,679	39,2%
Cartes prépayées	18,736	18,805	18,626	19,557	18,244	-6,7%
dont cartes prépayées actives	16,958	16,835	16,747	17,304	15,473	-10,6%
Nombre de clients à un service mobile	57,994	61,536	65,029	68,572	73,137	6,7%

Note : Une carte prépayée est dite active si le client a reçu ou émis au moins un appel téléphonique ou émis un SMS interpersonnel, ou a effectué au moins une connexion à internet au cours des trois derniers mois. Les SMS entrants ne sont pas pris en compte.



Pour la deuxième année consécutive, le revenu des services mobiles décroît. Il s'élève à 17,5 milliards d'euros, en baisse de 7,6%. Comme en 2011, le reflux en glissement annuel est davantage marqué sur les cartes prépayées (-14,0%) dont le nombre a fortement diminué en 2012, que sur les forfaits (-6,8%).

La quasi-totalité (90% en 2012 et 2011) du revenu des services mobiles provient des abonnements et des forfaits (y compris les cartes internet exclusives et les cartes « MtoM »), qui portaient, depuis 2008, la totalité de la croissance annuelle du revenu des services mobiles. Ce revenu est en baisse pour la première fois en 2011 (-2,5% en un an), et s'accroît sur 2012 (-6,8% en un an). Les forfaits bloqués enregistrent une baisse de 21,5% de leurs revenus, en lien avec le recul du nombre d'abonnement. En volume, le reflux est encore plus marqué avec une baisse de 35,3% par rapport à 2011 pour la téléphonie alors que la consommation de SMS fléchit de 17,8%.

Revenus des services mobiles par type d'abonnement						
Millions d'euros HT	2008	2009	2010	2011	2012	Evol.
Abonnements et forfaits	16 383	16 739	17 410	16 967	15 809	-6,8%
dont forfaits bloqués		2 298	2 484	2 382	1 869	-21,5%
Cartes prépayées	2 286	2 172	2 048	1 990	1 703	-14,4%
Revenus des services mobiles	18 669	18 911	19 458	18 957	17 512	-7,6%

A l'inverse, les volumes de communications au départ des mobiles ont autant progressé quelle que soit la formule tarifaire choisie (+13,4% de croissance annuelle) et atteignent 119,6 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 (+13,3% en 2012 contre +2,1% en 2011) grâce aux offres d'abondance 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. Sur environ 14,1 milliards de minutes supplémentaires en un an, les forfaits en totalisent 13,1 milliards (2,0 milliards en 2011) et les cartes prépayées environ 1,0 milliard (570 millions en 2011).

Volume de minutes au départ des mobiles par type d'abonnement						
Millions de minutes	2008	2009	2010	2011	2012	Evol.
Abonnements et forfaits	93 691	93 589	96 240	98 245	111 352	13,3%
dont forfaits bloqués		10 002	9 862	8 727	5 647	-35,3%
Cartes prépayées	8 089	7 247	6 713	7 281	8 263	13,5%
Volume total de minutes	101 779	100 836	102 953	105 527	119 615	13,4%

La croissance du volume de SMS ne faiblit pas depuis 2008. En 2012, l'augmentation est de 36,5 milliards de SMS supplémentaires par rapport à 2011. La totalité de cette croissance provient de la consommation des clients titulaires d'un abonnement qui progresse de 28,8% en un an sur 2012.

Volume de SMS par type d'abonnement						
Millions de messages	2008	2009	2010	2011	2012	Evol.
Abonnements et forfaits	27 297	51 728	88 825	130 086	167 512	28,8%
dont forfaits bloqués			49 090	65 026	53 432	-17,8%
Cartes prépayées	7 354	11 287	13 951	16 303	15 440	-5,3%
Nombre de SMS interpersonnels émis	34 653	63 015	102 776	146 389	182 953	25,0%

4.2 Revenus et volumes de la voix et de la donnée

Les revenus des services mobiles se composent, d'une part, du revenu lié aux communications téléphoniques mobiles (« services voix ») et, d'autre part, du revenu lié à l'envoi de SMS, MMS, et à l'utilisation de l'internet sur le mobile, auquel sont ajoutés les revenus des cartes « MtoM » et des cartes internet exclusives (« transport de données »).

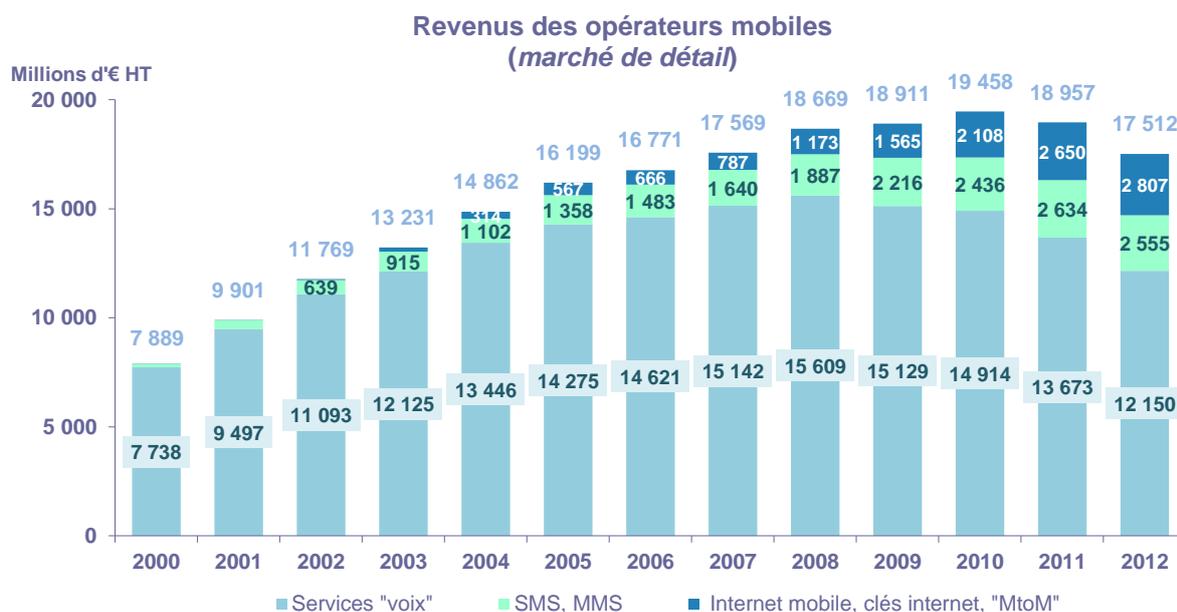
Revenus des services mobiles						
Millions d'euros HT	2008	2009	2010	2011	2012	Evol.
Services "voix"	15 609	15 129	14 914	13 673	12 150	-11,1%
Transport de données	3 060	3 782	4 543	5 285	5 362	1,5%
Revenus des services mobiles	18 669	18 911	19 458	18 957	17 512	-7,6%

Part du transport de données dans le revenu en %	16,4%	20,0%	23,4%	27,9%	30,6%	+2,7 pts
---	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	-----------------

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

Si le marché des services mobiles a 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 17,5 milliards d'euros en 2012, en recul de 7,6% sur un an (contre -2,6% en 2011). L'engouement des clients pour l'internet mobile et l'envoi de SMS se poursuit en 2012 : les volumes de données consommées et de SMS envoyés sont en croissance annuelle respectivement de 70,2% et de 25,2%. Ceci se traduit par une augmentation du revenu du transport de données (+1,5% sur un an), mais cette progression ne compense pas la perte du revenu liée à la consommation vocale (-1,4 milliard d'euros HT en 2012).

Le revenu des communications téléphoniques mobiles (« services voix ») baisse depuis trois ans, avec une accélération en 2011 (-8,3% en un an en 2011 après -1,4% en 2010 et -3,1% en 2009). En 2012, il est en recul de 11,1% en un an malgré une explosion des volumes consommés (+13,4%, soit un peu plus de 14,1 milliards de minutes supplémentaires en un an). Le revenu lié au transport de données représente 5,4 milliards d'euros, ce qui correspond à une croissance d'1,5% par rapport à 2011. Sa part dans l'ensemble des revenus des services mobiles ne cesse d'augmenter, elle gagne ainsi près de trois points en un an (soit 31% après une progression de cinq points en 2011).



4.2.1 Revenus et volumes de la voix par destination d'appel

Le revenu des communications téléphoniques mobiles (nationales, internationales et roaming out) est de 12,2 milliards d'euros HT en 2012, il est en recul de 11,1% en un an contre -8,3% en 2011. Le revenu des communications nationales, qui représente 85,2% du revenu des communications mobiles soit 10,3 milliards d'euros est, comme en 2011, le plus affecté avec une baisse de 13,2% après un recul de 9,7% l'année précédente. En revanche, son volume afférent connaît une croissance soutenue en 2012 avec +13,0% contre +1,6%

en 2011, en partie grâce aux offres d'abondances vers tous opérateurs, fixes ou mobiles, qui se sont généralisées, encourageant ainsi la consommation de communications vocales.

Le revenu des communications internationales augmente en 2012 de 7,5% (+11,9% en 2011), ainsi que son volume qui connaît un décollage remarquable depuis l'arrivée en 2010 d'opérateurs dits ethniques, spécialisés dans les communications à destination de l'étranger. Avec 4,3 milliards de minutes en 2012, la croissance du trafic vers l'international est d'environ 31% (un peu plus d'un milliard de minutes en un an) confirmant le succès de ces offres.

Revenus des minutes de téléphonie mobile par destination d'appel						
Millions d'euros HT	2008	2009	2010	2011	2012	Evol.
Communications nationales	13 852	13 414	13 202	11 917	10 348	-13,2%
Communications vers l'international	785	795	849	949	1 021	7,5%
Roaming out	971	920	863	806	781	-3,1%
Revenus des communications au départ des mobiles	15 609	15 129	14 914	13 673	12 150	-11,1%

Volumes de téléphonie mobile par destination						
Millions de minutes	2008	2009	2010	2011	2012	Evol.
Communications nationales	98 837	97 779	99 281	100 839	113 926	13,0%
Communications mobiles vers fixe national	18 490	17 797	17 479	17 374	20 358	17,2%
Communications on-net	53 131	50 844	49 869	48 082	47 282	-1,7%
Communications vers réseaux mobiles tiers	27 216	29 138	31 933	35 384	46 286	30,8%
Communications vers l'international	1 565	1 753	2 314	3 319	4 341	30,8%
Roaming out	1 377	1 304	1 357	1 368	1 349	-1,4%
Volumes de communications au départ des mobiles	101 779	100 836	102 953	105 527	119 615	13,4%

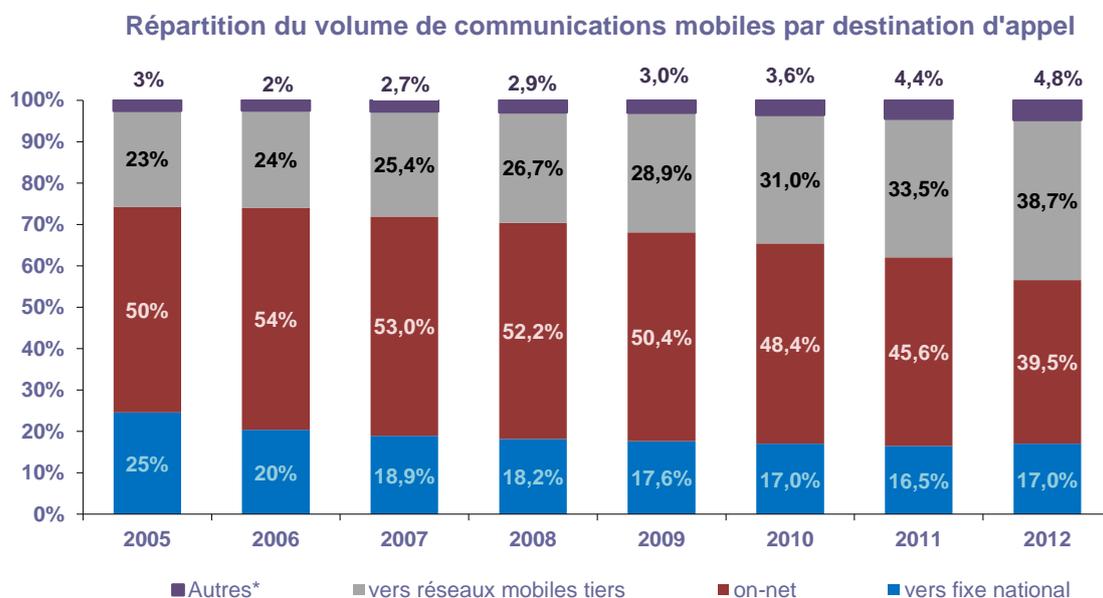
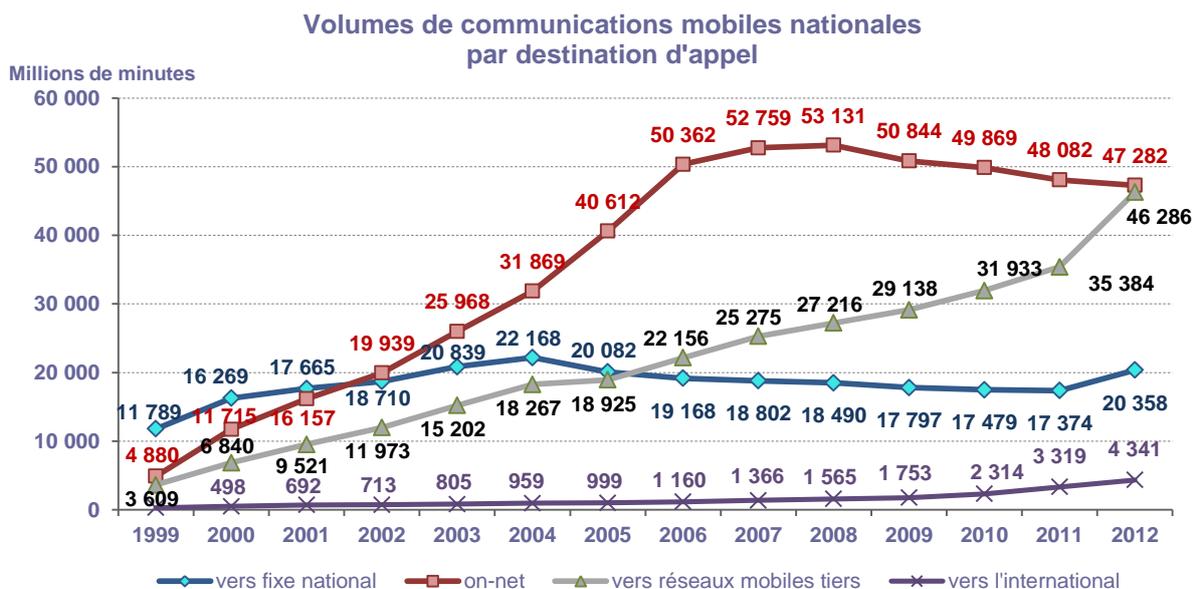
Note : Les communications vers la messagerie vocale sont incluses dans le trafic on-net.

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^{er} juillet 2012 de 35c€ HT à 0,29c€ HT par minute pour les appels émis à l'étranger et de 11c€ HT à 9c€ HT par minute pour les appels reçus à l'étranger. Le tarif des SMS de détail a été fixé à 9c€/message.

Le trafic entre clients d'opérateurs du même réseau mobile (on-net) s'élève à 47,3 milliards de minutes en 2012. Il diminue pour la quatrième année consécutive (-800 millions de minutes en 2012 contre -1,8 milliard de minutes en 2011). Il représente 40% du volume total (en recul de six points en un an). En revanche, 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 +30,8% en 2012 contre +10,8% en 2011. Le trafic augmente de 10,9 milliards de minutes et s'élève à 46,3 milliards de minutes.

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 17,2% en un an, ce qui représente un accroissement d'environ 3 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.



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

4.2.2 Revenus et volumes des services de données

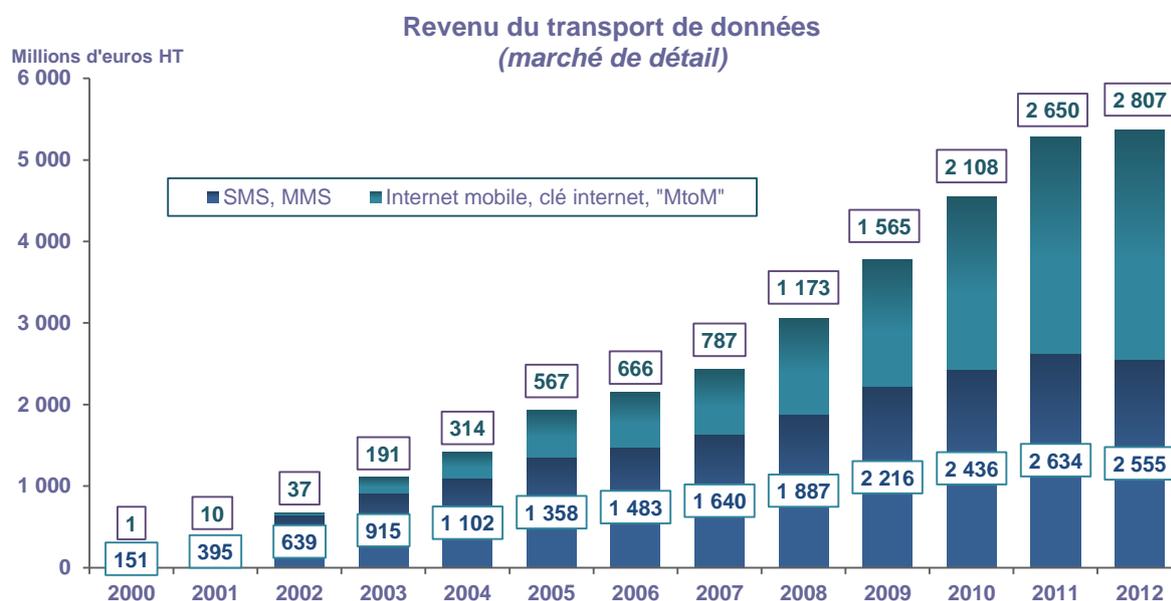
La consommation de données est très dynamique en 2012, mais la croissance annuelle du revenu associé est en perte de vitesse (+1,5% en 2012 contre +16,3% en 2011). Le revenu lié à l'envoi de SMS et de MMS représente 48% du revenu du transport de données (5,4 milliards d'euros HT), soit 2,6 milliards d'euros. Cette proportion diminue continûment (elle perd deux points par rapport à l'année précédente) en raison de l'intérêt croissant des clients pour les services multimédias (internet, e-mail, etc.) favorisé par la diffusion rapide de terminaux et d'offres adaptés à ces services. La croissance des revenus n'est plus portée que par l'augmentation du revenu des accès à l'internet et des services multimédias (+156 millions d'euros en un an). Celui-ci représente un peu plus de la moitié du revenu du transport de données sur réseau mobile (2,8 milliards d'euros HT), mais seulement 16% du revenu des services mobiles.

Le volume de messages interpersonnels envoyés, SMS et MMS confondus, s'élève à 184,6 milliards en 2012, soit un accroissement de plus de 37 milliards de messages en un an. En moyenne en 2012, chaque client a envoyé 240 messages par mois. En revenu, en revanche, la perte est de 3,0% en un an, alors que ce chiffre d'affaires augmentait constamment jusque-là. Dans le même temps, le trafic de données progresse de 70,2% en 2012 et atteint près de 100 000 téraoctets sur l'ensemble de l'année. En un an, le volume moyen de données consommées par client augmente d'environ 63% par rapport à l'année précédente et atteint 124 méga-octets par mois en 2012.

Revenus du transport de données sur réseaux mobiles						
Millions d'euros HT	2008	2009	2010	2011	2012	Evol.
Messagerie interpersonnelle (SMS, MMS)	1 887	2 216	2 436	2 634	2 555	-3,0%
Accès à internet et autres services multimédias	1 173	1 565	2 108	2 650	2 807	5,9%
Transport de données	3 060	3 782	4 543	5 285	5 362	1,5%

Nombre de messages interpersonnels émis						
Millions	2008	2009	2010	2011	2012	Evol.
Nombre de SMS interpersonnels	34 653	63 015	102 776	146 389	182 953	25,0%
Nombre de MMS interpersonnels	407	463	648	1 029	1 606	56,1%
Nombre de SMS et MMS interpersonnels	35 060	63 478	103 424	147 418	184 559	25,2%

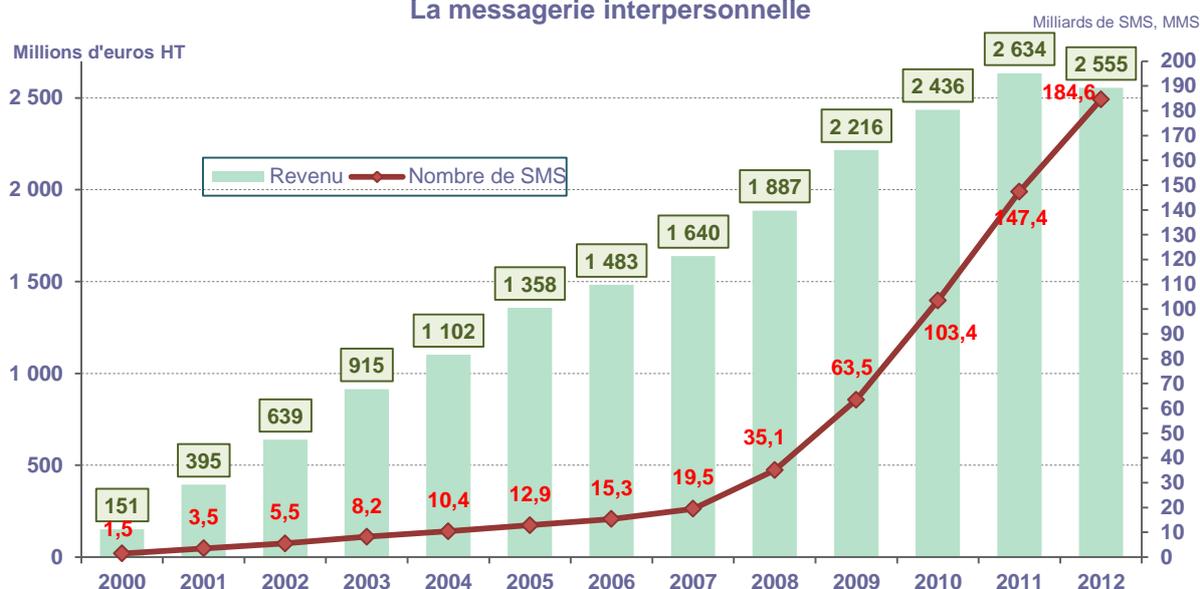
Volume de données consommées par les clients sur les réseaux mobiles						
En téra octets	2008	2009	2010	2011	2012	Evol.
Volume de données consommées	2 930	13 267	30 331	55 805	94 999	70,2%
dont volume provenant des cartes SIM internet/data exclusives			10 127	11 141	12 315	10,5%



Evolution de la croissance annuelle du revenu du transport de données



La messagerie interpersonnelle



4.3 Services multimédias, cartes SIM " non voix " et conservation du numéro

4.3.1 Utilisateurs de services multimédias et nombre de cartes SIM " non voix "

Près de la moitié des clients (précisément 47%) ont utilisé au moins un service multimédia (e-mail, MMS, portails des opérateurs et sites internet) au cours du mois de décembre 2012. Leur nombre s'élève à 34,7 millions fin 2012, soit un accroissement de 3,6 millions d'utilisateurs par rapport à décembre 2011. La tendance observée depuis 2009 se poursuit avec une croissance annuelle de près de 12% en 2012 contre 9,8% en 2011.

La densification de la couverture du territoire en réseau 3G par les opérateurs conjuguée à la généralisation des terminaux mobiles compatibles avec ce réseau rend l'utilisation des réseaux UMTS plus intense d'année en année. Le nombre de clients utilisant les réseaux mobiles de 3^{ème} génération progresse +5,1 millions en 2012 (18,2% en un an). Au total, en

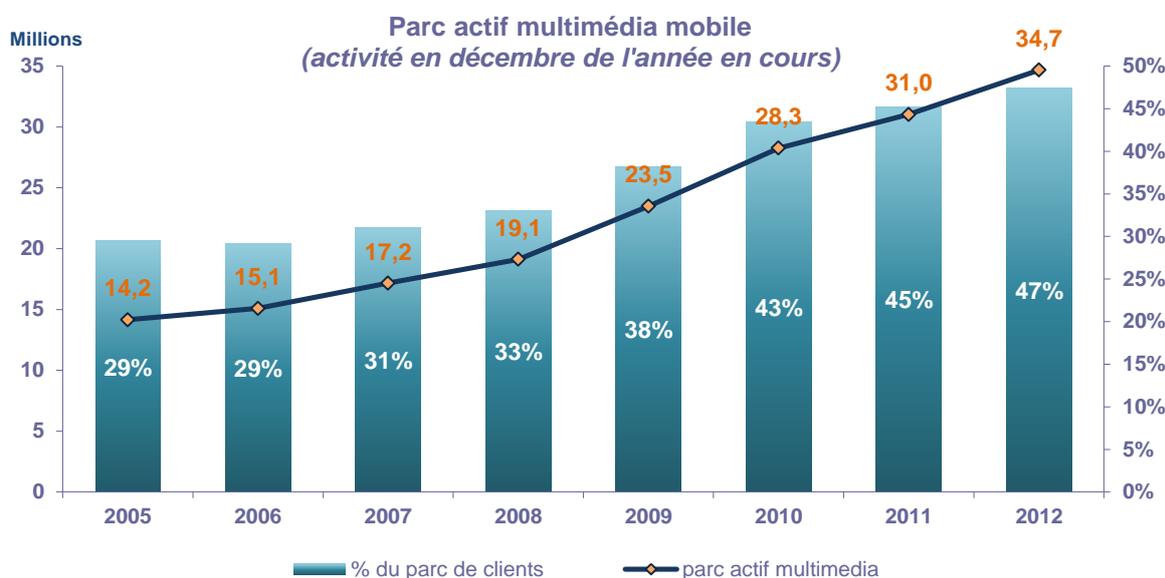
fin d'année 2012, ce sont 32,8 millions de clients qui ont utilisé au moins une fois la 3G soit pour le transfert de données soit simplement pour les communications, ce qui représente 45% du nombre total de clients. Leur nombre croît de 5 à 6 millions par an depuis quatre ans.

Parc multimédia et parc actif 3G						
Millions d'unités	2008	2009	2010	2011	2012	Evol.
Parc multimédia mobile	19,122	23,481	28,259	31,024	34,675	11,8%
Parc actif 3G	11,439	17,693	22,905	27,745	32,800	18,2%

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 nombre de cartes SIM dédiées aux connexions à l'internet (clé 3G, etc.) est de 3,4 millions en 2012, en augmentation de 270 000 cartes en un an. Le succès des cartes internet exclusives telles que les clés 3G ou celles équipant les tablettes numériques se poursuit, même si la croissance est ralenti par rapport aux trois précédentes années (+420 000 cartes en 2011 +660 000 en 2010 et +1,1 million en 2009). Près de huit cartes sur dix sont souscrites sous forme d'abonnement, soit 2,8 millions de cartes, mais plus de deux tiers de la progression en 2012 est imputable aux cartes prépayées qui représentent un peu moins de 20% du nombre de cartes internet exclusives.

Le revenu afférent s'élève à 630 millions d'euros en 2012, en léger recul par rapport à 2011, après trois années de hausses consécutives.

Cartes Internet / data exclusives						
	2008	2009	2010	2011	2012	Evol.
Recettes des cartes internet (millions d'€ HT)		509	611	637	630	-1,0%
Nombre de cartes SIM Internet/Data exclusives (en millions)	0,990	2,080	2,739	3,158	3,428	8,6%
dont abonnements		1,747	2,430	2,698	2,774	2,8%
dont cartes prépayées		0,333	0,309	0,460	0,654	42,3%

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.

Le marché des cartes SIM pour objets communicants (cartes « MtoM ») demeure très dynamique (+39,2% en un an). Leur nombre est de 4,7 millions en 2012, soit 1,3 million de plus en un an. Une part importante de la croissance du nombre d'abonnements mobiles provient du marché des professionnels avec le développement des cartes « machine to machine », elles représentent 6,4% du nombre de cartes SIM en service contre 4,9% un an plus tôt.

Le revenu provenant de ces services s'élève à 81 millions d'euros en 2012, correspondant à un revenu mensuel moyen par carte MtoM inférieur à 2€ HT.

Cartes SIM pour objets communicants ("MtoM")						
	2008	2009	2010	2011	2012	Evol.
Recettes des abonnements "MtoM" (en millions d'euros HT)	40	44	53	73	81	10,3%
Nombre d'abonnements "MtoM" (en millions)	0,900	1,568	2,626	3,361	4,679	39,2%

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.

Au 31 décembre 2012, la part des cartes ne permettant pas de passer des appels vocaux (« MtoM » et clés internet exclusives) par rapport au nombre total de cartes SIM s'élève à 11,1%, soit 8,1 millions de cartes, en augmentation d'1,6 point par rapport à 2011.

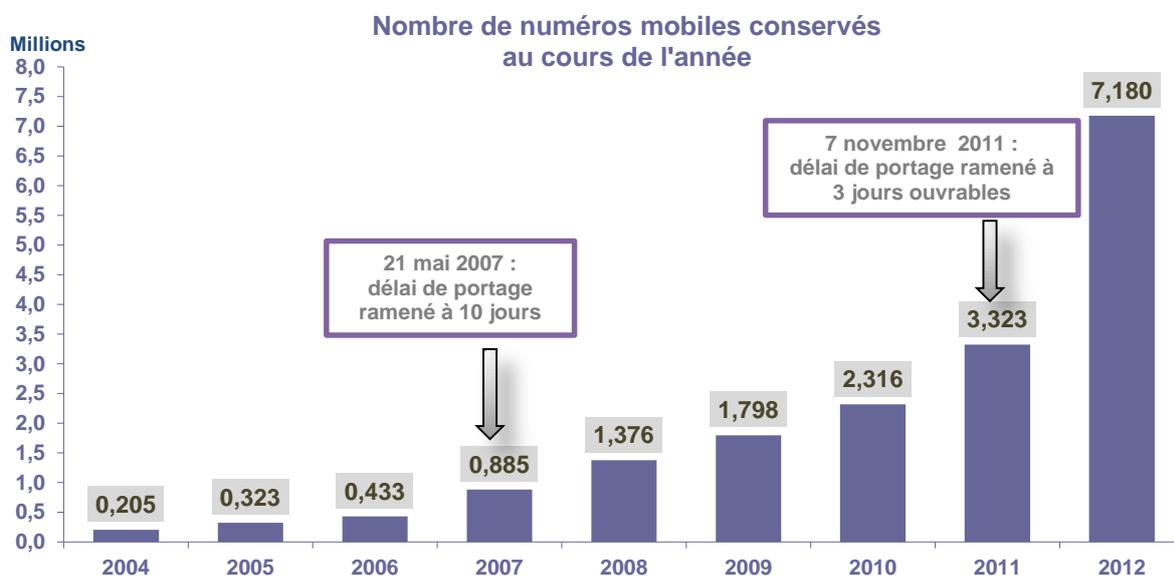
Cartes SIM "non voix"						
Millions d'unités	2008	2009	2010	2011	2012	Evol.
Nombre total de cartes SIM internet exclusives et "MtoM"	1,889	3,648	5,365	6,519	8,107	24,4%
% de cartes non voix par rapport au nombre total de cartes SIM	0,033	0,059	0,082	0,095	0,111	+1,6 pt

4.3.2 Conservation du numéro mobile

Le nombre de numéros conservés qui augmentait de 400 000 à 500 000 par an depuis 2007, explose avec l'arrivée en janvier 2012 de Free Mobile (+3,9 millions de numéros supplémentaires). 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	2012	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 Segmentation par type de clientèle

Segmentation par type de clientèle pour les services mobiles

La segmentation par type de clientèle peut différer d'un opérateur mobile à l'autre selon que les professionnels (artisans, professions libérales,...) sont considérés comme du grand public ou comme des entreprises. La définition pour la segmentation entre clientèles « grand public » et « entreprise » sur le marché de détail est la suivante :

1. La clientèle « entreprise » regroupe deux types de clients :

1.1 – Les clients d'une offre ou d'une option réservée à la clientèle des professionnels, des entreprises et des entités publiques, par exemple, parce que l'offre ou l'option ne peuvent être souscrites que par une personne morale ou parce qu'il est demandé au client de produire à la souscription une preuve de commercialité – numéro d'inscription SIREN, SIRET, etc.

1.2 - Les clients des autres types d'offres qui se sont explicitement déclarés à la souscription comme des professionnels.

2. La clientèle « grand public » : tous les clients ne faisant pas partie de la clientèle « entreprise ». Ces clients peuvent être regroupés, selon les opérateurs, dans les catégories dites « Grand public » ou « Résidentiel ».

Le nombre de lignes mobiles des clients « entreprises » (12,3 millions fin 2012) augmente en proportion plus vite que le nombre de cartes détenues par la clientèle « grand public », en particulier du fait d'un fort volume de recrutement de cartes « MtoM » ces dernières années. Le nombre des abonnements classiques « voix » et « voix/data » des entreprises (6,5 millions fin 2012) qui progressait chaque année de 300 000 à 400 000 par an est quasi stable en fin décembre 2012 (+130 000 cartes seulement par rapport à l'année précédente). Leur croissance (+2% en un an) est moins rapide que celle des cartes « MtoM » qui ne cesse de progresser (+39,2% par rapport à l'année précédente) contribuant ainsi à l'accroissement annuel du nombre de cartes SIM « entreprise ». Ainsi, 53% des cartes SIM détenues par les entreprises sont des abonnements classiques « voix » et « voix/data », une proportion qui a perdu six points par rapport à l'année dernière.

Pour la première fois, le revenu des opérateurs mobiles lié aux dépenses réalisées par la clientèle « entreprise » décroît légèrement, il recule de 126 millions d'euros HT en un an sur l'année 2012 après avoir connu une augmentation d'environ 190 millions d'euros HT en 2011. Depuis deux ans, le revenu des services mobiles pour la clientèle « grand public » est en baisse, le recul est d'environ 1,3 milliard d'euros en un an sur 2012 après une baisse de 700 millions d'euros en 2011.

Le volume de communications mobiles de la clientèle « grand public » augmente de 16,9% en un an en 2012 contre 2,1% en 2011 après une stagnation en 2010 (-0,6% en un an en 2010). L'arrivée du nouvel opérateur mobile en début d'année et la généralisation des offres d'abondance vers tous opérateurs, fixes ou mobiles ont largement contribué à l'augmentation de ce volume. En revanche, le volume de minutes consommées par les clients « entreprise » est en légère baisse pour la première fois (-1,5% en un an en 2012) après avoir connu une augmentation de 850 millions de minutes en 2011.

La consommation de SMS et de données croît dans les mêmes proportions pour les deux types de clientèles en 2012 : +25,1% pour les SMS émis par les clients résidentiels versus +31,3% pour les clients entreprises. Le trafic de données s'envole avec +70,8% en un an pour le « grand public » et +65,7% pour la consommation data des clients « entreprises ».

Nombre de clients des services mobiles par type de clientèle						
Millions d'unités	2008	2009	2010	2011	2012	Evol.
Nombre de clients	57,994	61,536	65,029	68,572	73,137	6,7%
Grand public	51,265	53,660	55,554	57,817	60,847	5,2%
Entreprises	6,729	7,876	9,475	10,755	12,290	14,3%

Revenus des clients des services mobiles par type de clientèle						
Millions d'euros	2008	2009	2010	2011	2012	Evol.
Revenus des services mobiles	18 669	18 911	19 458	18 957	17 512	-7,6%
Grand public	15 652	15 845	16 196	15 504	14 184	-8,5%
Entreprises	3 017	3 066	3 262	3 454	3 327	-3,7%

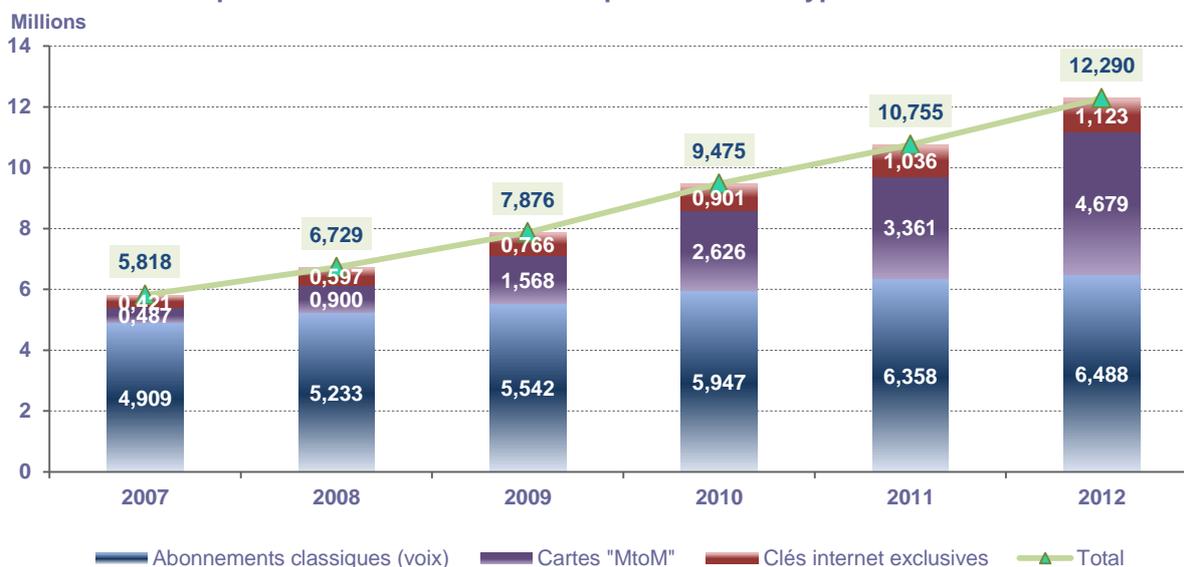
Part des revenus du transport de données dans les revenus des services mobiles par type de clientèle						
En %	2008	2009	2010	2011	2012	Evol.
Revenus du transport de données	16,4%	20,0%	23,4%	27,9%	30,6%	+2,7 pts
Grand public	15,8%	19,2%	22,0%	26,7%	30,3%	+3,6 pts
Entreprises	19,3%	24,2%	30,0%	33,0%	32,0%	-1,0 pt

Volumes des services mobiles par type de clientèle						
Millions de minutes	2008	2009	2010	2011	2012	Evol.
Volume de communications mobiles	101 779	100 836	102 953	105 527	119 615	13,4%
Grand public	85 285	82 842	83 315	85 039	99 432	16,9%
Entreprises	16 494	17 995	19 638	20 488	20 184	-1,5%

Volumes des SMS et MMS par type de clientèle						
Millions	2008	2009	2010	2011	2012	Evol.
Nombre de messages courts (SMS, MMS) interpersonnels	35 060	63 478	103 424	147 418	184 559	25,2%
Grand public	34 169	62 292	101 377	144 413	180 612	25,1%
Entreprises	887	1 186	2 047	3 005	3 947	31,3%

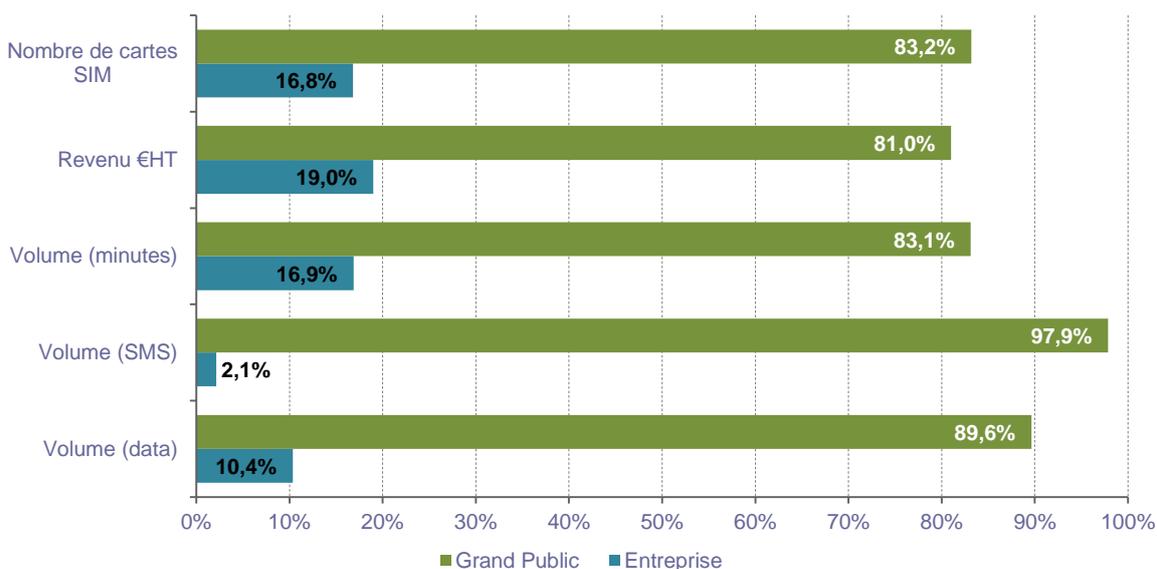
Volumés de données par type de clientèle						
Tera octets	2008	2009	2010	2011	2012	Evol.
Volume de données consommées par les clients		13 267	30 330	55 805	94 999	70,2%
Grand public		-	27 018	49 866	85 158	70,8%
Entreprises		-	3 312	5 939	9 841	65,7%

Répartition des cartes SIM "entreprise" selon le type d'abonnements



Les lignes « entreprise » représentent environ 17% du parc total de cartes SIM, soit un point de plus qu'un an auparavant, et 19% des revenus en 2012 (18,2% en 2011). Leur structure de consommation diffère de celle des clients résidentiels. La communication vocale occupe en effet une place plus importante pour les clients « entreprise » que pour ceux du « grand public », et au contraire de ces derniers, les entreprises n'utilisent pratiquement pas les SMS comme moyen de communication.

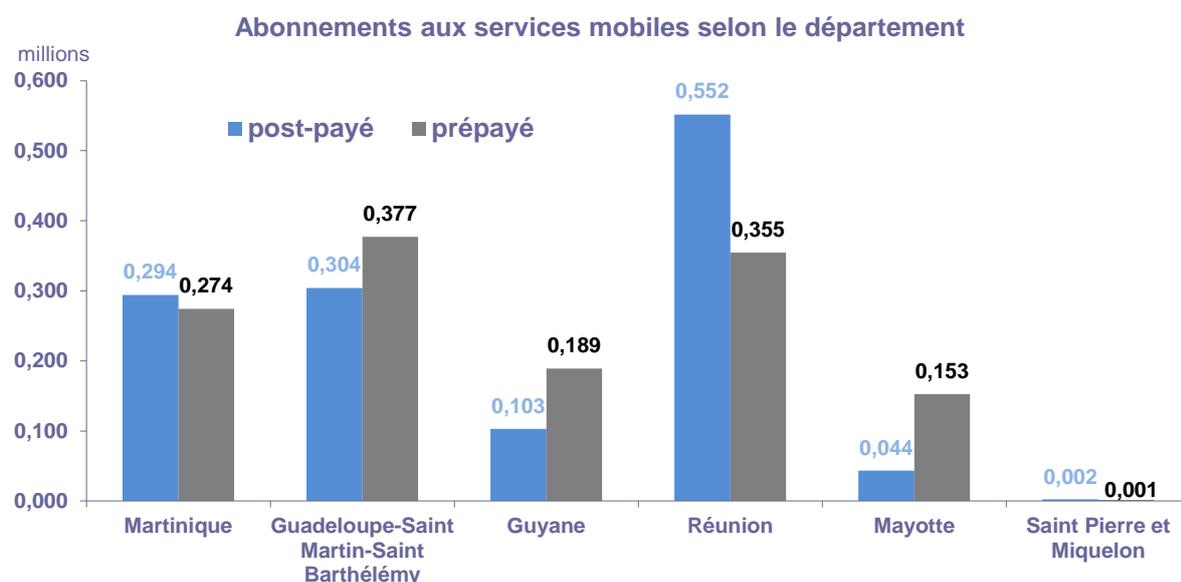
Répartition entre les clientèles "entreprise" et résidentielle des services mobiles en 2012



4.5 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 ^{er} janv. 2010	2011	population au 1 ^{er} 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		1,013	1,001	-1,2%

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%

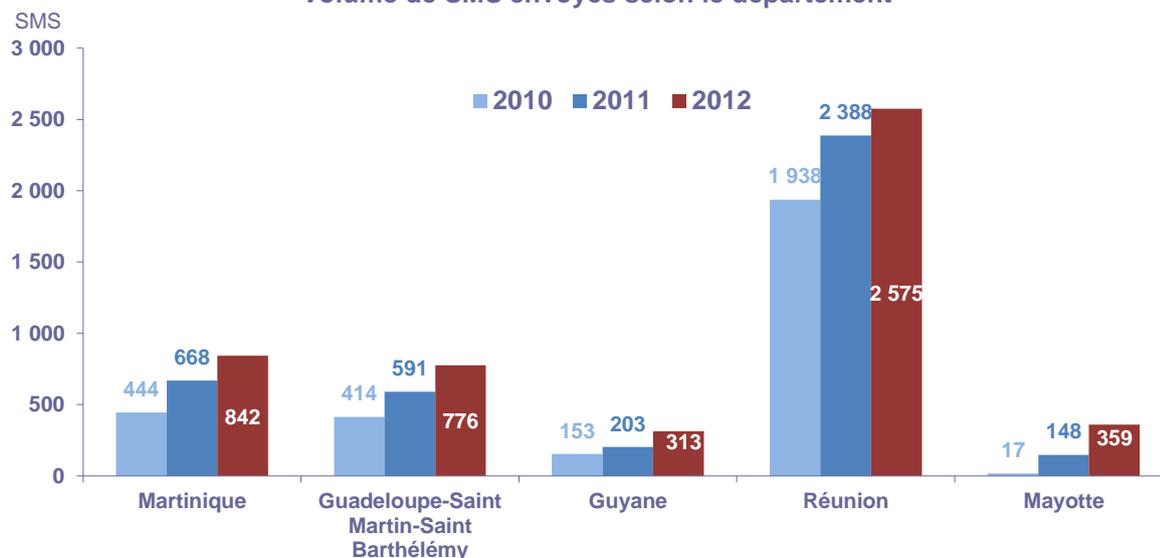
Le marché mobile dans les DOM représente un revenu de 779 millions d'euros en 2012 (4,4% du marché total) pour un volume de 3,8 milliards de minutes (soit 3,2% de l'ensemble du marché mobile) et de près de 5 milliards de SMS envoyés en 2012 (soit 2,7% du marché total). Le marché des SMS est toujours 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%

4.6 Les indicateurs de consommation moyenne mensuelle des services mobiles

4.6.1 Par type d'abonnement : forfait mensuel ou carte prépayée

La facture moyenne est calculée hors cartes « Machine to Machine » (en revenu et en volume de cartes). Les volumes moyens de minutes et de SMS sont calculés hors cartes « MtoM » et hors cartes data exclusives.

Les volumes moyens de données consommées (en Mo) sont calculés hors cartes « MtoM » ; en revanche, les cartes internet exclusives sont incluses. Ces indicateurs permettent notamment de limiter l'impact de l'accroissement des cartes à usage « non voix » sur les indicateurs de consommation moyenne des clients des opérateurs mobiles.

Par ailleurs, ces moyennes sont calculées que les clients utilisent ou non le service (voix, SMS et Data).

Baisse de 11,9% 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 6,0 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^{er} février 2011. Deux facteurs influent sur l'évolution de la facture en 2012 : une très forte augmentation du nombre de clients (+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 en baisse de 7,6% en un an).

Concernant les forfaits, la baisse de la facture atteint 4,2 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 1,1 euro et s'élève à 7,5 euros hors taxes.

Après trois années de stabilité, le volume de minutes consommées par mois augmente sensiblement (+12 minutes) sur 2012, les clients ont appelé en moyenne 2h36 par mois contre 2h24 par mois en moyenne sur l'année 2011. La consommation moyenne a davantage augmenté en proportion pour les cartes prépayées (+15,6%) que par abonnement (+6,0% 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 (mais hors cartes MtoM), à 124 méga octets par mois en 2012.

Consommations moyennes mensuelles par client des opérateurs mobiles selon le type d'abonnement						
	2008	2009	2010	2011	2012	Evol.
Facture mensuelle moyenne par client en euros HT	27,7	26,9	26,4	24,7	21,7	-11,9%
dont client au forfait	36,7	35,0	34,1	31,5	27,3	-13,2%
dont client prépayé	10,1	9,6	9,1	8,7	7,5	-13,5%
Volume mensuel moyen par client en heures	2h33	2h27	2h25	2h24	2h36	8,5%
dont client au forfait	3h34	3h24	3h20	3h16	3h27	6,0%
dont client prépayé	0h35	0h32	0h30	0h32	0h37	15,6%
Nombre de SMS mensuel moyen émis par client	52	92	146	200	240	19,6%
dont client au forfait	61	111	183	257	309	20,0%
dont client prépayé	32	51	63	73	70	-3,7%
Volume mensuel moyen de données par carte SIM (en Mo)		20	43	76	124	62,5%
dont cartes internet exclusives			367	330	327	-1,0%
dont autres cartes			30	64	114	77,3%

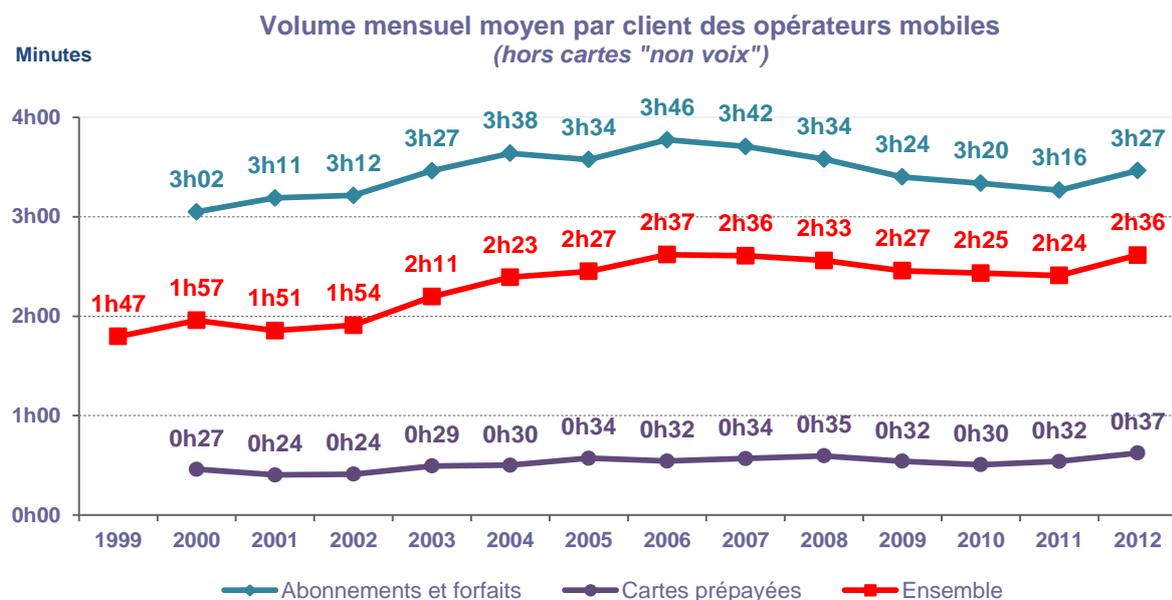
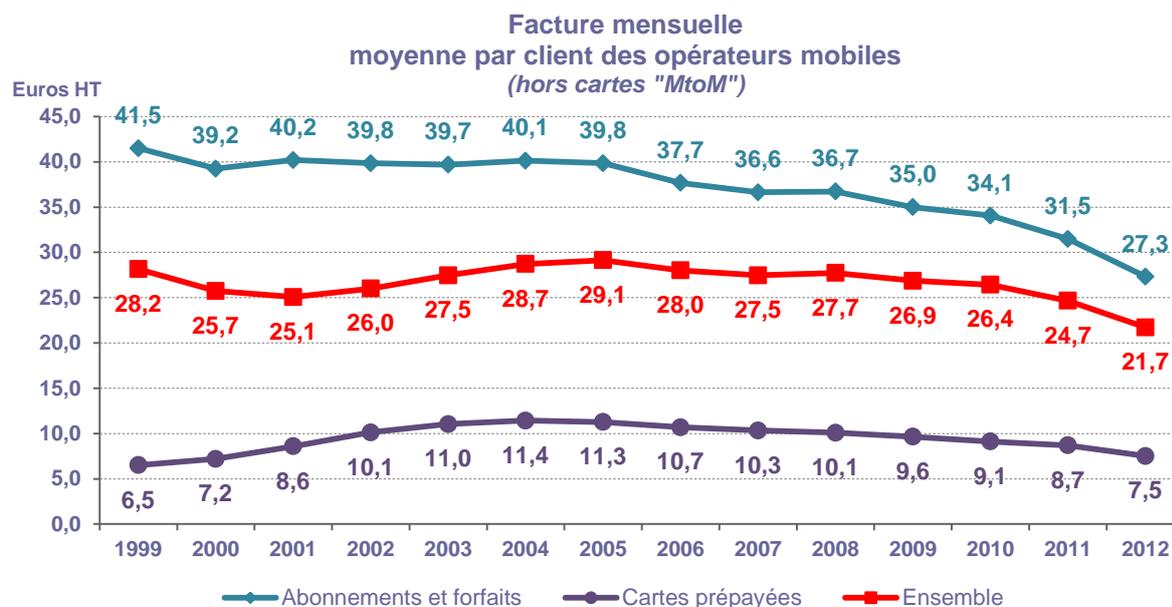
Note : La facture moyenne par client (21,7€HT en 2012) a moins baissé que celle de ces deux composantes (forfaits et cartes prépayées) par un effet de structure. En effet, de plus en plus de clients qui disposaient de cartes prépayées migrent vers des forfaits (plus chers). En 2011, la proportion de forfaits (hors cartes MtoM) était de 70%. Elle atteint 73,3% en 2012.

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).

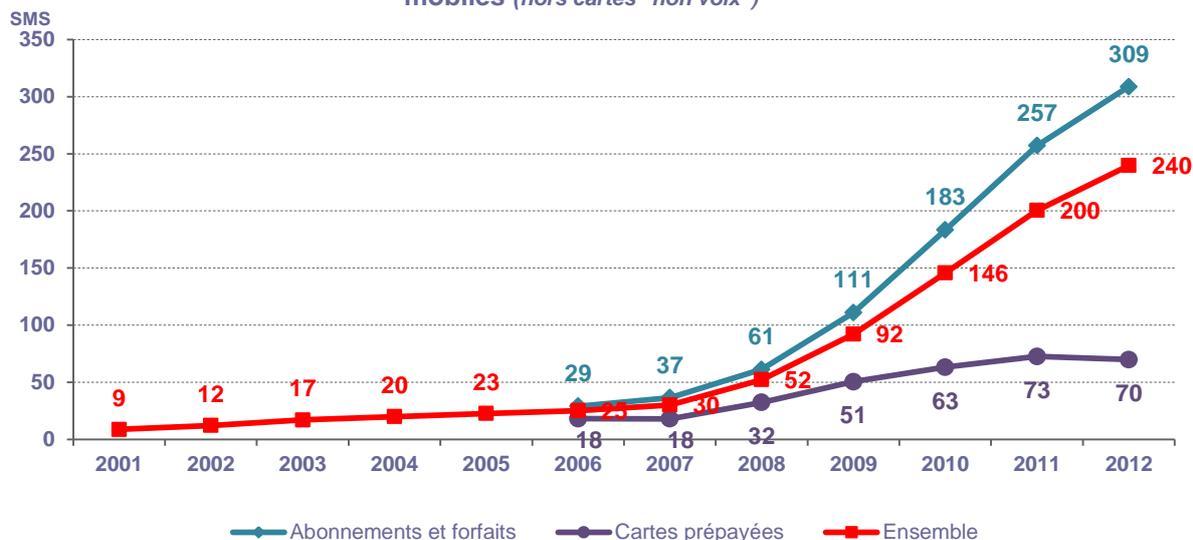
Le volume de trafic mensuel moyen par client des opérateurs mobiles est calculé en divisant le volume de la téléphonie mobile (y compris roaming out) de l'année N par une estimation du parc moyen de clients (hors cartes internet exclusives et cartes « MtoM ») de l'année N rapporté au mois.

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).

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



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).

4.6.2 Par type de clientèle : grand public ou entreprise

En 2012, la baisse de la facture moyenne mensuelle pour les forfaits est plus marquée pour les clients « grand public » (25,7 euros HT par mois) que pour ceux du segment « entreprise » (36,1 euros HT par mois) : 4,5 euros HT en moins par mois pour les clients résidentiels (soit -14,1% en un an en 2012) versus 3,5 euro HT en moins par mois pour les clients « entreprise » (soit -8,8% en un an en 2011).

Le volume mensuel moyen augmente de 16 minutes par mois pour le « grand public » après avoir connu une baisse d'une minute sur l'année 2011. En revanche, le volume mensuel moyen des clients « entreprises » baisse de 16 minutes par mois sur 2012 contre une baisse de 7 minutes un an auparavant.

En moyenne, une entreprise dépense, pour chaque ligne mobile souscrite, 36,1 euros HT par mois pour un volume moyen de communications de 4h21 minutes, 51 SMS envoyés, et pour un volume moyen de données de 115 mégaoctets, alors qu'un client « grand public » consomme un volume moyen de 2h25 par mois, 264 SMS et 125 mégaoctets de données pour 19,9 euros HT par mois (qu'il soit équipé d'un forfait mensuel ou d'une carte prépayée), soit 16,1 euros HT par mois de moins que les lignes « entreprise ».

Consommations moyennes mensuelles des clients GRAND PUBLIC des opérateurs mobiles						
	2008	2009	2010	2011	2012	Evol.
Facture mensuelle moyenne par client en euros HT	25,9	25,2	24,7	22,8	19,9	-12,6%
Facture mensuelle moyenne par forfait en euros HT	36,4	33,8	32,8	30,0	25,7	-14,1%
Volume mensuel moyen par client en heures	2h21	2h13	2h10	2h09	2h25	12,0%
Volume mensuel moyen par client en SMS	57	101	160	221	264	19,7%
Volume mensuel moyen de données consommées par client en Mo			43	77	125	63,2%

Consommations moyennes mensuelles des clients ENTREPRISES des opérateurs mobiles						
	2008	2009	2010	2011	2012	Evol.
Facture mensuelle moyenne par client en euros HT	44,5	41,5	40,6	39,6	36,1	-8,8%
Volume mensuel moyen par client en heures	4h31	4h38	4h44	4h37	4h21	-5,6%
Volume mensuel moyen par client en SMS	15	18	30	41	51	25,8%
Volume mensuel moyen de données consommées par client en Mo			44	73	115	57,3%

La facture moyenne « entreprise » est calculée hors cartes « MtoM » (en revenu et en volume de cartes).

Les volumes moyens de minutes et de SMS sont calculés hors cartes « MtoM » et hors cartes internet exclusives.

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.

5 Les services à valeur ajoutée

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

Avec 1,9 milliard d'euros en 2012, le revenu des services à valeur ajoutée (hors services de renseignements) repart à la baisse (-3,8% en un an), après une légère augmentation en 2011 (+2,0%). Le revenu des services vocaux et télématiques (1,1 milliard d'euros), qui représente 59% de l'ensemble des revenus des SVA, poursuit son recul aussi bien au départ des postes fixes (-4,5%) qu'au départ des mobiles (-5,6%). L'activité des services de données à valeur ajoutée s'élève à 800 millions d'euros et diminue pour la première fois depuis 2004 (-2,1%).

Au total, les revenus tirés des prestations à valeur ajoutée au départ des postes mobiles (voix et données) s'élèvent à 1,2 milliard d'euros, en baisse de 3,3% sur un an. En moyenne, environ 1,6 euro hors taxes sont dépensés mensuellement par ligne fixe comme par ligne mobile pour l'utilisation des services à valeur ajoutée.

Revenus des services à valeur ajoutée						
Millions d'euros HT	2008	2009	2010	2011	2012	Evol.
Au départ des clients des opérateurs fixes	1 111	896	813	773	738	-4,5%
Au départ des clients des opérateurs mobiles	1 248	1 241	1 163	1 244	1 203	-3,3%
dont services à valeur ajoutée vocaux	675	602	482	430	406	-5,6%
dont services à valeur ajoutée "data"	573	639	681	814	797	-2,1%
Ensemble des revenus des services à valeur ajoutée	2 360	2 137	1 977	2 017	1 941	-3,8%

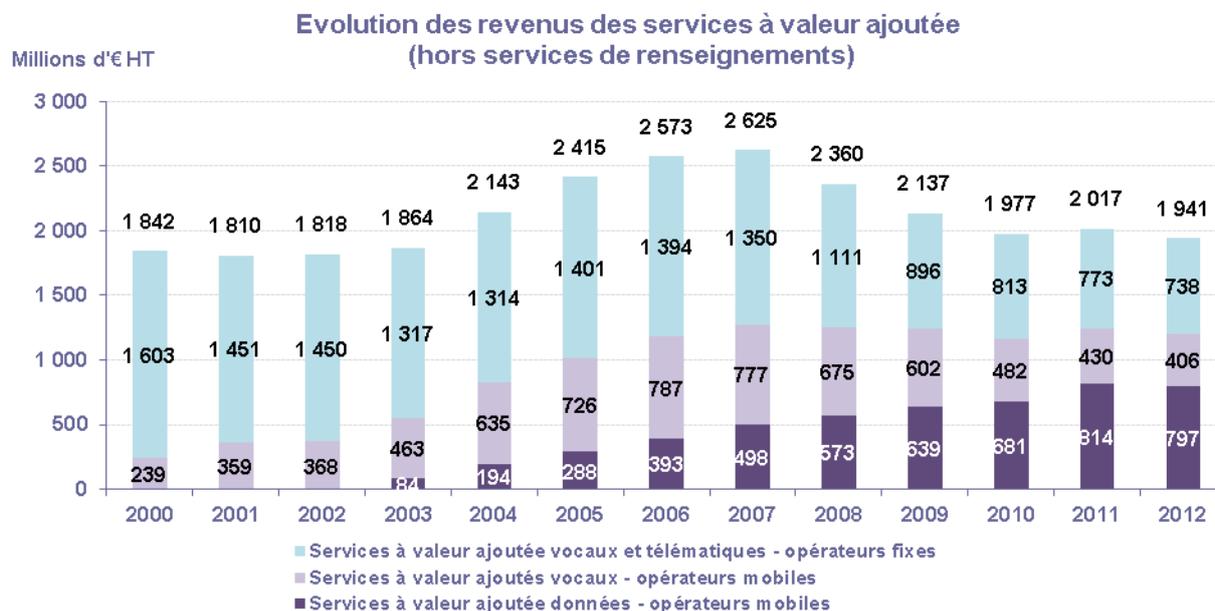
Le revenu des services à valeur ajoutée provient, pour un peu plus d'un quart de sa valeur, de la clientèle entreprise. La répartition des recettes entre les différents types de clientèle est très différente selon le réseau utilisé : les entreprises utilisent beaucoup le réseau fixe, puisque près de 56% des revenus proviennent de cette catégorie de clientèle. En revanche, elles délaissent le réseau mobile pour l'utilisation des services à valeur ajoutée : seul 7,5% du revenu des services à valeur ajoutée sur réseau mobile provient des entreprises, alors qu'elles représentent près de 17% du nombre total de cartes SIM en service (10% des cartes hors MtoM) et 19,5% du revenu des services mobiles classiques.

Revenus des services à valeur ajoutée par type de clientèle - voix et données - en 2012						
Millions d'euros	G.P.	%	Entr.	%	Total	%
Ensemble des revenus de services à valeur ajoutée	1 440	74,2%	501	25,8%	1 941	100%
dont services à valeur ajoutée des opérateurs fixes	326	44,2%	411	55,8%	738	100%
dont services à valeur ajoutée des opérateurs mobiles	1 113	92,5%	90	7,5%	1 203	100%

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 « voix » concernent à la fois les réseaux fixes et les réseaux mobiles.
- Les services télématiques sont les services offerts par le minitel, en forte régression.
- 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^{er} 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^{er} 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^{er} avril 2009 et numéros 081BPQ au 1^{er} janvier 2010).



Le volume de communications vers les services à valeur ajoutée s'élève à 8,8 milliards de minutes en 2012, soit une baisse de 10,2% en un an. Alors que le trafic est en fort recul au départ des lignes fixes (-12,6% en un an), trafic qui représente 85% du volume total de communications vers les SVA, le volume de communications au départ des réseaux mobiles s'accroît sensiblement. Il représente 1,3 milliard de minutes, en croissance de 6,0% par rapport à 2011.

Le nombre de messages surtaxés augmente fortement en 2012 : le nombre de SMS+ envoyés atteint 914 millions, soit une croissance de près de 34%, après une année 2011 de quasi stabilité.

Volumes des services à valeur ajoutée "voix et télématique"						
Millions de minutes	2008	2009	2010	2011	2012	Evol.
Au départ des clients des opérateurs fixes	10 662	9 562	9 416	8 524	7 448	-12,6%
Au départ des clients des opérateurs mobiles	1 739	1 574	1 472	1 266	1 342	6,0%
Volumes totaux de communications	12 401	11 136	10 888	9 790	8 790	-10,2%

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

5.1.1 Segmentation du revenu et des volumes des services vocaux à valeur ajoutée

Le revenu des services à valeur ajoutée vocaux et télématiques, tous réseaux confondus, s'élève à 1,1 milliard d'euros, soit une baisse de 4,9% en 2012, après un recul d'environ 15% par an entre 2008 et 2010 et de 7,1% en 2011.

Le revenu provenant des services gratuits ou non surtaxés (54 millions d'euros en 2012) diminue de 16,4% en lien avec le repli constaté sur les volumes de communications. Les recettes liées aux services surtaxés (1,0 milliard d'euros en 2012, soit près de 90% du

revenu total) est en baisse de 4,8% en un an, soit un rythme de décroissance un peu supérieur à celui de 2011 (-3,6%).

Les services télématiques représentent, en 2012, 56 millions d'euros de revenus, soit un montant supérieur aux revenus de 2010 et 2011, alors que ces services ont été arrêtés en novembre 2012.

Revenus des services à valeur ajoutée vocaux et télématiques - opérateurs fixes et mobiles						
Millions d'euros HT	2008	2009	2010	2011	2012	Evol.
Revenus des services gratuits ou non surtaxés (libre appel)	127	128	120	64	54	-16,4%
Revenus des services surtaxés	1 541	1 273	1 091	1 051	1 001	-4,8%
Revenus des services kiosque télématique	75	58	42	49	56	13,4%
Revenus des services d'acheminement spécial	43	43	43	38	33	-12,3%
Ensemble des revenus de services à valeur ajoutée voix	1 786	1 502	1 295	1 203	1 144	-4,9%

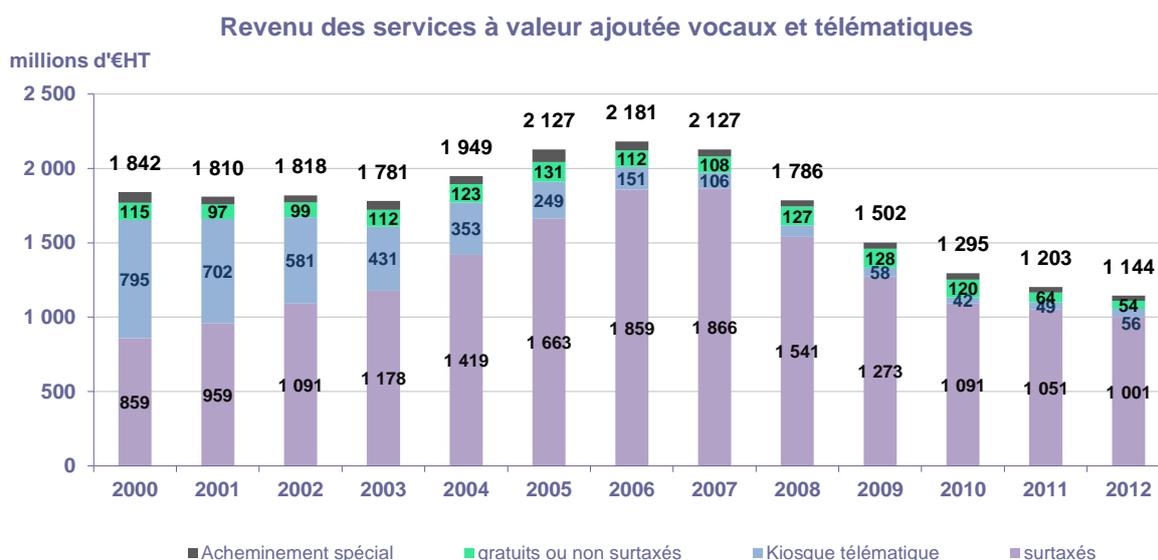
Note :

Les services gratuits ou non surtaxés (libre appel) : services gratuits pour l'appelant (ou dont le tarif est inférieur au prix d'une communication locale depuis la boucle locale d'un autre opérateur que celle de l'opérateur attributaire ou gestionnaire du numéro). Il s'agit des services dont la numérotation est de type 0800PQ, 0805PQ, 08088Q, 0809PQ, 10YT, 30PQ, 31PQ).

Les services surtaxés : il s'agit services dont la tarification est généralement inférieure à 0,15 euro TTC par minute, services dont les numéros sont de type 0810PQ, 0811PQ, 0819PQ, 0820PQ, 0821PQ, 0825PQ, 0826PQ, 0884PQ et des services dont la tarification est supérieure ou égale à 0,15 euro TTC par minute (services dont les numéros sont de type 0890PQ, 0891PQ, 0892PQ, 0893PQ, 0897PQ, 0898PQ, 0899PQ, 32PQ, 39PQ).

Les services kiosque télématique : services du type minitel ou vidéotex. Il s'agit principalement de numéros de type 36PQ et 0836PQ.

Les services d'acheminement spécial : les services offerts au-dessus du service téléphonique de base, tels que les services de télé ou vidéo conférence, les services de routage spécial, les services EDI par accès téléphonique etc. mettant en œuvre des équipements de réseaux spécifiques (ponts, serveurs, etc.). Sont inclus ici également les revenus générés par les services de surveillance, contrôle, télémétrie etc. assurés par liaisons permanentes bas débit (de type DOV – Data Over Voice ou Canal D RNIS) sur le réseau téléphonique commuté.

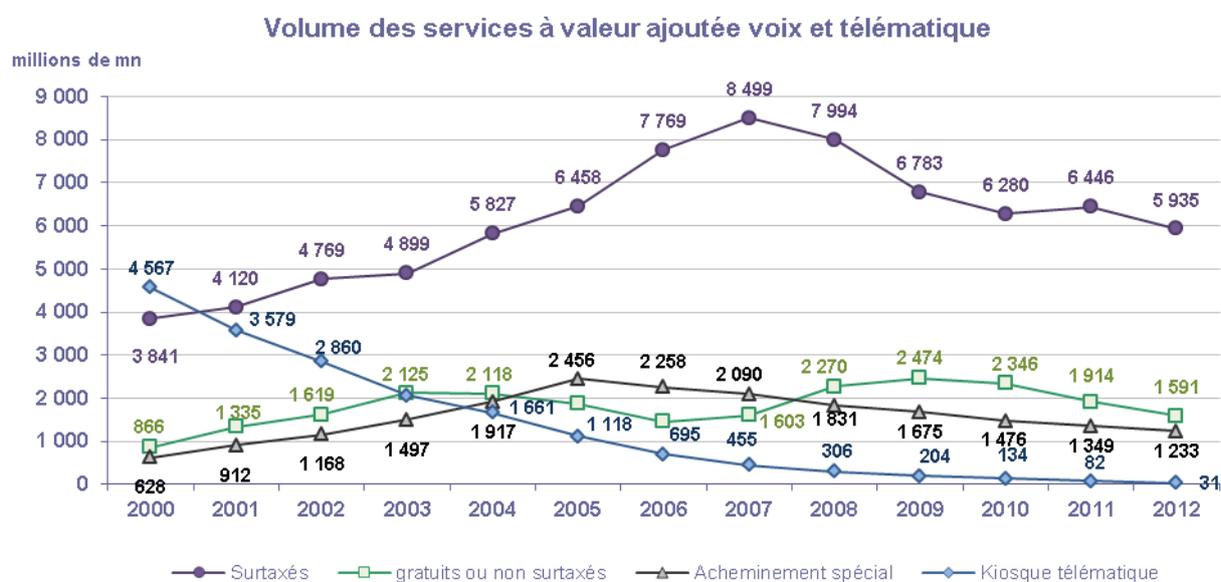


Le volume de communications vocales vers les services à valeur ajoutée s'établit à 8,8 milliards de minutes, en recul de 10,2% par rapport à 2012. La chute est importante quel que soit le palier tarifaire : le volume de minutes généré par les services télématiques (minitel) recule de 62,7%.

Le volume des communications vers les services gratuits ou non surtaxés (1,6 milliard de minutes en 2012) est en baisse de 16,9%, suivant la tendance observée les années précédentes.

Enfin, le volume de communications vers les services à valeur ajoutée surtaxés s'élève à 5,9 milliards de minutes en 2012 et représentent plus des deux tiers des minutes à destination des services spéciaux. Ce trafic est également en repli (-7,9% par rapport à 2011), reprenant ainsi la tendance à la baisse observée depuis 2008, après une légère augmentation en 2011 (+2,6%).

Volumen des services à valeur ajoutée vocaux et télématiques - opérateurs fixes et mobiles						
Millions de minutes	2008	2009	2010	2011	2012	Evol.
Volumen des services gratuits ou non surtaxés (libre appel)	2 270	2 474	2 346	1 914	1 591	-16,9%
Volumen des services surtaxés	7 994	6 783	6 280	6 446	5 935	-7,9%
Volumen vers les services kiosque télématique	306	204	134	82	31	-62,7%
Volumen des services d'acheminement spécial	1 831	1 675	1 476	1 349	1 233	-8,6%
Ensemble des volumes de services à valeur ajoutée	12 401	11 136	10 236	9 790	8 790	-10,2%



5.1.2 Reversements des services à valeur ajoutée aux éditeurs de contenu

Reversements des services à valeur ajoutée						
Millions d'euros HT	2008	2009	2010	2011	2012	Evol.
Reversements des services à valeur ajoutée voix	1 152	1 143	1 030	919	883	-3,9%
dont services surtaxés vocaux	1 095	1 099	997	879	828	-5,7%
dont services kiosque télématique	56	44	33	40	55	35,2%
Reversements des services à valeur ajoutée data	299	306	349	385	370	-4,1%

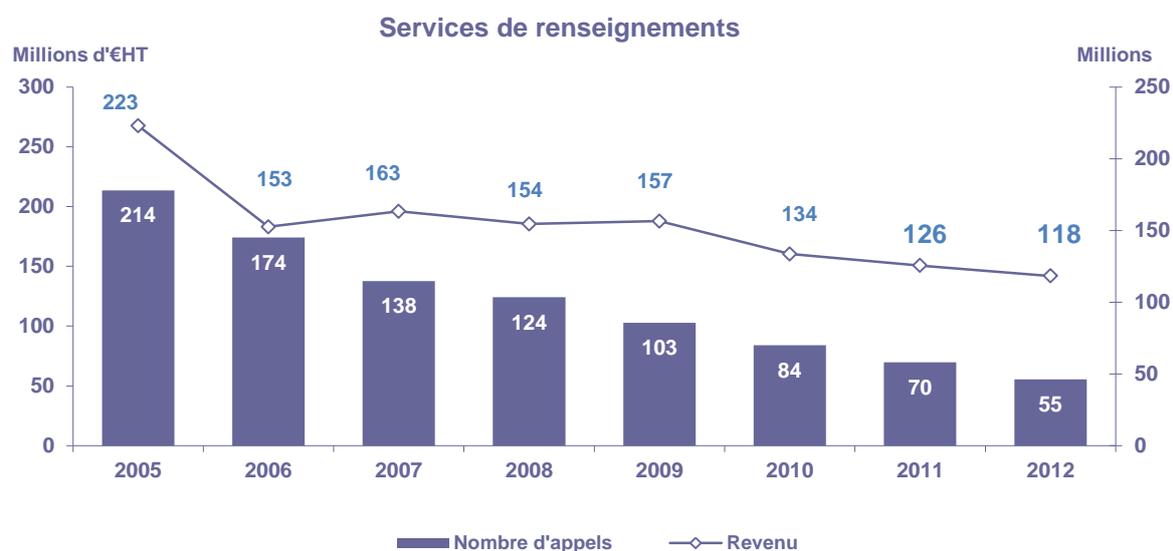
Les reversements correspondent aux montants versés par les opérateurs aux entreprises proposant le service au public.

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 pour le nombre d'appels vers ces services ou le volume en minutes de ces appels. Le nombre d'appels au départ des postes mobiles diminue ainsi, sur un rythme annuel de 30% sur les trois dernières années, probablement en liaison avec le recours croissant aux services alternatifs disponibles sur internet depuis les mobiles. La part des appels émis depuis un mobile est ainsi passée en deux ans de 70% à 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	2012	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	-18,0%
Nombre d'appels aboutis (en millions)	124	103	84	70	55	-20,7%

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).



6 Les services de capacité

6.1 Les liaisons louées

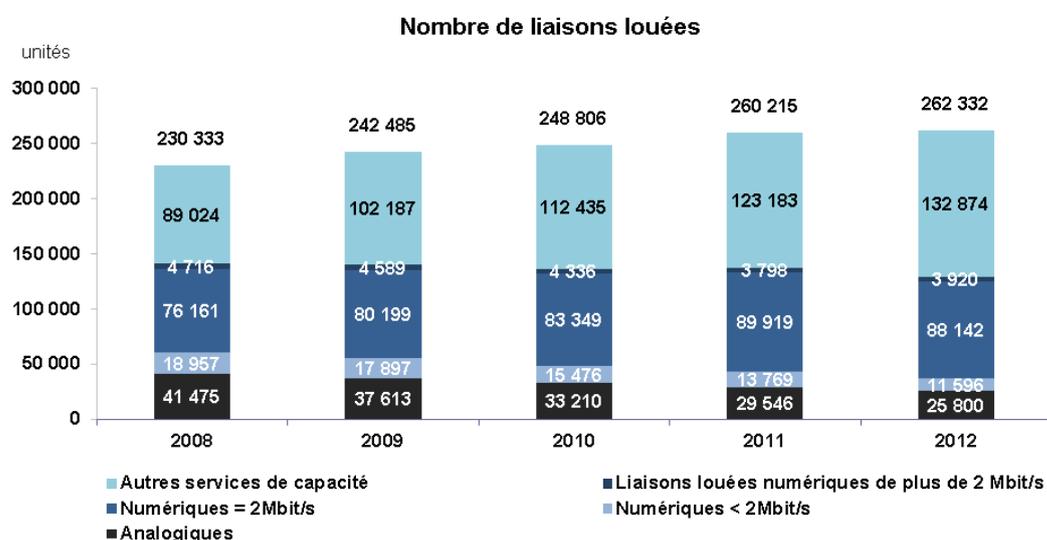
Le nombre de liaisons louées, tous types confondus, atteint à 262 000 à la fin de l'année 2012, soit un niveau pratiquement stable par rapport à 2011 (+ 2 000 accès, soit +0,8%) Depuis 2005, le nombre de liaisons louées analogiques et numériques de moins de 2 Mbit/s est en baisse constante principalement au profit des autres services de capacité : le nombre d'accès analogiques s'élève à 26 000 et celui des liaisons louées numériques de moins de 2 Mbit/s est de 12 000 au 31 décembre 2012, en baisse d'environ 15% en un an. Ces offres sont majoritairement souscrites par les entreprises (93% des liaisons analogiques et près de 80% des liaisons louées numériques de moins de 2 Mbit/s sont souscrites par les entreprises).

En revanche, le nombre de lignes louées dont le débit est de 2 Mbit/s s'est accru chaque année de 2006 à 2011. En 2012, avec 88 000 accès, leur nombre est en légère diminution (- 2,0% en un an). Elles représentent, 85% des liaisons numériques, soit une proportion qui s'est encore accrue par rapport à 2011 (+2 points). Presque 9 accès dont le débit est de 2 Mégabit/s sur 10 sont souscrits par d'autres opérateurs.

Le nombre de liaisons louées dont le débit est supérieur à 2Mbit/s s'élève à 4 000, en croissance de 3,2% en un an. Les autres services de capacité (accès xDSL, Ethernet, etc...) atteignent 133 000, soit près de 10 000 accès supplémentaires en un an (+7,9%), ce qui correspond à la progression constatée chaque année depuis 2006. La croissance est principalement portée par l'importante augmentation du nombre d'accès xDSL. 80% de ces liens sont achetés par d'autres opérateurs.

Parc de liaisons louées en fin d'année						
Unités	2008	2009	2010	2011	2012	Evol.
Liaisons louées analogiques	41 475	37 613	33 210	29 546	25 800	-12,7%
Liaisons louées numériques	99 834	102 685	103 161	107 486	103 658	-3,6%
dont liaisons louées numériques de moins de 2 Mbit/s	18 957	17 897	15 476	13 769	11 596	-15,8%
dont liaisons louées numériques de 2 Mbit/s	76 161	80 199	83 349	89 919	88 142	-2,0%
dont liaisons louées numériques de plus de 2 Mbit/s	4 716	4 589	4 336	3 798	3 920	3,2%
Autres services de capacité (xDSL, Ethernet et autres)	89 024	102 187	112 435	123 183	132 874	7,9%
Nombre total de liaisons louées	230 333	242 485	248 806	260 215	262 332	0,8%

Note : en raison d'une modification de nomenclature, les nombre d'accès ainsi que les revenus des liaisons louées dont le débit est supérieur à 2 Mbit/s et des autres services de capacité (xDSL, Ethernet et autres) en 2011 et 2012 ne peuvent être comparés à ceux des années précédentes.



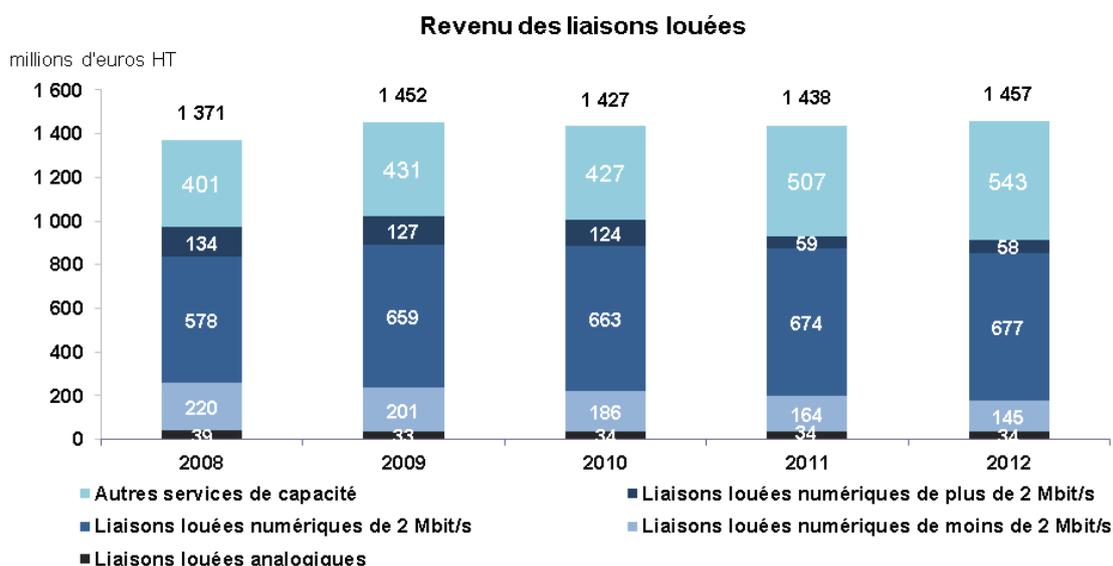
Parc de liaisons louées par type de clientèle au 31/12/2012						
Unités	Entr.	%	Op.	%	Total	%
Parc de liaisons louées	74 417	28,4%	187 915	71,6%	262 332	100%
Liaisons louées analogiques	23 926	92,7%	1 874	7,3%	25 800	100%
Liaisons louées numériques	23 271	22,4%	80 387	77,6%	103 658	100%
dont liaisons louées numériques de moins de 2 Mbit/s	9 236	79,6%	2 360	20,4%	11 596	100%
dont liaisons louées numériques de 2 Mbit/s	11 085	12,6%	77 057	87,4%	88 142	100%
dont liaisons louées numériques de plus de 2 Mbit/s	2 950	75,3%	970	24,7%	3 920	100%
Autres services de capacité (xDSL, Ethernet et autres)	27 220	20,5%	105 654	79,5%	132 874	100%

Le revenu provenant des liaisons louées s'élève à 1,5 milliard d'euros, soit une progression de 1,3% en un an, rythme de croissance équivalent à celui de 2011. Malgré une baisse notable du nombre d'accès, les recettes des liaisons analogiques sont stables en 2012, à 34 millions d'euros, un niveau inchangé depuis trois ans. En revanche, le revenu des liaisons de moins de 2 Mbit/s (145 millions d'euros en 2012), diminue pratiquement au même rythme que le nombre d'accès associé (resp. -11,7% et -15,8%). Avec respectivement 677 et 58 millions d'euros de revenu en 2012, les recettes liées aux liaisons dont le débit est de 2 Mbit/s et à celles dont le débit est supérieur à 2 Mbit/s sont pratiquement stables (resp. +0,4% et -1,0% en un an).

Enfin, le revenu des autres services de capacité (543 millions d'euros en 2012) s'accroît vivement (+7,2% par rapport à 2011), en lien avec l'accroissement du nombre d'accès. Ce type d'accès génère 37% du revenu des liaisons louées en 2012 et représente 50% du nombre total d'accès au 31 décembre 2012.

Revenus des liaisons louées par classe de débit						
Millions d'euros HT	2008	2009	2010	2011	2012	Evol.
Liaisons louées analogiques	39	33	34	34	34	-1,3%
Liaisons louées numériques	932	987	965	897	879	-2,0%
dont liaisons louées numériques de moins de 2 Mbit/s	220	201	186	164	145	-11,7%
dont liaisons louées numériques de 2 Mbit/s	578	659	663	674	677	0,4%
dont liaisons louées numériques de plus de 2 Mbit/s	134	127	124	59	58	-1,0%
Autres services de capacité (xDSL, Ethernet et autres)	401	431	427	507	543	7,2%
Revenus des liaisons louées	1 371	1 452	1 427	1 438	1 457	1,3%

Note : en raison d'une modification de nomenclature, les nombre d'accès ainsi que les revenus des liaisons louées dont le débit est supérieur à 2 Mbit/s et des autres services de capacité (xDSL, Ethernet et autres) en 2011 et 2012 ne peuvent être comparés à ceux des années précédentes.

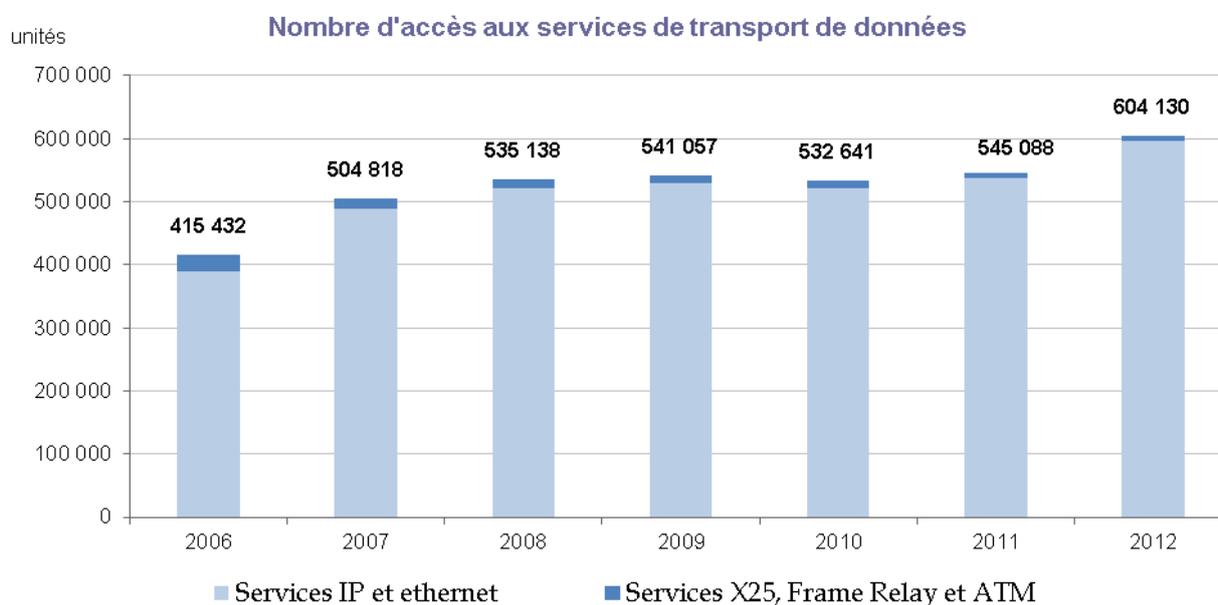


Revenus des liaisons louées par type de clientèle au 31/12/2012						
Millions d'euros HT	Entr.	%	Op.	%	Total	%
Revenus des liaisons louées	630	43,2%	827	56,8%	1 457	100%
Liaisons louées analogiques	28	82,9%	6	17,1%	34	100%
Liaisons louées numériques	304	34,6%	575	65,4%	880	100%
dont liaisons louées numériques de moins de 2 Mbit/s	133	91,9%	12	8,1%	145	100%
dont liaisons louées numériques de 2 Mbit/s	139	20,6%	537	79,4%	677	100%
dont liaisons louées numériques de plus de 2 Mbit/s	32	55,0%	26	45,0%	58	100%
Autres services de capacité (xDSL, Ethernet et autres)	298	54,8%	246	45,2%	543	100%

6.2 Le transport de données sur réseaux fixes

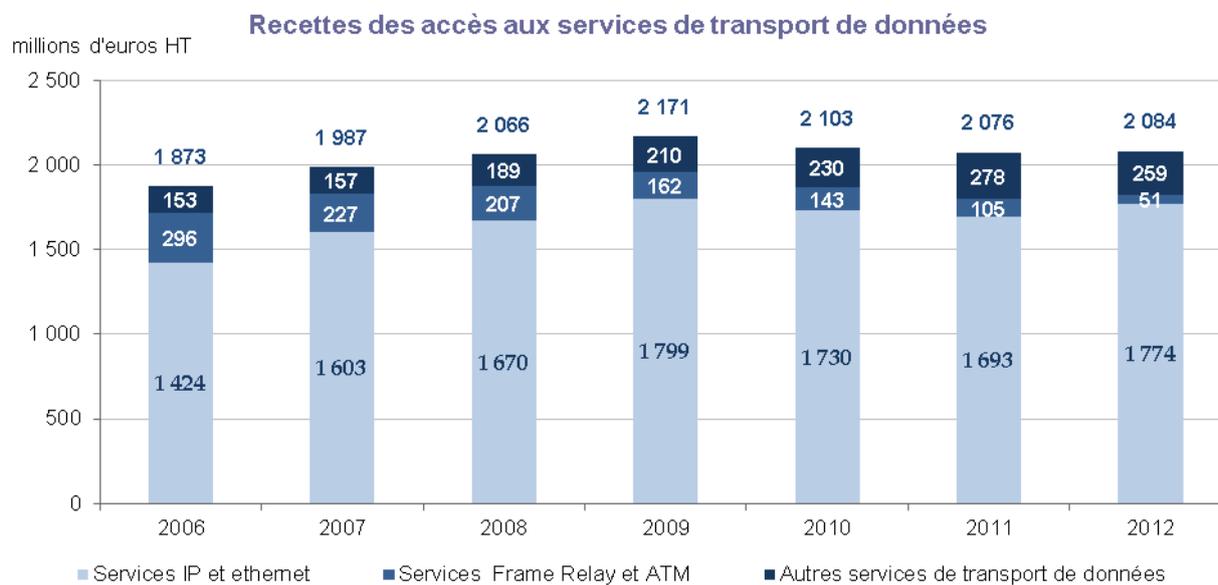
Le nombre d'accès aux services de transport de données atteint 604 000 à la fin de l'année 2012, soit une progression annuelle supérieure à 10% (+10,8% exactement). La croissance est principalement portée par l'augmentation du nombre d'accès aux réseaux privés virtuels (services IP et Ethernet), qui atteint 596 000 au 31 décembre 2012, soit près de 60 000 accès supplémentaires en un an. Le nombre d'accès aux services Frame Relay et ATM s'établit à 8 600, en légère croissance par rapport à 2011 (+500 accès), alors que leur nombre avait reculé de 27% en 2011. Les accès X25, auparavant comptabilisés dans cette rubrique ont été arrêtés techniquement fin juin 2012.

Nombre d'accès aux services de transport de données						
Unités	2008	2009	2010	2011	2012	Evol.
Services Frame Relay et ATM	14 239	11 101	11 124	8 095	8 595	6,2%
Services IP et ethernet	520 899	529 956	521 517	536 993	595 535	10,9%
Transport de données	535 138	541 057	532 641	545 088	604 130	10,8%



Avec 2,1 milliards d'euros en 2012, le revenu provenant de la fourniture d'accès à des services de transport est, quant à lui, quasiment stable (+0,4% en un an, soit + 8 millions d'euros). La croissance du revenu provenant de la fourniture de réseaux privés virtuels (1,8 milliard d'euros, en croissance de 80 millions d'euros par rapport à 2011) compense tout juste le recul observé sur le revenu des services Frame relay et ATM (-51,1%) et sur celui issu des autres services de transport de données. Ce dernier s'établit à 259 millions d'euros, en repli de près de 20 millions d'euros sur un an.

Revenus des services de transport de données						
Millions d'euros HT	2008	2009	2010	2011	2012	Evol.
Services Frame Relay et ATM	207	162	143	105	51	-51,1%
Services IP et ethernet	1 670	1 799	1 730	1 693	1 774	4,8%
Autres services de transport de données	189	210	230	278	259	-6,9%
Revenus du transport de données	2 066	2 171	2 103	2 076	2 084	0,4%



7 Les autres revenus

7.1 Les terminaux et équipements

Le revenu des opérateurs pour la vente et la location de terminaux progresse de 2,6% en 2012 et atteint 2,4 milliards d'euros. Les revenus tirés des terminaux et équipements mobiles continuent d'augmenter (+5,4% en un an contre +9,6% en 2011), tandis qu'à l'inverse, les revenus provenant des activités fixes sont en recul depuis 2010.

Revenus des ventes et locations d'équipement et de terminaux						
Millions d'euros HT	2008	2009	2010	2011	2012	Evol.
Opérateurs fixes et Internet	744	745	715	690	663	-3,9%
Opérateurs mobiles	2 207	1 340	1 497	1 641	1 729	5,4%
Revenus des équipements et des terminaux	2 952	2 085	2 211	2 331	2 392	2,6%

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 par les clients auprès des tiers non opérateurs 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 suite à un changement de comptabilisation de ces revenus.

7.2 Les services d'hébergement et de gestion des centres d'appels

Le revenu de ces services atteint 256 millions d'euros sur l'année 2012.

Revenus de l'hébergement et de la gestion des centres d'appel						
Millions d'euros HT	2008	2009	2010	2011	2012	Evol.
Revenus d'hébergement et de gestion de centres d'appels	28	20	161	163	257	n.s

Note : les deux ruptures dans cette séries sont dues à une meilleure prise en compte des revenus liés à cette activité et à l'élargissement du nombre d'opérateurs pris en compte sur ce marché.

7.3 Les autres revenus liés à l'activité des opérateurs

Les revenus accessoires des opérateurs, 433 millions d'euros en 2012, proviennent pour la plus grande partie des annuaires papier avec 417 millions d'euros.

Revenus accessoires des opérateurs et de l'annuaire électronique						
Millions d'euros HT	2008	2009	2010	2011	2012	Evol.
Revenus accessoires	648	609	553	513	433	-15,6%
dont revenus d'annuaires papier	618	578	524	491	417	-15,1%
dont revenus de publicité (hors connexion en ligne)	21	25	22	16	10	-36,7%
dont revenus des cessions de fichiers	9	6	8	6	6	-2,0%

Note : les revenus de l'annuaire électronique sont désormais inférieurs à 1 million d'euros, la série n'est plus publiée mais ces revenus sont bien inclus dans les revenus globaux du marché jusqu'en 2012.

8 Dépenses des opérateurs mobiles pour leur activité de communications électroniques

Les réponses des opérateurs à l'enquête concernant leurs consommations en services d'interconnexion, en valeur et en volume, ne correspondent pas toujours à celles relatives aux ventes de services d'interconnexion, en revenu et en volume.

De plus, l'attention du lecteur doit être portée sur le fait que les données recueillies auprès des opérateurs sur leurs achats en services d'interconnexion sont partielles. En effet, seules les informations relatives à la terminaison de trafic selon l'origine de l'appel sont demandées. En particulier, les données de transit, de collecte et de l'accès n'apparaissent pas dans le questionnaire.

Achats des services d'interconnexion par les opérateurs mobiles						
Millions d'euros HT	2008	2009	2010	2011	2012	Evol.
Total des Achats de services d'interconnexion	2 997	2 704	2 300	1 782	1 467	-17,7%
Terminaison de trafic auprès d'un opérateur fixe	207	184	184	128	75	-41,5%
Terminaison de trafic auprès d'un opérateur mobile	1 962	1 790	1 344	934	624	-33,2%
Terminaison internationale	266	248	279	233	333	42,9%
Roaming out	561	483	493	487	434	-10,9%

Volumes achetés en services d'interconnexion par opérateurs mobiles						
Millions de minutes	2008	2009	2010	2011	2012	Evol.
Total des Achats de services d'interconnexion	50 713	52 253	54 155	57 420	71 970	25,3%
Terminaison de trafic auprès d'un opérateur fixe	19 649	19 216	17 527	17 590	20 724	17,8%
Terminaison de trafic auprès d'un opérateur mobile	27 212	29 157	32 484	35 786	45 760	27,9%
Terminaison internationale	2 961	2 982	3 067	2 939	4 382	49,1%
Roaming out	892	899	1 076	1 106	1 105	-0,1%